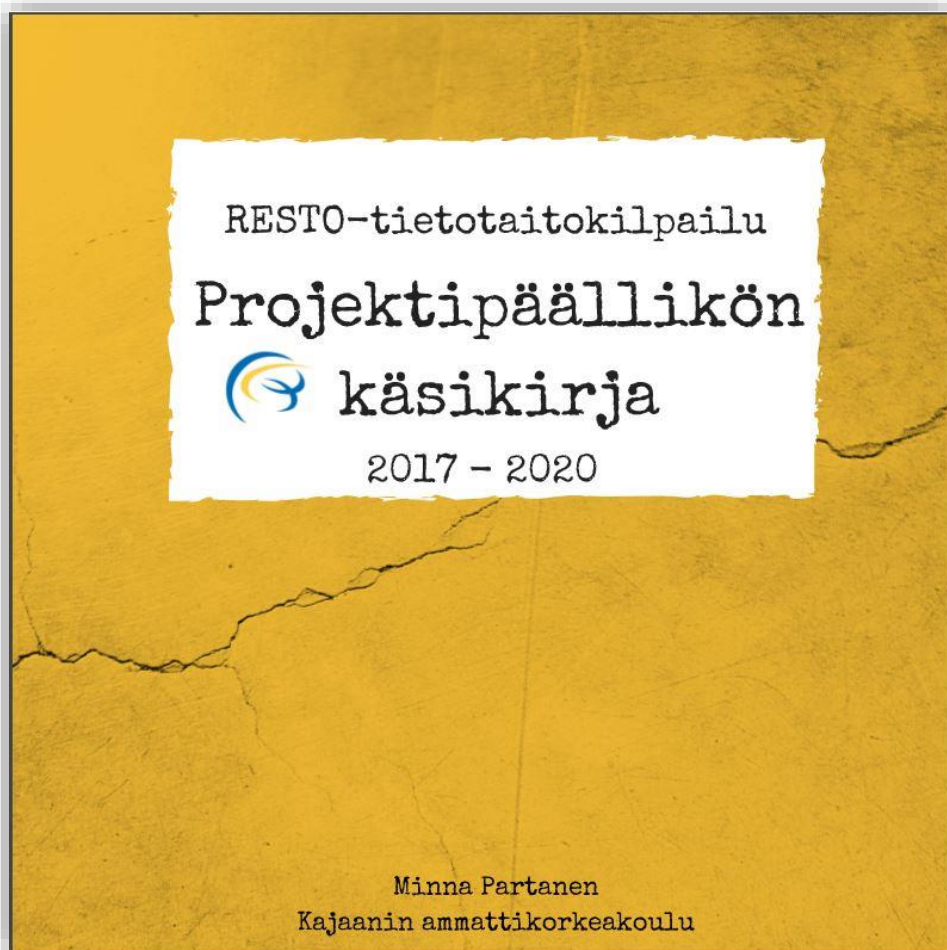


Minna Partanen

Projektipäällikön käsikirja – RESTO-tietotaitokilpailu



Restonomi

Aktiviteettimatkailun ko.

Kevät 2017



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiivistelmä

Tekijä: Partanen Minna

Työn nimi: Projektipäällikön käsikirja – RESTO-tietotaitokilpailu

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

Asiasanat: käsikirjat, tietokirjallisuus, kilpailut (tapahtumat), projektinhallinta, projektipäälliköt

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Arene ry:n MARATA -kehittämistyöryhmä. Toiminnallisen opinnäytetyön produkti oli Projektipäällikön käsikirja RESTO-tietotaitokilpailun järjestämiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli haastattelujen, tutkimuksen ja teorian avulla selvittää, miten kirjoitetaan hyvä käsikirja. Opinnäytetyön tavoitteena oli kirjoittaa sisällöllisesti ja toteutusratkaisuiltaan sellainen käsikirja, joka palvelisi tulevia projektipäälliköitä monipuolisesti sekä tukisi RESTO-tietotaitokilpailun tuotekehitystä.

Toteutusprosessi alkoi RESTO2017 -tietotaitokilpailun projektipäällikkyydestä, jonka ansiosta tarve konseptin kokoavasta teoksesta ilmeni. Teemahaastattelututkimus kolmelle projektipäällikölle vahvisti hypoteesin, jonka mukaan projektipäälliköt olisivat hyötäneet kilpailua yhtenäistävästä teoksesta tapahtumaa järjestäessään. Taustatietoa kerättiin haastattelemalla RESTO-tietotaitokilpailun asiantuntijoita, joiden antamat ideat ja rajaukset ohjasivat prosessia. Teoriapohjan muodostivat hyvän käsikirjan kirjoittamiseen liittyvä teoria ja tuotekehitysteoria. Sisällöllisesti asiantuntijuutta vahvistivat projektinhallinta- ja tapahtumanjärjestämisteoria.

Prosessin pisin vaihe oli produktin kirjoittamisvaihe. Projektipäällikön käsikirjasta tuli visuaalisilta ratkaisuiltaan, kieleltään ja jäsentelyltään RESTO-tietotaitokilpailun järjestämistä helpottava opus, jonka suunnittelu ja toteutus vauhdittivat jo alkanutta työtä kilpailun konseptiin liittyvien asioiden päivittämisessä MARATA -kehittämistyöryhmässä. Jatkoa ajatellen käsikirja tulisi päivittää projektipäälliköiden ideoiden pohjalta. Tulevaisuudessa voidaan tutkia, kuinka hyvin käsikirja lopulta ylsi tavoitteeseensa ja minkälaisia muutoksia siihen tulisi tehdä, jotta RESTO-tietotaitokilpailu yltäisi entistä laajempaan tunnettuuteen kansallisesti ja jopa kansainvälisesti.

Abstract

Author: Partanen Minna

Title of the Publication: Guidebook for Project Manager – RESTO Competition

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management

Keywords: Handbooks, Nonfiction, Competitions (Events), Project Management, Project Managers

This thesis was commissioned by Arene union's MARATA working group. The final product, which was written throughout the process, was Guidebook for Project Manager. The aim of the guidebook is to describe the arrangement of an event called RESTO competition. The purpose for this functional thesis was to examine, how to compose a good manual on the grounds of research, interviews and theory. The objective was to create a guidebook, which would serve future project managers in variously ways while arranging the competition and to develop the concept of RESTO competition.

The need for a guidebook for the competition was noted while working as a project manager at RESTO2017 competition. Qualitative research, in which data was collected by theme interviews from three other project managers, confirmed the need for a coherent guidebook. Three other consultants were interviewed for the guidebook as a background. The theory used in this thesis was related to the theory of non-fiction literature and product development. Project managing and evening planning theory reinforced expertise of the author.

The longest stage of the process was the actual writing of the guidebook. By its visual and linguistic solutions added to act of sorting Guidebook of Project Manager became a piece of work, that fitted to the beforehand set purpose and objective. In addition, the complete process speeded up the update of RESTO competition's concept. As a future mission, there could be a research in which one could research how the guidebook adapted to its purpose and how it should be modified when RESTO competition could enlarge even as an international event.

Sisällys

1	JOHDANTO.....	1
2	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ TEHDÄÄN KÄYTÄNNÖSSÄ	3
	2.1 Toiminnallisen opinnäytetyön rakenne	3
	2.2 Teemahaastattelu tukevana tutkimusmenetelmänä	4
3	RESTO-TIETOTAITOKILPAILU ENNEN, NYT JA TULEVAISUUDESSA	7
	3.1 Ideasta perinteeksi	7
	3.2 Arene ry:n MARATA -kehittämistyöryhmä suunnannäyttäjänä	9
4	PROJEKTIPÄÄLLIKYYDESTÄ ASiantuntijuutta	11
	4.1 Projektitoiminta ja tapahtuman järjestäminen.....	11
	4.1.1 Projektipäälliköllä on kokonaisvaltainen vastuu projektin etenemisestä ja onnistumisesta	12
	4.1.2 Onnistuneen tapahtuman järjestäminen	14
	4.2 Projektipäällikkönä toimiminen RESTO2017 -tietotaitokilpailussa	15
5	PROJEKTIPÄÄLLIKÖN KÄSIKIRJAN KIRJOITTAMISEN TEORIATAUSTA.....	19
	5.1 Hyvä käsikirja	19
	5.2 Tuotekehitys ja palvelumuotoilu	20
6	PROJEKTIPÄÄLLIKÖN KÄSIKIRJA KEHITTÄMISTEHTÄVÄNÄ	23
	6.1 Teemahaastattelututkimus projektipäälliköille	23
	6.1.1 Haastattelun suunnittelu	23
	6.1.2 Haastattelun toteutus.....	24
	6.1.3 Haastatteluaineiston käsittely ja analyysi.....	25
	6.2 Tapahtuman standardisointi MARATA -kehittämistyöryhmän kanssa.....	27
	6.3 RESTO-tietotaitokilpailu kirjoihin ja kansiin	28
	6.3.1 Visuaalisuus on palvelumuotoilua.....	28
	6.3.2 Kirjoittaminen ilmaisukeinona	31
7	TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TUOTTEEN ARVIOINTI	34
8	POHDINTA.....	36
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tietokirjan perustehtävänä on esittää tutkittua ja jäsenneiltyä tietoa mukaansatempaavasti, persoonallisesti ja hyvällä kielellä (Suomen tietokirjailijat ry 2001, 10–11). Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee RESTO-tietotaitokilpailun Projektipäällikön käsikirjan syntyprosessia ideavaiheesta konkreettiseksi tuotteeksi. Opinnäytetyö aloitettiin vuonna 2016 Kajaanin ammattikorkeakoulussa aktiviteettimatkojen koulutusohjelman kolmantena opiskeluvuonna. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli MARATA -kehittämistyöryhmä.

RESTO-tietotaitokilpailu on vuosittain järjestettävä valtakunnallinen restonomien tietoja ja taitoja mittaava kilpailu, jonka järjestämisvastuu vaihtuu joka vuosi ammattikorkeakoululta toiselle. Tapahtuman järjestämistä varten järjestävä ammattikorkeakoulu nimittää opiskelijoiden keskuudesta projektipäällikön. Projektitoiminta ja projektipäällikölle kuuluvat asiat voivat olla opiskelijalle epäselviä, minkä lisäksi tuoreella projektipäälliköllä ei mahdollisesti ole mitään pohjatietoa tapahtuman sisällöstä, tapahtuman tarkoituksesta tai kohderyhmästä. Edellisellä projektipäälliköllä on suuri työ koota kaikki omasta projektistaan saatu tieto seuraavalle projektipäällikölle. Idea käsikirjasta syntyi sen tarpeesta; RESTO-tietotaitokilpailua koskevaa tietoa on useassa eri kanavassa, mutta kukaan ei ole koonnut sitä yhteen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli haastattelujen, tutkimuksen ja teorian avulla selvittää, millainen on hyvä käsikirja, mitä asioita käsikirjassa tulisi käsitellä ja mitä osia kirjan kirjoittamisprosessiin kuuluu. Tavoitteena oli tuottaa sellainen käsikirja, joka tulisi palvelemaan kolmea tulevaa RESTO-tietotaitokilpailun projektipäällikköä sisällöllisesti ja toteutusratkaisujen ansiosta mahdollisimman monipuolisesti. Lisäksi tavoitteena oli tuoda jatkuvuutta RESTO-tietotaitokilpailulle ja tukea aitoa tuotekehitystä tapahtuman osalta. Käsikirjan sisällöllisiä tavoitteita olivat muun muassa helppolukuisuus, mielenkiintoisuus sekä persoonallinen ote.

Opinnäytetyö etenee toiminnallisen opinnäytetyön menetelmäkuvauksen kautta RESTO-tietotaitokilpailun yleisesittelyyn, joka laadittiin pääosin haastatteluiden pohjalta. Samassa luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja Arene ry:n MARATA -kehittämistyöryhmä ja sen puheenjohtajan, rehtori Jouni Kosken, näkemyksiä RESTO-tietotaitokilpailun tulevaisuudesta. Neljännessä luvussa esitellään projektitoimintaan liittyvää teoriataustaa ja kuvataan RESTO2017 -tietotaitokilpailu lyhyesti projektipäällikön näkökulmasta. Käsikirjan kirjoittamisen teoriatausta esitellään luvussa viisi ja sen käytäntöön vieminen eli tämän

opinnäytetyön kehittämistehtävän kuvaus on luvussa kuusi. Lopuksi esitellään kehittämistehtävästä syntyneen tuotteen eli Projektipäällikön käsikirjan arviointi, johon osallistui RESTO-tietotaitokilpailun parissa työskennelleitä opettajia ja opiskelijoita kolmesta ammattikorkeakoulusta. Viimeisenä pohdinnassa arvioin koko opinnäytetyöprosessia ja käsittelem muun muassa opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteen saavuttamista sekä mahdollisia jatkotoimia opinnäytetyöhön liittyen.

2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ TEHDÄÄN KÄYTÄNNÖSSÄ

Tämä opinnäytetyö tehdään toiminnallisen opinnäytetyön periaatteiden mukaisesti. Toiminnallinen opinnäytetyö on nimitys sellaiselle ammattikorkeakoulussa tehdylle opinnäytetyölle, joka ei ole tutkimuksellinen ja joka tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista tai toiminnan järjeistämistä. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla jonkin tapahtuman toteuttaminen tai ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus. Vaikka toiminnallinen opinnäytetyö ei ole tutkimuksen tekemistä, tutkimusta ja selvityksiä ei voida kokonaan unohtaa toiminnallisessa opinnäytetyössä. On myös suositeltavaa, että opinnäytetyöllä on toimeksiantaja. Toimeksi annettu opinnäytetyö lisää vastuuntuntoa prosessin etenemisen suhteen ja sen toteuttamissuunnitelma ja -tavoitteet toteutuvat paremmin kuin itsenäinen harjoittelumielessä toteutettu hanke. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9–10, 17.)

2.1 Toiminnallisen opinnäytetyön rakenne

Toiminnallisen opinnäytetyön ensimmäinen vaihe on aiheanalyysi, jossa aihetta seulotaan ja ideoidaan sekä omien kiinnostusten että toimeksiantajan kannalta mahdollisimman hyödylliseksi. Opinnäytetyö voidaan toteuttaa joko projektityönä tai portfoliona. Toiminnallinen opinnäytetyö voi sisältää sekä määrällistä että laadullista tutkimusaineistoa, mutta se ei ole välttämätöntä. Tekstilajina toiminnallinen opinnäytetyö muistuttaa kertomusta, eikä yksikön ensimmäisen persoonan käyttöä omien konkreettisten työn tekemiseen kuuluneiden toimien selostamisessa ole tarpeellista häivyttää. Ensimmäistä persoonaa voidaan myös luontevasti käyttää johdannossa ja johtopäätösosiossa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 23, 56, 82, 112.)

Menetelmien ja työtapojen esittely sekä prosessin valmistumiseen liittyvät asiat kuuluvat toiminnallisen opinnäytetyön raportointiin. Kuitenkin toiminnallisiin menetelmin toteutettu opinnäytetyön raportointi on vain osa työprosessin dokumentointia, koska työn olennainen osa on nimenomaan produkti eli tuote. Jos varsinainen produkti sisältää tekstiä, on toiminnallisessa opinnäytetyössä kaksi prosessia. Ensiksi kirjoitetaan varsinainen produkti, minkä jälkeen opinnäytetyöhön raportoidaan produktin suunnittelu- ja toteutusvaiheesta. Tuote voi tässä tapauksessa olla esimerkiksi ohje- tai opaskirja tai käsikirjoitus. Toimeksiantajalta ja ohjaajalta on syytä pyytää tuotteesta palautetta kirjoitusprosessin eri

vaiheissa. Mahdollisen opponoinninkin anti kannattaa hyödyntää. (Vilka & Airaksinen 2003, 83, 129.)

Lopuksi toiminnallisen opinnäytetyön kokonaisuus arvioidaan ja se on osa oppimisprosessia. Ensimmäisenä arvioidaan työn idea eli aihepiirin, idean tai ongelman kuvaus, työn alussa asetetut tavoitteet, käytetty teoreettinen viitekehys sekä kohderyhmä. Arvioidessa tulee myös tuoda esille, mitkä tavoitteet jäivät saavuttamatta ja miksi sekä mitä tavoitteita muutettiin prosessin aikana ja miksi. Toinen arvioinnin kohde on toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapa eli keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja aineiston kerääminen. Kolmanneksi arvioidaan kieliasu ja prosessin raportoinnin onnistuminen, johon voidaan lukea johdonmukaisuuden, vakuuttavuuden ja kriittisen ja pohtivan otteen saavuttaminen. (Vilka & Airaksinen 2003, 154–159.)

2.2 Teemahaastattelu tukevana tutkimusmenetelmänä

Tässä opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelmänä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, tarkemmin teemahaastattelua. Haastattelututkimus tehtiin kolmelle RESTO-tietotaitokilpailun projektipäällikölle ja se esitellään toiminnallisen työvaiheen raportoinnissa luvussa kuusi. Lähtökohtaisesti kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään kuvaamaan todellista elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 157). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ikään kuin ratkaistaan arvoituksia ja käsitellään aineistoa kokonaisuutena sitä analysoitaessa. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa ei pelkästään koodata strukturoituun muotoon ja analysoida sitä kuin kvantitatiivista aineistoa, vaan puhtaan laadullisen analyysin tuloksia tai muita todistusaineistona käytettyjä viittauksia käytetään tilastollisen analyysin rinnalla. (Alasuutari 1999, 32–33.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on, että aineisto kootaan todellisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti valitulta kohdejoukolta (Hirsjärvi ym. 2007, 160). Tässä opinnäytetyössä haastateltiin kahta edellistä RESTO-tietotaitokilpailun projektipäällikköä sekä tulevan vuoden projektipäällikköä käyttäen teemahaastattelun menetelmiä sen sopivuuden takia. Mertonin, Fiskin ja Kendallin (1956, 50) mukaan teemahaastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi silloin, kun tiedetään haastateltavien kokeneen tietyn tilanteen (tässä: RESTO-tietotaitokilpailun projektipäällikkönä toimiminen) ja tutkija on selvittänyt tutkittavan ilmiön oletettavasti tärkeitä osia, prosesseja ja kokonaisuutta, joiden avulla tutkija luo haastattelurungon ja suuntaa haastattelun tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin. Alastalon ja Åkermanin mukaan haastattelua, jossa asemansa takia valituilta

haastateltavilta pyritään hankkimaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä tai prosessista, kutsutaan asiantuntijahaastatteluksi (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen (toim.) 2010, 373). Teemahaastattelu prosessina voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: haastattelun suunnittelu, haastattelun toteutus ja haastatteluaineiston käsittely ja analyysi. (Hirsjärvi & Hurme 1979, 50, 53, 77, 122.)

Haastattelun perusideana on se, että pyritään saamaan kokoon sellainen aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä päätelmiä tutkittavasta ilmiöstä. Teemahaastattelun suunnitteluvaiheen tärkeimpiä osia on suunnitella haastatteluaiheet sen sijaan, että haastattelua varten luotaisiin yksityiskohtainen kysymysluettelo. Periaate teemahaastatteluissa on, että kysymykset ovat tyypistä riippumatta avonaisia. Teema-alueiden pohjalta keskustelua voidaan syventää ja laajentaa niin pitkälle kuin tutkimusintressit ja haastateltavan kiinnostus sallivat. Teemojen pohjalta esitetyt kysymykset tuottavat haastatteluaineiston, jota käsitellään indikaattorien eli muuttujien avulla. Indikaattorien tarkoitus on johdattaa takaisin tutkimuksen lähtökohtaan tuottaen vastauksen asetettuun ongelmaan. (Hirsjärvi & Hurme 1979, 54–56.)

Teemahaastatteluissa haastattelijan tulee haastattelutilanteessa olla joustava: teema-alueet saattavat tulla esille erilaisessa järjestyksessä kuin haastattelijan alun perin on suunnitellut. Haastattelu aloitetaan laajoilla ja helpoilla eli niin sanotuilla avauskysymyksillä. Tarkkaavainen haastattelijan voi käyttää aiempia vastauksia hyväkseen ja niiden avulla auttaa haastateltavaa palauttamaan mieleen tärkeitä asioita. Haastattelijan voi myös jäsentää haastateltavan antamaa tietoa tekemällä yhteenvetoja, jotka myöhemmin auttavat myös myöhempää koodaamista. (Hirsjärvi & Hurme 1979, 84–89.)

Tyypillisesti haastattelun aineisto on laaja ja moniaineellinen tekstimassa (Ruusuvuori ym. 2010, 11). Haastateltavan kanssa käydyn keskustelun syvyydestä riippuen aineistoa voi olla työlästä analysoida sen elämänläheisyyden ja empiirisen otteen vuoksi. Analyysivaihe onkin lopulta teemahaastattelussa kaikkein haastavin ja aikaa vievin vaihe. Tutkijan on löydettävä järjestys ilmiöihin, luoda tulkintoja haastattelusta ja ymmärtää oikein tutkittava kokonaisuus. Aineiston käsitteleminen ja analyysi tulisi aloittaa mahdollisimman keuhuvaiheen jälkeen, jolloin se on vielä tuore ja inspiroi tutkijaa. Nauhamateriaalin voi joko purkaa tekstiksi joko sana sanasta tai valikoiden esimerkiksi teema-alueittain tai vaihtoehtoisesti nauhoissa olevaa aineistoa ei pureta tekstiksi vaan päätelmät tehdään suoraan nauhoista. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 108-109.)

Poolin (1959) mukaan sisällönanalyysi voi olla joko määrällistä tai laadullista. Molemmissa metodeissa analyysia ohjaavat keskeiseksi havaitut käsitteet ja alustavasti asetetut ja teemahaastattelun aikana syntyneet hypoteesit. Muuttujat voidaan molemmissa tarkastelussa jakaa luokkiin, jossa esimerkiksi muuttujaa ”itsetunto” voidaan kuvata sanoilla heikko, melko heikko, keskinkertainen, melko voimakas ja voimakas, kvantitatiivisessa analyysissa kullekin muuttujan luokalle annetaan numeerinen vastinarvo. Tarkasteluyksikkö voi analyysissa vaihdella yksittäisestä symbolista tai lauseesta teemoihin tai aiheeseen. Voidaan esimerkiksi tarkastella, miten usein äiti puhuu lapsestaan kielteiseen sävyyn tai montako kertaa äiti mainitsee sanan ”ilkeä” kuvaillessaan lastaan. Aineistoa voidaan kuitenkin nykykäsityksen mukaan analysoida useammalla eri tavalla. Joskus tavoitteena voi olla vain ilmiön pintapuolinen luonnehdinta, eikä tällöin analyysinkaan tarvitse olla kuin karkea tiivistelmä. Haastattelun voi muuntaa myös muuttujiksi, jolloin tutkija pohtii kunkin teema-alueen relevanteimmat näkökulmat tapausten luokittelumiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 115–117.)

Teemahaastattelun valitseminen tutkimusmenetelmäksi lähtee siitä ajatuksesta, että tulokset ja todellisuus vastaavat toisiaan. Kuitenkin teemahaastattelu on tutkimusmenetelmä ja sen käyttökelpoisuutta arvioidaan tieteellisin kriteerein ja luotettavuustarkastelu koskee koko tutkimusprosessia. Tutkimuksen tulosten luotettavuuteen, eli validiuteen ja reliaabeliuteen, vaikuttavat useat seikat tutkimusprosessin vaiheissa. Tutkittavasta ilmiöstä ei välttämättä kyetä tavoittamaan heikon haastattelurungon ja ongelmanasettelun vuoksi olennaisia piirteitä, jolloin tutkimuksen käsitevalidius on huono. Käsitevalidiutta ei voi enää jälkikäteen parantaa, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen suunnitteluvaiheessa täytyy tutustua sekä käsitejärjestelmään ja kielenkäyttöön että perehtyä huolellisesti aikaisempiin tutkimuksiin ja alueen käsitteistöön. Voi käydä myös niin, että kysymykset eivät välttämättä tavoita haluttuja merkityksiä, jolloin teemahaastattelun sisältövalidius on huonoa. Teemahaastattelussa myös voi syntyä haastattelijasta johtuvia epätarkkuuksia tai haastateltavat on valittu väärin perustein. Analyysivaiheessa siirtämistarkkuudessa on eroja, tutkijat tulkitsevat eri asioita eri tavoilla. Myös analyysin muuttujien muodostusvaiheessa voidaan epäonnistua siinä, ettei kyetä muodostamaan teoreettista viitekehystämme vastaavia muuttujia. Lopulta tutkijan aineistosta tekemät johtopäätökset voivat olla virheellisiä. Hyvällä suunnittelulla ja tarpeeksi perusteellisella analyysillä on kuitenkin mahdollista saavuttaa tieteellisesti luotettava tutkimus. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 128–130.)

3 RESTO-TIETOTAITOKILPAILU ENNEN, NYT JA TULEVAISUUDESSA

Suomessa on Opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalla 23 ammattikorkeakoulua, joista restonomitutkintoon ”Restonomi (AMK), matkailu” johtavaa koulutusta vuonna 2015 tarjosi 16 ammattikorkeakoulua (Korkeakoulut, tiedelaitokset ja muut julkiset tutkimusorganisaatiot 2017; Opetus- ja kulttuuriministeriö: Tilastopalvelu Vipunen 2017). Vuosien saatossa ammattikorkeakoulujen kenttä on muuttunut, mutta verkostoitumistarve on säilynyt (Korhonen 2013. 47; Resto 2017 tapahtuman palveluiden asiakastyytyväisyyskysely). Tämä luku käsittelee RESTO-tietotaitokilpailun syntyä ideasta vuosittain järjestettäväksi tapahtumaksi sekä sen merkitystä sekä restonomikoulutuksen että opiskelijoiden ja opettajien verkostoitumisen näkökulmista Susanna Saaren, Anneli Karppisen ja Jouni Kosken haastattelujen pohjalta.

3.1 Ideasta perinteeksi

Susanna Saari, RESTO-tietotaitokilpailun yksi perustajajäsenistä, kertoo RESTO-tietotaitokilpailun idean syntyneen syksyllä 2001 Turun ammattikorkeakoulun opettajatiimin kehittämispäivillä, joissa ideoitiin ja kehitettiin erilaisia myyntituotteita. Tuolloin nykyisin julkiskokkinakin tunnettu keittiöpuolen opettaja Aki Wahlman ehdotti, että miksi ei järjestettäisi valtakunnallista kilpailua restonomiopiskelijoiden kesken. Turun ammattikorkeakoulun opettajat innostuivat asiasta heti ja vain muutaman kuukauden päästä keväällä 2002 järjestettiin ensimmäinen korkeakoulujen välinen RESTO-tietotaitokilpailu, joka oli tuolloin yksipäiväinen. Nelihenkisten kilpailujoukkueiden mukana Turkuun saapui myös joukkueen lähettämien korkeakoulujen opettajia kannustamaan ja seuraamaan omia joukkueitaan ja niiden menestymistä kilpailussa. Opettajia ryhdyttiin kutsumaan tapahtumassa nimellä kollega ja seuraavina vuosina heille suunniteltiin myös erikseen omaa kollegaohjelmaansa kilpailutehtävien aikana. Ensimmäisestä kilpailusta saatujen palautteiden perusteella tapahtuma vakiintui kaksipäiväiseksi ja ohjelmarunkokin kehittyi lähes vakituisen muotoonsa vuoteen 2004 mennessä. Kilpailutehtävien aikana kollegoilla oli erilaisia luentoja ja muuta ohjelmaa. Ensimmäisen kisapäivän iltana järjestettiin kollegoille kollegatreffit ja kilpailujoukkueille vapaamuotoisemmat opiskelijatreffit, ja koko kilpailun päätti iltagaala. Vuoden 2004 kisojen jälkeen Turun ammattikorkeakoulu luopui tapahtuman järjestämisvastuusta, jolloin RESTO-tietotaitokilpailusta tuli vuosittainen, kiertävä tapahtuma. (Saari 2017.)

Kilpailu tarkoitettiin mittaamaan laajasti joukkueiden tietoja ja taitoja matkailu-, ravitsemis- ja talousalan osaamisalueilla. Tapahtuma suunnattiin erityisesti kolmannen vuosikurssin opiskelijoille, koska tehtävät suunniteltiin kovatasoisille kilpailujoukkueille. Kilpailussa tulevat restonomit kilpailivat neljän hengen joukkueissa kolmen kilpailutehtävän parissa. RESTO-tietotaitokilpailun tehtäviin kuuluivat tuolloin yksi laajempi liiketalouden tehtävä ja ainakin yksi englanninkielinen tehtävä (Mikä ihmeen RESTO? 2017). Ajan rajallisuuden takia kaikkia kilpailutehtäviä ei ehditty esittää, joten ne jäivät niin sanotusti hiljaisiksi tehtäviksi tuomariraadin pohdittavaksi. Kilpailun perustajajäsenen Susanna Saaren (2017) mukaan alusta alkaen tapahtuman pääpainopiste oli joukkueiden välinen kilpailu ja kollegaohjelma rakentui myöhemmin sen ympärille, kun huomattiin, että opettajia ympäri Suomen tulee joukkueidensa mukana kilpailupaikalle.

RESTO-tietotaitokilpailun tavoitteena oli alusta alkaen tehdä restonomikoulutusta ja -nimikettä tutuksi suuremmalle yleisölle ja edistää matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opettajien verkostoitumista (Mikä ihmeen RESTO? 2017). Saaren (2017) mukaan restonominimikkeen tunnettuus voisi olla laajempikin; nykyisin matkailu-, ravitsemus- ja talousalalla kyllä tunnustavat ja tunnistavat nimikkeen, mutta laajempi tunnettuus edelleen puuttuu tutkinnon iästä huolimatta. Saari näkee RESTO-tietotaitokilpailun olevan myös mainio keino osoittaa opetus- ja kulttuuriministeriölle restonomikoulutuksen vaikuttavuutta etenkin, jos kilpailua saadaan kehitettyä enemmän valtakunnallisempaan suuntaan ja kytkettyä yritys-elämää tukemaan kilpailua.

Kymmenissä kisoissa Kajaanin ammattikorkeakoulun kilpailujoukkueen ohjaavana opettajana käynyt, nykyään eläkepäiviä viettävä Anneli Karppinen (2017) muistelee RESTO-tietotaitokilpailuja lämmöllä. Hän pitää kaikkia RESTO-tietotaitokilpailuja hyvin järjestettyinä tilaisuuksina etenkin opiskelijoiden kannalta. Karppisen mielestä ehdottomasti tärkeintä kilpailussa olivat opiskelijoiden kokemukset: verkostoitumisen mahdollistuminen, onnistumisen tunteet ja ylipäänsä oppiminen. Tehtävien teon ja esitysten seuraaminen olivat tapahtumassa hänen mielenkiinnontonsa kohteita. Erilaisia tehtävätyyppejä Karppinen kertoo olleen monia: tuotekehitystehtävät, segmenttien määrittelyyn liittyvät tehtävät, erilaiset liikesuunnitelmatehtävät, rekrytointi- ja motivointitehtävät sekä markkinointiin tai kannattavuuteen liittyvät tehtävät.

RESTO-tietotaitokilpailu tuotteena on muuttunut näihin päiviin saakka vain hieman. Nykyisin järjestävän ammattikorkeakoulun opiskelijoita ei kilpailuun saa osallistua kotikenttäedun vuoksi. Elinkeinoelämä linkittyy sponsori-hankinnan ja kilpailutehtävien toimeksi- antojen myötä yhä enemmän kilpailuun, mutta sitä toivotaan edelleen lisää (RESTO2017-tietotaitokilpailun työpaja 2017, liite 1). Perustajajäsenen Susanna Saaren ja entisen

joukkueohjaaja Anneli Karppisen haastatteluita leimasi vahvasti joukkueiden välisen kilpailun merkitys tapahtumalle. Yhteenvetona haastatteluiden pohjalta voidaan sanoa, että ilman kilpailijoita eli restonomiopiskelijoita, kilpailutehtäviä ja palkintoja ei olisi olemassa tapahtumaa nimeltään RESTO-tietotaitokilpailu.

3.2 Arene ry:n MARATA -kehittämistyöryhmä suunnannäyttäjänä

Arene ry on ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto, jonka toiminta-ajatuksena on luoda edellytyksiä ammattikorkeakoulujen TKI- toiminnalle. Strategisia tavoitteita vuosille 2016–2020 on neljä: ammattikorkeakoulujen toiminnan ja vahvuuksien tunnetuksi tekeminen, ammattikorkeakoulujen roolin tukeminen työ- ja elinkeinoelämän uudistajina, ammattikorkeakoulujen toimintaedellytysten edistäminen sekä ammattikorkeakoulujen yhteistyön, erikoistumisen ja kansainvälisyyden vahvistaminen. Arene ry:ssä toimii eritasoisia yhteistyöfoorumeja edellä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Toiminta perustuu tiedonluomiselle ja vaikuttamiselle yhteistyössä. Yhdistyksen vuosittaista toimintaa ohjaavat rehtorikokous, hallitus, Arenen toimisto, hallituksen valiokunnat, projektit sekä työryhmät. (Arene ry:n toimintasuunnitelma vuodelle 2017 2016, 2–4.)

Arene ry:llä on koulutusalaakohtaisia kehittämistyöryhmiä yhteensä seitsemän, joista Matkailu-, ravitsemus- talousalan kehittämistyöryhmä (myöhemmin MARATA -kehittämistyöryhmä) on yksi. Koulutusalaakohtaisien kehittämissuuryhmien tehtävänä on valmistella kuhunkin alaan liittyviä yhteisiä asioita ja muodostaa yhteisiä koulutusalan näkemyksiä. Kehittämistyöryhmien jäsenet ovat ammattikorkeakoulujen asiantuntijoita tai muita hallituksen nimeämiä lisäjäseniä alakohtaisen kattavuuden takaamiseksi. MARATA -kehittämistyöryhmän puheenjohtaja on Laurea-ammattikorkeakoulun rehtori Jouni Koski. (Arene: Valiokunnat, työryhmät ja projektit 2017.)

Edeltävien vuosien tavoin ainakin MARATA -kehittämistyöryhmä ja valintakoetyöryhmä kokoontuivat RESTO2017 -tietotaitokilpailujen aikana. Rehtori Jouni Koski (2017) pitää RESTO-tietotaitokilpailua tärkeänä yhteisenä yhteistyöalustana, joka entisestään edistää vaikuttamisen ja viestinnän mahdollisuuksia MARATA-alalla. RESTO-tietotaitokilpailu on hänen mukaansa mainio markkinointikanava myös muille kuin opiskelijoille tai opiskelemaan aikoville; hänen mielestään tärkeintä tapahtumassa on vahvistaa tietoisuutta restonomitutkinnon olemassaolosta etenkin elinkeinoelämälinkityksin. MARATA -kehittämistyöryhmä on ennen kaikkea kiinnostunut restonomitutkinnon vaikuttavuudesta ja osaamisesta, jotka tiivistävät RESTO-tietotaitokilpailun toimivan konseptin.

Koski pohtii, että vaikka RESTO-tietotaitokilpailua tehdään restonomiopiskelijoille, se on erittäin antoisa tapahtuma myös kollegoille. Kilpailun aikana kollegat pääsevät verkostoitumaan opettajakollegoiden kesken ja seuraamaan kilpailujoukkueiden ratkaisuja, jotka koostuvat alan viimeisimmästä tiedosta. RESTO2017 -tietotaitokilpailussa kollegoiden työpajassa tapahtuman kolmeksi strategiseksi tulevaisuuden teemaksi nousivat näkyvyys & tunnettuus, trendit ja kenttäkytky (RESTO2017 -tietotaitokilpailun työpaja 2017, liite 1). Koski myös nostaa esille kollegoiden työhyvinvointiin liittyvän seikan: RESTO-tietotaitokilpailu on parhaimmillaan yhteisöllisyyttä kasvattava kokemus, joka auttaa jaksamaan työssä ja avartaa MARATA-alan mahdollisuuksia. (Koski 2017.)

Tällä hetkellä resurssit rajaavat RESTO-tietotaitokilpailun järjestämistä, eikä sitä voi toteuttaa niin laajana ja vaikuttavana tapahtumana, kuin tapahtuma ansaitsisi olla. Kilpailun näkyvyys ja vaikuttavuus yltyvät tällä hetkellä vain paikalliselle tasolle. Kilpailusta uutisoidaan alueellisesti, mutta se ei yllä valtakunnan uutisiin. Kilpailun kehittämissuunnitelmia Koski luettelee useita. Kilpailu pitäisi viedä vahvemmin valtakunnalliselle tasolle paremman viestinnän avulla ja sitä kautta vahvistaa restonomitutkinnon brändiä. Yrityksiä tulisi osallistaa ja kytkeä laajemmin kilpailun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Alati globaalimmissa yhteiskunnassa RESTO-tietotaitokilpailun yksi näkökulmista voisi tulevaisuudessa olla myös kansainvälisyys. (Koski 2017.)

4 PROJEKTIPÄÄLLIKKYYDESTÄ ASiantuntijuutta

Projektipäällikön tehtävät ovat erittäin laaja-alaisia, ja projektipäällikön onnistuminen tehtävässään on suoraan verrannollinen projektin onnistumiseen (Hakalahti 2010). Tässä luvussa esitellään projektinhallinta- ja tapahtumanjärjestämisteoriaa, jotka RESTO2017 - tietotaitokilpailun projektipäällikkönä toimimisen ohella toivat käsikirjan kirjoittamista varten tarvittavaa asiantuntijuutta sekä terävöittivät käsikirjan sisällöllisiä painopisteitä. Ensiksi käydään läpi projektinhallintateoriaa ja projektipäälliköltä vaadittavia ominaisuuksia sekä erilaisia johtamistapoja. Toiseksi tässä luvussa esitellään onnistuneen tapahtuman järjestämiseen liittyvää teoriaa. Luvun viimeisessä kohdassa käsitellään lyhyesti oma kokemukseni RESTO2017 -tietotaitokilpailun järjestämisestä projektipäällikön ominaisuudessa.

4.1 Projektitoiminta ja tapahtuman järjestäminen

Projekti kokonaisuudessaan tarkoittaa joukkoa ihmisiä ja muita resursseja, jotka toimivat tilapäisesti yhdessä saavuttaakseen yhteisen, ennalta määrätyn päämäärän. Projektilla on sekä alkua että loppu, mutta se on jatkuvaa toimintaa. Projektissa voi toimia useita intressiryhmiä, sidosryhmiä tai osapuolia, mutta vastuu on keskitetty yhteen ja samaan pisteeseen. Projektin onnistuminen vaatii ryhmätyötä, ja se on aina oppimisprosessi, josta saatua kokemusta tulisi aina pystyä hyödyntämään tulevaisuudessa uusissa hankkeissa tai projekteissa. (Ruuska 2005, 18–19.)

Projektit ovat kaikki ainutlaatuisia, eikä niitä voi samanlaisina toistaa ympäristön muutoksen tai projektissa työskentelevien ihmisten vaihtumisen takia. Jossakin tietyssä pisteessä projektia ei välttämättä tiedetä, mitä seuraavassa vaiheessa tapahtuu, vaikka päämäärä onkin selkeästi mielessä. Projektia pitää siksi seurata ja päivittää jatkuvasti. Sen sijaan, että päämäärä päätettäisiin itse, projekti perustuu aina asiakkaan tilaukseen. Asiakas voi olla oma tai joku ulkopuolinen organisaatio, joka määrittää projektin reunaehdot ja vaatimuksia. Kaikkiin projekteihin liittyy omat riskinsä ja epävarmuutensa. Huonosti organisoituna ja epäselvästi rajattuna riskien määrä ja niiden toteutumisen todennäköisyydet nousevat. (Ruuska 2005, 19–20.)

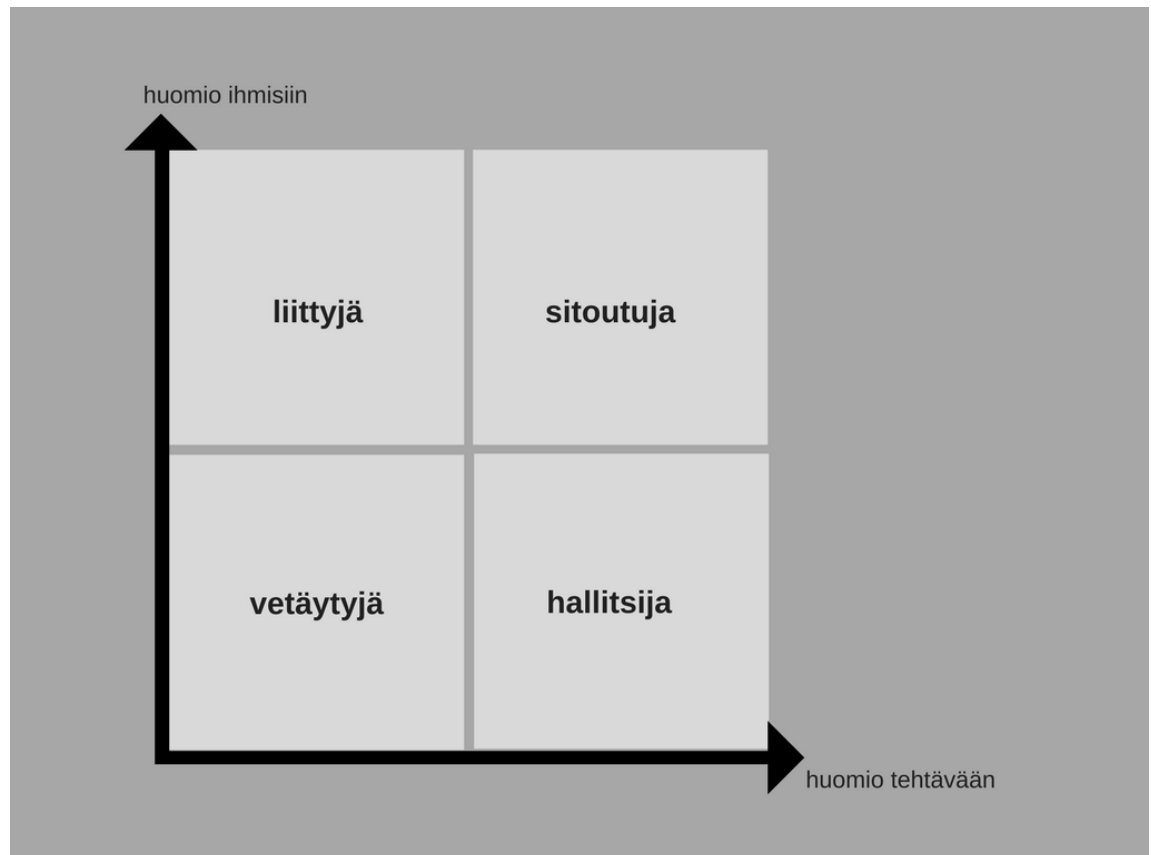
Projektiorganisaatio on kertakäyttöinen kokoonpano, joka projektin päättyessä puretaan. Asiakas, eli perusorganisaatio, delegoi projektille tietyn tehtävän ja antaa sen suorittamiselle tarvittavat resurssit ja valtuudet. Projektin vastuulla on puolestaan pitää huolta siitä, että projekti saavuttaa sille asetetut tavoitteet annetuilla resursseilla. Projektiorganisaation koko voi vaihdella huomattavasti projektin edetessä. Jokaisessa projektissa on kuitenkin nimettyjä henkilöitä tai niistä koostuvia pienempiä ryhmiä, jotka pitävät projektin aikataulusta ja etenemisestä huolta. Projektipäällikkö vastaa projektin päivittäisestä johtamisesta ja pitää yhteyttä erilaisiin sidosryhmiin projektiorganisaatiossa ja sen ulkopuolella. Johtoryhmä valvoo projektin etenemistä, ja se koostuu projektipäälliköstä, asiantuntijoista, projektin asettajasta ja muista projektissa toimivista päätoimisesti ja osa-aikaisesti toimivista jäsenistä. Projektipäällikkö voi valita itselleen projektisihteerin tai apulaisprojektipäällikön. (Ruuska 2005, 20–21.)

4.1.1 Projektipäälliköllä on kokonaisvaltainen vastuu projektin etenemisestä ja onnistumisesta

Koska projekti ei missään vaiheessa saavuta stabiilia eli vakaata vaihetta, on sen johtamisella suuri vaikutus lopputulokseen. Projektipäälliköltä vaaditaan nopeaa ratkaisukykyä nopeasti muuttuvissa olosuhteissa ja erilaisten johtamiskäytänteiden soveltamista projektin vaiheen ja työskentelyintensiteetin mukaisesti. Projektipäällikkö ennakoii jatkuvasti tulevia tapahtumia ja varautuu mahdollisiin muutoksiin. Johtoryhmä tukee ja valvoo projektipäällikköä, mutta projektipäällikkö joutuu tekemään itsenäisesti nopeita päätöksiä dynaamisesti. (Ruuska 2005, 117.)

Projektin johtamisessa käytetään hyvin erilaisia johtamismenetelmiä kuin perinteisessä linjajohtamisessa. Projektipäällikkö voi johtaa projektia sekä strategisesti, taktisesti tai operatiivisesti. Strateginen johtaminen voi liittyä esimerkiksi niihin keinoihin, joilla projektin tavoitteet saavutetaan. Taktisella tasolla projektipäällikkö voi määrittää esimerkiksi rekrytointiin liittyviä asioita. Operatiivinen johtaminen tarkoittaa päivittäistä työn seuranta. Projektipäälliköt eivät pelkästään johda, vaan heiltä odotetaan osallistuvaa johtamistyyliä: heidän on oltava jatkuvasti kenen tahansa projektiryhmän jäsenen tavoitettavissa. Koska projektityö on useiden erilaisten ihmisten kanssakäymistä keinotekoisesti luodussa organisaatiossa, tulee projektipäällikön johtamistavan olla huomattavasti ihmisläheisempää kuin linjaorganisaatiossa yleensä on tapana. Johtamistyyliä voidaan jaotella karkeasti siten, että muuttujina ovat tehtävä- ja ihmislähtöisyys (kuva 1). Liittyjä on sitä mieltä, että ryhmän viihtyvyys ja hyvinvointi ovat tärkeämpiä asioita kuin tavoitteiden saavuttaminen.

Hallitsija katsoo taas asioiden olevan päinvastoin, eli tavoitteisiin on päästävä, vaikka hyvinvoinnin kustannuksella. Vetäytyjälle pääasia on kuulua organisaatioon, ei niinkään se, mitä siellä tehdään. Sitoutuja pyrkii käyttämään molempia johtamistyyliä projektin tarpeiden mukaisesti. (Hakalahti 2010; Ruuska 2005, 118–120.)



Kuva 1. Johtamisruudukko. (Ruuska 2005. 120.)

Projektissa ei ole oikeanlaista johtamistapaa, vaan johtamista tulee jatkuvasti muuttaa ja kehittää projektin vaiheen mukaan. Vaikka kaikki johtamistyyliä ovat projektissa mahdollisia ja osaltaan toimiviakin, voidaan kuitenkin projektin onnistumisen kannalta suositella osallistuvaa ja sitoutumista edistävää johtamistyyliä läpi koko projektin. Tosin käskyttämiseenkin on paikkansa; täytyy muistaa, että projektin on valmistuttava asiakkaan määräaikaan mennessä. Projektipäällikkö vastaa myös projektin talousasioista, eli häntä sitoo määräajan lisäksi myös budjetissa pysyminen. (Hakalahti 2010; Ruuska 2005, 121.)

Sitouttaminen on omanlaisensa haaste, jonka kanssa projektipäällikkö pääsee taistelemaan aina silloin, kun projektiin tulee uusia jäseniä. Heti projektin alussa on projektipäällikön saatava ryhmänsä hyväksymään projektin tehtävä ja tavoitteet, ja tässä tilanteessa sitoutumista korostava johtamistyyli tuottaa eniten tulosta. Kun hyväksyntä on saatu, alkaa projektin organisointi ja siihen liittyvä delegoiminen. Kun työt on jaettu ja työtehtävät

selvillä, on projektipäällikön tehtävä motivoida ja kannustaa ryhmäänsä odotettua lopputulosta kohti. Alkuvaiheessa ryhmä tarvitsee vertaistukea, keskustelu-aikaa, rohkaisua ja neuvoja, ennen kuin ryhmä kokee hallitsevansa annetut tehtävät. Tällöin projektipäällikön tulee vetäytyä taka-alalle valvomaan, että asiat sujuvat kuten niiden pitääkin, eikä hänen tarvitse juuri puuttua ryhmän työskentelyyn. (Ruuska 2005, 121–122.)

Projektipäällikkö on sitouttaja, mutta myös taitava delegoija. Delegointikyky on projektipäällikkönä toimivalle henkilölle välttämätön taito, jota ilman päivittäisen suunnittelu-, toimeenpano- ja valvontaprosessien sijaan projektipäällikön aika kuluu tehtävien hoitamiseen. Todellisuudessa projektipäällikön täytyy haalia ympärilleen sen verran luotettava asiantuntijoiden verkko, että hän ei käytännössä osallistu ollenkaan toteutusprosessin tehtäviin. Asiantuntijoihin on opittava ja uskallettava luottaa. (Ruuska 2005, 123.)

Jotta delegointi voisi onnistua, on projektipäälliköllä oltava tiedossa, mitä kukin tekee. Projekteissa työtehtäviä voidaan delegoida yksittäisille henkilöille, mutta useissa projekteissa ryhmädelegointi toimii nopeammin, luotettavammin ja säästää projektipäällikön aikaa. *Ryhmädelegoinnissa* projektiryhmän jäsenet voivat myös helposti tuoda esille niitä näkökulmia ja seikkoja, joita projektipäällikkö ei ole tullut ajatelleeksi, ja yleinen väärinkäsitysten mahdollisuus vähenee. Ryhmädelegointi ei ole kuitenkaan ongelmaton: jotta ryhmän tehtävät todella tulevat hoidetuksi, tulisi kustakin ryhmästä nimetä vastuuhenkilö. Projektien painopiste on useasti *yksilödelegoinnin* puolella, jolloin työtehtävät on kunkin henkilön osalta mietitty jo ennen projektin alkamista ja delegointi tapahtuu projektipalaverissa. Koska eri asioita hoitavia henkilöitä voi projektissa olla useita, yksilödelegoinnissa korostuu projektipäällikön koordinoituvastuu. Projektipäällikön on pidettävä huolta siitä, että kaikki tarvittavat tehtävät hoidetaan määräajassa, mutta myös siitä, etteivät projekteissa työskentelevät henkilöt tee päällekkäistä työtä. (Ruuska 2005, 124–125.)

4.1.2 Onnistuneen tapahtuman järjestäminen

Jokainen tapahtuma on viesti. Onnistuneella tapahtumalla tulee olla selkeä pääviesti ja mahdollisesti pääviestiä tukevia sivuviestejä. Jos viestejä on liian useita tai ne ovat ristiriidassa keskenään, osallistuja hämmentyy. (Vallo & Häyrinen 2003, 132–133.) Yksinkertaisuus ja selkeys ovat viestien maailmassa arvostettuja piirteitä, joiden avulla oikein kohdistettuna ne löytävät kohderyhmänsä (Rouhiainen, 1996, 97). Jotta viestit ovat mahdollisimman yhdenmukaiset, on tapahtumalla oltava haluttu tavoite ja sen tulisi olla kaikilla

tapahtumaa järjestävillä yhteistyökumppaneilla ja isännillä tarkasti tiedossa. (Vallo & Häyrinen 2003, 132–133.)

Ennen tapahtumajärjestelyjen alkamista on tärkeää tietää, kenelle tapahtuma järjestetään, mitä järjestetään, miksi järjestetään ja miten järjestetään (tapahtuma prosessina). On tärkeää huomata, että suunnitteluvaiheeseen uppoaa suurin osa tapahtumaan käytävissä olevasta ajasta ja itse tapahtuman osuuden kesto prosessissa on jopa lyhyempi, kuin jälkimarkkinoinnin kesto. Sanonta ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” pätee tapahtumajärjestämisen prosesseissa paremmin kuin hyvin. Kun suunnitteluvaihe alkaa, on syytä miettiä, millaista ohjelmaa aikoo tapahtumassa tarjota. Tapahtuman tavoite, kohderyhmä, luonne, teema ja halutut viestit ohjaavat tapahtuman ohjelman suunnittelua. (Vallo & Häyrinen 2003, 129, 135, 154, 177–179, 211.) Tapahtumat ovat siitä erikoislaatuisia, että niissä voidaan vaikuttaa ihmisen kaikkiin aisteihin eri elementein (Vallo 2009, 41).

Helena Vallo (2009, 40) listaa suurimpia virheitä tapahtumassa seuraavasti:

Liian paljon ja eri suuntaan vieviä viestejä; tapahtuman tavoite ei kirkastu itse tapahtumassa; punainen lanka, idea tai teema puuttuu tai on ristiriidassa organisaation mielikuvan kanssa; huonosti hoidetut järjestelyt; ei lunasteta kutsun antamaa lupausa; jälkimarkkinointi unohdetaan; isäntien ala-arvoinen toiminta.

Hyvin onnistunut tapahtuma muistetaan pitkän aikaa, ja se saa aikaan positiivisia mielikuvia organisaatiosta. Koska tapahtumat ovat ainutlaatuisia tilaisuuksia, tulisi ne hyödyntää loppuun saakka. Esimerkiksi kutsussa annetut odotukset tulisi täyttää ja mieluiten jopa ylittää. Onnistunut tapahtuma on mainio tilaisuus niittää mainetta ja tehdä vaikutus myös tuntemattomiin ihmisiin. (Vallo 2009, 40–44.)

4.2 Projektipäällikkönä toimiminen RESTO2017 -tietotaitokilpailussa

RESTO2017 -tietotaitokilpailuprojekti käynnistyi marraskuussa 2015, jolloin minua pyydettiin projektipäälliköksi tapahtumaan. RESTO-tietotaitokilpailu oli konseptina melko tuntematon, ja tapahtuman suunnittelu alkoi hieman kankeasti. Ensimmäisenä suunniteltiin tapahtuman teema ja painopisteet, jotka toimivat projektin visioina ja strategisina tavoitteina. Teema Sadunomainen Kainuu sai inspiraationsa yhdysvaltalaisen viihdesivuston BuzzFeed:in artikkelista ”29 Fairytale Places To Visit In Finland That Aren’t Helsinki”. Listan tehnyt lontoolaistoimittaja Tabatha Leggett sijoitti Kainuun ensimmäiselle sijalle 29

sadunomaisimmista suomalaisista paikoista, joissa vieraila Helsingin ulkopuolella (Oittinen 2015). Esittelin teeman Kajaanin ammattikorkeakoulun aktiviteettimatkailun osaamisaluekokouksessa, jossa teema sai yhteisen hyväksynnän. Teeman visuaalisesta ilmeestä vastasi liiketalouden opiskelija ja graafinen suunnittelija Tytti Siira. Sadunomaisuuden lisäksi projektin painopisteeksi otettiin elämykselliset aktiviteetit. Aktiviteettimatkailun koulutusala haluttiin nostaa esille erityisesti sen ainutlaatuisuuden takia; Kajaanin ammattikorkeakoulu on ainoa korkeakoulu Suomessa, jossa restonomiopintojen ydin on aktiviteettimatkailun osaamisalueella (Sinustako matkailun ammattilainen? 2017).

Aluksi suunnitelmia laadittiin pienryhmässä, joka koostui projektipäälliköistä ja Kajaanin ammattikorkeakoulun aktiviteettimatkailun tuntiopettajista, lehtoreista ja yliopettajasta. Myöhemmin rekrytoin itselleni kaksi assistenttia, joista toinen, toiminnanjohtaja Liisa Avonius, aloitti työnsä projektin parissa joulukuussa 2015 ja toinen, projektisihteeri Mari Kempainen, maaliskuussa 2016 Seinäjoen ammattikorkeakoulun järjestämän RESTO2016 -tietotaitokilpailun jälkeen kilpailtuaan Kajaanin ammattikorkeakoulun joukkueessa. Itse olin Seinäjoen kilpailussa havainnoijana ja kutsumassa vieraita seuraavan vuoden kisoihin Kajaaniin. Projektiryhmä ryhtyi keväällä 2016 suunnittelemaan RESTO2017 -tietotaitokilpailun organisaatiota ja työryhmiä sekä pohtimaan, miten moduulien ja kurssien kompetenssit sekä oppimistavoitteet saataisiin valjastettua projektin kanssa yhteensopiviksi. Kuitenkin tarkoituksena oli se, että RESTO2017 -tietotaitokilpailu olisi alusta loppuun opiskelijoiden taidonnäyte.

Kevät ja syksy 2016 kuluivat RESTO2017 -tietotaitokilpailun raamien määrittelyssä: tilojen varaamisessa, kilpailutehtävien hiomisessa, logistiikan suunnittelussa (linja-autoyritysten kilpailutus, Kajaanin ammattikorkeakoulun oman kaluston varaaminen ja muiden kuljetustarpeiden määrittely), yhteistyöhotellien kanssa neuvotellessa ja tietenkin graafisen ilmeen määrittelemisessä ja markkinointisuunnitelman parissa. Tärkeintä oli luoda puitteet ja suuntaa antava aikatauluraami, johon myöhemmin koko projektiorganisaationa tähdättiin. Syksyllä 2016 järjestettiin useita infotilaisuuksia sekä Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilöstölle että opiskelijoille ja jaettiin toisen vuosikurssin opiskelijat työryhmiin, joita olivat majoitus-, logistiikka-, turvallisuus-, sponsori-, opiskelijatreffit-, elämysopas- ja iltagaalaohjelmatyöryhmät. Samaan aikaan iltagaalan suunnittelu käynnistyi Ruoka matkailussa -moduulissa.

Vuoden vaihtumisen jälkeen RESTO2017 -tietotaitokilpailun raamit olivat melko hyvällä mallilla ja oli aika tarkastella suunnitelmia palvelumuotoilun keinoin ja varmistaa laatu kolmannen vuosikurssin opiskelijoiden avulla. Hyvinvointimatkailumoduulista muodostettiin

seuraavat työryhmät sekä kehitys- että esimiestehtäviin: palvelupäälliköt, elämysopas-kouluttajat, palvelupolun, liikunnallisten tuokioiden ja tilahyvinvoinnin suunnittelijat. Myös juontajat ja esittelyvideon tekijät valittiin tässä vaiheessa. Kolmannen vuosikurssin opiskelijat saivat syvällisen perehdyttämisen jälkeen alaisia ensimmäisen ja toisen vuosikurssin opiskelijoista. Ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat, jotka toimivat tapahtumassa ensisijaisesti työntekijöinä, jaettiin seuraaviin työryhmiin: iltagaalatarjoilijat, infohenkilöstö, narikkahenkilöstö, majoitushenkilöstö, työskentelytilavastaavat ja somistajat. Lopuksi vielä nimettiin muutamia opiskelijoita erilaisiin tehtäviin heidän erityisosaamisten perusteella (esimerkiksi lavamanagerit ja videokuvaaja). RESTO2017 -tietotaitokilpailun projektiorganisaatio oli näin valmis ottamaan vieraat vastaan 23.–24.3.2017 Sadunomaiseen Kainuuseen.

Yhteistyökumppanit ovat RESTO-tietotaitokilpailujen ydin; kilpailutehtävät perustuvat yritysten todellisiin kehittämistarpeisiin. Yhteistyökumppanusneuvottelut alkoivat jo ennen Seinäjoen RESTO2016 -tietotaitokilpailua ja jatkuivat aina kilpailun lähiviikkoihin saakka. Yhteistyökumppanusneuvotteluihin luotiin oma työryhmänsä sekä kaksi vastuuopiskelijaa, mutta silti yhteistyökumppaneita hankkivat myös projektiryhmä ja opettajat. Yhteistyökumppaneiden merkitystä tapahtuman onnistumisen kannalta ei voi liikaa korostaa. Kumppanusneuvottelut vaativat pitkää pinnaa ja kärsivällisyyttä, koska sopimus saattoi syntyä vasta pitkällisen hiomisen ja molemminpuolisten tarpeiden tarkastamisen jälkeen. Lopulta RESTO2017 -tietotaitokilpailussa oli yhteensä 27 yhteistyökumppania pääosin Kainuun alueelta.

Projektiryhmä kohtasi paljon yllättäviä ongelmia projektin edetessä. Tiedonkulun ongelmat olivat yllättävän yleisiä. Yksi muutos jossain suunnitelmassa saattoi muuttaa useiden työryhmien työtä huomattavasti. Asioita piti myös toistaa useita kertoja ja silti väärinymmärryksiä tapahtui etenkin delegointivaiheessa. RESTO2017 -tietotaitokilpailuun ilmoittautui 10 neljän hengen joukkuetta ja 36 kollegaa, mikä oli Kajaanin sijainti huomioon ottaen erinomainen määrä vieraita. Muutamia kollegoita tuli pelkästään kilpailun aikana järjestettäviin kokouksiin, eivätkä he siksi erikseen ilmoittautuneet. Osallistujamäärä oli ratkaiseva seikka monissa projektin vaiheissa; paljonko tilataan lounasta, montako tilaa varataan, kuinka paljon tarvitaan kangaskasseja ja materiaaleja, miten suuri tila tapahtumalle tarvitaan ja niin edelleen. Vasta ilmoittautumisen jälkeen selvisi tulobudjetin suuruus ja esimerkiksi somistukseen käytössä olevan rahan määrä.

Pieniä ongelmia aiheuttivat myös RESTO-tietotaitokilpailujen kaksi päällekkäistä ohjelmaa (kilpailija- ja kollegaprosessit), standardisoimattomat osat (säännöt) ja yleinen epä-

tietoisuus konseptista. Projektiryhmällä ei ollut vertailukohteena kuin edellisen vuoden tapahtuma, edellisten vuosien kuvat tapahtumasta ja RESTO-tietotaitokilpailuista kirjoitetut aiemmat opinnäytetyöt. Tietoa oli myös hajanaisesti ripoteltuna kotisivuille, ja projektiryhmän piti tehdä päätöksiä toivoen, etteivät ne rikkoisi mitään kirjoittamatonta sääntöä tai protokollaa. Edellä mainittujen syiden takia RESTO2017 -tietotaitokilpailun projektipäällikkönä ryhdyin yhteistyössä MARATA -opettajaverkoston jäsenten kanssa kirjoittamaan Projektipäällikön käsikirjaa tapahtumalle. Sen tarkoituksena oli ennen kaikkea tukea RESTO-tietotaitokilpailukonseptin tuotekehitystä restonomiopiskelijoiden ja -opettajien verkosto- ja kilpailutapahtumana.

5 PROJEKTIPÄÄLLIKÖN KÄSIKIRJAN KIRJOITTAMISEN TEORIATAUSTA

Opinnäytetyön keskeisin teoreettinen tausta perustuu kirjoittamisen- ja tuotekehitysteoriaan. Hyvän käsikirjan kirjoittamiseen tarvitaan sekä teoriaa tietokirjallisuuden keskeisimmistä piirteistä että tekstin sisällöllisistä painopisteistä: miten valitaan persoonallinen ja mukaansatempaava kirjoitustyyli, miten oma persoonallisuus näkyy tekstissä sekä miten näkökulma tulisi rajata. Tuotekehitys- ja palvelumuotoiluteoria puolestaan taustoittavat käsikirjan perimmäistä käyttötarkoitusta: RESTO-tietotaitokilpailun järjestämisen helpottamista. Tässä luvussa esitellään ensin hyvään käsikirjaan vaadittavia ominaisuuksia ja lopuksi tuotekehityksen ja palvelumuotoilun teoreettista taustaa, jotka kaikki ohjasivat käsikirjan kirjoittamiseen liittyviä sisällöllisiä valintoja ja ratkaisuja. Palvelumuotoilun keinoja käytettiin lopulta myös käsikirjan muotoilemisessa asiakaslähtöisemmäksi.

5.1 Hyvä käsikirja

Tietokirjallisuutta on kaikki muu kirjallisuus, mikä ei ole kaunokirjallisuutta, eli esimerkiksi väitöskirjat, oppikirjat, keittokirjat ja kokoamisoppaat (Mertanen 2007, 9). Kirja tehdään aina lukijaansa varten, koska lukijan voidaan ajatella olevan kirjan asiakas. Siksi tekstin pitää olla mielenkiintoista ja helppolukuista: sen tulee palvella lukijaa parhaalla mahdollisella tavalla. Kirjoittaminen on vuorovaikutukseen pyrkimistä toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään; kirjoittajalla on sanottavaa ja hän toivoo, että joku lukee ja ymmärtää (Rentola 1997, 7). Vaikka aihe olisikin tuttu, tekstin huolellinen suunnittelu on lähtökohta kirjoittamiselle. Tutusta aiheesta onkin loppujen lopuksi vaikea kirjoittaa, koska siitä tietää liian paljon. Siksi tietokirjan kirjoittamisessa tulee ottaa vain yksi näkökulma, rajata ja pelkistää ja jättää kaikki asiaankuulumaton aines pois. (Mertanen 2007, 13–19.)

Jotta käsikirja palvelisi lukijoihinsa, siihen on keksittävä kiinnostavaa sisältöä. Esimerkit, oikeat tilanteet ja konkreettiset asiat kiinnostavat kaikkia. Niiden avulla lukijaan saadaan yhteys, mikä voi johtaa jopa yhteisen kielen syntymiseen. Tarinamuotoinen kerronta on kiinnostavaa ja ymmärrettävää. Kun kirjoittaja tuottaa käytännönläheistä tekstiä, hänellä on pienempi riski vajota abstraktiin kieleen, joka on vaikeammin ymmärrettävää eikä siksi kiinnosta lukijaa. Kaikissa teksteissä on sekä vaikeampia että helpompia kohtia, tekstin vaihtelevuus kiinnostaa lukijoita. Vaikeampien kohtien jälkeen tulee helpompi kohta, joissa lukija voi levähtää ja hieman sulatella lukemaansa. (Uimonen 2010, 20–21.)

Näkökulman rajauksessa auttaa kirjan segmentin eli kohderyhmän raja. Jos kohderyhmä on liian raaja, on vaarana, että teos ei puhuttele ketään. On vältettävä kirjoittamasta ”kaikille asiasta kiinnostuneille” ja todettava, että teos palvelee kohderyhmää, ei kaikkia. Käsite- eli miellekartat (mind map) sisällön rajaamisessa ovat erinomaisia keinoja hahmottaa kuvattavaa ilmiötä, sen eri puolia ja niiden välisiä suhteita. Tässä vaiheessa sisältöön voi suhtautua asiakaslähtöisesti: mitä lukija haluaa tietää, mitä hän kirjoittajalta kysyisi, jos voisi, ja mitkä asiat hän jo tietää. Kun kirjoittaminen alkaa, on syytä enää keskittyä kirjoittamiseen, ei enää niinkään asiasisältöön. Asioiden keskinäiset suhteet käsikirjassa on tiedostettava, ja ne on järjestettävä keskenään siten, että lukijan on helppo siirtyä asiasta toiseen. Tässä auttaa kirjoittajan viestin pohtiminen: miten asiat liittyvät toisiinsa, mikä on syy ja mikä seuraus. Kun kirjan asiat saadaan järjestykseen ja sisällysluettelo luotua, ei kirjoittaminen enää tunnukaan ylivoimaiselta. (Mertanen 2007, 20–24.)

Kirjoittamisen tärkein työväline on oma minä. Kirjoittajan persoonallisuus näkyy tekstissä: omat arvostukset, mieltymykset, luonteenlaatu ja henkilöhistoria näkyvät tekstissä, vaikka sitä ei itse huomaisikaan. Jossain vaiheessa kirjoittajan on valittava sävy, jolla kirjoittaa. Onko sävy vuoropuhelmainen, käskevä, kehottava, asiatekstimäinen tai kohtelias, on täysin kirjoittajan valittavissa. Yleistajuisessa tietokirjassa tekstin sisältö ja tyyli sovitetaan kuitenkin lukijan tarpeisiin. (Mertanen 2007, 31.) Ajatteleva kirjoittaja miettii, mihin pyrkii, ottaa huomioon mahdollisen lukijansa ja harkitsee sopivaa kirjoitustyyliä niiden mukaisesti (Rentola 1997, 13–17).

5.2 Tuotekehitys ja palvelumuotoilu

Matkailutuote on luonteeltaan palvelu, jolle on ominaista se, että sitä tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti: asiakas siis itse osallistuu palvelun tuotantoprosessiin (Verhelä 2014, 34). Matkailutuote voidaan esittää pakettina, joka koostuu viidestä osasta: kohteen vetovoimatekijät, kohteen palvelut, saavutettavuus, mielikuvat kohteesta sekä hinta. (Komppula & Boxberg 2002, 10–11.) Vaikka RESTO-tietotaitokilpailu on tapahtuma, voidaan sitä pitää myös matkailutuotteena: sitä markkinoidaan ja luodaan mielikuvia, siinä yhdistyy useita eri palveluita, sinne matkustetaan ja sillä on tietty hinta. Matkan luonteesta riippumatta matka on matkailijalle yksi kokemus eli kokonaismatkailutuote, joka alkaa matkan suunnittelusta ja päättyy kotiin paluuseen (Komppula & Boxberg 2002, 12).

Yrityksen liikeidea määrittää yrityksen pääasialliset tuotteet eli ydintuotteet. Varsinainen tuote syntyy, kun tarkasteluun otetaan kaikki ne aineelliset ja aineettomat tekijät, jotka

tuottavat ydintuotteen ohessa jotakin lisäarvoa. Varsinainen tuote on siis ydintuotteen ja avustavien palveluiden kokonaisuus, josta asiakas maksaa sovitun hinnan. (Komppula & Boxberg 2002, 13.) RESTO-tietotaitokilpailun ydintuotteeksi voidaan katsoa joukkueiden välinen kilpailu, jonka takia tapahtuma järjestetään. Lähes yhtä tärkeänä komponenttina voidaan pitää kollegaohjelmaa, joka koostuu yritysesityistä, luennoista ja verkostoitumisesta. Avustaviksi palveluita ovat ensimmäisen kisapäivällän vapaamuotoiset kollega- ja opiskelijatreffit, ruokailut, opaspalvelut, infopalvelut ja iltagaala. Nämä komponentit yhdessä ydintuotteen kanssa muodostavat RESTO-tietotaitokilpailun kokonaismatkailutuotteen.

Lähtökohtaisena perusolettamuksena yrityksen tulisi kehittää tuotetta asiakkaan ehdoilla. Jokaisessa prosessin vaiheessa tuotteen tulisi tarjota lisäarvoa asiakkaalle. Asiakkaan tavoitteet ja palvelusta saatava hyöty tai arvo perustuu aina asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen. Välttämättömiä edellytyksiä voidaan kuvata kolmen komponentin mallilla: palvelukonsepti, palveluprosessi ja palvelujärjestelmä. Palvelukonsepti itsessään tarkoittaa tuotteen ideaa, joka lähtee asiakkaan tarpeista. Palveluprosessi viittaa kaikkiin niihin toimintoihin, joiden on toimittava, jotta palvelu voidaan toteuttaa. Palvelujärjestelmä puolestaan koostuu resursseista, joita tarvitaan, jotta palvelu voidaan tuottaa palveluprosessissa. (Komppula & Boxberg 2002, 21.)

Tuotekehitys tarkoittaa pääosin olemassa olevien tuotteiden kehittämistä. Vaihtoehdot tuotekehityksessä liikkuvat uusien innovaatioiden ja hiuksenhienojen tyylimuutosten välillä, joista molemmat voivat asiakkaalle näyttäytyä merkittävänä tuotteen arvoa lisäävinä tekijöinä. Tuotekehitystä tehdään useista eri syistä: halutaan lisää myyntiä, markkinatilanteet muuttuvat, asiakkaiden kulutustottumukset muuttuvat tai kilpailutilanne muuttuu. Mikään tuote sellaisenaan ei menesty markkinoilla ikuisesti, vaan jatkuvasti on yritettävä pysyä ajan tasalla tuotekehityksen keinoja käyttäen. Matkailutuotteen ytimen muodostaa asiakkaan odottama arvo ja kokemus palvelusta, minkä pohjalta edellytykset kokemuksen syntymiselle luodaan. (Komppula & Boxberg 2002, 22 ja 93–95.) Yksi trendikäs keino tuotekehityksessä on palvelumuotoilu. Palvelumuotoilu yhdistää muotoilusta tutut toimintatavat perinteiseen palveluiden kehittämiseen tuoden ratkaisuja tämän päivän kulttuuriin, taloudelliseen ja sosiaaliseen murrokseen liiketoiminnassa (Tuulaniemi 2011, 24). Suomalaisen nettisivun servicedesign.fi mukaan palvelumuotoilu on suunniteltujen kokemusten tuomista johonkin määrättyyn aikaan ja paikkaan kokemusten ilmetessä asiakkaalle kontaktipisteinä (Koskinen 2007, 11).

Palvelumuotoilu yhdistää palvelun laatukehityksen ja personalisoidun palvelutapahtuman siten, että siitä syntyy räätälöity palvelutapahtuma asiakkaalle juuri oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Palvelumuotoilun voidaan katsoa koostuvan kolmesta osasta: muotoillaan ympäristöön liittyvää moniaistista kommunikointia, muotoillaan palveluprosessiin liittyvää kommunikointia (markkinointi) ja kehitetään palveluhenkilökunnan kommunikointia. Palvelumuotoilun pääperiaatteena on saada organisaation tai palvelun brändi yhtenäiseksi muotoilun keinoin kehittäen palvelun laatua ja personalisoiden palvelupisteitä. Ajattelua laajennetaan vastaamaan ihmisen kaikkiin aisteihin: miltä palvelussa kuulostaa, miltä siellä tuoksuu, miltä näyttää ja miltä tuntuu. Palvelumuotoilun haasteina voidaan pitää ihmisen sisäisten kuvien ja miellelyhtymien sekä kokemusten arvaamattomuutta; ne eivät ole muotoiltavissa. (Koskinen 2007, 11–13.)

6 PROJEKTIPÄÄLLIKÖN KÄSIKIRJA KEHITTÄMISTEHTÄVÄNÄ

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu toiminnallisen osuuden raportointi. Tässä luvussa käyn läpi käsikirjan toteuttamisen vaiheita kohta kohdalta läpi. Käsikirjan suunnitteleminen alkoi sen tarpeen toteutamisesta teemahaastattelun ja omien kokemusten pohjalta, sisällön ja sisällysluettelon määrittelemisestä ja toteutustavan kartoittamisesta. Koska tiesin opinnäytetyöni aiheen jo syksyllä 2016, keräsin myös oman projektipäällikkyyteni varrelta ideoita ja aiheita käsikirjaan. MARATA -kehittämistyöryhmä toimi kehittämistehtävän toimeksiantajana. Käsikirjan kirjoittaminen oli haastava mutta opettavainen prosessi aina ideoinnista painamiseen saakka.

6.1 Teemahaastattelututkimus projektipäälliköille

Tämä osio käsittelee teemahaastattelututkimusta kahdelle edelliselle ja yhdelle seuraavalle RESTO-tietotaitokilpailun projektipäälliköille. Kohdassa 2.2 on kuvattuna teemahaastattelun teoreettinen tausta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, olivatko vuosien 2015, 2016, 2017 ja 2018 projektipäälliköt kokeneet kilpailun järjestämisessä samanlaisia ongelmia keskenään sekä oliko opinnäytetyöni aihe tarpeellinen ja toteuttamistapa käytännöllinen. Haastatteleamalla projektipäälliköitä sain myös ideoita sisällöllisiin tarpeisiin.

6.1.1 Haastattelun suunnittelu

Tähän opinnäytetyöhön liittyvän haastattelun suunnitteleminen alkoi RESTO2017 -tietotaitokilpailun jälkeen huhtikuun 2017 alussa, jolloin tein teemahaastattelusta Hirsjärven ja Hurmeen (1979, 43) esimerkin mukaisen taulukon (liite 2). Ensimmäiseksi määritin tutkimushypoteesin, joka tässä tapauksessa kuului seuraavasti:

RESTO-tietotaitokilpailujen projektipäälliköt ovat kohdanneet keskenään samanlaisia ongelmia järjestäessään tapahtumaa, ja he olisivat hyöttyneet Projektipäällikön käsikirjasta tapahtumaa järjestäessään.

Tutkimusongelmina voitiin siis pitää seuraavia kysymyksiä: Kohtasivatko projektipäälliköt samoja ongelmia toistensa kanssa? Mitä nämä ongelmat olivat? Tutkimusongelmien

määrittelemisen jälkeen määrittelin ilmiöiden pääluokat: 1) RESTO -tietotaitokilpailun rakenteisiin liittyvä ongelma ja 2) yleisesti tapahtuman järjestämiseen liittyvä ongelma. Eriyisesti tutkimuksessa kiinnostivat rakenteisiin liittyvät ongelmat, joihin opinnäytetyön tuotos, käsikirja, pyrkii antamaan vastauksia ja ratkaisuja. Teema-alueiksi määrittyivät seuraavat teemat: logo, kotisivut, säännöt, tapahtuman rakenne, sponsorineuvottelut, markkinointi, motivaatio, katto-organisaation puuttuminen, opettajien osallisuus ja tapahtuman tietolähdekanavat. Näiden teemojen pohjalta kehitin suuntaa-antavia haastattelukysymyksiä kuitenkin niin, että ne olivat mahdollisimman vähän johdattelevia.

Teemahaastattelussa haastattelukysymykset voidaan karkeasti jakaa tosiasiakysymyksiin ja arvostuskysymyksiin, ja haastattelijan on suunnitteluvaiheessa selvitettävä omia aikomuksiaan: painottuuko haastattelu tosiasioiden vai arvostusseikkojen selvittämiseen (Hirsjärvi & Hurme 1979, 58–59). Valitsin tähän tutkimukseen painopisteiksi erityisesti arvostusseikat. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miltä projektipäällikkönä oleminen tuntui ja olisiko etenkin negatiivisiin tuntemuksiin voitu ulkoisesti vaikuttaa paremmalla konseptoinnilla.

6.1.2 Haastattelun toteutus

Haastattelu toteutettiin puhelinhaastatteluina viikolla 14. Haastatteluihin osallistuivat edelliset projektipäälliköt Teemu Seppi (RESTO2015 -tietotaitokilpailu) ja Reeta Vesalainen (RESTO2016 -tietotaitokilpailu) sekä tulevan RESTO2018 -tietotaitokilpailun projektipäällikkö Sanna Manninen. Haastattelututkimus tehdään yleensä satunnaisesti valikoidusta otoksesta (Hirsjärvi & Hurme 1979, 58). Tämä otos valikoitui seuraavista syistä: 1) RESTO-tietotaitokilpailu järjestetään vuosittain, ja mitä enemmän projektipäälliköitä haastatellaan, sitä kauemmaksi ajallisesti haastatteluissa mennään; tutkimuksen tulos saattaa vääristyä ja 2) tutkimus toimii esitietona ja suunnannäyttäjänä opinnäytetyön tuotokseen eikä siten ole opinnäytetyön pääasiallinen aihe. Sosiologi Paul Lazarsfeldin mukaan haastatteluun pitäisi nimenomaan valita sellaisia henkilöitä, jotka tuntevat aiheen hyvin (Hirsjärvi & Hurme 1979, 58).

Haastattelut kestivät 15–35 minuuttia sen mukaan, miten paljon asiaa haastateltavalla tuli mieleen. Aluksi varmistin haastateltavan henkilöllisyyden, pyysin luvan haastateltavan nimen käyttöön opinnäytetyössä ja kysyin, saako haastattelun nauhoittaa. Kävimme kaikki ennalta määritellyt haastatteluteemat läpi erilaisten kysymysten muodossa ja tapauksen mukaan kyselin vielä tarkentavia kysymyksiä teemoihin liittyen. Haastattelun lopuksi vielä

halusin kuulla haastateltavien mielipiteen Projektipäällikön käsikirjan tarpeellisuudesta, sisällöllisistä ideoista ja julkaisutavoista.

Haastattelujen pituudet jäivät mielestäni valitettavan lyhyiksi ja sisältö hieman suppeaksi, sillä kaikilla haastateltavilla oli omat kiireensä, minkä lisäksi puhelinhaastattelu ei ollut mikään mielekkäin tapa tehdä tutkimusta. Esimerkiksi haastateltavien ilmeet, eleet ja kehonkieli, joita teemahaastattelumenetelmässä tutkitaan dialogin lisäksi, jäivät kokonaan haastattelusta pois. Puhelinhaastatteluissa puhelu saattoi myös katketa hetkelliseksi, jolloin haastateltava on saattanut sanoa jotain tutkimuksen kannalta oleellista. Projektipäälliköiden tapaaminen oli kuitenkin käytettävissä olevaan aikaan ja muihin resursseihin nähden mahdotonta.

6.1.3 Haastatteluaineiston käsittely ja analyysi

Käsittelin aineiston melko karkeasti, sillä tutkimuksen tarkoituksena oli toimia esitietona Projektipäällikön käsikirjan kirjoittamiselle. Tein jokaisesta teema-alueesta oman analyysin sekä kvantitatiivisia (taulukointi) ja kvalitatiivisia (sanan tai teeman esiintyminen) metodeita käyttäen. Kvalitatiivisen haastattelun analyysin tekeminen on hidasta, koska aineisto on aivan eri muodossa kuin kvantitatiivisen tutkimuksen valmiiksi strukturoidun kyselykaavakkeen pohjalta saatu aineisto (Holme & Solvang 1991, 117). Siksi tutkin ensiksi haastatteluaineistoa kokonaisuudessaan: kohtasivatko projektipäälliköt ongelmia enemmän yleisten tapahtuman järjestämiseen liittyvien asioiden kanssa vai nimenomaan RESTO-tietotaitokilpailun rakenteista johtuvien asioiden kanssa. Otin myös yksittäisen sanan ”haastava” erityiseen tarkasteluun: kuinka monta kertaa haastateltava kertoi jonkun RESTO-tietotaitokilpailun rakenteista johtuvan asian olevan haastavaa.

Aineiston käsittelyssä ja analyysissä piti ottaa huomioon se, ettei yksittäistä asiaa voitu yhdistää yksittäiseen henkilöön. Kaiken kaikkiaan teemahaastattelun aihe oli melko ankea sen tutkiessa ongelmia kilpailun järjestämisessä. Yksityiskohtaisten ongelmien, joihin saattoi liittyä joku kolmas osapuoli, käsittelyltä ei voitu välttyä. Näiden syiden vuoksi päätin pitää analyysin esittelyn opinnäytetyössäni melko karkeana, koska laajasti en sitä voinut yksityisyssyistä esittää. Sain haastatteluiden pohjalta paljon käsikirjan sisältöön liittyviä ideoita, jotka otin huomioon toiminnallisessa työvaiheessa.

Yleisesti haastatteluista selvisi, että projektipäälliköillä oli ongelmia nimenomaan RESTO-tietotaitokilpailuihin liittyvistä rakenteellisista syistä. Erityisesti ongelmalliseksi ja haasta-

vaksi nähtiin sponsorihankinta, koska kilpailu ei pitkästä historiastaan huolimatta ole saavuttanut riittävän laajaa tunnettuutta. Projektipäällikkyys itsessään koettiin haastavaksi, mutta myös mielenkiintoiseksi ja opintoja syventäväksi kokemukseksi. RESTO-logosta on ollut vaikeaa löytää painokelpoista versiota ja oltiin sitä mieltä, että logon pitäisi olla muuntuvampi esimerkiksi värien suhteen jokaisen tapahtuman teeman mukaisesti. Yksimielisesti toivottiin siis logon päivittämistä jollakin tavoin. Esille nousi myös kysymys, kuvaako logo loppujen lopuksi restonomitutkintoa tarpeeksi hyvin.

Kotisivuja pidettiin helppokäyttöisinä, mutta vanhanaikaisina, ja pääviesti oli, että ne tulisi päivittää uuteen uskoon. Analysoin, että mitä valveutuneempia ja innokkaampia opettajat olivat tapahtuman järjestämisessä, sitä helpompaa projektipäällikön työkin oli, mutta vain siinä tapauksessa, jos opettajat antoivat projektipäällikölle ja opiskelijatiimille vallan johtaa projektia pysytellen itse asiantuntijaroolissa. Mitä myöhäisemmässä vaiheessa projektia opettajat astuivat projektipäällikön varpaille, sitä enemmän se söi projektipäällikön motivaatiota johtaa projektia. Tapahtuman taustatuntemus oli tärkeää sen onnistuneessa järjestämisessä: kaikki haastatteleman projektipäälliköt olivat toimineet itse edellisissä kilpailuissa kilpailujoukkueen jäseninä.

Projektipäälliköt kokivat, että olisivat hyötyneet hyvin jäsenellystä käsikirjasta tapahtumaa järjestäessään, koska esimerkiksi edellinen projektipäällikkö joutuu tekemään paljon töitä kootessaan aineistoa seuraavalle projektipäällikölle omasta projektistaan. Lisäksi RESTO-tietotaitokilpailun järjestämisestä pidettiin yleisesti haastavana projektina. Näppärästi mukana kulkeva opas sai kannatusta ja painettua kirjaa pidettiin parempana vaihtoehtona e-kirjaan verrattuna, vaikka e-kirjaa olisikin nykyaikaisempi ratkaisu.

Tämä tutkimus toimi esitietona Projektipäällikön käsikirjalle, ja tutkimuksen tulokset olivat tutkitushypoteesin mukaiset. Teemahaastattelututkimus sopi pienen asiantuntijaryhmän haastattelemiseen ja tutkimiseen hyvin. Luotettavuutta lisäsivät oikein valitun kohderyhmän lisäksi se, että asiantuntijoilla tapahtuman järjestäminen ja siihen liittyvät yksityiskohdat olivat vielä hyvin muistissa. Tutkimuksen tuloksen ollessa hypoteesin mukainen voidaan olettaa, että teemahaastattelurunko oli hyvin laadittu tutkimaan juuri haluttuja teema-alueita. Kuitenkin otos oli hyvin pieni, ja tutkimusanalyysissä riitti, että kaksi kolmesta haastateltavasta mainitsi saman asian, jolloin voitiin sanoa, että suurin osa haastateltavista oli jotain mieltä. Lisäksi kaikki projektipäälliköt olivat haastattelijalle tuttuja ja asian tiimoilta käydyt edelliset keskustelut saattoivat ohjata haastateltavia vastaamaan halutulla tavalla, vaikka itse haastattelutilanteessa haastattelija pyrki johdattelemaan haastateltavia

mahdollisimman vähän. Koska tutkimus piti toteuttaa puhelinhaastatteluna, aineiston analysoiminen oli haastavampaa, koska non-verbaalista viestintää ei voitu analysoida ollenkaan.

6.2 Tapahtuman standardisointi MARATA -kehittämistyöryhmän kanssa

Yhteisten toimintatapojen luomisella eli standardisoinnilla lisätään tuotteiden yhteensopivuutta ja helpotetaan elinkeinoelämän, viranomaisten ja kuluttajan elämää (Mitä standardisointi on? 2017). Käsikirjan sisältöjen rakentamista varten toivoin MARATA -kehittämistyöryhmän standardisoivan RESTO-tietotaitokilpailua seuraavilta osin: kilpailun nimi, ajankohta ja säännöt (liite 3).

Kilpailun nimeksi ehdotin kahta kirjoitusasua: RESTO-tietotaitokilpailu tai RESTO20XX -tietotaitokilpailu sen mukaan, minä vuonna kilpailu järjestetään. Epävirallisiin yhteyksiin ehdotin kahta nimivaihtoehtoa: Restokisat ja RESTO20XX niin ikään sen mukaan, minä vuonna kilpailu järjestettäisiin. Kilpailun standardoiduksi ajankohdaksi ehdotin kevättä sitten, ettei kilpailu ole päällekkäin hiihtolomien kanssa ja että kilpailu olisi ennen kevään yhteishakua mahdollisen medianäkyvyyden vuoksi. Käytännössä tämä ehdotus rajaisi kilpailun järjestämisaikakohdan maaliskuun alusta huhtikuun alkuun. Kävin vielä säännöt kohta kohdalta läpi seuraavasti: yliviivasin mielestäni epäkelvon sanan, lauseen tai virkkeen ja lisäsin punaiseksi värjättyllä fontilla mielestäni tarkemman sääntökohdan. Jos näin tarpeelliseksi, perustelin myös sääntömuutosehdotustani pykälän alapuolella.

Lähetin liitteen mukaisen standardisointipohjan MARATA -kehittämistyöryhmän puheenjohtajalle Jouni Koskelle, jonka mukaan dokumentti oli sen verran laaja, ettei kehittämissäntöryhmä antamani aikarajan puitteissa pystynyt sitä käsittelemään. Tällaisten suurien linjojen hiomisessa tarvittaisiin enemmän aikaa, ja kehittämissäntöryhmän tulisi fyysisesti koontua ehdotusteni parissa, jotta asiaa kyettäisiin käsittelemään mahdollisimman monelta kantilta. Tämä standardisointiprosessi ei tästä syystä ehtinyt valmiiksi opinnäytetyötäni varten, mutta käsikirjassa käytin kuitenkin ehdotukseni mukaisia tapahtuman nimen kirjoitusasuja. Sääntöjen muutosprosessi jäi kuitenkin liian keskeneräiseksi, ja siinä tapauksessa, että käsikirjoja painettaisiin esimerkiksi kaikille restonomiopetusta järjestäville ammattikorkeakouluille ja se sisältäisi väärää tietoa sääntöjen osalta, voisi asian oikominen olla paljon monimutkaisempaa. Siksi päätin jättää käsikirjan sääntöaukeaman tyhjilleen siihen saakka, kunnes MARATA -kehittämissäntöryhmä säännöt päivittäisivät. Päivitetty säännöt voitaisiin sen jälkeen esimerkiksi liimata aukeamalle.

6.3 RESTO-tietotaitokilpailu kirjoihin ja kansiin

Menestyvien tuotteiden takaa löytyy aina kolme onnistumista: hyvä idea, onnistunut toteutus ja oikea ajoitus (Koski, Tuominen & Kärkkäinen 2004, 210). Koko opinnäytetyöprosessin taka-ajatuksena oli luoda menestyvä tuote, joka parhaimmillaan lisäisi RESTO-tietotaitokilpailun markkina-arvoa ja kehittäisi sitä tapahtumana eteenpäin. Idea käsikirjasta syntyi sen ilmeisestä tarpeesta, mutta pelkästä ideasta ei ole lopulta mitään hyötyä kenellekään, ellei sitä jalosteta eteenpäin. Toisaalta idean jalostaminen ja sen toteuttaminen konkreettiseksi tuotteeksi ovat luovan prosessin ehdottomasti pisin ja työläin vaihe (Koski ym. 2004, 200). Tässä osiossa kuvataan käsikirjan visuaalisen ilmeen suunnittelu-prosessi ja lopuksi esitellään monivaiheinen käsikirjan kirjoittamisprosessi, jonka lopputuloksena syntyi Projektipäällikön käsikirja.

6.3.1 Visuaalisuus on palvelumuotoilua

Käsikirjan visuaalinen ilme suunniteltiin Canva-nimisellä internetin ilmaisohjelmalla osoitteessa www.canva.com. Ohjelman avulla voi suunnitella esityksiä, kuvia sosiaaliseen mediaan tai vaikka kirjojen kansia. Ohjelma sisältää miljoonia valokuvia, vektoreita ja illustraatioita. Ohjelman avulla voi editoida kuvia käyttäen erilaisia filttareita. Canva sisältää tuhansia ilmaisia ikoneita, muotoja ja elementtejä, joita voi käyttää työkaluina visuaalisen ilmeen suunnittelussa. Erilaisia kirjaisintyyplejä eli fontteja ohjelmassa on satoja. (Canva Product 2017.)

Visualisoinnilla pyrin ennen kaikkea yksinkertaistamaan kirjan rakennetta värien ja tekstin sommittelun sekä muodon avulla. Ilkka Kettunen (2001, 81) kertoo kirjassaan *Muodon palapeli* tuotteen muotokielen määrittelevän visuaalista ohjeistoa, joka ohjaa muotoilullisia ratkaisuja esimerkiksi rytmin, värin tai valittujen perusmuotojen osalta (Takala-Schreib 2012). Päämuoto kirjassa oli neliö, joka oli sekä sivun muoto ja se toistui sivun yläreunassa sivunumeron taustalla. Tietolaatikot olivat joko teräväkulmaisia suorakulmioita tai vaihtoehtoisesti kevyemmän tiedon kyseessä ollessa pyöreäkulmaisia suorakulmioita. Jokainen painopistealue sai oman värinsä, joka toistui jokaisella sivulla, kunnes seuraava painopistealue teemaväreineen alkoi.

Otsikoiden fontiksi valitsin Special Elite -nimisen kirjaisintyylin, joka muistuttaa vanhanalaisen kirjoituskoneen tekstiä. Leipätekstifontiksi valitsin Trocchi-nimisen fontin, joka taas

muistuttaa Times New Roman -fonttia. Times New Roman fontin suunnitteli Stanley Morison The Times -lehdelle vuonna 1932 tarkoituksenaan tehdä kirjainlaji, joka olisi mahdollisimman helppolukuinen myös pienikokoisena (Bohman & Hallberg 1988, 44). Valitsin nämä fontit nimenomaan helppolukuisuuden kannalta. Lisäksi Special Elite -fontti tuo käsikirjaan mielestäni sopivaa leikkimielisyyttä. Kirjainmuodoksi valitsin suoran muodon, sillä se on helppolukuisin kirjainmuoto (Bohman & Hallberg 1988, 52.) Sivunumeron sijoitin sivun yläreunaan siten, että sivunumeroa ympäröivä suorakulmio määritteli ulkoreunan marginaalin suuruuden (Kuva 2.). Visualisuus kumpusi palvelumuotoilun teoriasta eli käyttäjälähtöisyydestä. Käsikirja on tarkoitettu ensisijaisesti sen lukijalle, joten teemoittamisella ja värien käytöllä lisäsin luettavuutta sekä selkeytin kirjan rakennetta.

Määrittelin palvelumuotoilun keinoin käsikirjaani palvelupolun ja eräänlaiset kontaktipisteet. Käsikirja alkoi tervehdyksellä sekä kirjan tarkoituksen, käyttötavan ja kirjoittajan esittelyillä. Jokainen aihealue vei uuden aiheen pariin ensin esittelemällä aiheen ja sen merkityksen kilpailussa. Interaktiivisia osia pyrin lisäämään jokaiseen teema-alueeseen siten, että toimin eräänlaisena oppaana projektipäälliköille. Teema-alueiden järjestys ei ole sattunainen: alueet ovat samassa järjestyksessä kuin ne projektissakin esiintyvät. Jokainen sivu muotoiltiin mahdollisimman helppolukuisiksi; ensiksi luettavaksi tarkoitetut osat tekstistä hyppäsivät silmille ensimmäisenä.

Haasteita Canva-ohjelman käytössä oli muutamia. Sivumäärän kasvaessa tiedoston koko kävi suureksi ja se aiheutti hidasteluja ohjelmaan. Ohjelma on englanninkielinen, eikä se tunnistanut suomen kieltä ollenkaan, joten kirjoitettu teksti piti käydä läpi sana sanalta, eikä ohjelma erikseen ehdottanut tarkistamaan lauserakennetta tai kieliasua. Ohjelmaa ei ole suunniteltu pitkien tekstien kirjoittamiseen, eikä se sisällä esimerkiksi tarpeellista rivintasaus- tai tavutusmahdollisuutta. Siksi jokainen rivi piti tasata manuaalisesti lisääillen tavuviivoja ja välilyöntejä tekstiin. Myös sisällysluettelo piti tehdä manuaalisesti. Jos voisin mennä ajassa taaksepäin, olisin harjoitellut jonkun muun ohjelman, kuten InDesign:in, käytön käsikirjan tekoa varten. Se olisi nopeuttanut ja sujuvoittanut työn etenemistä

Otsikkofontti

Tietolaatikot

Tietolaatikoita on siellä sun täällä käsikirjassa. Tämä on leipätekstiä ja se on kirjoitettu fontilla Trocchi. Tietolaatikoiden reunukset ovat osion teemavärillä.

Tietolaatikoissa voi olla monenlaisia tietoiskuja, useimmiten ne sisältävät jotain mielenkiintoista. Värin ansiosta ne erottuvat.

Leipätekstin pääasiallinen fonttikoko on 16. Pienin mahdollinen fonttikoko käsikirjassa on 10 asiantuntijan konsultaation mukaan. Reunuksissa pitää muistaa vähintään 3 mm leikkausvara ja sisäreunan marginaali on hieman leveämpi kuin ulkoreunan sidonan vuoksi.

Käsikirja sisältää myös interaktiivisia osia. Tähän alle voisit kirjoittaa, mitä pidät visuaalisesta ilmeestä:

Huomio! Fonttikokoa voi myös muuttaa, jos on jotain tärkeää sanottavaa. Ja kaikkihan on tärkeää! Tässä alapuolella on sitten alas jäävän tyhjän tilan koko.

Kuva 2. Visuaalisen ilmeen esimerkkisivu.

6.3.2 Kirjoittaminen ilmaisukeinona

Tietokirjan perustehtävänä on tuoda tutkimustieto lukijalle käyttö- ja lukukelpoiseksi jalostettuna (Suomen tietokirjailijat ry 2001, 10). Kirjoittaminen selkeästi, johdonmukaisesti ja ytimekkäästi vaatii valtavasti ajattelua. Ensimmäinen ajatteluprosessin työkalu on ajattelun aihe: ongelman etsiminen, sen ratkaiseminen tai jokin kysymys (Suomen tietokirjailijat ry 2001, 145). Ensimmäisenä työvaiheenani oli pohtia käsikirjan tarkoitus ja tavoitteet. Projektipäällikön käsikirjasta oli määrä tulla jäsennelty, helppolukuinen ja mielenkiintoinen opas, joka antaisi vastauksen mahdollisimman moneen ongelmaan, johon projektipäällikkö voisi matkan varrella törmätä.

Seuraavaksi oli käsikirjan sisällysluettelon ideoinnin aika, jota jo RESTO2017 -tietotaitokilpailun järjestämisen aikana jäsentelin. Ajatteluprosessissa seuraava vaihe on sisällön ja tiedon hankinta, joita ajattelun avulla analysoidaan, arvioidaan, kategorisoidaan ja yhdistellään (Suomen tietokirjailijat ry 2001, 145). Tässä vaiheessa keräsin tietoa haastattelujen ja tutkimuksen avulla sekä perehdyin laajasti edellisiin aiheesta kirjoitettuihin opinnäytetöihin. Lopulta haastattelujen ja tutkimusten perusteella päätin käsitellä käsikirjassa seuraavia aihealueita: RESTO-tietotaitokilpailu yleisesti, teeman suunnitteleminen, organisaation luominen, yhteistyökumppanien hankinta, palvelupolku ja ilmoittautuminen sekä ongelmatilanteet. Näihin painopistealueisiin sisältyi paljon alaotsikoita ja pääpaino oli käsitellä aiheita nimenomaan RESTO-tietotaitokilpailun näkökulmasta.

Käsikirjan sisällysluettelo (liite 4) oli jatkuvan muutoksen kohteena työn edetessä. Ajatteluprosessissa se tarkoittaa suuntautumista ajatteluun: ajatteluprosessien saattaminen joihinkin johtopäätöksiin, kykeneväisyys älylliseen uteliaisuuteen ja tietoista pyrkimystä totuuteen eli pyrkimystä kriittiseen ajatteluun (Suomen tietokirjailijat ry 2001, 145). Prosesissa yksi tietolähde saattoi kumota toisen, ja siksi tietolähteiden hierarkiaa piti pohtia yhä uudelleen ja uudelleen. Oman projektipäällikkyyden onnistumiset saattoivat asiakastytyväisyyskyselyssä osoittautua epäonnistuuimiksi. Välillä painin itseni kanssa: millä mandaatilla minä olen tästä asiasta kirjoittamaan, kun en sitä tapahtumassanikaan hallinnut. Uimonen (2010, 110–111) kuitenkin muistuttaa, ettei asiantuntemusteksteissä tarvitse välttämättä olla lopullista tietämystä asioille; lukijan voi kaikessa rauhassa jättää hämmästelämään ja oivaltamaan asioita myös itsenäisesti. Oli selvää, että en mitenkään saisi yksin kaikkia ongelmia ja ratkaisuita kirjaan, joten päätin tehdä käsikirjasta interaktiivisen: se sisältäisi tyhjiä kohtia, joihin tulevat projektipäälliköt voisivat täydentää omia ajatuksiaan.

Lisäsin esipuheeseen kohdan, jossa kehotin yliviivaamaan vanhentunutta tietoa tai kirjoittamaan omia hyviä toteuttamistapoja rohkeasti käsikirjaan. Tämä ratkaisu tuki myös käsikirjan tuotekehityksellistä tarkoitusta.

Valitsin kirjoitustyylin käsikirjan kohderyhmän mukaan: projektipäälliköltä projektipäällikölle. Uimosen (2010, 45) mukaan mitä paremmin lukijansa tuntee, sen paremmin voi onnistua tuottamaan lukijalleen kiinnostavaa sisältöä. En halunnut ottaa niin sanotusti kaikkietävän kertojan roolia käsikirjassa, vaan toimia lempeänä oppaana projektipäällikölle projektin alusta loppuun saakka. Käsikirjasta tulisi opas, joka sen palvelusajan päätyttyä kunkin kilpailun iltagaalassa annettaisiin eteenpäin seuraavalle projektipäällikölle. Käsikirjan kirjoittamisteoria ohjasi jatkuvasti ratkaisujani; kielen piti olla kiinnostavaa, mukaansa tempaavaa ja mahdollisimman konkreettista. Käsikirjaa kirjoittaessani piti myös huomioida jatkuvasti sen kohderyhmä, käsikirjan tarkoitus ja toisaalta myös toimeksiantajan näkökulma. Pyrin välittämään tekstiini sallivan ja läsnä olevan tunnelman, kannustin ja haastoin lukijaa omana itsenäni. Sisällöllisesti käsikirjan tuli tukea myös RESTO-tietotaitokilpailun tuotekehitystä, joten lisäsin siihen paljon esimerkkejä ja tilaa projektipäälliköille myös kirjoittaa omia ideoitaan tai havaintojaan.

Suunnittelin, että käsikirja olisi suunnattu kaikille tuleville projektipäälliköille, mutta interaktiivisuuden takia tilaa ei riittäisi kaikille. Joko vanhanaikaisuuteni tai käytännöllisyyteni takia karsastin e-kirjaideaa, enkä edes tuntenut e-julkaisumaailmaa ollenkaan. Lisäksi tekemäni teemahaastattelututkimus projektipäälliköille tuki ajatusta, että käsikirja olisi konkreettinen, helposti mukana kannettava kirja. Interaktiivisten osien vieminen e-kirjaan olisi vaatinut lisäksi paljon opettelua. Painetun kirjan tulevaisuus on useimpien kirjankustantajien mukaan synkkä, mutta Jorma Kaimion mukaan kirjan antama muoto ja kehys ihmisen luovuudelle ei kuitenkaan voi teknologian kehittymisen myötä hävitä (Suomen tietokirjailijat ry 2001, 40). Siksi päätin, että käsikirja painettaisiin ja se olisi suunnattu kolmelle seuraavalle projektipäällikölle, jonka jälkeen käsikirja tulisi päivittää projektipäälliköiden kommenttien ja ideoiden pohjalta.

Itse käsikirjan kirjoittaminen sijoittui viikoille 14–20. Aikataulu oli erittäin tiukka, mutta jo projektipäällikkönä ollessani olin jäsennellyt käsikirjan sisällön melko tarkasti. Kuitenkin jäin jälkeen tavoiteaikataulustani. Yksi pohdinnassa ollut seikka oli lähteiden merkitseminen käsikirjaan. Lähteitä olivat lopulta kaikki tämän opinnäytetyön lähteet sekä muutama opinnäytetyö. Tietokirjailija on vastuussa lukijalleen: hän luo tekstinsä jäsennellyn ja perustellun tosiasiatiedon pohjalta lukijakunnan mukaan (Suomen tietokirjailijat ry 2001, 10-

11). Päätin lisätä tekstiin lähteen yläindeksillä (eli näin¹), jossa indeksinumero kertoi käyttämäni lähteen, jotka numeroin loppuun. Lähteet merkitsin niiden esiintymisjärjestyksessä, en aakkosjärjestyksessä. Oppimaani teoriaan tai omaan empiriaan en viitannut, jos en käyttänyt suoraa lainausta. Koko tiedonhakuprosessi oli lopulta kuin yksi laaja tutkimus haastatteluineen, teorioineen ja konsultointeineen. Lopulta oli vaikea enää hahmottaa, mitkä tiedot ja teorit käsikirjassa olivat minun omiani ja mitkä lainattuja, sillä opinäytetyönkirjoitusprosessissa opin jatkuvasti uutta teoriaa ja ne muodostivat mielessäni laajoja kokonaisuuksia. Siksi päätin lisätä loppuun myös kaikki tämän opinäytetyön lähteet, vaikka en niihin käsikirjan tekstissä välttämättä suoraan viitannutkaan.

Lähetin muutaman valmiin sivun konsultoitavaksi Antti Närhelle, joka on Mainostoimisto Närhi Oy:n toimitusjohtaja. Närhi on erikoistunut markkinointi- ja mainosalalle ja etenkin erilaisten mainoslehtisten suunnitteluun ja taittoon. Hänen mukaansa esimerkkisivuni näyttivät oikein hyviltä, ja olin ottanut huomioon esimerkiksi leikkausvaran marginaaleissa. Hän muistutti, että painettavan materiaalin sivumäärän tulee olla neljällä jaollinen. Pohdimme yhdessä käsikirjan sidontavaihtoehtoja ja tulimme siihen tulokseen, että käsikirja sidottaisiin wiresidonnalla. Sidontatapa on käytännöllinen sellaisissa tuotteissa, joilta vaaditaan helppokäyttöisyyttä ja kestävyyttä, kuten esimerkiksi kalenterit, keittokirjat ja muistivihkot. Wiresidonta kuulosti parhaalta vaihtoehdolta Projektipäällikön käsikirjan sidontaan.

Närhi otti esille seikan, jota en ollut ajatellut ollenkaan: käyttämäni värikoodi oli RGB, kun sen piti olla painokelpoinen CMYK. Tietokoneen digitaalinen näyttö ei pysty täsmällisesti näyttämään värejä sellaisena, kuin ne tulevat näyttämään paperilla. RGB-värikoodi pohjautuu digitaalisten näyttöjen pieniin punaisiin, vihreisiin ja sinisiin pisteisiin, jotka muodostavat näyttöön värin, kun taas CMYK-värikoodi tulee syaaninsinisen, magentan (vaalean violetti), keltaisen ja mustan musteen yhdistelmästä, joita tulostuksessa käytetään. RGB-värikoodin spektri on siksi laajempi kuin CMYK-värikoodin ja tulosteen värit voivat näyttää hailakammilta tai täysin eri värisiltä. (Canva Learn: Color Theory 2017.) Piti siis sopeutua ajatukseen, etteivät suunnittelemani värimaailma välttämättä näkyisi painetussa tuotteessa samanlaisena kuin päätteellä.

7 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TUOTTEEN ARVIOINTI

Tämän opinnäytetyön produktiota, Projektipäällikön käsikirjaa, voidaan arvioida useilla eri keinoilla. Yksi suositeltava keino itsearvioinnin lisäksi on arvioida sen yltämistä asetettuihin tavoitteisiin ulkopuolisen arvioijan avulla (Vilka & Airaksinen 2003, 97). Tässä luvussa käydään läpi kolmen arvioijan kommentit käsikirjasta. Arvioijat kuuluvat kaikki RESTO-tietotaitokilpailun asiantuntijoihin opiskelijoina tai opettajina. Kaikki arvioijat olivat muualta kuin Kajaanin ammattikorkeakoulusta. MARATA -kehittämistyöryhmä toimi opinnäytetyön toimeksiantajana, joten oli tärkeää saada MARATA-verkoston kuuluvien henkilöiden arviointia opinnäytetyön produktiosta. Nopean aikataulun vuoksi kaikki arvioinnit eivät ehtineet tähän opinnäytetyöhön käsiteltäviksi, mutta viimeisen silaukset ennen painamista tehtiin kaikkien arviointien pohjalta. Arviointia pyydettiin seuraavilta osa-alueilta: kirjan graafinen ilme ja selkeys, sisällölliset ratkaisut, kirjoitustyyli ja sen sujuvuus, asiantuntijuus ja käyttökelpoisuus.

Graafinen ilme koettiin selkeäksi ja käsikirja oli jäsenneilty selkeäksi kokonaisuudeksi, josta oli helppoa löytää etsimäänsä. Käsikirja oli trendikäs ja tietolaatikat käsikirjan sivuilla toivat mukavaa piristystä. Sisällöllisesti käsikirja oli hyvä: kaikki tapahtuman osalta tärkeimmät elementit käytiin läpi ja niihin oli paneuduttu hyvin. Muutamia yksittäisiä tarkennuksia tuotiin esille, joita käsikirjaan voisi lisätä, mutta ne eivät kokonaisuuden kannalta olleet merkittäviä. Esimerkiksi segmenttien määrittelyssä kollegan odotuksiin toivottiin lisättävän paikallisuuden ja alueen/valitun teeman erikoisuudet, sillä ne kollegoita kilpailussa kiinnostavat. Lisäksi sponsorihankinnasta kertovaan lukuun tulisi lisätä, että pääkumppanihakua voi lähteä käyntiin ensin alueen tai valitun teeman kautta, jonka jälkeen ryhdyttäisiin miettimään, ketkä olisivat mahdollisia muita sponsoreita. Erään arvioinnin mukaan käsikirjaan olisi tarvittu enemmän työkaluja, kuten exel-pohjainen kulutaulukko, sopimus pohja, tiedotuspohja tai tiedotussuunnitelmapohja. Lisäksi siitä olisi pitänyt tehdä tiivistetympi ja lisätä huomiota päätoimintoihin. Käsikirjan käyttötuki tällaisenaan saattaisi jäädä vähäiseksi.

Kirjoitustyyli oli innostava ja persoonallinen. Kirjoittajan asiantuntijuus huokui tekstistä, ja koettiin hyväksi asiaksi, että käsikirjaan oli jätetty tilaa myös tuleville asiantuntijoille eli projektipäälliköille. Esimerkit ja omakohtaiset kokemukset olivat piristävä lisä käsikirjassa. Käsikirjasta uskottiin olevan hyötyä varsinkin siinä vaiheessa, kun kisoja aletaan suunnitella, ja silloin, kun kilpailu tehdään pääosin opiskelijavoimin. Segmentin rajausta ”projekti-

päälliköltä projektipäällikölle” ilmeni käsikirjasta selvästi. Kirjan teksti oli asiallista ja kokonaisuutena käsikirjan toteutus koettiin onnistuneen rennoksi. Kaiken kaikkiaan käsikirja sai hyvän vastaanoton sekä arvioivilta opiskelijoilta että opettajilta.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön pohdinta tulee kohdistua koko opinnäytetyöhön ja kaikkiin sen vaiheisiin. Työ ja tulokset yhdistetään johdannossa ja tietoperustassa esitettyihin taustoihin ja todetaan opinnäytetyön päätulokset. Päätuloksia verrataan aikaisempien tutkimuksen tuloksiin ja pohditaan kriittisesti niitä tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet tuloksiin. Päätelmät osoittavat, miten opinnäytetyö on lisännyt tai muuttanut tietoa ja miten tuloksia voidaan käytännössä hyödyntää. Pohdinta osoittaa, miten tehtävä tai ongelma onnistuttiin lopulta ratkaisemaan ja miten sitä voisi jatkossa kehittää, hyödyntää, yleistää tai soveltaa. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2017.) Opinnäytetyön itsearviointia tehdään kokonaisvaltaisesti esimerkiksi tavoitteiden saavuttamisen, koulutusalan ammatillisesta ja produktin ulkoisuuden näkökulmista (Vilka & Airaksinen 2003, 152).

Toiminnalliseksi kehittämistehtäväksi valikoitui Projektipäällikön käsikirja RESTO-tietotaitokilpailuun. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli MARATA -kehittämistyöryhmä. Tämä opinnäytetyöprosessi oli suora jatkumo RESTO2017 -tietotaitokilpailun järjestämisprojektille, ja tapahtuman onnistuneen läpiviemisen ansiosta minulla oli jo lähtökohtaisesti hyvä esiymmärrys RESTO-tietotaitokilpailun konseptista kokonaisuudessaan. Havaitsin itse jo tapahtumaa järjestäessäni tarpeen koko prosessin kokoavalle teokselle, koska tapahtuman järjestäminen kärsi yleisohjeistuksen puuttuessa. Opin projektipäällikkönä toimiesani, että mikään asia ei mene eteenpäin itsestään, vaan asioiden eteen pitää ryhtyä tekemään jotain. Siksi halusin kirjoittaa opinnäytetyönäni Projektipäällikön käsikirjan, vaikka pelkästään RESTO2017 -tietotaitokilpailun projektipäällikkyyks on olisi riittänyt opinnäytetyöaiheeksi.

Johdannossa esittelin opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteen. Tarkoituksena oli selvittää, miten kirjoitetaan hyvä käsikirja sekä mitä elementtejä ja vaiheita kirjoittamisprosessiin kuuluu. Löysin hyvää teoriataustaa useista teoksista koskien tietokirjallisuuden kirjoittamisprosessia ja ilmaisukeinojen terävöittämistä. Etenin kirjoittamisteorian mukaisesti vaiheesta toiseen ja esimerkiksi lähteitä en olisi käsikirjaan osannut niin selkeästi merkitä, ellen olisi teoriataustaa tehdessäni asiaan tutustunut. Lähteiden merkitseminen on kuitenkin tietokirjallisuuden kannalta kaikkein merkityksellisintä. Uskaltauduin kirjoittamisteorian ansiosta myös laajentamaan tietoperustani kirjallisuuden ulkopuolelle ja lopulta tutkin käsiteltäviä asioita keskustelujen, haastattelujen ja ympäristöstä saatujen vihjeiden perusteella. Projekti- ja tapahtumanjärjestämisteoria tukivat kirjoittamisen teoriaa; tietokirjallisuutta ei voi tuottaa, jos asiasta ei tiedä tarpeeksi. Lisäksi vankan teoriapohjan ansiosta uskalsin rohkeammin tuoda omaa persoonallisuuttani tekstiin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa sellainen käsikirja, joka tulisi palvelemaan tulevia RESTO-tietotaitokilpailun projektipäälliköitä niin sisällöllisesti kuin toteutusratkaisuidenkin osalta tapahtuman järjestämisessä parhaalla mahdollisella tavalla. Sisällöllisesti sain projekti- ja tapahtumanjärjestämisteorian sekä oman projektipäällikyyden ansiosta asiantuntijan otteen käsikirjaan ja luotin omaan osaamiseeni. Projektipäällikkyys ja RESTO2017 -tietotaitokilpailun läpivienti antoivan tarvittavan esiymmärryksen käsikirjan sisällysluettelon jäsentelemiseen ja tarpeellisten asioiden käsittelemiseen; mikä on tärkeää tietoa ja missä järjestyksessä se tulisi esittää. Sain oman kokemukseni lisäksi painoarvoa käsikirjan toteutukseen haastattelujen avulla. Haastattelin opinnäytetyöhön kilpailun perustajajäsentä Susanna Saarta, Kajaanin ammattikorkeakoulun entistä opettajaa Anneli Karppista ja MARATA -kehittämistyöryhmän puheenjohtajaa ja Laurea-ammattikorkeakoulun rehtoria Jouni Koskea. Nämä haastattelut toimivat myös pohja-aineistona työlle: halusin saada käsikirjaan mukaan niin perustajajäsenen, useissa kisoissa käyneen kuin toimeksiantajankin äänen. Käsikirja, joka olisi ollut sisällöllisesti ristiriidassa kilpailun tarkoituksen, tavoitteen tai tulevaisuuden vision kanssa, olisi ollut käyttökelvoton. Haastattelut antoivat minulle kompetenssia ja uskallusta puhua organisaation äänellä.

Toteutusratkaisut olivat tarkkaan harkittuja ja perusteltuja. Käsikirjan visuaalinen ilme muotoutui palvelumuotoilun ja graafisen suunnittelun keinoin. Keskustelin ja kehitin visuaalista ilmettä vielä ystävien ja tuttavien kommenttien perusteella. Lähdin visuaalisesti siitä ajatuksesta, että yksinkertaisuus on kaikkein kauneinta. Lisäämilläni interaktiivisilla eli työkirjamaisilla osilla pyrin entistä enemmän lisäämään tuotekehityksellistä otetta käsikirjaan. Interaktiivisten osien riskinä on, että ne ovat edellisen projektipäällikön jäljiltä tyhjiä. Siinä tapauksessa voidaan sanoa, että niiden tuominen käsikirjaan on ollut epäonnistunut ratkaisu, mutta tämä asia selviää vasta ajan saatossa. Päädyin konkreettiseen ja painettavaan tuotteeseen teemahaastattelututkimuksen ja oman mieltymyksen perusteella. Käsikirja oli tarkoitettu selailtavaksi opukseksi, jossa näkyisi jokaisen projektipäällikön persoonalliset tulevaisuuden projektipäälliköille kirjoitetut viestit, jolloin käsikirja toimisi eräänlaisena projektipäällikön päiväkirjana tapahtuman järjestämisen aikana.

Teemahaastattelututkimus oli RESTO2017 -tietotaitokilpailun järjestämisen jälkeen opinnäytetyöni toinen työvaihe. Hypoteesina siinä oli oletus, että muutkin projektipäälliköt ovat kokeneet RESTO-tietotaitokilpailun järjestysprosessin haastavana. Ennen tutkimusta tutustuin aiheesta kirjoitettuihin opinnäytetöihin, joissa todettiin kyseisen tapahtuman järjestämisessä kohdatut haasteet. Esimerkiksi vuoden 2006 RESTO-tietotaitokilpailun projektipäällikkö Emmi Tikka (2006, 44) kertoo opinnäytetyössään, että RESTO-tietotaitokilpailun sponsorihaastattelu on sen tunnettuuden takia haastavaa. Nyt, vuonna 2017, kilpailu on

vuosien saatossa kehittynyt, mutta esimerkiksi sponsorihaastattelu on edelleen järjestäville ammattikorkeakouluille haaste eli tuotekehityksen kannalta käsikirjan kirjoittamisprosessi oli tärkeää käynnistää. Teemahaastattelututkimus antoi samanlaisen tuloksen: projektipäälliköt pitivät ajatusta käsikirjasta hyvänä. Haastattelun tulosta voidaan kuitenkin arvioida kriittisesti muutamista syistä. Otos oli tutkimuksessa pieni, ja tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna, joten esimerkiksi kehonkieltä ei tutkimuksen analyysissä voinut käsitellä ollenkaan. Puhelinhaastattelu jää usein myös hieman pintapuoliseksi verrattuna siihen, että haastateltava ja haastattelija olisivat fyysisesti läsnä. Kaikki haastateltavat olivat myös haastattelijalle tuttuja, mikä ei ole hyvä asetelma haastatteluissa, koska haastateltava voi muokata vastaustaan haastattelijan toiveiden mukaisesti. Näistä seikoista huolimatta voidaan olettaa, että teemahaastattelu antoi syvyyttä käsikirjan sisältöön ja painopisteisiin sekä osaltaan lisäsi sen luotettavuutta.

Prosessin pisin vaihe eli käsikirjan kirjoittamisvaihe vaati jatkuvasti kriittistä ajattelua ja uuden oppimista. Etenkin kirjoittamisen ja viestinnän taitojani halusin kehittää ja hyödyntää, ja ulkopuolisen arvioinnin perusteella voidaan sanoa, että siinä onnistuin hyvin. Sen lisäksi, että käsikirjaa varten kehityin projektin johtamisessa sekä vastuunottamisen ja organisoimisen taidoissa opin myös asiantuntijuuden kehittämiseen liittyviä asioita, kuten tiedon hankkimisen ja itseohjautuvuuden tärkeitä periaatteita. Opinnäytetyönäni kehitin täysin uuden ja innovatiivisen, RESTO-tietotaitokilpailun tuotekehitystä tukevan tuotteen, joka otettiin vastaan erittäin hyvin. Uskon, että tapahtuman järjestäminen ja siitä seuranneen kehittämisprosessin onnistunut läpivienti on nostanut myös Kajaanin ammattikorkeakoulun aktiviteettimatkailemisen vaikuttavuutta ja tunnettuutta MARATA-verkostossa ympäri Suomen.

Opinnäytetyöprosessi ei kaikilta osin edennyt suunnitellusti. Yhteistyö MARATA -kehittämistyöryhmän kanssa jäi prosessissa vähäiseksi, koska standardisointiprosessi olisi vaitunut oman aikansa eikä päätöksiä voitu tehdä asioita hyvin valmistelematta. Sain työlleni toimeksiantajan liian myöhäisessä vaiheessa, joka vaikutti siihen, että välttämättä kaikki kehittämissuostyöryhmän jäsenet eivät olleet edes tietoisia prosessista. Käsikirja olisi saanut paljon enemmän luotettavuutta, jos olisimme ehtineet käydä toimeksiantajan kanssa vuoropuhelua enemmän. Minun olisi pitänyt jo aiheanalyysissä ottaa verkostoon rohkeasti yhteyttä. Prosessi kuitenkin jatkunee myös valmistumiseni jälkeen; minut on kutsuttu esittelemään Projektipäällikön käsikirja MARATA -kehittämissuostyöryhmän kokoukseen syksyllä 2017.

Itselleni asettama opinnäytetyön toteuttamisaikataulu oli myös lopulta liian tiukka, enkä pysynyt omassa aikataulussani. Toisaalta näin käsikirjan laadun olevan tärkeämpi kuin

opinnäytetyön nopean valmistumisen, sillä käsikirja oli tarkoitettu ennen kaikkea käyttökelpoiseksi työkaluksi. Osaltaan myös projektipäällikkönä toimiminen RESTO2017 -tietotaitokilpailussa hidasti opinnäytetyön kirjoittamista. Vaikka keskustelin käsikirjan kirjoittamisprosessista useiden ihmisten kanssa, jäi tuotteen tarkempi arviointi suppeaksi, koska ensimmäisen käsikirjavedoksen tekemisessä kesti oletettua pidempään. Raportointi myös kärsi ajan puutteellisuuden takia ja koko prosessin esittely kaikkine vivahteineen jäi mielestäni liian yksipuoliselle käsittelylle. Teoriataustani oli loppujen lopuksi hieman rönsyilevä, ja se olisi pitänyt paljon paremmin linkittää raportissakin yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, jota se kaiken kaikkiaan prosessissa oli. Opinnäytetyöstäni tuli siis lopulta liian tuoteskeinen.

Projektipäällikön käsikirja suunniteltiin kolmen seuraavan projektipäällikön käyttöön. Vuoden 2020 RESTO-tietotaitokilpailun jälkeen käsikirja tulisi päivittää projektipäälliköiden havaintojen, lisäyksien, yli- ja alleviivauksien ja tapahtuman luonnollisen tuotekehityksen pohjalta. Toivon, että käsikirjaa lähdetään rohkeasti muuttamaan ja mukauttamaan sisältönsä ja neljän vuoden päästä se esimerkiksi opinnäytetyönä päivitetään ja mahdollisesti teknologian kehittyessä ja niin vaatiessa se siirretään sähköiseen muotoon. Sen jälkeen, kun käsikirja on kolme vuotta projektipäälliköitä palvellut, on myös mahdollista tehdä tutkimus, toiko se projektipäälliköille helpotusta RESTO-tietotaitokilpailun järjestämisessä ja miten tässä opinnäytetyössä asetetut tavoitteet lopulta toteutuivat projektipäälliköiden näkökulmasta. Opinnäytetyön arvioinnin kriittisten kommenttien pohjalta kävi ilmi, että tätä käsikirjaa vieläkin tarkempi ohjeistus kilpailuun tarvittaisiin, mutta ehdotetut excel- tai tiedotuspohjat eivät tähän käsikirjaan mielestäni kuuluneet. Sen sijaan Projektipäällikön käsikirjaa tukevaksi teokseksi tarvittaisiin MARATA -kehittämiskeskityksen toimesta opas tai kansio järjestävälle ammattikorkeakoululle ja ohjaavalle opettajalle. Tällöin opas voisi olla yksityiskohtaisempi ja sisältää tiedotus-, budjetointi- ja muita pohjia tapahtumaan liittyen.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto: Arene ry:n toimintasuunnitelma vuodelle 2017. 2016. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 31.3.2017. http://www.arene.fi/sites/default/files/PDF/ts_tk/Ts2017%20Arene%20toimintasuunnitelma.pdf

Bohman, J. & Hallberg, Å. 1988. Graafinen suunnittelu. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Canva Learn: Color Theory. Viitattu 21.4.2017. <https://designschool.canva.com/color-theory/>

Canva Product: Easily create beautiful designs + documents. Viitattu 13.4.2017. <https://about.canva.com/>

Hakalahti, H. 2010. Hypermedian opetus: Projektipäällikön tehtävät. Viitattu 3.5.2017. <https://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/projektipaallikon-tehtavat.html>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1979. Teemahaastattelu. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. 7. painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Holme, I. & Solvang, B. 1991. Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder. Ruotsi: Studentlitteratur, Lund.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2017. Opinnäytetyön raportointi. Viitattu 5.5.2017. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/raportointiohje/>

Karppinen, A. 2017. Kajaanin ammattikorkeakoulun eläköitynyt lehtori ja RESTO -tietotaitokilpailujoukkueiden entinen valmentaja. Haastattelu 10.4.2017.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

- Korhonen, L. 2013. RESTO- tietotaitokilpailut edistämässä ammattikorkeakoulujen välistä verkostoitumista. Opinnäytetyö: HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.5.2017. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61028/KORHONEN_LIISI.pdf?sequence=1
- Korkeakoulut, tiedelaitokset ja muut julkiset tutkimusorganisaatiot. Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Viitattu 2.5.2017. <http://minedu.fi/korkeakoulut-ja-tiedelaitokset>
- Koski, J. 2017. MARATA -kehittämistyöryhmän puheenjohtaja ja Laurea-ammattikorkeakoulun rehtori/toimitusjohtaja. Haastattelu 13.4.2017.
- Koski, J., Tuominen, S. & Kärkkäinen, I. 2004. Luovan ajattelun käsikirja: Kuinka ideat syntyvät. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Koskinen, J. 2007. Service design: Perspectives on turning-points in design. Kulmat.fi. Viitattu 13.4.2017. http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Koskinen_Service-Design_0.pdf
- Mikä ihmeen RESTO? RESTO -tietotaitokilpailun kotisivut. Viitattu 13.4.2017. <https://www.resto.fi/mika-ihmeen-resto/>
- Mitä standardisointi on? 2017. Suomen Standardisointiliitto SFS ry. Viitattu 31.3.2017. https://www.sfs.fi/standardien_laadinta/mita_standardisointi_on
- Oittinen, K. 2015. Yhdysvaltalainen viihdesivusto: Kainuu on sadunomaisin paikka Helsingin ulkopuolella. Yle. Viitattu 31.3.2017. <http://yle.fi/uutiset/3-8529023>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö: Tilastopalvelu Vipunen. 2017. Viitattu 2.5.2017. https://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulujen%20tutkinnot%20-%20amk.xlsb
- Resto 2017 tapahtuman palveluiden asiakastytyväisyyskysely. RESTO2017 -ydinryhmän raportti 8.4.2017. Kajaanin ammattikorkeakoulu, kyselyyn pääsy vain ydinryhmällä.
- Rouhiainen, U. 1996. Satumaa: Matkailun perusteet 2. Helsinki: Painotalo MIKTOR.
- Ruuska, K. 2005. Pidä projekti hallinnassa. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.). 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

- Suomen tietokirjailijat ry (useita tekijöitä). 2001. Tieto ja Kirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sinustako matkailun ammattilainen? 2017. Kajaanin ammattikorkeakoulu Oy. Viitattu 31.3.2017. <http://www.kamk.fi/fi/Hakijalle/AMK-tutkinnot/Restonomi>
- Studentum: Ammattikorkeakoulu. 2017. Viitattu 2.5.2017. https://www.studentum.fi/koulutushaku/ammattikorkeakoulu_____41.html#moreAboutSearch
- Takala-Schreib, V. 2012. Muotokielet – Symbolinen muotokieli. Viitattu 8.5.2017. <https://habitpro.wordpress.com/2012/08/15/muotokielet/>
- Tikka, E. 2006. RESTO 2006: Restonomiopiskelijoiden tietotaitokilpailu-tapahtuman toteuttaminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.5.2017. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17664/TMP.objres.66.pdf?sequence=2>
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Uimonen, T. 2010. Kirjoita kiinnostavasti. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Valiokunnat, työryhmät ja projektit. 2017. Arene ry. Viitattu 31.3.2017. <http://www.arene.fi/fi/arene/valiokunnat-tyoryhmat-ja-projektit>
- Vallo, H. & Häyrynen, E. Tapahtuma on tilaisuus. 2003. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. Kuopio: Kuopion Liikekirjapaino Oy.
- Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen oppinäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Saari, S. 2017. RESTO -tietotaitokilpailun yksi perustajajäsenistä. Haastattelu 13.4.2017.

LIITTEET

Liite 1. Kollegoiden työpaja RESTO2017 -tietotaitokilpailussa

Liite 2. Teemahaastattelutaulukko

Liite 3. Standardointiasiakirja MARATA -kehittämistyöryhmän kanssa

Liite 4. Projektipäällikön käsikirja - Sisällysluettelo

Kollegoiden työpaja RESTO2017 -tietotaitokilpailussa

Vuoden 2017 RESTO -tietotaitokilpailussa toisena kilpailupäivänä 24.3.2017 vedettiin kollegoille kolmivaiheinen työpaja kilpailutehtävien esitysten lomassa. Työpajan tarkoituksena oli kartoittaa RESTO -tietotaitokilpailun strategisia tavoitteita tuleville vuosille kollegoiden näkökulmasta. Kollegat saivat muodostaa neljän – viiden henkilön työryhmiä, joita muodostui yhteensä kuusi kappaletta. Työryhmien ensimmäinen tehtävä oli miettiä ryhmän mielestä kolme tärkeintä tulevaisuuden RESTO -tietotaitokilpailua kuvaavaa sanaa. Seuraavassa vaiheessa työryhmät saivat antaa kolme (3) ääntä parhaalle, kaksi (2) toiseksi parhaalle ja yhden (1) äänen kolmanneksi parhaalle sanalle kuitenkin niin, että työryhmän omaa sanaa ei saanut äänestää. Kolmannessa vaiheessa eniten ääniä saaneet sanat koottiin yhteen.

Työpajan tulokseksi saatiin kolme kollegoiden eniten arvostamaa tulevaisuuden strategista sanaa RESTO -tietotaitokilpailulle: Näkyvyys & tunnettuus, Trendit ja Kenttäkytky. Alla luettelona kaikki esille nousseet sanat. Sulkumerkkien sisällä sanan saamien äänten määrä kollegoilta.

- Teemoitus
 - Toiminnallisuus
 - Kenttäkytky (6)
 - Näkyvyys & Tunnettuus (8)
 - Uudistuva (1)
 - Osallistava (3)
 - Tulevaisuuteen katsova (2)
 - Omaleimaisuus
 - Elämys (5)
 - Trendit (8)
 - Tehtävien jatkumo
 - Palvelu
 - Liike
 - Toiminta
 - Bisnes (2)
 - Luova hulluus
 - Verkostoituminen
- } Palveluliiketoiminta (5)

Teemahaastattelutaulukko

Ongelma	Ilmiöiden pääluokat	Teema- alueet	Kysymykset	Indikaattorit
Mitä ongelmia projektipäälliköt kohtasivat järjestäessään tapahtumaa?	RESTO - tietotaitokilpailun rakenteisiin liittyvä ongelma	logo	Minkälaiseksi koit RESTO - tietotaitokilpailun järjestämisen?	Järjestäminen 1. helppoa 2. haastavaa
	Yleisesti tapahtuman järjestämiseen liittyvä ongelma	kotisivut	säännöt	Mitä mieltä olet logosta? Miten koit sen käytön?
tapahtuman rakenne		sponsorineuvottelut	Muokkasitteko sääntöjä?	Sääntöjen muokkaus 1. kyllä 2. ei
markkinointi		markkinointi	Mitä mieltä olet kotisivuista?	1. helppoa 2. vaikeaa
katto-organisaation puuttuminen		opettajien osallisuus	Miten opettajat osallistuivat tapahtuman järjestämiseen?	Kotisivut 1. hyvät 2. huonot
tapahtuman tietolähdekanavat		tapahtuman tietolähdekanavat	Mitä osia tapahtumassanne oli?	Opettajien osuus 1. suuri 2. vähäinen
				Koettiin 1. hyväksi 2. huonoksi

Standardisointiasiakirja MARATA -kehittämistyöryhmän kanssa

RESTO -tietotaitokilpailu

Standardisoitavaa MARATA -kehittämistyöryhmälle

Asiakirjan luonut: Minna Partanen, Kajaanin ammattikorkeakoulu

Asiakirjan tarkoitus: Päivittää RESTO-tietotaitokilpailun sääntöjä ja muita yksityiskohtia tietyiltä osin, jotta tapahtuman järjestäminen helpottuisi. MARATA -kehittämistyöryhmä voi joko hyväksyä tai hylätä ehdotukseni tai muuttaa niitä. Toivon, että tämä dokumentti käsiteltäisiin 26.4. mennessä esimerkiksi sähköpostilista-asiana. Tärkein osa tätä dokumenttia on sääntömuutosehdotukset, jotka kannattaa käydä huolellisesti läpi.

1. Kilpailun nimi

Kilpailusta näkee monenmoista kieliasua. ”RESTO -tietotaitokilpailu” on yksi yleisimmistä kirjoitusasuista, mutta se on kieliopillisesti väärin.

Ehdotukseni:

Kilpailun nimi on RESTO-tietotaitokilpailu. Järjestävä koulu voi myös lisätä nimeen vuosiluvun, esimerkiksi: RESTO2018 -tietotaitokilpailu. Tällöin ennen väliviivaa tulee välilyönti.

Epävirallisia ilmaisuja ovat ”RESTO2018” (jossa vuosiluiku on vaihtuva) ja ”Restokisat”, joita voi käyttää epävirallisimmissa yhteyksissä.

2. Kilpailun ajankohta

Kilpailu järjestetään vuosittain keväällä, mutta virallisesti ei ole määritelty, milloin.

Ehdotukseni:

Kilpailu järjestetään vuosittain keväällä siten, että sen ajankohta sijoittuu ajalle ennen kevään yhteishakua ja niin, ettei se ole päällekkäin hiihtolomien kanssa.

3. RESTO20XX -tietotaitokilpailun säännöt

1 § RESTO-tietotaitokilpailu on restonomiopiskelijoiden tietoja ja taitoja mittaava kilpailu, joka järjestetään vuosittain keväällä siten, että sen ajankohta sijoittuu ajalle ennen kevään yhteishakua ja niin, ettei se ole päällekkäin hiihtolomien kanssa. RESTO20XX -tietotaitokilpailun järjestää NN ammattikorkeakoulu. RESTO20XX -tietotaitokilpailu järjestetään ~~suomen- ja englanninkielisenä~~ pääosin suomenkielisenä.

Kommentti: RESTO-tietotaitokilpailu juonnetaan suomeksi ja kaksi tehtävää tehdään suomenkielillä, yksi vieraalla kielellä. Suomen- ja englanninkielisyys saatetaan ymmärtää siten, että kaikki ohjelma on kaksikielistä. Kajaanissa tämä aiheutti ongelmia, koska ainakin yhden joukkueen kaksi jäsentä olivat venäläisiä. Siksi tämä muutos olisi aiheellinen. Toki, jos joku koulu haluaa järjestää kilpailun aidosti kaksikielisenä, voi tätä sääntökohtaa muuttaa.

2 § Yhdestä ammattikorkeakoulusta saa osallistua korkeintaan kaksi (2) neljän hengen joukkuetta. Joukkueen sukupuolijakauma on vapaa. Kilpailijoiden on oltava ilmoittautumis- ja osallistumishetkellä päätoimisia ~~kyseisen ammattikorkeakoulun suomalaisia tai Suomessa opiskelevia ulkomaalaisia opiskelijoita~~. Opiskelija voi osallistua kilpailuun vain yhden kerran opiskeluaikanaan. Ensisijaisesti kilpailijoiden tulee olla ~~2. ja 3. vuoden opiskelijoita~~ kyseisen ammattikorkeakoulun suomalaisia tai Suomessa opiskelevia ulkomaalaisia restonomiopiskelijoita (AMK-tutkinto). Opiskelija voi osallistua kilpailuun vain yhden kerran opiskeluaikanaan. Kilpailijoiden tulee olla 2. ja 3. vuoden opiskelijoita. Järjestävästä koulusta ei saa osallistua joukkuetta kilpailuun.

Kommentti: Tällä sääntömuutoksella varmistettaisiin, että kilpailijat ovat todella restonomiopiskelijoita AMK-tutkinnolla, ei YAMK-tutkinnolla. Myös 1. vuoden restonomiopiskelijat ja 4.:stä vuodesta eteenpäin opiskelevat opiskelijat karsittaisiin tällä sääntömuutoksella kisasta pois.

~~Joukkueiden jäsenet nimetään sähköiselle ilmoittautumislomakkeelle, varajäseniä ei sallita.~~ Joukkueen jäsenet nimetään sähköisellä ilmoittautumislomakkeella. Mikäli jo nimetty joukkueen jäsen sairastuu vakavasti tai ilmenee joku muu vastaava (force majeure) syy esteellisyyteen, varajäsen voidaan nimetä joukkueeseen kuitenkin korkeintaan viikkoa ennen tapahtuman alkua. Voimassa oleva opiskelijakortti- tai todistus opiskelimesta kyseisessä ammattikorkeakoulussa on esitettävä kilpailupaikalla ilmoittautumisen yhteydessä. Joukkueen nimenä tulee olla joukkuetta kuvaava nimi.

Kommentti: Tällä sääntömuutoksella ollaan armollisempia joukkueille.

3 § RESTO20XX -tietotaitokilpailun johtoryhmä valitsee kilpailun ylituomarin ja tuomariston.

4 § Kaikki joukkueet kilpailevat samassa sarjassa. Kilpailu koostuu kolmesta tehtävästä, jotka ovat kaikille joukkueille pakollisia. Kilpailutehtävissä voi olla osioita toisella kotimaisella tai muilla kielillä. Jokaisen tehtävänannon yhteydessä ilmoitetaan, mitä apuvälineitä ja materiaaleja saa **kyseisen kilpailutehtävän teossa** käyttää. Jokaiselle tehtävälle on annettu maksimikesto-aika, jota ei saa ylittää. Jokaisen joukkueen kilpailusuoritusta valvoo koko kilpailun ajan joukkuekohtainen elämysopas. Kilpailutehtävien mahdolliset esityslaisuudet ovat avoimia kaikille **lukuun ottamatta kilpailujoukkueita, jotka eivät ole esiintymisvuorossa.**

5 § Joukkue kirjoittaa laatii tehtävien vastaukset tietokoneella, jos ei toisin mainita. Järjestävä ammattikorkeakoulu huolehtii kilpailutiloihin kilpailussa käytettävät tietokoneet, joihin on asennettu Microsoft Office -paketti. Kilpailussa tarvittavat tallennusvälineet ja muu materiaali jaetaan joukkueille kilpailupaikalla. ~~Tehtävien tekemisessä saa käyttää internetiä tiedonhankintakanavana. Joukkue saa käyttää myös omia tietokoneita ja tabletteja.~~ Tehtävien tekemisessä saa käyttää vain avointa internetiä tiedonhankintakanavana, mikä tarkoittaa, että omia salasanan takana olevia tietoja (esim. OneDrive, sähköposti, Facebook, Moodle jne.) ei saa käyttää, ellei toisin mainita. Puhelimen käyttäminen soittamiseen tai viestien lähettämiseen tehtävien tekemisen aikana on kielletty.

Kommentti: Tällä sääntömuutoksella estettäisiin joukkueiden omien laskelmien, ennalta laadittujen power point materiaalien ja muun materiaalin käyttö kilpailutehtävän aikana, jolloin kaikki joukkueet olisivat aidosti samalla viivalla. Jos kilpailutehtävä erikseen vaatisi ennalta valmisteltua materiaalia, voitaisiin se kuitenkin sääntöjen puitteissa sallia "ellei toisin mainita" verukkeella.

6 § Kilpailun maksimipistemäärä on 90. Kustakin tehtävästä voi saada enintään 30 pistettä. Mikäli kaksi joukkuetta tai useampi joukkue ovat tasapisteissä kilpailun päättyessä, ratkaistaan paremmuusjärjestys tehtävästä yksi (1) saatujen pisteiden mukaan.

7 § Kilpailun kolme parasta joukkuetta palkitaan seuraavasti: 1. palkinnon arvo 500 €/hlö, 2. palkinnon arvo 200 €/hlö ja 3. palkinnon arvo 100 €/hlö. Kolmen parhaan joukkueen sijoitukset ja pistemäärät ilmoitetaan RESTO20XX -tietotaitokilpailun gaalailallisella. Voittajajoukkue saa RESTO-tietotaitokilpailun kiertävän pokaalin, johon voittajajoukkueen ammattikorkeakoulu kaivertaa joukkueelle laatan. Palkinto on toimitettava seuraavalle järjestävälle ammattikorkeakoululle seuraavan kilpailun ensimmäiseen kisapäivään mennessä.

Kommentti: Pitäisikö voittoluokkien palkintojen arvot standardisoida? Jos arvot määriteltäisiin, sekin helpottaisi tapahtuman järjestämistä ja kilpailun voittaminen olisi aina "saman arvoista". Onko arvot mielestänne hyvät? Näillä arvoilla mentiin suunnilleen Kajaanin kisoissa.

8 § Tuloksiin ja tehtävien arviointiin liittyvät oikaisupyynnöt voi esittää kirjallisena kilpailun ylituomarille viikon kuluessa ~~tulosten julkaisemisesta~~ siitä, kun kilpailun tarkat tulokset pistemäärineen lähetetään joukkueille. Oikaisupyynnön käsittelemisestä veloitetaan 50 €.

Kommentti: Kaikkien joukkueiden arvioinnissa kestää kauan, koska palautetta tulisi antaa myös kirjallisesti. Kajaanin ammattikorkeakoululta oltiin vailla tuloksia viikko iltagaalan jälkeen, joka on kymmenen joukkueen kolmen kilpailutehtävän sekä numeraalisessa että kirjallisessa arvioinnissa mahdotonta, jos otetaan huomioon, että tuomariston jäsenet ovat opettajia tai yhteistyökumppaneiden edustajia ja pääasiallisesti työelämässä. Tämä sääntömuutos selkiyttäisi valitusmahdollisuuden ajankohtaa.

Projektipäällikön Käsikirja - Sisällysluettelo

Esipuhe

1. Mikä on RESTO-tietotaitokilpailu?

1.1 Yleistä

1.2 Rakenne

1.2.1 Kilpailun segmentit

1.2.2 Kilpailun runko

1.2.3 Opiskelija- ja kollegatreffit

1.3 Säännöt

1.4 Logo

2. Mikä teemaksi?

2.1 Ideointi

2.2 Näkyminen

3. Rakenna organisaatiosi

3.1 RESTO-vuosi

3.2 Projektipäällikkyys

3.3 Ydinryhmä

3.3.1 Budjetointi

3.3.2 Hinnoittelu

3.4 Työryhmät

3.5 Sinun organisaatiosi

4. Yhteistyökumppanit

4.1 Neuvottelut

4.1.1 Yhteydenotto

4.1.2 Asetelmat

4.1.3 Mitä tarjota?

4.2 Sopimukset

5. Ilmoittautuminen

5.1 Ajankohta

5.1.1 Ilmoittautumistiedot

5.1.2 Henkilörekisterin ylläpitäminen

5.2 Kysely

5.3 Ilmoittautumisen jälkeen

6. Palvelupolku

6.1 Asiakkaan polku

6.2 Aikataulut

6.2.1 Ruokailut

6.2.2 Iltagaala

7. Lopuksi

7.1 Yllätyksiä

7.1.1 Tulosteet

7.1.2 Käsiohjelma

7.1.3 Infokirjeet

7.1.4 Tapahtumakansiot ja -kassit

7.1.5 Paljonko on tarpeeksi ruokaa?

7.1.6 Haalarimerkit

7.1.7 Kilpailun välineistö

7.1.8 Projektin purkaminen

7.2 Projektipäälliköiden terveiset

Lähteet

Kiitokset