

# **Vapaaehtoisten kokemuksia esihenkilötoimin- nasta**

**Case: Lahden suurtpahtumat, kesä 2023**

LAB-ammattikorkeakoulu

Restonomi (AMK)

2023

Reetta Hatamaa

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Reetta Hatamaa	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 38 + liite	Valmistumisaika 2023
Työn nimi <b>Vapaaehtoisten kokemuksia esihenkilötoiminnasta</b> Case: Lahden suur tapahtumat, kesä 2023		
Tutkinto ja koulutusala Restonomi (AMK), matkailu- ja tapahtumaliiketoiminta		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Lahden kaupungin tapahtumapalvelut		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö toteutettiin Lahden kaupungin tapahtumapalveluille, joka pilotoi kesällä 2023 uuden vapaaehtoispankin, koska vapaaehtoisia tarvittiin paljon eri tapahtumiin. Opinnäytetyön tarkoituksena oli helpottaa esihenkilöiden ja vapaaehtoisten roolia tapahtumissa, ja tavoitteena oli selvittää vapaaehtoisten kokemuksia esihenkilötyöstä kesän suur tapahtumissa.</p> <p>Tietoperustassa käsiteltiin esihenkilötyötä ja vapaaehtoistoimintaa. Tutkimus oli pääosin kvantitatiivinen, ja tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, joka tehtiin suomeksi ja englanniksi. Vastauksia tuli yhteensä 329 kappaletta, joista tutkimukseen valittiin 313 suomenkielistä vastausta.</p> <p>Tutkimustuloksista selvisi, että suurin osa vapaaehtoisista koki esihenkilöiden toiminnan hyväksi. Eniten kehitettävää oli toiminnassa ennen tapahtumaa, kun vapaaehtoiset kokivat tiedonsaannin jäävän liian suppeaksi. Jatkossa esihenkilöiden työtä voisi helpottaa selkeillä ja yksityiskohtaisilla ohjeilla, jotta vapaaehtoisille osattaisiin viestiä tarpeelliset tiedot riittävän ajoissa.</p>		
Asiasanat esihenkilötoiminta, vapaaehtoistoiminta, tapahtumat		

## Abstract

Author(s) Reetta Hatamaa	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2023
	Number of Pages 38 + appendix	
Title of Publication <b>Experiences of volunteers about supervisors' action</b> Case: Major events in Lahti, summer 2023		
Degree, Field of Study Bachelor of Hospitality Management, tourism and event management		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) The event services of the Lahti city		
Abstract <p>The thesis was carried out for the event services of the city of Lahti, which was piloting a new volunteer bank in the summer of 2023. The purpose of the thesis was to facilitate the role of supervisors and volunteers in events, and the goal was to find out the volunteers' experiences of supervisors' work in major summer events.</p> <p>The database dealt with supervisors' work and volunteering. The research was mainly quantitative, and the research method used was questionnaire, which was made in Finnish and English. A total of 329 responses were received, of which 313 responses in Finnish were selected for the study.</p> <p>The results revealed that most of the volunteers felt that the actions of the supervisors were good. The greatest areas of improvement were found to be in the activities before the event, when volunteers felt that they didn't get enough information. The work of supervisors could be made easier with clear and detailed instructions, so that the necessary information could be told to the volunteers in sufficient time.</p>		
Keywords supervisors, volunteering, events		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tausta .....	1
1.2	Tavoite, tutkimuskysymykset ja rajaukset .....	2
1.3	Tietoperusta ja tutkimusmenetelmät.....	3
1.4	Opinnäytetyön rakenne .....	4
2	Lahden suurtapahtumat kesällä 2023.....	5
2.1	Yleisesti tapahtumatuotannosta .....	5
2.2	Lahden kaupungin tapahtumapalvelut .....	5
2.3	Vapaaehtoisten ohjaus ja esihenkilötyö tapahtumissa .....	6
3	Esihenkilötyö .....	8
3.1	Käsitteen määrittely .....	8
3.2	Johtamistyyli.....	8
3.3	Esihenkilötaidot .....	11
3.4	Vapaaehtoisten johtaminen .....	12
4	Vapaaehtoistoiminta .....	14
4.1	Käsitteen määrittely .....	14
4.2	Vapaaehtoisten motivaatio .....	15
4.3	Vapaaehtoisten rooli ja merkitys tapahtumassa.....	16
5	Tutkimuksen toteuttaminen .....	18
5.1	Käytetyt menetelmät .....	18
5.2	Tutkimuksen kulku .....	18
5.3	Aineisto ja sen analysointi .....	19
5.4	Kyselyn tulokset .....	20
6	Johtopäätökset .....	28
6.1	Pohdinta .....	28
6.2	Vastaukset tutkimuskysymyksiin .....	29
6.3	Tutkimuksen arviointi .....	31
6.4	Jatkotutkimusaiheet .....	32
7	Yhteenveto .....	34
	Lähteet .....	35

Liite 1. Palautekysely kesän 2023 suurtapahtumien vapaaehtoisille

# 1 Johdanto

## 1.1 Tausta

Vuosi 2023 on suurtapahtumien vuosi Lahdessa ja esimerkiksi kesällä järjestettyihin viiteen eri tapahtumaan tarvittiin yhteensä 2000 vapaaehtoista. Tätä varten Lahden kaupunki loi uuden vapaaehtoispankin, jonne voi ilmoittautua matalalla kynnyksellä kuka vaan täyttämällä omat tietonsa ja valitsemalla vähintään yhden viidestä tapahtumasta. (Lahden kaupunki 2023.) Lahden tapahtumissa vapaaehtoinen on tyypillisesti yli 60-vuotias, parisuhhteessa sekä työelämässä oleva nainen Lahdesta (Nikkari & Nissi 2010).

Vapaaehtoistyö perustuu omaan vapaaseen tahtoon, se on auttamista ja osallistumista eikä siitä saa vastineeksi rahallista korvausta (Kansalaisareena ry), ja siksi tapahtumissa hyödynnetään huomattava määrä vapaaehtoisia. Tapahtumajärjestäjät säästävät ison summan rahaa käyttämällä vapaaehtoistyötä, mutta monesti vapaaehtoiset saavat vastineeksi jotain pientä, kuten esimerkiksi paidan tai huivin. Yksi suuri etu vapaaehtoistyössä on tapahtumien näkeminen läheltä. Urheilutapahtumissa vapaaehtoiset pääsevät työskentelemään esimerkiksi maalialueella, josta kaikki urheilijat kulkevat läpi, kun taas festivaaleilla vapaaehtoinen voi päästä lavan läheisyyteen näkemään esiintyviä artisteja läheltä.

Vapaaehtoisten toimintaa on tutkittu aikaisemmin jonkin verran eri näkökulmista ja myös aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä on tehty. Esimerkiksi Lahden ammattikorkeakouluun tehdessä Nikkarin ja Nissin (2010) opinnäytetyössä aiheena on vapaaehtoiset tapahtumissa. Opinnäytetyö käsittelee vapaaehtoisten motivaatiotekijöitä sekä sitoutumistasoa Lahden alueen tapahtumissa. Uudempi, ja enemmän esihenkilötyöhön liittyvä tutkielma on Kupilan (2020) kauppatieteen pro gradu -tutkielma, joka selvittää, miten vapaaehtoistyöntekijät näkevät esihenkilönsä, miten esihenkilöt toimivat ja millaisia vaikutuksia heillä on vapaaehtoistyöntekijöihinsä.

Kiinnostuin vapaaehtoisten esihenkilötoiminnasta tapahtumassa, jossa oli mukana LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Meidät jaoteltiin useampaan eri työtehtävään, mikä tarkoitti myös useampia eri esihenkilöitä ja ryhmäpäälliköitä, joista monikaan ei saanut positiiivista palautetta keskusteluissamme. Aloinkin miettimään, mikä tähän on syynä ja voisiko esihenkilöiden toimintaa kehittää jotenkin. Tutkittuani aihetta kävi ilmi, että tämän tyyppiselle tutkimukselle on tarvetta. Opinnäytetyön toimeksiantajaorganisaationa toimii Lahden kaupungin tapahtumapalvelut ja teemme mahdollisimman paljon yhteistyötä, jotta saamme kerättyä tarvittavat tiedot esihenkilötoiminnan kehittämiseen jatkossa.

## 1.2 Tavoite, tutkimuskysymykset ja rajaukset

Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa ja helpottaa esihenkilöiden roolia vapaaehtoisten tekemisessä, sekä tätä kautta parantaa myös vapaaehtoisten tapahtumakokemuksia. Tapahtumaorganisaatioilla on yleensä kiire ennen tapahtumaa ja siksi ryhmäpäälliköiden sekä vapaaehtoisten huomioiminen saattaa jäädä vähäiseksi. Tavoitteena on selvittää kyselytutkimuksen avulla vapaaehtoisten kokemuksia esihenkilötyöstä. Tulosten avulla selvitetään esihenkilöiden toimintatapoja ja tätä kautta pyritään löytämään ratkaisu ongelmaan – jos sellainen on olemassa.

Opinnäytetyössä tutkitaan, miten esihenkilöt viestivät ennen tapahtumaa ja tapahtuman aikana vapaaehtoisille sekä sitä, onko vapaaehtoisilla omat työtehtävät selvillä tapahtumapäivinä. Asiaa tarkastellaan nimenomaan vapaaehtoisten näkökulmasta, jotta saadaan realistinen tulos viestinnästä. Voi olla, että tapahtumaorganisaatio ja/tai ryhmäpäällikkö kokee lähettävänsä tarpeeksi tietoa, mutta vapaaehtoiset kokevat sen liian vähäiseksi. Tapahtumissa on kuitenkin tärkeää, että kaikki tietävät mitä tekevät, jotta he osaavat tehdä tarvittavat työtehtävät ja palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on:

- Kokevatko vapaaehtoiset esihenkilöiden toiminnan tapahtumassa hyväksi?

Päätutkimuskysymystä tukevat kysymykset ovat:

- Miten esihenkilö toimii ennen tapahtumaa?
- Miten esihenkilö toimii tapahtuman aikana?
- Miten esihenkilö toimii tapahtuman jälkeen?

Alatutkimuskysymysten perusteella kyselyssä selvitetään useammalla kysymyksellä vapaaehtoisten kokemuksia. Esihenkilön toimintaa ennen tapahtumaa tarkastellaan esimerkiksi viestinnän osalta: reagoidaanko ilmoittautumiseen nopeasti, saako vapaaehtoinen tarpeeksi tietoa ja tietääkö hän työtehtävät sekä työvuorot hyvissä ajoin ennen tapahtumaa.

Tapahtuman aikana on tärkeää, että vapaaehtoinen tietää mitä tekee ja keneltä saa apua tarvittaessa ja siksi esihenkilöiden toimintaa tapahtuman aikana tarkastellaan vielä useammasta näkökulmasta. Tietääkö vapaaehtoinen mihin saapua, pitääkö hän työtehtävästään (useimmissa tapahtumissa työtehtävää voi toivoa ja sen mukaan pyritään toteuttamaan jokaisen tehtävä), onko tekemistä tarpeeksi ja osaako hän toimia koko työvuoron ajan, saako apua tarvittaessa ja tietääkö keneltä apua pyytää. Näiden kysymysten pohjalta pystyy kartoittamaan esihenkilön toimintaa tapahtuman aikana.

Itsekin vapaaehtoisena työskennelleenä tiedän, kuinka tärkeää on tuntea työnsä merkitykselliseksi. Tutkimuksessa selvitetään myös sitä, miten esihenkilö toimii tapahtuman jälkeen. Saako vapaaehtoinen kiitosta tai kokeeko hän saavansa arvostusta tekemästään työstä? Näillä asioilla on suuri vaikutus siihen, tuleeko vapaaehtoinen uudestaan samanlaiseen toimintaan mukaan.

Tässä opinnäytetyössä aihe rajataan nimenomaan vapaaehtoisten kokemuksiin, jotta saada mahdollisimman todenmukainen kuva esihenkilöiden toiminnasta ja siitä, miten vapaaehtoiset kokevat esihenkilöiden toiminnan. Kysely tehdään anonymisti, jotta jokainen vastaaja kokee voivansa kertoa täysin rehellisesti niin hyviä kuin huonoja kokemuksia esihenkilöistään – eikä kenenkään nimiä pyydetä mainitsemaan missään vaiheessa.

### 1.3 Tietoperusta ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tietoperusta pohjautuu esihenkilötyöhön ja vapaaehtoistoimintaan, ja näitä aiheita käsitellään luvuissa kolme ja neljä. Juuri tästä aiheesta ei oikeastaan löydy aiempia virallisia tutkimuksia, mutta useampia opinnäytetöitä on tehty mm. esihenkilöviestinnästä tapahtumissa. Tässä opinnäytetyössä ei ole tarkoitus keskittyä pelkästään esihenkilön viestimiseen, vaikka aihetta sivutaankin.

Esihenkilöt ovat heti johdon alapuolella olevia henkilöitä, jotka valvovat erikokoisen ryhmän tai osaston päivittäistä toimintaa (Indeed). Tapahtumissa esihenkilöitä on eri tasoissa: heti johdon alapuolella olevat toimivat esihenkilöinä ryhmäpäälliköille, jotka taas toimivat esihenkilöinä pienemmille vapaaehtoisryhmille. Vapaaehtoiset, eli henkilöt, jotka suorittavat työpaikalla tehtäviä ilman työsuhdetta ja saamatta työstään mitään vastiketta (Työsuojelu 2022), ovat tapahtumien isoin työryhmä ja ilman heitä monikaan tapahtuma ei järjestyisi.

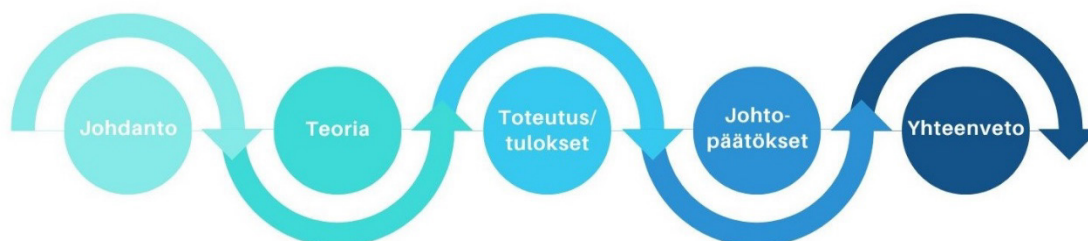
Opinnäytetyö toteutetaan pääasiassa kvantitatiivisella, eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä, kyselylomakkeiden avulla. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään lukumääriin sekä prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä ja se myös edellyttää riittävän suurta ja oikeanlaista otosta. Aineisto kerätään yleensä lomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla kartoitetaan olemassa oleva tilanne, mutta sillä ei pystytä selvittämään riittävästi asioiden syitä. (Heikkilä 2014.)

Kyselylomakkeet tehdään isolle joukolle vapaaehtoisia, jotta saadaan heidän näkökulmansa siitä, mikä esihenkilön rooli on tapahtumassa. Lomake on suurimmalta osin määrällisen tutkimuksen tapaan monivalintakysymyksiä, mutta myös muutama avoin kysymys löytyy, että vapaaehtoiset voivat kirjoittaa tarkemmin omia näkemyksiään. Avoimia kysymyksiä käytetään, jotta esimerkiksi ongelmakohtia ymmärretään paremmin yksilöiden näkökulmasta. Avoimet kysymykset luovat muuten määrälliseen tutkimukseen hieman laadullisen,

eli kvalitatiivisen, tutkimuksen piirteitä. Laadullinen tutkimus on hieman epämuodollisempi tutkimustapa, mutta sillä saadaan syvällistä tietoa ja perusteluja vastaajilta (SurveyMonkey). Aineistoa analysoidaan sisällönanalyysin ja teemoittelun avulla.

#### 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä osiosta, jotka ovat johdanto, teoria, toteutus ja tulokset, johtopäätökset sekä yhteenveto (kuvio 1). Johdannossa perehdytään tutkimuksen taustaan, tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin sekä -menetelmiin. Johdantokappaleesta käy ilmi mm. miksi aihe kiinnostaa ja millaisilla kysymyksillä asioita lähdetään selvittämään. Ennen teoriaosuuteen siirtymistä kerrotaan opinnäytetyön toimeksiantajasta, eli Lahden kaupungin tapahtumapalveluiden yksiköstä sekä yleisesti tapahtumatuotannosta.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Teoriaosuus jakaantuu kahteen eri osa-alueeseen; esihenkilötyöhön sekä vapaaehtoistointaan. Esihenkilötyö osiossa käsitellään yleisesti eri johtamistyyliä sekä esihenkilöitä, mutta myös vapaaehtoisten johtamista. Vapaaehtoistoinnassa käydään läpi vapaaehtoisten motivaationlähteitä sekä vapaaehtoisten työmahdollisuuksia tapahtumassa. Tämä kahden aihealueen osio luo tutkimukselle teoreettisen viitekehyksen, jonka mukaan tutkimuksen aihealueita tarkastellaan.

Kolmannessa osiossa avataan tutkimuksen toteutusta ja siihen käytettäviä menetelmiä. Osiossa perehdytään myös kyselyn tuloksiin ja vertaillaan eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä vapaaehtoisten vastauksissa. Tulosten jälkeen päästään johtopäätöksiin, jossa selviää vastaukset tutkimuskysymyksiin. Osiossa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja onnistumista sekä annetaan jatkotutkimusaiheet. Viimeisimpänä opinnäytetyössä tulee yhteenveto, jossa käydään koko tutkimus kootusti läpi.

## 2 Lahden suur tapahtumat kesällä 2023

### 2.1 Yleisesti tapahtumatuotannosta

Tapahtumatuotanto vastaa yksinkertaistettuna siitä, että tapahtumissa kaikki mahdolliset asiat hoituvat. Tapahtumatuotanto on teknologista ja luovaa toteutusta, jossa käytetään esimerkiksi ääntä, valoja ja videoita vaikuttamaan osallistujien ilmapiiriin, mielialaan ja tunteiden hallintaan. Tapahtumatuottajat työskentelevät asiakkaiden, yleensä tapahtumajärjestäjien, kanssa tunnistaakseen konseptin ja suunnittelee tapahtuman logistiset ja tekniset komponentit, sekä audiovisuaaliset tuotteet, myyjät, työntekijät, laitteet, budjetit ja paljon muuta, mitä tapahtuma pitää sisällään. (Shoflo.)

Oli kyseessä isompi tai pienempi tapahtuma, niistä jokaisessa huolellinen suunnittelu on tärkeää hyvän lopputuloksen kannalta. Tapahtumatuotantotiimi auttaa koordinoimaan kaikkia toimintoja logistiikasta ruokaan ja ohjelmaan (Lubag 2021). Tuotantotiimiin kuuluu useita eri henkilöitä, riippuen tapahtuman koosta – mitä isompi tapahtuma sitä suurempi tuotantotiimi. Esimerkiksi tapahtumapäällikön avulla pyritään ymmärtämään tapahtumiin liittyviä elementtejä: hän auttaa ohjaamaan ja valvomaan tiimiä samalla, kun valvoo tapahtumaa, jotta mahdolliset ongelmat ratkaistaan nopeasti (Lubag 2021).

### 2.2 Lahden kaupungin tapahtumapalvelut

Lahden kaupungin tapahtumapalvelut kuuluu konsernihallinnon elinvoima- ja työllisyyspalveluihin, ja he toimivat kaikenlaisten yleisötapahtumien apuna ja tukena. Tapahtumapalvelut etsivät aktiivisesti uusia tapahtumia Lahteen sekä auttavat ja neuvovat Lahdessa jo toimivia tapahtumajärjestäjiä. Lahden kaupungin tapahtumapalvelut tuottavat myös omia tapahtumia, kuten esimerkiksi vuosittain järjestettävän Lahden Joulukylän. (Epressi 2021.)

Lahden kaupungin tapahtumapalvelut haluaa tehdä Lahdesta helposti lähestyttävän, kotoisan ja reilun paikan, jossa on helppo toimia tapahtumajärjestäjänä. Tapahtumapalvelut auttavat tapahtumajärjestäjää esimerkiksi tapahtumapaikan suunnittelussa, lupaprosesseissa, tekniikassa, vapaaehtoisten hankinnassa sekä ilmoituksissa, joita tapahtuman järjestäminen vaatii. (Lahden kaupunki a.) Eli käytännössä Lahden kaupungin tapahtumapalvelut tukevat ja auttavat tapahtumajärjestäjää tarvittaessa alusta loppuun.

Lahden kaupunki tarjoaa maastonsa puolesta upeat puitteet ulkoilmatapahtumille, kuten harjumaastot hiihtourheilulle tai hyväkuntoisen stadionin yleisurheilulle. Unohtamatta sisällä järjestettäviä tapahtumia, joita voidaan järjestää esimerkiksi Sibeliustalossa ja teatterin ystävät pääsevät kokemaan Lahden kaupunginteatterin näyttämön.

Lahden kaupungin tapahtumapalvelut loi vapaaehtoispankin, jota pilotoitiin kesällä 2023, ja vapaaehtoisilla oli mahdollisuus ilmoittautua mukaan viiteen kesän suur tapahtumaan. Vapaaehtoiseksi pystyi ilmoittautumaan kuka vain, mutta muutama edellytys täytyi kaikilla olla: positiivinen asenne, iloista mieltä ja hymyä sekä koulutukseen osallistuminen (Lahden Kaupunki b). Vapaaehtoispankin kautta ilmoittautuneiden tiedot siirrettiin tapahtumajärjestäjille, jotka vastasivat vapaaehtoisten koordinoinnista siitä eteenpäin.

### 2.3 Vapaaehtoisten ohjaus ja esihenkilötyö tapahtumissa

Mitä suurempi tapahtuma on, sitä enemmän tapahtumaorganisaatio tarvitsee vapaaehtoisia, ja vapaaehtoiset taas tarvitsevat esihenkilöitä. Yleensä tapahtumaorganisaatioilla on omat ilmoittautumiskanavat, joiden kautta halukkaat voivat hakea vapaaehtoiseksi ja mahdollisesti samalla toivoa omaa työnkuvaa. Näiden ilmoittautumisten pohjalta tapahtumaorganisaatio valitsee sopivat ehdokkaat erilaisiin työtehtäviin.

Kesällä 2023 pilotoitu Lahden kaupungin tapahtumapalveluiden vapaaehtoispankki mahdollisti sen, että vapaaehtoinen pystyi ilmoittautumaan kerralla viiteen eri tapahtumaan eikä tapahtumaorganisaatioiden tarvinnut välttämättä luoda omia erillisiä ilmoittautumislomakkeita. Aikaisemmin vapaaehtoisten on täytynyt ilmoittautua jokaiseen tapahtumaan erikseen, joten tämä vapaaehtoispankki on helpottanut ainakin tapahtumiin ilmoittautumista.

Useamman vuoden jatkuneilla tapahtumilla voi olla jo valmis vapaaehtoisryhmä, joka auttaa tapahtuman toteuttamisessa vuodesta toiseen. Esimerkiksi kesällä 2023 Lahdessa järjestetyistä suur tapahtumista IRONMAN 70.3 on tuotettu jo useamman kerran, joten sille on muodostunut oma vapaaehtoisverkosto. Monena vuonna mukana olleita vapaaehtoisia yleensä hyödynnetään ryhmäpäällikön, eli esihenkilön, tehtävissä, sillä heille on kertynyt jo kokemusta ja tietämystä tapahtumasta.

Ensimmäistä kertaa järjestettäviin tapahtumiin, kuten kesän 2023 FNLD GRVL, joudutaan mahdollisesti tekemään enemmän töitä, jotta vapaaehtoisia saadaan tarpeeksi mukaan tapahtumaan. Myös esihenkilöiden löytäminen ja heidän ohjeistamisensa voi olla hankalampaa ensimmäisissä tapahtumissa. Vaikka tapahtumaorganisaatiot olisivat tuottaneet tapahtuman kuinka hyvin tahansa, yleensä aina löytyy jotain parannettavaa ja tämä pätee etenkin ensimmäisen kerran järjestettäviin tapahtumiin.

Tapahtumissa voi olla suuria vapaaehtoisryhmiä, jotka hoitavat tiettyä asiaa, kuten esimerkiksi lipuntarkastusta eri puolilla tapahtuma-aluetta. Tällä ryhmällä on oma ryhmäpäällikkö, eli esihenkilö, joka hoitaa työvuorot ja ohjeistuksen vapaaehtoisille. Ryhmäpäällikkö saa tietonsa tapahtumaorganisaatiolta. Ryhmäpäällikkö toimii yhteyshenkilönä vapaaehtoisten ja tapahtumaorganisaation välillä, ja hänellä on vastuu siitä, että oma ryhmä ohjeistetaan

työtehtävään kunnolla. Ryhmäpäällikkö tekee myös työvuorot ja ilmoittaa ne ryhmäläisilleen.

Välillä jopa tapahtumaorganisaatiolta saatu tieto voi olla epämääräistä tai puutteellista, jolloin ryhmäpäällikkö joutuu mahdollisesti itse selvittämään asioita. Voi myös olla, että tapahtuman aikana huomataan puutos esimerkiksi lipuntarkastuspaikoissa, jolloin organisaatiolta tulee määräys ryhmäpäällikölle ja tämä järjestää uudelle lipuntarkastuspaikalle henkilön omasta ryhmästään. Tämän kaltaisia muutoksia hoitaakseen ryhmäpäälliköiden täytyy omaksua nopea reagointikyky sekä sietää muutoksista aiheutuvaa painetta.

### 3 Esihenkilötyö

#### 3.1 Käsitteen määrittely

Esihenkilö edustaa työnantajaansa ja hänen on edistettävä sekä omia että yrityksen suhteita työntekijöihin, mutta myös työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Esihenkilön tulee huolehtia, että muuttuvissakin olosuhteissa työntekijät voivat selviytyä työssään sekä tukea heidän kehittymismahdollisuuksiensa sekä työuralla etenemistä. Suomessa pätevät tasa-arvo laki sekä syrjäntäkielto kieltää kaikenlaisen syrjymisen työpaikoilla ja esihenkilön tulee itse noudattaa näitä säädöksiä sekä huolehtia, että työntekijät eivät sorru syrjintään. (Parnila & Skurnik-Järvinen 2017, 17–18.)

Esihenkilön tehtävät vaihtelevat eri organisaatioiden välillä, mutta ne ovat aina moninaisia. Laajat kokonaisuudet, jotka sisältävät erilaisia vastuita ja velvollisuuksia, muodostavat esihenkilön työtehtävät. (Yritysakatemia 2022.) Esihenkilön tehtäviä ovat esimerkiksi

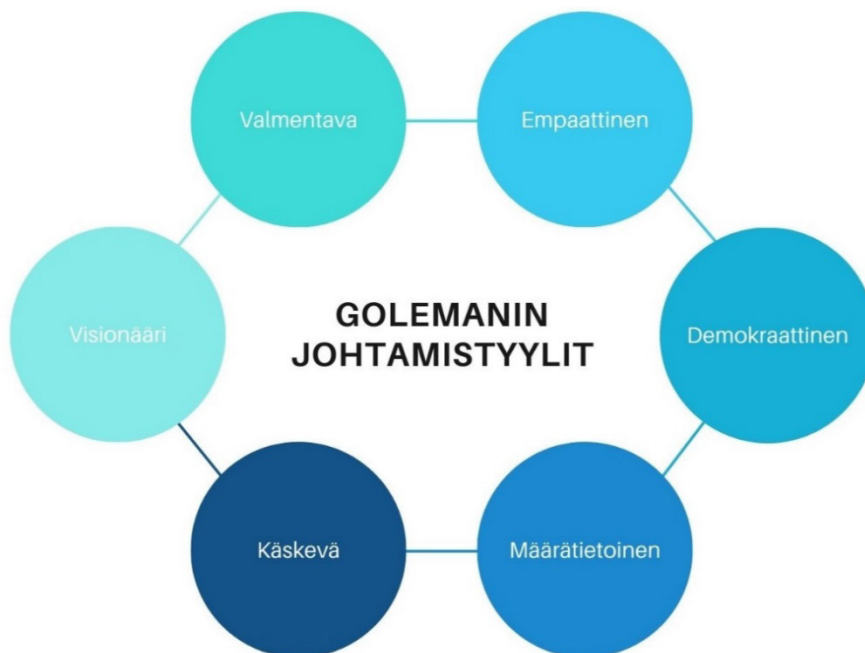
- töiden jakaminen
- ohjeistaa, miten tehtävät tehdään
- päättää työskentelytavasta
- työaikojen määrittäminen
- vuosilomien pitoajankohdan määrittäminen
- henkilökunnan kuunteleminen – mutta päättää asioista oman harkinnan mukaan (Ojanen 2016).

#### 3.2 Johtamistyyli

Johtamistyyliä on niin paljon erilaisia kuin on johtajiaakin, sillä jokainen ihminen on kuitenkin yksilö. Pinskupakin sivuilla kerrotaan johtajuuden erilaisia teorioita, kuten esimerkiksi Stogdillin (1948) luonteenpiirteiden mukaan määritellystä teoriasta. Stogdillin mukaan johtajat eroavat muista muassa älykkyyden ja itseluottamuksen perusteella. Julkaisussa toinen teoria on Lewinin (1939), joka on pyrkinyt määrittämään johtajuutta käyttäytymisen perusteella. Mintzbergin (1973) teorian mukaan johtamistyyliä on jopa kymmenen, jotka on kuitenkin mahdollista jakaa kolmeen päätyyliin, kun taas Reddin (1967) unohtaa tyyliä ja määrittelee johtamisen onnistumiseen vaadittavat perustaidot. Erilaisia teorioita ja tyyliä on lukuisia, mutta tässä opinnäytetyössä perehdytään erityisesti Siporskin (2021) esittelemiin Golemanin johtamistyyliin.

Siporski (2021) esittelee kuusi johtamistyyliä, jotka ovat peräisin Golemanin julkaisemasta Harvard Business Reviewin tutkimuksesta ja kahdesta kirjasta. Golemanin kuusi eri

johtamistyyliä ovat vapaina suomennoksina: visionäärijohtaja, valmentava johtaja, empaattinen johtaja, demokraattinen johtaja, määrätietoinen johtaja sekä kärkevä johtaja (kuvi 2).



Kuvio 2. Golemanin johtamistyyli (mukailtu Siporski 2021)

Golemanin mukaan visionäärijohtajat asettavat tavoitteita, mutta antavat työntekijöilleen mahdollisuuden kokeilla, innovoida ja ottaa harkittuja riskejä niiden saavuttamiseksi. Visionäärijohtajat luottavat työntekijöihinsä ja antamalla vapaat kädet työntekijöilleen johtajat saavat usein jopa poikkeuksellisen hyviä tuloksia. Visionäärijohtajien alaisten tulee olla hyvin perillä yrityksen arvoista ja tavoista, ja heidän täytyy ymmärtää, miksi heidän työnsä on tärkeää ja kuinka se sopii yhteen kokonaisuuden kanssa. Tässä tyylissä selkeiden tavoitteiden ja odotusten asettaminen yhdistettynä vapaaseen lähestymistapaan parantaa työntekijöiden kokonaistehokkuutta. (Siporski 2021.)

Valmentavassa johtamisessa keskitytään työntekijöiden kehittämiseen, kuten henkilökohtaisten vahvuuksien ja heikkouksien löytämiseen. Valmentava johtaja pyrkii luomaan syviä keskusteluja, jotka keskittyvät työntekijän kehitykseen ja uratavoitteisiin, ja olemaan aidosti kiinnostuneita työntekijän elämästä ja uraa kohtaan. Kun työntekijät kokevat saavansa johtajalta todellista huomiota ja huolenpitoa heidän ammatillisesta kehityksestään, ovat työntekijät avoimempia kriittiselle palautteelle ja halukkaampia tekemään parannuksia työpanokseensa. Valmentavat johtajat saavat työntekijänsä poistumaan mukavuusalueelta antamalla heille haastavampia tehtäviä, jotta työntekijät saavat mahdollisuuden kehittyä, vaikka tekisivät virheitä matkalla. (Siporski 2021.)

Kolmantena Siporski (2021) esittelee empaattisen, tai affiliatiivisen, johtajan, joka ei keskity niin paljon tavoitteiden saavuttamiseen, sillä hänelle työntekijöiden tunteet ja yhteisöllisyys on tärkeimmässä asemassa. Empaattisen johtamistyylin tunnusmerkki on tunnistaa työntekijät ihmisinä sekä saamaan heidät tuntemaan itsensä arvostetuiksi ja kunnioitetuiksi. Pelkästään työntekijöiden kehuminen ja yhteisöllisyyden luominen ilman kunnon tavoitteita ja rakentavaa palautetta voi johtaa huonoihin tuloksiin ja siksi tämä johtamistyyli yksinään ei ole paras mahdollinen millekään työpaikalle.

Demokraattisen johtamistyylin omaavat ovat usein loistavia kuuntelijoita ja kommunikoojia, jotka todella haluavat tutustua työntekijöidensä näkemykseen ja ottaa heidät mukaan päätöksentekoon. Demokraattiset johtajat toimivat tiimin jäseninä, eli ei johda työntekijöitään ylhäältä päin, vaan pyrkivät olemaan samalla tasolla kaikkien kanssa. Työntekijät ovat joustavampia ja realistisempia sen suhteen, mikä on mahdollista ja mikä ei, koska he pääsevät osallistumaan päätöksentekoprosessiin ja kuulemaan myös muiden mielipiteitä. (Siporski 2021.)

Tutkimusten mukaan määrätietoinen johtaminen voi olla tehokasta hetken aikaa, esimerkiksi yrityksen perustamis- ja alkuvaiheessa, sillä määrätietoiset johtajat saavat asioita tapahtumaan nopeallakin aikataululla. Tämän tyyppiset johtajat pyrkivät täydellisyyteen ja luovat jatkuvasti korkeampia vaatimuksia sekä itselleen että muille yrittäen tehdä kaiken entistä tehokkaammin ja suorituskykyä parantaen. Tällaiset johtajat eivät kestä hitaampia työntekijöitä, jotka eivät pysy heidän perässään tai täytä heidän vaatimuksiaan – he tarvitsevat tiimiinsä päteviä, mutta etenkin motivoituneita tekijöitä. Määrätietoisessa johtamistyyliässä on kuitenkin myös huonoja puolia, sillä kovatahtinen työnteke ja korkeat vaatimukset voivat helposti luoda uupumusta työntekijöille. (Siporski 2021.)

Viimeisenä Siporski (2021) esittelee käskävän johtamistyylin, jonka ydin on ohjeiden ehdoton noudattaminen. Tämän johtamistyylin omaavat henkilöt haluavat yleensä hallita kaikkea täysin ja vastoin käymisten sattuessa he saattavat turvautua jopa uhkauksiin tai kiusaamiseen. Käskävä johtamistyyli jakaa mielipiteitä ja tyyllillä on omat kannattajansa. Käskävät johtajat voivat heikentää alaistensa itseluottamusta ja vaikuttaa mielialoihin negatiivisesti, mikä vähentää työn mielekkyyttä. Kuitenkin tämä tyyli toimii erittäin hyvin joissain tilanteissa, kuten yrityskriisissä tai todellisessa hätätilanteessa – jos tyyliä käytetään järkevästi. Esimerkiksi tulipalon tai hurrikaanin sattuessa käskävä johtamistyyli voi olla korvaamaton, sillä tällaiset tilanteet vaativat erittäin nopeita ja päättäväisiä toimia. Taitavat johtajat käyttävät tätä tyyliä taitavasti, eli vain tarpeen vaatiessa.

Golemanin mukaan mikään mainituista tyyleistä ei ole täysin toimiva yksinään, vaan menestynyt johtaja osaa hyödyntää useampaa tyyliä tilanteen ja olosuhteen mukaan. Jos

esimerkiksi yritys menettää paljon asiakkaita, määrätietoinen tai jopa käskävä johtamistyyli voi olla tarpeen, kun taas helpommassa tilanteessa kannattaa pyrkiä pitämään yllä positiivista ilmapiiriä empaattisella tai vaikka visionäärisellä johtamisella. (Personio.)

### 3.3 Esihenkilötaidot

Esihenkilötyylejä ja -teorioita voi olla paljon, mutta niin on myös esihenkilötaitoja. On kuitenkin tiettyjä taitoja, jotka jokaisen esihenkilön olisi hyvä sisäistää. Silta (2021) käsittelee blogijulkaisussaan taitoja, joiden avulla jokainen esihenkilö voi loistaa. Kuunteleminen lisätään ensimmäisenä, sillä nykypäivän sosiaalisen median huomioiminen tai sähköpostin kilahtelu saattaa viedä esihenkilön huomion. Blogissa mainitaan häiriötekijöiden poissulkeminen, jotta esihenkilö voi olla aidosti läsnä ja kuunnella työntekijäänsä.

Toisena Silta (2021) listaa luottamuksen rakentamisen taidon, mikä tarkoittaa sitä, että esihenkilö näyttää ja osoittaa luottamuksensa niin, ettei työntekijöiden tarvitse yrittää ansaita sitä. Luottamuksen kautta päästään inhimillisyyteen, joka on listan sijalla kolme. Kun työpaikalla luotetaan toisiin, on helpompi toimia omana itsenään ja näyttää omia inhimillisiä luonteenpiirteitä – tämä tekee esihenkilöstä helpommin lähestyttävän.

Vuorovaikutustaidot ovat nykypäivänä iso osa esihenkilötyötä ja tämän Silta (2021) listaa myös omassa julkaisussaan. Enää ei istuta omassa huoneessa, vaan ollaan jatkuvasti läsnä työpaikan arjessa, todennäköisesti samanlaisella työpisteellä kuin kaikki muutkin avokonttoreilla. Viimeisenä Silta listaa näkemyksellisyyden, jolla tarkoitetaan esimerkiksi työn ja vapaa-ajan erottamisen taitoa sekä sitä, että esihenkilön työ näyttäytyy rauhallisena toimintana, vaikka olisi paljon tapahtumaa ympärillä.

Edellisten lisäksi esimerkiksi Duunitori (2016) kirjoittaa viidestä vielä erilaisesta hyvän esihenkilön piirteestä. Julkaisussa esihenkilöä kehoitetaan olemaan positiivinen roolimalli, nöyrä, intohimoinen työtään kohtaan sekä oman tiimin tuntemista ja tehokkaasta viestinnästä työpaikalla. Jos omaksuu nämä kaikki edellä mainitut taidot, esihenkilö varmasti selviää työstään. Erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia on kuitenkin niin paljon, että jatketaan tätä listaa vielä hieman.

Työnantajat arvostavat esihenkilöitä, jotka ovat vastuullisia sekä luotettavia ja osaavat työnsä. Hyvät esihenkilöt ovat myös määrätietoisia ja kekseliäitä, he arvostavat jokaista työntekijää sekä kunnioittaa ja huomioi niin johtoa kuin työntekijöitä. Hyvän esihenkilön tulee osata kehua, mutta ennen kaikkea antaa myös rakentavaa kritiikkiä ja pystyä käsittelemään konflikteja oikeudenmukaisesti. Parhaat esihenkilöt osaavat edellisten lisäksi auttaa jokaista työntekijää kasvamaan ja menestymään. (Herrity 2023.)

Herrityn (2023) mukaan esihenkilöllä voi olla vielä 8 niin sanottua lisätaitoa, joihin lukeutuu joitain jo edellä mainittuja, kuten vuorovaikutustaidot, luottamus ja positiivisuus. Yksi lisätaidoista on ns. läpinäkyvyys. Vaikka tietyt arkaluontoiset tiedot tai liikesalaisuudet täytyy pitää itsellään, pitäisi esihenkilön pyrkiä muuten toimimaan mahdollisimman avoimesti. Hyvä esihenkilö jakaa työntekijöilleen yrityksen onnistumiset ja epäonnistumiset sekä mahdollisuudet ja huolenaiheet.

Hyviin esihenkilötaitoihin kuuluu Herrityn (2023) mukaan myös halu oppia. Vaikka esihenkilö on tiiminvetäjä, se ei tarkoita, että hän tietää kaiken työstä, urasta ja toimialasta. Hyvä esihenkilö pyrkii aina kehittämään tietotaitoaan, jotta voi jakaa oppimaansa muille tiimin jäsenille. Vaikka esihenkilöt ovat päättävässä asemassa, kannattaa heidän pitää yllä omia ryhmätyötaitojaan ja kohdella työntekijöitä samanarvoisina – ei alaisina.

Yhteenvetona voi todeta kaikkien taitojen olevan hyödyksi esihenkilötyössä. Täytyy olla nöyrä, mutta määrätietoinen. Osata kuunnella ja antaa kritiikkiä. Jotkut sanoo, että esihenkilöiksi ja johtajiksi synnyttään, mutta internetin neuvojen ja vinkkien perusteella jokainen voi opetella olemaan hyvä esihenkilö.

### 3.4 Vapaaehtoisten johtaminen

Vapaaehtoisten johtaminen vaatii täysin samanlaisia esihenkilötaitoja kuin perinteisessä toimistossa johtaminen. Esihenkilön täytyy kuitenkin muistaa, että vapaaehtoiset tekevät töitä ilman korvausta, eli johtamisessa painotetaan hyviä sosiaalisia sekä tunnetaitoja.

Yhdistyksen tai organisaation arvojen ja vision tulisi ohjata vapaaehtoisten johtamista. Usein tapahtumaorganisaatioiden toimintaa ohjaa strategia, jolla luodaan johdonmukaisuutta tekemiseen ja tavoitellaan visiota. Yrityksen arvot, visio ja strategia tulisi myös vapaaehtoisen tietää, sillä se luo vapaaehtoiselle mahdollisuuden toimia yrityksen arvojen mukaisesti. (Vihiniemi 2020.)

Vihiniemen (2020) mukaan vapaaehtoistoiminnan johtaminen voidaan jakaa kahteen ryhmään: ihmisten johtamiseen ja asioiden johtamiseen. Asioiden johtaminen tarkoittaa esimerkiksi toiminnan suunnittelua ja valvomista sekä laajempia käytännön asioita, kuten strategian suunnittelua. Myös käytäntöjen organisointi, prosessien hallinta ja arvioinnit kuuluvat asioiden johtamiseen. Ihmisten johtaminen vaatii enemmän sosiaalisia taitoja; keskeisinä innostaminen ja idearikkaus sekä yhteishengen luominen. Esihenkilötaitoinakin mainitut kuuntelutaito, ymmärtäminen ja motivointi ovat myös hyviä vapaaehtoisten johtamistaitoja.

Vapaaehtoisten ohjaaminen on hyvin lähellä esihenkilötyötä, joka edesauttaa työntekijöiden, eli vapaaehtoisten, työhyvinvointia. Vapaaehtoisten ohjaus on tärkeä osa

vapaaehtoisten kanssa työskentelyä ja valitettavan usein tämä unohdetaan. Vapaaehtoisia pyydetään olemaan aktiivisia ja ottamaan yhteyttä organisaatioon kysymysten herätessä, vaikka näin sen ei pitäisi olla, vaan organisaation tulisi itse olla yhteydessä vapaaehtoisiiin. Kansalaistoiminnan ytimessä -kirjassa esitetään kannustavan ohjauksen malli, joka toimii vapaaehtoisten johtamisessa. Kuusi ydinelementtiä kannustavaan ohjaukseen on:

- vapaaehtoiselle osoitetaan, että hänen jaksamisestaan välitetään,
- ollaan läsnä ja kohdataan hänet aidosti,
- toimintaa arvostetaan ja vapaaehtoista kiitetään,
- osoitetaan, että vapaaehtoisen panosta tarvitaan,
- vapaaehtoisen muutostoiveita kuunnellaan,
- hänet nähdään osana yhteisöä. (Pessi & Oravasaari, Laimion & Välimäen 2011, 34 mukaan.)

## 4 Vapaaehtoistoiminta

### 4.1 Käsitteen määrittely

Tarkennetaan aluksi, että Suomessa käytetään sanoja vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtois-työ synonyymeinä (Kansalaisareena ry 2022a), ja tässä opinnäytetyössä käytetään myös molempia käsitteitä samanarvoisesti.

Vapaaehtoistoimintaa on monenlaista, vaikka melko usein ihmisten mielikuvat liittyvät vanhusten kanssa ulkoilemiseen tai kahvin keittämiseen erilaisissa tilaisuuksissa. Erilaisia vapaaehtoistoiminnan luokitteluja ovat esimerkiksi tukea tuottava ja tuettu toiminta, osallistava, vertais- ja palvelutoiminta, talkoo-/keräys-/tapahtumatoiminta sekä järjestötoiminta sisältäen muun kansalaisvaikuttamisen. (Laimio & Välimäki 2011, 11–12.) Tässä opinnäytetyössä ei keskitytä eri luokkiin, sillä kaikki vapaaehtoistoiminnan muodot määritellään kuitenkin samalla tavalla.

Vapaaehtoistoiminnalle ei ole yhtä tarkkaa ja oikeaa määritelmää, mutta Euroopan parlamentin mietinnössä vuodelta 2008 vapaaehtoistyö on määritelty neljän kriteerin perusteella:

- Vapaaehtoistyötä ei tehdä taloudellista palkkiota vastaan, eli se on palkatonta.
- Vapaaehtoistyötä tehdään omasta vapaasta tahdosta.
- Se hyödyttää kolmatta osapuolta lukuun ottamatta perhettä ja ystäväpiiriä.
- Kaikille avointa. (Valtiovarainministeriön raportti 39/2015, 14.)

Laimio ja Välimäki (2011, 10) kertovat vapaaehtoistoiminnalle useamman eri määritelmän, joista yksi on heidän omansa. Heidän mukaansa vapaaehtoistoimintaan lähdetään omasta vapaasta tahdosta ilman korvausta ja sitä tehdään sellaiselle yhteisölle, jonka arvot kohtaavat omien arvojen kanssa. He lisäävät vielä, että vapaaehtoistoiminnan tulisi olla kaikkien kansalaisoikeus.

Toinen määritelmä, jonka Laimio ja Välimäki (2011, 10) esittelevät, on Euroopan komission määritelmä, joka on tehty vuoden 2011 kansainvälisen vapaaehtoistoiminnan teemavuotta asettaessa. Euroopan komission mukaan vapaaehtoistyö tarkoittaa kaikkea virallista, vapaaehtoista tai epävirallista vapaaehtoista toimintaa, jota toteutetaan henkilön omasta vapaasta tahdosta ja oman motivaation perusteella ilman minkäänlaista korvaustarkoitusta.

Kolmen edellä mainitun määritelmän perusteella voi todeta, että tärkeimmät perusteet vapaaehtoistoiminnalle ovat henkilön oma vapaa tahto osallistua sekä palkattomuus, sillä ne mainitaan selkeästi jokaisessa kolmessa määritelmässä. Määritelmissä tulee esiin myös se, että vapaaehtoistoiminnan tulisi olla kaikille avointa toimintaa, eli kuka vain voi osallistua erilaisiin vapaaehtoistöihin.

## 4.2 Vapaaehtoisten motivaatio

Erilaiset motiivit suuntaavat ihmisten elämää ja toimintaa. Motiivit saavat ihmiset kulkemaan kohti päämäärää ja se voi ilmetä erilaisissa muodoissa kuten haluna, tarpeena tai vaikka yllykkeenä. Ihmisten motiivit perustuvat jokaisen omista arvoista – siitä, mitä pidämme tärkeänä. Motivaation voi jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaatioon, joista jälkimmäistä ohjaa tekemisen ilo ja merkityksellisyys. Ulkoista motivaatiota ohjaa yleensä tekemisestä saatava palkinto tai muu ulkoinen tekijä, kuten esimerkiksi opinnäytetyön tekemistä voi motivoida koulusta valmistuminen ja tutkintotodistus. (Motivaatiota.)

Vapaaehtoistoimintaan osallistuvien motiivit ovat hyvin erilaisia ja ne vaihtelevat iän, sukupuolen sekä elämänvaiheen mukaan. Mitään yksiselitteistä motivaatiotekijää vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle ei ole ja olennaisempaa on ymmärtää, että näitä tekijöitä on monia. Usein vapaaehtoisten motivaationlähteet ovat sekä sisäisiä että ulkoisia, eikä niitä tule asettaa vastakkain tai paremmuusjärjestykseen. Mitä paremmin oman organisaation vapaaehtoisten motiivit tunnetaan, sitä paremmin voidaan toiminta suunnitella juuri heidän kannaltaan mahdollisimman palkitsevaksi ja motivoivaksi. (Kansalaisareena ry 2022b.)

Vapaaehtoistyö.fi-palvelun Vapaaehtoisten kyselyssä (2022) selvitettiin, mikä motivoi ihmisiä toimimaan vapaaehtoisena. Kyselyyn vastanneita oli yhteensä 995, mutta motivaatiokysymykseen vastasi 980 henkilöä. Kysymykseen pystyi valitsemaan useamman eri vastausvaihtoehdon, joten valittujen vastausten lopullinen lukumäärä on ollut 4651. Vastauksista kaksi nousee selkeästi ylitse muiden, sillä jopa 74 % vastaajista ilmoittaa, että halu auttaa ja hyvän mielen saaminen itselle motivoivat toimimaan vapaaehtoisena. Toiseksi eniten ääniä, 61 %, on saanut mielekäs tekeminen/harrastus.

Muita vapaaehtoisten motivaationlähteitä ovat esimerkiksi halu kerryttää kokemusta työelämä varten, halu ylläpitää tai vahvistaa omaa osaamista, halu laittaa hyvä kiertämään ja halu vaikuttaa. Osa ilmoittaa osallistuvansa vapaaehtoistoimintaan siksi, että on pyydetty mukaan tai velvollisuudentunnosta ja joitain motivoi ilmainen lounas ja tapahtumaan pääsy veloitusetta. 43 % vastaajista motivoi uusien ystävien saaminen ja 35 % kokee arvostusta tekemästään vapaaehtoistoinnasta.

Vaikka ihmisillä itsellään on motivaatiota ilmoittautua vapaaehtoiseksi ja osallistua tekemiseen, organisaation on silti hyvä muistaa motivoida vapaaehtoisia. Kansalaisareena ry (2022b) listaa asioita, joilla voi motivoida vapaaehtoisia, kuten yhteiset kiitos- ja virkistystapahtumat. Listan ensimmäisenä suositellaan kertomaan, mikä merkitys vapaaehtoisilla on juuri oman organisaation kannalta. Vapaaehtoinen tulisi perehdyttää huolellisesti tehtävään ja luoda hänelle selkeä toimenkuva – myös erilaisia tehtäviä on hyvä tarjota, jotta tekeminen

pysyy mielekkäänä. Innostava ja kannustava ilmapiiri on tärkeä muistaa, unohtamatta kiittää vapaaehtoisia työpanoksestaan. Motivaatiota voi lisätä myös erilaisilla ohjaus- ja koulutustilaisuuksilla, joissa vapaaehtoiset pääsevät tutustumaan toisiinsa.

### 4.3 Vapaaehtoisten rooli ja merkitys tapahtumassa

Tapahtumaorganisaatiolle vapaaehtoistoiminta tuo etenkin taloudellista hyötyä, mutta myös oman toiminnan laadun paranemista. Nykyään ammattilaiset näkevät paremmin vapaaehtoistoiminnan positiiviset puolet, eikä sitä pidetä niin suurena uhkana omalle toiminnalle – vaikka siinä on kuitenkin omat haasteensa. Vapaaehtoistoiminnan mukaan ottaminen luo etenkin aluksi enemmän työtä ammattilaisille, sillä kaikki täytyy perehdyttää tehtävään. Hyvän perehdytyksen jälkeen ammattilaiselle jää kuitenkin enemmän aikaa omille töille, joten hetkellinen isompi työmäärä kannattaa. Monesti myös ammattilaisten ja vapaaehtoisten välisessä yhteistyössä opitaan toisiltaan, mikä on pelkästään positiivinen asia. (Laimio & Välimäki 2011, 22.)

Vapaaehtoisilla on monia rooleja tapahtumissa ja mitä isompi tapahtuma sitä enemmän erilaisia paikkoja on täytettävänä. Osa vapaaehtoisista on isommassa roolissa kuin toiset ja heidän täytyy mahdollisesti käyttää omaa aikaansa tähän rooliin jo ennen tapahtuman alkua. Vapaaehtoinen voi olla esimerkiksi tiimin esihenkilö, mikä tarkoittaa sitä, että tämä toimii isomman vapaaehtoisryhmän yhteyshenkilönä ja ohjeistaa heidät työhön. Tämä rooli vaatii paljon vastuuta ja monesti siihen valitaan sellainen vapaaehtoinen, joka on ollut mukana jo useamman vuoden. (Zelos.)

Isoimman avun tapahtumajärjestäjät tarvitsevat usein tapahtuma-alueen rakennus- ja purkuvaiheessa, eli ennen ja jälkeen itse tapahtuman. Tähän rooliin pääsevät vapaaehtoiset rakentavat esimerkiksi teltoja ja lavoja, laittavat pöytiä ja tuoleja paikoilleen sekä mahdollisesti asettelevat koristeita ja opasteita oikeisiin kohtiin. Tapahtuman jälkeen puretaan kaikki edellä mainitut, siivotaan tapahtuma-alue ja pakataan uudelleen käytettävät asiat siististi. (Zelos.)

Tapahtuman aikana vapaaehtoisia tarvitaan kulunvalvontaan. Tämä rooli on tärkeä, sillä kulunvalvojien avulla ihmiset saavat autonsa oikeaan paikkaan ja löytävät perille tapahtumaan. Kulunvalvojat toimivat parkkialueella, mutta myös tapahtuma-alueella opastamassa ihmisiä löytämään haluamansa alueen. Tässä roolissa täytyy tuntea hyvin koko tapahtuma-alue ja käytännöt, sillä näiltä henkilöiltä kysytään neuvoa muuhunkin kuin paikkojen löytämiseen ja siksi täytyy osata auttaa myös muissa ongelmissa. (Zelos.)

Kun tapahtuman vieraat löytävät parkkipaikan, kulkevat he seuraavaksi lipuntarkastuksen tai -myynnin läpi. Näissä pisteissä vapaaehtoisilla on iso rooli, sillä he näkevät kaikki

tapahtuma-alueelle tulevat ihmiset. Lipuntarkastuksessa vapaaehtoisilta täytyy löytyä asiakaspalveluhenkisyyttä ja tietoutta tapahtumasta, koska monet kysyvät heti lippuja vaihtaessa esimerkiksi tapahtuman aikatauluista. (Zelos.)

Asiakaspalveluhenkisyyttä täytyy löytyä myös niiltä vapaaehtoisilta, jotka työskentelevät eri myyntipisteillä. Isommissa tapahtumissa saatetaan myydä paikkoja esimerkiksi ruokakojuille, mutta pienemmissä tapahtumissa voidaan tehdä omia kokuja ja käyttää vapaaehtoisia myyjinä. Näiden vapaaehtoisten rooliin kuuluu myynnin lisäksi mahdollisesti henkilöllisyyden tarkistaminen ja drinkkien tekeminen – riippuen siitä, mille kokuille pääsee töihin. Ruoka- ja juomakokujen lisäksi tapahtumissa voi olla mainostuotteiden kuten vaatteiden, vesipullojen ja pyyhkeiden myyntikoku. (Zelos.)

Yksi tärkeä asia tapahtumissa on turvallisuus ja ensiapu. On huono idea toteuttaa tämä pelkästään vapaaehtoisilla, vaan suositeltavaa on hoitaa ammattilaiset paikalle. Kuitenkin ammattilaisten avuksi voi ottaa vapaaehtoisia, jotka voivat esimerkiksi tarkastaa laukkuja ja huolehtia tapahtuma-alueen säännöistä. (Zelos.)

Suosituimpia vapaaehtoisten tehtäviä on takahuoneessa eli 'backstagella' toimiminen – jos sellainen on tapahtumassa. Backstagella on mahdollista nähdä artisteja ja muita erityisiä vieraita, mutta sielläkin täytyy tehdä töitä. Backstage tehtäviin kuuluu esimerkiksi artistien aikatauluista kiinni pitäminen, kuljetuksista ja yleisestä viihtyvyydestä huolehtiminen. Vapaaehtoinen voi myös huolehtia pukeutumishuoneiden siisteydestä ja siitä, että ruokaa on tarpeeksi. (Zelos.)

Valokuvaus ja sosiaalisen median sisällön tuottaminen on monesti vapaaehtoisten hommaa – vaikka sitäkään ei kannata täysin jättää vapaaehtoisten vastuulle. Kuitenkin mitä enemmän vapaaehtoisia valokuvaajia on paikalla sitä enemmän tapahtumaorganisaatio saa kuvia käyttöönsä. Kuvien avulla tehdään seuraavien vuosien markkinointia, joten niitä on hyvä olla paljon, jotta tapahtuman tunnelma on kunnolla ikuistettuna. (Zelos.)

Yleensä tapahtumista löytyy vapaaehtoisia, jotka hoitavat asioiden liikuttelun paikasta toiseen. He kulkevat pitkin tapahtuma-aluetta ja vievät tarvittavia asioita ajallaan oikeaan paikkaan. Joissain isommissa tapahtumissa voi myös olla erilaisia aktiviteetteja esimerkiksi lapsille ja näihin tarvitaan vapaaehtoisia ohjaajiksi. (Zelos.)

Edellä on mainittu 11 roolia, joita vapaaehtoiset yleensä hoitavat tapahtumissa. Vapaaehtoisten rooli ei siis ole ihan mitätön, sillä he hoitavat ison osan tapahtuma-alueella tapahtuvasta toiminnasta. Näiden edellä mainittujen roolien perusteella voisi todeta, että tapahtuma-alueella tavatut työntekijät ovat kaikki vapaaehtoisia, jotka käyttävät omaa vapaa-aikansa palkatta toteuttaakseen hienon kävijäkokemuksen asiakkaille.

## 5 Tutkimuksen toteuttaminen

### 5.1 Käytetyt menetelmät

Kvantitatiivinen, eli määrällinen, tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään erilaisia luokitteluja, syy- ja seuraussuhteita, vertailua ja numeerisia tuloksia ilmiön selittämiseksi. Tähän tutkimusmenetelmään sisältyy myös runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. (Lähdesmäki ym. 2015.) Tässä tutkimuksessa keskitytään tulosten vertailuun, ei niinkään esimerkiksi syy- ja seuraussuhteen etsimiseen.

Kvalitatiivista, eli laadullista, menetelmää voi toteuttaa esimerkiksi syvähaastatteluissa tai ryhmätilanteissa, joissa henkilöt voivat kertoa aihealueeseen liittyvistä kokemuksistaan vapaamuotoisesti. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on niin sanottu ymmärtävä menetelmä, joka antaa mahdollisuuden selvittää asioita tarkemmin. Menetelmää voi käyttää joko pelkälleen tai yhdessä kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän kanssa. (Tilastokeskus.) Tässä tutkimuksessa käytettävä kyselylomake sisältää suurimmaksi osaksi monivalintaa, eli määrällisen tutkimusmenetelmän tapaisia kysymyksiä. Vastaajilla on kuitenkin myös mahdollisuus kertoa ajatuksistaan avoimissa kysymyksissä, mikä tuo mukaan laadullisen tutkimusmenetelmän.

### 5.2 Tutkimuksen kulku

Opinnäytetyön idea syntyi jo keväällä 2022, kun LAB-ammattikorkeakouluryhmä työskenteli vapaaehtoisena Lahdessa järjestetyssä tapahtumassa. Tapahtuman jälkeisissä keskusteluissa ryhmäpäälliköt – eli esihenkilöt – eivät saaneet kovinkaan paljon kehuja ja siksi asia alkoi kiinnostaa: kokevatko muut vapaaehtoiset samanlailla?

Aihe jäi mieleen ja Lahden kaupungin suur tapahtumavuosi 2023 lähestyi. Kun Lahden kaupunki hyväksyi idean joulukuussa 2022, alkoi tämän opinnäytetyön tutkimusprosessi, joka kesti aina marraskuuhun 2023 saakka (kuvio 3). Syksyllä, kaikkien kesän suur tapahtumien jälkeen, tehtiin Lahden kaupungin tapahtumapalveluiden kanssa vapaaehtoisille tarkoitettu palautekysely (liite 1). Kyselyyn lisättiin muutama kysymys, jotka kiinnostavat Lahden kaupungin tapahtumapalveluja, mutta ei ole oleellisia tässä tutkimuksessa. Kysely lähetettiin kesän 2023 vapaaehtoisille ja vastauksia odotellessa opinnäytetyön teoriaosuus eteni. Lokakuun loppupuolella aloitettiin vastausten analysointi ja tutkimus viimeisteltiin marraskuussa.



Kuvio 3. Tutkimuksen eteneminen

### 5.3 Aineisto ja sen analysointi

Kysely lähetettiin noin 1300 kesän 2023 vapaaehtoiselle ja vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan 329, jolloin vastausprosentti oli 25 %. Sama lomake lähetettiin kahdelle eri ryhmälle; vapaaehtoispankin kautta ilmoittautuneille vapaaehtoisille sekä seurojen kautta tulleille vapaaehtoisille. Lomake lähetettiin sekä suomeksi että englanniksi ja tästä syystä vastaukset jakautuvat neljään eri aineistoon.

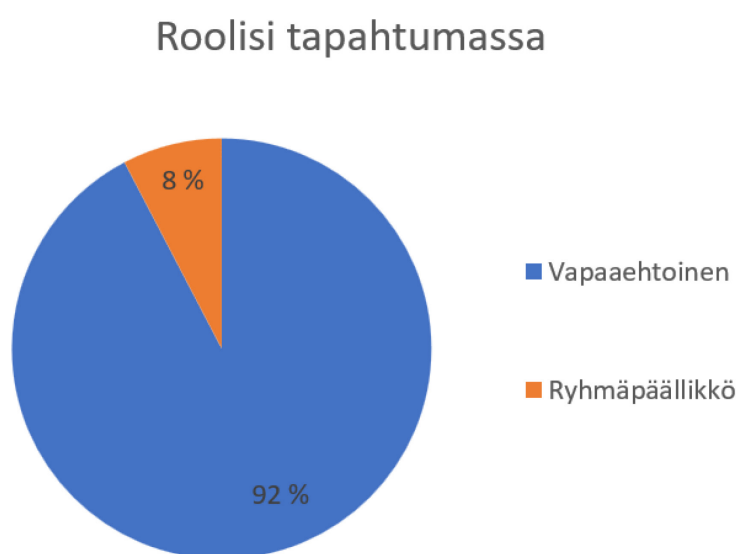
Englanninkielisiä vastauksia saatiin ainoastaan 16 kappaletta, eli 5 % kaikista vastaajista. Lahden kaupungin tapahtumapalveluiden kanssa sovittiin, että tässä opinnäytetyössä ei käsitellä tuota viittä prosenttia, jotta opinnäytetyöstä tulee selkeämpi ja helpommin ymmärrettävä kokonaisuus. Analysoinnissa käytettiin siis 313 vapaaehtoisen vastauksia.

Aineiston analysointi tapahtui monivalintakysymysten kohdalla ohjelman omalla yhteenvedolla. Kuviot tulkittiin lukijalle raportissa. Avoimia vastauksia analysoitiin teemoittelulla, joka Hallikaisen (2016) mukaan on laadullisen tutkimuksen perusmenetelmä. Aineistosta pyritään löytämään keskeisiä teemoja, jotta näitä voidaan vertailla. Ennen analysoinnin aloittamista tulisi olla selvillä, mitä aineistosta halutaan selvittää.

Tässä tutkimuksessa selvitettiin vapaaehtoisten kokemuksia esihenkilötyöstä tapahtumissa ja siksi vastauksista poimitaan ne asiat, jotka konkreettisesti liittyvät tähän aiheeseen. Vastaukset teemoitetaan niin, että väitteiden kanssa samaa mieltä olevat ovat oma ryhmänsä ja eri mieltä olevat ovat toinen ryhmä. Joidenkin kysymysten kohdalla eri mielisiä vastauksia jaoteltiin vielä pienempiin ryhmiin.

## 5.4 Kyselyn tulokset

Ensin kyselyssä kartoitettiin vapaaehtoisten rooli: toimiko vapaaehtoinen jonkin ryhmän esihenkilönä (kyselyssä käytetään nimitystä ryhmäpäällikkö) vai ihan perinteisenä vapaaehtoisena (kuvio 4). Tämä kysymys on tärkeä, sillä ryhmäpäälliköillä ja perinteisillä vapaaehtoisilla on usein eri esihenkilöt – vapaaehtoisten esihenkilö on ryhmäpäällikkö, joka on siis yleensä myös itse vapaaehtoinen, kun taas ryhmäpäällikön esihenkilö on joku organisaation jäsen. Kesän 2023 suur tapahtumien vapaaehtoisten kyselyyn vastanneista reilusti suurin osa, 92 %, ilmoitti toimineensa perinteisenä vapaaehtoisena, kun taas 8 % oli toiminut ryhmäpäällikköinä.

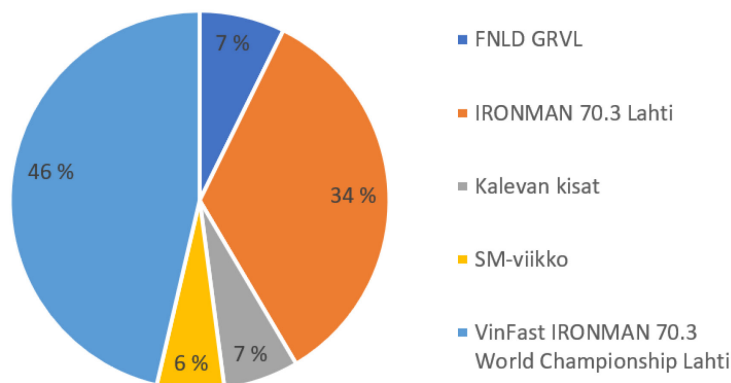


Kuvio 4. Vapaaehtoisen rooli tapahtumassa

Kesällä 2023 Lahdessa oli viisi urheilun suur tapahtumaa, joihin vapaaehtoisilla oli mahdollisuus osallistua Lahden kaupungin hallinnoiman tapahtumien vapaaehtoispankin kautta – joko vain yhteen tai kaikkiin viiteen tapahtumaan. Tapahtumaorganisaatiot olivat kaikissa eri, lukuun ottamatta IRONMAN 70.3 tapahtumia, jotka olivat saman organisaation aikaansaannoksia. Tämän takia haluttiin selvittää tapahtumat, joissa vapaaehtoisia oli toimimassa (kuvio 5). Vastauksia tuli yhteensä 453, eli noin 45 % enemmän kuin vastaajia, mikä tarkoittaa, että ainakin osa vastaajista on ollut useammassa kuin yhdessä tapahtumassa kesän aikana.

Molemmat IRONMAN 70.3 olivat huomattavasti muita tapahtumia suosittumia: maailmanmestaruuskilpailuihin vapaaehtoisia osallistui jopa 46 % ja perinteiseen kilpailuun 34 % vastaajista. Kesän ensimmäiseen suur tapahtumaan, joka oli FNLD GRVL, sekä Kalevan kisoihin osallistui molempiin 7 % vastaajista ja SM-viikoille 6 %. (Kuvio 5.)

## Tapahtumat, joissa olit vapaaehtoisena

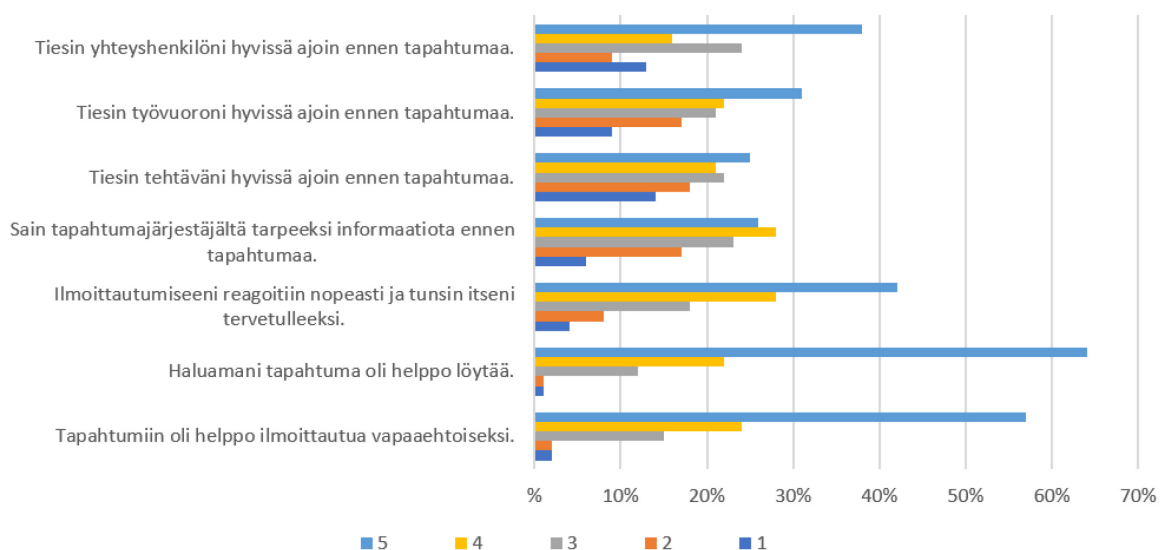


Kuvio 5. Vapaaehtoisten jakautuminen tapahtumiin

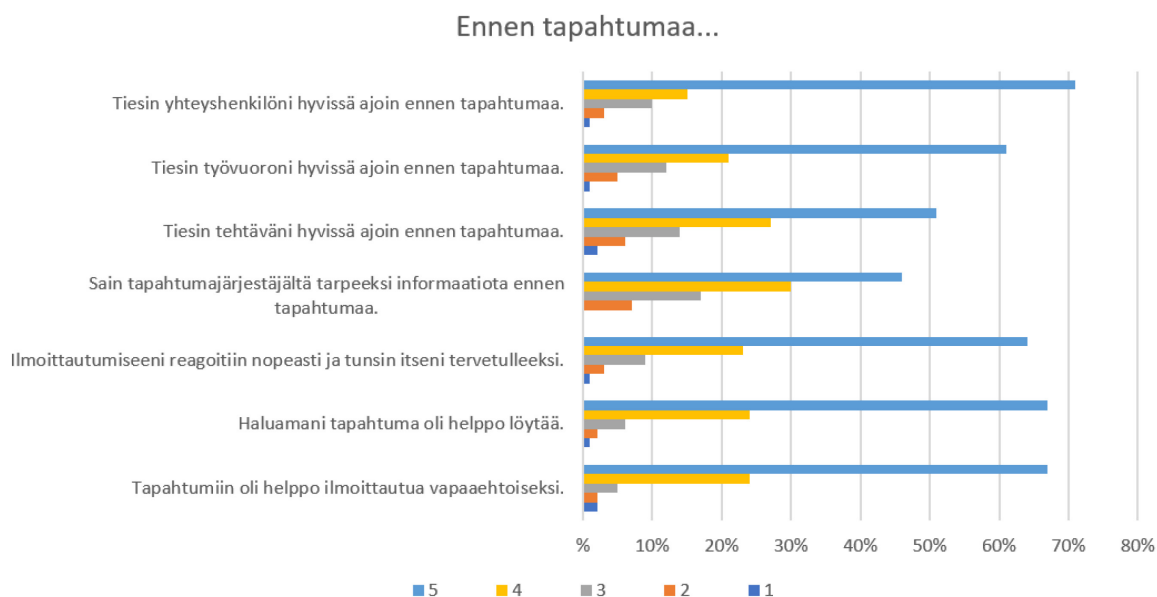
Seuraavaksi alettiin selvittää vastauksia varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Ensimmäisenä tutkitaan, miten esihenkilö toimii ennen tapahtumaa. Tätä selvitettiin useammalla väittämällä, joihin vastaajien tuli vastata numeroilla 1–5, joista 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Väittämillä pyrittiin selvittämään, mitä vapaaehtoinen on kokenut ennen tapahtumaa: tiesikö hän työvuoronsa ja yhteyshenkilönsä, entä omat työtehtävät ennen kuin saapui ensimmäiseen omaan työvuoroon? Ennen tapahtumaa koettujen asioiden arviot ovat nähtävissä kuvioissa kuusi ja seitsemän.

Kuvioista selviää, että selkeästi suurin osa vastaajista on täysin samaa mieltä väittämien kanssa, mutta poikkeuksiakin löytyy. Esimerkiksi työtehtävien tieto ja tapahtumaorganisaatiolta saatu tieto on kerännyt paljon erimielisiä vastauksia, minkä huomaa etenkin kuvioista kuusi.

## Ennen tapahtumaa...



Kuvio 6. Vapaaehtoisten kokemukset ennen tapahtumaa



Kuvio 7. Vapaaehtoisten kokemukset ennen tapahtumaa

Ennen tapahtumia liittyvään toimintaan pystyi kommentoimaan vapaalla sanalla siksi, että saadaan konkreettisia asioita ja tietoja asianosaisilta. Vaikka iso osa vastaajista oli melkein tai täysin samaa mieltä käytännössä kaikesta, vapaa sana keräsi myös erimielisiä kommentteja.

*Ilmoittautumisohjelma on surkea, ja koordinointi etukäteen järjestelyineen oli alarvoista, mutta TYÖ KENTÄLLÄ OLI HUIKEAA JA OPASTUS TOIMI! Siitä suuri kiitos <3*

*Säännöt ja ohjeistukset muuttuivat vähän väliä ja olivat jopa ristiriidassa toistensa kanssa. Oli sen vuoksi vaikea ohjeistaa ryhmää sekä kilpailijoita.*

*Oma tehtävä olisi hyvä tietää vähän tarkemmin etukäteen. Etenkin, jos olet ensimmäistä kertaa mukana.*

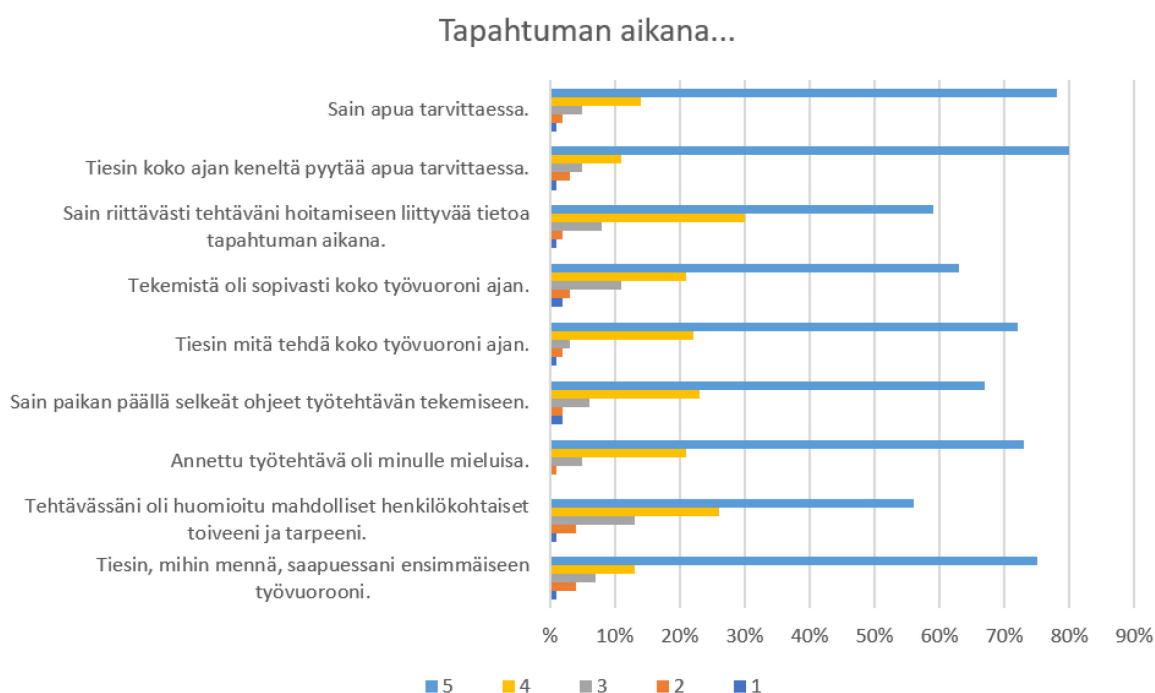
*Ymmärrän että on kiire ja paljon yhteydenottoja, mutta ohjeistuksesta ja vuoroista piti itse kysellä. Niitä ei ilmoitettu, vaikka sain viestiä, että asiaan palataan. Vaikka ilmoitetaan vapaaehtoiseksi, niin eihän se tarkoita sitä, että kyseinen henkilö odottaa kotonan viestiä eikä hänellä ole muuta ohjelmaa.*

*Aikataulu tuli vasta kisaviikolla ja kun olen pääkaupunkiseudulta, on se aika myöhään.*

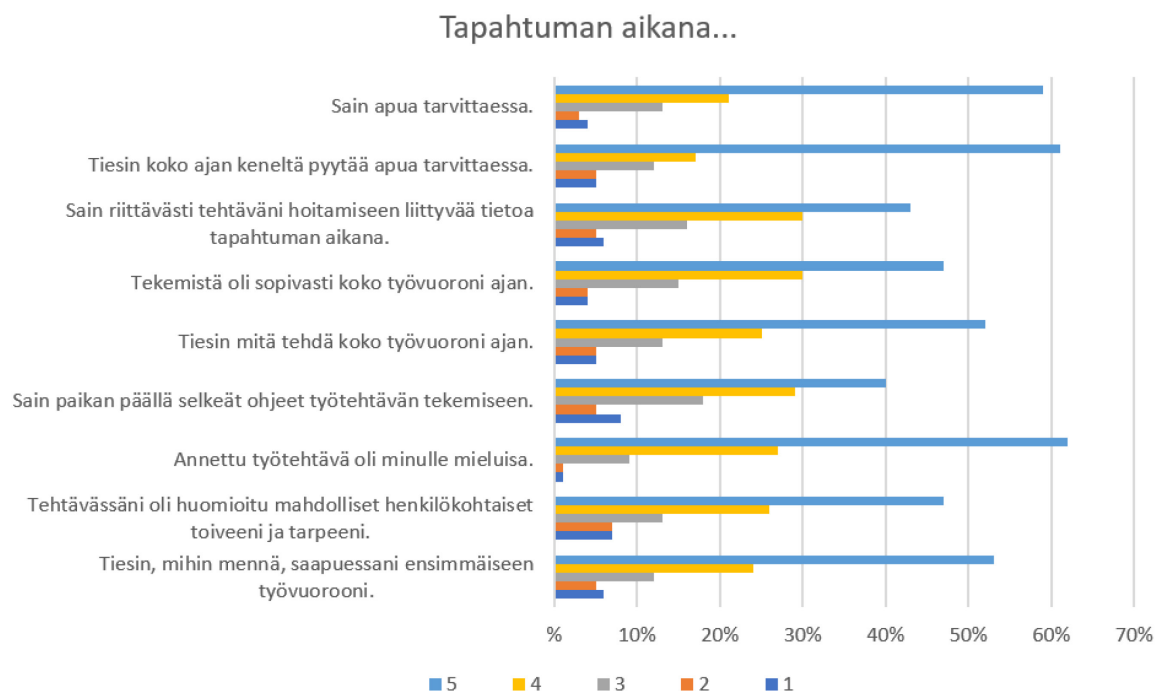
Kommenteista näkee, että osa ei ole ollut täysin selvillä omista työtehtävistään ja olisi toivonut tietoa asioista hieman aiemmin. Kuitenkin ainakin yksi on ollut sitä mieltä, että työ tapahtumassa on ollut kaiken arvoista ja on oikeasti viihtynyt omissa tehtävissään.

Tapahtuman aikainen toiminta kiinnostaa tietenkin myös ja siksi kyselyssä oli samankaltaisen väittämäritys selvittämään esihenkilöiden tapahtuman aikaista toimintaa. Näitä väittämiä oli yhdeksän kappaletta ja niissä selvitettiin esimerkiksi, saiko vapaaehtoinen apua tarvittaessa ja tiesikö hän, keneltä sitä pyytää sekä tiesikö vapaaehtoinen omat työtehtävänsä koko tapahtuman ajan. Asteikko yhdestä viiteen antoi taas vastaajalle mahdollisuuden olla täysin samaa mieltä, täysin eri mieltä tai jotain siltä väliltä väitteen kanssa.

Vastausten perusteella vapaaehtoisista valtaosa on ollut täysin samaa mieltä väitteiden kanssa, mutta myös erimielisiä vastauksia löytyy. Kuvioista kahdeksan ja yhdeksän näkee, että suurin osa vastaajista on täysin samaa mieltä väitteiden kanssa. Kuviossa yhdeksän on kuitenkin enemmän eroavaisuuksia vastauksissa ja erimielisyyttä väitteisiin löytyy. Kuvioista voi huomata, että kuviossa kahdeksan jopa viidessä väittämässä yli 70 % on täysin samaa mieltä väittämän kanssa, kun taas kuviossa yhdeksän yhdessäkin väitteessä ei ole päästy samaan prosenttilukuun.



Kuvio 8. Vapaaehtoisten kokemukset tapahtuman aikana



Kuvio 9. Vapaaehtoisten kokemukset tapahtuman aikana

Tapahtuman aikana on erittäin tärkeää, että vapaaehtoiset tietävät mitä tekevät ja saavat apua tarvittaessa. Vaikka kuvioista kahdeksan ja yhdeksän näkee, että suurin osa on väitämien kanssa täysin samaa mieltä, osa on silti täysin eri mieltä ja siksi tähänkin sai kirjoittaa avoimen vastauksen. Avoimia vastauksia tuli yhteensä 64, eivätkä vapaaehtoiset olleet aina tyytyväisiä toimintaan.

*Yllätyimme, miten paljon oli neuvontaa englanniksi eri puolille kaupunkia, olisi ollut hyvä, jos olisimme perehtyneet ennen tapahtumapäiviä kaikkiin ironman kohteisiin.*

*Ulkolaiset tulivat kyselemään paikkoja yms. Oli ikävää, kun en osannut vastata. Pieni kierros etukäteen alueella olisi ollut paikallaan. En tiennyt edes missä on infopiste.*

*Määrätty tehtävä ja osaaminen/toivomukset perustuen kokemukseen eivät kohdanneet.*

*Ei tiedetty henkilöä, jolta olisi voinut kysyä, jos tarvitsi apua.*

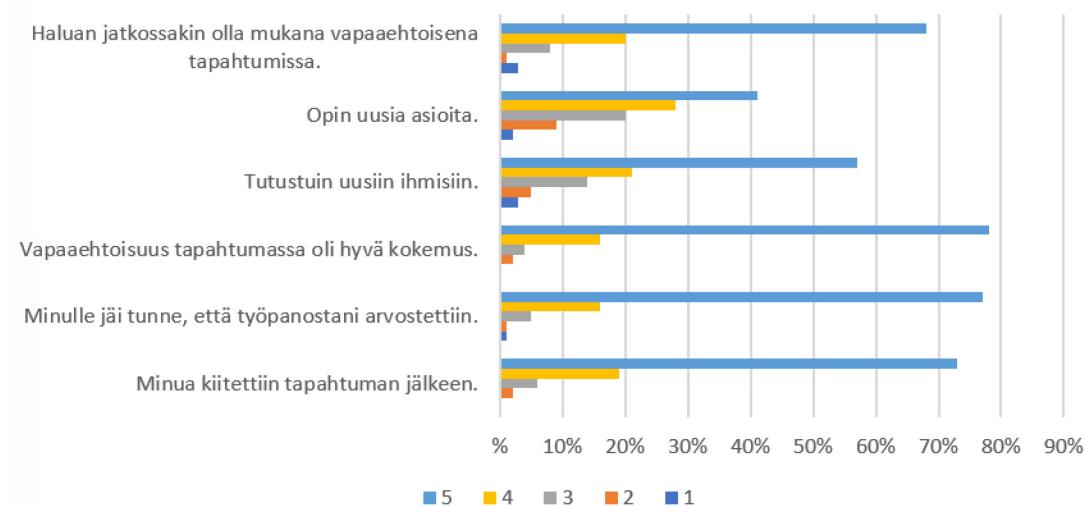
*Töitä oli aivan liikaa ja työnohjaus oli heikkoa. Onnekseni olin hyvässä itseohjautuvassa porukassa.*

Monet kommentit olivat samankaltaisia edellisten kanssa, eli olisi haluttu enemmän infoa koko tapahtumasta – ei vain omasta työpisteestä. Myös työnohjaus oli kehnoa tai sitä ei ollut ollenkaan osalla kommentoijista. Näiden lisäksi oli positiivisiakin kommentteja, joista osassa kiitetään nimellä ryhmäpäälliköitä hyvästä toiminnasta.

*Olin jo edellisen viikon töissä. Koko työssä olon aikana asiat hoituivat oikein mallikkaasti. Sain infoa, apua ja apuani arvostettiin.*

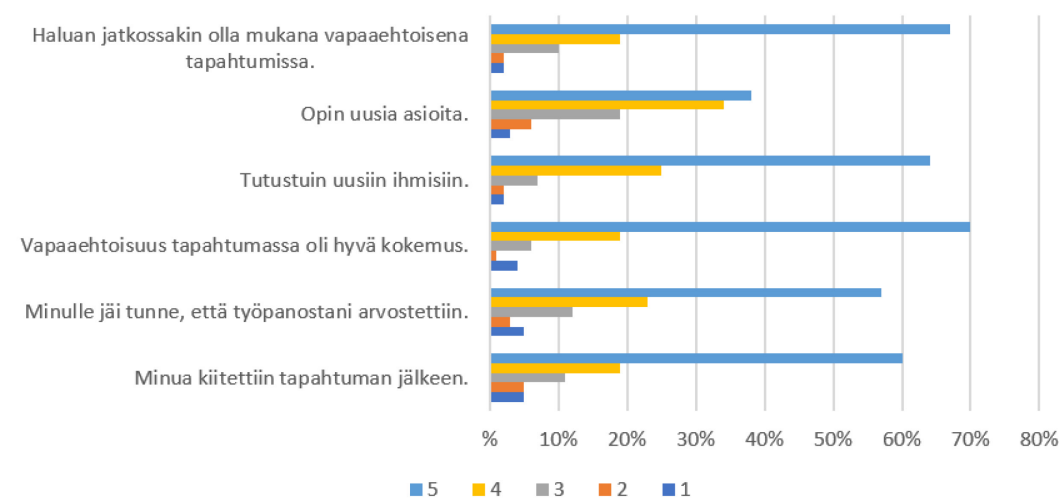
Edellisten väitteiden kaltaisesti selvitettiin esihenkilöiden toimintaa tapahtuman jälkeen. On tärkeää, että vapaaehtoiset kokevat olevansa arvostettuja, jotta he palaavat uudestaan vapaaehtoistyön pariin. Väittämien kanssa pystyi jälleen olla täysin samaa mieltä, täysin eri mieltä tai jotain siltä väliltä. Kuvioista 10 ja 11 näkee, että selkeästi suurin osa on täysin samaa mieltä väitteiden kanssa, vaikka myös erimielisyyttä löytyy. Tähän tutkimukseen tärkeimmät väitteet ovat kaksi viimeistä: minulle jäi tunne, että työpanostani arvostettiin sekä minua kiitettiin tapahtuman jälkeen. Nämä väittämät, etenkin ihan viimeinen, kertoo selkeästi esihenkilötoiminnasta. Kuvioista 10 näkee, että yli 70 % vastaajista on kiitetty tapahtuman jälkeen ja kuvioista 11, että tasan 60 % vastaajista on kiitetty.

#### Tapahtuman jälkeen...



Kuvio 10. Vapaaehtoisten kokemukset tapahtuman jälkeen

#### Tapahtuman jälkeen...



Kuvio 11. Vapaaehtoisten kokemukset tapahtuman jälkeen

Kuviot osoittavat, että vastaajista yli 50 % on täysin samaa mieltä kaikkien väitteiden, paitsi uuden oppimisen, kanssa. Täysin erimielisiäkin löytyy ja vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa omat ajatuksensa – niin negatiiviset kuin positiiviset – avoimeen kysymyslaatikkoon. Niistä ilmeni, edellisen avoimen kysymyksen tapaan, etteivät kaikki olleet tyytyväisiä viestintään, mutta myös paljon positiivista sanottavaa löytyi.

*Tilaisuuteen osallistuminen oli kivaa. Voin tulla toisenkin kerran.*

*Oli todella kaikin tavoin mukavaa osallistua!!*

*Oli aivan mahtava kokemus, taas, saada olla mukana vapaaehtoistoiminnassa! Kiitos järjestäjille sekä mahtavista kilpailijoista!!! Kerrankin tuntuu, että teen jotain millä on merkitys/arvostetaan. :)*

Vapaaehtoiset olivat myös saaneet hyvää palautetta, ja osa heistä kertoi avoimissa vastauksissa, mistä kiitoksia oli tullut.

*Iloiset kiitokset niin kilpailijoilta kuin yleisöltä oli todella mieleenpainuvaa.*

*Varsinkin Ironmanin jälkeen ja aikana jo Jenkit kiittelivät kovin. Samoin päälliköt ja muut.*

*Yleisöltä sekä kilpailijoilta sai kiitosta.*

Kyselyn lopuksi kysyttiin vielä konkreettisia asioita, joita toivoisi esihenkilöltä tapahtumassa. Tätä kysyttiin, jotta näiden vastausten pohjalta saadaan selkeää näkökulmaa juuri sieltä kentällä olleilta vapaaehtoisilta. Kysymykseen tuli vastauksia yhteensä 88 ja niissä oli paljon samanlaisia, mutta myös paljon erilaisia näkökulmia. Osa kehui omaa esihenkilöään ja kirjoitti, ettei mitään tarvitse muuttaa.

*Hän toimi erittäin asiantuntevasti ja positiivisesti.*

*Hän oli mielettömän hyvä tsemppari ja ryhmäfiiliksen nostattaja. Erinomaista työtä.*

*Samanlaista rentoa, mutta kuitenkin napakkaa otetta. Hänellä oli asia hallussa.*

*Minulla oli täydellinen esihenkilö.*

Osa ei tiennyt ollenkaan omaa esihenkilöään ja se aiheutti hieman hämmennystä. Myös viestintää ja ohjeiden kertomista, etenkin ensikertalaisille, kritisoitiin ja toivottiin enemmän.

*Tälläkään hetkellä en tiedä, kuka oli esihenkilöni. Häntä ei ainakaan maalialueella näkynyt.*

*En tiennyt kuka vastasi. Jäi useassa tapahtumassa epäselväksi.*

*En tiedä kuka hän oli. Olin maalialueella ns. iltavuorossa eli klo 12 aloitimme... Otin vastaan kilpailijoita – infoa tuli ripotellen jonossa mitä tehdä. Ihanat tohtorit/hoitajat onneksi ymmärsivät kertoa meille mitä tehdä ja miksi ja vielä kiittivätkin lopuksi. :)*

*Sitä, että uudet huomioidaan paremmin, ettei automaattisesti oleteta, että tämän päivän ihmiset tietävät, mitä eilen tapahtui. Tai mistä ylipäänsä omaan pisteeseen pääsee sisään.*

*Vapaaehtoiset pitäisi kouluttaa tehtäväänsä. Ei olettaa, että ensikertalainenkin olisi selvillä tehtävistä.*

*Ensikertalaisia voisi opastaa vähän paremmin. Saatiin hyvin vastuullinen homma heti ensimmäisellä kerralla. Toki pärjättiin ihan hyvin, mutta oli odotettu vähän helpompaa hommaa monestakin syystä.*

Jotkut toivoivat esihenkilöltä napakkaa ja reilua kohtelua sekä selkeyttä ja kokonaiskuvan hallintaa. Myös tekemisen puute on vaivannut joitain.

*Selkeää ohjeistusta, vuoroon liittyvää yhteistyötä, vuoroon tarpeeksi ohjelmaa = työtä, ei pelkkää seisoskelua ja epämääräistä odottelua, ei semmoinen palvele ketään.*

*Selkeyttä, jämäkkyyttä, ennakointia, ystävällisyyttä, kokonaiskuvan hallintaa.*

*Tarkkailee, että porukka tekee kaikki hommia.*

*Napakkaa, ystävällistä otetta pisteen vetämiseen. Kaikkien tasapuolista ja reilua kohtelua.*

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä osallistumansa tapahtuman tai tapahtumien toimintaan, eivätkä he siinä tapauksessa vastanneet avoimiin kysymyksiin. Ne vastaajat, jotka eivät olleet niin tyytyväisiä, olivat vastanneet enemmän myös avoimiin kysymyksiin. Tätä nimenomaan haettiin näillä vapaan sanan kysymyksillä, että ihmiset uskaltaisivat kertoa myös epäkohtia. Mitään ei voida kehittää, jos epäkohdista ei kerrota.

## 6 Johtopäätökset

### 6.1 Pohdinta

Tutkimustulosten perusteella vapaaehtoiset ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä esihenkilötoimintaan tapahtumissa, mikä eroaa niistä kokemuksista, joiden pohjalta tätä tutkimusta lähdettiin tekemään. LAB-ammattikorkeakouluryhmän kokemukset vuonna 2022 oli käytännössä päivastaiset, mutta tämän uuden tiedon perusteella ryhmälle on ilmeisesti vain osunut hieman huonommat esihenkilöt.

Vapaaehtoistoiminta on palkatonta, siihen osallistutaan omasta vapaasta tahdosta ja sitä tehdään omia arvoja vastaavan yhteisön hyväksi. Jopa Euroopan komissio on määritellyt vapaaehtoistoiminnan olevan työtä, jota tehdään ilman ansaitsemistarkoitusta. (Laimio & Välimäki 2011, 10.) Selkeä määritelmä vapaaehtoistoiminnalle on sen palkattomuus, mutta kuinka pitkälle tapahtumaorganisaatiot voivat tämän viedä? Tutkimustuloksista selvisi, että ainakin yksi vapaaehtoinen oli tehnyt samaa tehtävää ilmaiseksi, mitä hän olisi voinut tehdä myös palkattuna tietyn turvallisuus ryhmän mukana.

Vaikka vapaaehtoiset tulevat tapahtumaan omasta tahdostaan ilmaiseksi töihin, tulisi heidän olla tietoisia näistä rahallisista vaihtoehdoista. Turvallisuus ja ensiapu on asioita, joita ei kannata toteuttaa sata prosenttisesti vapaaehtoisten avulla, mutta joissa vapaaehtoiset voivat kuitenkin auttaa (Zelos). Näissä ryhmissä on siis sekä palkattuja henkilöitä että niitä, joille ei makseta, vaikka he saattavat tehdä täysin samaa työtä. Vapaaehtoisten olisi hyvä tietää näistä vaihtoehdoista, jotta he voisivat valita palkattoman tai palkallisen työn mahdollisuuksien salliessa. Tapahtumaorganisaatio saa vapaaehtoistoiminnasta taloudellista hyötyä (Laimio & Välimäki 2011, 22), mutta missä menee raja tämän hyödyntämisessä?

Tutkimustulosten perusteella vapaaehtoiset kaipaavat esihenkilöiltä etenkin kannustusta ja ohjausta, mutta myös selkeyttä ja napakkuutta. Golemanin johtamistyyleistä valmentava, eli aidosti työntekijöistään kiinnostunut, sekä määrätietoinen, eli korkeampia vaatimuksia luova (Siporski 2021), voisivat toimia tapahtumien esihenkilöillä. Tapahtumissa tilanteet voivat muuttua hyvin nopeasti ja näihin tilanteisiin tarvitaan esihenkilö, joka pystyy mukautumaan yhtä nopeasti.

Pessin ja Oravasaaren kannustavan ohjauksen kuusi elementtiä: jaksamisesta välittäminen, läsnä oleminen, arvostaminen ja kiittäminen, panoksen tarvitseminen, kuunteleminen ja vapaaehtoisen näkeminen osana yhteisöä (Laimio & Välimäki 2011, 34) kuvaa hyvin sitä, mitä tähän tutkimukseen vastanneet kaipaavat. Tutkimustuloksista nimittäin ilmeni, että vapaaehtoiset haluavat esimerkiksi parempia vuorovaikutustaitoja ja kuuntelemista. Tapahtumaorganisaatiot voisivat hyödyntää kannustavan ohjauksen mallia, kun työskentelee

vapaaehtoisten kanssa. Jos kaikki vapaaehtoisten esihenkilöinä toimivat sisäistäisivät nämä asiat, luultavasti negatiiviset palautteet esihenkilöiden toiminnasta ainakin vähenisivät, elleivät loppuisi kokonaan.

Tutkimustuloksista yksi isoimmista esiin nousevista teemoista on tapahtumaan liittyvä viestintä – etenkin ennen tapahtumaa. Monet saivat tietää työvuoronsa vasta tapahtumaviikolla, jos silloinkaan, ja työtehtävät olivat osalle epäselviä vielä ensimmäisenä työpäivänä. Tapahtumissa eri ryhmien esihenkilöt ovat monesti myös itse vapaaehtoisia. Esihenkilön rooliin kuuluu yhteydenpito tapahtumaorganisaatiolta oman ryhmän vapaaehtoisille ja heidän ohjeistamisensa työhön, eli rooli vaatii paljon vastuuta (Zelos). Jos tämä vapaaehtoinen esihenkilö ei hoida tehtäväänsä, voi tapahtua juuri niin kuin tässä tutkimuksessa osalle on käynyt. Tapahtumaorganisaatioiden tulisi perehtyä vapaaehtoisiiin paremmin, sillä he valitsevat ryhmien esihenkilöt kaikkien vapaaehtoisten joukosta.

Lahdessa on pitkä yli 100-vuotinen historia tapahtumien vapaaehtoistyön osalta, minkä myötä moni vapaaehtoinen on jo kokenut vapaaehtoistyöntekijä. Täytyy kuitenkin muistaa, että mukana on myös ensikertalaisia. Vapaaehtoiset tulee perehdyttää huolellisesti tehtävään ja varmistaa, että heillä on yhteyshenkilö (Kansalaisareena ry 2022b). Etenkin ensikertalaiselle nämä asiat ovat tärkeitä, jotta he pääsevät mukaan joukkoon ja osaa hoitaa tehtävänsä. Kesän 2023 tapahtumissa osa ensikertalaisista on kokenut, ettei ole saanut tarpeeksi hyvää ohjausta ja tämä voi johtaa jopa siihen, ettei nämä halua osallistua uudestaan vapaaehtoistoimintaan. Ensikertalaisista kannattaisi kuitenkin huolehtia, sillä vapaaehtoisia tarvitaan aina lisää, kun pidempään mukana olleet lopettavat vapaaehtoistoiminnassa mukana olemisen.

## 6.2 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten vapaaehtoiset kokevat esihenkilötoiminnan ja sen perusteella esihenkilöiden toimintatapoja. Selvitysten perusteella pyritään helpottamaan esihenkilöiden toimintaa, mutta myös luomaan vapaaehtoisille parempi tapahtumakokemus. Tutkimustulosten perusteella saatiin ymmärrystä päätutkimuskysymykseen ”Kuinka hyväksi vapaaehtoiset kokevat esihenkilöiden toiminnan tapahtumassa?” Tähän kysymykseen etsittiin vastauksia kolmen eri alatutkimuskysymyksen avulla.

### **Miten esihenkilö toimii ennen tapahtumaa?**

Tutkimustulosten perusteella suurin osa esihenkilöistä ilmoittaa vapaaehtoisille työvuorot ja -tehtävät, jotka ovat tärkeitä tietoja ennen tapahtumaa. Osa esihenkilöistä jättää nämä tiedot kertomatta ja se aiheuttaa vapaaehtoisille hämmennystä, kun ei tiedä milloin pitää olla paikalla tai mitä tehdä tapahtumassa.

Tutkimustuloksista selvisi, että suurin osa vapaaehtoisista oli tyytyväisiä esihenkilöiden toimintaan ennen tapahtumaa. Iso osa vapaaehtoisista tiesi yhteyshenkilönsä, eli esihenkilö oli ilmoittanut itsestään edes jollain tavalla vapaaehtoisille. Yleensä tämä yhteyshenkilö, joka on todennäköisesti myös vapaaehtoisen esihenkilö, tekee ja ilmoittaa vapaaehtoiselle työvuorot ja näin on toimittu myös kesän 2023 tapahtumissa ainakin joissain määrin. Voi myös olla, että osalle työvuorot ja -tehtävät ovat tulleet suoraan tapahtumaorganisaatiolta – tärkeintä on, että nämä asiat ovat tiedossa ennen tapahtuman alkamista.

Omien työtehtävien selvyys sekä informaatio tapahtumajärjestäjältä on jäänyt joltain osin uupumaan vapaaehtoisten kokemusten perusteella. Tutkimustulosten perusteella isompi osa vapaaehtoisista on ollut tyytyväisiä saamaansa informaation määrään sekä tiennyt omat työtehtävänsä. Tässä kohdassa on kuitenkin selkeästi eniten hajontaa, sillä monet vapaaehtoiset eivät ole tienneet välttämättä mitään omista työtehtävistään, ennen kuin on päässyt tapahtumapaikalle.

Vapaaehtoiset kaipaavat selkeästi enemmän viestintää ennen tapahtumaa. Esihenkilöt ovat liian vähän yhteydessä vapaaehtoisiin ja tästä syystä vapaaehtoiset eivät tiedä omia tehtäviään – tai edes työvuorojaan – hyvissä ajoin. Monet olivat saaneet aikataulut vasta tapahtumaviikolla, mikä oli etenkin kauempaa tulevien mielestä liian myöhään.

### **Miten esihenkilö toimii tapahtuman aikana?**

Esihenkilöt ovat toimineet paremmin tapahtuman aikana, kuin ennen tapahtumaa, ainakin näiden tutkimustulosten perusteella. Vapaaehtoiset ovat saaneet apua tarvittaessa ja on tiennyt, keneltä sitä on voinut pyytää. Oletetusti esihenkilöltä pyydetään apua, eli esihenkilöt ovat olleet hyvin käytettävissä tapahtuman aikana. Kuitenkaan ihan kaikki eivät ole tässä onnistuneet, sillä osa vapaaehtoisista kokee jääneensä ilman apua – eikä ole edes tiennyt, keneltä sitä pyytää.

Suurin osa vapaaehtoisista on tiennyt minne mennä saapuessaan ensimmäiseen työvuoroon, eli esihenkilö on ainakin sen verran tiedottanut vapaaehtoisia jo ennen tapahtumaa. Iso osa esihenkilöistä on osannut paikan päällä kertoa selkeät ohjeet työn tekemiseen ja vapaaehtoiset ovat näitä ohjeita noudattaen tiennyt koko ajan, mitä tehdä. Tutkimustulosten perusteella kaikki eivät ole tienneet mitä tehdä, tai ei ole osannut tehdä omaa työtään. Etenkin ensikertalaiset toivoisivat parempaa ohjausta esihenkilöltään tapahtuman aikana.

### **Miten esihenkilö toimii tapahtuman jälkeen?**

Esihenkilön toimintaa tapahtuman jälkeen tarkastellaan lähinnä siitä kulmasta, onko hän kiittänyt vapaaehtoisia ja osannut antaa vapaaehtoisten ymmärtää heidän työnsä merkityksen. Tutkimustulosten perusteella vapaaehtoisia on kiitetty ja suurimmalle osalle on jäänyt

tunne, että heidän työpanostaan arvostetaan – eli esihenkilöt ovat toimineet oikein saadesaan vapaaehtoisen kokemaan näin.

Avointen vastausten perusteella kuitenkin osa kiitoksista on tullut muilta kuin esihenkilöiltä tai organisaatiolta. Kilpailijat sekä kanssavapaaehtoiset ovat kiitelleet työpanoksesta ja tekemisen mielekkästä, ei niinkään esihenkilöt. Kuitenkin sen verran hyvin esihenkilöt ovat hoitaneet asiansa, että reilusti suurin osa vapaaehtoisista haluaa osallistua jatkossakin vapaaehtoistoimintaan.

### **Kokevatko vapaaehtoiset esihenkilöiden toiminnan tapahtumassa hyväksi?**

Päätutkimuskysymykseen on selkeä vastaus: suurin osa vapaaehtoisista kokee esihenkilöiden toiminnan hyväksi tapahtumassa. Melkein kaikissa väittämässä vapaaehtoiset olivat täysin samaa mieltä tai samaa mieltä väittämien kanssa, eli heillä on ollut positiivinen kokemus kaikesta toiminnasta. Esihenkilöitä kuvailtiin myös asiantunteviksi, kannustaviksi ja jopa täydellisiksi ja heidän työpanostaan kehuittiin.

On kuitenkin myös niitä vapaaehtoisia, joiden kohdalle on osunut hieman huonompia esihenkilöitä – jos sellainen on edes ollut tiedossa. Etenkin ensikertalaiset toivovat parempaa kohtelua ja opastusta, sillä he kokivat monesti jäävänsä ilman kunnon opastusta, koska kaikki muut olivat jo tienneet tehtävän.

## **6.3 Tutkimuksen arviointi**

Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta voidaan arvioida käsitteiden reliabiliteetti ja validiteetti avulla. Reliabiliteetti tarkoittaa johdonmukaisuutta ja mitaustulosten toistettavuutta, kun taas validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa mitataan juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata. (Lähdesmäki ym. 2021.) Koko tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan parantaa kriittisellä ja arvioivalla työasenteella, jonka tulisi olla utelias unohtamatta tervettä skeptisyyttä. Tutkimuksen arviointiin liittyy myös reflektio, eli oman toiminnan kriittinen analysointi. Tekijän tulee miettiä, mitä on tullut tehtyä, mitä mahdollisesti jäänyt tekemättä ja miksi näin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa aihe valittiin omien huonojen kokemusten pohjalta, sillä haluttiin selvittää, kokevatko muut samaa. Tutkimustuloksista saadaan tietoa muiden vapaaehtoisten kokemuksista ja niiden perusteella isompi kokonaiskuva tilanteesta, mikä taas auttaa kehittämään toimintaa. Jotta tutkimukseen saatiin mahdollisimman iso vastaajamäärä, tehtiin se kyselylomakkeiden avulla. Tässä tutkimuksessa oli tarkoitus saada mahdollisimman paljon kokemuksia eri vapaaehtoisilta, jotta saadaan mahdollisimman laaja kuva nykytilanteesta.

Haastatteluilla olisi varmasti saanut syvällisempää tietoa, mutta ei niin montaa vastaajaa ja siksi tähän valittiin määrällinen tutkimusmuoto.

Tämän tutkimuksen validiteetti on hyvä, sillä kerätty tieto on juuri sitä mitä haluttiin. Saatiin paljon kokemuksia ja osittain myös niitä huonoja sellaisia. Jos kaikki olisi vain positiivista, olisi vaikea lähteä kehittämään mitään. Samanlaista kyselyä voidaan käyttää myös tulevaisuudessa, sillä kysymykset pohjautuvat yleisiin kokemuksiin, joita vapaaehtoiset mahdollisesti kokevat tapahtumissa ja siksi tutkimuksen reliabiliteetti on myös pätevä.

Toisaalta tutkimus voisi olla luotettavampi, jos tekijä olisi ollut mukana jokaisessa tapahtumassa ja nähnyt itse tapahtumien toimintaa sisältä käsin. Yhdessä tapahtumassa mukana olo ei kerro muiden neljän tapahtuman kokemuksista. Tutkimuksessa perehdytään ainoastaan vapaaehtoisilta saatuihin vastauksiin ilman varsinaista tietoa tapahtumista.

Täytyy kuitenkin muistaa, että kaikki tutkimukset ovat tekijän näkemystä tietyistä asioista ja joku toinen voisi koota samoista asioista erilaisen lopputuloksen. Oli tutkimus kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen, se on aina vain yhdenlainen tutkimusversio, eikä siihen voida koskaan täysin luottaa. Tutkimuksista saaduista tuloksista voidaan tehdä joitakin johtopäätöksiä, mutta ne ovat aina kontekstuaalisia eli aikaan, paikkaan ja tutkijaan sidoksissa olevia asioita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

#### 6.4 Jatkotutkimusaiheet

Vapaaehtoistoiminta, samoin kuin esihenkilötoiminta, tapahtumissa on todella laaja aihe, jota voisi tutkia monesta näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa haluttiin perehtyä nimenomaan vapaaehtoisten kokemuksiin, sillä he tekevät työtä omasta vapaasta tahdostaan täysin ilmaiseksi. Onko heidän kokemuksensa hyviä vai tulevatko he uudestaan vapaaehtoistoihin, vaikka kokemukset olisivat huonompia?

Tämä tutkimus perehtyy ainoastaan vapaaehtoisten kokemuksiin esihenkilötyöstä ja näiden kokemusten perusteella saadaan hieman tietoa siitä, miten esihenkilöt toimivat tapahtumissa. Tästä tutkimuksesta ei selviä vapaaehtoisen työnkuvaa tai kuka hänen esihenkilönsä on. Tämä on siis hyvin pieni osa koko vapaaehtoisten maailmaa tapahtumissa. Tutkimuksen perusteella suurin osa vastaajista kokee kaiken olevan hyvin, mutta muutamia negatiivisia kokemuksia löytyy – seuraavassa tutkimuksessa voisi perehtyä syvällisemmin näihin korjattaviin asioihin.

Onko tapahtumissa jokin tietty ryhmä, joka kokee saavansa vähemmän huomiota – jos on, miksi? Missä kohtaa viestiketju katkeaa: lähteekö viesti organisaatiolta ja saavuttaako se viimeisenkin vapaaehtoisen? Saavatko ryhmäpäälliköt tarpeeksi tietoa organisaatiolta

voidakseen kertoa työnkuvaa eteenpäin? Näihin kysymyksiin ei selviä vastausta tässä tutkimuksessa, mutta ovat hyvin mielenkiintoisia aiheita syventämään tätä tutkimusta.

Tervahartiala (2020) on tehnyt Lahti Events Oy:lle opinnäytetyön aiheesta vapaaehtoisten ryhmäpäälliköiden käsikirja, jonka tarkoitus on auttaa ryhmäpäälliköitä työssään. Käsikirja kertoo yleisesti ryhmäpäällikön tehtävistä ja siinä mainitaan työvuorojen tekeminen ja viestittäminen organisaation ja vapaaehtoisten välillä. Asiaan ei kuitenkaan perehdytä sen tarkemmin, vaan jatketaan muihin ryhmäpäällikön tehtäviin.

Tässä tutkimuksessa isoimmaksi ongelmaksi muodostui viestintä ennen tapahtumaa. Vapaaehtoiset eivät kokeneet saavansa tarpeeksi tietoa tapahtumasta tai omista tehtävistään tapahtuman aikana. Voisiko Tervahartialan (2020) käsikirjaa hieman kehittää ja lisätä siihen konkreettiset ohjeet siitä, mitä vapaaehtoiselle täytyy tiedottaa ennen tapahtumaa? Aiheesta voisi tehdä tarkemman tutkimuksen ja selvittää, mitä kaikkea vapaaehtoiset oikeasti haluavat tietää. Uuden tutkimuksen pohjalta jo tehtyä käsikirjaa voisi täydentää, jolloin se helpottaisi ryhmäpäälliköiden – eli esihenkilöiden – toimintaa entisestään.

Toisaalta voisi myös tutkia eri tapahtumaorganisaatioiden näkökulmaa. Mitä he kokevat saavansa vapaaehtoistoiminnasta tai mikä heidän mielestään on pielessä? Kaiken ei tarvitse aina liittyä vapaaehtoisten näkökulmaan, mutta he ovat kuitenkin niitä, jotka tulevat myös kaatosateessa ohjaamaan liikennettä, jotta tapahtumat onnistuisivat.

## 7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää esihenkilöiden toimintaa tapahtumissa vapaaehtoisten näkökulmasta, jotta esihenkilöiden roolia ja vapaaehtoisten tapahtumakokemusta voidaan helpottaa ja parantaa tulevaisuudessa. Vuosi 2023 oli hyvä aika aiheen tutkimiseen, sillä Lahdessa oli kesällä viisi suurtapahtumaa, joista jokaiseen tarvittiin vapaaehtoisia. Lahden kaupungin perustamaa vapaaehtoispankkia pilotoitiin ensimmäistä kertaa kesän suurtapahtumissa ja tavoitteena oli saada mukaan yhteensä 2000 vapaaehtoista (Lahden kaupunki 2023). Vapaaehtoisten suuren määrän vuoksi, oli todennäköistä, että tutkimukseen saadaan hyvä määrä osallistujia.

Tutkimuksen tietoperustan ensimmäinen osuus koostui esihenkilötyön määrittämisestä sekä perehtymisestä johtamistyyliin, esihenkilötaitoihin ja vapaaehtoisten johtamiseen. Toisessa osuudessa määriteltiin käsite vapaaehtoistoiminta, ja keskityttiin vapaaehtoisten motivaatioon sekä rooliin ja merkitykseen tapahtumissa. Tietoperustan sekä vapaaehtoisten määrän perusteella tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselylomake, joka tehtiin yhteistyössä Lahden kaupungin tapahtumapalveluiden kanssa.

Kyselylomakkeen kysymykset luotiin niin, että niistä saadaan vastaus tämän opinnäytetyön päätutkimuskysymykseen kolmen alatutkimuskysymyksen avulla. Lomakkeella kerättiin myös tärkeää tietoa Lahden kaupungin tapahtumapalveluiden vapaaehtoispankin toimintaan liittyen, eikä niihin perehdytä tässä opinnäytetyössä. Aineiston keräys tapahtui syksyllä, kun kaikki kesän suurtapahtumat olivat ohi.

Tutkimustuloksista selvisi, että suurin osa vapaaehtoisista kokee esihenkilöiden toiminnan hyväksi tapahtumissa. Isoin ongelma esihenkilöiden toiminnassa oli ennen tapahtumaa, kun vapaaehtoiset kokivat, etteivät saa tarpeeksi tietoa omista työtehtävistä tai -ajoista. Omien tehtävien tietäminen ja osaaminen on tärkeää, jotta vapaaehtoinen pystyy toimimaan tapahtumassa. Kansalaisareena ry:n (2022b) mukaan vapaaehtoiset motivoituvat paremmin tehtävää, kun heidät perehdytetään kunnolla ja heillä on selkeä toimenkuva. Parhaiten esihenkilöt toimivat tapahtuman aikana, jolloin vapaaehtoiset kokivat saavansa hyvät ohjeet työn tekemiseen.

Opinnäytetyö saavutti sille asetetut tavoitteet, sillä tutkimustulosten avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin ja siltä osin työ voidaan todeta onnistuneeksi. Toimeksiantaja pystyy hyödyntämään tutkimustuloksia jatkossa esihenkilötyön parantamiseen ja vapaaehtoisten parempaan tapahtumakokemukseen. Tutkimukseen luotua kyselylomaketta voidaan myös hyödyntää tulevaisuudessa joko isompaan tapahtumaryhmään tai vain yhteen tiettyyn tapahtumaan.

## Lähteet

Duunitori. 2016. Synnynnäinen vai opittu taito? Näistä on hyvä johtajuus tehty. Viitattu 13.10.2023. Saatavissa <https://duunitori.fi/tyoelama/johtajuus-ja-esimiestyo>

ePressi. 2021. Tapahtumajärjestäminen Lahdessa – tietoa, tukea ja tarvikkeita. Viitattu 27.9.2023. Saatavissa <https://www.epressi.com/tiedotteet/vapaa-aika/tapahtumajarjestaminen-lahdessa-tietoa-tukea-ja-tarvikkeita.html>

Hallikainen, J. 2016. Teemoittelu aineiston analysointimenetelmänä. Viitattu 5.11.2023. Saatavissa [https://prezi.com/erv7mbrt4-b\\_/teemoittelu-aineiston-analysointimenetelmana/?frame=10d7de9376c9d337fad4769f60a9578c2888ba4c](https://prezi.com/erv7mbrt4-b_/teemoittelu-aineiston-analysointimenetelmana/?frame=10d7de9376c9d337fad4769f60a9578c2888ba4c)

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 25.4.2023. Saatavissa <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Herrity, J. 2023. Qualities of a Good Supervisor (Plus 8 Skills To Develop). Indeed. Viitattu 13.10.2023. Saatavissa <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/qualities-of-a-good-supervisor>

Indeed. What Is a Supervisor? Key Skills, Duties and Roles. Viitattu 25.4.2023. Saatavissa <https://www.indeed.com/hire/c/info/what-is-a-supervisor>

Kansalaisareena ry. 2022a. Mitä on vapaaehtoistoiminta? Viitattu 16.10.2023. Saatavissa <https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-koordinaattorin-opas/mita-on-vapaaehtoistoiminta/>

Kansalaisareena ry. 2022b. Vapaaehtoisten motiivit ja motivointi. Viitattu 16.10.2023. Saatavissa <https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-koordinaattorin-opas/vapaaehtoisten-motiivit-ja-motivointi/>

Kansalaisareena ry. Vapaaehtoistoiminnan määritelmä. Viitattu 28.8.2023. Saatavissa <https://kansalaisareena.fi/vapaaehtoiselle/vapaaehtoistoiminnan-maaritelma/>

Kupila, M. 2020. Vapaaehtoistyön johtajat. Vapaaehtoistyöntekijöiden näkemyksiä johtajiensa rooleista ja johtamistyyleistä vapaaehtoistyön johtamisessa. Vaasan yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 12.4.2023. Saatavissa [https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/10744/Gradu\\_Kupila\\_Marko.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/10744/Gradu_Kupila_Marko.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Lahden kaupunki. 2023. Suur tapahtumavuosi vahvistaa Lahden asemaa tapahtumakaupunkina. Viitattu 12.4.2023. Saatavissa <https://www.lahti.fi/uutiset/suur tapahtumavuosi-vahvistaa-lahden-asemaa-tapahtumakaupunkina/>

Lahden kaupunki a. Tehdään tapahtuma! Viitattu 27.9.2023. Saatavissa <https://www.lahti.fi/vapaa-aika/tapahtumajajestajalle/suunnitteletko-tapahtumaa/>

Lahden kaupunki b. Vapaaehtoiset tapahtumissa. Viitattu 27.9.2023. Saatavissa <https://www.lahti.fi/vapaa-aika/tapahtumajajestajalle/vapaaehtoiset-tapahtumissa/>

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyä. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. Saatavissa <https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2022/03/Vapaaehtoistoiminta-KEHITTY.pdf>

Lubag, A. 2021. A complete guide to successful event production: stages, companies & challenges in producing profitable events. GlueUp. Viitattu 27.9.2023. Saatavissa <https://www.glueup.com/blog/event-production>

Lähdesmäki, T., Hurme, P., Koskimaa R., Mikkola, L. & Himberg, T. 2021. Tutkimuksen toteuttaminen. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Viitattu 11.11.2023. Saatavissa <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Lähdesmäki, T., Hurme, P., Koskimaa, R., Mikkola, L. & Himberg, T. 2015. Määrällinen tutkimus. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Viitattu 11.11.2023. Saatavissa <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimustrategiat/määrällinen-tutkimus>

Motivaatiota. Mikä motivaatio? Viitattu 16.10.2023. Saatavissa <https://www.motivaatiota.fi/mika-motivaatio/>

Nikkari, T. & Nissi, S. 2010. Vapaaehtoiset tapahtumassa. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö (AMK). Viitattu 28.8.2023. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/10892/Nikkari\\_Teija.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/10892/Nikkari_Teija.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ojanen, S. 2016. Esimiesrooli pitää tiedostaa. KT-lehti. Viitattu 2.10.2023. Saatavissa <https://www.ktlehti.fi/2016/1/esimiesrooli-pitaa-tiedostaa>

Parnila, K. & Skurnik-Järvinen, H. 2017. Työsuhde tutuksi: esimiehen selviytymisopas. 2. uudistettu painos. Helsinki: Helsingin Kamari Oy/Helsingin seudun kauppakamari.

Personio. The 6 Goleman Leadership Styles: Which is yours? Viitattu 12.10.2023.

Saatavissa <https://www.personio.com/hr-lexicon/six-goleman-leadership-styles/>

Pinskupakki. Johtajuuden erilaiset teorit. Viitattu 12.10.2023. Saatavissa

<https://pinskupakki.fi/vuorovaikutus/ohjaamisen-menetelmat/tiiminvetajan-ja-tiimipelaajan-aidot/johtajuuden-erilaiset>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Tutkimuksen arviointi – reflektointia. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 11.11.2023. Saatavissa

[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html)

Shoflo. The ultimate event production playbook. Viitattu 27.9.2023. Saatavissa

<https://info.shoflo.tv/event-production>

Silta. 2023. 5 Tärkeintä esimiestaitoa. Blogi. Viitattu 13.10.2023. Saatavissa

<https://www.silta.fi/uutiset-ja-blogi/5-t%C3%A4rkeint%C3%A4-esimiestaitoa>

Siporski, J. 2021. 6 Leadership Styles from Daniel Goleman, the Author of the “Leadership That Gets Results”. Business Powerhouse. Viitattu 12.10.2023. Saatavissa

<https://www.business-powerhouse.com/6-leadership-styles-from-daniel-goleman-author-of-leadership-that-gets-results>

SurveyMonkey. Laadullisen tutkimuksen tekeminen. Viitattu 11.10.2023. Saatavissa

<https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/>

Tervahartiala, O. 2020. Vapaaehtoisten ryhmäpäälliköiden käsikirja. LAB-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö (AMK). Viitattu 12.11.2023. Saatavissa

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/341391/Tervahartiala\\_Olga.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/341391/Tervahartiala_Olga.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Tilastokeskus. Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 24.10.2023. Saatavissa

[https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html)

Työsuojelu. 2022. Vapaaehtoistyö. Viitattu 25.4.2023. Saatavissa

<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vapaaehtoistyö>

Valtiovainministeriö. 2015. Vapaaehtoistyö, talkootyö, naapuriapu – kaikki käy.

Vapaaehtoistoiminnan koordinaatiota ja toimintaedellytysten kehittämistä selvittävän työryhmän loppuraportti. Viitattu 27.9.2023. Saatavissa

[https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4735113/Vapaaehtoisty%C3%B6,+talkooty%C3%B6,+naapurity%C3%B6+-+kaikki+k%C3%A4y+\(1\).pdf/df24753d-3445-458b-8970-](https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4735113/Vapaaehtoisty%C3%B6,+talkooty%C3%B6,+naapurity%C3%B6+-+kaikki+k%C3%A4y+(1).pdf/df24753d-3445-458b-8970-)

[fc30de6bd3a3/Vapaaehtoisty%C3%B6,+talkooty%C3%B6,+naapurity%C3%B6+-+kaikki+k%C3%A4y+\(1\).pdf?t=1499154853000](https://fc30de6bd3a3/Vapaaehtoisty%C3%B6,+talkooty%C3%B6,+naapurity%C3%B6+-+kaikki+k%C3%A4y+(1).pdf?t=1499154853000)

Vapaaehtoisten kysely. 2022. Kirkkopalvelut ry & Kansalaisareena ry. Viitattu 16.10.2023.

Saatavissa:

<https://vapaaehtoistyoy.fi/upload/f797dce2df669b221747673765a1a7e1d0296915>

Vihiniemi, P. 2020. Vapaaehtoisten johtaminen ja koordinointi. Kansalaisareena. Viitattu

13.10.2023. Saatavissa [https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-](https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-koordinaattorin-opas/vapaaehtoisten-johtaminen-ja-koordinointi/)

[koordinaattorin-opas/vapaaehtoisten-johtaminen-ja-koordinointi/](https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-koordinaattorin-opas/vapaaehtoisten-johtaminen-ja-koordinointi/)

Yritysakatemia. 2022. Millainen on hyvä esimies? Näitä taitoja tarvitset esimiestyössä –

tutustu esimieskoulutuksiimme. Viitattu 2.10.2023. Saatavissa

<https://yritysakatemia.fi/johtaminen-ja-vuorovaikutus/hyva-esimies/>

Zelos. Event volunteers: roles and responsibilities. Viitattu 22.10.2023. Saatavissa

<https://getzelos.com/festival-volunteer-roles/>

## Liite 1. Palautekysely kesän 2023 suur tapahtumien vapaaehtoisille

# Lahti

## Palautekysely kesän 2023 suur tapahtumien vapaaehtoisille

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Kyselyn toteuttaa Lahden kaupungin tapahtumapalvelut ja saatua aineistoa käytetään myös LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyön tekemiseen.

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaaminen kestää noin 10-15 min.

Saadun palautteen pohjalta kehitetään tapahtumien vapaaehtoispankkia. Palautteet käydään läpi myös tapahtumajärjestäjien kanssa.

Vastausaika on 8.10.2023 saakka.

### 1. Roolisi tapahtumassa \*

Ryhmäpäälliköllä tarkoitetaan henkilöä, joka on tapahtumassa vastannut jonkun vapaaehtoisryhmän ja -pisteen toiminnasta. Myöhemmin kyselyssä kaikista puhutaan vapaaehtoisina.

- vapaaehtoinen  
 ryhmäpäällikkö

### 2. Tapahtumat, joissa olit vapaaehtoisena \*

- FNLD GRVL  
 IRONMAN 70.3 Lahti  
 Kalevan kisat  
 SM-viikko  
 VinFast IRONMAN 70.3 World Championship Lahti

### 3. Mistä sait tiedon mahdollisuudesta ilmoittautua mukaan vapaaehtoiseksi?

- sosiaalinen media  
 printtimedia

- Lahden kaupungin nettisivut  
 kesän tapahtumat  
 kuulin toiselta vapaaehtoiselta/kaverilta/tutulta  
 seura/yhdistys  
 muu, mikä?
- 

Seuraavaksi pyydämme sinua arvioimaan väittämiä asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä) Jos olit mukana useammassa tapahtumassa, voit vapaan sanan osuudessa erotella kokemukset eri tapahtumissa halutessasi.

#### 4. Ennen tapahtumaa

	1	2	3	4	5
Tapahtumiin oli helppo ilmoittautua vapaaehtoiseksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluamani tapahtuma oli helppo löytää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoittautumiseeni reagoitiin nopeasti ja tunsin itseni tervetulleeksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tapahtumajärjestäjältä tarpeeksi informaatiota ennen tapahtumaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin tehtäväni hyvissä ajoin ennen tapahtumaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin työvuoroni hyvissä ajoin ennen tapahtumaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin yhteyshenkilöni hyvissä ajoin ennen tapahtumaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Halutessasi voit kommentoida tarkemmin kohdan 4. vastauksiasi ja tehdä myös parannusehdotuksia

---



---



---

---



---

500 merkkiä jäljellä

### 6. Tapahtuman aikana

	1	2	3	4	5
Tiesin, mihin mennä, saapuessani ensimmäiseen työvuurooni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehtävässäni oli huomioitu mahdolliset henkilökohtaiset toiveeni ja tarpeeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annettu työtehtävä oli minulle mieluisa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain paikan päällä selkeät ohjeet työtehtävän tekemiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin mitä tehdä koko työvuoroni ajan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekemistä oli sopivasti koko työvuoroni ajan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi tehtäväni hoitamiseen liittyvää tietoa tapahtuman aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin koko ajan keneltä pyytää apua tarvittaessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain apua tarvittaessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7. Halutessasi voit tässä kommentoida tarkemmin kohdan 6. vastauksiasi ja tehdä myös parannusehdotuksia

---



---



---



---



---

500 merkkiä jäljellä

Seuraavaksi pyydämme sinua arvioimaan väittämiä asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä) Jos olit mukana useammassa tapahtumassa, voit vapaan sanan osuudessa erotella kokemukset eri tapahtumissa halutessasi.

### 8. Tapahtuman jälkeen

	1	2	3	4	5
Minua kiitettiin tapahtuman jälkeen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle jäi tunne, että työpanostani arvostettiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaaehtoisuus tapahtumassa oli hyvä kokemus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutustuin uusiin ihmisiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opin uusia asioita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluan jatkossakin olla mukana vapaaehtoisena tapahtumissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 9. Halutessasi voit tässä kommentoida tarkemmin kohdan 8. vastauksiasi ja tehdä myös parannusehdotuksia

---



---



---



---



---

500 merkkiä jäljellä

### 10. Vapaaehtoisille tarjottu toiminta ja edut tapahtumatehtävien ulkopuolella (esim. lajikokeilut, museoliput, vierailut, etuhintaiset liput jne.)

	1	2	3	4	5
Sain tietoa vapaaehtoisuudesta ja siihen liittyvistä eduista Lahden kaupungin tapahtumapalveluilta sopivasti (infokirjeet).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Minulla oli mahdollisuus hyödyntää itseäni kiinnostavia etuja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etuja oli tarjolla riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En kaipaa tapahtumien ulkopuolisia etuja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Halutessasi voit tässä kommentoida tarkemmin kohdan 10. vastauksiasi**

---



---



---



---



---

500 merkkiä jäljellä

**12. Mitä toivoisit esihenkilöltäsi (ryhmäpäälliköltäsi) tapahtumissa? Muistutuksena vielä, että tällä tarkoitetaan sitä henkilöä, joka on vastannut vapaaehtoispuolellasi toiminnasta.**

---



---



---



---



---

500 merkkiä jäljellä

**13. Voit antaa nyt vapaasti palautetta. Arvostamme niin risuja kuin ruusujakin.**

---



---

---

---

---

600 merkkiä jäljellä

Lopuksi vielä muutama kysymys taustatiedoksi

#### 14. Ikäsi

- alle 18 vuotta
- 18 - 29 vuotta
- 30 - 39 vuotta
- 40 - 49 vuotta
- 50 - 59 vuotta
- 60 vuotta tai yli

#### 15. Asuinpaikkasi

- Lahti
- muu Päijät-Häme
- Uusimaa
- Kymenlaakso
- Kanta-Häme
- Pirkanmaa
- Keski-Suomi
- Etelä-Savo
- muu Suomi