

## 12.3 Deltagarservice Arena

Funktionsansvarig Deltagarservice Arena ska säkerställa att deltagare får service i tävlingsfrågor på tävlingsarenorna. Det handlar främst om att ta hand om tävlingstekniska ändringar såsom bricknum-merbyte, förlorad nummerlapp etc. och säkerställa att informationen kommer in i tävlingsadministrationssystemet enligt fastslagen rutin. Det ska också finnas generell information men något mer inriktad på tävling. Det mesta som gäller för O-Ringenstadens funktionärer, lokal etc gäller även arenan så läs igenom den texten med. Det är viktigt med en bra dialog med funktionsansvarig Deltagarservice O-Ringenstaden, många frågor följer med från Arenan till O-Ringenstaden och tvärtom.

Funktionsansvarig DS Arena bör stå i kontakt med tävlingsledningen via komradio/mobil och snabbt kunna komma i kontakt med IT, Service etc. för snabb felavhjälpning. Under tävlingsdagarna ska Deltagarserviceansvarig eller funktionsansvarig DS Arena ge klartecken till Deltagarservicechef i FO när

### 12.3.1 Funktionärer utsedda

Funktionärer till Deltagarservice Arena ska rekryteras, se text kring detta under Ledning. Ha en gemensam bemanningsplan med O-Ringenstaden så att så många som möjligt som ska jobba på DS Arena redan har blivit varma i kläderna i DS ORS dagarna innan tävlingarna drar igång.

Bemanningsbehovet ser i princip ut som för O-Ringenstaden men några som kan lite mer kring de system som används och som har en väldigt god datorvana för att hantera ändringar, vissa som är värdar, skriver ut nummerlappar, säljer starter, hanterar hittegoods och enklare frågor. På arenan går det åt ca 20-25 st funktionärer som samtidigt är verksamma vid högtryck. Räkna med ca 6-8 stationer i Köp Start, 2-3 i Föranmäl Start. Vid behov kan Köp Start behöva OLA-stöd. Det behövs ett antal stationer 2-4 där krångligare ärenden/ändringar kan hanteras. Här kan även specialköp göras (barnpassning, parkering etc). Det är generellt sett högst tryck den första dagen och på sen förmiddag. Efter 1-2 dagar kan beslut tas att ha färre stationer öppna. Det går också bra att skicka hem tidigare när man ser att trycket går ned närmare stängning. Vid behov kan man behöva skifta om personal om trycket blir större i ena flödet. Arbetsbelastningen är också till viss del beroende av antalet flyttningar mellan olika arenor och därmed behov av möblering etc.

För de mindre orienteringserfarna deltagarna ska det innan ingången finnas en värd som kan hjälpa deltagarna att välja bana utifrån deras erfarenhet. Dessa personer bör vara vana orienterare, förstå banornas upplägg, kunna ge vissa enklare instruktioner i orientering och gärna ha ett pedagogiskt sinne. En/två värdar behövs även för att styra flödena rätt, ser till att skicka fram deltagare när det finns lediga stationer etc. Tänk på att rotera här så det inte blir glapp om värden behöver sitta ner en stund.

### 12.3.2 Funktionärer utbildade

Se kapitel ovan under Deltagarservice O-Ringenstaden. Funktionärer för Deltagarservice Arena bör med fördel gå hela eller delar av samma utbildning som övriga inom Deltagarservice, inte minst då vi vill att så många som möjligt verkar inom båda områdena under genomförandet. För de som enbart jobbar i Köp Start är huvudfokus dock på OLA-klienten och bokningsportalen så övriga delar av utbildningen kan kännas något överflödiga. De funktionärer som hanterar direktanmälan i Köp Start jobbar i enklare gränssnitt, eventuellt inte i OLA överhuvudtaget i mån av bra bokningsgränssnitt. De behöver därför inte lika tung OLA- utbildning utan där räcker det om det finns någon tillgänglig vid frågor.

Det är viktigt att alla funktionärer inom Köp Start och Föranmäl Start har god kännedom om vilka banor som finns och vilka tävlingar vi erbjuder så de kan stötta deltagarna.

Utbildningen bör inkludera:

- Hur Köp Start och Föranmäl Start funktionerna är uppbyggda på arenan
- Eventuella fel vid anmälningar samt åtgärder vid haverier

Samtliga funktionärer som ska använda kassa ska genomgå kassautbildning så att kassaapparater och betalterminaler kan hanteras på ett korrekt sätt. Deltagare ska alltid erbjudas kvitto. Denna utbildning säkerställs med ekonomifunktionen under våren i god tid före arrangemanget.

*Bilaga 13-003 Funktionärsutbildning.pptx*

### 12.3.3 Arbetsschema framtaget

Deltagarservice Arena ska vara bemannad från ca 06.00 fram tills den stänger kl. 14.00. Köp Start och

Deltagarservice Arena ska vara bemannad från ca 06:00 fram till den stänger kl. 21:00. Köp start och Föranmäld Start stänger normalt något tidigare. Därefter ska allt material plockas ihop och transporteras, förberedas och testas på nästa arena, om inte samma arena används dagen efter. Säkerställ lås /bevakning av arena om datorer och kassor lämnas (kassor lämnas isf med växellåda öppen och utan kontanter i).

Planera avveckling/flyttar i förväg! Se till att det finns personer som hjälper till, vagnar/kärror för transport till bilar/släpvagnar och lämpligt antal fordon och personal som ställer iordning när det anländer. Viktigt att bord finns på plats och utplacerade i förväg på arenan så att det finns avställningsyta när datorer, skrivare m.m. anländer. Lös all etablering, avveckling och flyttar med egna funktionärer inom Deltagarservice för att hålla koll på de egna grejerna samt minska belastningen på Service logistikfunktion. Be bara Service om hjälp med de otympliga stora skyltarna samt byggnationerna.

Deltagarservice Arena finns på samtliga OL-arenor samt i enklare form i form av köp start på de MTBO-arenor som inte är samordnade med OL. Ett arbetsschema tas fram så att bemanningen är planerad så att funktionärerna ges tid för vila mellan arbetspassen. Närvaro vid Träningsrace samt PreO i den mån det arrangeras avgörs från år till år i samråd med Tävlingsansvarig.

Bilaga 13-004 Schema DS - exempel.xlsx

## 12.3.4 Arbetsplatser och material

Arbetet på Deltagarservice Arena effektiviseras med hjälp av struktur och ordning, och det utgår ofta från ett bra planerat, skyltat och möblerat tält, med plats för alla medarbetare.

### 12.3.4.1 Lokal planerad och arbetsplatser förberedda

Deltagarservice är den plats som ska lösa deltagarnas behov av hjälp innan tävling. Säkerställ att det är väl synligt och nära entrén till arenorna. Deltagarna uppskattar att smidigt kunna fixa allt och sedan gå vidare till tävlingen. Om en inomhuslokal finns tillgänglig på lämplig plats på området bör sådan användas då det säkerställer driften på ett bra sätt ur IT-perspektiv. I annat fall används tält.

Bord och stolar ska i första hand lösas av funktionen själv, det kan ta tid att hitta rätt mängd så börja i god tid, synka med Deltagarservice O-Ringenstaden. Deltagarservice Arena ska även flyttas med under veckan vilket även gäller mycket av materialet (skyltar, bord etc.). Detta bör planeras i god tid. En disk och plank som kan behöva byggas ska beställas i god tid av Bygg. Även El ska planeras i tid.

El (Service), nätverk, skrivare och datorer (IT) i tillräcklig omfattning ska säkras både på O-Ringenstaden och arenorna. Se till att beställa detta i god tid från Service och IT. Säkerställ med IT att funktionsansvarig får tillgång till en komradio för att kunna anropa tävlingsledning och felsöka vid haverier. Deltagarservice Arena har i stort sett liknande arbetsuppgifter som Deltagarservice O-Ringenstaden men på en mer reducerad yta. Skillnad i arbetsuppgifter ligger i att enbart hantera arenanära tjänster (tävling,

parkering, barnpassning etc) medan övriga ärenden (köp av avslutsbiljetter, boendefrågor, köp av souvenirer etc.) ska hänvisas till Deltagarservice O-Ringenstaden.



Bild - Deltagarservice, här med olika ingångar för Ändringar, Föranmäld start samt Köp start. Se flödesskiss nedan t.v.

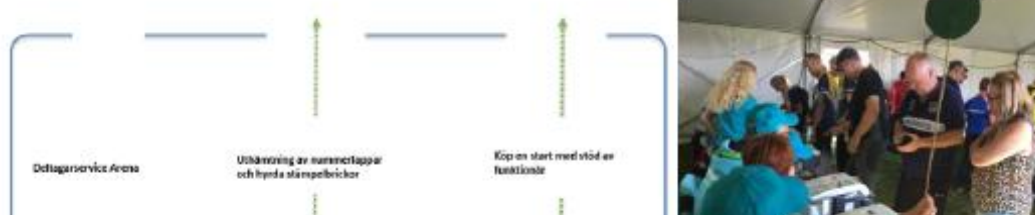




Bild - Exempel flödesskiss



Bild - Flöde i Köp Start



Bild - Deltagarservice Arena i en inomhuslokal

Funktionsansvarig ska planera för att Deltagarservice ska ha smidiga flöden. Det går bra att dela upp flödena utifrån vilka ärenden som hanteras de bör dock ligga i nära anslutning till varandra för att kunna stötta med personal/ skrivare etc. Köp Start har emellanåt högt tryck liksom Förnamld/Nummerlapp men där detta har ett snabbare flöde. Tältet bör vara modell större (9\*18 meter), se skiss

nedan. Även övrig Deltagarservice kan med fördel placeras i samma tält men bör då avskiljas något med hjälp av ett plank eller liknande i tältet.

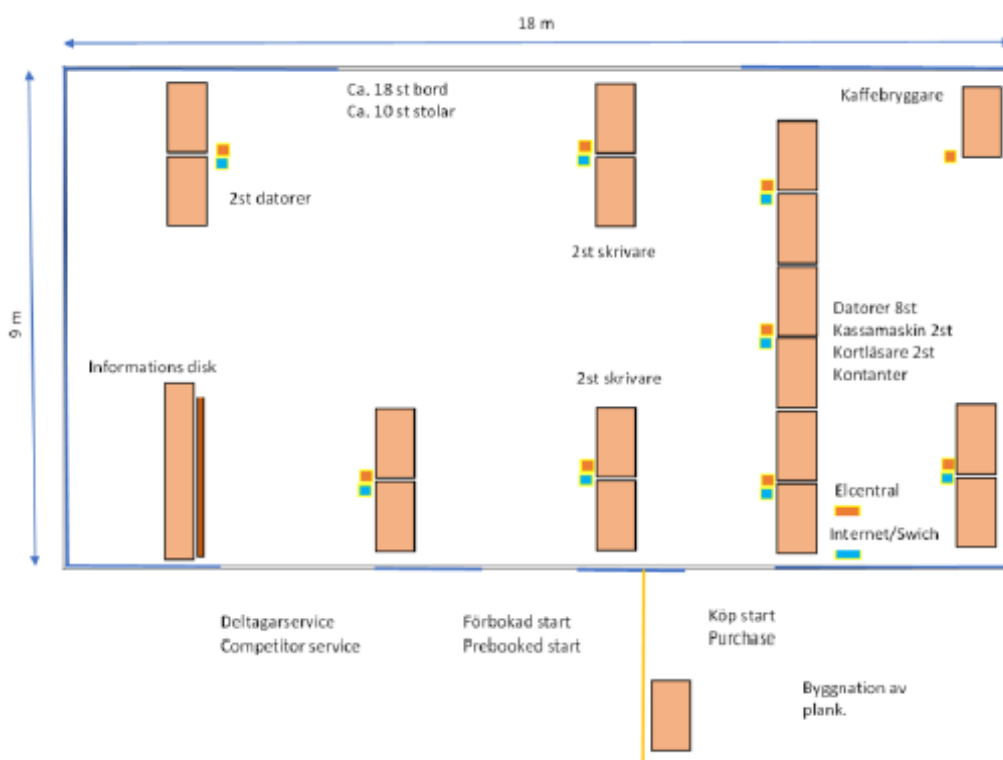


Bild - Exempelskiss över detaljerad lokalindelning för Deltagarservice Arena

#### 12.3.4.2 Material inventerat och beställt

Funktionen har utöver skyltar och arbetsplatser inte jättestora materielbehov. Det finns normalt sett ett antal skyltar som hör till Deltagarservice i materialsatsen. Dessa ska inventeras av lokal organisation under hösten innan genomförandeåret, det som identifieras som behov ska beställas av skyltansvarig.

Lokalerna utrustas med bord och stolar som i första hand löses av funktionerna själva. Datorer och nummerlappsskrivare kvitteras ut från IT innan arrangementet börjar och kassaapparater, betalterminaler och ev. växel från Ekonomi. Behov av ev. material tas vid behov fram av funktionen själv. Byggnadsbehov identifieras och beställs i god tid liksom el. Andra behov av hjälp vid ev flyttar identifieras och planeras ihop med berörda funktioner. Tänk på att IT och Ekonomi inte kan leverera förrän Bygg och El är klara.

Enkel blankett för att manuellt registrera en etappstart används ofta, samråd med tidigare års Deltagarserviceansvarig om behov. Detta underlättar för att registrera deltagare med svårstavad namn, samt ger en möjlighet att under en tid fortsätta sälja etappstarter även vid tillfälliga problem med El/IT. Ibland används även blankett för ärendehantering av krångligare ärenden. Rutin för efterregistrering så snart det fungerar. Manuell (Märkpenna) utskrift av nummerlapp. Behovet av nummerlappar fastställs och beställs i samråd med Tävlingschef.

*Bilaga 13-005 Anmälan Etappstart - med telefonnummer.docx*

*Bilaga 13-006 Anmälan Etappstart -engelska, med telefonnummer.docx*

*Bilaga 13-007 Anmälan när CB inte fungerar.docx*

*Bilaga 13-008 Ärende – Deltagarservice.docx*

Då deltagare kan, och uppmanas, boka på egen hand i första hand är information kring bokningsstegen via tydliga skyltar utanför väldigt viktigt. I anslutning till dessa bör även kartor finnas tillgängliga. Tänk därför på att dessa plank bör vara tillräckligt stora, stäm av med tävlingschef hur många kartor som ska upp samt vilka mått det är, oftast A3. Se exempel på uppställda skyltar nedan. Skyltarna bör placeras närmast tältens ingång för att minimera att de som redan anmält sig går och kikar på kartorna. Kartorna är främst till för de som behöver stöd av de för att göra sin anmälan



*Bild - Exempel på ingång mot Föränmäld Start. Liknande information kring kartor ska finnas in mot Köp Start med. Även informationen kring att Föränmäla kan med fördel finnas åt båda håll. Skyltarna ovan är vardera 3,2\*1,6m.*

### 12.3.5 Funktionalitet testad

Inför tävlingen genomförs några dagar innan första tävlingsdag ett test av funktionen. Denna kan genomföras i anslutning till Tävlingsadministrationens genrep eller oberoende av det. Testet ska genomföras på den första huvudarenan för tävlingsveckan. Säkerställ med Service och IT att allt är redo för test.

Följande bör ingå i testet:

- Nätverks- och elåtkomst
- Systemåtkomst (Bokningsportal, IP och OLA)

#### 12.3.5.1 Försäljning nya och Föränmälda starter hanterad

Under tävlingen ska de förberedelser och den planering som gjorts för försäljning av nya starter och hantering av Föränmälda starter följas i så hög grad som möjligt. Vid nybokning är det viktigt att säkerställa betalning innan bokningen konfirmeras.

Försäljningen av starter öppnar en timme före första start, dvs ca klockan 07:30 och stänger normalt en halvtimme före sista start, dvs ca klockan 13:00. Deltagarna har sedan normalt möjlighet att starta mellan 08:30-13:30.

### 12.3.6 Ändringar hanterade

Deltagarservice ska säkerställa att alla ändringar genomförs, antingen via deltagarna själva, eller via support vid Deltagarservice Arena. Säkerställa att allt stämmer mot nummerlapp och starttid (om deltagaren har lottad starttid). Denna kontroll görs i samråd med Tävlingsadministration.

Ändringar ska administreras i bokningsportalen eller OLA beroende på karaktär. Under tävlingsdagarna kommer mer ändringar göras direkt i OLA då en ny nummerlapp behöver genereras.

Alla funktionärer inom Deltagarservice som ska administrera ändringar ska ha genomgått relevant utbildning i O-Ringens bokningssystem och i OLA. Det ska också säkerställas att information mellan Deltagarservice och Tävlingsadministration sker på ett sådant sätt att inga uppgifter tappas bort eller ändras på vägen.

### 12.3.7 Nya nummerlappar och förtryckta nummerlappar administrerade

Ändringar, nya bokningar och Föranmälda starter genererar en nummerlapp. Flöden för dessa ska säkerställas. För deltagare som saknar säkerhetsnålar delas dessa ut gratis men med en uppmaning att man egentligen ska ha med egna då vi normalt sett är restriktiva med dessa. Givetvis uppskattas ett glatt "Lycka till!".

Ej uthämtade nummerlappar för PreO-deltagarna tas med ut till respektive arena inför första tävlingsdagen. Om denna sammanfaller med ordinarie arena delas de ut i Deltagarservice, annars behöver detta bestämmas från arena till arena. Detta bestäms i samråd med Tävlingsansvarig.

### 12.3.8 Kvarglömt material hanterat

Se kapitel ovan under Deltagarservice O-Ringenstaden. Inkommet material till arenan hanteras löpande under dagen. Det som inte hämtas ut tas med och lämnas in till Deltagarservice O-Ringenstaden. Om samma arena används dagen efter kan kläder och liknande lämnas kvar medan värdesaker tas till O-Ringenstaden. Viktigt att material från duschar och bussar också kommer in.