



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

**Onnistunut viestintä Ruisrock-festivaalin
talkootoiminnassa**

Emmi Rantanen

Kulttuurituotannon ko. (240 op)

3 / 2014

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Emmi Rantanen	Sivumäärä 64 ja 8 liitesivua
Työn nimi Onnistunut viestintä Ruisrock-festivaalin talkotoiminnassa	
Ohjaava(t) opettaja(t) Minna Hautio, Oona Tikkaaja	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Vantaan Festivaalit Oy, Ruisrock-festivaali	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli tutkia ja kehittää viestintää Ruisrock-festivaalin talkotoiminnassa. Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää kehitysehdotuksia viestintään tuleville vuosille. Tutkimuksessa haluttiin selvittää miten viestintä toimi vuoden 2013 festivaalilla, miten talkoolaiset kokivat viestinnän sekä ohjaamisen ja mitä kehitettävää viestinnässä on festivaalin talkotoiminnan kannalta. Tavoitteena oli myös kehittää toimivia viestintäkeinoja ja -suunnitelmia. Tilaaja tässä työssä on Vantaan Festivaalit Oy, Ruisrock.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisena tietopohjana toimivat talkoolaisen, talkotoiminnan, viestinnän ja tiedottamisen käsitteet ja teoriat. Tutkimuksessa vertailtiin aiempien vuosien kokemuksia viestintämetodeista tämänhetkisiin. Tutkimuksessa halusin lisätä tulosten validiutta tutkimalla ilmiötä useista eri näkökulmista. Tutkimus alkoi kesällä 2013 ja päättyi maaliskuussa 2014. Tutkimus toteutettiin menetelmätriangulaationa, jossa yhdistettiin kvantitatiivinen tutkimus, benchmarking sekä osallistuva havainnointi. Tutkimusta varten talkoolaisille tehtiin Webropol-ohjelmalla kysely, josta saatiin 314 vastausta vastausprosentin ollessa 56,4. Kyselyn tueksi benchmarking-menetelmällä haastateltiin kolmea suomalaista festivaalia, yhtä ulkomaalaista festivaalia sekä yhtä suomalaista Turussa toimivaa vapaaehtoisverkostoa. Haastatteluilla pyrittiin löytämään hyväksi koettuja tapoja muiden festivaalien talkotoiminnasta viestintään liittyen. Lisäksi kolmannessa menetelmässä toimin itse talkoolaisen keskuudessa havainnoimassa talkootyön luonnetta, mahdollisia puutteita, onnistumisia, perehdytystä ja vuorovaikutusta kiireisellä anniskelualueella festivaalilauantaina.</p> <p>Talkooviestinnän kehittämiseksi luotiin kolmen eri menetelmän avulla saatujen tutkimustulosten sekä analysoinnin perusteella konkreettisia kehittämissuhteita seuraavalle vuodelle sekä myös tuleville vuosille. Kehittämissuhteiksi muodostuivat talkoovastaavan ja talkoopisteiden vastaavien tiiviimpi ja jäsennellympi yhteydenpito ennen festivaalia, delegointi; talkoovastaavan apulaisten lisääminen jo festivaalin ennakkotyöhön, talkootehtävien tarkempi kuvaus ja entistä parempi perehdytys talkoopisteellä, viestinnän aikataulusuunnitelma sekä käynnit majoituspaikoilla infojen ja ohjeistusten parantamiseksi.</p>	
Asiasanat talkoolainen, talkotoiminta, viestintä	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Emmi Rantanen	Number of Pages 64 and 8 appendix pages
Title Successful communication in Ruisrock Festival's voluntary work	
Supervisor(s) Minna Hautio, Oona Tikkaaja	
Subscriber and/or Mentor Vantaan Festivaalit Oy, Ruisrock Festival	
Abstract <p>The main goal of the current study was to research and develop communication in Ruisrock festival's voluntary work. The purpose of the study was to acquire developmental proposals for the following years. The study desired to find out how the communication worked during the festival in 2013, how the volunteers experienced it along with guidance, what actually is successful communication and what can be done to develop it within the field of the festival's voluntary work. In order to reach the main goal, this study reflects on the means of successful communication in Ruisrock's voluntary work and through the process of reflection, generate new functional strategies and means for profitable communication. Vantaan Festivaalit Oy was the subscriber of the study.</p> <p>Along with the concepts of volunteer, voluntary work and communication, theories in information were used as the theoretical background of the study. Experiences of previous years' communication methods to the current methods were compared. In order to increase the validity and reliability of the results, triangulation was used (ie. by examining the phenomenon from several different perspectives). The research started in the summer of 2013 and finished in March 2014. The study was conducted with methodological triangulation, which combined quantitative research to benchmarking and participant observation. The data was collected by using a Webropol based survey which was answered by Ruisrock's volunteer workers. Altogether 314 replies were received, the response rate being at 56,4. To support the survey, three Finnish festival organizations and a foreign one along with a voluntary network from Turku was interviewed by using the benchmarking method. The purpose of the interviews was to find time-tested communication related customs in other festivals' voluntary work. In addition, participation observation was used as a method by observing the work of the volunteers in the busy bar area of the festival on Saturday, the busiest day of the festival. By working among the volunteers, the nature of the voluntary work was examined with all its possible shortcomings, successes, orientation and interaction.</p> <p>To develop the communication in voluntary work, this study created concrete proposals by using the three methods mentioned above. The analysis of the data along with the research results offer solutions n how to improve the communication during the festival next year and in the years to come.</p>	
Keywords Volunteer, voluntary work, communication	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 RUISROCK JA SEN TALKOOLAISET	7
3 VAPAAEHTOISTOIMINTA	10
3.1 Suomalaisen vapaaehtoistoiminnan taustaa	10
3.2 Vapaaehtoisмотиваation timanttimalli	12
3.3 Talkootoiminta festivaaleilla	14
4 VIESTINTÄ TALKOOTOIMINNASSA	17
5 MENETELMÄT	21
5.1 Kvantitatiivinen tutkimus	21
5.2 Benchmarking	22
5.3 Osallistuva havainnointi	24
6 AINEISTON ANALYYSI JA TUTKIMUSTULOKSET	26
6.1 Kyselytutkimus Ruisrockin talkoolaisille	26
6.1.1 Ruisrockin talkoolaisen profiili	27
6.1.2 Talkooviestinnässä onnistuminen vuonna 2013	28
6.1.3 Talkoolaisien ohjaamisessa onnistuminen vuonna 2013	32
6.1.4 Talkoolaisien tyytyväisyys Crew -internet- sivuun ja infopakettiin	34
6.2 Benchmarking	36
6.2.1 Mahdollisia toiminta-ajatuksia Ruisrockiin	37
6.2.2 Mietteitä talkooviestinnästä	40
6.3 Osallistuva havainnointi	44
6.4 Yhteenveto	47
6.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	48
7 PALAUTEKESKUSTELU JA KEHITYSEHDOTUKSET	52
7.1 Neljä kehitysehdotusta Ruisrockin talkooviestintään tuleville vuosille	52
7.2 Palautekeskustelu tilaajan kanssa ja loppusanat	59
LÄHTEET	61
LIITTEET	65
LIITE 1: Ruisrockin talkookysely	65
LIITE 2: Benchmarking-haastattelurunko	71
LIITE 3: Talkooviestinnän muistilista	72

1 JOHDANTO

Olin työharjoittelussa keväällä ja kesällä 2013 Ruisrock-festivaalia järjestävällä Vantaan Festivaalit Oy:llä. Harjoittelun aikana mielenkiintoni heräsi festivaalin talkootoimintaa ja sen kehittämistä kohtaan. Ruisrock halusi uudistaa toimintaa, talkoovastaava vaihtui ja paljon käytäntöjä ja ideoita uudistettiin. Halusin olla mukana kehittämisessä ja tutustua tarkemmin useamman sadan talkoolaisen organisoimiseen ja uusien ideoiden viemiseen käytäntöön. Tästä ideoinnista syntyi yhdessä tilaajani kanssa aihe opinnäytetyölleni. Aihe rajautui viestinnän tutkimiseen yleisemmän tyytyväisyyden ja motivaation tutkimisen sijaan. Viime vuosina talkootoimintaa on tutkittu useammissakin opinnäytetyöissä, mutta pääosin tyytyväisyyden, motivaation ja sitouttamisen näkökulmista (Värtö 2012; Ojala 2011; Nikkari & Nissi 2010). Maija Rihko (2010) paneutui opinnäytetyössään vapaaehtoisten perehdyttämiseen ja Outi Mulari (2010) kirjoitti vapaaehtoistoiminnan sisäisestä viestinnästä. Sanna-Kaisa Nissi ja Teija Nikkari (2010) tutkivat opinnäytetyössään Lahdessa järjestettävien tapahtumien vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiotekijöitä sekä sitoutumistasoa. Myös Rita Jäppinen (2010) tutki sisäistä viestintää, kun hän teki toiminnallisessa opinnäytetyössään Kihveli Soikoon! -tapahtumalle talkoolaismanuaalin. En halunnut tehdä edellä mainittujen töiden rinnalle liian samanlaista opinnäytetyötä, vaikka esimerkiksi tyytyväisyyden ja motivaation tutkiminen aiheena onkin hyvin kiinnostavaa. Halusin pohtia ja tutkia talkootoimintaa sellaisesta näkökulmasta, joka toisi minulle sekä erityisesti tilaajalle että koko tapahtumatuotannon alalle hyödyllistä ja mielenkiintoista materiaalia sekä monipuolisia tutkimustuloksia. Tavoitteenani oli myös luoda sellaisia tuloksia ja kehittämisehdotuksia, joista on apua, ei pelkästään tulevalle vuodelle, vaan myös useammalle vuodelle.

Vapaaehtoistyön luonne on murroksessa, ja koko toiminta kehittyi vuosi vuodelta. Talkootoiminnan viestintää ei kuitenkaan ole tutkittu mielestäni tarpeeksi, ja koska viestintä ilmiönä kiinnostaa itseäni, haluan keskittää oman työni viestinnän tutkimiseen ja sen haasteisiin Ruisrockin näkökulmasta. Halusin rajata aiheen tarkemmin, jotta saisin erikoislaatuisempaa ja syvällisempää tutkimusaineistoa kuin mitä pelkästä tyytyväisyyden ja motivaation tutkimisesta olisin saanut. Koska talkootoiminta oli vuonna 2013 yksi festivaalin osa-alueista, jota haluttiin kehittää ja paran-

taa, opinnäytetyöni on organisaatiolle tarpeellinen ja ajankohtainen, ja viestinnän näkökulma itselleni mielenkiintoinen.

Talkootoiminnan juuret eivät kuitenkaan ulotu festivaalin alkuajoille saakka, vaan ainoastaan muutamien vuosien päähän. Vuonna 2013 Ruisrock järjestettiin 44. kerran, eikä talkootoimintaa, saati sen viestintää ole aiemmin tutkittu. Talkoolaismäärä oli ensimmäisenä vuonna vain pieni osa tämän vuoden määrästä, ja talkootoiminta on jo laajenemisen takia ehtinyt muuttua lyhyen historiansa aikana väistämättä.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia ja kehittää viestintää ja sen toimivuutta Ruisrock-festivaalin talkootoiminnassa. Teoreettisena tietopohjana toimivat talkoolaisen, talkootoiminnan, viestinnän ja tiedottamisen käsitteet ja teoriat. Vertailen aiempien vuosien kokemuksia viestintämetodeista tähänhetkiseen. Tutkimuksessani halusin lisätä tulosten validiutta käyttämällä triangulaatiota eli tutkimalla ilmiötä useista eri näkökulmista. Laadultaan opinnäytetyöni on kehittämistutkimus, jossa käytän sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Teen kehittämisehdotuksia, jotka pohjautuvat kolmeen eri tutkimusmenetelmään; kvantitatiiviseen tutkimukseen, benchmarkingiin ja osallistuvaan havainnointiin.

Ruisrock-festivaali on päätenyt käyttämään toiminnassaan termejä ”talkoo”, ”talkoolainen” ja ”talkootoiminta” yleisemmän ”vapaaehtoisuus” -termin sijaan. Valinta perustuu mm. Juha Iso-Ahonkin (2011, 7) näkemykseen, että ”vapaaehtoistyö” toimii kattokäsitteenä ja ”talkootyö” yhtenä sen muotona, jolla on omat tyypilliset piirteensä. (Anttila 2013a & Kaartinen 2013a.) Lisäksi talkootyöt ovat useasti lyhytkestoista, kun taas vapaaehtoistyö koetaan usein pitkäkestoiseksi, vakiintuneeksi toiminnaksi (Anttila 2013a). Tyypillisiä piirteitä verottajan mukaan ovat ”jokamiehentyöt”, jotka eivät edellytä erityistä ammattitaitoa tai pätevyyttä, eikä talkootyö siten vaativuudellaan rajoita kenenkään osallistumista talkoisiin (Vero 2005). Koska ”vapaaehtoinen” on yleissana kuvaamaan koko ilmiötä ja sana toistuu useissa lähdekirjallisuuden teksteissä, käytän ”vapaaehtoistoiminta”- ja ”talkootoiminta” -termejä tässä tutkimuksessa neutraaleina synonyymeinä.

2 RUISROCK JA SEN TALKOOLAISET

Ruisrock-festivaali on kolmipäiväinen, Suomen vanhin ja Euroopan toiseksi vanhin yhtäjaksoisesti järjestetty rockfestivaali, joka järjestetään Turun Ruissalon saares-
sa. Sen juuret ulottuvat Turun Musiikkijuhlatoimikunnan ajoille 1970-luvulle asti. Ensimmäinen ”Ruisrock” järjestettiin Ruissalon Saaronniemen leirintäalueella 21–
23.8. vuonna 1970. Vuonna 2001 Vantaan Festivaalit Oy (lyhennettynä VF) voitti tarjouskilpailun festivaalin järjestämisestä ja Juhani Merimaa lähti yhdessä VF:n kanssa kehittämään Ruisrockia uuteen suuntaan. (Komulainen 2010.)

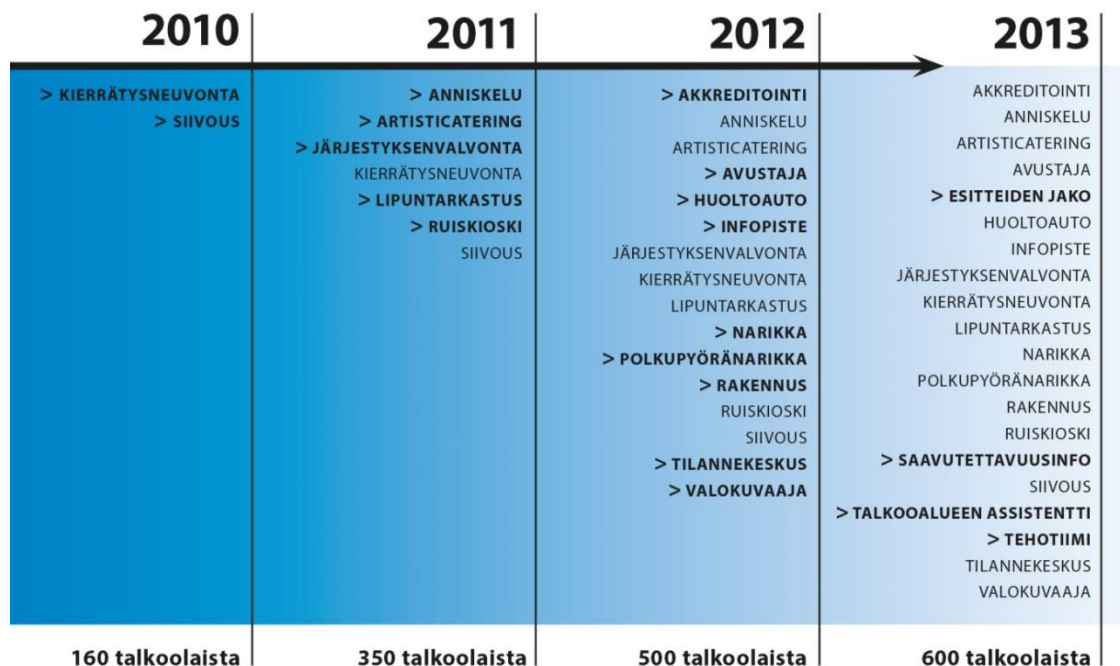
Vantaan Festivaalit Oy on edelleen Ruisrockin takana ja organisaatio järjestää pääsääntöisesti vain Ruisrockia. Vielä vuoteen 2010 organisaatio järjesti myös Ankkarockia, joka on nyt jäänyt tauolle. Yhtiö on yksityisomistuksessa ja hallitukseen kuuluu kolme henkilöä. (Anttila 2013b.) Heidän lisäksi ympärivuotisia työntekijöitä ovat promoottori sekä vastaava tuottaja organisaation toimistolla. Lisäksi organisaation joukkoon liittyy lähempänä festivaalia lisää projektityöntekijöitä, ja festivaalin aikana tekijöitä on kaiken kaikkiaan kymmenkunta. Ruisrock tehdään tiiviissä yhteistyössä myös monien muiden tekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. VF on myös mukana järjestöissä Surf (Suomen rockfestivaalien liitto), Yourope (European festival association) ja MaRa (Matkailu- ja ravintolapalvelut) (Anttila, 2013b).

Kuten monet muut tapahtuma-alan organisaatiot, myös Ruisrock pyörittää talkootoimintaa. Ruisrockissa talkootoiminnan historia on kuitenkin melko lyhyt. Useita vuosia Ruisrock on käyttänyt urheiluseuroja vapaaehtoistoiminnassa ja ensimmäistä kertaa Ruisrock rekrytoi omia talkoolaisiaan festivaalille vuonna 2010. Silloin talkoolaisten määrä oli noin 150. (Ritala 2013.) Ruisrockin entisen vapaaehtoisvastaavan Jenna Ritalan (mt.) mukaan vapaaehtoisia työntekijöitä on ollut mukana myös aiempina vuosina, mutta silloin kyse on ollut enemmän tutuista, jotka tulivat auttamaan festivaalin järjestämisessä.

Vuonna 2012 Ruisrockissa talkoolaisia oli kaiken kaikkiaan noin 500 ja vuonna 2013 määrä oli lähes 600 (Kaartinen, 2013b). Tänä vuonna mukana oli ensi kertaa

myös englanninkielisiä talkoolaisia. Heitä oli yhteensä festivaalin aikana 17. Tämä toi mukanaan lisähaasteita myös viestintään, kun hakukaavake ja informaatiot piti myös kääntää suomen kielestä englannin kielelle. Viime vuosien aikana myös talkootehtävien skaala on laajentunut huomattavasti. Ensimmäisinä vuosina talkootehtävät painottuivat siivoukseen ja toisena sekä kolmantena siivouksen lisäksi anniskeluun, järjestyksenvalvontaan ja lipuntarkastukseen (Ritala 2013). Lisäksi mukaan tuli Ritalan (2013) mukaan myös erikoisempia, alan opiskelijoita varten räätälöityjä tehtäviä.

Tänä vuonna aiempien vuosien talkootyöt säilyivät, mutta mukaan tuli vielä lisää erikoisempia tehtäviä, kuten ”tehotiimin” tehtävät. Tehotiimi on erikoisryhmä, jonka päätehtävänä on paikata vajauksia talkoopisteillä sekä suorittaa talkoovastaavan antamia erikoisempia tehtäviä. Yhteensä talkoolaisia toimi vuonna 2013 yhdeksässätoista eri tehtävässä. Mukaan otettiin mm. valokuvaaja, saavutettavuusinfon talkoolaisia ja yleisiä avustajia. Jälleen tuli pohtia viestinnän toteuttamista ja jäsen- telyä. Piti pitää yllä jo muodostunutta organisaatioviestintää, mutta sen lisäksi alkaa viestiä johdonmukaisesti ja jäsennellysti uusille, niin sanotuille ”erikoistalkooryhmille”, kuten tehotiimille ja saavutettavuusinfolaisille.



1. Kuvio 1. Talkoolaisten määrät ja talkootehtävät Ruisrockissa vuosina 2010–2013. Tummalla merkityt ovat uusia tehtäviä edelliseen vuoteen verrattuna.

Lyhyen talkoohistorian vuoksi viestintää Ruisrockin talkootoiminnassa ei ole juuri tutkittu. Talkoolaisten määrän kasvu ja tehtävien laajentuminen vaati myös viestinnän uutta suunnittelua ja aikatauluttamista. Tänä vuonna otettiin erityisen paljon huomioon talkoolaisten toiveita sekä talkootehtävissä että mahdollisissa esteissä. Talkoolaisten toiveita mm. bändien näkemisen suhteen sekä ulkopaikkakuntalaisten saapumiseen liittyviä seikkoja otettiin huomioon talkoovuoroja tehdessä. Tämä kaikki vaati perusteellista suunnittelua, aikatauluttamista ja yhteistyötä talkoopisteiden vastaavien kanssa. Viestinnän osalla huomioon tuli ottaa mm. esiintymisaikataulujen julkistaminen, jonka jälkeen talkoolaiset pystyivät esittämään toivomuksia vuoroihin (Anttila 2013a & Kaartinen 2013a). Tulevalle vuodelle on suunnitteilla toiminta- ja viestintäkalenteri, jonka tarkoitus on helpottaa aikataulutusta ja jäsentelyä viestinnässä. Kalenterissa otetaan huomioon muun muassa festivaalin yleiset asiat, jotka vaikuttavat talkootoimintaan, kuten esiintyjä- ja aikataulujulkistukset. (Kaartinen 2013a.)

3 VAPAAEHTOISTOIMINTA

Vapaaehtoistoiminta määritetään perinteisesti kahden käsitteen kautta: tekeminen on vapaaehtoista ja palkatonta. Toimintaa tehdään toisten ihmisten tai jonkin yhteisön hyväksi. Euroopan parlamentin (2008, 11) mietinnössä vapaaehtoistyön rooli taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi määritellään lähes täysin samalla tavalla perinteisen vapaaehtoistyön määritelmän mukaan. Parlamentin mietinnössä (mt.) määritellään, että ”vapaaehtoistyöstä ei saa taloudellista korvausta, sitä tehdään vapaasta tahdosta, se hyödyntää kolmatta osapuolta oman perhe- ja ystäväpiirin ulkopuolella sekä se on kaikille avointa”. Vapaaehtoistoiminta ei kuitenkaan saa korvata ammattityötä, vaan sen tehtävä on täydentää sitä (Lehtinen 1997, 20).

Suomi on hyvin aktiivinen maa talkootyössä. Lähes neljä kymmenestä suomalaisesta osallistuu johonkin vapaaehtoistyöhön, mikä vie Suomen kärkisijoille vapaaehtoistyön tekijöiden määrissä kansainvälisesti vertaillen (Iso-Aho & Soini 2012, 25). Talkootoiminnassa heijastuu mielestäni suomalainen ahkeruus, kun kansamme on aktiivisesti halukas toimimaan vapaaehtoisesti muun kuin itsensä hyödyksi. Valtiotieteiden tohtori, sosiaalipsykologi Martti Puohiniemen (2002) mukaan altruismi onkin nykyään suomalaisten keskeisimpiä arvoja (Nylund & Pessi 2005, 14). Pirkko Hakkaraisen (2001) mukaan vapaaehtoistoiminnan toimintamahdollisuuksia on Suomessa myös lukuisissa järjestöissä: harrastus- ja kulttuurijärjestöissä, urheilu- ja liikuntajärjestöissä, sosiaali- ja terveysjärjestöissä, asukasyhdistyksissä, työttömien yhdistyksissä ja ympäristöjärjestöissä.

3.1 Suomalaisen vapaaehtoistoiminnan taustaa

Risto Alapuro, Ilkka Liikanen, Kerstin Smeds ja Henrik Alapuro kertovat teoksessaan ”Kansa liikkeessä” (1987) miten Suomessa 1800-luvun lopulla syntyi lukuisia yhteiskunnallisia liikkeitä, kuten raittiusyhdistykset, ompeluseurat ja Pelastusarmeija. Nämä perustuivat kansalaisten aktiivisuuteen ja tuottivat uutta, vapaamu-

toista toimintaa. (Nylund & Yeung 2010, 39–43.) Kun vapaaehtoisjärjestäytyminen Suomessa vahvistui, alettiin tehdä yhteistyötä myös valtion ja kuntien kanssa (mt. 40–43).

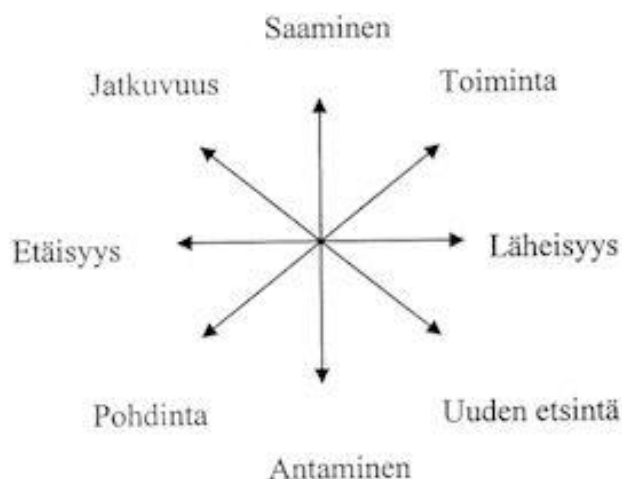
Maailmansodat vaikuttivat paljon vapaaehtoistoimintaan Suomessa 1940–1950-luvuilla, kun sodan runtelemaa maata alettiin kasata uudelleen (Teerenhovi 2013). Toimintaintoa riitti tällöin myös kansalaisjärjestöille. Sodan jälkeen 1900-luvun lopussa modernin yhteiskunnan muodostuminen ja teknologian kehittyminen synnyttivät julkishallinnon ja järjestötoimijoiden välisen kytkennän (Harju, 2007). 1980-luvulla vapaaehtoistoiminta määriteltiin Suomessa jo kokonaan järjestöjen toiminnaksi, jolla tuetaan ja täydennetään julkisia palveluja. Vapaaehtoistoiminnalla ei katsottu olevan suurta merkitystä ihmisille itselleen, eikä sitä pidetty arvona sinänsä. (Lehtinen, 1997.)

Vapaaehtoistoiminnan kansainvälinen arvostus on noussut viime vuosina. Vuosi 2001 oli YK:n vapaaehtoistoiminnan kansainvälinen teemavuosi. Tavoitteena tällä projektilla oli tehdä vapaaehtoistoimintaa tunnetuksi, tunnistetuksi ja tunnustetuksi. Tarkoituksena oli yhdistää organisaatioiden voimavaroja ja vahvistaa toiminnan yhteistä perustaa. Samalla haluttiin selkeyttää vapaaehtoistoiminnalle asetettuja odotuksia sekä tehdä toiminta entistä näkyvämmäksi. (Pessi & Oravasaari 2010, 7.)

Vuosi 2011 oli Euroopan vapaaehtoistoiminnan teemavuosi. Sen tavoitteena oli edistää ja tukea vapaaehtoistoimintaa, lisätä sen tunnettavuutta ja edistää kokemusten ja hyvien käytänteiden vaihtoa niin kansallisella kuin Euroopan laajuisella tasolla. (OPM 2009.) Myös Kansalaisyhteiskunta 2006 -toimikunnan loppuraportissa (2005, 48) kirjoitetaan, että ihminen kokee olevansa osallinen omassa yhteisössään ja omassa yhteiskunnassa työn, harrastusten, osallistumisen ja vaikuttamistoiminnan kautta.

3.2 Vapaaehtoisuuden motivaation timanttimali

Eri-ikäisillä on erilaisia motiiveja lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan. Siksi heille kannattaa tarjota erilaisia motivoivia tekijöitä ja näiden yhdistelmiä. Tällä tavoin pystytään houkuttelemaan mukaan väkeä laajasti. Anne Birgitta Pessi (ent. Yeung) (2005, 105) on kehittänyt vapaaehtoistoiminnan timanttimalin, jossa eri motiiveja on ryhmitelty ulottuvuuksiksi. Pessi (2005) keräsi suurelta joukolta syitä vapaaehtoiseksi lähtemiseen ja näitä, motivaation elementtejä, kertyi yhteensä yli 700. Pessi lajitteli kaikki nämä syyt keskittymään timanttimalissa oleviin tekijöihin (Heikkilä 2013).



Kuvio 2. Timanttimali, Anne Birgitta Pessi (2005, 107).

Timanttimali käsittelee neljää ulottuvuusparia: jatkuvuus – hyppy tuntemattomaan / uuden etsintä, toiminta – pohdinta, antaminen – saaminen sekä etäisyys – läheisyys (Heikkilä, 2013). Ulottuvuuksissa käsitellään niitä asioita, joita tulee ottaa huomioon motivoitaessa ihmisiä talkootyöhön. Lähdin tarkastelemaan ulottuvuuksia viestinnän näkökulmasta, koska nämä ulottuvuudet rakentavat hyvin pitkälti myös onnistuneen viestinnän. Kaikissa ulottuvuuksissa korostuu se, miten talkoolaiselle viestitään mahdollisuudesta päästä mukaan toteuttamaan festivaalia oman

osaamisensa, luovuutensa ja kykyjensä mukaisesti, ja mitä talkootyöstä voi saada itselleen.

Jatkuvuus – uuden etsintä -ulottuvuudessa pohdin Pessinkin (2005, 112) käsittelemää *aihepiirin tuttuutta* sekä *positiivisia kokemuksia*. Suuri paikallisten talkoolaisien määrä selittyy osittain sillä, että osallistumiskynnys oli matala, kun festivaali oli tuttu ja saavutettavissa. Uskoisin Ruisrockissa vuonna 2013 käyttöönotetun uuden hakemisen mallin, jossa hakukaavakkeen pystyi helposti täyttämään sähköisesti Ruisrockin internet-sivuilla, alentaneen myös osallistumiskynnystä. Talkooviestinnässä yhtenä suurena tekijänä, niin markkinoinnissa kuin sitouttamisessa ja motivoimisessa on hengennostatus, hyvän fiiliksen ja mielenkiinnon ylläpitäminen. Tämä kulminoituu sekä uuden etsimiseen että jatkuvuuteen. Tervetulleeksi toivotaminen, johdonmukainen, selkeä ja riittävä informointi ennen festivaalia sekä festivaalin aikana, talkoolaisien kohtaaminen, arvostus ja vastaavien läsnäolo ovat näitä viestinnällisiä seikkoja, jotka vaikuttavat talkoolaisen kokemuksiin. Tärkeää on myös kiittäminen ja festivaalitunnelmaan palaaminen jälkikäteen kiitosviestin, karonkan tai valokuvien avulla. Se, millainen kokemus ja millaiset muistot talkoolaiselle jää festivaalista, vaikuttaa erittäin paljon siihen, hakeeko talkoolainen uudelleen talkoisiin ja millainen viesti festivaalin talkotoiminnasta sekä koko festivaalista leviää.

Pohdinta – toiminta -ulottuvuuden yhtenä teemana Pessi listaa *arvot* ja *aatokset*. Omasta mielestäni vuonna 2013 Ruisrockissa tämä ulottuvuus toteutui muun muassa yleisavustajien osallistumisessa talkoihin. Saavutettavuutta kehitettiin entisestään vuoden 2013 Ruisrock-festivaalilla. Tämä näkyi talkoolaisien motivaatiotekijöissä; avustajat halusivat osallistua saavutettavuuden toteuttamiseen festivaalilla vapaaehtoisina talkoolaisina. *Itsensä toteuttamisen mahdollisuus* taas avautuu *antaminen – saaminen* -ulottuvuudessa (Pessi 2005, 109, 116). Nämä tekijät luovat onnistunutta viestintää, kun talkoolaiselle esitellään mahdollisuus päästä festivaalilla toteuttamaan itseään, hyödyntämään taitojaan ja vaikuttamaan yhteisten tavoitteiden ja arvojen toteutumisiin. Jos tässä onnistutaan, luodaan talkoolaiselle onnistunut kokemus talkotoiminnasta festivaalilla.

Tärkeää talkotoiminnan viestinnässä on myös *läheisyyden ja etäisyyden* pohtiminen. Mirja Heikkilä (2013) puhui Turun Vimmassa 13.11.2013 Kulttuurivarikon jär-

jestämässä *Vapaaehtoisten organisointi, motivointi ja sitouttaminen* -seminaarissa keskustelun ja kanssakäymisen tärkeydestä. Tietenkin ensin on tärkeää esitellä toiminta ja sen tarjoamat tehtävät ja mahdollisuudet festivaalilla, mutta tärkeää on esitellä myös tehtävien luonteita. Kuten Karreinen, Halonen & Tennilä (2010, 38) toteavat ”*Toiset ihmiset haluavat harrastaa yksin, toiset ryhmässä*”. ”Tapahtuma tarvitsee mahdollisimman paljon mahdollisimman hyviä talkoolaisia oikeisiin paikkoihin sijoitettuna ja paras työväline tämän tarpeen täyttämiseen on organisaation ja vapaaehtoiskoordinaattorin tai -vastaavan kokemuksen tuoma tuntuma”, kertoo vuoden 2011 *Maailma Kylässä* -festivaalin vapaaehtoiskoordinaattori Emma Huikari (2011, 136).

Talkotoimintaa esitellessä ja siitä viestiessä pitää muistaa luonnehtia myös tehtävien monipuolisuutta ja sitä, miten eri-ikäiset ja eri motivaatioilla mukaan lähtevät otetaan huomioon. On myös synergistä ottaa huomioon edellä mainitut seikat, koska oikeanlainen talkoolainen oikeanlaisessa talkotehtävässä vie talkotoimintaa oikeaan, onnistuneeseen suuntaan. Parhaimmillaan tämä tuo myös lisäarvoa sekä talkoolaiselle että organisaatiolle. (Karreinen ym. 2010, 42.)

3.3 Talkotoiminta festivaaleilla

Vaikka suosituimmat alat talkootyössä ovatkin urheilu- ja sosiaalialat (Iso-Aho & Soini 2012, 25), kulttuurialalla suurin osa tapahtumista ei toteutuisi ilman perinteisiä talkootyötä tekeviä henkilöitä. Kovin kattavaa tutkimusmateriaalia ei kulttuurialan talkotoiminnasta ole, mutta Finland Festivalin tekemien selvitysten mukaan sen organisaatioon kuuluvissa runsaassa 80 kulttuuritapahtumassa työskentelee vuosittain 5000 talkoolaista (mt.). Finland Festivaliin kuuluu useita suuria kulttuuritapahtumia, kuten Provinssirock ja Down by the Laituri. Ruisrock ei ole toistaiseksi Finland Festivalin jäsen. (mt.)

Talkotoiminta on nykyään suomalaisessa tapahtumakulttuurissa jo hyvin aktiivista ja yleistä. Jopa pienemmät tapahtumat ja organisaatiot haluavat hyödyntää talkotoiminnan synergiaa. Useat suomalaiset kulttuuri-, urheilu- ja liikuntatapahtu-

mat hyödyntävät talkoolaisia. Esimerkiksi Joensuussa järjestettävällä Ilosaarirock-festivaalilla oli vuonna 2013 lähes 2000 talkoolaista (Kilpiä 2013), Järvenpään Puistoblues järjestetään täysin talkoovoimin (Puistoblues 2014), Mikkeliissä järjestettävässä Jurassic Rockissa on ollut talkoolaisia festivaalin ensimmäisestä järjestämisvuodesta asti (Havukainen 2014) ja Turun seudulla toimivan Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston koordinaattorin Venla Heinosen (2013) mukaan vuonna 2013 rekrytoitiin yli 130 vapaaehtoista erilaisiin tapahtumiin ja tehtäviin Turun seudulla.

Keskeisimpiä syitä talkotoimintaan lähtemiselle ovat perinteisesti halukkuus tehdä hyvää ja vaikuttaa asioihin omalla toiminnalla. Suomalaiset haluavat auttaa ja tehdä jotain hyödyllistä. (Karreinen ym. 2010, 34.) Kuten Iso-Aho ja Soinikin (2012, 25) toteavat, monet tutkimukset osoittavat tämän saman, mutta kulttuuritapahtumissa motiiveja on myös muunlaisia. Festivaaleilla talkoolaisia motivoi auttamisen lisäksi itse tapahtuma, sinne pääsy, uudet kokemukset sekä mahdolliset ”kivat lisät” kuten Mika Värtön tutkimuksessa käy ilmi: vapaaliput, yhteistyökumppaneiden lahjakortit tai kahviliput (Värtö 2012, 56).

Itse vapaaehtoisena sekä Flow-festivaalilla että Ruisrockissa vuonna 2012 olleena sekä työskenneltyäni vapaaehtoisten kanssa ensimmäisessä harjoittelussani *Your Move* -suurtapahtumassa vuonna 2011, voin näiden kokemusteni perusteella todeta, että festivaalit koetaan usein trendikkäiksi ja aidosti mielenkiintoisiksi. Havaintojeni mukaan myös festivaalit kiinnostavat useasti nuoria talkoolaisia. Kyselytutkimukseni tulokset puoltavat myös näitä havaintoja. Kokemus siitä, että on mukana Ruisrockin kokoisella, suosituilla musiikkifestivaalilla, on kullannarvoista varhaisaikusiässä olevalle talkoolaiselle. Yleispätevää on myös ajatella, että nuoret ovat kiinnostuneita myös ajankohtaisista ja ajan hengelle tyypillisistä trendeistä, kuten Ruisrockin tapauksessa ympäristönsuojelusta, saavutettavuudesta tai kansainvälisten hitti yhtyeiden esiintymisestä festivaalilla. Nuoret hakevat talkotoiminnasta myös uusia oppeja ja ystäviä tai haluavat vaikuttaa paremman maailman rakentamiseen. (Karreinen ym. 2010, 34–35.) Myös vanhemmat ihmiset hakeutuvat talkoolaisiksi. Heille tärkeää on uusien tuttavien saaminen ja osaamisen hyödyntäminen (mt.).

Kulttuurin kentällä talkootoiminnassa on muusta talkootoiminnasta, kuten sosiaalialan tai urheilun talkootoiminnasta, poikkeavia erityispiirteitä. Juha Iso-Aho (2012, 25) kirjoittaa, että kulttuurin saralla talkootyössä motiivit ovat yleensä muunlaisia: ”halutaan verkostoitua, oppia uutta ja käyttää vapaa-aikaa tavalla, jonka kokee itselleen merkitykselliseksi.” Nämä ovat suurimmat motivaatiotekijät talkoolaiseksi lähtemiselle kulttuuritapahtumissa, kuten Ruisrockissa. Festivaaleilla korostuu kuitenkin vielä pääsymahdollisuus itse tapahtumaan. Iso-Aho (mt., 25) mainitseekin ”kelvoksi motiiviksi” myös sen, että pääsyn kulttuuritapahtumaan voi lunastaa omalla työllään.

Talkootyöhön on odotettavissa uusia piirteitä kulttuurialalla. *TUOTTAJA2020* -hankkeen loppuraportissa Juha Iso-Aho ja Anne Soini (2012, 25) kirjoittavat, että tulevaisuudessa talkootyön muodot todennäköisesti monipuolistuvat ja yksilöllistyvät. Ihmisten päätäntävalta sen suhteen, millaista työtä halutaan tehdä, voimistuu. Iso-Ahon (2011, 47) tutkimuksessa kerrotaan, miten motiivit vapaaehtoiselle toiminnalle ovat todennäköisesti yhä enemmän erilaistumassa. Ihmiset korostavat yksilöllisiä tarpeitaan ja se heijastuu yhä enemmän myös vapaaehtoistyöhön. On mielestäni mahdollista, että perinteinen vapaaehtoistyö ei enää vedä puoleensa sellaisenaan, vaan on kehiteltävä kiinnostavampia ja yksilöllisempiä tehtäväkuva-uksia ja markkinoitava sekä brändättävä vapaaehtoistyö uudelleen. Näin on mielestäni tapahtunut ainakin Ruisrockissa. Talkootehtävät ovat luonteeltaan yksilöllistyneet ja niiden määrät lisääntyneet. Tällainen murros ja kehitys laittaa organisaatiot pohtimaan, miten onnistua toimivassa viestinnässä, joka sekin on koko ajan kehittyvää monikanavaisessa viestintävirrassa.

4 VIESTINTÄ TALKOOTOIMINNASSA

Teknologia ja tekijöiden luovuus mahdollistavat viestinnän toteuttamista ja kehittämistä nykyään valtavasti. Ruisrockissa talkoolaisten määrät lähentelevät jo kuutta sataa ja tämä on jo hyvin suuri ihmisjoukko johdettavaksi. Siksi on mielestäni hedelmällistä syventyä tässä asiayhteydessä viestintään ja sen toimivuuteen festivaalien talkootoiminnassa.

Viestintä on sanomien vaihdantaa lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Viestintä on sisältöjen siirtoa: se voi olla käskemistä, suostuttelemista tai tapahtumien kuvaamista. (Kunelius, 2009, 10.) Kunelius (2009, 18–19) kirjoittaa muun muassa *joukkoviestinnästä*, joka on sanomien välittämistä suhteellisen suurelle, ennalta rajamattomalle yleisölle. Siinä käytetään apuna teknisiä apuvälineitä ja ainakin lyhyellä aikavälillä se on yksisuuntaista. Joukkoviestintä on aina periaatteessa julkista. Joukkoviestintä myös kokoaa ryhmiä ja joukkoja yhteen.

On olemassa myös *kohdeviestintää*, jonka yleisö on ennalta määritelty. *Organisaatioviestintä* taas on viestintää, jonka tarkoituksena on palvella jonkun organisaation tavoitteiden toteutumista. Organisaatioviestintä-termistä voidaan käyttää myös käsitettä *yhteisöviestintä* (Kunelius 2009, 18). Puhuttaessa organisaatioviestinnästä, viestinnän tehtäviä ovat Anne Ilvosen (2011, 11) mukaan myös organisaation toiminnan tukeminen, tiedottaminen, myönteisen mielikuvan luominen ja ylläpitäminen, uusien työntekijöiden ja jäsenten perehdyttäminen sekä yhteiseen toimintaan sitouttaminen. Ilvonen (2011, 17) kirjoittaa yhteisö- eli organisaatioviestinnän olevan myös suunnitelmallista, tavoitteellista ja johdettua toimintaa yhteisökuvan rakentamiseksi ja avoimen sekä vuorovaikutteisen tiedonkulun varmistamiseksi.

Viestintä jakaantuu myös *sisäiseen* ja *ulkoiseen viestintään*. Juholinin (1999, 13) mukaan ”sisäinen viestintä, kuten viestintä yleensä, on laaja ilmiö, joka vaikuttaa kaikkialla yhteisön toiminnassa.” Johtamisessa ja esimiestyössä sekä sitouttami-

sessä ja motivoinnissa sisäisen viestinnän hallinta on välttämätöntä (mt.). Johtaminen, sitouttaminen ja motivointi ovat avainsanoja talkootoiminnassa.

Anne Ilvonen (2011, 15–16) kirjoittaa ”ulkoisesta tiedottamisesta”, joka on kaksisuuntaista viestintää. Ulkoisessa tiedottamisessa organisaatio on vuorovaikutuksessa ympäristön, kuten sidosryhmien kanssa. Ilvosen mukaan ulkoisessa tiedottamisessa tulee kuunnella myös ympäristön tarpeita, mitä esimerkiksi sidosryhmät tai muut yhteistyökumppanit toivovat ja kuinka näihin voidaan vastata. Vuorovaikutus voi lisätä myös oman toiminnan tunnettuutta. Ulkoinen viestintä kuitenkin vaatii suunnittelua ja organisointia (Ilvonen 2011, 16.)

Ruisrockin talkootoiminnassa voidaan puhua sekä joukkoviestinnästä että organisaatioviestinnästä. Silloin, kun rekrytointi aloitetaan ja halutaan viestiä suurelle, ennalta rajaamattomalle yleisölle, voidaan puhua joukkoviestinnästä. Tällöin viestintä pitää olla selkeä: mitä haetaan, miksi haetaan ja milloin. Kun talkoolaisia valitaan mukaan ja heistä muodostuu yhtenäinen joukko, muuttuu viestinnän luonne organisaatioviestinnäksi. Silloin pyritään nimenomaan tavoitteiden toteutumiseen, kuten motivointiin ja sitouttamisen onnistumiseen. Viestintä on ulkoista rekrytoinnin alkuvaiheessa, kun viestitään ulospäin. Hakuajan alkamisesta halutaan informoida tuntemattomalle joukolle ja ihmisiä saada mukaan. Ja jälleen, kun talkoolaisia on valittu mukaan, viestintä muuttuu sisäiseksi, talkoolaisten ja organisaation väliseksi, kohderyhmäkohtaiseksi sanomien vaihdannaksi. Erikseen tiedotetaan kuitenkin aiempien vuosien talkoolaisille, joille laitetaan kutsuviesti hakea talkoolaiseksi jo ennen virallisen hakuajan alkamista (Kaartinen 2013a). Heidän kohdallaan viestintä tietenkin on viestimistä tutulle kohderyhmälle.

Viestintä on erilaista, jos halutaan viestiä esim. suurelle joukolle, pienelle joukolle, tutulle kohteelle tai yhteistyökumppaneille. Kaikki viestintä tulee kuitenkin olla selkeää ja yksiselitteistä, ja haluttu viesti pitää pyrkiä tuomaan esille. Jotta saavutetaan paras mahdollinen lopputulos Ruisrockin talkootoiminnassa, tulee luoda tavoitteet viestinnälle. Tavoitteet voivat olla määrällisiä, esimerkiksi lyhytaikaisessa viestinnässä tai laadullisia, kuten pitkäaikaisessa viestinnässä. Tavoitteiden toteutuminen vaatii viestintäsuunnitelmaa, joka perustuu vahvasti organisaation toiminta-ajatukseen. Suunniteltu viestintä tukee yhteisön tavoitteita, helpottaa arkista

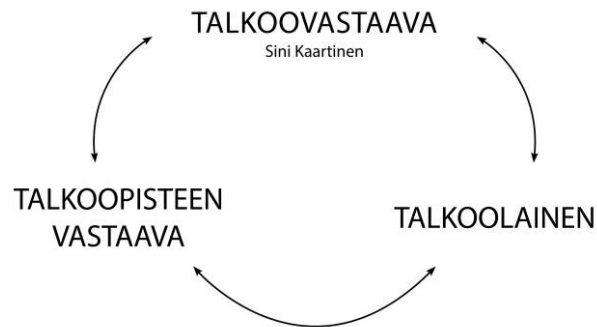
työtä, luo pelisääntöjä ja auttaa hahmottamaan resurssitarpeita. Yhteisön tulisi olla tietoinen siitä, millaista viestintää se harjoittaa ja millaisen kuvan itsestään muodostaa. (Ilvonen 2011, 11, 20–21, 29.)

Ilvonen (2011, 29) listaa teoksessaan ”Miten tiedotan? Yhdistystoimijan tiedottamisopas”, ne seikat, joihin tulee kiinnittää huomiota viestinnän suunnittelussa:

- Viestinnän ongelmat ja mahdollisuudet: millaista viestintä on nyt ja mitä voidaan muuttaa
- Tavoitteet: mihin halutaan mennä, mitä halutaan olla
- Kohderyhmä / kohderyhmät ja tarvittaessa kohderyhmäkohtaiset tavoitteet
- Alustava budjetti ja kuinka paljon erilaisia resursseja on käytössä
- Viestintäkeinot
- Toteutus: kuinka suunnitelma siirretään käytäntöön ja millä resursseilla
- Arviointimenetelmät: kuinka tuloksia arvioidaan

Ruisrockin tapauksessa merkittävää on miettiä nimenomaan mihin halutaan mennä ja mitä voidaan muuttaa. Talkootehtävät laajenevat ja talkoolaisien odotukset kasvavat. Tällöin pitää miettiä kohderyhmäkohtaisia tavoitteita, koska mitä paremmin pystytään viestimään henkilökohtaisella ja mielekkäällä tavalla, sitä suuremmalla todennäköisyydellä talkoolainen saadaan sitoutumaan toimintaan. Viestinnän ollessa kiinnostavaa ja johdonmukaista, jaksaa talkoolainen olla kiinnostunut asiasta. Jos taas ohjaaminen ja informaatio ovat sekavaa tai suunnittelematonta, ei sisältö jaksa kiinnostaa. Ilvosen (2011, 12) tekstiä lainatakseni: ”Viestiä lähetettäessä pitää pyrkiä arvioimaan mahdollisimman hyvin vastaanottajan tiedon taso”.

Ilvosen (2011, 15–16) luonnehtima ulkoinen tiedottaminen voi olla myös kolmensuuntaista, perinteisen kahdensuuntaisen viestinnän lisäksi. Yhtenä tarkastelun kohteena talkooviestinnässä Ruisrockissa on tällainen kolmensuuntainen viestintä, jonka kolmas osapuoli on luonnollisesti talkoolainen. Tähän viestinnän muotoon tarvitaan jatkossa suunnittelua. Kolmensuuntaisessa viestinnässä mukana ovat talkoovastaava, talkoopisteiden vastaavat sekä talkoolaiset:



Kuvio 3. Kolmensuuntainen viestintä Ruisrockin talkootoiminnassa.

Tällainen monisuuntaisuus tuo haastetta, kun halutaan onnistua viestinnässä, joka tukee onnistunutta talkootoimintaa johdonmukaisuudella ja ajantasaisuudella. Kolmensuuntaisessa viestinnässä tärkeää on muistaa aikataulutus; milloin pitää informoida vastaavia mistäkin asiasta ja milloin on deadlinet määrätyille asioille. Pitää myös pitää huoli, että viesti kulkee eteenpäin. Yhteisistä asioista ja yhteisistä tiedottamisista tulee sopia ja kokousta. On hyvä miettiä myös vastualueet; ketkä informoivat mistäkin asiasta ja millä aikataululla. Turussa toimivan Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston koordinaattori Venla Heinosen (2013) mukaan haasteellista kolmensuuntaisessa viestinnässä on se, että itse pitää muistaa markkinointiviestiä kahteen suuntaan. Ruisrockissa vuonna 2013 haasteellisuutta tähän toivat vielä englanninkieliset vapaaehtoiset, kun kaikki materiaali ja ohjeistus piti muistaa kääntää ja lähettää vielä suomenkielisten jälkeen englanninkielisille. Tämä toi haasteellisuutta eritoten aikatauluttamiseen. (Kaartinen 2013a.)

5 MENETELMÄT

Käytin tutkimuksessani triangulaatiota eli monimenetelmällisyyttä. Valitsin tutkimukseeni kolme tutkimusmenetelmää: kvantitatiivinen tutkimus, osallistuva havainnointi sekä benchmarking eli vertailuanalyysi. Tätä voidaan kutsua metodologiseksi tai metodiseksi triangulaatioksi. (Hirsijärvi, Remes & Saarivaara, 1997, 233.) Käsittelen jokaisen menetelmän tässä luvussa erikseen. Koin tutkimusmenetelmiä pohtiessani ja valitessani, että vain yksi tai edes kaksi menetelmää eivät ole riittävän kattavia analysoimaan näinkin isoa osa-aluetta suuresta festivaalista. Tulosten luotettavuutta voidaan lisätä tällaisella triangulaatiolla eli tutkimalla ilmiötä useista eri näkökulmista, esim. käyttämällä useita erilaisia aineistoja ja tiedonkeruumenetelmiä (Ojasalo, ym. 2010, 94). Ruisrockissa oli tänä vuonna lähes kuusisataa talkoolaista, mikä on iso massa johdettavaksi ja ohjeistettavaksi. Päätelin, että mitä monipuolisemmin pääsisin keräämään aineistoa, sitä monipuolisempia tutkimustuloksia tulisin saamaan. Kuten Sarajärvi ja Tuomi kirjoittavat teoksessaan ”Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi” (2009, 85) usein kysytään, kuinka paljon aineistoa täytyy kerätä, jotta tutkimus olisi tieteellistä, edustavaa ja yleistettävissä. Sarajärvi ja Tuomi (mt.) siteeraavatkin Eskolan & Suorannan (1996, 36) tekstiä seuraavanlaisesti: ”ratkaisevaa ei ole aineiston koko vaan tulkintojen kestävyys ja syvyys”. Olin myös henkilökohtaisesti kiinnostunut tutustumaan erilaisiin tutkimusmenetelmiin ja näkemään, millaisia tuloksia ne tuottaisivat.

5.1 Kvantitatiivinen tutkimus eli kyselylomake

Koska tutkittava joukko on suuri, kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä oli luonnollisin valinta yhdeksi tutkimusmenetelmäksi. Tein Webropol-työkalulla internetiin talkoolaisille kyselyn, joka sisälsi aiheita viestinnän lisäksi mm. tyytyväisyydestä ja motivaatiosta. Viimeistelimme kyselyä yhdessä tilaajan kanssa. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää tilaajalle Ruisrockin talkoolaisen profiili, tyytyväisyyttä talkootoiminnassa, motivaatioseikkoja mukaan lähtemiseen sekä viestinnän onnistumista. Loimme paljon myös avoimia kysymyksiä, joilla haluttiin antaa mahdolli-

suus vapaasanaiseen palautteeseen ja saada selville seikkaperäisemmin talkoolaisien ajatuksia. Kyselylomake sisälsi kysymyksiä viestinnän lisäksi talkootyön muista osa-alueista, mutta tässä opinnäytetyössäni olen rajannut aineiston tarkastelun ainoastaan viestintään ja viestinnän osioiden vastausten analysointiin ja tutkimiseen.

Kysely on järkevä vaihtoehto menetelmäksi silloin, kun tutkitaan suurta joukkoa. Kyselyn miinuspuolena on kuitenkin esimerkiksi se, että vastausvaihtoehtoja määritetään etukäteen. Esimerkiksi haastattelussa on mahdollista mm. selventää ilmausten sanamuotoja ja käydä keskustelua. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 73.) Teimme tilaajan kanssa monipuolisia kysymyksiä välttyäksemme kyselylle luonteen omaiselta rajaukselta.

Kysely (Liite 1) muodostuu neljästä osiosta: ”*Perustiedot*”, ”*Ennen festivaalia*”, ”*Talkoolaisena Ruisrockissa*” ja ”*Festivaalin päätös*”. Perustiedoilla selvitimme Ruisrockin talkoolaisen profiilin. Ennen festivaalia -osiossa selvitimme tyytyväisyys- ja motivaatiokysymysten lisäksi muun muassa mistä talkoolainen oli saanut tiedon talkoohausta sekä oliko viestintä selkeää. Tämä osio keskittyi eniten käytännön toimivuuteen, ohjaamiseen ja viestinnän onnistumiseen. Kolmas osio ”Talkoolaisena Ruisrockissa” selvitti tyytyväisyyttä muun muassa talkoovastaaviin, -alueeseen, -bussiin ja -tehtäviin. Viimeinen osio selvitti oliko talkootodistus hyödyllinen, oltiinko talkoolaisien kiitosbileisiin tyytyväisiä ja aikooko talkoolainen osallistua talkoolaiseksi Ruisrockiin myös ensi vuonna.

5.2 Benchmarking

Benchmarking eli vertailuanalyysi perustuu toisten yritysten toimintojen tarkasteluun ja niiden vertaamiseen tutkittavan organisaation toimintaan. Useimmiten benchmarkingin kohteiksi valitaan menestyneitä yrityksiä, joiden menestyksen syitä selvitetään ja pyritään löytämään hyväksi koettuja tapoja aihealueeseen liittyen. Vertailuorganisaatioita voivat olla esimerkiksi muiden toimialojen organisaatiot, kilpailijat tai toimialan tilastolliset keskiarvot ja standardit. (Ojasalo ym. 2010, 163.)

Haastattelin neljän eri festivaalin edustajaa (Ilosaarirock, Tuska-festivaali, Jurassic Rock ja Roskilde-festivaali) sekä Turussa toimivaa, Turun ammattikorkeakoulun hallinnoimaa Kulttuurivapaaehtoiset -verkostoa. Tämän opinnäytetyön liitteenä on benchmarkingiin käytetty haastattelurunko (Liite 2).

Halusin valita vertailukohteiksi sekä itselleni mielenkiintoisia että Ruisrockille hyödyllisiä kohteita. Jurassic Rock on Suomessa vielä melko pieni, mutta kasvava festivaali. Festivaali onnistui vuonna 2013 järjestelyissä, teki yleisöennätyksensä ja oli ehdokkaana Vuoden Festivaaliksi YleX:n äänestyksessä (YleX 2013; Jurassic Rock 2014). Halusin ottaa selvää miten festivaalin talkotoiminta onnistui ja miten se oli rakennettu, ja haastattelin festivaalin talkotoiminnasta vastaavaa henkilöstöpäällikköä Anniina Havukaista.

Tuska-festivaali taas kiinnosti sen vuoksi, että se on vakiintunut festivaali Suomessa ja yksi merkittävimmistä metallimusiikin tapahtumista Pohjoismaissa. Tapahtuman talkotoiminta kuitenkin on todella pientä. Yleisömäärä on myös Ruisrockia pienempi, mutta minua kiinnosti miten Tuskan tyyppisellä festivaalilla ajatellaan talkotoiminnasta, miten sitä johdetaan ja mitkä seikat ovat talkotoiminnassa heille tärkeitä, kun toiminta on vasta aluillaan. Haastattelin Tuska-festivaalia järjestävän Finnish Metal Events Oy:n toimitusjohtajaa Hanna Kuosmasta.

Kansainvälinen vertailukohde oli mielenkiintoinen, koska Roskilde-festivaalin talkoomäärät ovat valtavat. Haastattelin sähköpostitse yli 30 000 vapaaehtoistyöntekijää pyörittävän festivaalin vapaaehtoistoiminnasta vastaavaa Annette Jørgensenia. Häneltä halusin ennen kaikkea kysyä viestinnän koordinoimisesta vapaaehtoisten ja vapaaehtoisvastaavien välillä, sitouttamisen keinoista sekä haasteista viestinnässä.

Halusin valita benchmarkkukseen myös vapaaehtoisverkostoa ja haastatella ammattihenkilöä, joka rekrytoi vapaaehtoisia ympäri vuoden erilaisiin tapahtumiin. Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston piirissä oli vuonna 2013 noin 130 vapaaehtoista ja toiminta alkaa olla jo vakiintunutta Turussa. Uskoin, että haastatteleamalla ja tutustumalla ammattimaiseen vapaaehtoistoimintaan, saisin hyödyllistä ja arvokasta vertailudataa Ruisrockille. Haastattelin Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston koordinaattoria Venla Heinosta. Verkoston valinta benchmarkkukseen perustui paina-

vasti turkulaisuuteen siksi, että Ruisrock on Turussa järjestettävä suuri festivaali ja yksi vuoden suurimmista tapahtumista sekä vahvaan vapaaehtoistoiminnan tuntemukseen. Minua kiinnosti tutustua myös toisen, vapaaehtoisia rekrytoivan osapuolen ajatuksiin toimivasta talkootoiminnasta ja -viestinnästä. Halusin myös ottaa selvää olisiko turkulaisuudessa tai paikallisuudessa jotakin tyypillisiä piirteitä tai tapoja, kuten minne turkulaiset hakeutuvat vapaaehtoiseksi ja miten paljon vapaaehtoisia Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston ringissä on. Esimerkiksi Jurassic Rockin tapauksessa paikallisia vapaaehtoisia on huomattavasti vähemmän kuin ulkopaikkakuntalaisia (Havukainen 2014). Ruisrockissa taas paikallisten määrä oli vuonna 2013 suurin. Haastattelun runkoa piti hieman muuttaa, koska kyseessä ei ollut tapahtuma vaan ympärivuotinen toiminta, jonka reservissä on vapaaehtoisia.

5.3 Osallistuva havainnointi

Halusin käyttää yhtenä tutkimusmenetelmänä osallistuvaa havainnointia, jotta saisin perusteellisempaa tietoa talkootyöstä ”ruohonjuuritasolla”. Havainnointi tutkimusmenetelmänä on perusteltua silloin, kuin tutkittavasta ilmiöstä tiedetään vähän tai ei ollenkaan (Tuomi & Sarajärvi 2012, 81). Vaikka olin ollut tiiviisti mukana talkootoiminnan suunnittelussa, moni osa-alue oli minulle vierasta käytännön tasolla. Siksi minusta oli hyvin mielenkiintoista käyttää tätä kokemusta tutkimusmenetelmänä. Havainnointi voi olla systemaattista ja tarkasti jäsenneltyä tai täysin vapaata ja luonnolliseen toimintaan mukautunutta (Hirsijärvi, ym. 1997, 214). Mukailin tässä tutkimusmenetelmässä jälkimmäistä teemaa.

Havainnoinnin suurin etu on siinä, että sen avulla voidaan saada välitöntä ja suoraa tietoa ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä (Hirsijärvi ym. 1997, 213). Havainnointi sopii muun muassa vuorovaikutuksen tutkimiseen, mikä oli yksi tämän menetelmän tavoitteista. Havainnointi voi kohdistua rajattuihin kohteisiin tai pyrkimyksenä voi olla myös kokonaisvaltaisen kuvan saamisesta tutkittavan joukon elämästä. (mt. 213–217). Havainnoissani tutkin vain pientä kohdetta, johon kuului kolmen talkoolaisen lisäksi useat talkoovastaavat ja anniskelun

työntekijät. Pääpaino pysyi kuitenkin näiden kolmen talkoolaisen ja vastaavien toiminnan, perehdytyksen ja vuorovaikutuksen havainnointiin.

Talkoolaisia oli vuonna 2013 Ruisrockissa eniten anniskelualueella, jossa heitä oli Ruisrockin käyttämän akkreditointijärjestelmän mukaan kaiken kaikkiaan noin 200. Tämän lisäksi anniskelussa toimi urheiluseurojen talkoolaisia toiset noin 200 (Jaatinen 2014). Halusin nähdä miten talkoolaiset pärjäävät kiireisellä anniskelualueella, miten heitä perehdytetään ja miten heidät otetaan vastaan.

6 AINEISTON ANALYYSI JA TUTKIMUSTULOKSET

Triangulaatio oli hyvin mielekäs tutkimusmenetelmä ja kolmen menetelmän kombinaatio toi esille hyviä havaintoja ja tuloksia. Vaikka yllättävän paljon samankaltaisuuksia ja toistoa nousi tutkimustuloksissa sekä benchmarkingissa että kyselytutkimuksessa, uusia hyödyllisiä näkökulmia ja ideoita sekä eroavaisuuksia kohteiden välillä nousi esiin. Osallistuva havainnointi taas ruokki tutkimustani erityyppisillä havainnoilla, kun seurasin reaaliaikaisesti talkootehtävien suorittamista ja talkoolaisten sekä talkoopisteiden vastaavien välistä kommunikointia. Avaan tuloksia menetelmä kerrallaan, koska koen sen johdonmukaisimmaksi ja selkeimmäksi vaihtoehdoksi. Kolmella menetelmällä sain hyvän kombinaation selvitetävistä tutkimuskysymyksistä ja mielestäni tulokset tukevat toisiaan hyvin.

6.1 Kyselytutkimus talkoolaisille

Lähetin kyselyn 557:lle talkoolaiselle ja vastauksia kertyi 314. Vastausprosentti oli näin ollen 56,4. Tilastollisessa päättelyssä lähdetään siitä, että saatuja tuloksia voidaan yleistää koskemaan perusjoukkoa (Kananen, 2011, 85). Toki tulosten luotettavuuden kannalta turvallisinta olisi tutkia kaikki perusjoukon tilastoyksiköt, kuten Kananen toteaa teoksessaan ”Kvantitatiivisen opinnäytetyön opas” (mt.), mutta useasti kustannus- ja aikarajoitteet estävät tämän. Tutkimukseni saavutti kuitenkin hyvän vastausprosentin ja vastaajien keskuudessa ei ilmennyt suuria eroja. Näin ollen voidaan tuloksia pitää luotettavina. Validiteettia punnittaessa on otettava huomioon kyselytutkimuksessa se, miten vastaaja tulkitsee kysymyksen. Vastaajat ovat saattaneet tulkita kysymyksen tai kysymyksiä täysin toisin, kuin tutkija on ajatellut. (Hirsijärvi ym. 1997, 232.) Koska keskiarvohajonta ei ollut suurta, voidaan todeta, että tulokset ovat luotettavia ja kysymykset relevantteja ja kokonaisvaltaisesti oikein ymmärrettyjä. Kyselyssä oli yhteensä 39 kysymystä, jotka koostuivat sekä monivalintakysymyksistä, että avoimista kysymyksistä.

6.1.1 Ruisrockin talkoolaisen profiili

Kyselyn vastaajista 83 % oli naisia ja 17 % miehiä. Naiset ovat tutkitusti aktiivisempia vapaaehtoistyössä kuin miehet. Timo Cantellin mukaan (1993, 1996) kulttuuritapahtumiin osallistuu yleensä yhtä miestä kohden kaksi naista (Lindholm, Simovaara, Cantell & Mielonen 2011, 41). Suurin osa vastaajista, 30,8 %, oli 18–19-vuotiaita ja kotoisin Varsinais-Suomesta (38,7 %). Ruisrockin talkoolaisen profiilin muodostaminen ei tuonut juurikaan yllätyksiä, kun tyypillinen talkoolainen Ruisrockissa on siis *18–19-vuotias, varsinaissuomalainen opiskelijanainen*. Vapaaehtoistyössä yleisimmät ikäluokat ovat juuri nämä nuoret aikuiset sekä eläkeikäiset (Heikkilä, 2013). Vähiten vapaaehtoistyöhön osallistuvat niin kutsutut ”ruuhkikäiset” eli 30–40-vuotiaat, jotka ovat perheen perustamisiässä ja kiireisiä työelämässä (Heikkilä 2013; Yeung 2002, 28). Myös varsinaissuomalaisuus ei luonnollisesti tuonut yllätystä, kyseessä kun on Varsinais-Suomessa järjestettävä tapahtuma. Toiseksi ja kolmanneksi maantieteellisessä vertailussa sijoittuivat Uusimaa ja Pirkanmaa, mikä ei myöskään tullut yllätyksenä Tampereen seudun ja Helsingin seudun ollessa väkiluvultaan isoja sekä sijainneiltaan että liikenneyhteyksiltään suotuisia. Samanlainen maantieteellinen jakauma on tutkimusten mukaan myös Ruisrockin yleisössä. Eniten kävijöitä Ruisrockiin tulee siis Varsinais-Suomesta, Uudeltamaalta ja Pirkanmaalta. (Anttila 2014.) Voidaan siis ajatella, että Ruisrockin yleisön joukossa on henkilöitä, jotka haluavat myös talkoolaiseksi festivaaliin ja olla mukana toteuttamassa festivaalia omalla panoksellaan.

Opiskelijoita oli ylivoimaisesti eniten, yhteensä 62,2 % vastanneista. Vapaaehtoisena toimiminen musiikkifestivaalilla on tyypillisesti nuorelle vapaaehtoiselle elämyksellinen ja tapahtumarikas kokemus. Monet opiskelijoista hakivat vapaaehtoiseksi, koska ei ollut kesätöitä tai viikonlopulle haluttiin tekemistä. Suurimmat taustatekijät kulttuurialan vapaaehtoistyössä ovat kuitenkin halu verkostoitua ja oppia uutta, ja kuten Juha Iso-Aho toteaa, kelpo motiivi toiminnalle on myös se, että pääsyn kulttuuritapahtumaan voi lunastaa omalla työllään (Iso-Aho & Soini 2012, 23). Nämä ominaispiirteet näkyivät myös Ruisrockissa 2013, kun valtaosa (220 talkoolaista) vastasi monivalintakysymyksessä suurimman syyn talkoolaiseksi ha-

kemiselle olleen ”pääsy festivaalille maksutta”. Oli kuitenkin ilo huomata, että myös vilpitön ja aito kiinnostus festivaalia kohtaan heijastuvat motivaatiotekijöissä. 167 vastaajaa lähti vapaaehtoiseksi ”halusta nähdä miten festivaalia toteutetaan” ja 152 vastaajaa ”halusi työkokemusta”. ”Joitakin muita syitä” olivat mm. halukkuus saada jotakin tekemistä viikonlopuksi, päästä tekemään festivaalista saavutettavampi sekä innostus ja kiinnostus talkootyöhön osallistumiseen.



Kuvio 4. Monivalintakysymys talkoolaiseksi hakemisen motiiveista. N=314.

6.1.2 Talkooviestinnässä onnistuminen vuonna 2013

Ruisrockin talkoolaisen profiilin ja taustatekijöiden selvittämisen jälkeen tutkin viestinnän onnistumista ja talkoolaisten kokemuksia siitä. Tänä vuonna ensikertalaisia talkoolaisia oli hyvin paljon, mikä yllätti. Jopa 83,2 % vastanneista oli vuonna 2013 ensikertaa talkoolaisena Ruisrockissa. Kysyttäessä yleisesti talkoolaisena toimimisesta monivalintakysymyksellä, 172 vastaajaa ei ollut aiemmin ollut talkoolaisena muissakaan tapahtumissa tai festivaaleilla. Syy ensikertalaisten suureen määrään lienee tiedotuksessa ja rekrytoinnissa. Vuonna 2013 oli ensi kertaa käytössä sähköinen talkoohakukaavake Ruisrockin internet-sivuilla. Aiempina vuosina talkoohaku on tehty vain sähköpostin kautta. Toki vapaaehtoistyö tapahtuma-alalla on

kasvusuuntaisessa muutoksessa, mutta uskoisin tämän rekrytointiuudistuksen edesauttaneen paljon hakuprosessia. Talkoolaiseksi hakeva saattaa kokea helpommaksi ja mielekkäämmäksi valmiin kaavakkeen täyttämisen kuin sähköpostin kirjoittamisen.

Myös vuoden 2011 Maailma Kylässä -festivaalin vapaaehtoiskoordinaattori Emma Huikari (2010, 137) mainitsee ensikertalaisten mukaantulon helppoudesta, kun netissä tarvitsee vain täyttää lomake, mutta toteaa samalla, että mukaantulon helppous tuo mukanaan myös lähtemisen helppouden: peruutuksia voi tulla vielä hetkeä ennen festivaalia. Maailma Kylässä -festivaali ei ole ainoa tapahtuma, joka kärsii talkoolaisten peruutuksista. Ruisrockin käyttämän akkreditointijärjestelmän mukaan vuonna 2013 myös Ruisrockiin talkoolaiseksi ilmoittautuneita perui vielä jopa festivaalin alkamisen jälkeen.

Hyvin iso osa, 191 vastaajaa, kertoi saaneensa tiedon talkoohausta Ruisrockin internet-sivuilta. Tässä kohtaa viestinnässä on onnistuttu informoimaan talkoolaiseksi haluavia siitä, mitä talkootyö on ja tällä tavoin herättämään kiinnostus hakea. Muussa mediassa, kuten Ruisrockin Facebook-sivuilla on tiedotettu hakuajasta ja ohjattu Ruisrockin internet-sivuille, joilla hakemuksen pystyi tekemään.

Yleinen tyytyväisyys viestintään ja sen onnistumiseen kävi ilmi muun muassa kysyttäessä viestinnän selkeydestä. Käytin kyselyssä *Likertin asteikko* -pohjaa, josta poistin tulosten tarkastelussa ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon tarkastellakseni vain merkittäviä vastauksia. Keskiarvoksi viestinnän selkeyteen vastaajat vastasivat 3,6:n arvoisesti. Suurin keskiarvo nousi 3,65:een kysyttäessä selkeydestä majoi-tukseen liittyvissä asioissa. Pienimmäksi keskiarvo sen sijaan jäi ruokailun katego-riassa, jossa luku oli 3,51. Avoin vastauskenttä kysymyksen perässä antoi vastaa-jalle mahdollisuuden kirjoittaa vapaa kommentti tai palaute. Kuitenkaan ruokailusta ei annettu juurikaan palautetta tai kommenttia, vaan eniten vastaajat kirjoittivat viestinnän selkeydestä.

infoa tuli riittävästi ja selkeästi. missään vaiheessa ei ollut tunnetta, ettei tiedä miten tulisi toimia/minne kuuluisi mennä. (Lomake nro 312).

Taulukko 1. Viestinnän selkeys Ruisrock-festivaalin talkootoiminnassa.

Keskiarvo: 3,57

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä		Yhteensä	Keskiarvo
majoitukseen liittyen	1	15	57	184	*	257	3,65
saapumiseen (mm. talkoobussit) liittyen	2	20	98	191	*	311	3,54
talkooinfoon liittyen	3	15	81	212	*	311	3,61
talkootyövuoroihin liittyen	4	27	71	207	*	309	3,56
ruokailuun liittyen	5	24	88	194	*	311	3,51
Yhteensä	15	101	395	988		1499	3,57

Negatiivinen palaute keskittyi hyvin pitkälti aikataulujen myöhästymiseen, mitä osasimme odottaakin. Valitettavasti aikatauluissa ei täysin pysytty suunnitellusti, ja vastaajat kirjoittivatkin kommentteja mm. työvuorojen ja infopakettin myöhästymisestä. Kuitenkin negatiivisia tai tyytymättömiä kommentteja ja palautteita oli suhteessa hyvään ja kiitettävään palautteeseen vähän.

Infopaketti tuli vähän viime tingassa, mutta itseäni se ei haitannut toisin kuin kaukaasaapuvia :-) (Lomake nro 32).

Tiedotus tuli hyvin perille mutta usein myöhemmin, mitä oli ilmoitettu, esimerkiksi infopaketti taisi olla pari päivää myöhässä. (Lomake nro 76).

Työ kohtaiset ohjeet olisi voinut tulla vieläkin aikasemmin ja myös enemmän tietoa siitä. (Lomake nro 241).

Tarkastelun kohteeksi tutkimuksessani otin erityisesti viestintään ja ohjaamiseen liittyvät vastaukset ja kommentit. Erityisesti kiinnostavaa ja merkittävää oli tutkia viestinnän onnistumista paikallisten ja ulkopaikkakuntalaisten sekä nuorempien ja vanhempien talkoolaisten välillä; millaisia eroja tai samankaltaisuuksia näistä saatiin esiin. Halusin myös tarttua ensikertalaisten kokemuksiin, koska heitä oli vuonna 2013 paljon.

Suurin osa talkoolaisista vuonna 2013 oli varsinaissuomalaisia, mutta halusin tutkia miten viestintä koettiin kauempaa saapuvien kesken, jotta mahdollisia parannuksia voitaisiin tehdä ensi vuoden festivaaliin. Suuria eroja ei tuloksista ilmennyt. Pääsääntöisesti kaikista maakunnista keskiarvo on kolme tai yli. Voidaan siis päätellä, että viestinnän suunnittelussa onnistuttiin asettumaan sekä paikallisen että ulkopaikkakuntalaisen asemaan, mikä oli pyrkimyksemme. Koska merkityksellisen suuria eroja maakuntien välillä ei ilmennyt, tarkastelin eroja Varsinais-Suomen ja kaikkien muiden maakuntien välillä. Viestinnän selkeyttä kysyttiin viidestä eri kategoriasta: 1. *majoitus*, 2. *saapuminen*, 3. *talkooinfo*, 4. *talkootyövuorot* ja 5. *ruokailu*. Yleiseksi keskiarvoksi saatiin 3,5. Varsinaissuomalaisten keskuudessa vastauksien keskiarvo oli 3,5 ja ulkopaikkakuntalaisten yhteenlaskettu keskiarvo täysin sama 3,5. Suuria eroja paikkakuntaakohtaisesti tyytyväisyydessä tai tyytymättömyydessä ei siis ilmennyt.

Taulukko 2. Maakuntien tyytyväisyyskeskiarvot viestinnässä. Vastaajia 300.

	1.Majoitus	2.Saapuminen	3.Talkooinfo	4.Talkootyövuorot	5.Ruokailu	YHT.
Varsinais-Suomi	3,7	3,5	3,6	3,5	3,5	<u>3,5</u>
Muut	3,6	3,5	3,6	3,5	3,4	<u>3,5</u>

Myöskään ikäjakaumia tutkiessa suuria yllätyksiä ei tullut. Erot nuorempien ja vanhempien välillä viestinnän tyytyväisyydessä olivat pieniä. Keskiarvo kohosi kaikissa muissa ikäjakaumissa 3,5:een, paitsi 26–30-vuotiaissa 3,6:een ja yli 40-vuotiaissa 3,8:aan. Suurimmat keskiarvot kaikista olivat keskimäärin muutenkin yli 40-vuotiaiden kategoriassa. Suurimmiksi keskiarvot nousivat yli 40-vuotiaiden kategoriassa ruokailuun liittyvässä viestinnässä (3,8) sekä talkootyövuoroihin liittyvässä viestinnässä (3,8). Pienimmiksi keskiarvot jäivät 23–25-vuotiaiden kokemuksissa talkootyövuoroista (3,4) sekä 20–22-vuotiaissa ruokailuun liittyvässä viestinnässä (3,4). Omien havaintojeni sekä kokemusteni perusteella voin todeta, että nuorelle festivaalin talkoolaiselle talkootyövuoron osuminen suosikkiartistin esiintymisen päälle saattaa olla isompi murhe kuin vanhemmalle talkoolaiselle. Yleisesti voidaan myös todeta, että nuoremmalla talkoolaisella on vanhempaa tal-

koolaista enemmän sellaisia esiintyjä, jotka festivaalilla halutaan ehdottomasti nähdä.

Aavistuksen verran tyytyväisempiä ovat siis olleet yli 40-vuotiaat. Heitä oli tosin kyselyn vastanneissa yhteensä vain 28 henkilöä, joten keskiarvo määräytyy melko pienen määrän perusteella. Pyrimme talkooviestinnässä monipuolisuuteen, johdonmukaisuuteen ja selkeyteen. Ohjeistuksia kirjoittaessa asetuiimme aina talkoolaisen asemaan ja pohdimme kirjoitettuja tekstejä sekä paikallisten että ulkopaikkakuntalaisten silmin, unohtamatta viestinnän tasavertaista yleiskieltä. Tulokset osoittavat, että viestintä on onnistunut, koska keskiarvot ovat sekä maantieteellisessä että ikäjakaumien vertailussa korkeat eikä merkittäviä eroja syntynyt.

Maankuntien ja ikäjakaumien tutkinnassa ei ilmennyt isoja eroja, joten halusin tutkia vielä ensikertalaisten kokemuksia. Ensikertalaisten määrä vuonna 2013 Ruisrockin talkoolaisissa yllätti, joten oli mielenkiintoista tutkia onnistuimmeko heidän mielestään muun muassa viestinnässä. Ensikertalaisista vastanneista 40 % aikoo hakea ensi vuonna uudelleen ja 40 % vastanneista aikoo *ehkä* hakea uudelleen talkoolaiseksi Ruisrockiin. Näiden tulosten perusteella voidaan olettaa, että ensikertalaiset ovat olleet tyytyväisiä. Tutkittaessa viestinnän tyytyväisyyttä, ensikertalaisten keskiarvo nousi 3,5:een. Korkein keskiarvo saavutettiin talkooinfoon liittyvässä viestinnässä sekä majoitukseen liittyvässä viestinnässä, molemmissa 3,6.

6.1.3 Talkoolaisten ohjaamisessa onnistuminen vuonna 2013

Ohjaaminen-osio oli toinen merkittävä osa kyselyssä tutkimukseni kannalta. Vastaaaja sai vastata Likertin asteikon mukaan (1 täysin eri mieltä – 4 täysin samaa mieltä, 5 en osaa sanoa) neljään eri kysymykseen. Tuloksia tutkittaessa jätin pois kaikista osista ”en osaa sanoa” -vastausvaihtoehdot, jotta tuloksista saatiin tarkkoja ja vertailukelpoisia.

Kuten viestinnän osiossa, myöskään tässä osiossa suuria eroavaisuuksia ei tullut. Ohjaamisen kokonaiskeskiarvo oli kuitenkin aavistuksen korkeampi kuin viestinnän

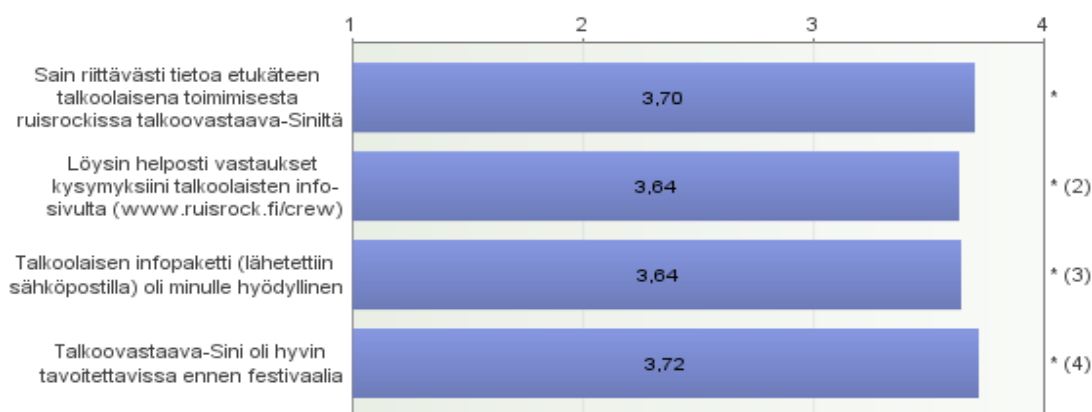
nän. Varsinais-Suomesta tulleiden vastausten keskiarvo nousi 3,6:een ja ulkopaikkakunnissa 3,7:ään. Kokonaisvaltaisesti ohjaaminen onnistui tulosten perusteella festivaalilla hyvin.

Taulukko 3. Varsinais-Suomen ja muiden maakuntien keskiarvojakaumat ohjaamisen tyytyväisyydestä.

	1.Sain riittävästi tietoa etukäteen Siniltä	2.Crew-sivu	3.Infopaketti	4.Sinin tavoitettavuus	YHT:
Varsinais-Suomi	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
Muut	3,7	3,6	3,6	3,7	3,7

Myös eri ikäluokissa oltiin tyytyväisiä ohjaamiseen. Kaikkien ikäluokkien yhteenlasketuksi keskiarvoksi tässä saatiin 3,6. Kuten viestinnän osiossa, myös ohjaamisen osiossa olivat yli 40-vuotiaat tyytyväisimpiä, kun keskiarvo heidän vastauksiinsa nousi 3,8:aan. Alinkin keskiarvo oli 3,5, joka saavutettiin nuorimmassa ikäjakautuksessa, 18–19-vuotiaissa.

Ensikertalaisten talkoolaisten tyytyväisyys ohjaamiseen oli vielä korkeampi kuin viestinnän osioissa. Neljän kysymyksen keskiarvoksi saatiin 3,6. Vastaajia oli tässä osiossa kolme vähemmän kuin viestinnän osiossa. Suurin keskiarvo nousi talkoovastaavan Sini Kaartisen tavoitettavuudessa ennen festivaalia sekä kysyttäessä saiko talkoolainen riittävästi infoa etukäteen Siniltä talkoolaisena toimimisesta.



Kuvio 5. Ensikertalaisten talkoolaisten tyytyväisyyskeskiarvot ohjaamiseen. N= 260.

6.1.4 Talkoolaisten tyytyväisyys Crew-internet-sivuun ja talkoolaisen infopakettiin

Ennen opinnäytetyötäni tein kehitystehtävän Ruisrock-festivaalille työharjoitteluuni liittyen. Kehitystehtäväni linkittyi opinnäytetyöhön, kun sen aihe oli Ruisrockin talkoolaisten oman Crew-internet-sivun parantaminen sekä etukäteen lähetettävän *Talkoolaisen infopaketin* luominen yhdessä talkoovastaavan kanssa. Tässä tutkimuksessa tutkin myös näiden kokonaisuuksien hyödyllisyyttä ja onnistumista. Crew-sivu on ollut käytössä myös aiempina vuosina, mutta sitä haluttiin uudistaa ja selkeyttää. Sivua rakennettiin siten, että sekä paikallisten että ulkopaikkakuntalaisten on helppo saada infoa sivulta. Sivun rakennetta pohdittiin tarkkaan ja monipuolisesti talkoovastaavan, vastaavan tuottajan sekä talkoopisteiden vastaavien kanssa, jotta siitä saataisiin toimiva ja järkevä kokonaisuus. Sivusta tuli hyvin laaja ja infoa oli paljon. Itse ehdotin ankkurointeja sekä valokuvia sivun keventämiseksi ja lukemisen helpottamiseksi, mutta ankkurointi ei teknisesti onnistunut eikä valokuvia myöskään sivulle lisätty. Pelkäsin tämän tekevän sivusta liian raskaan ja sekavan ja ajattelin, että tästä tulisi talkoolaisilta palautetta. Kyselytutkimuksessani kysyttiin erikseen tyytyväisyyttä Crew-sivuun ja tässäkin keskiarvo nousi 3,6:een. Vapaa palaute Crew-sivusta oli pääosin positiivista, vain joitakin kommentteja kirjoitettiin sivun pituudesta tai kaaosmaisuudesta.

Aluksi crew-sivu näytti hieman kaaokselta, mutta sieltä kyllä löytyi kaikki tarpeellinen tieto, kun vaan kävi sen läpi. (Lomake nro 189).

Sivu on kovin sekava. Kirje oli ihan ok, mutta saisi saapua vähän aiemmin. (Lomake nro 266).

Crew sivu oli ainakin aika sekava aluksi kun sinne lisäiltiin tietoja pitkin matkaa eikä oleelliset tiedot ollu siä sillon kun niitä ite etti. Muuten kyllä tollanen crew -sivu on hyödyllinen yleiskattaus majoituksista yms. jote sille hattua! (Lomake nro 306).

Crew-sivu oli korvaamaton, sinne pystyi aina palaamaan, jos halusi tietää jotakin. Siellä oli kaikki tieto, ja jos jotain ei ollut, niin tiedon sai kysymällä. (Lomake nro 258).

Ei jäänyt juurikaan epäselvyyksiä crew-sivun ja infopaketin jälkeen. (Lomake nro 34).

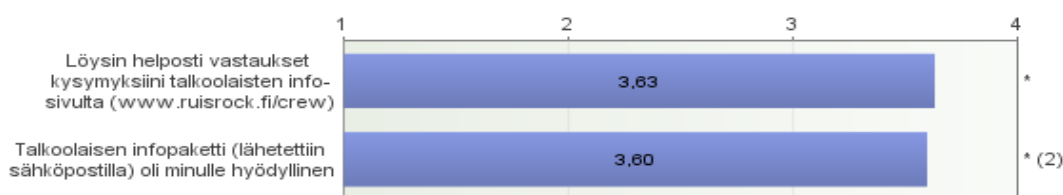
Infopaketin tarkoitus oli toimia talkoolaiselle käsikirjana, jonka voi tulostaa reppuun ja kantaa mukana festivaalilla. Infopakettiin kerättiin kaikki tarpeellinen informaatio ja yhteystiedot sekä lopussa oli kevennyksenä mukaan pakattavien tavaroiden muistilista. Paketti oli tarkoitus lähettää talkoolaisille postissa hyvissä ajoin ennen festivaalia, mutta aikataulut venyivät, emmekä ehtineet lähettää pakettia kuin pdf-tiedostona vain paria päivää ennen festivaalia. Tästä myöhästymisestä tuli eniten negatiivista palautetta, vaikka infopakettiin oltiin pääosin hyvin tyytyväisiä. Keskiarvo kyselytutkimuksessa infopaketin hyödyllisyydestä nousi myös 3,6:een.

infopaketti oli tarpeellinen , mutta toimitettiin liian myöhään (Lomake nro 297).

Infopaketti tuli melko myöhään, etenkin näin kauempaa tulevan näkökulmasta. Kerkesin saada infopaketin näppeihini juuri ennen lähtöä. (Lomake nro 27).

Infopaketti tuli kyllä tarpeen, ei mitään ongelmaa tämänkään suhteen :) (Lomake nro 33).

Talkoolaisten infopaketti oli kiitettävän kattava! (Lomake nro 45).



Kuvio 6. Talkoolaisten tyytyväisyyskeskiarvot Crew-sivuun ja Infopakettiin. N=311

6.2 Benchmarking

Loin kaikille viidelle benchmarking-kohteelle kymmenen kysymyksen haastattelun, kuitenkin haastateltavan organisaation toiminnan luonnetta mukailten. Tuloksissa käsittelen vain kaikkein oleellisimmat ja tärkeimmät haastattelun osa-alueet, kuten yhtäläisyydet toimijoiden välillä, miten viestintä toimii vastaavien kesken, onko viestintäsuunnitelmasta hyötyä ja millaisia viestinnän haasteita nämä toimijat kokevat talkotoiminnan viestinnässä. Haastattelut tapahtuivat sekä puhelimitse, kasvotusten että sähköpostin välityksellä. Esitin kaikille haastateltaville, että minulle mieluisin muoto olisi puhelimitse tai kasvotusten, mutta myös sähköpostin kautta käy, mikäli olosuhteet niin vaativat. Kaksi viidestä haastattelusta tehtiin sähköpostin välityksellä: kansainvälinen vertailukohde Roskilde sekä Tuska-festivaali. Roskilden haastattelu toteutui kustannustehokkaimmin sekä molempien osapuolien aikataulujen kannalta tällä tavoin helpoiten, vaivattomimmin ja nopeimmin. Tuska-festivaalin talkotoiminta taas on Ruisrockin talkotoimintaan verrattuna niin pientä, että kirjallinen vastaaminen haastattelukysymyksiin oli organisaatiolle mielekkäämpää ja toimi näin paremmin.

Taulukko 4. Ruisrock, benchmarking-haastateltavat, apulaisten ja talkoolaisten määrät vuonna 2013.

Tapahtuma / organisaatio	Vastuuhenkilö, haastateltava	Titteli / työkuva	Apulaisten tapahtuman aikana ja/tai ennen sitä	Talkoolaisten määrät
Ruisrock, Turku Vantaan Festivaalit Oy	Sini Kaartinen	Tuottaja, talkoovastaava	+harjoittelija +talkoopisteiden vastaavat, n. 5 kpl +talkooassistentit talkooalueella n. 5 kpl	574
Ilosaarirock, Joensuu Joensuun Popmuusikot ry	Katri Kilpiä	Tuottaja, vapaaehtoistoiminta	+ n. 90 vastaavaa, joista yli 60 vapaaeh- toista + 8 harjoittelijaa	1919
Tuska, Helsinki Finnish Metal Events Oy	Hanna Kuosmanen	Toimitusjohtaja	+ tuotantopäällikkö + tuotantoharjoittelija	n. 80

Jurassic Rock, Mikkeli	Anniina Havukainen	Henkilöstöpäällikkö	+ talkooassistentti + kesätytöt + -pojat + iskuryhmä, yht. n. 13 kpl	n. 350
Roskilde Festival, Roskilde, Tanska	Annette Jørgen- sen	Organizational Developer	+ useat vapaaehtoiset vastaavat	32 000
Kulttuuri- vapaaehtoiset, Turku	Venla Heinonen	Vapaaehtois- koordinaattori	-	132

6.2.1 Mahdollisia toiminta-ajatuksia Ruisrockiin

Oli mielenkiintoista vertailla viittä hyvin erityyppistä talkootoimintaa. Tuntuu, että lähtökohtaisesti talkootoimintaa pyörittävillä on melko samanlaiset visiot sen onnistumisesta ja organisoimisesta. Samankaltaisuuksia pöimän muun muassa viestinnän suunnittelusta, viestinnän kielestä, tunnelman luomisen tärkeydestä, hakuprosesseista sekä sitouttamisen keinoista. Selkeä ja toimiva ohjaaminen ja etukäteinen perusteellinen informointi on myös ominaista benchmarking-kohteille. Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston koordinaattori Venla Heinonen (2013) ja Ilosaarirockin Katri Kilpiä (2013) ynnäävät, miten ensimmäisissä ohjeistuksissa ja viesteissä pyritään mm. fiiliksen nostatukseen. Edellä mainittujen lisäksi Tuska-festivaalilla sekä Jurassic Rockissa ohjeistuksia ja työohjeistusta annetaan talkoolaisille paljon jo etukäteen (Kuosmanen 2013; Havukainen 2014). Tuska-festivaalin Hanna Kuosmanen (2013) kertookin, miten jo rekrytointivaiheessa pyritään antamaan heti alkuun tarpeeksi perusinfoa, jottei ainakaan viime hetken peruutuksia tulisi paljoa.

Hakulomake on ehkä selkein ja helpoin rekrytointikanava talkootoiminnassa. Kuten Ruisrockilla, myös kaikilla benchmarking-kohteilla, Kulttuurivapaaehtoiset-verkostoa lukuun ottamatta, kaikilla vertailukohteilla on nettisivuillaan hakulomake, jonka talkoolaiseksi haluava täyttää. Myös sosiaalisen median hyödyntäminen on tuttua Ruisrockin lailla sekä Ilosaarirockille että Jurassic Rockille. Tuska-festivaali suunnittelee yhteisen some-ryhmän perustamista tulevalle vuodelle ja myös Ilosaarirockin vapaaehtoisille on vuonna 2014 tulossa oma Facebook-ryhmä, aiemmin Ilosaarirock on hyödyntänyt festivaalin omaa Facebook-ryhmää vapaaeh-

toistoiminnassa. (Kuosmanen 2013 & Kilpiä 2014.) Kuten Ruisrock, myös Ilosaarirock ja Jurassic Rock ilmoittavat hakuajan alkamisesta festivaalin omalla nettisivulla (Kilpiä 2013, Havukainen 2014). Lisäksi Jurassic Rockilla, kuten Ruisrockilla on talkoolaisille oma Facebook-ryhmä, jota hyödynnetään yhteydenpitoon (Havukainen 2013). Talkoolaisen on mahdollista saada myös talkootodistus niin Ruisrockissa, Ilosaarirockissa, Jurassic Rockissa kuin Tuska-festivaalilla. (Kilpiä 2013; Havukainen 2014; Kuosmanen 2013).

Yksi avaintekijöistä talkotoiminnassa on onnistunut sitouttaminen. Kysyttäessä Ilosaarirockin Kilpiältä (Kilpiä, 2013) sitouttamisen viestinnällisistä keinoista, painottaa hän vastaavien roolia; miten vastaava ottaa yhteyttä, kiittää, millainen ihminen, pitää osata nostaa ”vapaaehtoisuuden profiilia”. Konkreettisempänä keinona Ilosaarirockin talkotoiminnassa, kuten Jurassic Rockissa sekä Ruisrockissa, on kuittausvaatimus talkoolaiselta, ottaako hän paikan vastaan vai ei (Kilpiä 2013 & Havukainen 2014). Tämä toimi Ruisrockissa hyvin, koska lähes jokainen kuittasi talkoovastaavalle sähköpostilla ottavansa paikan vastaan tai muussa tapauksessa esteestä. Samoin toteaa Havukainen (mt.), että suurin osa talkoolaisista vastasi heti tai seuraavan viikon sisällä. Kilpiä (2014) toteaa konkreettisen tason lisäksi kuitenkin myös tärkeän seikan viestintään liittyen: se miten talkoolainen tulee töihin ja miten sitoutuneesti, riippuu viestinnästä eli miten hänet otetaan vastaan. Roskilde-festivaalilla Jørgensenin mukaan talkoolaisia motivoi hyvin erilaiset asiat, mutta suurimpana tekijänä on sosiaalinen näkökulma ja se, että talkoolainen saa olla osa kokonaisuutta:

But one of the factors is the social aspect of it, being with other people and working towards a common goal. One of the ways to improve motivation/engagement is making sure that people feel like they are a part of. (Jørgensen, 2013.)

Vaikka samankaltaisuuksia oli enemmän, löysin näiden toiminnasta ja käytännöistä kuitenkin myös eroja. Vaikka ”talkoovastaavan” määritelmä on hieman erilainen eri benchmarking-kohteissa, vastaavien henkilöiden määrät ovat isompia sekä Ilosaarirockissa että Jurassic Rockissa kuin Ruisrockissa. Ilosaarirockissa puhutaan vapaaehtoisvastaavista, kuten Ruisrockissa talkoovastaavista, mutta näillä on

eri tehtävät. Ilosaarirockissa talkoovastaavia luonnollisesti on paljon, koska myös talkoomäärät ovat isoja. Talkoovastaavilla on esimies, joka toimii koko toiminnan vastaavana. Talkootoiminta Ilosaarirockissa perustuu muutenkin erityyppiselle ja-lustalle, kun organisaation rakenne on hyvin erilainen Ruisrockiin verrattuna. Festivaalilla on useissa eri tehtävissä vapaaehtoisia, niin festivaalin aikana kuin jo festivaalin ennakkotyössä. Esimerkiksi tietojärjestelmän, logistiikan ja leirintäalueidenkin vastaavat ovat vapaaehtoisia. Heidän kanssaan työskentelevät palkalliset tuottajat. (Kilpiä 2013.) Organisaatio ja toiminta poikkeavat siis hyvin paljon esimerkiksi Ruisrockin organisaatiokaaviosta ja käytännöistä.

Myös Jurassic Rockissa on paljon talkoovastaavia suhteessa talkoolaisten määrään. Vaikka Jurassic Rockin talkoomäärät ovat pienempiä, heillä toimii noin 30 talkoovastaavaa tiiviissä yhteistyössä henkilöstöpäällikön kanssa sekä ennen festivaalia että festivaalin aikana (Havukainen 2014). Ruisrockissa on myös useita talkoopisteiden vastaavia, mutta eivät Ilosaarirockin tai Jurassic Rockin lailla samanlaisessa yhteistyössä talkoovastaavan (Jurassic Rockin tapauksessa henkilöstöpäällikön) kanssa. Havukaisella, kuten Ilosaarirockin Katri Kilpiälläkin on useita apulaisia jo ennen festivaalia sekä festivaalin aikana (Havukainen 2014; Kilpiä 2013). Ilosaarirockilla nämä ”apulaiset” eivät ole vain apulaisia, vaan vastaavia, jotka vastaavat esim. henkilöstöstä tai muiden osa-alueiden toteuttamisesta. Kilpiän rooli on seurata ja organisoida kokonaiskuvaa ja vastuut siirtyvät vastaaville eri osa-alueilla. (Kilpiä 2014.) Näillä henkilöillä sekä Jurassic Rockissa ja Ilosaarirockissa on erilaisia yleisiä vastuutehtäviä kuten tiedottamiseen, informointiin ja työvuorojen tekemiseen liittyvät työt (mt.). Ruisrockin talkoovastaavalla on ennen festivaalia aktiivisesti apunaan talkooassistentti ja festivaalin vastaava tuottaja, ja talkoopisteiden vastaavien kanssa ollaan yhteydessä. Osa talkoopisteiden vastaavista tekee myös talkoolaisten työvuorot. Tätä talkoopisteiden vastaavien yhteistyötä voisi mielestäni Ruisrockissa lisätä tai kehittää tiiviimmäksi ja jäsennellymmäksi esimerkiksi Ilosaarirockin ja Jurassic Rockin tapaan.

Toinen tarkastelukelpoinen ero vertailukohteissa on mielestäni johtajuus. Kuten Karreinen ym. (2010, 93) kirjoittavatkin teoksessaan ”*10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan*”, on hyvä erottaa vapaaehtoisten johtaminen ja toiminnan johtaminen. Vapaaehtoisten johtaminen sisältää ajatuksen johtajuudesta, *ihmisten*

eli vapaaehtoisten kannustamisesta ja ohjaamisesta, kun taas vapaaehtoistoiminnan johtamisella viitataan yleensä *asioiden* johtamiseen, prosessien ja resurssien yhteentuumisena. Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston jätin pois tästä tarkastelusta, koska heidän toimintansa on hyvin erityyppistä. Ruisrockissa oli vuonna 2013 lähes 600 talkoolaista, Ilosaarirockissa vajaa 2000, Jurassic Rockissa noin 350, Tuska-festivaalilla n. 80 ja Roskilde-festivaalilla 32 000. Selkeästi *vapaaehtoisten johtamisen ja vapaaehtoistoiminnan johtamiselle* on olemassa ero kaikissa muissa paitsi Ruisrockissa. Ruisrockissa talkoovastaava on sekä talkoovastaava että talkootoiminnan vastaava, vaikkakin jälkimmäisessä yhteistyössä vastaavan tuottajan kanssa. Muissa vertailukohteissa haastateltavat ovat enemmän toiminnan organisoijia ja prosessien johtajia. Näissä rekrytointiprosessin jälkeen vastuut jakaantuvat muille henkilöille, kuten vastaaville tai Hanna Kuosmasen (2013) mukaan Tuskaassa tuotantopäällikölle. (Mt.)

6.2.1 Mietteitä talkooviestinnästä

Benchmarkingissa yhtenä tavoitteenani oli tutkia viestinnän toimivuutta vastaavien välillä. Kysyin haastatteluissa miten viestintä toimii talkoovastaavien / -vastaavan ja talkootyöpisteiden välillä. Halusin tällä ottaa selvää toimivasta kommunikaatiosta isoissa tapahtumissa monen henkilön välillä, ja löytää mahdollisia toiminta-ajatuksia Ruisrockin talkootoimintaan.

Ilosaarirockin Katri Kilpiä (2013) kertoi, miten tiedonkulku vastaavien välillä on parantunut entisestään. Ilosaarirockissa pyritään siihen, että vastaavat tuntevat toisensa, mikä helpottaa kommunikointia (Kilpiä 2013). Kuten Ruisrockissa, myös Kilpiän (2013) mukaan Ilosaarirockissa ja Havukaisen (2014) mukaan Jurassic Rockissa talkoovastaavat pyrkivät kävelemään talkoopisteet läpi kysymässä kulumisia ja vastaamassa mahdollisiin kysymyksiin. Myös Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston Heinonen (2013) kertoo käyvänsä tapahtumissa katsomassa talkoolaisia. Radiopuhelimet ovat käytössä talkoopisteillä Ilosaarirockissa, Jurassic Rockissa ja Tuska-festivaalilla (Kilpiä 2013; Havukainen 2014; Kuosmanen 2013). Radiopuhelimien lisäksi useilla benchmarking-kohteilla käytetään sähköposteja

varsinkin ennen festivaalia sekä tekstiviestejä festivaalien aikana (Kilpiä 2013; Kuosmanen 2013; Havukainen; 2014; Heinonen 2013).

Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston koordinaattori Venla Heinonen (2013) toteaa, että parantamisen varaa tapahtumien / organisaatioiden vapaaehtoisvastaavien ja hänen välisessä tiedonkulussa ja viestinnässä on. Pääosin viestintä toimii sähköpostitse ja internet-sivuilla on tapahtumanjärjestäjille oma kohtansa, mutta se missä on kehitettävää, on tapahtumajärjestäjän ohjeistus. Heinonen toteaa, että eniten palautetta vapaaehtoisilta tulee siitä, kun tapahtumanjärjestäjä ei tiedä mihin vapaaehtoista tarvitaan. Ajanpuute ja kiire aiheuttavat sen, ettei tapahtumassa ole aikaa perehdyttää vapaaehtoista. (Mt.)

Pohdin itse kirjallisen viestintäsuunnitelman relevanttiutta talkootoiminnassa ja halusin ottaa tästä selvää benchmarking-kohteilta. Ainoastaan 32 000:n talkoolaisen Roskilde-festivaalilla on käytössä oma viestintäsuunnitelma (Jørgensen 2013), mikä kuulostaa hyvin luonnolliselta tuon kokoisessa toiminnassa. Jørgensen (mt.) toteaa kysyttäessä viestintäsuunnitelmasta, että hyvä sisäinen viestintä on edellytys hyvään ulkoiseen viestintään. Katri Kilpiän (2013) mielestä viestintäsuunnitelma voisi olla hyödyllinen, mutta massaviestintä on niin isoa, ettei erilliselle suunnitelmalle olisi välttämättä tarvetta. ”Suunniteltua, mutta ei erillistä suunnitelmaa”, ynnää Kilpiä ja lisää, että vapaaehtoisviestintä tulee mennä luontaisesti festivaalin koko viestintäsuunnitelman sisällä (Kilpiä 2013 & 2014). Myös Heinonen (2013) kokee pärjäävänsä hyvin ilman erillistä suunnitelmaa, mutta sellainen voisi olla hyödyllinen, jos sitä noudattaisi. Myöskään Jurassic Rockin Havukainen ei koe viestintäsuunnitelmaa tarpeelliseksi (Havukainen 2013). Hänen viestintäsuunnitelmansa koostuu pääosin post-it -lapuista, jotka toimivat ohjenuorana viestinnän aikatauluttamiseen. (Mt.) Ruisrockin vastaavan tuottajan Annakaisa Anttilan (2013) mielestä viestintäsuunnitelman toteuttaminen ei olisi huono idea. Myös Ruisrockin talkoovastaava Sini Kaartinen (2013a) toteaa mahdollisen viestintäsuunnitelman helpottavan hänen työtään. Viestintäsuunnitelman toteuttaminen on kuitenkin resurssikysymys (Anttila 2013a), kuten myös Jurassic Rockin Havukainen (2014) toteaa, ettei ole järkevää käyttää voimavaroja tai työaikaa siihen, että suunnittelusta tekisi yhtään laajemman. Kaartisella on suunnitteilla tehdä itselleen vuodelle

2014 aikataulusuunnitelma siitä, missä vaiheessa mikäkin asia pitää hoitaa (Kaartinen 2013a).

Tuloksista voidaan todeta, että viestintäsuunnitelma talkotoiminnassa olisi hyödyllinen, mutta ei välttämätön. Apuna aikatauluttamiseen voivat toimia pienemmät muistilaput tai excel-taulukot, johon listataan sellaiset pääkohdat, jotka vaikuttavat merkittävästi talkotoiminnan suunnitteluun. Tällaisia voivat olla mm. festivaalin artistijulkaisut, talkoohaun alkaminen, talkoovastaavien tapaamisten järjestäminen, ensimmäisten infojen lähettäminen tai postittaminen, majoituspaikkojen kontaktointi ja sopimukset tai mahdollisten yhteistyökumppaneiden kontaktointit, kuten Ruisrockin tapauksessa esimerkiksi Avustajakeskuksen kontaktointi.

Ruisrockissa talkoolaisten määrä on kasvanut joka vuosi ja vuonna 2013 heitä oli jo lähes 600. Myös muissa benchmarking-kohteissa talkoolaisia on satoja, Tuska-festivaalia lukuun ottamatta. Halusin ottaa selville, millaisia haasteita talkotoiminnasta vastaavat henkilöt kokevat talkotoiminnan viestinnässä. Tuloksista nousi esille mm. palautteen kerääminen talkoolaisilta sekä suuren joukon tavoittaminen. Hanna Kuosmanen (2013) listaa haasteiksi mm. pyrkimyksen suunnitelmallisuuteen ja johdonmukaisuuteen, mutta toteaa myös, että palautteen antamiseen festivaalin jälkeen voisi yrittää rohkaista. Samaa toteaa Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston koordinaattori Venla Heinonen (2013), että palautetta talkoolaisilta joutuu ”nyhtäämään”.

Pelkkien vapaiden kirjallisten tai suusanallisten palautteiden antaminen saattaa tuntua talkoolaisesta hankalalta tai se voi helposti unohtua. Festivaalin aikana voi kerätä palautetta, jolloin vastaamisprosentti saattaa olla isompi, kuin jälkikäteen pyydettävissä vapaissa palautteissa. Vastauslaput ja -laatikko sekä kynät ovat heti saatavilla ja talkootyövuorojen ulkopuolella palautetta voi kirjoittaa paikan päällä. Kuitenkin festivaalin aikana negatiivisten, jopa vihaisten palautteiden kirjoittamisen kynnys on pienempi, kun vallitsevat olosuhteet nostattavat tunteita pintaan. Esimerkiksi juuri koettu epäonnistunut tilanne, ruokalipun kadottaminen, auringon polttava kuumuus tai puhelimen kenttien katoaminen ovat juuri sillä hetkellä ne mieltä pahastuttavat asiat, jotka vaikuttavat talkoolaisen yleiseen tunnelmaan. Näin kävi Ruisrockissa 2013. Talkooalueella oli palautelaatikko, johon talkoolaiset

saivat kirjoittaa vapaata palautetta. Nämä palautteet olivat pääsääntöisesti negatiivisia. Kuitenkin netissä olevaan Webropol-kyselyyn vastattiin ahkerasti festivaalin jälkeen ja siellä palaute oli täysin erilaista. Ruisrockissa pyrimme painottamaan, että vastauksilla on suuri merkitys sekä Ruisrockille että tälle tutkimukselle, jotta toimintaa voidaan kehittää. Lisäksi arvoimme kaikkien vastanneiden kesken tuotepalkintoja. Tällainen toteutus toimi hyvin, koska vastauksia kertyi paljon. Palautetta kannattaa siis kerätä kyselyn muodossa, ei niinkään vapaasti sähköpostilla, vaikka vapaasti, omin sanoin kirjoitettavan palautteen antamisen mahdollisuutta ei sovi unohtaa.

Kun viestitään isolle joukolle, on kaikkien tavoittaminen tietenkin haasteellista. Katri Kilpiä (2013) pohtiikin, miten tavoittaa suuri joukko ja miten saada tunnelma nousemaan kaikilla. Kilpiä painottaa myös alaspäin menevää viestintää: talkoovastaavalta talkoolaiselle. Infon tulee olla yhdenmukaista ja sitä tulee olla tarpeeksi. Asetetaan yhteisiä tavoitteita ja pidetään huoli, että kaikki ovat tiedon tasalla. (Kilpiä 2013.) Roskilde-festivaalin talkotoiminnassa haaste tavoittaa kaikki on vielä suurempi. Informaatio kulkee monen ihmisen kautta, ja Annette Jørgensen (2013) kertookin haastattelussa, että tähän pyritään jatkuvasti löytämään parannusta.

Because we are such a large organization it is always a challenge to reach out to everyone. Sometimes the information has to go through a lot of people, and it can be difficult to make sure that everyone is informed. This challenge is something we constantly try to find new ways of improving. (Jørgensen 2013.)

Suurta joukkoa ohjattaessa ja informoitaessa festivaalialueella, tekniset ongelmat saattavat myös aiheuttaa haasteita. Hyvin useasti radioverkko ei riitä tai se ylikuormittuu. Silloin vaihtoehdoksi jää liikkuminen jalan tai pyörällä. Usein nopeat viestit saadaan radiopuhelimen kutsulla. Verkkoviestinnässä ongelmia aiheutuu muun muassa virheellisistä sähköpostiosoitteista tai tehokkaista virusturvista, jotka ohjaavat lähetetyn sähköpostin roskapostikansioon, toteaa Anniina Havukainen (2013).

Taulukko 5. *Ennen festivaalia* käytetyt viestintäkanavat Ruisrockissa sekä benchmarking-kohteissa vuonna 2013.

	Ruisrock	Ilosaarirock	Tuska-festivaali	Jurassic Rock	Roskilde	Kulttuuri-vapaaehtoiset
INTERNET-SIVUT	X	X	X	X	X	
SÄHKÖPOSTI	X	X	X	X	X	X
PUHELIN	X	X	X	X		X
FACEBOOK	X	X		X	X	
MUU, MIKÄ?						
					Intranet, Sharepoint, Podio	

Taulukko 6. *Festivaalin aikana* käytetyt viestintäkanavat edellä mainittujen (taulukko 5) lisäksi Ruisrockissa sekä benchmarking-kohteissa vuonna 2013.

	Ruisrock	Ilosaarirock	Tuska-festivaali	Jurassic Rock	Roskilde	Kulttuuri-vapaaehtoiset
RADIOPUHELIMET		X	X	X		
TALKOOPISTEILLÄ KIERTÄMINEN	X	X		X		X
MUU, MIKÄ?		X				
		Henkilöstön päivystäminen jäähallilla				

6.3 Osallistuva havainnointi

Toimin festivaalilauantaina 6.7.2013 anniskelualue 4:n tiskipisteessä kolmen muun talkoolaisen kanssa. Menimme yhdessä talkoolaisten kanssa talkoopisteelle anniskelualueen taakse, jossa tiskipiste sijaitsi. Lauantai-iltana anniskelussa oli hyvin kiire ja se näkyi myös tiskipisteessä, kun tiskattavaa oli paljon. Tiskipisteellä oli iltavuoroissa aina neljä talkoolaista kerrallaan. Saavuttuamme talkoopisteelle, ai-

emmassa vuorossa olleiden talkoolaisten vuorot olivat juuri päättyneet ja tiskipiste oli lähellä olla hetken ilman yhtään tiskaajaa. Perehdytystä emme juuri saaneet. Aiemmat vuoroissa olleet talkoolaiset opastivat nopeasti muutamalla sanalla, mitä he olivat tehneet. Emme myöskään tarkkaan tienneet, kuka oli talkoolaisten vastaava tässä pisteessä. Hetken kyselyämme löysin käsiini talkoovastaavan, joka oli ystävällinen, mutta hyvin kiireinen. Mies toivotti tervetulleeksi ja kysyi, ehtivätkö aiemmassa vuorossa olleet talkoolaiset perehdyttää meidät tiskipisteen toimintaan. Vastasin, että osittain, mutta en viitsinyt vaivata kiireistä vastaavaa enempiä, vaan päätin, että pärjäämme kyllä. Saimme nopeita vastauksia kysymyksiimme myös anniskelualueen viereisen ravintolan henkilökunnalta, mutta silti epäselvyyksiä oli paljon. Tiskikone oli alkuun hetken pois käytöstä, eikä paikalla ollut talkoolainen tiennyt, mitä sille pitäisi tehdä. Tutkin hetken konetta ja saimme sen kuntoon. Hetken päästä yksi talkoolaisista kysyi vessaa. Tämä tarkoitti siis, ettei heille oltu ehditty näyttää talkoopisteen paikkoja, kuten vessojen sijainteja. Etsin itse vessaa ja lopulta kysyin rekka-auton kuljettajalta, joka osoitti vessan suunnan.

Toimin talkoolaisten kanssa tiskipisteellä noin puoli tuntia ja katsoin, että tilanne alkaa rauhoittua ja tehtävät sujua. Poistuin, kun arvioin talkoolaisten pärjäävän jo ilman minun tukeani. Ensimmäinen huomio oli siis talkoolaisten pärjääminen hyvin hektisessä talkoopisteessä. Kun kyseessä on festivaalilauantai-ilta ja kiire ylimmillään, on iltavuoroon tulevien talkoolaisten hyvä olla tietoisia tästä kiireestä ja työn luonteesta. Ei pidä siis säikähtää jos kiireisiä työntekijöitä liikkuu alueella tai tiskiä kerääntyy paljon. Talkoolaisen on hyvä olla rohkea ja omatoiminen anniskelualueen tehtävissä. Toinen huomio kiinnittyi talkoovastaavan kontaktiin, jota oli vähän. Kyselytutkimuksessani eräs toisen anniskelualueen talkoolainen kirjoittikin, ettei tavannut vastaavaansa kuin kerran koko viikonlopun aikana.

Taisin tavata oman vastaavani vain kerran viikonlopun aikana joka oli aika outoa, mutta eipä tästäkään mitään suurempia ongelmia koitunut (Lomake nro 22).

Pyysin päästä panttiteltiltaan töihin, koska mielestäni osasin homman hyvin edeltävänäkin vuonna. Työpisteen vastaava otti toiveeni huomi-

oon ja muisti myös kiittää ja kehua kun meni hyvin, mikä oli mukavaa. (Lomake nro 270.)

Aloittaessani lauantaina ensimmäisen vuoroni olin pihalla siitä, mitä minulta odotettiin. Lähinnä minua kauhistutti kassa, jota en ollut aikaisemmin käyttänyt. Onneksi ystävälliset tiimitoverit ohjastivat minut alkuun ja myöhemmin myös paikan vastaava. Alkuun kuitenkin tunsin oloni hyvin tiedottomaksi ja huomasin etten ollut ainoa, vaan mukana oli myös muita yhtä pöllämystyneen näköisiä ensivuorolaisia. (Lomake nro 298.)

Vaikka talkoolaiselle vähäinen vastaavan tapaaminen ei olisikaan ongelma, pitää talkoolaisten silti tavata vastuuhenkilönsä sekä saada tunne, että heillä on esimies talkoopisteellä. Helposti ilman opastusta ja perehdytystä tehdään virheitä tai talkoolainen joutuu epävarmana hoitamaan tehtävänsä, mikä ei ole hyväksi talkoolaiselle eikä koko toiminnalle. Ruisrockissa talkoolaiset ovat kaikki täysi-ikäisiä ja pääosin omatoimisia aikuisia, joten jatkuvaan ohjeistamiseen ja huolehtimiseen ei ole tarvetta. On kuitenkin tärkeää ja kaikkia osapuolia palvelevaa, että talkoolainen tuntee olonsa tärkeäksi ja osaksi koko yhteisöä sekä pystyy suoriutumaan tehtävistä koko talkoovuoron ajan.

Tulin paikalle yksin, mutta jo hetken päästä tunsin kuuluvani joukkoon :) (Lomake nro 298).

Tästä menetelmästä havaitsin siis kaksi tärkeää asiaa:

- talkootehtävän hyvä, mielenkiintoinen ja perusteellinen kuvaus talkoolaiselle
- talkoovastaavan rooli talkoopisteellä on ottaa vastaan talkoolainen / talkoolaiset, toivottaa tervetulleeksi ja perehdyttää tehtävään siten, että talkoolainen pärjää tehtävässä omatoimisesti

6.4 Yhteenveto

Kolmen tutkimusmenetelmän tutkimukselliset tavoitteet toteutuivat mielestäni hyvin ja sain hyödyllisiä tuloksia. Kyselytutkimuksen tavoitteita olivat selvittää Ruisrockin talkoolaisen *profiili* sekä selvittää talkoolaisten kokemuksia ja tyytyväisyyttä *viestintään* ja *ohjaamiseen* talkoissa. Tutkin kyselyn tuloksilla mm. talkoolaisten ikäjakamaa ja maantieteellistä jakaamaa ja sain selville, että Ruisrockin talkoolainen on varsinaissuomalainen nuori naisopiskelija. Kyselytutkimus osoitti myös ensikertalaisia olleen paljon. Yli 80 % kaikista vastanneista talkoolaisista kertoi olleensa ensimmäistä kertaa mukana talkoissa Ruisrockissa. Ensikertalaisten suureen määrään saattoi päätelmäni mukaan vaikuttaa mm. ensi kertaa käytössä ollut sähköinen hakukaavake, joka madalsi hakemisen kynnyksiä. Kysyttäessä erilaisia kysymyksiä liittyen viestintään sekä ohjaamiseen talkoissa, vastausten tyytyväisyyskeskiarvot nousivat melko korkeisiin lukemiin. Vastauksissa ei ollut maantieteellisesti eikä ikäjakaumallisesti suuria eroja. Suuria eroja ei myöskään ollut ensikertalaisten tai aiemmin mukana olleiden välillä. Voidaan siis todeta, että onnistuimme talkooviestinnässä ottamaan huomioon monipuolisesti suuren segmentin ja luomaan ohjeistukset kaikille, niin paikallisille kuin ulkopaikkakuntalaisille sekä nuoremmille ja vanhemmille sopiviksi ja monipuolisiksi sekä hyvin ymmärrettäviksi. Negatiivista palautetta viestinnästä tuli eniten aikataulujen myöhästymisestä, kun joitakin talkootyövuoroja ja ohjeistuksia lähetettiin melko myöhään.

Viittä eri talkotoimintaa vertaillen benchmarking-menetelmällä havaitsin yllättävän paljon samankaltaisuuksia vertailukohteiden ja Ruisrockin toimintatavoissa. Tavoitteeni oli ottaa selvää benchmarking-kohteiden viestintätavoista ja haasteista talkotoiminnoissaan sekä löytää mahdollisia ideoita Ruisrockin toimintatapoihin. Kahdella suurimmalla benchmarkkauksen kotimaisella festivaalilla Ilosaarirockilla ja Jurassic Rockilla samankaltaisuuksia Ruisrockin kanssa oli mm. viestintäkanavissa sekä visioissa, miten organisoidaan toimivaa talkotoimintaa sekä visioissa siitä, millaista on onnistunut talkooviestintä. Benchmarking-kohteissa painottui johdonmukaisuuden ja yhdenmukaisuuden tärkeys talkooviestinnässä. Haasteiksi koettiin muun muassa suurien massojen saavuttaminen sekä palautteen saaminen talkoolaisilta.

Mielenkiintoisin havainto oli mielestäni vastaavien henkilöiden määrien vaihtelut tai vastualueiden jakautuminen kohteiden talkotoiminnoissa. Jurassic Rockissa ja Ilosaarirockissa talkotoimintaa koordinoivan henkilön apuna on useampi apulainen jo ennen festivaalia (Kilpiä 2013, Havukainen 2014). Ruisrockiin verrattuna työnjakoa on siis tehty laajemmin jo ennen festivaalia. Mielekästä oli myös tutkia johtamista ja siihen liittyviä viestinnän näkökulmia. Kaikissa festivaalikohteissa voidaan puhua henkilöstöjohtamisesta talkotoiminnassa, kun Ruisrockissa toiminta perustuu enemmän toiminnan johtamiselle, josta vastaa yksi henkilö. Näissä tapauksissa viestintää pitää luonnollisesti toteuttaa toiminnan tarkoituksen mukaisesti.

Ruohonjuuritason tietoa ja havaintoja tutkimukseeni talkotoiminnan ja -viestinnän onnistumisesta sain kolmannella menetelmällä, osallistuvalla havainnoinnilla. Olin festivaalilauantaina muiden talkoolaisten kanssa anniskelualueen tiskipisteessä tutkimassa miten talkoolaisten ja talkoopisteen vastaavien vuorovaikutus ja kommunikointi toimi ja miten perehdytys talkotehtävään onnistui. Anniskelualue on yksi hektisimmistä talkoopisteistä festivaalilla ja sen vuoksi oli mielenkiintoista seurata miten talkoolaiset ja vastaavat pelaavat yhteen kiireestä huolimatta. Kiire näkyi vastaavan työssä, kun saavuttuamme talkoopisteelle emme juuri saaneet perehdytystä tehtävään. Ystävällinen vastaava kuitenkin löytyi ja ehdimme vaihtaa pari sanaa hänen kanssaan. Aiemmassa vuorossa olleet talkoolaiset kertoivat meille pääpiirteittäin tehtävistä. Pääsimme kuitenkin alkuun omatoimisesti, mutta kovin varmaa otetta tehtävään ei alkuun meillä ollut.

6.5 Tutkimusten reliabiliteetti ja validiteetti

Webropol-kysely tavoitti yli puolet kohderyhmästä, kun vastausprosentti oli 56,4. Kysely lähetettiin kolme viikkoa festivaalin jälkeen, 29.7.2013. Yli puolet vastaanottajista vastasi seuraavan kahden päivän aikana. Tänä aikana kertyi 175 vastausta, mikä on 55 % koko vastausmäärästä. Ruisrockin käyttämästä akkreditointijärjestelmästä tarkistaen, kyselyyn jätti vastaamatta noin 243 talkoolaista, mikä voisi olla määrältään esimerkiksi reilu puolet anniskelussa toimineista talkoolaisista. Toki

voisi ajatella, että eniten talkookokemukseen tyytyväisiä olleet halusivat vastata kyselyyn, koska suurin osa vastauksista ja niistä muodostuneista tuloksista oli positiivisia eikä merkittävän isoja yllätyksiä tullut. Toisaalta vastausprosentin ollessa yli 50, mikä tarkoittaa yli kolmea sataa vastaajaa, voidaan tuloksia pitää reliabeleina ja valideina.

Tarkoituksenani ja toiveenani oli saada kysely valmiiksi jo ennen festivaalia, jotta olisin voinut jo tapahtumassa kerätä vastauksia tulosten ja aineiston luotettavuuden ja uskottavuuden maksimoimiseen. Kyselyn lähettäminen jälkikäteen talkoolaisille oli kuitenkin järkevää. Kyselyn tavoitteisiin pääsemiseen vaikutti myös se, ettei kyselyä lähetetty esim. vasta kuukausien päästä vaan melko pian festivaalin jälkeen. En kokenut järkeväksi kyselyn lähettämisen pitkittämistä liikaa, koska ajattelin viivästymisen vähentävän vastausinnostusta.

Vastausprosentista voidaan päätellä, että joko talkoolaiset yksinkertaisesti halusivat vastata kyselyyn ja osallistua tuotepalkintojen arvontoihin tai sitten kolme viikkoa on sellainen aika, jona talkoolainen on jo ehtinyt siirtyä muihin tehtäviin tai töihin ja Ruisrockin muistoihin ja kokemuksiin on mukava palata. Tällaisen mielikuvan yritinkin luoda talkoolaisille heitä kyselyn kanssa lähestyessäni. Halusin houkutella heitä vastaamaan kyselyyn, mikä veisi heidät takaisin Ruisrockin festivaalitunnelmaan ja kokemuksiin. Samalla kolme viikkoa tuntuisikin lyhyemmältä ajalta.

Valitsin benchmarking-menetelmään hieman erikokoisia festivaaleja, mutta kuitenkin sellaisia, joissa uskoin olevan samantyyppistä talkotoimintaa kuin Ruisrockissa. Kulttuurivapaaehtoiset-verkoston lukuun ottamatta kaikki olivat festivaaleja, joissa talkotoiminnan pääpiirteet ovat samanlaisia. Kuten Juha Iso-Aho kirjoittaa TUOTTAJA2020-hankkeen loppuraportissa, että kulttuuritapahtumien vapaaehtoistoiminnassa on omia erityispiirteitään, ja alalle palkkatöihin pääseminenkin saattaa edellyttää sitä, että jopa ammattiin valmistumisen jälkeen on tehtävä palkatonta työtä osoittaakseen pätevyytensä. (Iso-Aho & Soini 2012, 25.) Myös talkoomäärät ovat nousseet vuosittain jokaisessa kohteessa. Osa kohteista antoi monipuolisempia tuloksia kuin toiset, mutta pääosin kaikki tukivat toisiaan niin samankaltaisuuksillaan kuin erilaisuuksillaankin. Esimerkiksi suomalaisten festivaali-

en viestintäkeinot ovat hyvin samantyyppisiä talkootoiminnassa, kun taas poikkeuksia oli esim. vastaavien määrissä, toimenkuvissa ja vastuualueissa.

Kohteita oli yhteensä viisi, mikä osoittautui riittäväksi määräksi. Saturatio viestintään liittyvissä tutkimuskysymyksissä saavutettiin helposti, kun lähes kaikilla kohteilla esimerkiksi viestintämetodit ja -kanavat olivat samankaltaisia ja haasteiksi talkooviestinnässä koettiin myös samantyyppisiä asioita. Ei olisi siis ollut hyödyllistä ottaa mukaan lisää vertailtavia kohteita, koska jo näissä havainnoin nopeasti samankaltaisuudet sekä kehityskelpoiset toimintamallit ja -ehdotukset. Toki hyvänä lisänä olisi ollut täysin samankokoinen festivaali samankokoisilla talkoomäärillä kuin Ruisrock on, mutta Suomessa sellaista ei ole ja ulkomailta oli haastavaa saada haastateltavaa Ruisrockin tyyppisistä tuotannoista. Vaikka Roskilde-festivaalin talkoomäärät ovat moninkertaiset Ruisrockiin verrattuna, on se hyvä ulkomaalainen vertailukohde, koska festivaali on tunnettu erityisesti vapaaehtoistoiminnastaan. Oli hyvin hedelmällistä saada tutkia sitä. Haastateltava Annette Jørgensen ei kyennyt yhtä monipuolisesti tai syvällisesti vastaamaan kysymyksiini, kuin muut haastateltavat, mutta sain häneltä kuitenkin arvokkaita vastauksia tärkeimpiin kysymyksiini, kuten talkooviestinnän haastavuuteen ja käytössä oleviin viestintäkanaviin.

Anniskelualueen tiskipisteen valinta osallistuvan havainnoinnin kohteeksi perustui mm. sen hektisyyteen. Viestintäkeinot ja viestinnässä onnistuminen hektisessä tilanteessa on hyvin vaativaa ja haasteellista. Anniskelualueella talkoolainen näkee hyvin läheltä millaista on kiireinen festivaalityö. Sen lisäksi minun oli mahdollista havainnoida miten talkoolainen selviytyy tehtävistä, soveltuvatko tehtävät talkoolaisille ja mitä parantamisen varaa toiminnassa on.

Sen lisäksi, että viestintä yksinään on jo vaativaa kiireisessä sektorissa, Ruisrockissa anniskelua organisoivat ulkopuolinen yhteistyökumppani, ja tämä kolmen suuntainen viestintä tuo haastetta viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen. Yhteydenpito, viestintä- ja aikataulusuunnittelussa pysyminen ja yhdenmukaisuuden onnistuminen on haastavaa tässä triangelissa. Näiden haasteiden tuomia mahdollisia ongelmia halusin myös tutkia havainnoimalla, koska paikan päällä oleminen ja

toiminnan seuraaminen reaaliaikaisesti antavat parhaiten vastauksia niihin kysymyksiin, joita tällä menetelmällä havainnointikohteesta hain.

Kaikki havaintojen tallentaminen tapahtui ilman muistiinpanoja, tutkimus perustuu siis puhtaasti omiin havaintoihini. Tästä syystä tasapuolinen ja moniulotteinen tallentaminen oli jokseenkin haastavaa. Havainnoinnissa kuitenkin hyvänä puolena on se, että erityisen hyvät sekä erityisen huonot kokemukset ja muistikuvat jäävät helposti mieleen ilman kirjallisia muistiinpanojakin. Esimerkiksi talkoolaisten vähäinen kontakti vastaavaan tai sen ajatuksen konkretisoituminen, että tähän talkoo-tehtävään on valittava sopiva talkoolainen, olivat merkittäviä havaintoja viestinnän ja koko toiminnan kehittämisen kannalta. Siksi tämä havainnointimenetelmä oli uskottava ja realistinen ja tässä tilanteessa erittäin hyödyllinen.

7 PALAUTEKESKUSTELU JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää millaista on onnistunut viestintä Ruisrockin talkootoiminnassa ja miten vuoden 2013 talkoolaiset kokivat viestinnän ja ohjaamisen festivaalilla. Koin, että hyvin moni asia talkootoiminnassa vaikuttaa ja tukee onnistunutta viestintää, kuten tehtävien delegointi ja apulaisten lisääminen, vaikka näillä ei ole näkyvää, välitöntä yhteyttä viestintään. Delegoinnilla pystytään esimerkiksi helpottamaan aikataulutusta ja suunnittelua, kuten informaatioiden ja ohjeistusten jakamista sekä talkoolaisille luvatuissa aikatauluissa pysymistä.

Kolmen tutkimusmenetelmän avulla tutkin millaista on hyvä ja onnistunut viestintä talkoolaisille sekä miten muilla festivaaleilla ja turkulaisessa vapaaehtoisverkossa viestintää toteutetaan ja mitä haasteita siinä koetaan. Lisäksi olin itse festivaalin aikana fyysisesti talkoopisteellä talkootehtävässä tutkimassa talkoolaisten olosuhteita, perehdytystä ja kommunikointia talkoopisteen vastaavan ja muiden työntekijöiden kanssa.

7.1 Neljä kehitysehdotusta Ruisrockin talkooviestintään tuleville vuosille

Tuloksissa kävi ilmi, että suurin osa talkoolaisista oli vuonna 2013 hyvin tyytyväisiä sekä talkookokemuksiinsa, että viestintään ja ohjaamiseen. Tämä näkyi mm. positiivisten palautteiden ja kiitosten suuressa määrässä kyselytutkimuksessani sekä korkeissa keskiarvoissa lähes jokaisen kysymyksen vastauksissa. Kuitenkin parantamisen varaa on. Loin neljä kehitysehdotusta, joiden avulla Ruisrock voi onnistua talkooviestinnässä vieläkin paremmin.

1. Talkootehtävien entistä parempi kuvaus ja perehdytys

Vaikka vain muutama talkoolainen reilusta kolmestasadasta antoi palautetta siitä, että olisi sekä hyödyllistä että mielenkiintoista tietää tarkemmin talkootehtävien sisällöistä, varsinkin siitä tehtävästä johon itse on menossa, koin tämän olevan

tärkeää kehittämisen arvoinen asia. Mielenkiintoa voi pitää yllä, mutta selkeämpi kuvaus varsinkin omasta tehtävästä edesauttaa tehtävien ymmärtämistä. Kuten Anne Ilvonenkin (2011, 11) toteaa, että ”Viestinnän lopullinen tavoite on vaikuttaa: muuttaa, lisätä tai vahvistaa vastaanottajan tietoja, mielikuvia ja mielipiteitä.” Ilvosen mukaan on tärkeää nimenomaan pohtia vastaanottajan tarpeita: miten paljon vastaanottaja tietoa asiasta tarvitsee (mt.).

Toinen peruste tälle kehitysehdotukselle on se, että perehdytystä talkoopisteellä on tehostettava. Olisi hyvä resurssien mukaan määrätä etukäteen henkilö, joka vastaa talkoolaisen vastaanotosta ja perehdytyksestä tehtäviin. Ei ole kummallekaan osapuolelle eduksi, jos paikan päällä kukaan ei tiedä mitä talkoolainen tuli tekemään tai onko hän edes oikeassa paikassa. Hyvä perehdytys on tarpeen aina jos halutaan onnistua sekä työsuorituksessa että työn lopputuloksessa, niin palkkatyössä kuin talkootehtävissä. Kun talkoolainen kokee osaavansa tehtävän, motivoi se häntä hyvään suoritukseen ja nauttimaan kokemuksesta. Myös Ilvosen (2011, 11) mukaan viestinnän yhtenä tehtävänä on perehdyttää uudet työntekijät ja jäsenet sekä sitouttaa heitä yhteiseen toimintaan. Kulttuurivapaaehtoiset -verkoston koordinaattori Venla Heinonen (2013) on myös sitä mieltä, että vapaaehtoisten perehdytys on haasteita asettava tekijä vapaaehtoistoiminnassa. Hänen mukaansa palautetta tulee juurikin siitä, kun tapahtumanjärjestäjä ei tiedä mihin vapaaehtoista tarvitaan (mt.).

Talkoohaun auetessa ei ole tarpeellista avata talkootehtäviä juurta jaksain. Silloin riittää peruskuvaukset, jotta talkoolainen saa käsityksen siitä, mihin hän haluaisi hakea, mihin hän olisi sopiva tai pystyisikö hän osaamisellaan täyttämään tehtävän tarpeet. Tarkemmat tehtäväkuvaukset ovat tärkeämpiä vasta siinä vaiheessa, kun talkootehtävä vahvistetaan talkoolaiselle.

2. Aikataulusuunnitelma viestintään

Ruisrockin talkootoimintaa rakentaessamme keväällä ja kesällä 2013 pyrimme selkeään ja johdonmukaiseen, sekä paikkakuntalaiset että ulkopaikkakuntalaiset huomioon ottavaan viestintään. Talkoovastaavallamme Sini Kaartisella oli jo etukäteen kattavat ja monipuoliset ideat ja visiot siitä, miten onnistunutta toimintaa

rakennetaan ja ylläpidetään. Tutkimustulokset osoittavat, että tässä onnistuttiin hyvin. Suurin ongelma syntyi aikataulujen pitämisessä. Tulevalle vuodelle tälle asialle on jo tekeillä uusi suunnitelma, mutta on hyvä tarkastella lähemmin, miksi aikataulutus ei onnistunut.

Monen sadan talkoolaisen saavuttaminen ja yhdenmukainen sekä kattava, kaikkia miellyttävä viestintä on haastavaa, lähes mahdotonta. Ruisrockin talkoovastaava vaihtui ja uusi vastaava aloitti tehtävässä melko nopealla aikataululla. Paljon oli asioita, joiden toimintaratkaisuja piti miettiä hyvin laajasti. Talkootoiminnassa tehtiin paljon uudistuksia ja kokeiluja, kuten englanninkielisten talkoolaisten mukaan ottaminen, uusien tehtävien luominen ja talkoolaisten Crew -internet-sivun uusiminen. Uuden hakukaavakkeen sekä akkreditointijärjestelmän käyttöönotot puolestaan asettivat myös ajoittain teknisiä haasteita, jotka nekin vaikuttivat aikatauluihin.

Kuten benchmarking-tutkimuksessani käy ilmi, kolmella isoimmalla tutkimuksen festivaalilla on talkoovastaavia enemmän tai heillä on isommat vastuut, sekä festivaalilla että ennen festivaalia. Näissä useat vastaavat tapaavat toisiaan jo paljon ennen festivaalia ja aloittavat työskentelyn. Delegointi on aikatauluissa pysymisen mahdollistaja. Tietenkään festivaalia ei suunnitella ja rakenneta sekuntikello kädessä, eikä minuuttiaikatauluille ole tarvetta. Kuitenkin isompien kokonaisuuksien, kuten talkootyövuorojen ja infopakettien lähettäminen talkoolaisille pitää tapahtua hyvässä aikataulussa. Tähän tarvitaan jatkossa useampia apulaisia tai suunnitelmallisuutta, jotta kaikki ehditään tehdä sovitussa aikataulussa.

Taulukointi viestinnän resurssi- ja viestintätarpeista helpottaa organisaation viestinnän suunnittelussa (Ilvonen 2011, 21). Sama ajatus toimii mielestäni myös aikataulusuunnittelussa. Taulukkoon voisi listata toiminta - mistä on tarpeellista tiedottaa, kanavat, joiden kautta tiedotetaan sekä henkilöt, jotka vastaavat kunkin asian tiedottamisesta (mt). Taulukko voisi toimia viestintäsuunnitelmana ja siinä olisi hyvä pohtia myös koko talkooprosessia vaihe vaiheelta: milloin talkoohaku avataan ja mitä jo kirjoitettua tekstiä silloin pitää olla, mitkä seikat tulee olla jo huomioon otettuna, tuleeko tehtäviä lisää vai poistuuko jokin viimevuotinen tai mitkä ovat ne viestintäkanavat, joita käytetään. Seuraavaksi voidaan alkaa miettiä tarkemmin millaisia määriä minnekin talkoopisteelle tarvitaan ja voisiko joku tai jotkut talkoo-

laisista toimia samassa pisteessä vastuullisemmissa tehtävissä, kuten talkoopisteelle kuljettamisessa. Talkoovastaavien yhteisistä palavereista ja niiden tarkoituksista ja tavoitteista tulee olla suunnitelma ja aikataulu; mitkä ovat aiheet missäkin palaverissa. Ei ole ollenkaan turhaa suunnitella palavereita ja niiden teemoja jo kuukausien päähän, mikäli se vain on mahdollista. Näissä ei tarvitse olla osallistujien määriä tai edes osallistujia tiedossa, vaan pelkästään aiheen tai teeman päättäminen jäsentää sekä aikataulua että muistettavia asioita. Olisi myös hyvä tehdä jako asioista, jotka voi hoitaa vielä festivaaliviikolla ja jotka pitää ehdottomasti olla hoidettu jo ennen festivaaliviikon alkua, kuten infopakettin ja työvuorojen lähetykset.

3. Enemmän apulaisia tai assistentteja talkoovastaavan avuksi, delegointi

Toiminnan koordinaattori tai johtaja ei voi toimia yksin, vaan asioita saadaan aikaan organisaation muiden jäsenten kanssa. Talkoovastaavan tai -koordinaattorin vastuulla olevassa johtamisviestinnässä korostuvatkin erityisesti työn suuntaaminen, organisointi ja valvonta sekä motivointi ja kannustaminen. Johtaja viestii olemalla suunnannäyttäjänä sekä delegoimalla että koordinoimalla.

(Ilvonen 2011, 39)

Kaksi aiempaa kehitysehdotusta painottavat vastaavien vastuita, aikataulutuksen tärkeyttä ja delegointia. Ruisrockin talkoovastaava Sini Kaartinen ohjaa koko talkootoimintaa sekä vastaa myös talkooviestinnästä, ja apunaan hänellä ovat talkoopisteiden vastaavat. Kuten Ilvonen (2011, 21) toteaa, että viestintää suunniteltaessa aktiivisten toimijoiden osaamista kannattaa hyödyntää mahdollisimman monipuolisesti. Ruisrockin tapauksessa voidaan ajatella mm. vastaavien, tuttujen, ”luottotalkoolaisten” tai harjoittelijoiden osaamista. Tämä vaatii kuitenkin yhteistä linjanvetoa, yhdenmukaisuutta kaikissa ohjeistuksissa ja käytännöissä sekä suunniteltua kokoustamista yhdessä. Johtamisviestinnässä, kuten mielestäni viestinnässä yleisestikin, painottuu asioiden organisointi, koska jokaiselle tekijälle ja mukanaolijalle pitää löytyä mielekästä tekemistä ja lisäksi tarjota hyvät työnteon edellytykset (mt.).

Kun Kaartinen, apulaiset ja vastaavat toimivat suunnitellussa yhteistyössä jo ennen festivaalia, lähempänä festivaalia enemmän, on viime vuonna havaittuja ongelmia, kuten aikataulutusta, mahdollista pienentää. Esimerkiksi talkoovuoroihin ilmoittautuminen pitänee suunnitella uudelleen. Ilmoittautumisvaiheeseen tarvitaan jatkossa lisää tilaa ja lisää henkilöitä avuksi. Alun perin suunnitellussa, mutta osittain toteutumattomassa ajatuksessa siitä, että jokaiselta talkoopisteeltä tulisi vastaava ottamaan ilmoittautumisvaiheessa oman pisteensä talkoolaisia vastaan, olisi hyvä pysyä. Tai vaihtoehtoisesti assistentteja lisättäisiin talkoalueelle ja jokaisella heillä olisi oma vastuunsa tiettyjen talkoopisteiden talkoolaisista ja heidän kuljetuksistaan pisteille.

Lisätyt apulaiset tai assistentit voisivat ottaa isompaa roolia ja vastuuta jo ennen festivaalia, kuten Katri Kilpiä (2012) kertoo, miten mm. Ilosaarirockissa tehdään. Vaikka talkoomäärät ovatkin Ilosaarta pienempiä, tällä uudistuksella vältettäisiin töiden kasaantuminen. Kaartinen voisi suunnitella kokonaisuuksia, joita olisi helppo delegoida hyvällä perehdytyksellä ja tuella apulaisille jo ennen festivaalia. Kaartisen on hyvä itse käydä hakemukset läpi ja sijoittaa oikeat henkilöt oikeisiin tehtäviin. Sen jälkeen vastuuta voisi siirtää assistenteille, esimerkiksi Kaartisen vastuulla olleet talkoopisteet, kuten info, avustajat ja backstage-hostit voitaisiin siirtää muille henkilöille. Apulaiset voisivat hoitaa näiden pisteiden kontaktoinnit ja toimia yhteyshenkilöinä. Tehotiimi on niin sanottu erikoisjoukko, koska tehotiimin tarkoitus on paikata vajauksia muilla talkoopisteillä sekä hoitaa sellaisia tehtäviä, joita esim. Kaartinen tai assistentit eivät ehdi tekemään. Tehotiimin koordinointi olisi hyvä pitää Kaartisella, koska hänellä on lähes aina realistisin tieto siitä, minne tarvitaan apua tai visiot siitä, mitä muuta tehtävää juuri sillä hetkellä on.

Anne Ilvosen (2011, 15) mukaan on kuitenkin tärkeää asettaa pelisäännöt siitä, kuka tiedottaa asioista. Toki on kaikkein selkeintä, että vain yksi henkilö toimisi kaikkien talkoolaisten yhteyshenkilönä, mutta tämä kasaa Kaartiselle liikaa yhteydenottoja ja haittaa näin ollen töiden edistymistä sekä hidastaa aikatauluissa pysymistä. Vaikka vuonna 2013 Kaartinen oli pääyhteyshenkilö ja kaikki tiedotus kulki hänen kauttaan, muutama talkoolainen kirjoitti kyselytutkimuksessa, että ei edes tiennyt kuka oli Sini ja ketkä hänen apureitaan. Saattaisi siis olla, että useampi yhteyshenkilö ei aiheuttaisikaan sekavuutta vaan päinvastoin jäsentelisi ohjeistus-

ta ja viestintää. Yhteyshenkilöt voisivat vielä henkilöityä paremmin, esimerkiksi esittäytyä talkoolaisten Crew-sivulla. Osittain tässä onnistuttiin talkoolaisten Facebook-ryhmässä vuonna 2013, mutta tulevana vuonna tähän voisi panostaa enemmän. Jokaisen vastaavan / yhteyshenkilön tulisi esittäytyä ja olla läsnä. Kun yhteyshenkilöitä on useampi, talkoolainen saa nopeammin myös vastauksen kysymyksiinsä, mikä selkeyttää talkotoiminnan ja talkoolaisen välistä viestintää. Vieläkin parempaa olisi, jos osa tai edes yksi apulaisista olisi paikallinen, joka tuntisi kaupungin ja alueet. Minun toimiessani assistenttina viime vuonna, paikallisuuteni auttoi esim. ohjeistusten suunnittelua ja välimatkojen arviointeja.

Jäi aluksi hieman epäselväksi, kukas niistä se Sini edes oli, vaikka vietin paaaljon aikaa vastaavien pöydän edessä notkuen - -. (Lomake 260).

No oikeestaan en muista tarkkaan kuka oli Sini ja kuka Emmi, taisivat juosta sen verran kiivaasti - -. (Lomake 305).

Yksi tärkeä osa-alue vastuunjakamiselle on ehdottomasti talkoobileet, jotka järjestetään talkoolaisille festivaalin lopussa kiitosjuhlanä. Vuonna 2013 bileiden suunnittelussa ennakkotyötä ei ehditty muiden töiden kasaantumisen vuoksi tehdä tarpeeksi. Myös bileisiin tarvitaan lisähenkilökuntaa Ruisrockin päästä sekä hyvissä ajoin jo vastuuhenkilö vuodelle 2014. Nämä apulaiset tai vastaavat suunnittelisivat hyvissä ajoin jo ohjelmaa ja kilpailuja, ottaisivat selvää mahdollisista juomalipuista, alennusjuomista, mahdollisesta live-esiintyjästä sekä toimisi yhteyshenkilönä bileiden tapahtumapaikkaan. Kilpailulipukkeiden leikkaamiset ja kaikki mahdollinen bileitä varten tehtävä työ ja suunnittelu tulee tehdä jo ennen festivaalia, ei enää festivaalin aikana.

4. Havaintomatkoille majoituskouluun, leirintäalueelle ja talkoobussiin

Kun festivaalin järjestäjä ei ole paikallinen tai alueet eivät festivaalikaupungissa ole yhtä selkeitä kuin paikallisille, on hyvä tutustua paikkoihin konkreettisesti jalan tai autolla. Jo vuonna 2013 suunniteltiin ennen festivaalia niissä paikoissa käymistä, joissa talkoolaiset viettävät aikaansa: majoituskoulu, leirintäalue ja talkoobussi.

Leirintäalueella ehdimmekin käydä ja leirinnän vastaavan kanssa kokousta, mutta esim. majoituskoululla emme ehtineet käydä ennen tapahtumaa. Talkoobussin reitti oli selvää vain kartalla. Talkoolaiset antoivat palautetta mm. talkoobussien pysäkeistä, varsinkin majoituskoululla Turun Raunistulassa. Viime vuonna tiesimme suunnilleen mistä bussi ajaa ja mistä pysäkeiltä voi nousta bussiin, mutta emme ajaneet reittiä itse ennen festivaalia. Lisäksi voisi tarkastaa talkoobussien kylttien paikat, tarkat osoitteet, maamerkkejä lähistöiltä ja arvioida reittejä ja välimatkoja sekä pohtia mahdollisia ongelmia. Tämänkin voisi suorittaa paikallinen apulainen, jotta festivaaliviikolle, jolloin Kaartinen on paikan päällä, ei jäisi mitään sellaista tehtävää, jonka voi tehdä jo etukäteen. Samoin pyöräreitti kannattaisi ajaa läpi ohjeistuksien kirjoitusta varten, ja samalla ottaa selvää mistä pyöräparkkiin ajetaan ja miten talkoolainen pääsee sinne maksutta. Seuraavalle vuodelle voisi tehdä jo suuntaa antavat kalenterimerkinnät niille päiville, kun käytäisiin majoituskoulussa, leirintäalueella, pyöräreitillä ja bussimatalla.

Festivaaliviikko on jo hyvin kiireinen ja työntäyteinen, eikä sinne kannata jättää mitään sellaista työtä, jonka voisi tehdä etukäteen. Näistä havaintomatkoihin poikivat ajatukset ja ideat on muutenkin hyvä saada esiin jo hyvissä ajoin ennen festivaalia, jotta tarkkoja ohjeistuksia ehditään kirjaamaan esim. infopakettiin. Tämän vuoksi nämä havaintomatkat kannattaa tehdä aiemmin kuin festivaaliviikolla. Tämä on kuitenkin hieman haastavaa Ruisrockin tapauksessa, kun järjestävä organisaatio työskentelee vielä suurimmaksi osaksi toisella paikkakunnalla. Siksi tähän voisi harkita delegoimista paikalliselle apulaiselle.

Viestintää toteuttaessa on tärkeää mielestäni muistaa myös organisaation imago ja miten sitä voidaan joko parantaa tai ylläpitää hyvänä. Imago on ihmisten alitajunnassa oleva kuva organisaatiosta, onko se tehokas vai tehoton, onko se uutta kehittävä vai perinteitä vaaliva. Kun viestintä sekä ulospäin että ryhmän sisällä on asiantuntevaa ja varmaa, vahvistaa se myös organisaation imagoa. (Ilvonen 2011, 25.) Kun asioista tiedetään myös paikallisesti ja kysymyksiin osataan vastata ja kertoa mahdollisesti vielä hieman lisääkin, se luo hyvää imagoa. Tällaisten havaintomatkojen jälkeen on ohjeistuksia helpompi kirjoittaa ja saada talkoolaiden ja muiden vastaavien kysymyksiin tarkkoja vastauksia, ja siksi tällä kehitysidealla on merkitystä myös Ruisrockin imagon luomisessa ja ylläpitämisessä.

Tulevaisuudessa voivat tämän tutkimuksen tulokset ja kehitysehdotukset toteutessaan kehittää ja ohjata talkotoimintaa Ruisrockissa entistäkin onnistuneempaan suuntaan, sekä toimia tulevana vuosina taustamateriaalina uusille suunnitelmille. Omasta mielestäni tutkimukseni onnistui melko hyvin. Useamman tutkimusmenetelmän käyttö ja hyödyntäminen lisäsi monipuolisuutta ja validiteettia, kun talkoolaisten suurista positiivisten palautteiden määrästä ja nopeista saturaatioista oli välillä hankalaa löytää eroavaisuuksia tai yllätyksiä. Asetin heti tutkimuksen alkuvaiheessa tilaajan ensisijaiseen asemaan ja talkotoiminnan kehittämisen sekä onnistuneen tutkimuksen tärkeimmiksi tavoitteiksi. Toivon myös, että tutkimustuloksistani, kehitysehdotuksistani sekä talkooviestinnän muistilistasta olisi hyötyä myös muiden festivaalien talkotoiminnoille sekä koko ammattikentälle.

7.2 Palautekeskustelu tilaajan kanssa ja loppusanat

Esittelin tilaajalle ja Ruisrock-festivaalin talkoo-organisaatiossa mukana oleville yhteistyökumppaneille kyselytutkimuksen ensimmäisiä tuloksia ja jo muutamia mahdollisia kehitysehdotuksia jo syksyllä 2013. Silloin nousi keskustelussa esiin onnistumisten lisäksi myös peruuttaneet talkoolaiset ja miten tulevana vuonna peruneita voisi pyrkiä estämään. Ehdotuksena tähän nousi mm. entistä parempi sitouttaminen, johon viestinnällä on suuri merkitys. Syksyllä 2013 tutkimus oli kuitenkin vielä melko kesken, joten syvempää keskustelua tutkimustuloksista tai kehitysehdotuksista emme vielä käyneet.

Syksyisen talkoopalaverin lisäksi palautin tammikuussa 2014 kyselytutkimuksen kokonaisvaltaisen raportin tilaajaorganisaatiolle. Raportista on tarkoitus pitää vielä keväällä 2014 tilaajan kanssa palaveri, jossa esittelen tuloksia suusanallisesti tarkemmin. Tällä tavoin pääsemme paneutumaan mm. kehitysehdotuksiini ja viestinnän suunnitteluun sekä kehittämiseen yhdessä paremmin. Esittelin vielä helmikuussa 2014 opponointitilaisuudessa valmiin opinnäytetyön tilaajalle. Opponointitilaisuudessa oli tilaajan edustajan lisäksi läsnä opinnäytetyöni ohjaavat lehtorit sekä muita opiskelijoita. Keskustelimme esittelyni päätteeksi sekä opinnäytetyön sisällöstä ja rakenteesta että kehitysehdotuksista. Yleisesti ottaen tilaaja oli tyytyväi-

nen tutkimukseen sekä kehitysehdotuksiin. Erityisesti havaintomatka-ehdotusta pidettiin hyvänä ideana. Muutamia lisäys- ja tarkennusehdotuksia, kuten liitteenä oleva *talkooviestinnän muistilista* sekä otsikoinnit, nousi esiin keskusteluissa. Ennen opponointia olin myös pyytänyt tilaajalta kommentteja teksteihini ja ehdin muokata niitä ennen opponointitilaisuutta.

Keväällä 2014 on tarkoitus tilaajan kanssa vielä pitää yhteinen talkoopalaveri, jossa esittelen opinnäytetyöni sekä sen tuloksista syntyneet kehotusehdotukset. Tarkoitus on siis istua yhdessä alas pohtimaan oman tutkimukseni aikaansaannoksia ja työni kokonaisvaltaista onnistumista. Lisäksi tarkoitus on pohtia ja keskustella muista parannusehdotuksista tulevalle vuodelle Ruisrockin talkooviestintään sekä koko talkootoimintaan.

Opin itse paljon opinnäytetyöprosessin aikana. Verrattaessa lähtötilanteeseen, tutkimuksen lopussa minulla on paljon selkeämpi käsitys siitä, millaista on vapaaehtoistyö festivaaleilla, miten sitä erikokoisilla festivaaleilla ja tapahtumissa organisoidaan ja mitkä asiat ovat tärkeitä koko toiminnan ylläpitämisessä, onnistumisessa, viestinnässä ja sitouttamisessa. Olen tyytyväinen, että itse olin mukana Ruisrockin vuoden 2013 talkootoiminnan suunnittelussa, organisoinnissa ja loppuun viemisessä. Uskoisin, että ilman tätä kokemusta en olisi päässyt opinnäytetyössä läheskään niin syvälle, mitä nyt pääsin.

LÄHTEET

- Anttila, Annakaisa 2013a. Luvat ja turvallisuus kuntoon -infopäivä 17.4.2013. Kulttuurivarikko-hanke, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Turku. Viitattu 3.10.2013.
- Anttila, Annakaisa 2013b. Suullinen tiedonanto 8.11.2013.
- Euroopan Parlamentti 2008. . Mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi.
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+PDF+V0//FI>.
- Finland Festivals 2013. Viitattu 10.12.2013.
http://www.festivals.fi/tapahtumat/#.Usv4r_RdU_c
- Hakkarainen, Pirkko 2014. Vapaaehtoistyöstä. Kansalaisareena. Viitattu 19.11.2013.
<http://www.kansalaisareena.fi/index.php?sivu=tovapaaehttoim#VetoiSuomessa>
- Harju, Arto 2007. Kansalaisyhteiskunta. Lyhyt oppimäärä kansalais- ja järjestötoiminnan historiaa. Viitattu 3.11.2013.
- Heikkilä, Mirja 2013. Vapaaehtoisten organisointi, motivointi ja sitouttaminen -seminaari 13.11.2013. Kulttuurivarikko-hanke, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Turku. Viitattu 9.12.2013.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. (15. uudistettu painos). Helsinki: Tammi.
- Iivonen, Anne 2011. Miten tiedotan? Yhdistystoimijan tiedottamisopas. Helsinki: OK-opintokeskus.
- Iso-Aho, Juha & Soini, Anne 2012. Kulttuurituottajakoulutuksen suuntaviivoja. Tuottaja2020 -hankkeen loppuraportti. Helsinki: Metropolia.
- Jaatinen, Sini 2014. Urheiluseurojen talkoomäärät Ruisrockin anniskelussa 2013. Sähköposti 20.1.2014. emmi.maria.rantanen@gmail.com.
- Juholin, Elisa 1999. Sisäinen viestintä. Porvoo: WSOY.
- Jäppinen, Rita 2010. Kihvelin talkoolaismanuaali: Opas Kihveli Soikoon! -tapahtuman vapaaehtoistyöntekijöille. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Järvenpään puistoblues 2014. Viitattu 20.1.2014
<http://www.puistoblues.fi/index.php?k=19276>
- Kaartinen, Sini 2013a. Suullinen tiedonanto 8.11.2013.

- Kaartinen, Sini 2013b. Talkoolaisten määrästä. Sähköposti 26.9.2013. emmi.maria.rantanen@gmail.com.
- Kananen, Jorma 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansalaisareena, Eurooppalainen vapaaehtoistoiminnan vuosi 2011. Viitattu 4.11.2013.
<http://www.kansalaisareena.fi/index.php?sivu=EUvapaaehtoisvuosi2011>.
- Karreinen, Lari & Maria Halonen & Tennilä, Meri (toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry.
- Kilpiä, Katri 2014. RE: Haastattelupyynnö Ilosaarirockin talkotoiminnasta. 5.3.2014. Sähköposti. emmi@ruisrock.fi.
- Komulainen, Matti 2010. Ruis-Rock 1970-2010. 40 vuotta rokkia ja rakkautta. DVD-tallenteen oheisvihkonen. Helsinki: Vantaan Festivaalit Oy.
- Kunelius, Risto 2009. Viestinnän vallassa. Johdatus joukkoviestinnän kysymyksiin 5.-7. painos). Helsinki: WSOY.
- Lindholm, Arto & Simovaara, Jyrki & Cantell, Timo & Mielonen Helena 2011. Yleisötutkimus kulttuurialan opinnäytetyönä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Lehtinen, Sini-Tuulia 1997. Vapaaehtoistoiminta – kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Kansalaisareena ry:n Omaehtoisen kehityksen julkaisuja, Sarja B. Helsinki 1997. Viitattu 14.11.2013.
http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/vapaaehtoistoiminta_-_kasvava_voimavara
- Nikkari, Teija & Nissi, Sanna-Kaisa 2010. Vapaaehtoiset tapahtumissa : Motivaatio ja sitouttaminen. Lahden ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Oikeusministeriö, 2005. Kohti aktiivista kansalaisuutta. Kansalaisyhteiskunta 2006-toimikunnan raportti. Oikeusministeriön julkaisu 2005:14. Helsinki: Oikeusministeriö.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2009. Tiedote. EU:n kulttuuriministerit päättivät Euroopan vapaaehtoistoiminnan teemavuodesta 2011. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 1.11.2013.
<http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2009/11/Kulttuurineuvosto.html?lang=fi>
- Ojala, Eeva 2011. Motivaatio vapaaehtoistyöhön kulttuuritapahtumassa

Case Sulatto – nuorten rantabiletaapahtuma. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (1.-2. painos). Helsinki: WSOYpro Oy.

Pessi, Anne Birgitta & Oravasaari, Tomi 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.

Rihko, Maija 2010. Kiirettä piti, mutta hauskaa oli. Vapaaehtoisten näkemys kulttuuritapahtumien vapaaehtoistoiminnan organisoinnista. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (9., uudistettu painos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vero. Talkootyön verotus 2005. Viitattu 13.11.2013
[vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Elinkeinoverotus/Kokonaan_ ja_osittain_verovapaat_yhteiset/Talkootyon_verotus\(10116\)](http://vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Elinkeinoverotus/Kokonaan_ ja_osittain_verovapaat_yhteiset/Talkootyon_verotus(10116))

Värtö, Mika 2012. Rakkautta & Anarkiaa –elokuva festivaalin vapaaehtoiset. Motiivit ja tyytyväisyys. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

YleX, 2014. viitattu 20.1.2014.
<http://ylex.yle.fi/uutiset/popuutiset/tama-oli-kesan-2013-paras-festivaali?ref=leiki-yx>

Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

Teerenhovi, Suvi, 2013. Vuosikymmenet maailmantalkoissa! Viitattu 3.11.2013
<http://www.kvtfinland.org/mika-kvt/kvtn-historia/>

Ruisrock, 2013. Viitattu 4.10.2013. <http://www.ruisrock.fi/info/>

HAASTATTELUT

(kaikki haastattelut on tehnyt Emmi Rantanen)

Jørgensen, Annette 2013. Organizational Developer, Roskilde Festival, sähköpostihaastattelu 13.1.2014. emmi.maria.rantanen@gmail.com

Havukainen, Anniina 2014. Henkilöstöpäällikkö, Jurassic Rock, puhelinhaastattelu 14.1.2014.

Heinonen, Venla 2013. Vapaaehtoiskoordinaattori, Kulttuurivapaaehtoiset-verkosto, henkilöhaastattelu 21.11.2013.

Kilpiä, Katri 2013. Tuottaja, Ilosaarirock, puhelinhaastattelu 12.12.2013.

Kuosmanen, Hanna 2013. Toimitusjohtaja Tuska-festival, sähköpostihaastattelu 21.11.2013 emmi@ruisrock.fi

Ritala, Jenna 2013. Ruisrockin talkoovastaava 2010-2012, sähköpostihaastattelu 25.9.2013. emmi.maria.rantanen@gmail.com

LIITTEET

LIITE 1: Ruisrockin talkookysely



Ruisrockin talkookysely

Luonut: Emmi Rantanen
 kulttuurituottajaopiskelija, tuotantoassistentti, Ruisrock 2013
 Kysely on osa kulttuurituotanto-opintojen opinnäytetyötä.

Tämä kysely on tarkoitettu kaikille Ruisrockissa tänä vuonna toimineille talkoolaisille. Kyselyn tarkoituksena on tutkia Ruisrockin talkoolaisia ja heidän tyytyväisyyttään sekä löytää kehitettävää talkootoiminnasta tuleville vuosille. Kyselyn täyttäminen vie noin 10 minuuttia.

Kyselystä vastaa Ruisrockin tuotantoassistenttina työskennellyt Emmi Rantanen, joka opiskelee kulttuurituotantoa Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Kysely on osa Emmin opinnäytetyötä, jonka aiheena ovat Ruisrockin talkoolaiset. Vastaamalla huolellisesti kyselyyn autat siis Ruisrockin järjestäjiä kehittämään talkootoimintaa sekä Emmiä hänen opinnäytetyössään.

Kaikki vastaukset käsitellään nimettömästi. Kiitoksena kaikille vastaajille arvomme kaikkien vastaajien kesken 15 kpl tuotepalkintoja, joten jätähän yhteystietosi kyselyn loppuun, mikäli haluat osallistua arvontaan.

Muistathan kyselyä täyttäessäsi, että tähdellä merkityt kysymykset ovat pakollisia.

Suuri kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Lisätietoja kyselystä:
 Emmi Rantanen
 emmi@ruisrock.fi
 050 5299 317

PERUSTIEDOT

1. Sukupuoleni *

- Nainen
- Mies

2. Ikäni *

- 18-19
- 20-22
- 23-25
- 26-30
- 31-40
- yli 40

3. Kotipaikkani *

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Itä-Uusimaa
- Satakunta
- Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- Ahvenanmaa

4. Ala, jota opiskelen tai jolla työskentelen *

- Liiketalous tai kaupan ala
- Kulttuuri
- Markkinointi tai viestintä
- Matkailu- ja ravitsemus
- Rakennus
- Sosiaali- ja terveys
- Tekniikka ja teollisuus
- Ympäristö
- Jokin muu, mikä?

5. Olen päätoimisesti *

- Opiskelija
- Työssäkäyvä
- Yrittäjä
- Työtön
- Eläkeläinen
- Muu, mikä?

6. Olen osallistunut Ruisrockiin asiakkaana *

- En kertaakaan aiemmin
- Kerran aiemmin
- 2-3 kertaa aiemmin
- 4-6 kertaa aiemmin
- 7-10 kertaa aiemmin
- Yli kymmenen kertaa aiemmin

7. Olen aiemmin ollut talkoolaisena muissa tapahtumissa tai festivaaleilla (voit valita useamman) *

- Provinssirockissa
- Ilosaarirockissa
- Flow festivaalilla
- Tuska festivaalilla
- Weekend festivaalilla
- Jurassic Rockissa
- Turun kulttuuripääkaupunkivuoden tapahtumissa
- Muualla, missä?
- En ole aiemmin ollut talkoolaisena muissa tapahtumissa tai festivaaleilla

8. Olen ollut talkoolaisena Ruisrockissa (voit valita useamman) *

- 2008
- 2009
- 2010
- 2011
- 2012
- tänä vuonna (2013) ensikertaa

ENNEN FESTIVAALIA

9. Sain tiedon Ruisrockin talkoohausta *

- Ruisrockin nettisivuilta
 Kaverilta
 Facebookista
 Koulun tai työpaikan kautta
 Muualta, mistä?

10. Lähdin talkoolaiseksi Ruisrockiin, koska *

- halusin työkokemusta
 pääsin festivaalille maksutta
 kaverini pyysi mukaan
 halusin nähdä miten festivaalia tehdään
 halusin uusia kavereita
 halusin tutustua Ruisrock-festivaaliin
 osallistumisesta oli hyötyä opiskeluissani
 jostakin muusta syystä, mistä?

11. Viestintä oli selkeää (sähköpostiviestintä, facebook-viestintä) ... *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	*
majoitukseen liittyen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
saapumiseen (mm. talkoobussit) liittyen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
talkooinfoon liittyen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
talkootyövuoroihin liittyen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
ruokailuun liittyen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

12. Vapaa palautteeni viestinnästä (mikä toimi erityisen hyvin sähköpostiviestinnässä, mikä jäi kokonaan epäselväksi, oliko jokin informaatio liikaa tai usein toistuvaa...?)

13. Ohjaaminen

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	*
Sain riittävästi tietoa etukäteen talkoolaisena toimimisesta ruisrockissa talkoovastaava-Siniltä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Löysin helposti vastaukset kysymyksiini talkoolaisen info-sivulta (www.ruisrock.fi/crew)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoolaisen infopaketti (lähetettiin sähköpostilla) oli minulle hyödyllinen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoovastaava-Sini oli hyvin tavoitettavissa ennen festivaalia	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

14. Vapaa palautteeni ohjaamisen onnistumisesta tai puutteista (Oliko Crew-sivu tarpeeksi selkeä tai hyödyllinen, puuttuiko infopaketista jotain oleellista, tuliko se tarpeen...)

15. Talkoolaiden oma facebook-ryhmä *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	*
Talkoolaiden facebook-ryhmä oli hyödyllinen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Sain vastauksia kysymyksiini facebook-ryhmästä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

16. Hyödynsin talkoolaisten facebook-ryhmää... *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	
pikaisen vastauksen saamiseksi kysymyksiini	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
kimppakyydin etsinnässä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
samoihin tehtäviin tulevien talkoolaisten etsinnässä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
siniltä tulleiden uusien informaatioiden saamiseksi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

17. Jäin kaipaamaan facebook-ryhmältä

18. Talkoalue *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	
Tiesin ennen ensimmäistä työvuoroani, missä sijaitsee talkoalue	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Tiesin, että työvuoroihin pitää ilmoittautua talkoalueella	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Tiesin, että työvuoroista pitää kirjautua ulos talkoalueella	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoalueella osattiin vastata kysymyksiini	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoalue oli viihtyisä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoalueella ruokailun aukioloajat olivat sopivat	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoalue toimi hyvänä levähdys- ja taukopaikkana	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Olin tyytyväinen talkooruokailuun	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

19. Talkoobussi *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	
Käytin talkoobussia festivaaliviikonlopun aikana	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Tiesin, että talkoobussi kulkee keskustan (aurakatu 3), majoituskoulun (raunistulan koulu) ja leirinnän (hk-areena) kautta talkoalueelle	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoobussin aikataulut olivat mielestäni suunniteltu hyvin	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoobussin aikataulut sopivat minulle hyvin	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoobussivuoroja oli riittävästi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

20. Mitkä asiat jäivät epäselviksi ennen festivaalia?

21. Mitkä asiat olivat hyvin selkeitä ennen festivaalia?

TALKOOLAISENA RUISROCKISSA

22. Toimin talkoolaisena tänä vuonna (2013) Ruisrockissa *

- Anniskelu- ja ravintolapalveluissa
- Siivoustöissä (siivous, kierrätysneuvonta)
- Järjestyksenvalvonnassa
- Lipuntarkastuksessa
- Avustajana
- Rakennuksessa
- Tehotöissä
- Narikassa
- Info
- Muualla, missä

23. Talkootehtävät

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	
Pääsin siihen talkootehtävään, johon ensisijaisesti halusin	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkootehtävät vastasivat odotuksiani	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkoovuoroja oli sopivasti suhteessa vapaa-ajaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Pääsin talkootöiltä näkemään keikkoja sopivasti	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

24. Vapaa palautteeni ja kiitokseni talkootehtäviä koskien (mikä oli erityisen kivaa, mikä oli hyvin järjestetty, mikä ei miellyttänyt talkootehtävissä, jne.)

25. Talkooinfo

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	
Koin talkooinfon hyödylliseksi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkooinfossa järjestetty aluekiertos auttoi minua talkootyössäni	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Talkooinfot järjestettiin sopivina ajankohtina	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Sain talkooinfossa uutta informaatiota talkoosioihin liittyen Siniltä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Sain talkooinfossa uutta informaatiota talkootehtäviin liittyen työpisteeni vastaavalta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

26. Vapaa palautteeni talkooinfosta (oliko jotain turhaa? Kestikö liian pitkään? Jäikö jotain puuttumaan? Infossa oli hyvä ja iloinen meininki?)

27. Talkoovastaavat

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	
Sain sopivasti kiitosta talkoovastaava-Siniltä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Sain riittävästi ohjeistusta talkootehtävistäni työpisteelläni	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Sain sopivasti kiitosta työpisteeni vastaavilta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Työpisteeni vastaavat osasivat vastata kysymyksiini talkoovuoroni aikana	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Työpisteeni vastaavat neuvoivat ja ohjasivat tarpeeksi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*
Yhteishenki Ruisrockissa sekä talkoolaisten että talkoovastaavien kesken oli hyvä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	*

28. Vapaa palautteeni vastaavista, ohjauksesta, yhteishengestä

[<-- Edellinen](#)
[Seuraava -->](#)

FESTIVAALIN PÄÄTÖS

29. Pyysin talkootyöstä talkootodistusta *

- Kyllä
 En
 En vielä

30. Tiesin, että talkootyöstä Ruisrockissa voi saada talkootodistuksen *

- Kyllä
 En

31. Ruisrockin talkootodistuksesta on minulle hyötyä jatkossa *

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

32. Olisin toivonut henkilökohtaisempaa palautetta vastaavilta *

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

33. Mitä jäin kaipaamaan Siniltä, Emmiltä tai muilta talkoovastaavilta, sekä työpisteeni vastaavilta? Minkälaista palautetta haluaisin antaa?

34. Osallistuin talkoobileisiin festivaalisunnuntaina 7.7. Turun Klubilla klo 22-02 *

- Kyllä
 En

35. Talkoobileet 7.7.2013 *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Talkoobileiden ajankohta oli mielestäni hyvä (festivaalisunnuntaina klo 22-02)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oli hyvä, että talkoobileet järjestettiin ruisrockin virallisten jatkojen yhteydessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin juhlia talkoobileissä vain talkoolaisten kesken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin tuoda talkoobileisiin 1-2 ystävääni (ei talkoolaisia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Mitä jäin kaipaamaan talkoobileistä tänä vuonna?

37. Toivomuksiani talkoobileitä koskien (esim. millaista ohjelmaa, mikä olisi hyvä ajankohta/kellonaika, millaisessa paikassa, oliko Klubi hyvä?):

38. Aion hakea talkoolaiseksi Ruisrockiin uudelleen tulevina vuosina *

- Kyllä
 Ehkä
 En (mikäli valitsit tämän, kerro lyhyesti miksi et)

39. Risuja ja ruusuja! Mikä jäi erityisesti mieleen? Mistä haluaisin antaa erityiskiitosta? Entä jäikö jokin asia harmittamaan? Kehitysideoita ensi vuodelle? Terveisiä ja palautetta Sinille, Emmille, Mirkalle, Lindalle, Suville ja työpisteiden vastaaville sekä muulle Ruisrockin porukalle!

40. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä, mutta jos haluat osallistua tuotepalkintojen arvontaan, täytä tähän yhteystietosi! Kaikkien vastaajien kesken arvotaan siis 15 kpl mahtavia tuotepaketteja!

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

Osoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Maa

LIITE 2: Benchmarking-haastattelurunko

1. Työnkuvasi tapahtumassa? Koulutus- ja työtaustasi lyhyesti?
2. Paljonko tapahtumassanne oli talkoolaisia vuonna 2013?
3. a) Montako talkoovastaavaa tapahtumassanne toimii?
b) Miten työnjako on suoritettu?
4. Miten tapahtumaanne rekrytoitiin talkootyöntekijöitä? (Mitä keinoja: lomake, s-posti, jne?)
5. Oliko teillä käytössänne oma viestintäsuunnitelma talkotoiminnassa tai koetko, että sellaisesta olisi hyötyä? Miten viestintä on / oli päätetty tehdä?
6. Miten paljon koet viestinnän olevan työnohjausta ja miten paljon markkinointia? (Mitkä ovat viestinnän tavoitteet?)
7. Mitä viestinnällisiä keinoja käytätte sitouttamisen parantamiseen? (esim. rekrytointivaiheessa tai festivaalin päätyttyä)
8. Miten viestintää toteutettiin (millä välinein ja keinoin, onko esim. talkoolaisten nettisivua, käytetäänkö vain mailia, käytetäänkö somea, jne.) ja miten siinä onnistuttiin?
a) ennen festivaalia
b) festivaalin aikana
9. Miten mielestäsi talkoovastaavien / talkoovastaavan ja talkootyöpisteiden (esim. rakennus, siivous, lipunmyynti) välinen tiedonkulku ja viestintä toimi tapahtumassanne:
10. Minkälaisia haasteita talkotoiminnan viestinnässä oli / on mielestäsi?

LIITE 3: Talkooviestinnän muistilista

1. Aseta viestinnälle tavoitteet:

- mitä asioita haluat nostaa esille?
- kenelle tiedotat ja keitä ohjeistat:
paikallisia _____
ulkopaikkakuntalaisia _____
kouluikäisiä _____
aikuisia _____
vieraskielisiä _____
suomenkielisiä _____
kaikkia näitä _____
joitakin muita _____
- mihin viestinnällä pyritään ja mitä sillä on tarkoitus saavuttaa?

Vinkkejä tavoitteiden määrittämiseen:

- pohdi ensin, onko viestintä *lyhyen aikavälin* vai *pitkän aikavälin* viestintää:
Lyhyen aikavälin tavoitteita: uusien viestintäkanavien tai -muotojen luominen tai talkoo-infossa tai kiitosjuhlassa festivaaliorganisaation parempi esittely: mukaan tuottajat, promoottorit?
Pidemmän aikavälin tavoitteita: talkooinfojen ja ohjeistusten sisältöjen muokkaaminen ja parantaminen, talkooblogin aloittaminen, internet-sivujen parantaminen.

2. Muista tasa-arvoinen selkeä, mutta mielenkiintoinen ja innostava viestinnän kieli.

3. Tiedota tasaisin väliajoin, mutta vältä tiedottamasta itsestäänselvyyksistä. Mieti, tarvitaanko budjettia: onko esim. painotuotteita, kuten julisteita.

4. Kerää palautetta: palautelomakkeita tapahtumassa, pyydä suusanallista palautetta, palautelomake netissä tapahtuman päätyttyä.

5. Delegoi: suunnittele, kuka tekee mitäkin, kuka on yhteyshenkilö ja aseta deadline.

Talkoopiste	Vastuuhenkilö	Tehtävät	Deadline	Lisätietoja
Anniskelu	Veera Vastaava / veera@anniskelu.fi, p. 0451234567	A) talkoovuorot, B) työohjeistukset	A) xx.xx.2014 B) xx.xx.2014	Tapahtuman talkoovastaava / vastaava@festarit.fi, p. 0461234567
Lipuntarkastus	Venla Vastaava / venla@liput.fi, p. 0401234567	A) talkoovuorot B) työohjeistukset C) talkoopisteelle kuljetus	A) xx.xx.2014 B) xx.xx.2014 C) xx.xx.2014	Tapahtuman talkoovastaava / vastaava@festarit.fi, p. 0461234567
JV	Vesa Vastaava / vesa@jv.fi, p. 0501234567	A) talkoovuorot, B) työohjeistukset	A) xx.xx.2014 B) xx.xx.2014	Festivaalitoimisto / toimisto@festarit.fi, p. 020123123
Narikka	Talkooassistentti / assari@festarit.fi, p. 0500123123	A) talkoovuorot B) työohjeistukset C) talkoopisteelle kuljetus	A) xx.xx.2014 B) xx.xx.2014 C) xx.xx.2014	Talkooassistentti / assari@festarit.fi, p. 0500123123
Siivous	Vili Vastaava / vili@siivous.fi, p. 0400123123	A) talkoovuorot, B) työohjeistukset	A) xx.xx.2014 B) xx.xx.2014	Tapahtuman talkoovastaava / vastaava@festarit.fi, p. 0461234567