

VAPAAEHTOISET TAPAHTUMISSA

Motivaatio ja sitouttaminen

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun laitos
Matkailun koulutusohjelma
Kokous- ja tapahtumamatkailun suuntautumis-
vaihtoehto
Opinnäytetyö AMK
Kevät 2010
Teija Nikkari
Sanna-Kaisa Nissi

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

NIKKARI, TEIJA JA NISSI, SANNA-KAISA

Vapaaehtoiset tapahtumissa
Motivointi ja sitouttaminen

Kokous- ja tapahtumamatkailun opinnäytetyö, 69 sivua, 4 liitesivua

Kevät 2010

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyömme aiheena on vapaaehtoistyö Lahden tapahtumissa. Työn tarkoituksena oli selvittää Lahdessa järjestettävien tapahtumien vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiotekijöitä sekä sitoutumistasoa ja löytää parannusehdotuksia mahdollisiin motivaatiota alentaviin tekijöihin. Pyrimme myös selvittämään, kuka vapaaehtoistyötä tekee ja mitä kautta vapaaehtoiset hakeutuvat tehtäviinsä.

Avasimme työssämme vapaaehtoisuuden, sitoutumisen, motivaation ja tapahtuman käsitteet. Tarkastelimme myös erilaisia motivaatioteorioita sekä perehdytyksen, sitouttamisen ja palautteen antamisen merkitystä työntekijän motivaatiotasoon.

Tutkimme tapahtumia sekä määrällisellä että laadullisella menetelmällä. Vapaaehtoistyöntekijöiden mielipiteitä ja kokemuksia kartoitimme kysymyslomakkein sekä haastattelimme jokaisen tutkitun tapahtuman vapaaehtoisista vastaavia henkilöitä saadaksemme vertailukohdan vapaaehtoisten kokemuksille.

Keskeisinä tuloksina saatoimme todeta, että tapahtumissa vapaaehtoisina toimivat ovat varsin sitoutuneita tehtäviinsä. Suuria motivaatio-ongelmia ei vapaaehtoisilla ollut. Perehdyttämisen ja ryhmäyttämisen parempi huomioiminen ja organisointi kuitenkin helpottaisivat uusien vapaaehtoisten tuloa mukaan toimintaan sekä tukisivat tai nostaisivat jo toimivien vapaaehtoisten motivaation tasoa. Lisäksi olisi hyvä etsiä uusia rekrytointikeinoja sekä hyödyntää tapahtuman medianäkyvyyttä erityisesti nuorten rekrytoinnissa.

Avainsanat: Vapaaehtoisuus, motivaatio, sitoutuminen, perehdyttäminen

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

NIKKARI, TEIJA JA NISSI, SANNA-KAISA

Volunteers in events
Motivation and commitment

Bachelor's thesis in Mice-tourism, 69 pages, 4 appendices

Spring 2010

ABSTRACT

The subject for our thesis is voluntary work in events in Lahti, Finland. The purpose of this work was to find out how motivated and committed the volunteers working in events in Lahti are. We also wanted to discover ways in which the supervisors could increase the levels of motivation and commitment if there should be some motivational problems. Our secondary interest was to find out who the people currently working as volunteers are and where they get the information about the possibility of volunteering.

In our work we clarified the concepts of volunteering, commitment, motivation and event. We also studied different motivational theories and the importance of orientation, workforce integration and feedback to volunteer workers.

We used both quantitative and qualitative research methods to study the events. We asked the opinions and experiences of the volunteers with a questionnaire that included both multiple choice questions and open questions. We also interviewed the event supervisors who are responsible for volunteers to have a comparison to the volunteers' answers.

The primary results show that volunteers are usually very committed to their work. We didn't find any major problems with volunteer motivation at this time. The supervisors of the volunteers could better organize and recognize the meaning of orientation and workforce integration to support new volunteers and to make the existing ones feel secure and cared for in their work. This would also serve as a motivational tool with the more experienced volunteers. To recruit new, especially younger volunteers, it would be beneficial to try to find new channels for recruitment and utilize the media appeal of the event.

Key words: Volunteering, motivation, commitment, orientation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	JAUHOISTA LEIVÄKSI – OPINNÄYTETYÖN VAIHEET	7
2.1	Käytettävät tutkimusmenetelmät	7
2.1.1	Otantatutkimus tiedonhankinnan välineenä	9
2.1.2	Haastattelu laadullisen tutkimuksen tiedonkeruun menetelmänä	10
2.1.3	Kysymyslomakkeiden laatiminen	12
2.2	Reliabiliteetti ja validiteetti	14
2.3	Tutkimusaineiston kerääminen ja käsittely	15
2.4	Opinnäytetyön aikataulu	20
2.5	”Yli 60-vuotias, parisuhteessa elävä, työelämässä mukana oleva nainen Lahdesta” – Kuka kyselyymme vastasi?	21
3	REKRYTOINTI JA VALINTA	26
3.1	Vapaaehtoisten tarve ja sen kartoittaminen	26
3.2	Rekrytoinnin vaiheet	27
3.3	Sisäinen ja ulkoinen rekrytointi	28
3.4	”Puskaradio ja ystäväpiirit” – Tutkittujen tapahtumien rekrytointikäytännöt	30
3	RYHMÄSSÄ TYÖSKENTELEY JA KOULUTUS	34
4.1	Ryhmän ja ryhmäyttämisen teoriaa	34
4.2	Työhön perehdyttäminen	36
4.3	”Minuutin pikakoulutus” – Tutkittujen tapahtumien ryhmäyttämisen- ja perehdyttämiskäytännöt	38
5	MOTIVOINTI JA SITOUTTAMINEN	41
5.1	Motivaatio ihmisen toiminnan säätelijänä	41
5.2	Motivaatioteorioiden esittely	42
5.3	Altruismi, egoismi ja utilitarismi	44
5.4	Mitä sitoutuminen on?	45
5.5	Sitouttaminen ja sen merkitys	45
5.6	”Seura velvoittaa” – Kyselyyn osallistuneiden motivaatio	46

6	PALAUTE JA MIKSI SITÄ TARVITAAN	51
6.1	Palautteen lajit ja sen antaminen	51
6.2	”Me tehtiin tää hienosti, nyt me kiitellään toisiamme” - Palaute tutkituissa tapahtumissa	54
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA OMAN TYÖN ONNISTUMINEN	56
8	YHTEENVETO	63
	LÄHTEET	65
	LIITTEET	70

1 JOHDANTO

” On tutkittu, että ihminen tarvitsee neljä tuntia vapaaehtoistyötä kuukaudessa voidakseen hyvin. Toisten auttamisen aiheuttamat myönteiset tunteet heijastuvat hyvinvointiin.” Tom Lundberg

Opinnäytetyömme aiheena on vapaaehtoisen työvoiman käyttö tapahtumien järjestämisessä Lahdessa. Päädyimme tähän aiheeseen, koska olemme molemmat olleet mukana järjestämässä monia eri tapahtumia jo ennen restonomiopintojemme aloittamista. Aluksi molemmat ovat kulkeneet vanhempien mukana vapaaehtoistyössä, mistä vähitellen kasvoi oma kiinnostus vapaaehtoistoimintaa kohtaan. Suurina motivaattoreina ovat olleet yhdessä toimiminen, yhteiskunnallinen osallistuminen, mahdollisuus käyttää jo olemassa olevia taitojaan sekä oppia uutta. Olemme kuitenkin omakohtaisesti huomanneet, että vapaaehtoisetkaan eivät työskentele täysin pyyteettömästi, vaan lähes poikkeuksetta taustalla on jokin sosiaalinen tai taloudellinen etu, jonka vapaaehtoiset saavat.

Henkilökohtaisten kokemustemme perusteella on muodostunut mielikuva, että talkootyöhön haluavien määrä on laskussa. Tätä mielikuvaa ovat vahvistaneet vapaaehtoisten keskustelumme useiden eri tapahtumien vastuuhenkilöiden kanssa. Opinnäytetyömme etsii vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Kuka tekee vapaaehtoistyötä Lahden tapahtumissa?
- Minkälaisia rekrytointikeinoja tapahtumat käyttävät vapaaehtoisten löytämiseksi?
- Mikä motivoi ihmisiä toimimaan vapaaehtoisena tutkituissa tapahtumissa?
- Miten tapahtumat pyrkivät sitouttamaan vapaaehtoisiaan?

Pyrimme etsimään mahdollisia epäkohtia vapaaehtoistyössä, jotta voimme kehittää parannusehdotuksia sekä keinoja löytää uusia vapaaehtoisia sekä sitouttaa ja motivoida nykyisiä toimijoita.

Alkuperäisenä tarkoituksenamme oli käsitellä myös tapahtuman tunnettuuden vaikutusta vapaaehtoisten motivaatioon sekä miten vapaaehtoisten johtaminen eroaa palkatun henkilöstön johtamisesta. Päätimme kuitenkin rajata nämä aiheet pois ja käsitellä motivaatiota ja sitoutumista laajemmin. Näin tutkimuksemme ei laajentunut liian suureksi. Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii Salpausselän Kisat.

Tapahtuma käsitteenä on varsin laaja ja vaikea määritellä. Tapahtumaksi käsitetään niin sattumanvarainen tapaaminen kadulla kuin tarkkaan suunniteltu iso konsertti. Tässä työssä tarkoitamme tapahtumalla suunniteltuja tapahtumia (planned events). Näillä tapahtumilla on alku ja loppu. Ne ovat ajallisia ilmiöitä, joiden ohjelma ja aikataulu on yleensä suunniteltu ja mainostettu hyvin etukäteen. Tapahtumilla on myös tarkalleen määritelty tapahtumapaikka, vaikka joskus se saattaa olla hyvinkin iso alue ja levittäytynyt useampaan eri kohteeseen. Vaikka kuinka yrittäisi, tapahtumat ovat aina erilaisia, ainutkertaisia. Toistuvat tapahtumat toki muistuttavat konseptiltaan toisiaan, mutta vähintään osallistujien mielialat ja odotukset ovat erilaiset, joten ne vaikuttavat heidän kokemukseensa. Tapahtumien yksilöllisyys tekee tapahtumista hyvin vetovoimaisia. Kunkin tapahtuman voi kokea vain kerran elämässään. (Getz 2007, 18–19.) Shonen ja Parryn (2004, 3) antaman määritelmän mukaan tapahtumat ovat normaalista päivittäisestä toiminnasta poikkeavia virkistysellisen, kulttuurillisen, henkilökohtaisen tai yhteisöllisen näkökulman omaavia tilaisuuksia, joiden tarkoitus on valistaa, juhlia, viihdyttää tai haastaa ihmisjoukon aiemmat kokemukset.

Tänä päivänä Suomessa järjestetään suuri määrä tapahtumia, joiden toteuttamisesta joko suurelta osin tai kokonaan vastaavat vapaaehtoiset (Pukkila 2007, 85). Suuri osa näistä tapahtumista olisi kustannussyistä mahdotonta järjestää ilman vapaaehtoisia. Esimerkiksi järjestyksenvalvojien määrä tapahtumissa on lainsäädännöllisistä syistä pidettävä niin korkeana, että palkallisen työvoiman rekrytointi näihin tehtäviin tulisi niin kalliiksi, että tapahtuman järjestäminen ei olisi välttämättä mahdollista. Myös tämänhetkinen kansainvälinen taloudellinen tilanne aiheuttaa omat vaatimuksensa. Tapahtumia ei tueta niin helposti ulkopuolisilla avustuksilla, jolloin rahaa on säästettävä joiltain muilta sektoreilta.

"Yksittäisten ihmisten tai yhteisöjen hyväksi tehty toiminta, josta ei saa rahallista korvausta, joka tehdään ilman pakkoa ja jota ei pidetä velvollisuutena perhettä tai sukua kohtaan." (Hämeenlinnan seudun sosiaali- ja terveysalan järjestöt)

Vapaaehtoistoiminta voidaan määritellä sosiaalisen vastuun ilmenemismuodoksi. Vapaaehtoistoimintaa harjoittavat lähinnä yksityiset ihmiset ja järjestöt. Myös julkinen valta on joskus organisoinut tai pyytänyt kansalaisia apuun vapaaehtoisuuteen ja sosiaaliseen vastuuseen vedoten. Vapaaehtoistyö ymmärretään yleensä palkattomaksi mutta pienimuotoiset kustannuskorvaukset eivät ole estäneet toiminnan katsomista vapaaehtoistyöksi. Useissa vapaaehtoisjärjestöissä johto ja organisointi ovat kuitenkin palkatun työvoiman käsissä, ja toiminta käsitetään edelleen vapaaehtoistoiminnaksi. Näin määriteltynä vapaaehtoistyötä pystytään vertaamaan julkisen ja yksityisen sektorin toimintaan, ja voidaan nähdä vapaaehtoistoiminnan suuri merkitys yhteiskunnan taloudelle ja toiminnalle. (Hokkanen 2003, 15–16)

Vapaaehtoisuutta määritellessä tärkeintä on, että työtä tehdään nimenomaan vapaaehtoisesti, henkilön omasta vapaasta tahdosta ja täysivaltaisina subjekteina. Päätös lähteä mukaan tai jäädä pois tehdään siis itse. Vaikka toiminta on palkatonta, vapaaehtoisille voidaan korvata niitä kuluja, joita heille osallistumisesta muodostuu. Vapaaehtoisilta ei vaadita varsinaista ammattitaitoa, vaan työtä tehdään tavallisen ihmisen ehdoin ja taidoin. Jokaiselle löytyy kyllä varmasti hänelle sopiva tehtävä. Tärkeimmäksi ominaisuudeksi vapaaehtoisille voisikin sanoa elämäkokemuksen. Vapaaehtoistyöllä ei saa korvata ammattityöntekijöitä tai heidän tekemäänsä työtä. Sitä vastoin tulisi tukea ammattilaisten ja vapaaehtoisten yhteistyötä, sillä niin saadaan myös parempia tuloksia niin taloudellisesti kuin käytännönkin tasolla. (Lehtinen 1997, 20–21.)

Vapaaehtoistoiminta painottaa vahvasti yksilön omaa, vapaata päätöstä omasta toiminnastaan. Yksilön toiminta on kuitenkin osa suurempaa organisaatiota tai yhteisöä. Jos yksilö ei ole mukana missään organisaatiossa, vapaaehtoistoiminnaksi lasketaan esimerkiksi omaehtoinen naapurin auttaminen osana arkipäivän askareita. Usein puhutaankin vapaaehtoistyöstä ja vapaaehtoistoiminnasta. Vapaaehtoistyö on

yksilön konkreettista tekemistä ja vapaaehtoistoiminta tätä tekemistä organisoivaa toimintaa. (Koskiahho 2001, 16.)

Vapaaehtoistyötä voi tehdä myös osana työtä tai opiskelua. Sen avulla voi saada uusia ajatusmalleja ja laajentaa omaa ajatteluaan sekä kyseenalaistaa omia toimintatapojaan ja ajatusmallejaan. Varsinkin niille, jotka ovat omassa työssään tekemisissä vain toisten ammattilaisten kanssa, vapaaehtoistyö voi olla erityisen antoisaa. Silloin he pääsevät näkemään työnsä konkreettiset seuraukset saadessaan suoraa palautetta asiakkailta. (Eriksson & Ropo 2001, 53). Esimerkiksi Salpausselän Kisat tekee paljon yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Opiskelijat tulevat tekemään omaan alaansa liittyviä töitä käytännön ympäristöön.

Tutkimuksemme kohteena on kolme Lahdessa järjestettyä tapahtumaa. Ne ovat Lasten Talvikarnevaalien Talvirieha 14.2.2009, Salpausselän Kisat 6.- 8.3.2009 sekä Mөлky MM-kisat 29.–30.8.2009. Nämä kukin edustavat eri kokoluokkaa ja tapahtumagenreä. Haimme tarkoituksella tapahtumia, jotka eroavat toisistaan tapahtumalajin, koon ja iän osalta. Tällä tavalla tulos olisi paremmin yleistettävissä myös tutkimuksen ulkopuolelle jääviin tapahtumiin. Oletuksemme on, että valitut tapahtumat eroavat toisistaan vapaaehtoisten sitoutumisen, ryhmäytymisen ja käytettyjen rekrytointimenetelmien osalta.

Toimeksiantajamme Salpausselän Kisat on tutkittavista tapahtumistamme suurin ja vanhin. Lapsille suunnattu Talvirieha puolestaan on pienin ja nuorin. Se on osa vuosittain järjestettävää Lasten Talvikarnevaalia, jonka aikana kulttuuritoimijat järjestävät erityisesti lapsia ja lapsiperheitä kiinnostavaa ohjelmaa. Talvirieha järjestettiin Launeen perhepuistossa, ja tarjontaan kuului tanssiesityksiä, kasvomaalaus- ta, hiihtokilpailut, mäenlaskua sekä muita talvisia ulkoaktiviteetteja. Vuonna 2009 Lahden Kisapuistossa järjestetyt Mөлky MM-kisat ovat saaneet alkunsa 13 vuotta sitten ja tapahtuma kasvattaa suosiotaan vuosi vuodelta myös ulkomaalaisten keskuudessa. Mөлky on perinteinen suomalainen koko perheen pihapeli, joten kisoihin osallistuvien joukkueiden ikähaitari on suuri. Tapahtumagenreltään Salpausselän Kisat on selkeästi urheilutapahtuma, Lasten Talvirieha perhetapahtuma ja Mөлky MM-kisat kilpailuluonteestaan huolimatta kuitenkin kulttuuritapahtuma.

Halusimme kohdistaa tutkimuksemme nimenomaan sellaisiin tapahtumiin, joissa vapaaehtoisten määrä suhteessa palkattuun henkilökuntaan on merkittävä. Tämän vuoksi emme valinneet esimerkiksi Lahden Kansainvälistä Urkuviikkoa, jonka konsertit järjestettiin pääosin Sibeliustalossa ja Ristinkirkossa, joissa on oma vakituinen henkilöstönsä, emmekä Lahden Öitä, sillä myös sitä ovat toteuttamassa palkatut työntekijät. Harkitsimme tutkimuskohteeksi Lahdessa järjestettävää uutta musiikki-tapahtumaa Kisapuistorock, mutta päädyimme kuitenkin jättämään sen tämän työn ulkopuolelle, koska tapahtuma oli järjestetty vasta kerran ja sen jatko oli tietojemme mukaan epävarma.

Toimeksiantajanamme toimiva Salpausselän Kisat on tapahtumana jo perinteikäs ja vakiintunut ja sen järjestämisessä on koko sen historian ajan käytetty paljon vapaaehtoista työvoimaa. Salpausselän Kisat on vuosittain järjestettävä talviurheilutapahtuma, jossa kisataan mäkihypyn, maastohiihdon ja yhdistetyn maailmancup-osakilpailut. Ensimmäiset kilpailut järjestettiin jo vuonna 1923, jolloin myös legendaarinen Lauri ”Tahko” Pihkala oli mukana järjestämässä kisoja. Tähän mennessä väli vuosia, jolloin kisoja ei ole järjestetty, on ollut ainoastaan kolme. Syinä on ollut lumenpuute vuonna 1930 sekä toinen maailmansota vuosina 1940 ja 1942. Kisat järjestetään Lahden Urheilukeskuksessa ja ne ovat talven suurin suomalainen urheilutapahtuma. Kävijöitä on parhaimpina vuosina ollut kolmen päivän aikana yli 100 000. Kisojen yhteydessä järjestetään nykyään paljon oheistapahtumia, joilla pyritään palvelemaan kisavieraita mahdollisimman täysvaltaisesti. Esimerkkeinä näistä ovat Lahti by Night tapahtuma Lahti-hallissa sekä kisa-alueella sijaitsevan ohjelmateltan esitykset. (Salpausselän Kisat 2009.) Kisa-alueelta on tänä päivänä saatavissa kaikki tarvittava, joten vieraat voivat viettää urheilutapahtumaa häiriintymättä ja alueelta poistumatta. Alueen palveluihin kuuluvat muun muassa ravintolapalvelut, lastenhoitopalvelut, ensiapupalvelut sekä jo edellä mainittu ohjelmateltan viihde kisatilanteiden välissä.

Salpausselän Kisat -tapahtuman järjestäjänä toimii Lahden Hiihtoseura yhteistyössä Kansainvälisen Hiihtoliiton (FIS), Suomen Hiihtoliiton ja Lahden kaupungin kanssa. Salpausselän Kisojen järjestäjäorganisaatiossa toimii vakituisesti kaksi työnteki-

jää. Lisäksi erilaisten projektien toteuttamisessa käytetään paljon opiskelijatyövoimaa sekä tutkimuksemme kohteena olevia vapaaehtoisia, joita kisojen toteuttamiseen tarvitaan noin tuhat. (Salpausselän Kisat 2009.) Vapaaehtoisilla on kisoissa monia erilaisia työnkuvia. Heitä on järjestyksenvalvojina, lipunmyyjinä, siivoojina, lastenhoitajina, lähetteinä, tuomaritehtävissä, ajanotossa, ensiavussa, ruokahuollossa, tulkkaus- ja opastustehtävissä sekä muissa asiakaspalvelutoimissa. Osaan näistä tehtävistä vaaditaan erityinen koulutus ja toisiin otetaan mukaan melkein kaikki halukkaat.

Usein puhuttaessa tapahtumista ja niiden järjestämisestä keskitytään vain suuriin ja massiivisiin, tapahtuma-alan ammattilaisten järjestämiin tapahtumiin ja unohdetaan pienemmät, usein erilaisten järjestöjen organisoimat ja kulttuurisidonnaiset tapahtumat. Tämänäköiset tapahtumat on kuitenkin otettava huomioon tutkittaessa vapaaehtoistoimintaa, sillä niissä vapaaehtoistyön merkitys on varsin suuri (Shone & Parry 2004, 47). Monet, nykyään suuret tapahtumat ovat saaneet alkunsa hyvin pienimuotoisista tapahtumista, joissa toteutusvastuussa ovat olleet nimenomaan vapaaehtoiset.

2 JAUHOISTA LEIVÄKSI – OPINNÄYTETYÖN VAIHEET

Tutkimuksemme kohteena olivat ensisijaisesti eri tapahtumissa työskentelevät vapaaehtoiset. Tämän lisäksi päätimme tarkentaa tutkimusta haastattelemalla myös tapahtumien vastuuhenkilöistä niitä, jotka vastaavat nimenomaan vapaaehtoisiin liittyvistä asioista. Tällä tavalla halusimme saada myös tapahtumien järjestäjän näkökulman kuuluville. Näin saamme kokonaiskuvan esimerkiksi talkoolaisten rekrytointiprosessista sekä pystymme vertailemaan työnantajan ja työntekijän näkökulmia ja kokemuksia vapaaehtoistyöstä. Kuten jo edellä mainitsimme, tutkimiamme tapahtumia oli kolme, jotka kaikki järjestettiin Lahdessa vuoden 2009 aikana. Tässä luvussa esittelemme käyttämiämme tutkimusaineiston keräämis- ja käsittelytapoja sekä opinnäytetyön toteutuksen aikataulun. Lisäksi kerromme tarkemmin, ketkä kyselyimme vastasivat.

2.1 Käytettävät tutkimusmenetelmät

Päädyimme käyttämään määrällistä (kvantitatiivista) sekä laadullista (kvalitatiivista) tutkimusmenetelmää. Määrällinen tutkimusote sopii hyvin selvitettäessä vapaaehtoistyöntekijöiden ikäjakaumaa, henkilökohtaisia taustoja, sukupuolijakaumaa sekä sitä, mitä kautta vapaaehtoiset ovat saaneet tiedon mahdollisuudesta osallistua tapahtuman toteuttamiseen. Lisäksi käytimme kysymyslomakkeessamme avoimia kysymyksiä, jotta saimme tarkempaa tietoa vapaaehtoisten motivaatiotekijöistä, tavasta, jolla heitä on perehdytetty sekä sitoutumisesta vapaaehtoistoimintaan jatkossa. Määrällinen tutkimusmenetelmä sopii työhömmme, sillä sen avulla saamme analysoitua laajaa aineistoa nopeammin ja helpommin sekä pystymme tarjoamaan toimeksiantajallemme konkreettisempaa tietoa esiin nousevien ongelmakohtien merkittävydestä. Koska tieto on määrällisessä muodossa, se on helposti verrattavissa, jos aiheesta tehdään myöhemmin jatkotutkimuksia. Laadullisen tutkimusotteen käyttäminen vertailukohtana lomakekyselylle parantaa tutkimuksemme pätevyyttä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 228).

Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän keskeisiä piirteitä ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat ja hypoteesien esittäminen (Hirsjärvi ym. 2007, 136). Määrällisen tutkimuksen piirteisiin kuuluu myös tutkittavan otoksen suuri koko, eli tutkittavien yksilöiden määrä on kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleensä varsin suuri (Heikkilä 2001, 16–17). Määrällisen aineiston pohjalta laaditut taulukot ja tunnusluvut tulee käsitellä niiden käsitteiden valossa, joita pyrittiin mittaamaan, jotta ne muuttuvat käyttökelpoisiksi tuloksiksi. Tässä mielessä määrällisenkin aineisto muuttuu laadulliseksi. (Taanila 2009, 2) Tutkimus on tarkoitukseltaan selittävä. Sillä pyritään etsimään selitystä tutkimusongelmaan lähinnä syy-seuraus-suhteiden avulla. (Hirsjärvi ym. 2007, 134.) Kvantitatiiviseen tutkimukseen voidaan kerätä tietoa esimerkiksi lomakekyselyin, havainnoimalla tai haastatteluin. Kvantitatiivisen tutkimuksen materiaali kerättäessä tutkijan ei tarvitse aina olla tutkittavan kanssa kontaktissa, vaan tutkimuksen voi suorittaa puhelimitse, postitse tai Internetissä. (Heikkilä 2001, 18–20.)

Laadullista tutkimusotetta käytimme haastatellessamme vapaaehtoisten vastuuhenkilöitä. Laadullisen tutkimustavan tarkoituksena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Lisäksi laadullisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluu ihmisen käyttö aineiston hankinnassa. Tämän henkilökohtaisemman lähestymistavan vuoksi laadullinen tutkimus käyttää usein huomattavasti pienempää tutkittavien joukkoa kuin määrällinen tutkimus (Ala-Suutari 2007). Niinpä päädyimme käyttämään välineenä strukturoituja yksilöhaastatteluja. Haastattelusta laadullisen tutkimuksen tiedon keräämisessä kerromme lisää myöhemmin tässä tekstissä. Laadullisen tutkimuksen periaatteisiin nojaten valitsimme myös haastateltavat tarkoituksenmukaisesti ja haastattelimme nimenomaan tapahtumien vapaaehtoisista vastaavia henkilöitä. Salpausselän Kisojen organisaatiosta haastattelimme kahta henkilöä, jotta saimme samasta asiasta kaksi mahdollisimman subjektiivista kokemusta. Haastatteluissa halusimme tarkempaa tietoa tietyistä aihealueista ja pyrimme luomaan haastatteluympäristön, jossa haastateltava pystyisi kertomaan näkemystään asiasta mahdollisimman avoimesti. Tarkoituksenamme oli löytää haastatteluista uusia näkökulmia vapaaehtoisten vastausten tutkimiseen. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

Vertaamalla tutkimuksen laadullisesta ja määrällisestä osiosta saamiamme tuloksia voimme arvioida mahdollisia ristiriitoja ja kehittää parannusehdotuksia yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.

2.1.1 Otantatutkimus tiedonhankinnan välineenä

Päädyimme valitsemaan vapaaehtoisten tutkimisen välineeksi otantatutkimuksen, koska tutkittavien vapaaehtoisten määrä varsinkin Salpausselän Kisoissa on niin suuri, että koko joukkoa olisi mahdoton tutkia. Otantatutkimuksen onnistumisen kannalta on varmistettava, että valittu otos edustaa koko tutkittavaa joukkoa. Edustavalla otoksella tarkoitetaan, että tutkimukseen valitut yksilöt ovat ominaisuuksiltaan verrattavissa perusjoukkoon ja tutkittujen yksilöiden määrä on riittävän suuri, että saadut tulokset ovat yleistettävissä koko ryhmään. Lisäksi otantatutkimusta tehtäessä on hyvä muistaa, että pieniä perusjoukkoja tutkittaessa on otoksen oltava suurempi suhteessa perusjoukkoon kuin jos tutkittavana olisi vaikkapa koko Suomen kansa. (Heikkilä 2001, 33–34, 44.)

Valli (2001, 14–18) esittelee neljä menetelmää, joilla pääjoukosta voidaan etsiä edustava otos tutkimukseen. Nämä menetelmät ovat yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen otanta, ositettu otanta sekä ryväotanta. Kaikkien otantamenetelmien yhteinen piirre on vastaajan valinnan satunnaisuus. Kaikilla perusjoukon jäsenillä on yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi tutkimukseen. (Valli 2001, 13.) Tämän työn tekemisessä käytimme yksinkertaista satunnaisotantaa, joka käy menetelmäksi hyvin varsinkin silloin kun tutkittavan joukon yksilöt eivät juurikaan poikkea toisistaan tutkittavilta ominaisuuksiltaan. Tätä menetelmää käytettäessä perusjoukon koko on oltava tiedossa sekä koko perusjoukon pitää olla jollain tavalla koottuna yhteen. (Heikkilä 2001, 36; Valli 2001, 15.)

Systemaattinen otanta eli tasaväliotanta vaatii, että perusjoukon koko on tiedossa, ja että perusjoukko on järjestetty satunnaiseen järjestykseen esimerkiksi aakkosjärjestykseen. Tämän jälkeen valitaan tarvittavan otoksen koko ja tutkittavat poimitaan satunnaisesta järjestyksestä tasaisin välein. Poimintaväli voidaan laskea, jaka-

malla perusjoukon määrä tarvittavan otoksen määrällä.(Heikkilä 2001, 37; Valli 2001, 15–16.) Lisäksi Heikkilä (2001, 37) kertoo systemaattisen otannan olevan erityisen käyttökelpoinen tutkittaessa suuria, maantieteellisesti laajalle alueelle levinneitä perusjoukkoja esimerkiksi postitse tehtävillä kyselyillä. Systemaattinen otanta on tällöin edullinen ja nopea tapa tiedon keräämiseen.

Ositettu otanta on menetelmänä käytännöllinen silloin, kun perusjoukon sisällä on selkeästi toisistaan eroavia ryhmiä, ja kaikkien näiden ryhmien ominaisuudet on saatava edustetuiksi otoksessa. Tässäkin mallissa perusjoukon koko on oltava tiedossa. Lisäksi on tiedettävä jokaisen pienryhmän koko, jotta voidaan määrittellä suhdeluku sille, montako yksilöä jokaisesta pienryhmästä on tutkimukseen otettava. Näin toimittaessa varmistetaan, että otos edustaa pienryhmiä samassa suhteessa kuin nämä ryhmät ovat perusjoukossa. (Valli 2001, 16–17.) Ryväotantaa kutsutaan usein myös monivaiheiseksi ryväotannaksi, koska tähän otantamenetelmään kuuluu usein paljon pohjavalmistelua ennen varsinaisen otoksen valintaa. Yksiasteisessä ryväotannassa valitaan jo olemassa olevien ryhmien (esimerkiksi kotitaloudet, koululuokat) joukosta tietyt ryhmät, joiden kaikki jäsenet tutkitaan. Monivaiheisessa ryväotannassa, joka on näistä kahdesta mallista yleisempi, valituista ryhmistä tutkitaan vain osa ryhmän jäsenistä. Koska ryväotannassa käytetään jo olemassa olevia ryhmärakenteita, on tiedon keruu usein helpompaa ja halvempaa kuin muilla otantamenetelmillä. (Heikkilä 2001, 39–40; Valli 2001, 17–19.)

2.1.2 Haastattelu laadullisen tutkimuksen tiedonkeruun menetelmänä

Haastattelua pidetään yleisesti laadullisen tutkimuksen päämenetelmänä. Haastattelu on tiedonkeräämisen menetelmänä varsin henkilökohtainen ja sosiaalinen tapahtuma, koska informaatiota kerätessä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan henkilön kanssa. (Hirsjärvi ym. 2007, 199–200.) Tavallisesta arkipäivän keskustelusta poiketen haastattelussa henkilöillä on selkeästi eri roolit. Haastateltava on selkeästi tiedon lähde kun taas haastattelija rooli on olla tietoa etsivä ja saava osapuoli. Haastattelun aloitteellinen osapuoli on aina haastattelija, joka siis pyytää tapaamista ja esittää kysymykset. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22.) Haastattelu

voidaan toteuttaa tilanteesta ja aiheesta riippuen esimerkiksi yksilöhaastatteluna, jolloin haastateltava ja haastattelijat keskustelevat keskenään. Muita haastattelun toteuttamisen muotoja ovat ryhmähaastattelu sekä sen yksi muoto parihaastattelu. Kun tehdään päätöksiä käytettävästä haastattelutavasta, on otettava huomioon haastateltavan mukavuuteen vaikuttavat tekijät sekä se, onko haastattelussa tarkoitus selvittää niin henkilökohtaisia asioita, ettei muiden läsnäolo ole suotavaa. Toisaalta taas on olemassa tutkimustuloksia, joiden mukaan haastateltavat usein ovat rentoutuneempia ryhmähaastattelussa kuin joutuessaan haastatteluun yksin. (Hirsjärvi ym. 2007, 205–206.)

Haastattelun valintaan tiedonkeruun menetelmäksi vaikuttaa yleensä juuri sen henkilökohtaisuus. Tutkittava henkilö nähdään yksilöllisenä kokijana tutkittavassa tilanteessa. Lisäksi haastattelun valintaan vaikuttaa usein tutkijan etukäteistieto siitä, että tutkittava asia jakaa mielipiteitä ja siksi odotettavissa on paljon toisistaan poikkeavia vastauksia. Haastattelu on mahdollista kerätä huomattavasti syvällisempää tietoa tutkittavasta aiheesta kuin esimerkiksi lomaketutkimuksella. Huonoina puolina haastattelussa tiedon keruun välineenä voidaan nähdä muun muassa sen aikaa vievä luonne. Haastattelutilaisuus on erikseen sovittava haastateltavan kanssa ja tilanteeseen pitää valmistautua huolella. Lisäksi haastattelijan on opetettava neutraali rooli, jossa haastateltavaa ei ohjailta. Haastattelujen litterointiin on käytettävä runsaasti aikaa, ja tuloksia tulkittaessa on muistettava niiden tilannekohtaisuus ja vältettävä liiallista tulosten yleistämistä. (Hirsjärvi ym. 2007, 200–202.)

Haastattelun tyyppinä on yleisesti määritelty kolme. Nämä tyypit ovat strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Strukturoitu haastattelu on toteutukseltaan lähinnä kvantitatiivisen tutkimuksen lomakekyselyä. Kysymykset on suunniteltu etukäteen ja ne esitetään määrättyssä järjestyksessä, jokaiselle haastateltavalle samanlaisina. Teemahaastattelu yhdistää strukturoidun haastattelun ja avoimen haastattelun piirteitä. Haastattelun aihealueet on määritelty ja haastattelijat pyrkii pitämään keskustelun näissä aiheissa, mutta kysymyksiä ei ole tarkasti muotoiltu eikä niiden esittämisjärjestyksellä ole merkitystä. Teemahaastattelua voidaan käyttää sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmänä. Avoin haastattelu on haastattelutyypeistä kaikkein vapaamuotoisin. Avoimen haastattelun aihe

saattaa muuttua haastattelun aikana mikä ei kuitenkaan ole ongelma, koska avoin haastattelu pyrkii jäljittämään normaalia keskustelua. Haastattelijan on avointa haastattelua tehdessään ohjailtava keskustelua sekä varauduttava useampaan haastattelukertaan. Avoimen haastattelun tekijältä vaaditaan juuri haastattelun vapaamuotoisuuden vuoksi enemmän taitoja kuin muiden haastattelutyyppien kohdalla. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11; Hirsjärvi ym. 2007, 203–204.)

2.1.3 Kysymyslomakkeiden laatiminen

Kysymyslomaketta laadittaessa on ensisijaisen tärkeää, että lomake ei ole liian pitkä vastaajien mielenkiinnon ylläpitämiseen. Siksi tutkimusongelman tarkka määrittely sekä tutkittavan aiheen olemassa olevaan teoriaan ja aiempiin tutkimustuloksiin tutustuminen ennen kysymyslomakkeen muotoilua on tärkeää. Tavoitteena on mahdollisimman vähillä kysymyksillä saada vastaukset tutkimusongelmaan. Kysymyslomakkeen on oltava myös ulkonäöltään vastaamiseen houkutteleva sekä lomake on hyvä rakentaa niin, että helpot kysymykset aloittavat kyselyn ja henkilökohtaisemmat tai monimutkaisemmat kysymykset tulevat vasta vastaamisen loppupuolella. (Heikkilä 2001, 47–48; Valli 2001, 29–30.)

Koska vastaajaa ei pidä ohjailta vastaamishetkellä, on kysymyslomakkeeseen laadittava selkeät vastausohjeet. Vastausten antamista oikeanlaisina helpottaa myös kysymysten muotoilu. Avoimet kysymykset yleensä houkuttelevat vastaamatta jättämiseen ja niiden liiallista käyttöä onkin syytä välttää. Kaikkein selkeimmin vastaamista voidaan ohjailta käyttämällä kysymyksiä, joissa vastaajalle tarjotaan vastausvaihtoehtoja, joista valitaan parhaiten omaan mielipiteeseensä sopiva vaihtoehto. Tällöin on kuitenkin muotoiltava vastausvaihtoehdot sellaisiksi, ettei eri vaihtoehdoissa esiinny päällekkäisyyksiä. Lomakkeen tekijällä on vastuu, että kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot löytyvät lomakkeesta. (Heikkilä 2001, 48.) Lisäksi olisi tärkeää ohjeistaa vastaaja valitsemaan vaihtoehdoista ainoastaan yksi, mikäli näin on tarkoitettu. Monivalintakysymyksiä ja valmiita vastausvaihtoehtoja käytettäessä saadaan helpommin ja nopeammin arvioitavaa ja vertailtavaa tietoa, kun taas avoimien kysymyksien käyttö lomaketutkimuksessa antaa vastaajalle vapaammat kädet

tuoda mielipiteensä julki haluamallaan tavalla. Lomaketutkimuksessa voidaan käyttää myös sekamuotoisia kysymyksiä, joissa annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi on tarjolla myös avoin vastausvaihtoehto, mikäli vastaaja ei löytäisi annetuista vaihtoehtoista itselleen sopivaa. Tällainen kysymyksen muotoilu myös poistaa ongelman, että tutkija ei olisi osannut ottaa huomioon jotain vaihtoehtoa. (Heikkilä 2001, 52; Hirsjärvi ym. 2007, 196.)

Kyselylomaketutkimuksella on omat hyvät ja huonot puolensa. Hyvä ominaisuus on muun muassa se, ettei tutkija pääse vaikuttamaan vastauksiin johdattelemalla tai ohjaamalla vastaajia. Toisaalta tämä myös lisää väärinymmärrysten mahdollisuutta, kun vastaajat eivät voi tarkentaa, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Kysymykset kuitenkin esitetään jokaiselle täysin samassa muodossa ilman mitään painotuseroja, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Valli 2001, 31.) Huonona puolena kyselytutkimuksessa voidaan myös pitää sitä, että on mahdotonta varmistaa, miten tosisaan vastaukset on annettu ja ovatko vastaajat olleet täysin rehellisiä lomaketta täyttäessään. Lisäksi huonona puolena kyselytutkimuksen kannalta voidaan nähdä se, että vastausvaihtoehtojen laatiminen vastaajalle sopiviksi voi olla äärimmäisen vaikeaa ja epäonnistuneet vaihtoehdot saattavat vähentää vastaajan motivaatiota osallistua kyselyyn rehellisesti ja totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Suljettuja kysymyksiä tehtäessä voidaan myös käyttää erilaisia asenneasteikoita, jolloin vastaaja arvioi annetun tekijän merkitystä, omaa kokemustaan annetusta tekijästä tai mielipidettään liittyen tiettyyn tekijään. Tällaisia asteikoita käytetään varsinkin asennetutkimuksissa tai tyytyväisyyskyselyissä. Yleisimpiä käytettyjä asteikoita ovat Likertin asteikko ja Osgoodin asteikko. Likertin asteikko perustuu 4-9 -portaiseen järjestelmään, jonka ääripäät ovat yleensä ”täysin eri mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”. Vaihtoehtoa ”en osaa sanoa” voidaan käyttää asteikossa, mutta sen käyttöä on harkittava tarkoin, koska se saattaa houkuttaa vastaajaa olemaan ottamatta kantaa varsinaiseen kysymykseen. (Heikkilä 2001, 52–53.) Likertin asteikon portaat nimetään ja tässä prosessissa on oltava tarkkana, että eri portaat eroavat selvästi toisistaan ja kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot ovat tarjolla (Valli 2001, 35). Osgoodin asteikon ääripäinä Likertin asteikosta poiketen ovat vastakkaiset adjektiivit esimerkiksi ”hyvä - huono”, ”asiantunteva - ammattitaido-

ton”. Osgoodin asteikon ääripäiden välissä sijaitsevia portaita ei erikseen nimetä. Osgoodin asteikossa portaita on 5 tai 7 ja myös tässä asteikossa – samoin kuin Likertin asteikossa - neutraali vastausvaihtoehto sijaitsee asteikon keskellä. Osgoodin asteikon voi esittää myös graafisessa muodossa, jolloin vastaaja voi itse sijoittaa mielipiteensä haluamaansa kohtaan kahden ääripään välille. Tällaisen asteikon tulkitseminen on kuitenkin huomattavasti monimutkaisempaa. (Heikkilä 2001, 54–55; Valli 2001, 34–35.)

Kysymyslomaketta on hyvä testata ulkopuolisilla ennen varsinaista tutkimusta. Näin on mahdollista löytää etukäteen mahdollisia vääriin ymmärrettäviä tai vaikeasti muotoiltuja kohtia, jotka saattaisivat vaikeuttaa oikeiden tutkimustulosten saamista. (Valli 2001, 31.) Kysymyslomakkeen testaajien on hyvä olla verrattavissa ja samaistettavissa varsinaiseen tutkimusjoukkoon. Testaajien tulee tarkastella ohjeiden selkeyttä, lomakkeen ulkonäköä ja vastaamisen raskautta. Lisäksi olisi hyvä saada palautetta vastaamiseen kuluva ajasta ja siitä ovatko vastausvaihtoehdot kattavia. Testaajien kommenttien perusteella kysymyksiä ja ohjeistusta muokataan ja mahdollisuuksien mukaan lomake annetaan korjausten jälkeen uudelleen testattavaksi. Näin toimitaan, koska tutkimuksen jälkeen ilmenneitä epäselvyyksiä on enää mahdoton korjata. (Heikkilä 2001, 61.)

2.2 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti (luotettavuus) ja validiteetti (pätevyys) ovat tutkimuksen tulosten käytettävyyden edellytys. Reliabiliteetti ja validiteetti käsitteinä ovat syntyneet kvantitatiivisen tutkimuksen käyttöön, mutta molemmat termit ovat käytössä erilaisin tulkinnoin myös laadullisen tutkimuksen alalla. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227)

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkimus on toistettavissa ja voidaan olettaa, että toistettaessa tutkimustulokset ovat hyvin samankaltaisia. Tutkimuksen tulokset eivät siis saa jäädä sattumanvaraisiksi tai olla tutkijasta riippuvaisia, vaan kenen tahansa on voitava toistaa tutkimus samanlaisena ja olettaa saavansa samanlaisia tuloksia. Tutkimuksen luotettavuus perustuu tutkittavan perusjoukon tarkkaan määrittelyyn ja kattavaan otantaan tästä perusjoukosta. Mikäli otanta on liian

pieni tai kapea ei tuloksia voida yleistää koko perusjoukkoon. Tutkimustulosten luotettavuutta lisää myös mittausvirheiden minimointi. (Heikkilä 2001, 30; Hirsjärvi ym. 2007, 226–228; Vilka 2007, 150.) Mittausvirheitä voidaan minimoida tutkimusongelman ja kysymysten tarkalla muotoilulla. Vaikka tutkimusta tehtäessä pyritään luotettavuuden saavuttamiseen, on kaikkia virheitä mahdotonta välttää. Vastajaan vaikuttavia henkilökohtaisia tai ympäristön aiheuttamia tekijöitä ei tutkija pysty eliminoimaan täysin. Voikin olla, että esimerkiksi kiire, flunssa, kaverin kanssa keskustelu tai muu vastaava syy aiheuttaa sen, että vastaamiseen ei ole voitu keskittyä täysipainoisesti mikä taas vähentää tutkimuksen luotettavuutta. (Ketokivi 2009, 54–55.)

Tutkimuksen validiteetilla taas tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset antavat vastauksen asetettuihin tutkimusongelmiin. Tällä tarkoitetaan siis lähinnä sitä, että aiheen teoria on osattu muotoilla vastaajille ymmärrettävään muotoon kysymyksiksi lomakkeisiin. (Vilka 2007, 150.) Validi tutkimus tutkii sitä mitä on ollut tarkoituskin tutkia. Validiteettia on vaikea korjata jälkeenpäin. Se onkin varmistettava jo tutkimuksen alkuvaiheessa esimerkiksi muotoilemalla tutkimuslomakkeen kysymykset huolella. Asetettujen kysymysten tulee kattaa koko tutkimusongelma. Tutkimus on suunniteltava huolellisesti ja tiedonkeruun tulee olla johdonmukaista ja määrätietoista. (Heikkilä 2001, 29.) Kuten jo edellä mainittiin, reliabiliteetti ja validiteetti käsitetään lähinnä kvantitatiivisen tutkimuksen termistöksi. Näiden molempien tulee kuitenkin toteutua myös laadullisen tutkimuksen alalla. Validiteetti laadullisessa tutkimuksessa on vaikeampi määritellä kuin määrällisen tutkimuksen puolella. Laadullisen tutkimuksen validiteetti toteutuukin parhaiten silloin, kun tutkija pystyy esittelemään tutkimustyön kulun, tutkimustilanteen ja sen, mistä saadut päätelmät on johdettu. Sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen validiutta voidaan parantaa käyttämällä saman asian tutkimiseen useampaa eri tutkimusmenetelmää. (Hirsjärvi 2007, 226–228.)

2.3 Tutkimusaineiston kerääminen ja käsittely

Päätimme käyttää työssämme sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää parantaaksemme tutkimuksemme reliabiliteettia ja validiteettia. Määrällistä aineis-

toa keräsimme kyselylomakkein vapaaehtoistyöntekijöiltä. Laadullista aineistoa taas keräsimme strukturoidulla haastattelulla, joka suunnattiin tapahtumien vastuuhenkilöille, joilta halusimme monivivahteisempaa tietoa. Pyrimme saamaan haastattelulomakkeista mahdollisimman selkeän näköisiä, jotta niihin olisi helppo ja nopea vastata. Ryhmittelimme ja otsikoimme kysymykset aihealueittain. Nämä alueet olivat perustiedot vastaajasta, vapaaehtoisena toimiminen, motivaatio ja sitoutuminen sekä viestintä. (Liite 1) Samat aihealueet toistuivat vastuuhenkilöille tarkoitetussa kysymyslomakkeessa, mutta kysymykset oli muotoiltu toiselle kohderyhmälle eli vastuuhenkilöille sopiviksi. (Liite 2) Myöhemmin tässä työssä tuomme esiin viestinnän aihealueen vastauksia lähinnä käsitellessämme perehdytystä. Vapaaehtoisten kyselyssä kysymyksiä oli 21 ja vastuuhenkilöiden 20. Kumpikin lomake mahtui yhdelle kaksipuoliselle A4-paperille, mikä helpotti vastausten keräämistä. Tällöin kysely ei myöskään venynyt liian pitkäksi, jotta vastaamisen mielekkyys säilyisi.

Lomakkeissa oli suljettuja kysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä sekamuotoisia kysymyksiä, joissa oli mukana vaihtoehto ”Muu, mikä?” siltä varalta, ettemme olleet osanneet löytää kaikkia tarvittavia vastausvaihtoehtoja. Avoimien kysymysten jälkeen olimme jättäneet riittävästi tilaa vastausta varten. Käyttämällä useampia erilaisia kysymystyyppejä pyrimme pitämään vastaamisen mielenkiintoisena ja vaihtelevana. Näin saimme myös toisiaan täydentäviä vastauksia esimerkiksi vapaaehtoisten motivaatiosta ja motivaattoreista. Vastuuhenkilöiden lomakkeessa kysymykset olivat pääosin avoimia, sillä halusimme heiltä laajempia vastauksia kuin vapaaehtoisilta. Suljettuja kysymyksiä oli vain alussa, jossa kysyimme muun muassa vastaajan ikää ja sukupuolta.

Testasimme vapaaehtoisille suunnatun lomakkeen luokkakavereillamme, jotka olivat olleet vapaaehtoisina jossain tapahtumassa. Heiltä kysyimme palautetta erityisesti kysymysten sisällöstä ja niiden ymmärrettävyydestä. Saimme palautetta myös ohjaajaltamme ja hänen palautteensa perusteella otimme kyselylomakkeeseen myös Likertin asteikon muodossa olleen kysymyksen. Vastuuhenkilöille tarkoitetun lomakkeen testasimme Inkeri Määtällä, sillä hän edusti toimeksiantajaamme ja halusimme varmistaa, että kysymykset antavat vastauksia toimeksiantajan haluamiin kysymyksiin. Molempien lomakkeiden alussa oli mukana saateteksti, joka kertoi

vastaajalle, mihin hän oli vastaamassa. Kerroimme, mitä olimme ja että kysely on osa tekemäämme opinnäytetyötä. Toimme esille, kuinka tärkeää vastaaminen työmme kannalta on. Mukana oli myös yhteystietomme, jos jollekin olisi noussut enemmän kysyttävää työhömmme liittyen. Emme saaneet kuitenkaan yhtään yhteydenottoa lomakkeisiin liittyen. Saatetekstin lopussa kiitimme vastaajia työmme eteen käyttämästään ajasta.

Kussakin tapahtumassa kyselylomakkeita oli saatavilla ruokailun yhteydessä, sillä silloin vapaaehtoisilla oli aikaa vastata kysymyksiin. Ruokala valikoitui tutkimuspaikaksi myös siksi, että kaikki vapaaehtoiset käyvät siellä tapahtuman aikana. Näin ollen jokaisella vapaaehtoisella oli yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi tutkimuskohteeksi, kuten valitsemallemme otantamenetelmälle, yksinkertaiselle satunnaisotannalle on tyypillistä. Emme halunneet häiritä vapaaehtoisten työntekoa, joten ruokalan valitseminen lomakkeiden jakopaikaksi oli järkevintä edustavan otannan varmistamiseksi kaikilta tapahtuman toimipisteiltä. Emme siis aktiivisesti jakaneet lomakkeita vapaaehtoisille, mutta kyselimme satunnaisilta vapaaehtoisilta, olivatko he huomanneet kyselyä ja osallistuneet siihen. Vapaaehtoiset saivat kuitenkin täyttää lomakkeet täysin itsenäisesti. Tällä halusimme varmistaa sen, että kaikki vastaukset ovat vertailukelpoisia, eikä materiaali kärsi haastattelijoiden mahdollisesta ohjailusta tai johdattelusta. Jokainen haastateltava vastasi kysymyksiin juuri sellaisina kuin ne itse ymmärsi. Otimme tässä tietoisien riskien, että jotkut vastaajista eivät välttämättä ymmärtäisi kysymyksiä oikein.

Tapahtumien vastuuhenkilöistä valitsimme haastateltaviksi heidät, jotka joko rekrytoivat tai johtavat vapaaehtoisia. Kaikki haastattelemamme vastuuhenkilöt toimivat palkattuina tapahtumia järjestävissä organisaatioissa. Tapahtumien järjestäminen on yksi osa heidän työtään. Salpausselän Kisojen organisaatiosta haastateltavaksi valikoitui Inkeri Määttä, joka toimii organisaatiossa markkinointiassistenttina ja johtaa varsinkin lipunmyynti-, info- ja vip-emäntätehtävissä toimivia vapaaehtoisia. Johtuen Salpausselän Kisojen vapaaehtoisten suuresta määrästä, halusimme haastateltavaksi myös toisen henkilön, joka oli Hannu Lehman, joka vastaa kisojen aikana varsinkin teknisen- ja kuljetuspuolen vapaaehtoisista sekä tulospalvelun toiminnoista. Mõlkyn MM-kisojen järjestelyistä vastaavana henkilönä haastattelimme Hannu

Nipulia, joka toimii Päijät-Hämeen nuorisoseurojen liiton toiminnanjohtajana. Päivi Semeri, joka vastasi Lasten Talviriehan valmistelijana, toimii ohjelmatuottajana Lahden Tanhuujat ry:ssä. Määttä työskentelee Salpausselän Kisoille osa-aikaisena ympäri vuoden. Muut haastatellut työskentelevät organisaatioissa kokoaikaisesti, mutta tapahtuman toteuttamiseen he käyttävät vain osan työajastaan. Salpausselän Kisoilla on palkattua henkilöstöä neljä työntekijää, joista yksi on töissä kokoaikaisesti ympäri vuoden, yksi osa-aikaisena ympäri vuoden ja kaksi osa-aikaisena määräaikaisesti juuri ennen tapahtumaa ja sen aikana. Erityisesti Mölkyn MM-kisoja ja Lasten Talviriehaa varten ei ole palkattu omaa henkilökuntaa, mutta niitä järjestävissä taustaorganisaatioissa työskentelee kummassakin kaksi työntekijää, jotka järjestävät myös kyseisiä tapahtumia muiden töidensä ohessa. Nipulin (2009) arvioiden mukaan Mölkyn MM-kisojen järjestämiseen kuuluu molemmilta työntekijöiltä noin yhden kuukauden työtunnit.

Koska vastuuhenkilöillä ei tapahtumien aikana ollut kiireiltään aikaa keskittyä haastatteluun, haastattelut oli tarkoitus toteuttaa pikakkoin kunkin tapahtuman jälkeen. Näin tieto olisi vielä tuoreena muistissa, tapahtumaa pystyttäisiin käsittelemään kokonaisuutena, eivätkä tapahtuman aiheuttamat paineet häiritsisi vastaamista. Lähetimme kaikille haastateltaville kysymykset etukäteen sähköpostin välityksellä, mutta vain yksi heistä oli ehtinyt syventyä niihin ennen haastattelutilannetta.

Kolmesta eri tapahtumasta saimme vastauksia yhteensä 214 vapaaehtoiselta. Vertaamalla tapahtumien vapaaehtoisten kokonaismäärään, joka näissä tapahtumissa oli yhteensä noin 1300, otosta voidaan pitää kooltaan riittävän suurena luotettavien ja yleistettävissä olevien tulosten saamiseksi. Vapaaehtoisista suurin osa eli noin 1200 työskenteli Salpausselän Kisoissa. Mölkyn MM-kisoissa ja Lasten Talviriehassa oli molemmissa mukana noin viisikymmentä vapaaehtoista. Lasten Talviriehan vapaaehtoisluvussa on mukana myös useampi alaikäinen esiintyjä, joilta emme kuitenkaan pyytäneet vastauksia heidän liian nuoren ikänsä vuoksi. Salpausselän Kisoista vastauksia saatiin 157 kappaletta, Mölkyn MM-kisoista 36 kappaletta ja Lasten talviriehasta 21 kappaletta. Palautetuista vastauslomakkeista jouduimme hylkäämään yhden, koska ainut siinä annettu informaatio oli tarkoitettu palautteeksi tapahtuman ruokahuollosta vastaavalle taholle, eikä näin ollen ollut vertailukelpoinen

muiden vastausten kanssa. Mukana oli myös muutamia lomakkeita, joiden täyttäjät ei ollut ehkä huomannut, että kysely jatkuu paperin toisella puolella, ja tästä syystä vastaaminen oli jäänyt vajaaksi. Tämän olisimme voineet ennaltaehkäistä merkittävällä lomakkeeseen selkeästi, että kysely jatkuu myös paperin toisella puolella. Lisäksi muutama lomake oli täytetty selkeästi huumorimielellä, mutta koska lomakkeet oli täytetty näennäisen asiallisesti, emme voineet niitä aineistona hylätä. Osa vastaajista oli jättänyt osan kysymyksistä vastaamatta. Tuloksissa olemme pääsääntöisesti käsitelleet vain saatuja vastauksia eli esimerkiksi prosenttiluvuissa ei ole otettu huomioon tyhjiä vastauksia. Jos tyhjen vastausten osuus jossain kysymyksessä on merkittävä, tuomme sen esille tulosten käsittelyssä.

Vastuuhenkilöiden haastattelut nauhoitettiin sekä litteroitiin, jotta saimme kaiken tarvitsemamme tiedon varmasti oikeassa muodossa. Kaikki haastattelut tapahtuivat vastuuhenkilöiden työpaikoilla. Yleensä haastattelua varten siirryttiin jonnekin rauhalliseen paikkaan mutta tästä huolimatta osa haastatteluista jouduttiin keskeyttämään hetkeksi kollegan saapumisen tai työpuhelun takia. Haastattelut kestivät keskimäärin noin puoli tuntia (Päivi Semeri 37 minuuttia, Inkeri Määttä 30 minuuttia, Hannu Lehman 29 minuuttia ja Hannu Nipuli 42 minuuttia) ja litteroituna niistä tuli tekstiä yhteensä 30 sivun verran (Päivi Semeri 8 sivua, Inkeri Määttä 6 sivua, Hannu Lehman 7 sivua, Hannu Nipuli 9 sivua). Kaikki haastattelut tehtiin yksilohaastatteluina. Me molemmat olimme paikalla haastattelijoina, mutta vain toinen meistä oli äänessä. Lomakkeilla kerättyä määrällistä informaatiota käsitelimme Excel-taulukon avulla pääsääntöisesti yhtenä kokonaisuutena. Useimpien kysymysten kohdalla halusimme nähdä, kuinka moni vastaaja prosentuaalisesti valitsee tietyn vaihtoehdon. Tiettyjen motivaatiotekijöiden tärkeyttä tutkittaessa käytimme neljä-tasoista asteikkoa, jonka pohjalta laskimme keskiarvon kullekin tekijälle. Jos huomasimme tapahtumien välillä merkittäviä eroja tai löysimme jostakin tietystä tapahtumasta erityispiirteitä, joita muissa tutkituissa tapahtumissa ei ollut, nostimme ne esille. Päätös käsitellä teoriaa ja siihen liittyviä tutkimustuloksia tekstissä limittäin (niin sanottu tikapuumalli) tuntui luontevalta emmekä edes miettineet muita vaihtoehtoja. Päätimme käyttää tuloksista nousseita, mielestämme varsin kuvaavia vastauksia tutkimustulosten käsittelykappaleiden otsikkoina.

Teoriaa ja aiemmin tehtyjä tutkimuksia tapahtumien vapaaehtoisista oli suomen kielellä yllättävän vähän. Niinpä hyödynsimme suhteellisen paljon sosiaali- ja terveysalan kirjallisuutta käsitellessämme nimenomaan vapaaehtoisuutta. Vertailimme tuloksiamme ulkomaisiin tapahtumiin, koska Suomessa ei ole tehty aiheeseen liittyvää tutkimusta kovinkaan runsaasti. Jouduimme käyttämään myös muutamaa hie- man vanhempaa lähde- teosta, sillä tietyistä käsitteistä ei ollut määrittelyjä uudemmissa teoksissa. Tapahtumavapaaehtoisten motivaatiota ja profiilia tarkastellessamme käytämme vertailukohtana Suomessa vuonna 2005 järjestetyistä Yleisurheilun MM-kisoista tehtyä tutkimusta Elämyksiä ja yhteisöllisyyttä etsimässä: MM-kisojen vaikutus liikunnan kansalaistoimintaan (Itkonen, Ilmanen, Lämsä, Matilainen & Metsäranta, 2006)

2.4 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyön aloitusajankohta sijoittui marraskuulle 2008, jolloin löysimme molempia tekijöitä kiinnostavan aiheen sekä toimeksiantajan. Olimme jo ennen sopivan aiheen löytymistä suorittaneet opinnäytetyön tekemistä ohjaavia kursseja, joten työhömme sopivien, toisiaan tukevien tutkimusmenetelmien löytäminen oli helppoa ja mutkatonta.

Pystyimme heti aiheen löytyttyä aloittamaan sopivien tapahtumien kartoittamisen. Valitsimme tutkittaviksi tapahtumat, jotka ajoittuivat keväälle ja kesälle 2009. Näistä ensimmäisenä oli Lasten talvirieha ystävänpäivänä 2009. Toimeksiantajata- pahtumamme Salpausselän Kisat oli toisena maaliskuussa ja Mölkyt MM-kisat elokuussa kolmantena.

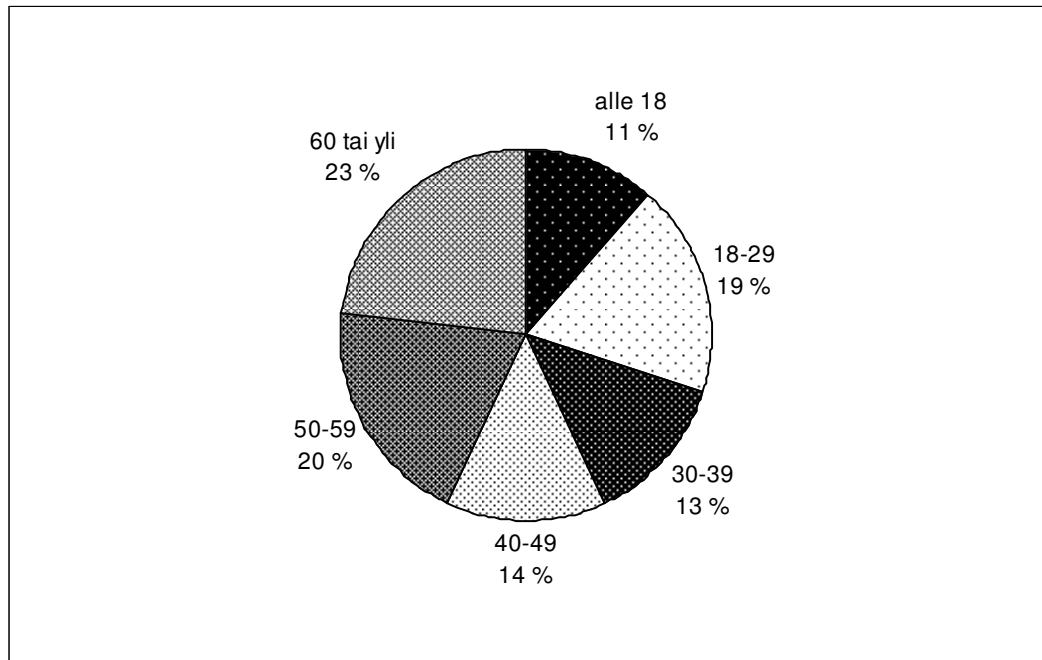
Ennen ensimmäistä tapahtumaa tutustuimme aihetta käsitteleviin teorioihin ja muokkasimme vapaaehtoisille suunnatun kysymyslomakkeen sekä oman lomakkeen vastuuhenkilöiden haastatteluja varten. Molempien lomakkeiden oli oltava valmiina viimeistään tammikuun lopussa 2009. Alun perin aikomuksemme oli haastatella vastuuhenkilöitä heti tapahtuman jälkeen, mutta yhteisen ajan löytämisen vaikeuden vuoksi aikaa kului hieman enemmän, pisimmillään puolitoista kuukautta.

Tapahtumien jälkeen aloimme syventyä teoriaan tarkemmin. Tutkimustulokset muokattiin käsiteltävään muotoon ja yhdistimme teorian saamiimme tuloksiin. Halusimme käyttää ajatustyöhön ja aiheen rajaukseen aikaa. Niinpä opinnäytetyön suunniteltu valmistumisaika on helmikuussa 2010.

2.5 ”Yli 60-vuotias, parisuhteessa elävä, työelämässä mukana oleva nainen Lahdesta” – Kuka kyselyimme vastasi?

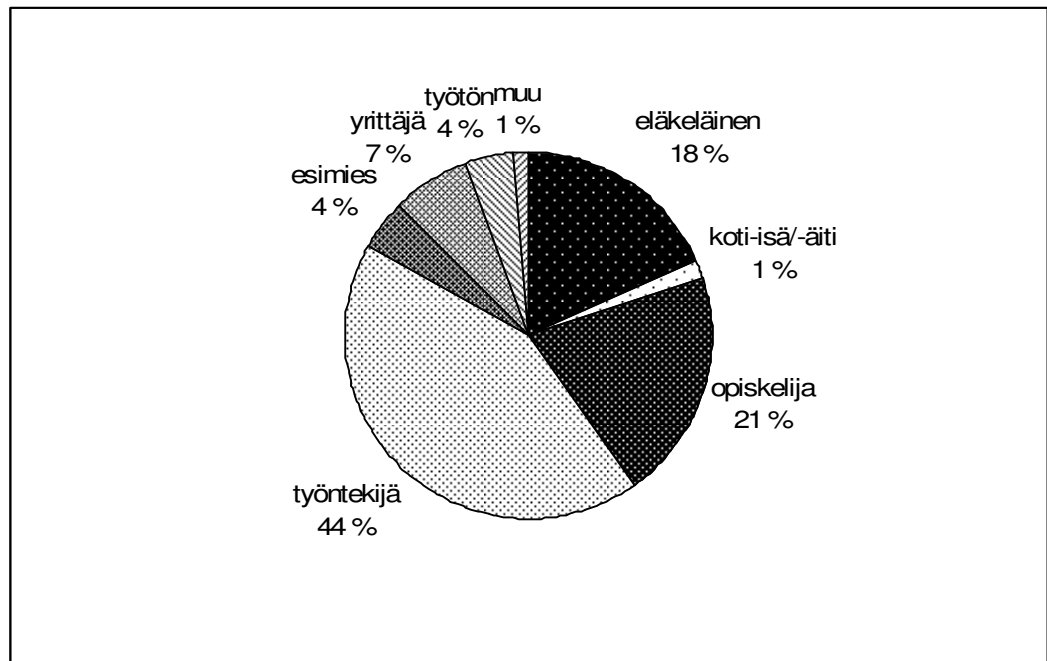
Olimme uteliaita näkemään, kuka tekee vapaaehtoistyötä tapahtumissa Lahdessa. Vertasimme saamiamme tuloksia Yeungin (2002, 25) tekemään tutkimukseen, jonka mukaan eniten aikaansa vapaaehtoistoimintaan käyttävät yli 50-vuotiaat sekä 15–24-vuotiaat. Yeung selittää tämän sillä, että näillä ikäryhmillä on eniten aikaa käytettävissään. Lisäksi, kuten jo edellä mainitsimme, vertasimme tutkimuksemme tuloksia vapaaehtoisten profiilin osalta Yleisurheilun MM-kisoista 2005 tehtyyn tutkimukseen vapaaehtoistyöstä.

Jos kaikki vapaaehtoisten profiiliin liittyvien kysymysten enemmistöä edustavat tekijät yhdistetään, saadaan tämän alaluvun otsikossa kuvaamamme henkilö: yli 60-vuotias, parisuhteessa elävä, työelämässä mukana oleva nainen Lahdesta. Seuraavaksi avaamme tarkemmin kutakin näistä asioista. Oman tutkimuksemme kaikista vastaajista 23 % oli iältään 60 -vuotiaita tai vanhempia. Seuraavaksi suurin ryhmä olivat 50–59 -vuotiaat, joita kaikista vastaajista oli 20 %. (Kuvio 1) Näihin lukuihin nostavasti vaikuttivat selvästi Salpausselän Kisat, joissa yli 60 -vuotiaiden osuus oli jopa 30 %, sekä Mölkyn MM-kisat, jossa 50–59-vuotiaiden osuus vastaajista oli samoin 30 %. Yli 60-vuotiaiden suuri osuus oli odotettavissa Salpausselän Kisojen vastuuhenkilöiden haastattelujen perusteella. Molemmat haastateltavat, Inkeri Määttä (2009) ja Hannu Lehman (2009), kertoivat Salpausselän Kisojen vapaaehtoisten olevan vuosi vuodelta samoja. Näin ollen mukana on henkilöitä, jotka ovat olleet vapaaehtoisina jo vuosikymmenten ajan. Lehman (2009) kertoi haastattelussaan, että mukana oli myös varsin nuoria, jopa alle 10-vuotiaita vapaaehtoisia. Osa heistä toimi vanhempiensa kanssa ja osa taas jo täysin itsenäisesti. Näin nuorten osallistujien mukana olo ei tule selvästi esille tutkimuksessamme, sillä kyselyä ei ollut erikseen suunnattu niin pienille.



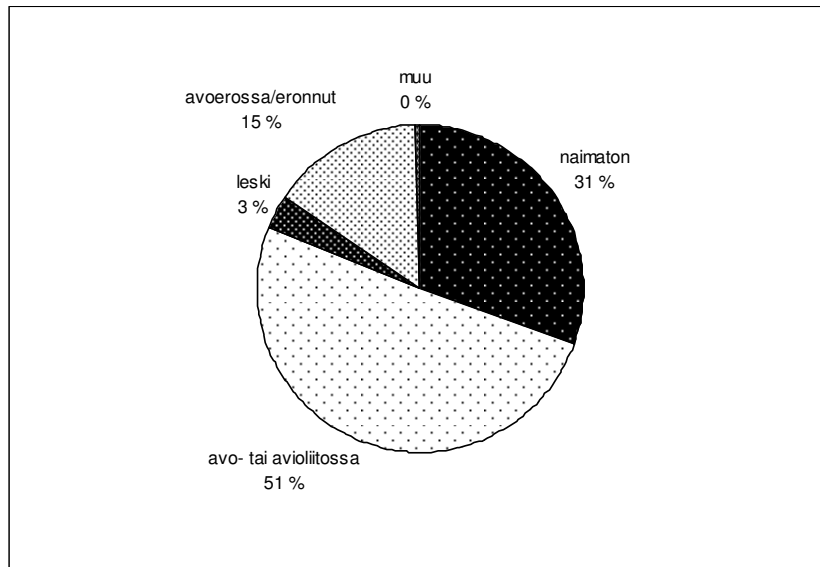
Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma. (N=213)

Edellä mainitun ikäjakauman johdosta oli odotettavissa, että eläkeläisiä kaikista vastaajista oli runsaasti, jopa 18 %. (Kuvio 2) Suurimman osuuden vastaajista muodostivat kuitenkin työntekijöinä toimivat, joiden osuus kaikista vastaajista oli 44 %. Kaikkein vähiten mukana oli kotiäitinä tai koti-isänä toimivia, vain 1 % vastaajista. Seuraavaksi pienimmät ryhmät olivat esimiesasemassa toimivat sekä työttömät. Molempien osuus oli 4 %. Salpausselän Kisat tekevät paljon yhteistyötä eri oppilaitosten kanssa, minkä huomaa selkeästi opiskelijoiden suuresta määrästä vapaaehtoisten joukossa. Heitä oli 21 % vastanneista. Ikäjakauma myös jo osaltaan selittää haastatteluissa esiin tullutta ongelmaa vapaaehtoisten vähenemisestä vuosi vuodelta. Pitkään toimineiden vapaaehtoisten ikääntyessä poistumaa luonnollisesti esiintyy ja tilalle olisi löydettävä nuorempaa väkeä.



Kuvio 2. Asema työelämässä (N=201)

Naisia kaikista vastaajista oli 62 %. Salpausselän Kisojen vapaaehtoisten sukupuolijakauma oli tasaisempi, naisia 56 %, miehiä 44 %. Siviilisäädyltään suurimman ryhmän muodostivat avo- tai avioliitossa olevat, joita vastaajista oli 51 %. Toiseksi suurin ryhmä olivat naimattomat, joita oli 31 %. Asumuserossa eläviä ja eronneita oli 15 % kyselyyn osallistuneista. (Kuvio 3) Naisten innostuneisuutta vapaaehtoistyön tekemiseen tukevat myös vuoden 2005 Yleisurheilun MM-kisoista tehdystä tutkimuksesta saadut tulokset, joiden mukaan naisten osuus tapahtuman vapaaehtoisista oli 57 % (Itkonen ym. 2006, 59).



Kuvio 3. Vapaaehtoisten siviilisäätö (N=212)

Mielenkiintoista omien tuloksien vertailussa vuoden 2005 Yleisurheilun MM-kisoihin olivat täysin erilaiset löydökset vapaaehtoisprofiilissa. Kun oman tutkimuksemme vastaajat olivat usein (43 %) yli 50-vuotiaita, oli Yleisurheilun MM-kisojen vapaaehtoisista selkeästi suurin osa (57 %) iältään alle 30-vuotiaita. Yleisurheilun MM-kisojen vapaaehtoisten tutkijat selittävät tätä ikäjakaumaa lähinnä tapahtuman kestolla. MM-kisat kesti kaksi viikkoa ja vapaaehtoisilta toivottiin mahdollisimman tiivistä osallistumista. Nuorten on helpompi sitoutua kaksiviikkoiseen tapahtumaan kuin perheellisten tai työssäkävien ihmisten. (Itkonen ym. 2006, 61).

Tutkimissamme tapahtumissa suurin osa vapaaehtoisista kuitenkin oli työelämässä mukana olevia, joten on aiheellista olettaa, että 1-3 päivää kestävä tapahtuma on vapaaehtoiselle houkuttelevampi kuin pidempi tapahtuma, joka saattaisi aiheuttaa vaikeuksia arjen aikataulun järjestelyihin. Toisaalta oman tutkimuksemme ikäjakauma tukee Yleisurheilun MM-kisojen oletuksia. Vain 13 % vastaajista oli 30–39 –vuotiaita, joiden voidaan olettaa olevan työelämänsä hektisimmässä vaiheessa, ja joilla voidaan olettaa olevan nuoria lapsia. Ajankäytön ongelmat saattavat olla yksi syy tämän ikäryhmän pieneen kokoon vapaaehtoisten joukossa. Näiden tulosten valossa kuitenkin syvenee ongelma nuorison saamisesta vapaaehtoisiksi Lahden tapahtumiin. Jos he ovat valmiit uhraamaan kaksi viikkoa ajastaan

Yleisurheilun MM-kisojen hyväksi, ei mitenkään voida uskoa, että nuoriso suhtautuisi vapaaehtoistyöhön yleisen kielteisesti.

Yleisurheilun MM-kisojen ikäjakaumasta voidaan jo päätellä, että opiskelijoiden määrä on suurempi kuin omassa tutkimuksessamme. Yleisurheilun MM-kisojen vapaaehtoisista jopa 39 % oli opiskelijoita, kun meidän tutkimissamme tapahtumissa opiskelijoiden osuus koko vapaaehtoisten määrästä oli vain 21 %. Eläkeläisiä meidän tutkimissamme tapahtumissa oli huomattavasti enemmän (18 %) kuin Yleisurheilun MM-kisoissa (alle 5 %). Johtavassa asemassa ja yrittäjinä toimivien osuudet olivat molemmissa tutkimuksissa varsin samankaltaiset. Osuudet olivat hieman yli tai alle 5 %. Myös työntekijöiden osuus oli molemmissa tutkimuksissa samaa luokkaa, noin 45 %. (Itkonen ym. 2006, 60.)

3 REKRYTOINTI JA VALINTA

Rekrytoinnilla tarkoitetaan prosessia, jossa etsitään potentiaalisia ehdokkaita työskentelemään organisaatioon. Tämän jälkeen seuraa valinta, jossa ehdokkaista valitaan sopivimmat henkilöt tarjottuihin työtehtäviin. (Van der Wagen 2007, 124.) Etsittäessä oikeita tekijöitä heille sopiviin tehtäviin vapaaehtoisten rekrytointi on yhtä tärkeä vaihe kuin rekrytointi tavalliseenkin työelämään. Henkilöstön valinnalla voidaan vaikuttaa hyvin pitkälle tapahtuman toteutuksen sujuvuuteen, toimivuuteen ja vapaaehtoisten väliseen yhteishenkeen, mikä taas puolestaan vaikuttaa myös tapahtumavieraiden saamaan kokemukseen. Nykyisten tapahtumavapaaehtoisten vanhetessa ja jäädessä pois toiminnasta, on uusien vapaaehtoistyöntekijöiden löytäminen edellytys tapahtumien toteutukselle jatkossakin. (Markkanen 2005, 26).

3.1 Vapaaehtoisten tarve ja sen kartoittaminen

Vapaaehtoisten käyttö tapahtumien toteutuksessa on hyvin yleistä Suomessa. Ilman heitä monen tapahtuman toteutus olisi vaarassa riittämättömän rahoituksen vuoksi. Suomessa työvoiman palkkaaminen on varsin kallista. Van der Wagen (2007, 65) toteaa, että vaikka vapaaehtoisille ei makseta palkkaa, he eivät tee työtä ilman kuluja. Kulut koostuvat esimerkiksi rekrytointiprosessista, joka vaatii rahallista panostusta varsinkin lehti-ilmoittelun, hakemusten käsittelyn ja mahdollisten haastattelujen muodossa. (Markkanen 2005, 16). Lisäksi kuluja tulee kouluttamisesta, ruokailuista ja mahdollisesta vaatetuksesta. Vapaaehtoiset tarvitsevat myös ammatillaisia työnsä tueksi, ja näille ammatillisille taas pitää maksaa omat palkkionsa. Päätös vapaaehtoisten käytöstä tapahtuman toteutuksessa onkin merkittävä strateginen päätös tapahtumaa järjestävälle organisaatiolle. (Van der Wagen 2007, 65.) Omat kulunsa tulee lisäksi tiedotuksesta, puhelin-, posti- ja matkakuluista.

Jotta rekrytointi olisi mahdollisimman tehokasta, pitää etukäteen määritellä kriteerit, joiden avulla vapaaehtoisia haetaan. Organisaatiossa työskentelevien on määriteltävä, miksi lisätyövoimaa tarvitaan, minkälaisia tehtäviä rekrytoitava henkilö tulisi suorittamaan, minkälainen luonne ja minkälaisia taitoja rekrytoitavalla tulisi olla sekä miten tämä henkilö organisaation palvelukseen etsitään. (Markkanen 2005,

15). On etsittävä henkilöä, joka omaa fyysiset ja henkiset edellytykset sekä tarvittavat opitut taidot selviytyäkseen tehtävistä parhaalla mahdollisella tavalla. (Raj, Walters & Rashid 2009, 53.)

3.2 Rekrytoinnin vaiheet

Valintakriteerien määrittelyn jälkeen rekrytoinnissa on seitsemän vaihetta. Näitä vaihteita voidaan soveltaa myös vapaaehtoisten rekrytoimiseen. Ensimmäisenä on ilmoitus avoimesta työpaikasta. Jos paikasta ei ilmoiteta, ei kukaan tiedä myöskään hakea sitä. Esittelemme myöhemmin lisää erilaisia rekrytointikanavia, joissa avoimesta paikasta voi ilmoittaa. Ilmoituksen jättämisen jälkeen on tärkeää vastata kysymyksiin, joita mahdolliset hakijat saattavat esittää. Hakijat, jotka ottavat yhteyttä ennen varsinaisen hakemuksen jättämistä, jäävät myös paremmin mieleen ja osoittavat kiinnostusta paikkaa kohtaan. Jos hakijat eivät saa vastausta kysymyksiinsä, on vaarana, etteivät he edes jätä hakemusta. Tällä on myös negatiivisia vaikutuksia yrityksen tai organisaation maineeseen ja julkisuuskuvaan. (Valvisto 2005, 24, 36–44; Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg 2006, 44–53.)

Kun hakuaika on päättynyt ja kaikki hakemukset saapuneet, niistä pitää rajata varteenotettavimmat ehdokkaat. Tämän jälkeen heille lähetetään kutsu haastatteluun, jossa heiltä voidaan kysellä hakemuksessaan esitettyjä asioita vielä tarkemmin. Haastattelussa hakijalla on myös mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä avoimeen paikkaan ja työympäristöön liittyen. Hakijoille voidaan tarvittaessa tehdä vielä soveltuvuustestejä, jotka voi suorittaa joko joku ulkopuolinen taho tai yrityksen oma väki. Hakemusten, haastattelujen ja soveltuvuustestien perusteella on tehtävä lopullinen valinta. Myös niille hakijoille, jotka eivät tulleet valituiksi, on ilmoitettava valinnasta. Näin he eivät jää epä tietoisuuteen ratkaisusta. Mikäli hakijat niin haluavat, heille tulee myös kertoa, miksi valinta ei tällä kertaa osunut heihin. Valinnan jälkeen alkaa perehdytys ja valinnan seuranta, jossa arvioidaan valinnan onnistumista ja voidaan vielä muuttaa päätöstä, mikäli tehty valinta ei jostain syystä vastaa asetettuja odotuksia. (Honkaniemi ym. 2006, 44–53.)

3.3 Sisäinen ja ulkoinen rekrytointi

Pääsääntöisesti rekrytointi jaetaan ulkoiseen ja sisäiseen rekrytointiin. Sisäisellä tarkoitetaan työvoiman hakua järjestön tai yrityksen sisältä. Tällöin henkilö siis siirtyy samassa yrityksessä uusiin tehtäviin tai hänet ylennetään. (Vaahtio 2005, 36–39.) Sisäisessä rekrytoinnissa on omat etunsa. Henkilöt ja heidän luonteenpiirteensä tunnetaan jo entuudestaan ja he tuntevat järjestävän organisaation. Tällöin tarvittavan perehdytyksen määrä vähenee ja työntekijä pääsee nopeasti kiinni omaan työhönsä. (Vaahtio 2005, 37, 41.) Varsinkaan suurissa tapahtumissa, kuten Salpausselän Kisoissa, ei ole mahdollista käyttää pelkästään sisäistä rekrytointia, sillä väkeä tarvitaan paljon. Pienemmät tapahtumat, kuten nyt MM-Mölkky ja Talvirieha taas saivat hyvin pitkälti tarvitun vapaaehtoisuuden kasaan omista järjestävistä seuroistaan.

Koska sisäisellä rekrytoinnilla harvoin saadaan tarpeeksi ehdokkaita, on hyvä hyödyntää myös ulkoista rekrytointia. Silloin vapaaehtoisia haetaan organisaation ulkopuolelta. (Vaahtio 2005, 37.) Kun työntekijöitä etsitään ulkoisella rekrytoinnilla, on työpaikan imagolla suuri merkitys oikeanlaisten hakijoiden kiinnostuksen herättämisessä. Aiempien työntekijöiden kokemukset ja työnantajan yleinen maine vaikuttavat työnhakijoiden motivaation hakeutua juuri kyseessä olevaan organisaatioon. Lisäksi rekrytointikanavan valintaan pitää panostaa, jotta voitaisiin tavoittaa juuri ne henkilöt, joita tarjottuihin tehtäviin halutaan. (Valvisto 2005, 21.)

Ulkoiseen rekrytointiin on olemassa monia eri keinoja, muun muassa ilmoitukset lehdissä ja internetissä, yhteistyö erilaisten oppilaitosten kanssa, työvoimatoimiston palvelut, konsulttitoimistojen ja henkilöstövuokrausyritysten käyttö sekä erilaiset messut ja tapahtumat. Tietoa vapaasta paikasta voi viedä eteenpäin myös laittamalla sanan kiertämään ammattimaisiin ja henkilökohtaisiin verkostoihin suorien kontaktien avulla. (Koivisto 2004, 90–92; Vaahtio 2005, 37–39; Honkaniemi ym. 2006, 46.) Alan harrastajia voi hakea ilmoittelemalla vapaasta paikasta alan lehdistössä sekä siihen liittyvillä internetsivustoilla (Markkanen 2005, 94; Honkaniemi

ym. 2006, 46). Jos tapahtumalla on sopimuksia sponsoreitten kanssa, voi yhtenä osana sopimusta olla vaatimus, että sponsori hankkii tapahtumaan vapaaehtoisia tiettyihin erityistehtäviin. Näihin erityisosaamista vaativiin voidaan etsiä tekijöitä myös kysymällä halukkaita paikallisten erityisosaajien joukosta. Selvittämällä, keitä vapaaehtoiset ovat ja mikä heitä motivoi, rekrytointitoimenpiteet voidaan jatkossa suunnata paremmin oikeille kohderyhmille. (Raj ym. 2009, 56–57.) Kun rekrytointi pystytään suuntaamaan juuri toivotuille hakijoille, on rekrytointi myös kustannustehokkaampaa.

Tapahtumat pyrkivät etsimään uusia vapaaehtoisia korvaamaan iäkkäämpiä ja kokeneempia toimijoita, jotka ovat pikkuhiljaa jättäytymässä pois vapaaehtoistyöstä. Viime vuosina sähköisen median käyttö on lisääntynyt huomattavasti varsinkin nuorten aikuisten keskuudessa ja organisaatioiden olisi tätä trendiä seuraten siirrettävä rekrytointiaan sähköiseen muotoon. Kuten jo edellä mainitsimme, sähköisen rekrytoinnin käyttö on organisaatiolle myös taloudellisesti kannattavampaa kuin esimerkiksi vapaaehtoisten etsiminen lehti-ilmoituksilla. Kansainvälisissä tapahtumissa myös vapaaehtoisten kansallisuuksien kirjo kasvaa. Tämä pitäisikin ottaa huomioon esimerkiksi rekrytointikanavia valittaessa. Sanomalehdet saavuttavat enimmilläänkin vain yhden valtion kun internetin välityksellä tieto saadaan levitettyä ympäri maailman hyvin nopeasti. (Markkanen 2005, 84–95.)

Vaikka vapaaehtoisten työ tapahtumissa ei olekaan yksittäisen henkilön kannalta yhtä merkittävä ja pitkäaikaisesti vaikuttavaa kuin palkkatyöhön rekrytointi, ovat kaikki rekrytoinnin lainalaisuudet voimassa myös tällaiseen lyhytaikaiseen tehtävään hakeuduttaessa. Tehtävä voi olla yksilön kannalta uusi, innostava ja kannustava. Organisaatio taas rakentaa vapaaehtoisia rekrytoidessaan samalla tavalla toimivaa kokonaisuutta kuin palkatessaan pysyvää työvoimaa. (Valvisto 2005, 21–22.)

3.4 ”Puskaradio ja ystäväpiirit” – Tutkittujen tapahtumien rekryointikäytännöt

Vapaaehtoisten tarpeen kartoittamisesta emme haastatteluissa kysyneet suoraan, vaan sisällytimme sen muihin kysymyksiin. Lehman (2009) kertoi, että Salpausselän Kisoissa tarpeen kartoittamisesta vastaavat toimipaikkapäälliköt, joita on kisoissa yhteensä noin viisikymmentä. Ennen kisoja he käyvät oman vastualueensa läpi ja tarkistavat, kuinka moni aiemmin mukana olleista on käytettävissä. Jos heillä on tarvetta uusille vapaaehtoisille, eivätkä he löydä sopivia omien kontaktiensa kautta, he ilmoittavat tästä Lehmannille ja hän alkaa rekrytoida uusia vapaaehtoisia. Hannu Nipuli (2009) puolestaan kertoi, että Mөлkyin MM-kisoissa vapaaehtoisten tarkka tarve selviää vasta muutama viikko ennen tapahtumaa, jolloin joukkueiden ilmoittautumisaika päättyy. Vasta tämän jälkeen voidaan laatia kisa-aikataulu, mikä määrittää tuomareiden ja muiden vapaaehtoisten tarkan tarpeen.

Käytimme yhden kysymyksen tutkiaksemme sitä, minkälaisia ihmisiä ja minkälaista kokemusta vastuuhenkilöt vapaaehtoistensa joukkoon tarvitsevat. Kaikki haastatellut mainitsivat vapaaehtoisille tarjottujen tehtävien olevan sellaisia, ettei tarvetta aiemmalle kokemukselle ole. Kuitenkin, kun jatkoimme haastattelua kysymyksen aihepiiristä, kaikki haastatellut osasivat mainita moniakin taitoja ja luonteenpiirteitä, jotka vapaaehtoisilla ovat toivottavia. Tällaisia olivat kielitaito, varsinkin Salpausselän Kisoissa ja Mөлkyin MM-kisoissa sekä oma-aloitteisuus, luotettavuus ja sosiaalisuus (Määttä 2009; Nipuli 2009). Monissa tapahtumissa korostuivat erityisesti hyvät asiakaspalvelutaidot, sillä monesti vapaaehtoiset ovat tekemisissä nimenaan tapahtumavieraiden kanssa (Semeri 2009). Määttä (2009) kaipasi myös erityisesti oman päättelykyvyn käyttöä ja sitoutuneisuutta. Lehman (2009) kertoi, että lisäksi oli joitain tehtäviä, joita varten tarvittiin sitä varten suunniteltu, erityinen koulutus. Näitä ovat muun muassa järjestyksenvalvonta ja tuomaritehtävät.

Tutkimamme tapahtumat etsivät vapaaehtoisia pääosin suusanallisesti, niin kutsutun ”puskaradion” avulla. Tämän lisäksi Salpausselän Kisat hyödynsivät lehti-ilmoituksia, radiohaastatteluita, nettisivuillaan olevaa ilmoittautumismahdollisuutta sekä erityistä rekryointitapahtumaa, joka järjestettiin paikallisessa elokuvateatteris-

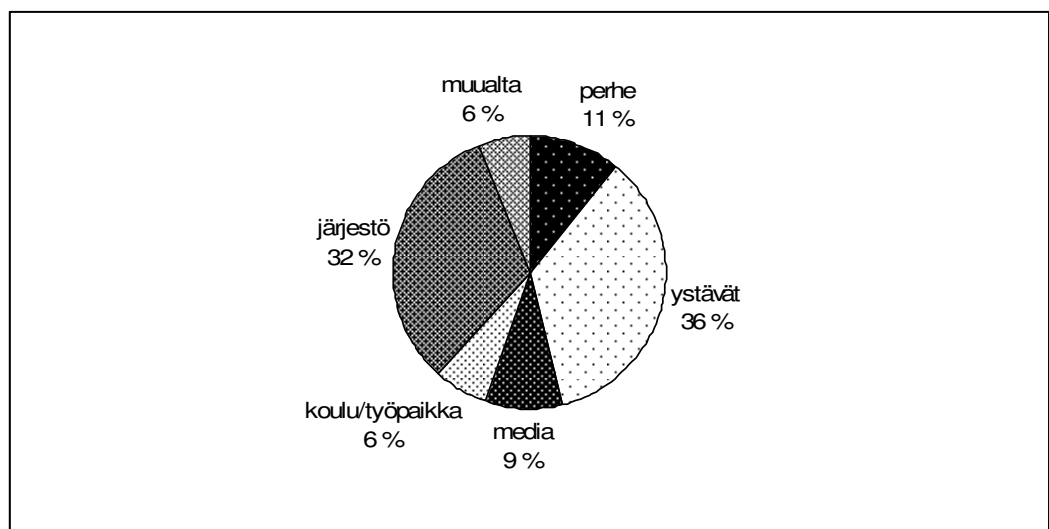
sa (Lehman 2009; Määttä 2009). MM-Mölkky ja Talvirieha etsivät vapaaehtoisia omien järjestävien seurojen jäsenistä lähettämällä heille tiedotteita sähköpostin välityksellä (Nipuli 2009; Semeri 2009).

Kun kysyimme vapaaehtoisilta, mistä he ovat saaneet tiedon vapaaehtoistyöstä tapahtumissa, erottuivat ystävien ja järjestöjen kautta saatu tieto täysin omiksi ryhmikseen. (Kuvio 4) Ystäviltään tiedon tapahtumasta oli saanut 36 % vastaajista ja järjestötoiminnan kautta tiedon saaneita oli vastaajista 32 %. Median kautta saadun tiedon pieni osuus, 9 % (18 vastaajaa), tuli meille yllätyksenä. Vaikka ottaisimme huomioon vastaajat, jotka olivat saaneet tietoa vapaaehtoisuudesta useammista kanavista, ei median kautta tiedon saaneiden määrä nousisi kuin kahdeksalla henkilöllä.

Yleisurheilun MM- kisat mainitsivat yhdeksi nuorten vapaaehtoisten innokkuuden lähteeksi kisojen medianäkyvyyden, jonka oletettiin viehättävän nuoria vaihtelua ja elämyksiä etsiviä henkilöitä (Itkonen ym. 2006, 59). Esimerkiksi Salpausselän Kisoja tai tulevaisuudessa mahdollisesti myös Mölkyn MM-kisoja ajatellessa tätä samaa median kiinnostusta olisi mahdollista käyttää uusien vapaaehtoisten rekrytoinnissa. Median osuutta vapaaehtoisten hankinnassa tulisi jatkossa korostaa myös, koska iäkkäät vapaaehtoiset eivät enää pitkään pysty jatkamaan mukana toiminnassa. Kuten jo aiemmin olemme maininneet, heidän tilalleen on löydettävä uusia, nuoria vapaaehtoisia. Tällä hetkellä nuoria vapaaehtoisia on suhteessa vähemmän kuin vanhempia, joten on myös vähemmän ihmisiä levittämässä ”puskaradion” sanomaa oman ikäisten keskuudessa. Sähköisen median ja sosiaalisen median (muun muassa Facebook ja Twitter) käyttö informaation lähteenä lisääntyy koko ajan nuorison keskuudessa. Olemme havainneet, että esimerkiksi Salpausselän Kisat on panostanut tähänkin puoleen ja perustanut oman sivunsa esimerkiksi Facebookiin. Näillä sivuilla ei kuitenkaan ole mainintaa mahdollisuudesta osallistua tapahtumaan vapaaehtoisen roolissa, ainoastaan linkki tapahtuman Internet -sivuille. Internet-sivujen suomenkieliseltä puolelta linkki vapaaehtoishakemukseen on löydettävissä heti etusivulta. Englanninkielisen sivuston kohdalla reitti vapaaehtoistoimintaan on huomattavasti vaikeampi, vaikka ulkomaisten vapaaehtoisten käyttö olisi varsinkin Salpausselän Kisojen kohdalla lisäapuna järkevää ja jopa aiheellista kansainvälisten

vieraiden suuren määrän takia. Lisäksi käsitelimme teoriaosiossa rekryointiprosessin vaiheita, joista yksi oli hakijoiden kysymyksiin vastaaminen. Olemme seuranneet Salpausselän Kisojen Facebook-sivuja ja huomanneet, että ulkomaisten vapaaehtoistyöhön haluavien tiedusteluihin ei ole tullut vastausta organisaation edustajilta. Sähköinen rekryointi ei toimi, mikäli sitä ei pidetä ajantasaisena ja tullessiin yhteydenottoihin vastata.

Määttä (2009) kertoi Salpausselän Kisojen käyttämästä uudesta konseptista, jossa vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneille järjestettiin ilmainen elokuvanäytös paikallisessa viihdekeskuksessa. Osallistujille kerrottiin ensin useammasta eri tapahtumasta (muun muassa F1-venekilpailuista ja Veteraanien yleisurheilun MM-kisoista), jossa tarvitaan vapaaehtoisia ja sen jälkeen he saivat jäädä katsomaan elokuvaa. Salpausselän Kisoihin saatiin tätä kautta noin 70 uutta vapaaehtoista. Tapahtuman kohdeyryhmänä olivat erityisesti nuoret.



Kuvio 4. Vapaaehtoisten rekryointikanavien osuudet. (N=195)

Moni vastasi myös lähteneensä mukaan vapaaehtoiseksi vanhempiansa houkuttelevana tai heidän mukanaan ja monet vastaajat kertoivat myös oppineensa paljon vanhemmiltaan. Salpausselän Kisoissa uusi toimipaikkapäällikkö jollekin tietylle

vastuualueelle on usein löytynyt saman perheen nuoremmasta sukupolvesta (Lehman 2009). Tällöin toimenkuva ja tehtävät on sisäistetty jo pienestä pitäen.

3 RYHMÄSSÄ TYÖSKENTELEY JA KOULUTUS

Turvallisen ja motivoivan työympäristön kokemus on usein vahvasti sidoksissa työyhteisön välisiin suhteisiin. Ihminen toimii koko elämänsä luontaisesti erilaisissa ryhmissä kuten perheessä, koululuokissa ja harrasteryhmissä. (Havunen 2007, 49–50.) Näissä tutuissa yhteisöissä hyvä ryhmähenki syntyy helposti, mutta kun joukkoon tulee uusia toimijoita, heidän ottamiseensa ryhmän jäseneksi on kiinnitettävä erityistä huomiota. Tätä varten ennen varsinaista työnteon alkua tulee myös käydä läpi, mitä vapaaehtoinen konkreettisesti tekee ja mitä hänen vastuullaan on tapahtuman aikana. Yhteisten tavoitteiden ja yhteisen motivaation löytämisellä pystytään vaikuttamaan ryhmän toimintaan merkittävästi (Furman & Ahola 2007, 9). Kuulamalla johonkin tiettyyn ryhmään voi myös saavuttaa tiettyjä materiaalisia ja sosiaalisia etuuksia (Havunen 2007, 50).

4.1 Ryhmän ja ryhmäyttämisen teoriaa

Kuten jo edellä mainitsimme, erilaisissa ryhmissä toimiminen on ihmisille luonnollinen ja sosiaalisesti tärkeä toiminnan muoto. Ryhmiin yleensä liitytään jonkin tavoitteen saavuttamiseksi ja ryhmän yhteistoiminnalla ja yhteishengellä saattaa olla yksittäiselle ryhmän jäsenelle suuri vaikutus. Havunen (2007, 49) sanoo ryhmien jäsenten hakeutuvan ryhmään tyydyttääkseen jotain omaa tarvettaan tai siksi, että tehtävät ovat yhden henkilön suoritettavaksi mahdottomia. Ryhmässä toimiminen on yleensä tehokkaampaa ja motivoivampaa kuin yksilötyöskentely. (Havunen 2007, 49–51). Vapaaehtoisia ei saa eristää organisaation palkatuista työntekijöistä vaan heidät pitää ottaa osaksi samaa ryhmää (Van der Wagen 2007, 69).

Ryhmän jäsenen pysymiseen ryhmässä vaikuttaa joukko ihmisten välisiin suhteisiin liittyviä negatiivisia ja positiivisia tekijöitä. Näiden avulla voidaan tarkkailla ryhmän kiinteyttä. Kiinteä ryhmä tarjoaa jäsenilleen sosiaalista tyydytystä ja he kokevat ryhmän vetävän heitä puoleensa tietyllä voimalla. (Juuti 2006, 125.) Shaw (1980) sanoo, että ryhmän ollessa kiinteä, sen jäsenet kommunikoivat enemmän keskenään. Kommunikaatio ja sen sisältö on positiivista, ja sen vaikutus ryhmän jäseniin on suurempaa kuin epäkiinteissä ryhmissä. Kaikki nämä seikat lisäävät ryhmän jä-

senten tyytyväisyyttä. Kiinteä ryhmä on myös tehokkuudeltaan ja tavoitteiden saavuttamiseltaan parempi kuin epäkiinteä ryhmä. (Niemistö 2007, 170.)

Kiinteydellä ei kuitenkaan tarkoiteta ryhmän jäsenten kiintymystä toisiaan kohtaan. Tiettyä tehtävää varten luodussa ryhmässä riittää, että ryhmän jäsenet huomioivat toisensa, mutta heidän ei tarvitse ryhtyä toistensa ystäviksi. Viihtymisen ja sitoutumisen kannalta on kuitenkin tärkeää, että jokainen ryhmän jäsen tulee huomioiduksi ja kelpuutetuksi. Tietenkään ei ole kiellettyä ystävyystyötä lähemmin muiden ryhmäläisten kanssa, mutta se ei ole välttämätöntä. (Niemistö 2007, 170–171.) Ryhmän kiinteyden ollessa sopivalla tasolla, ryhmän jäsenet sitoutuvat yhteiseen tavoitteeseen. Jos ryhmä on liian kiinteä, saattaa ongelmaksi nousta niin sanottu ryhmäajattelu. Tällöin ryhmän jäsenet pystyvät yksilöinä järkevään ajatteluun mutta ryhmässä he saattavat tehdä päätöksiä, joita eivät muuten tekisi. (Havunen 2007, 53.) Ryhmän kiinteys ja sen muodostuminen on pitkälti ryhmän johtajan vastuulla. Tarpeen tullen hänen pitää kyetä selvittämään mahdollisia ristiriitatilanteita sekä rohkaista ryhmän jäseniä positiiviseen kanssakäymiseen.

Jokaisella olemassa olevalla ryhmällä on omat sääntönsä ja toimintatapansa. Liittyessään uuteen ryhmään, yksilön pitää sopeutua näihin arvoihin ja näkemyksiin. Ryhmän täytyy tehdä pitkään töitä saadakseen uuden jäsenen sisäistämään nämä säännöt. Jollei hän sisäistä niitä, ei hän saavuta täyttä jäsenyyttä ryhmässä tai saattaa jopa jättäytyä kokonaan pois ryhmän toiminnasta. Mikäli yksilön motivaatio kuulua ryhmään on korkealla, hän myös hyvin usein hyväksyy toimintatavat ja asenteet nopeasti. Yksilö saattaa myös muuttaa asenteitaan jo ennen ryhmään liittymistään, jos hänen halunsa on erityisen korkealla. Ryhmän vaikutusalueen ulkopuolella ryhmän asettamat toimintamallit ja säännöt eivät kuitenkaan aina päde. (Havunen 2007, 52.)

Kun ryhmäyttäminen onnistuu hyvin, vapaaehtoiset tulevat hienosti toimeen keskenään ja raskaskin työ sujuu helposti. Vapaaehtoisille syntyy yhteenkuuluvuuden tunne, mikä saa heidät tulemaan uudestaan, jopa vuodesta toiseen. Monien vapaaehtoisten kohdalla voidaan sanoa ”kerran vapaaehtoinen, aina vapaaehtoinen”. (Pukkila 2007, 85.)

4.2 Työhön perehdyttäminen

Uusille vapaaehtoisille annettavaa koulutusta sanotaan perehdyttämiseksi. Vapaaehtoisten perehdyttäminen ei juuri eroa palkkatyöhön rekrytoitujen kouluttamisesta tehtäviinsä. Perehdyttäminen alkaa heti ensimmäisestä kontaktista työnantajan ja vapaaehtoisen välillä, kun vapaaehtoiselle kerrotaan, minkälaisia työtehtäviä hänelle on tarjolla. Jo alkuvaiheessa tehtävää tulee tarjota hakijalle totuuteen perustuen. Näin varmistetaan se, että hakijat, jotka ovat oikeasti kiinnostuneita työstä myös jättävät hakemuksen tehtävään. Samalla toiminnalla myös pystytään poistamaan hakijoiden joukosta ne, jotka eivät ole valmiita sitoutumaan tarjottuun tehtävänkuvaan. (Markkanen 2005, 35.) Lisäksi vältetään väärin mielikuvien antamisesta johtuvat ongelmat motivaatiossa ja sitoutumisen tasossa.

Myöhemmissä perehdytyksen vaiheissa vapaaehtoisille kerrotaan, mitä heidän toimenkuvaansa kuuluu ja mitä heiltä odotetaan. Lisäksi heidät tutustutetaan työympäristöön ja mahdollisiin käytettäviin laitteisiin. Vapaaehtoisille on myös kerrottava, mitä heidän ei tarvitse tehdä ja mitä he eivät saa tehdä. Hyvällä perehdytyksellä saavutetaan tuottava työnteko heti työn alkuvaiheessa (Valvisto 2005, 22).

Van der Wagen (2007, 144–146) jakaa perehdyttämisen kolmeen osaan: orientointi (orientation training), tapahtuma-alueeseen tutustuminen (venue training) ja varsinaisiin työtehtäviin perehdyttäminen (job-specific training). Isommissa tapahtumissa, kuten esimerkiksi olympialaisissa, nämä kolme osa-alueetta voidaan käydä läpi erikseen mutta pienemmissä ne on yleensä yhdistetty jopa yhteen tapaamiskertaan. Orientoinnissa vapaaehtoisten kanssa käydään läpi muun muassa tapahtuman aikataulu ja ohjelma, esitellään organisaatio ja tapahtuman tavoitteet sekä kerrotaan, mikä on vapaaehtoisten rooli ja mitä heiltä odotetaan. Jokaisen vapaaehtoisen tulee tuntee tapahtuma-alue hyvin. Se helpottaa vapaaehtoisen omaa työskentelyä sekä tarvittaessa hän osaa neuvoa tapahtumavieraita, jos he etsivät jotain tiettyä paikkaa. Perehdytettäessä varsinaiseen toimenkuvaan työtehtävät käydään läpi tarkasti ja kattavasti. Jotkut tehtävät vaativat tässä vaiheessa useamman tunnin koulutuksen, kun taas joistain selviää muutamassa minuutissa. Tämä on kuitenkin tärkeä

vaihe, jotta vapaaehtoinen tuntee olonsa varmaksi tehtävänsä hoitaessaan. (Van der Wagen 2007, 144–146.)

On myös tutkittu, että kokemuksen merkitys työssä on jopa 80 %. (Markkanen 2005, 45). Näin ollen pitkään tapahtumissa vapaaehtoisina toimineita pitäisi käyttää apuna uusien vapaaehtoisten kouluttamisessa. Nuoremmilla koulutetuilla vapaaehtoisilla voi olla runsaasti annettavaa työtehtäviinsä koulutuksensa kautta, mutta opittujen käytäntöjen ja juuri näihin tehtäviin sopivien toimintatapojen sekä olemassa olevien kontaktien menettäminen kokeneempien vapaaehtoisten poistuessa toiminnasta olisi toiminnalle tuhoisaa. (Markkanen 2005, 45). Valvisto (2005, 47) vertaa perehdyttämistä vanhemmuuteen ja muistuttaa, että vaikka organisaatiossa ei olisikaan olemassa yhtenäistä perehdyttämiskäytäntöä, uudet tulokkaat oppivat esimiehiltään ja kokeneemmilta kollegoiltaan toimintamalleja. Lisäksi Valvisto muistuttaa, että puutteellinen perehdyttäminen on voimavarojen hukkaamista.

Kun perehdytyksestä osataan ottaa kaikki hyöty irti, se toimii kaksisuuntaisesti hyödyttäen niin työnantajaa kuin työntekijääkin. Perehdytyksen myötä yrityksen tai organisaation toimintatavat lujittuvat, mikä taas parantaa tuottavuutta ja palvelun laatua. Kun esimiehen ei tarvitse olla jatkuvasti neuvomassa uutta työntekijää, hänellä jää enemmän aikaa omiin tehtäviinsä. Uudella työntekijällä voi olla tuomisiinaan uusia raikkaita ideoita, joita ei yrityksessä ole kenties aiemmin tultu ajatelleeksi. Näiden myötä yrityksen kehittyminen ja uudistuminen vahvistuvat ja voivat luoda yritykselle jopa kilpailuedun. Kun työntekijälle on selvää, mitä häneltä odotetaan, motivaation taso nousee. Osaamisen lisääntymisen myötä ammatti-identiteetti vahvistuu ja epävarmuus työnteossa vähenee. Näin ollen myös sitoutuminen mahdollistuu. (Honkalampi ym. 2006, 155.)

Vapaaehtoisten suuri merkitys tapahtumalle sekä heidän työnsä täysivaltainen tukeminen tulisi jokaisen johtajan nostaa prioriteetteihinsa. Hyvä perehdytys on yksi tukemisen muoto ja edellytys vapaaehtoisten itsetunnon vahvistamiseksi työssään. Perehdytyksen merkitys vapaaehtoisten motivoinnissa ja sitouttamisessa on kiistanaton. Perehdytykseen tulisi sisällyttää varsinaisen työn opettamisen lisäksi ryhmäyt-

täminen, mahdollisuus ohjaukseen tarvittaessa sekä mahdollisuus seurata kokeneempien tekijöiden työtä. (Raj ym. 2009, 57.).

4.3 ”Minuutin pikakoulutus” – Tutkittujen tapahtumien ryhmäyttämisen ja perehdyttämiskäytännöt

Koska osallistuimme itse kaikkiin tutkimiiimme tapahtumiin myös vapaaehtoisien roolissa, saimme jokaisesta tapahtumasta myös vapaaehtoisille suunnattua etukäteisinformaatiota. Oma kokemuksemme, jonka myös vastuuhenkilöiden haastattelut vahvistivat, oli että jokaisessa tapahtumassa oli pyritty järjestämään vapaaehtoisille tapaamisia ja koulutusta ennen toteutuspäiviä. Näihin tietoihin nojaten kysyimme vapaaehtoisilta, onko heille järjestetty yhteistä ohjelmaa ennen tai jälkeen tapahtuman.

Talviriehan vastuuhenkilö Päivi Semeri kertoi perehdytyksen tapahtuneen lähinnä tapahtumapaikalla, koska monesti vasta silloin saatiin kaikki töihin lupautuneet ihmiset paikalle. Tapahtuman puuhapisteiden toteutuksesta vastasivat eri nuorisoseurat, jotka olivat perehdyttäneet omat jäsenensä etukäteen. (Semeri 2009.) Mölkyn MM-kisoissa etukäteisperehdytystä oli tarjolla lähinnä tuomaritehtävissä toimiville. Tapahtuman vastuuhenkilön mukaan perehdytys järjestyksenvalvojan tehtäviin on saatu jo järjestyksenvalvojakorttia suoritettaessa. Tarkempi tehtäviin ja tapahtuma-alueeseen tutustuminen suoritettiin järjestyksenvalvojen esimiesten johdolla ennen kunkin työvuoron alkua. Tulospalvelun henkilöstö rakensi pisteensä ja toimintatapansa itsenäisesti. (Nipuli 2009.) Varsinaista ryhmäyttämistä ei näissä tapahtumissa tuntunut olevan tarpeen järjestää, koska suurin osa vapaaehtoisista toimii jatkuvasti ryhmässä toistensa kanssa harrastukseensa liittyen.

Salpausselän Kisojen vastuuhenkilö Hannu Lehman kertoi haastattelussaan jokaisen toimipaikkapäällikön hoitavan oman alueensa työntekijöiden perehdyttämisen. Lähes jokaisen toimipaikan vapaaehtoisille järjestettiin ennen tapahtumaa yhteisiä tilaisuuksia, joissa käytiin läpi toimenkuvaan kuuluvat työtehtävät. Kaikkien toimipaikkojen kohdalla tällaista käytäntöä ei kuitenkaan ollut. Tarjolla oli kuitenkin kisainfoa sisältävä lehtinen, josta kisa-aikataulut, aluekartta ja muu kisoihin liittyvä

informaatio oli helposti löydettävissä. Kuten jo aiemmin tässä aluvuossa mainitsimme, vapaaehtoiseksi ilmoittautuneille oli järjestetty myös sähköpostitse jaettuja kisatiedotteita. (Lehman 2009; Määttä 2009.)

Kysyimme vapaaehtoisilta perehdyttämisestä avoimella kysymyksellä. (Liite 1) Saamamme vastaukset vaihtelivat tapahtumasta riippumatta aivan laidasta laitaan. Joku vapaaehtoinen oli saanut perehdytystä sekä ennen tapahtumaa että sen aikana, niin sähköpostitiedotteina kuin infotapahtumassakin. Toinen taas saattoi olla jäänyt kokonaan perehdyttämisen ulkopuolelle. 29 vastaajaa kertoi saaneensa joko hyvin lyhyen ja nopean perehdytyksen juuri ennen tapahtuman alkua tai ei minkäänlaista perehdytystä. 37 vastaajaa piti perehdyttämisenä vuosien kokemusta samoista tehtävistä.

Kun otetaan huomioon myös ne vastaajat, jotka olivat jättäneet tämän kysymyksen tyhjäksi (55 vastaajaa), voitaneen todeta että kaikista vastaajista (213 vastaajaa) vain noin 44 % pystyi määrittelemään saaneensa perehdytyksen ja olleensa sen määrään ja laatuun tyytyväinen. Tätä lukua pidämme varsin pienenä varsinkin siinä valossa, että tapahtumien vastuuhenkilöt ovat poikkeuksetta haastatteluisaan keroneet, että perehdytystä on tarjolla runsaasti. Lisäksi haastatteluisia on tullut esiin, että nykyisten vapaaehtoisten reservi on pienenevässä ikääntymisen myötä ja uusia pitäisi saada mukaan toimintaan yhä enemmän. Näin ollen perehdyttämiseen pitäisi jatkossa kiinnittää enemmän huomiota, jotta uudet vapaaehtoiset saadaan osaksi ryhmää ja kokeneempien tietotaito ei katoaisi heidän mukanaan. Toisaalta kokemuksesta ei voida pitää ajantasaisten tietojen lähteenä, vaan vuosikymmeniäkin mukana olleelle vapaaehtoiselle pitää tarjota mahdollisuus päivittää tietojaan ja osaamistaan.

Salpausselän Kisoista saaduissa vastauksissa oli nähtävissä kaikkein eniten hajontaa perehdytykseen liittyen. Perehdytyksen ulkopuolelle jäämiseen tai huonon perehdytyksen saamiseen voi olla löydettävissä useita syitä, joista yksi on varmasti vapaaehtoisten suuri määrä. Kuitenkin, kun otetaan huomioon Lehmanin haastattelussa esiin tullut perehdytyskäytäntö, jossa toimipaikkojen päälliköt perehdyttävät omat alaisensa, ei vapaaehtoisten suuren volyymin enää pitäisi olla ongelma. Toisena

mahdollisena ongelmana voi olla se, että perehdytys annetaan liian ylimalkaisesti, koska suurin osa vapaaehtoisista on jo aiemmin ollut mukana. Tällöin uudet osallistujat saattavat jäädä paitsi tarpeellista perustietoa tehtävistään ja tapahtuman yleisestä kulusta sekä kokea olonsa työtehtävässään tukalaksi, kun rutiinia ja taitoa ei ole ehtinyt vielä karttua.

Erittäin tärkeänä perehdyttämisen sekä ryhmäyttämisen osana pidimme sitä, että vapaaehtoinen tietää, kuka on hänen oman työpisteensä vastuhenkilö. Lisäksi tiedustelimme vastaajilta, tietävätkö he kuka kantaa päävastuun koko tapahtumassa. Vaikka perehdyttäminen vastausten perusteella muuten olikin hieman vähäisempää, olimme tyytyväisiä siihen, että vain 10 vapaaehtoista oli epätietoisia oman työnsä vastuhenkilöstä ja vain 18 henkilöä oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Sen sijaan koko tapahtuman vastuhenkilöä ei tiennyt 36 vastaajaa, eli noin 17 % kaikista tutkimukseen osallistuneista. 21 vastaajaa oli jättänyt tämän kysymyksen tyhjäksi.

Kysyimme perehdytykseen liittyen myös, tietääkö vastaaja, mitä hänen tehtäviinsä tapahtumassa kuuluu. (Liite 1) Kaikista vastaajista ainoastaan kaksi olivat epätietoisia tehtävänkuvastaan. Näistä henkilöistä toinen oli vastannut perehdytyksen olleen hyvin vähäistä. Toinen ei ollut vastannut perehdytystä koskevaan kysymykseen mitään.

5 MOTIVOINTI JA SITOUTTAMINEN

Tässä luvussa käsittelemme motivaatiota, motivaatioteorioita ja motivointia vapaaehtoistyön näkökulmasta. Lisäksi esittelemme altruismin, egoismin ja utilitarismin mahdollisina motivaatiotekijöinä.

5.1 Motivaatio ihmisen toiminnan säätelijänä

Yleisesti motivaatio käsitetään yksilön pyrkimyksenä ja päättäväisyytenä sekä tämän pyrkimyksen suuntana. Toisin sanoen motivaatio on aikaansaamisen tahto. (Brooks 2006, 48.) Pervinin (2003, 105) mukaan käsite motivaatio kuvaa sitä, mikä aktivoi yksilöä toimimaan, minkä takia yksilö valitsee juuri tietyn tavan toimia, sekä miksi sama ärsyke saa eri tilanteissa aikaan erilaisen reaktion.

Motivaatio on käyttäytymistä ohjaavien ja virittävien tekijöiden järjestelmä. Ensin tarvitaan sisäinen ”epätasapainotila”, joka johtaa motiivin muodostumiseen. Tämän epätasapainotilan voivat aiheuttaa esimerkiksi erilaiset tarpeet tai vietit. Näin muodostunut motiivi ohjaa käyttäytymistä kohti tiettyä päämäärää. Kun päämäärä on tavoitettu, tarve on tyydytetty, ja jännite vähenee. Tämän jälkeen alkaa muodostua seuraava motiivi. Kun ihmisellä on oikea motivaatio, hän käyttäytyy päämäärähakuisesti, tarkoituksenmukaisesti ja tahdon alaisesti. (Heikkilä 2009.)

Motivaatiotekijät voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin motivaatiotekijöihin. Sisäiset motivaatiotekijät ovat henkilöstä itsestään lähteviä, mm. oppimiskokemus, osaamisen lisääntyminen ja työn mielekkyys ylipäättään. Ulkoiset motivaationlähteet ovat yleensä aineelliseen palkitsemiseen liittyviä. Motivaatio kasvaa tällöin odotettavissa olevista palkinnoista, kuten esimerkiksi bonuksista projektin päättyessä tuloksellisesti. (Ristikangas, Aaltonen ja Pitkänen 2008, 173.)

Kun tapahtuman toimijat ovat pääosin vapaaehtoisia, motivointiin on kiinnitettävä suurta huomiota (Van der Wagen 2007, 228). Motivaatio sitouttaa ihmiset toimimaan saavuttaakseen tavoitteen, jonka on voinut asettaa joko henkilö itse tai tapahtuman organisaatio. Mikäli oikea motivaation taso puuttuu, eivät vapaaehtoiset

eivätkä palkatut työntekijät ponnistele asetetun tavoitteen saavuttamiseksi. Tämä voi ilmetä välinpitämättömyytenä tapahtuman järjestäjiä, yhteistyökumppaneita, asiakkaita sekä heidän hyvinvointiaan kohtaan. (Allen, O’Toole, Harris & McDonnell 2008, 261.)

Motivaatio on yksi tärkeimmistä elementeistä, mikä erottaa vapaaehtoiset ja palkatun työväen. Vapaaehtoiset ovat sitoutuneita tapahtumaan huomattavasti lyhyemmän ajan kuin palkattu väki. Jos vapaaehtoinen lähtee työpaikaltaan ennen varsinaisen työajan päättymistä, hänelle ei koidu siitä mitään jälkiseuramuksia, toisin kuin työsuhteessa olevalle. Toisin sanoen, vain motivaatio estää häntä lähtemästä. Säilyttääkseen vapaaehtoiset, johtajien täytyykin huolehtia siitä, että vapaaehtoisilla on oikea ennakkokäsitys työstään ja että työ vastaa heidän tarpeitaan. (Van der Wagen 2007, 63.)

5.2 Motivaatioteorioiden esittely

Motivaation suuntautumista ja sen määrää selitetään motivaatioteorioilla. Yksinkertaisesti motivaatioteorian tulisi vastata kysymykseen "miksi käyttäydymme siten kuin käyttäydymme" (Pervin 2003, 105). Ne voidaan jakaa sisältö- ja prosessiteorioihin. Sisältöteorioiden mukaan kaikilla ihmisillä on samanlaiset tarpeet. (Van der Wagen 2007, 229.) Nämä teoriat perustuvatkin olemassa olevien tarpeiden tyydyttämiseen erilaisten toimintojen kautta (Allen ym. 2008, 264).

Sisältöteorioista tutustuimme tarkemmin Hertzbergin kaksifaktoriteoriaan sekä Maslow’n tarvehierarkiaan. Hertzberg esittää teoriassaan, että tyytymättömyyteen ja motivaatioon vaikuttavat eri asiat. Ollessaan oikealla tasolla, tyytymättömyyteen vaikuttavat hygienia tekijät, kuten esimerkiksi työympäristö ja palkka, vähentävät tyytymättömyyttä. Vaikka näiden tekijöiden tasoa nostettaisiin tarvittavaa korkeammalle, ne eivät lisää motivaatiota. Motivaatiota lisääviä kannustetekijöitä puolestaan tässä teoriassa ovat saavutukset, vastuu ja työn luonne. (Van der Wagen 2007, 229; Heikkilä 2009.) Päädyimme kuitenkin ratkaisuun, ettemme sovelle Hertzbergin teoriaa tässä tutkimuksessa, sillä keskitymme nimenomaan motivaatio-

ta lisääviin tekijöihin, emme sitä vähentäviin. Teoriassa esitetyt tekijät eivät mielestämme olleet sovellettavissa vapaaehtoisten työskentelyyn tapahtumissa.

Hertzbergin kaksifaktoriteoriaa tunnetumpi sisältöteoria on Maslow'n tarvehierarkiaan perustuva motivaatioteoria, jossa inhimilliset tarpeet on jaettu viiteen eri tasoon. Kolmen alimman tason tarpeet pyrkivät täyttämään jotain puutetta tai konkreettista tarvetta ja kaksi ylintä pyrkivät täydentämään ja lisäämään henkistä pääomaa. Teorian mukaan ylemmän tason tarpeita ei voi pyrkiä tyydyttämään ennen kuin alemman tason tarpeet ovat tyydytetty. (Allen ym. 2008, 264.) Maslow'n teoria on riittävän yksiselitteinen ja se on sovellettavissa kaikilla elämän alueilla. Toisin kuin Hertzbergin teoria, se ei vaadi yhtä tarkkaan määriteltyä ympäristöä eikä niin montaa muuttujaa. Näiden päätelmien pohjalta päätimme käyttää Maslow'n teoriaa tutkimuksen tuloksia käsitellessämme.

Prosessiteorioiden mukaan ihmisellä on suurempi vaikutusvalta omiin motiiveihinsa ja motivaation tasoon kuin sisältöteorioiden mukaan (Van der Wagen 2007, 230). Vroomin odotusarvoteorian mukaan ihmisen motivaatio riippuu tehtävän työn ja saatavan palkkion suhteesta. Jos hän uskoo, että palkkio on sitä parempi, mitä enemmän hän tekee töitä, hän on motivoituneempi. Työn motivoiva voima on siis laskettavissa, jos odotukset, tehtävän työn määrä ja palkkio ovat tiedossa. (Getz 2007, 288; Van de Wagen 2007, 230.) Tämä teoria soveltuu huonosti tapahtumien vapaaehtoisiin. Heidän saamansa palkkio ei ole riippuvainen heidän tekemästään työstä.

Toinen prosessiteoria, johon syvennyimme, on Martin Fordin kehittämä motivaation systeemiteoria (Motivational Systems Theory, MST), jossa on otettu huomioon kolme perinteistä motivaation elementtiä: käyttäytymisen suunta ja säätely sekä energian saaminen. Ford käsittää motivaation henkilökohtaisten päämäärien, tunteiden sekä itseä koskevien käsitysten ja uskomusten järjestäytyneenä yhdistelmänä. Toisin kuin Maslow'n teoria tämä malli ei sisällä hierarkkista järjestystä vaan käsityksen, että useat päämäärät ohjaavat käyttäytymistä samanaikaisesti. (Ford 1992, Yeungin 2005 mukaan, 85–86.) Käytännössä tämä tarkoittaa, että mitä useampi motivaatitekijä ihmisellä on, sitä suurempi motivaatio hänellä on.

Jotta ihminen voi suorittaa tietyn tehtävän, hänellä pitää olla oikea motivaation taso, tarvittavat taidot ja fyysiset edellytykset. Tämän lisäksi ympäristöllä ja sen antamalla tuella ja hyväksynnällä on suuri merkitys suorituksen laatuun. (Ford 1992, Yeungin 2005 mukaan, 86–87.) Monipuolisen motiiviyhdistämisen ja ympäristön huomioimisen ansiosta Fordin teoria soveltuu hyvin käytettäväksi pohdittaessa vapaaehtoistoimintaa (Yeung 2005, 87).

5.3 Altruismi, egoismi ja utilitarismi

Pyyteetöntä auttamisen halua kutsutaan altruismiksi. Tällöin tekijä ei halua toiminnastaan itselleen mitään, vaan hän tavoittelee ainoastaan muiden osapuolien etua. Pääsääntöisesti vapaaehtoiset kuitenkin haluavat työstään jonkunlaisen palkinnon. (Moore 1985, Allen ym. 2008 mukaan, 261.) Vapaaehtoistyötä ei siis tulisi pitää täysin altruistisena vaan pikemminkin ei-altruistisena ja välineellisenä toimintana. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että toiminta olisi itsekästä. Usein toiminnan motiivit määritellään altruismin ja egoismin sisäkkäisyytenä. (Yeung 2005, 89.) Verenvuotusta voidaan pitää vahvasti altruistisena tekona. Luovuttaja ei saa siitä varsinaisesti mitään palkkiota itselleen, vaikka toimenpide onkin melko epämiellyttävä.

Egoismi on altruismin vastakohta. Yleisesti egoismi käsitetään itsekkyyden synonyymiksi. Egoismin mukaan jokaisen ihmisen tulisi siis huolehtia omista eduistaan eikä kellään ole mitään sanomista asiaan. ”Perinteisen käsityksen mukaan ihminen on synnynnäinen egoisti, joka ajattelee aina vain omaa parastaan” (Wilhelm 2001). Psykologinen egoismi tukee tätä käsitystä, jonka mukaan kaikki ihmiset siis tavoittelevat automaattisesti aina omaa etuaan ja että se on luonnollista ja tarpeellista. Eettinen egoismi eroaa tästä luonnehtimalla, että jokaisella on oikeus tavoitella jonkun hyvää ja yleisesti tietenkin omaansa, mutta egoistinenkin ihminen voi kuitenkin valita tavoiteltavaksi jonkun muun kuin oman hyvänsä. (Airaksinen & Häyry 1997, 105–106.)

Utilitarismi on näiden kahden edellä kuvatun käsitteen ”välimuoto”. Matti Häyryn (2001, 9) kuvaaman utilitarismin teorian mukaan tekemiemme tekojen pitää tuottaa

maailmaan mahdollisimman paljon onnellisuutta, jotta ne ovat oikeita. Teon loppu-tulos on tärkeämpi kuin alkuperäiset motiivit. Tällöin siis alun perin pahaksi tarkoi-tettu teko voi olla oikein, jos se tuottaakin ympäristölleen ja tekijälleen hyvää. Uti-litaristinen teko tuottaa onnellisuutta tasapuolisesti niin ympäristöllemme kuin itsel-lemmekin (Mill 2000, 31). Kumpaakaan ei siis aseteta etusijalle.

5.4 Mitä sitoutuminen on?

Sitoutuminen on kognitiivinen eli tietoon perustuva tai asenteellinen käsite. Se pe-rustuu tunteeseen – esimerkiksi velvollisuudentunteeseen - tai rationaaliseen eli järkipäiseen laskelmointiin siitä, mitä etuja tai haittoja henkilölle voi tulla, jos hän vaihtaa organisaatiota. Sitoutumista kuvataan yleensä kolmen ominaisuuden perus-teella:

- vahva usko organisaation tavoitteisiin ja arvioihin ja niiden hyväksyminen
- halu ponnistella huomattavasti organisaation hyväksi
- vahva halu pitää jäsenyyttä organisaatiossa

Parhaimmillaan sitoutunut työntekijä samaistuu organisaatioon, sen tavoitteisiin, visioihin ja normeihin, nauttii asemastaan organisaatiossa sekä on halukas ylläpitä-mään asemaansa jatkossakin. (Järvi 1999, Lampikosken mukaan 2005, 46.)

5.5 Sitouttaminen ja sen merkitys

Sitouttaminen kuuluu käsitteenä tiiviisti yhteen motivoinnin ja perehdyttämisen kanssa. Yeung (2005, 87) muistuttaa, että on lähes mahdotonta vastata erittelevästi toimintaa koskeviin kysymyksiin: ”Miksi aloitin tämän?” ja ”Miksi jatkan tätä?” Tapahtumasta saadulla kokemuksella on suuri merkitys vapaaehtoisen aikeisiin osallistua tapahtuman järjestämiseen uudelleen. Heillä on tiettyjä odotuksia tapah-tuman suhteen ja jo rekrytointivaiheessa on muistettava ottaa huomioon rekrytoita-van mielipiteet. Hänelle pitää selkeästi kertoa, millaista työtä on tarjolla, jottei syn-ny vääriä mielikuvia ja vapaaehtoiset osaavat asennoitua oikealla tavalla tuleviin tehtäviin. Jos vapaaehtoisille jostain syystä alussa antaa jo väärää informaatiota työtehtävistä, he eivät varmastikaan ole yhtä sitoutuneita tehtäväänsä. Jos he koke-

vat pettyneensä, on vähemmän todennäköistä, että he tulevat toistekin. (Getz 2007, 253; Heikkilä 2009.)

Van der Wagen (2007, 69) on listannut australialaisten tapahtumajärjestäjien käytännön kokemuksia, kuinka vapaaehtoisia tulisi kohdella, jotta heidän odotuksensa tapahtuman suhteen täyttyisivät. Vapaaehtoisille pitää osoittaa, että heidän työpanostaan ja osuuttaan tapahtuman toteutuksessa arvostetaan. Heille ei saa antaa liikaa vastuuta tai liian paljon työtehtäviä, mutta heidän taitojaan ja kykyjään ei myöskään saa aliarvioida. Kouluttamalla heitä heille voidaan antaa vastuullisempia-kin tehtäviä ja sitä myötä onnistumisen kokemuksia. Tärkeintä on kuitenkin huolehtia, että heillä on työssään hauskaa. Tämän totesivat myös Määttä (2009) ja Semeri (2009) haastatteluissaan. Pukkila (2007, 86) muistuttaa myös, että kokeakseen työn mielekkääksi vapaaehtoisella pitää olla tapahtuman aikana riittävästi tekemistä, jottei hän tuntisi itseään tarpeettomaksi.

5.6 ”Seura velvoittaa” – Kyselyyn osallistuneiden motivaatio

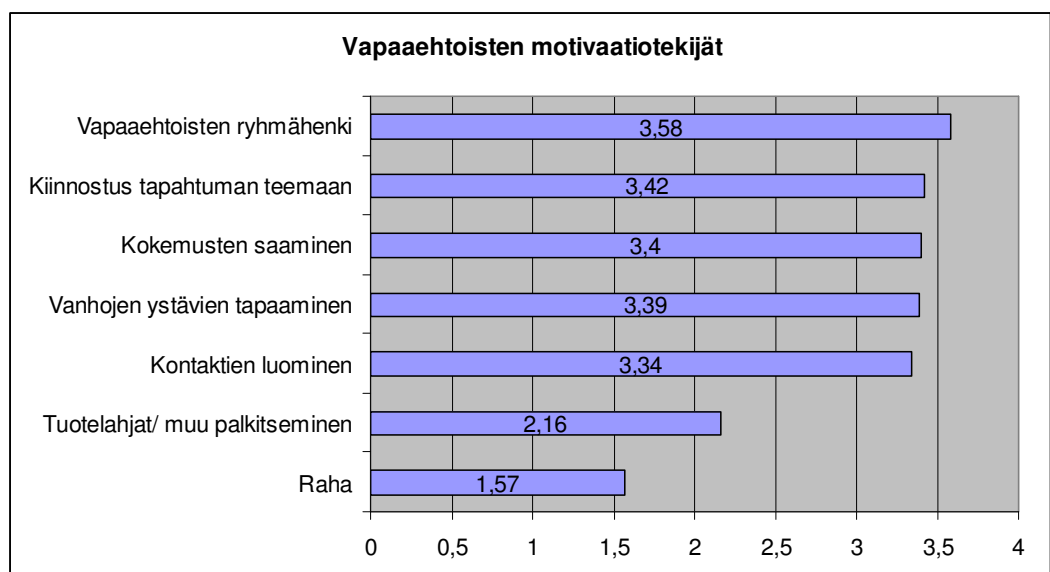
Tekemässämme kyselyssä kysimme, mikä motivoi ihmisiä tulemaan vapaaehtoiseksi kyseiseen tapahtumaan. Annoimme ensin vastaajille mahdollisuuden arvioida motivaationsa mahdollisia lähteitä vapaamuotoisesti. Pelkäsimme aluksi, että kysymys ilman vastausvaihtoehtoja saattaisi antaa vain vähän informaatiota. Pelko oli kuitenkin turha, sillä 213 hyväksytyistä vastauslomakkeesta ainoastaan 25:ssä tähän kysymykseen oli jätetty vastaamatta. Yleisimmät vastaukset olivat hyvä yhteishenki muun vapaaehtoisväen kanssa, uusien ja vanhojen ystävien tapaaminen sekä mukava yhdessä tekeminen. Positiivisesti sävyttyneiden vastauksien joukossa oli myös nähtävissä uusien kokemusten saaminen ja uuden oppiminen, sekä ammatillisesta näkökulmasta että harrastepohjalta.

Toisaalta joukkoon mahtui myös negatiivisemmin sävyttyneitä vastauksia, kuten tämän kappaleen otsikossa mainittu ”seura velvoittaa”. Vastaus on kaksitahoinen, sillä seuralla voidaan tarkoittaa järjestävää organisaatiota tai ympäröivää ystäväpiiriä. Yksi vapaaehtoinen oli muotoillut vastauksensa ”velvollisuudentunne, ei varsinaista motivaatiota”. Näiden tapauksien kohdalla olisi mielenkiintoista jatkossa

tutkia, onko näiden huonommin motivoituneiden vapaaehtoisten työpanos vähäisempi kuin muiden.

Koska emme täysin luottaneet vastausten saamiseen avoimella kysymyksellä, pyysimme myös vastaajia arvioimaan antamiemme motivaatiotekijöiden yleistä tärkeyttä vapaaehtoiseksi ryhtymisessä. Tarjosimme vastaajille seitsemän vaihtoehtoa motivaation lähteeksi. Vastauksissa piti arvioida näitä tekijöitä asteikolla 1 (ei yhtään tärkeä) – 4 (hyvin tärkeä). Lisäksi tarjosimme vaihtoehdon 5, en osaa sanoa, mikäli joku vastaajista kokisi valinnan mahdottomaksi.

Saaduista vastauksista laskimme keskiarvon jokaiselle tekijälle. Vastausten perusteella voimme todeta, että rahan merkitys motivaation lähteenä vapaaehtoistoiminnassa on kaikkein pienin, vain 1,57. Seuraavaksi vähiten vastaajia motivoi palkitseminen, joka sai keskiarvokseen 2,16. Kaikkein tärkeimpinä motivaation lähteinä vapaaehtoistyön tekemiseen vastaajat kokivat hyvän ryhmähengen (3,58) sekä kiinnostuksen tapahtuman teemaan (3,42). Muut tutkimamme motivaatiotekijät, kokemusten saaminen sekä ajan viettäminen ystävien kanssa jäivät keskiarvoiltaan varsin tasaisina (3,34 -3,40) vain hieman hyvän ryhmähengen ja teeman kiinnostavuuden taakse. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Vapaaehtoisten motivaatiotekijöiden keskiarvot.

Elstadin (2003, 103) tutkimuksessa norjalaisella jazz-festivaalilla työskentelevistä vapaaehtoisista oli saatu samankaltaisia tuloksia. Myös siellä tärkeiksi motivaattoreiksi olivat nousseet uusien ihmisten tapaaminen ja vapaaehtoisten välinen yhteistyö sekä yleinen kiinnostus tapahtuman aiheeseen. Palkitsemisella ja yhteiskunnallisella vaikuttamisella ei ollut suurta merkitystä.

Virkistäviä poikkeuksia motivaatiokysymykseen löytyi jälleen vertailussa Yleisurheilun MM-kisoihin 2005. Tämän tapahtuman vapaaehtoisten motivaation lähteitä tutkittaessa tärkeimpien joukkoon ylsi ainutkertainen tilaisuus osallistua tällaiseen tapahtumaan, halu olla osa kisojen yhteisöä ja halu auttaa kisoja menestymään. (Itkonen ym. 2006, 62.) Vaikka omassakin tutkimuksessamme osa vastaajista mainitsi avoimessa kysymyksessä (Liite 1) halun auttaa motivaationsa syyksi, ei näitä vastauksia ollut lopulta kuin 16 kappaletta ja näistä 13 halusi auttaa, koska oma harrastusseura saa tehdystä työstä rahallista hyötyä. Samankaltaisuutta vastauksista löytyi yhteisöllisyyden osalta, joka nousi sekä Yleisurheilun MM-kisoissa että omassa tutkimuksessamme suurimpien motivaattoreiden joukkoon. Kaikkein suurin eroavaisuus näiden kahden tutkimuksen välillä oli tapahtuman teeman toimiminen motivaattorina. Omassa tutkimuksessamme kiinnostus tapahtuman teemaan oli toiseksi tärkein motivaatiotekijä kun taas Yleisurheilun MM-kisojen tutkimuksessa kiinnostus yleisurheiluun oli motivaatiotekijänä yksi vähiten tärkeistä. (Itkonen ym. 2006, 62).

Edellä mainittujen vastausten perusteella voimme Maslow'n tarvehierarkiaan pohjautuen olettaa, että vapaaehtoistyötä tekevät henkilöt tavoittelevat jo fyysisten tarpeiden tyydyttämistä korkeampia tasoja. Vapaaehtoistyöntekijää eivät siis enää motivoi fyysisiä tarpeita tyydyttävät palkinnot ja raha, vaan he tavoittelevat henkistä tyydytystä ja -kasvua, uuden oppimista ja sosiaalisia kontakteja. Maslow'n teoria antaa aiheen päätellä, että ihmiset, joilla alimpien tasojen tarpeita ei vielä ole tyydytetty, eivät vielä hakeudu vapaaehtoistoimintaan, sillä vapaaehtoisuuteen liittyvät motiivit kuuluvat ylimpiin kategorioihin.

Fordin teorioiden perusteella päättelemme, että parantamalla asioita, joita vapaaehtoiset pitävät tärkeinä motivaation lähteinä, heitä saadaan paremmin motivoitua. Tuloksista laskettujen keskiarvojen perusteella näitä seikkoja ovat siis varsinkin hyvä ryhmähenki ja kiinnostus tapahtuman teemaan. Ei pidä silti unohtaa uusien kokemusten ja kontaktien saamista, sillä mitä useampi motivaatiotekijä on kunnossa, sitä paremmin vapaaehtoisia voi motivoida. Lisäksi ympäristön suhtautumisella on Fordin teorian mukaan suuri merkitys motivaation kehittymiselle. Näin ollen perheen ja ystäväpiirin tuki vapaaehtoistoimintaan osallistumiselle lisää motivaatiota. Myös tapahtuman johtoporras on osa tätä ympäristöä. Määttä (2009) ja Semeri (2009) painottivatkin, että he haluavat osoittaa vapaaehtoisille arvostuksensa siitä, että he tekevät omalla työpanoksellaan tapahtuman toteuttamisen mahdolliseksi.

Täysin altruistiseksi ei siis vapaaehtoistyötä tapahtumissa voida tulkita, koska poikkeuksetta vastaajat määrittivät jonkin henkilökohtaista hyvää aiheuttavan tekijän tärkeäksi motivaation lähteeksi. Tämä todistaa Yeungin olleen oikeassa määrittellessään, että vapaaehtoistyö on sekoitus altruismista ja egoismista. Vapaaehtoiset saavat henkistä mielihyvää toimiessaan sosiaalisessa ympäristössä samoin ajattelevien ihmisten kanssa yhteisönsä hyväksi.

Jokaisessa tutkimassamme tapahtumassa oli päädytty käyttämään motivaation ja sitoutumisen tukemiseen erilaisia palkitsemisen välineitä. Jokaisessa tapahtumassa vapaaehtoisille tarjottiin ruuat ja kahvit tapahtuman aikana. Mölkyn MM-kisojen ja Salpausselän Kisojen jälkeen vapaaehtoisille järjestettiin kiitosjuhla, jossa oli tarjolla ruokaa, juomaa ja viihdykettä. Tämän lisäksi Salpausselän Kisat pyrki lisäämään vapaaehtoistensa työmotivaatiota tarjoamalla heille vapaalipun kaverille viikonlopuksi, erilaisia arvontoja vapaaehtoisten kesken sekä mahdollisuuden ostaa kisa-asun muita edullisemmin.

Edellä mainittujen motivointi- ja sitoutustoimien johdosta, ja huolimatta tietyistä esiin tulleista puutteista aiemmin käsitellyissä vastauksissa perehdytystä koskien, vapaaehtoiset olivat ilmeisen tyytyväisiä kokemuksiinsa tehtävissään. Tästä kertovat hyvät tulokset vapaaehtoistyössä jatkamista koskevassa kysymyksessä. Ainoas-

taan yksi tähän kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä, että hänen uransa vapaaehtoisena päättyy kyseessä olleeseen tapahtumaan. 15 (7 %) vastaajista ei osannut vastaamishetkellä varmasti sanoa, aikooko vielä osallistua vapaaehtoistoimintaan, ja 15 (7 %) henkilöä oli kokonaan jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. 183 (86 %) vastaajista oli siis varmasti jatkossakin osallistumassa tapahtumien toteutukseen vapaaehtoisena.

Sitoutumisen ja motivaation määrään lisäävästi vaikuttaa myös se, että vapaaehtoiset pääsevät itse vaikuttamaan siihen, mikä työtehtävä heille tapahtumassa valikoidaan. Hannu Lehman (2009) kertoi haastattelussaan, että Salpausselän Kisojen vapaaehtoisilla on mahdollisuus toivoa haluamaansa tehtävää. 59 (28 %) kaikista vastaajista kertoi, ettei ole itse päässyt vaikuttamaan työtehtäväänsä. Näistä henkilöistä 47 oli Salpausselän Kisoista, joten 30 % Salpausselän Kisojen vapaaehtoisista kokee, ettei ole päässyt vaikuttamaan itselleen valikoituneeseen tehtävään. Mökyn MM-kisoissa näin vastanneiden määrä oli kuusi (17 %) ja Talviriehassa myös kuusi (29 %).

Käsittelimme jo edellä ryhmäyttämistä pohtineessa kappaleessa vapaaehtoisten käsitystä siitä, onko heille tarjolla yhteistä toimintaa ennen tai jälkeen tapahtuman. Juholinin (2008, 243) mukaan palaute on jonkun antama arvio suorituksesta tai tehtävästä. Aalto (2002, 7) tarkentaa, että palaute on oma tai ympäristömme reaktio toiminnastamme tai jostain ominaisuudestamme. Palaute voi olla sanallista tai sanatonta. Sanallinen palaute annetaan kirjallisena tai suullisen. Sanaton palaute taas voidaan ilmaista erilaisilla ilmeillä, eleillä ja teoilla. Sanatonta palautetta on esimerkiksi kassaneidin hymy, lapsen itku tai huonosta kunnosta johtuva fyysinen sairaus. Tässä työssä keskitymme kuitenkin sanalliseen palautteeseen. (Aalto 2002, 7). Palaute on edellytys työyhteisön oppimiselle ja kasvulle, koska sen avulla saamme tietää, missä olemme onnistuneet tai epäonnistuneet ja voimme kehittyä työssämme edelleen (Juholin 2008, 243). Ilman palautetta ei säilytetä edes saavutettua tasoa vaan aletaan taantua ja mennä taaksepäin (Aalto 2002, 7). Tässä luvussa perehdymme nimenomaan tapahtuman jälkeen annettavaan palautteeseen ja yhteiseen tilanteen arviointiin.

6.1 Palautteen lajit ja sen antaminen

Palautteen antaminen on vuorovaikutteinen tilanne, jossa on läsnä palautteen antaja ja sen vastaanottaja. Palaute voidaan antaa joko kasvotusten tai puhelimitse. Joissakin yhteisöissä käytetään myös välitettyä palautetta, jolloin palautteen antaja ei ole läsnä palautteen annossa. Tällöin palaute välitetään esimerkiksi kirjeenä, sähköpostina tai tekstiviestinä. (Juholin 2008, 244.)

Palauteprosessissa on neljä vaihetta, jotka seuraavat kehämäisesti toinen toisiaan. Ensimmäinen askel on palautteen hankinta ja antaminen asianosaisille. Seuraava askel on luonnollisesti palautteen vastaanotto. Palautteen antamisen ja vastaanoton jälkeen seuraa yleensä käsittelyvaihe. Neljäs vaihe on palautteen vaikutus toimintaan. Kun kaikki neljä vaihetta on läpikäyty, palataan palautteen keräämiseen ja antamiseen ja kierros alkaa alusta. Palautetta voidaan kerätä joko tietoisesti tai tiedostamatta. Palaute voi olla yksilön itse pyytämää tai ryhmän hänelle tarjoamaa.

Palautetta voidaan kerätä satunnaisesti tai järjestelmällisesti. Mitä enemmän palautetta kerätään, sitä enemmän palautetta voidaan antaa eteenpäin. Vaikka palautetta olisi kerätty runsaastikin, se ei välttämättä takaa, että kaikki tämä palaute vastaanotetaan. (Ranne 2006, 28–29.)

Palautteen antamista ja vastaanottamista pitää harjoitella. (Ranne 2006, 29.) Finnin (2005) mukaan palautteen vastaanotossa on kolme eri tasoa. Ensimmäisen tason palaute on helppo ottaa vastaan, sillä se vahvistaa henkilön omaa käsitystä tilanteesta. Toisen tason palaute tuo uutta tietoa, joka ei välttämättä vastaa henkilön omaa käsitystä itsestään ja toiminnastaan. Sitä ei kuitenkaan koeta vielä liian uhkaavana omalle minäkäsitykselle. Kolmannen tason palaute poikkeaa vastaanottajan aiemmista käsityksistä ja minäkuvasta niin paljon, että sitä on vaikea hyväksyä ja tiedostaa. (Finn 2005, Honkaniemi ym. mukaan 2006, 145.) Palautteen käsittelyvaiheessa palautteen molemmat osapuolet voivat tuoda esiin näkemyksiään tilanteeseen johtaneista syistä. Palautteen vastaanottaja saa hyödyntää saamaansa palautetta haluamallaan tavalla. Palautteen antaja voi perustella antamaansa palautetta ja sitä voidaan verrata aiempiin mahdollisiin palautteisiin sekä kehittää mahdollisia parannusehdotuksia. Näiden keskustelujen jälkeen on vuorossa toiminnan korjaus tai sen vahvistuminen, jonka aikana palautteen aiheena ollutta toimintaa joko vahvistetaan (onnistuminen) tai korjataan (virhe). Niin positiivinen kuin korjaavakin palaute kertoo, mikä toimintamalli on hyvä ja mitä kannattaa muuttaa. (Ranne 2006, 28.)

Palautteen antajan on valmistauduttava positiivisen ja kriittisen palautteen antamiseen eri tavoin. Positiivista palautetta on annettava spontaanisti ja heti tilaisuuden tullessa, kun taas kriittisen palautteen antamiseen on hyvä pyytää palautteen saajan lupa, jotta hän osaa ottaa palautteen vastaan. (Vuorinen 2004, 119.) Positiivisen palautteen voi antaa julkisesti esimerkiksi yhteisessä tilaisuudessa kun taas kritiikki pitäisi kohteliaisuussyistä antaa aina yksityisesti. Mikäli kritiikki koskee koko ryhmän tai tiimin suoritusta, se pitää tuoda tiedoksi yhteisesti koko ryhmälle, muttei koko organisaatiolle. (Juholin 2008, 248, 250.)

Varsinkin kriittistä ja korjaavaa palautetta annettaessa on tärkeää, että palautteen antaja puhuu omasta näkemyksestään minä -muodossa, eikä näytä kritiikkiä koko yhteisön mielipiteenä. Samoin palautteen antajan ei ole syytä lähteä arvuuttelemaan palautteen saajan motiiveja, vaan on käytettävä aikaa myös kuuntelemiseen ja yhteisen käsityksen löytämiseen. (Vuorinen 2004, 119.) Palautetta voidaan antaa myös organisaatiossa alhaalta ylös, ei ainoastaan johtajilta alaisille (Juholin 2008, 251).

Palautteen antaminen on erittäin merkittävää, mistä nostamme seuraavaksi esiin muutamia esimerkkejä. Se on yksi ryhmässä toimimisen työkalu. Sen avulla voidaan ottaa paremmin ryhmän muut jäsenet huomioon, sillä se on osa ihmisten välistä vuorovaikutusta. Palautteen perusteella voidaan tyydyttää ryhmän ja sen jäsenten tarpeita. (Ranne 2006, 20.) Palautteen avulla yksilö ja ryhmä voi kehittyä ja oppia. Mitä paremmin palautetta, sen antamista ja vastaanottamista osataan käyttää, sitä enemmän sen avulla voi oppia. Yksilön tietoa saadaan jaettua ryhmän kaikille jäsenille palautteen kautta. Tämä mahdollistaa hiljaisen tiedon saamisen koko ryhmän käyttöön, mikä onkin yksi ryhmätyöskentelyn perusajatus. Tämä vaatii ryhmän jäsenten välistä avointa vuorovaikutusta. Palautteen avulla voidaan myös nostaa esille ongelmia ja käsitellä niitä. Ongelma tulee nimetä kunnolla, jotta se on helpompi purkaa. Korjaavan palautteen avulla ongelmista voidaan puhua niiden oikeilla nimillä. Mitä aikaisemmin ongelma otetaan käsittelyyn, sitä pienemmäksi se ehtii kehittyä. (Ranne 2006, 25.)

Antilan (2006, 55) tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisessa työelämässä on vakavia puutteita palautteen annossa ja muussa organisaation sisällä tapahtuvassa viestinnässä. Tutkimuksen mukaan vain 40 % palkansaajista oli edes kohtuullisen tyytyväinen työpaikkansa sisäiseen tiedonvälitykseen. Vain neljä vastaajaa sadasta sanoin olevansa täysin tyytyväinen saamansa palautteen määrään. Jos ihminen ei saa palautetta omasta työstään, toiminnastaan ja aikaansaannoksistaan, hän voi kokea olonsa turhautuneeksi, tarpeettomaksi ja mitättömäksi. Työn mielekkääksi kokemisella ja saadun palautteen laadulla oli selkeä yhteys toisiinsa. He, jotka saivat osakseen paljon haukkuja tai epäoikeudenmukaista palautetta, kokivat työnsä

epämielekkäänä. Kiitosta saaneet työntekijät taas kokivat työnsä mielekkäänä. (Antila 2006, 55–56.)

6.2 ”Me tehtiin tää hienosti, nyt me kiitellään toisiamme” - Palaute tutkimisissa tapahtumissa

Tapahtumien aikana palautetta annettiin nopeilla, spontaaneilla ilmauksilla, koska aikaa varsinaisiin keskusteluhetkiin ei vastuuhenkilöillä tapahtuman aikana ollut. Kaikki palaute annettiin oman kokemuksemme mukaan positiivisessa sävyssä ja mahdolliset kritiikit pyrittiin jättämään käsiteltäviksi myöhemmin henkilökohtaisesti, jotta vapaaehtoinen ei pahoittaisi mieltään ja jättäisi työtä sen vuoksi kesken. 70 % kyselyyn vastanneista oli tietoisia siitä, että vapaaehtoisille on järjestetty yhteistä toimintaa joko ennen tai jälkeen tapahtuman. Tätä lukua voidaan pitää hyvänä saavutuksena, mutta samalla se kertoo, että 30 % vastaajista ei tiennyt olemassa olevista tapaamisista.

Haastattelemamme Salpausselän Kisojen vastuuhenkilöt kertoivat käyvänsä tapahtuman jälkeen toimipaikkapäälliköiden kanssa palautekeskustelua, miten tapahtuma heidän mielestään oli sujunut. Sen sijaan harvalle vapaaehtoisryhmälle on tarjolla tietoa heidän onnistumisistaan tai epäonnistumisistaan. Salpausselän Kisoilla on käytössään kätevä sähköpostiverkosto, jonka kautta vapaaehtoiset saivat kiitokset tapahtumaan osallistumisesta. Ainoastaan tapahtumapäivinä vapaaehtoisina olleiden saaman henkilökohtaisen palautteen määrä jää usein kuitenkin pieneksi. (Lehman 2009; Määttä 2009.) MM-mölkky ja Lasten talvirieha toimivat varsin samanlaisella käytännöllä. Tapahtuman suunnittelussa mukana ollut ryhmä kokoontui keskustelemaan tapahtumavierailta ja yhteistyökumppaneiltaan saamastaan palautteesta. Mölkyn ja talviriehan kohdalla palaute kuitenkin saavuttaa helpommin myös vain tapahtuman toteutukseen osallistuneen henkilön, koska suunnitteluryhmän jäsenet ovat seuratoiminnan kautta heihin tiiviisti yhteydessä. (Nipuli 2009; Semeri 2009.)

Mikäli vapaaehtoinen haluaa antaa palautetta Salpausselän Kisojen organisaatiolle, paras tapa tehdä tämä, on ottaa yhteyttä omaan toimialueensa päällikköön. Toimipaikkapäälliköillä on mahdollisuus kerätä palautetta vastuualueensa vapaaehtoisilta

ja käsitellä sitä heidän kanssaan tapahtuman jälkeen. Samoin toimipaikkapäälliköille on järjestetty mahdollisuus toimittaa saatu palaute eteenpäin organisaation johtohenkilöille. Hannu Lehmanilla ei kuitenkaan ollut tietoa, kuinka moni tätä mahdollisuutta käyttää hyväkseen (Lehman 2009.) Mikäli oma toimipaikkapäällikkö ei ole tavoitettavissa palautteen antamista varten, kisojen internet-sivuilta löytyy palautelomake, jonka voi suunnata eri henkilöille organisaatiossa. Lähinnä palautelomake on kuitenkin suunnattu tapahtumavieraille. (Salpausselän Kisat 2009.) Erillistä palaute- tai tyytyväisyyskyselyä ei vapaaehtoisille ollut järjestetty ja tämän vuoksi saimmekin omiin tutkimuslomakkeisiimme myös organisaatiolle suunnattuja viestejä. Talviriehan ja Mõlkyn MM-kisojen tilanne on tässäkin suhteessa helpompi, koska vastuuhenkilöt ovat useimmille vapaaehtoisille entuudestaan tuttuja. Asioita voidaan käsitellä ja palautetta antaa ilman erikseen sovittuja palaveriaikoja päivittäisen yhteydenpidon kautta. (Nipuli 2009; Semeri 2009.)

Tutkimuksemme tulosten perusteella Lahden tapahtumissa vapaaehtoisina toimivat erityisesti yli 50-vuotiaat, töissä käyvät naiset. Heidän osuutensa jokaisessa tutkimusmassamme tapahtumassa oli merkittävä. Toinen merkittävä ryhmä on opiskelijat, joiden osuus erityisesti Salpausselän Kisoissa oli muita tapahtumia suurempi. Tähän vaikuttaa erityisesti vastuuhenkilöiden mainitsemat yhteistyöprojektit eri oppilaitosten kanssa. Salpausselän Kisoissa myös sukupuolijakauma oli tasaisempi kuin muissa tapahtumissa.

Vastuuhenkilöiden vastuulla on nähdä jo rekrytointi- ja ryhmäyttämävaiheessa, ketkä muodostavat uhkan ryhmähengelle ja tapahtuman järjestelyjen sujuvuudelle. On osattava etsiä oikeat henkilöt ryhmään, ja väärin valintojen kohdalla on pystyttävä reagoimaan tilanteen vaatimalla tavalla. Joidenkin tutkittujen tapahtumien vapaaehtoisten joukkoon oli kuitenkin päässyt muutamia näistä edellä mainituista ”vääristä valinnoista”. Hannu Lehman mainitsi Salpausselän Kisojen yli tuhannen vapaaehtoisen joukkoon joka vuosi päätyvän muutama henkilö, joilta vapaaehtoistatuksen osoittava kortti joudutaan ottamaan pois kesken tapahtuman. Näiden harvojen vapaaehtoistyöhön sopimattomien hakijoiden kohdalla pohdimme, mistä johtuu, että luonteeltaan vapaaehtoiseksi sopimattomien määrä vapaaehtoisiksi hakevissa ja hyväksytyissä on niinkin pieni. Onko rekrytointivaiheen alkukarsinta niin tiukka, että mikäli joku tapahtuma- / asiakaspalvelutyöhön soveltumaton hakee vapaaehtoiseksi, hänet osataan rajata valittujen ulkopuolelle? Vai eivätkö tämän tyyppiset henkilöt edes hakeudu näihin tehtäviin? Tässä on mahdollisuus pohtia altruismin ja egoismin painotusta yksittäisten ihmisten perusluonteessa. Täysin egoistiset ihmiset eivät varmastikaan uhraa edes ajatusta sille mahdollisuudelle, että tekisivät ilmaistyötä, joka koituisi muiden hyödyksi.

Tästä voisi jatkossa löytää myös tutkimusaiheen. Minkälaiset ihmiset hakevat vapaaehtoistyöhön, mutta eivät tule valituiksi tehtäviin? Mielenkiintoista olisi myös tietää, onko nykytilanne sellainen, että joudutaan ehkä halukkaiden puutteessa ottamaan tapahtumantoteutukseen myös niitä henkilöitä, joiden ei koeta siihen soveltuvan. Toinen kiinnostava jatkotutkimus voisi liittyä niihin henkilöihin, jotka eivät

ole olleet mukana vapaaehtoistoiminnassa, eivätkä koskaan ole edes harkinneet lähtevänsä mukaan toimintaan. Mitkä ovat heidän motiivinsa jättäytyä pois tämänkaltaisesta yhteisöllisestä toiminnasta?

Tutkituilla tapahtumilla oli käytössä monia erilaisia rekrytointikeinoja. Näistä tehokkaimmaksi miellettiin ”puskaradio”, jossa aiemmin vapaaehtoisina toimineet levittivät tietoa ja mielikuvia vapaaehtoistoiminnasta ja toivat tätä kautta tuttaviaan mukaan toimintaan. Käytössä oli myös perinteisempiä keinoja, esimerkiksi lehti-ilmoitukset sekä radiossa mainostaminen. Salpausselän Kisoilla oli käytössä myös Internetistä löytyvä kaavake, jolla sai ilmoittautua vapaaehtoiseksi. Yhteydenpito vapaaehtoisiin on muuttunut hyvin paljon sähköiseen muotoon. Erityisesti Mölkyn MM-kisojen ja Lasten Talviriehan vastuuhenkilöt olivat vapaaehtoisiansa yhteyksissä pääsääntöisesti sähköpostin välityksellä. Myös Salpausselän Kisoilla on omat sähköpostilistansa, mutta heidän vapaaehtoistensa joukossa on myös paljon vanhoja ihmisiä, joilla ei ole sähköpostia ja tämän takia tiedotus menee heille edelleen kirjepostina.

Tällä hetkellä kasvava ongelma on nykyisten vapaaehtoisten ikääntyminen ja poistuminen reservistä. Jatkossa voisi tutkia nuorten suhtautumista vapaaehtoistyöhön, ja selvittää, minkälaista motivointia he kaipaisivat tullakseen mukaan toimintaan. Lisäksi olisi edullista tutkia nuorten käyttämiä medioita, jotta tieto vapaaehtoistyön mahdollisuudesta tavoittaisi mahdollisimman monia uusia tulokkaita. Suuremman ongelman aiheuttaa kuitenkin se, miten mukaan saadut nuoret saataisiin myös pysymään mukana toiminnassa yhtä vankkumattomasti kuin esimerkiksi Salpausselän Kisojen pitkäaikaisimmat vapaaehtoiset. Oppilaitosyhteistyötä tehdään, mutta yhteistyön projektiluontoisuuden vuoksi osallistujat harvoin ovat mukana toiminnassa pidempään kuin yhden vuoden. Mielenkiintoista olisikin selvittää, ovatko koulujensa projektitöiden kautta kisoissa työskennelleet saaneet infoa mahdollisuudesta osallistua tapahtuman järjestämiseen myös seuraavina vuosina. Lisäksi esimerkiksi ammattiin opiskeleville voisi kertoa mahdollisuuksista toteuttaa tapahtumassa jotain täysin omaan alaansa liittymätöntä, jolloin työ/opiskelu ja vapaa-aika erottuisivat selvemmin toisistaan. Tällöin vapaaehtoistoiminta ehkä koettaisiin vähemmän rasittavana ja enemmänkin vaihteluna normaalirutiineihin. Tämä oli maininnut myös

yksi vapaaehtoistyössä toiminut perheenäiti, joka määritteli vapaaehtoistyön ”perheen äidin omaksi ajaksi”.

Yeungin (2002, 70) tekemän tutkimuksen mukaan jopa puolet suomalaisista olisi valmiita lähtemään jonkinlaiseen vapaaehtoistyöhön, jos heitä vain pyydettäisiin mukaan. Oman tutkimuksemme mukaan paras tapa rekrytoida uusia vapaaehtoisia oli kaveripiirien ja muiden yhteisöjen kautta. Tästä voisi päätellä, että olemassa olevia vapaaehtoisia tulisi edelleen rohkaista puhumaan tekemästään vapaaehtoistyöstä ja pyytämään uusia ihmisiä mukaan toimintaan. Emme pitäisi huonona ideaana sitäkään, että nykyisille vapaaehtoisille tuotettaisiin vapaaehtoistoiminnasta informatiivista materiaalia, jota he voisivat käyttää tukena ja jakaa eteenpäin.

Perehdytyksen osalta tuli kyselyyn vastaajilta suurta hajontaa. Haastattelujen mukaan kaikille oli kuitenkin ollut tarjolla perehdytystä. Onko siis mahdollista, että perehdytystä on ollut tarjolla, mutta jotkut vapaaehtoisista eivät ole saaneet siitä tietoa, tai eivät ole ymmärtäneet olleensa perehdytyksessä? Mahdollista on myös, että osa perehdytyksen ulkopuolelle jääneistä ei ole päässyt paikalle perehdytykseen omien aikataulujensa takia ja tämän takia vastasivat, etteivät ole saaneet perehdytystä lainkaan. Toisaalta, miten on mahdollista työskennellä, jos ei ole saanut minkäänlaista perehdytystä? Todennäköistä tässä onkin, että eri ihmiset kokevat perehdytyksen eri tavoin. Jotkut kokevat perehdytyksenä luennot, joillekin taas riittää, että heille kerrotaan, missä heidän työpisteensä sijaitsee. Jatkossa vapaaehtoisten perehdyttämisessä voisi siis ottaa huomioon ihmisten erilaiset tavot oppia sekä erilaiset tiedon tarpeet. Motivaation lähteenä perehdyttämisen merkitys on suuri, koska jokainen meistä varmasti tekee mieluummin asioita, jotka osaa tai joissa on hyvä. Perehdyttämisen ja kokemuksen kautta ihmiselle voi antaa lisää vastuuta, mikä taas toimii lisämotivaation lähteenä sekä sitouttajana.

Tärkeimmäksi motivaation lähteeksi vastaajien keskuudessa nousi hyvä ryhmähenkki, joka heidän välillään vallitsee. Myös kiinnostus tapahtuman teemaan ja uusien kokemusten saaminen koettiin tärkeinä. Palkitsemisella ja rahalla ei vastausten perusteella ollut suurta motivoivaa vaikutusta. Tuloksista on nähtävissä henkisten ja fyysisten motivaattoreiden merkitysero. Aineellista palkitsemista ei koettu lähes-

kään yhtä tärkeänä kuin henkistä palkitsemista. Tästä päätellen aineelliset tarpeet on jo tyydytetty ja vapaaehtoiset hakevat henkistä kasvua ja sosiaalisia palkintoja. Motivaation taso oli pääsääntöisesti hyvä ja sitoutumisen taso erittäin hyvä. Vain yksi vastaaja ilmoitti lopettavansa vapaaehtoistyön kyseisen tapahtuman jälkeen. Sitouttamisen kannalta ryhmähenki on erittäin tärkeä, sillä se saa vapaaehtoisen tulemaan mukaan toistekin. Vapaaehtoisia ei myöskään saa kuormittaa liialla vastuulla, sillä se vie työltä mielekkyyden. Toisaalta tulee pitää huolta siitä, että jokainen vapaaehtoinen kokee itsensä tarpeelliseksi eli töitä on jaettu jokaiselle sopivassa suhteessa.

Motivaation ja sitouttamisen yhteydessä pohdimme paljon eri tapahtumien palkitsemiskäytäntöä vapaaehtoisilleen. Jokainen tutkittu tapahtuma tarjosi esimerkiksi vapaaehtoisilleen kiitokseksi joko juhlat tapahtuman jälkeen, ruokailuja tapahtuman aikana tai vapaalippuja. Vastaajien joukosta moni oli kuitenkin sitä mieltä, että palkitsemista ei ole lainkaan. Jatkossa tutkimuksen aiheeksi voisi valikoitua tämän ongelman tutkiminen. Onko kyseessä informaatiokatkos, eivätkö vapaaehtoiset saa tietoa palkitsemisvälineistä? Toinen aiheeseen liittyvä kysymys on, mitä ihmiset mieltävät palkitsemiseksi? Toisille ruokailut tapahtuman aikana ovat itsestäänselvyys, toiset taas mieltävät sen palkintona. Toisaalta, monet mainitsivat vastauksissaan auttamisen halun tärkeäksi motivaattoriksi. Tällöin palkitsemisella ei olisi edes kovin suurta merkitystä. Hyvin harva ihminen on pohjimmiltaan kuitenkaan täysin altruistinen joten pelkkä auttamisen halu ei motivoi pitkään. Vapaaehtoinen alkaa haluta itselleenkin jotain. Kyseessä on kuitenkin yleensä sosiaalinen tai psykologinen hyvä, ei välttämättä materiaallinen palkinto. Pohdimme vastauksia analysoidessamme, onko auttamisen halu todellinen motiivi vapaaehtoistyöhön vai onko se ainoastaan sosiaalisesti hyväksytympi vastaus motivaation lähteeksi kuin esimerkiksi halu saada vapaalippuja tapahtumaan. Pohdimme siis onko vastaus täysin rehellinen?

Tutkimuksen edetessä kävi hyvin selväksi, että tutkituissa tapahtumissa vapaaehtoisina työskennelleet olivat tyytyväisiä oloihinsa tehtävissään. Varsin usein vastuhenkilöt mainitsivat haastatteluissaan, etteivät he olleet mitenkään erityisesti yrittäneet saada vapaaehtoisia viihtymään varsinaisessa työssään tapahtuman aikana,

vaan oli luotettu, että vapaaehtoiset pystyvät itse luomaan miellyttävän työskentelyympäristön. ”Me vaan luotetaan, et niil on aina hyvä mieli ja kivaa, ja et ne tulee seuraavankin kerran” (Semeri 2009). Toki jokainen tapahtuma palkitsi vapaaehtoisiaan tapahtuman aikana ja sen jälkeen. Suurelta osin vapaaehtoisten hyvinvointiin vaikuttaa kuitenkin organisaation vakituisten työntekijöiden asenne heitä kohtaan. Haastatellut vastuuhenkilöt korostivat, että he arvostavat vapaaehtoisten työpanosta ja heidän päätöstään tulla tekemään töitä ilman palkkaa ja halusivat tuoda sen myös vahvasti esille. Kiitoksen pitää olla vilpitöntä ja riittävän suoraa. Samoin on kuitenkin tärkeää, että negatiiviset asiat pystytään kertomaan suoraan. Ilman palautetta kukaan ei voi kehittää itseään ja näin ollen myöskään tapahtuma ei pysty kehittymään vastaamaan vapaaehtoisten ja tapahtumavieraiden muuttuviin tarpeisiin.

Itsearviointi

Opinnäytetyön toteutus oli parityönä antoisaa ja tutkittuihin asioihin pystyi tällä työskentelytavalla löytämään uusia näkökulmia. Tämä onnistuikin hyvin, mutta yhteisellä pohdiskelulla oli myös sellainen varjopuoli, että koska molemmat olemme varsin uteliaita, päädyimme välillä sivuraiteille ja pohdiskelimme täysin asiaan liittymättömiä, joskin mielenkiintoisia asioita. Koska olemme molemmat opiskelumme ohella monessa työssä ja harrastuksessa mukana, yhteisen ajan löytäminen oli varsin työlästä. Näistä syistä johtuen opinnäytetyön valmistuminen viivästyi, mutta olemme prosessin aikana oppineet huomattavasti enemmän kuin olisimme työtä aloittaessamme uskoneet.

Prosessin edetessä löysimme kysymyslomakkeista muutamia puutteita. Kaikkein suurin näistä oli palautteen antamista ja saamista koskevassa teemassa. Kysyimme tästä asiasta vapaaehtoisilta lomakekyselyssä varsin epäselvästi, kun kysyimme onko tapahtuman jälkeen yhteistä toimintaa. Olisi ollut syytä kysyä suoraan, saavatko vapaaehtoiset työstään palautetta tapahtuman aikana tai sen jälkeen. Tietoa asiasta saatiin kuitenkin paljon vastuuhenkilöiltä. Selkeä puute vastuuhenkilöille lähetetyissä kysymyksissä oli vapaaehtoisilta toivottua kokemusta käsittelevässä kysymyksessä. Koska kyseessä oli haastattelu, saimme tälläkin kysymyksellä kes-

kustelun aikana vastauksia käsiteltyyn aiheeseen. Kuitenkin olisi ollut parempi muotoilla kysymys toisin, vaikkapa ”Minkälaisia taitoja vapaaehtoisilta toivotaan?”

Pohdimme tutkimuksen suorittamiseen liittyen myös sitä, olisiko ollut parempi kuitenkin olla koko ajan läsnä lomakkeiden täyttämässä. Näin olisimme välttyneet muutamilta vain puoliksi täytetyiltä lomakkeilta. Päädyimme pohdinnassa kuitenkin siihen tulokseen, että muutamien kesken jääneiden lomakkeiden loppuun täyttäminen ei olisi muuttanut perustuloksia kovinkaan paljon, ja samaan lopputulokseen olisi päästy myös merkitsemällä lomakkeeseen selvästi sen jatkuminen paperin toiselle puolelle. Koska annoimme vastaajien täyttää lomakkeet täysin itsenäisesti, voimme olla varmoja, että emme ole vaikuttaneet yhdenkään vapaaehtoisen vastauksiin omilla käsityksillämme.

Kirjoitusvaiheessa tekstin tuottaminen tuntui helpolta ja luontevalta. Sosiaali- ja terveystieteiden kirjallisuudesta löytynyttä teoriamateriaalia tuntui välillä olevan hieman vaikeaa muotoilla, sillä sen soveltaminen kaikilta osin tapahtumiin ei olisi ollut järkevää.

Saimme jokaisesta tapahtumasta tutkimukseemme kattavan otannan, mikä tekee tutkimuksesta luotettavamman. Tutkittuja yksilöitä oli riittävän monta tehdäkseen otoksesta edustavan. Vastajat edustivat kaikkia ikäryhmiä, siviilisäätyjä sekä ammattiryhmiä, joita kaikkien vapaaehtoisten joukossa tiedettiin olevan. Kysyimme myös motivaatiosta ja perehdytyksestä useamman kysymyksen, jotta tutkimuksen luotettavuus lisääntyisi. Lisäksi koemme vastausten kertovan juuri tutkimusongelman kannalta merkittävää tietoa motivaation lähteistä ja mahdollisista ongelmakohtista. Olemme kuvanneet tarkasti, miten tutkimus on toteutettu. Tutkimus on siis näiden tietojen avulla toistettavissa. Jos kyselyt ja haastattelut suoritettaisiin uudestaan samoissa tapahtumissa, vastaukset olisivat todennäköisesti samankaltaisia. Mahdollisiin ongelmakohtiin ei ole vielä ehditty puuttua. Tutkimuksen validiteetissa olisi ollut parannettavaa. Osa kysymyksistämme ei vastannutkaan haluaamme asiaan, vaan jouduimme muotoilemaan tutkimusongelmamme hieman toisin. Kysymyslomakkeissa olimme siis otsikoineet osan kysymyksistä viestinnän

alaisuuteen, mutta vastaukset oli käsiteltävä perehdytyksen yhteydessä. Kysymykset eivät siis vastanneet meidän tekemäämme otsikointia.

Jos tekisimme työmme nyt uudestaan, panostaisimme varmasti enemmän työn aikataulusuunnitteluun sekä tutustuisimme laajemmin tarjolla olevaan teoriaan heti työn aloituksessa. Matkan varrella löysimme kirjallisuudesta aina vaan uusia mielenkiintoisia tutkimusaiheita, joita olisimme voineet ehkä osin soveltaa tässäkin työssä. Pystyimme kuitenkin pitäytymään rajaamassamme aiheessa, eikä työ alkanut rön-syillä tarpeettomasti.

Vapaaehtoisten käyttö tapahtuman järjestämisessä on monelle tapahtumalle elinehto. Palkatun työvoiman käyttö on usein kustannussyistä mahdotonta. Lahden seudun tapahtumanjärjestäjien edustajat kertovat, että tällä hetkellä vapaaehtoisia on vielä ollut saatavilla riittävästi, mutta näyttää siltä, että halukkaiden vapaaehtoisten määrä on laskussa. Tutkimuksessamme pyrimme selvittämään, mikä nykyisiä vapaaehtoisia motivoi, mikä on heidän sitoutumisensa taso ja mistä he ovat saaneet tiedon mahdollisuudesta osallistua tapahtuman järjestämiseen vapaaehtoisena. Lisäksi halusimme selvittää ketkä toimivat tapahtumissa vapaaehtoisina.

Keräsimme aineistoa käyttäen sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimme kolmen eri tapahtuman vapaaehtoisia lomakehaastattelulla. Lisäksi haastattelimme tapahtumien vapaaehtoisista vastaavia henkilöitä saadaksemme myös tapahtumien järjestävien tahojen äänen kuuluville vertailukohtana vapaaehtoisten vastauksille.

Saimme kolmesta tapahtumasta vastauksia yhteensä 214 kappaletta, joista yhden jouduimme hylkäämään vertailukelvottomana. Vastausten suuri määrä johtuu pitkälti Salpausselän Kisojen vapaaehtoisten suuresta määrästä, jolloin otoksen on myös oltava suuri. Haastateltuja tapahtumien vastuuhenkilöitä oli neljä.

Suurimman ikäryhmän vastaajissa muodostivat yli 60-vuotiaat. Naisten osuus vapaaehtoisista oli suurempi kuin miesten, joskin Salpausselän Kisoissa jako oli tasaisempi kuin muissa tutkituissa tapahtumissa. Tässä tutkimuksessa työssäkäyvien osuus vastaajista oli suurempi kuin muiden ryhmien. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat opiskelijat ja eläkeläiset.

Motivaatiotekijöistä merkittävimmit nousivat hyvä ryhmähenki sekä kiinnostus tapahtuman teemaan. Kaikkein vähiten vapaaehtoiset arvioivat motivaatioonsa vaikuttavan rahallisen ja muun palkitsemisen. Tuloksista on nähtävissä, että vapaaehtoistyötä tekevät ovat yleisesti ottaen jo tyydyttäneet fysiologiset tarpeensa ja tavoittelevat jo henkisiä päämääriä. Sitoutumisen taso tutkimillamme vapaaehtoisilla

on hyvä, ja lähes jokainen kyselyymme vastannut aikookin jatkaa vapaaehtoistyötä tapahtumissa myös tulevaisuudessa.

Parannettavaa vapaaehtoisten motivaatiossa kuitenkin vielä löytyy ja huomiota pitäisi kiinnittää varsinkin ryhmäyttämiseen ja perehdyttämiseen, joiden kohdalla vastuuhenkilöiden ja vapaaehtoisten käsitykset tilanteesta eniten vaihtelivat. Pitkään toiminnassa mukana olleet vapaaehtoiset kokivat vuosien kokemuksen olevan riittävä perehdytys. Ainoastaan yksi vastaaja mainitsi kokemuksensa lisäksi tietoja päivitettävän vuosittain. Uusien vapaaehtoisten saaminen mukaan ryhmään vaatii kuitenkin perehdytystä ja kenties uudenlaisia rekrytointimuotoja.

LÄHTEET

Airaksinen, T. & Häyry, H. 1997. Egoismi. Nyt. Teoksessa Häyry, H. & Häyry, M. Hyvä, kaunis, tosi – arvojen filosofiaa. Helsinki: Yliopistopaino. 105–115.

Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2008. Festival & special event management. Fourth edition. Milton: Wiley.

Antila, J. 2006. Työn mielekkyydestä ja mielettömyydestä. Työpoliittinen tutkimus 305. Helsinki: Työministeriö.

Brooks, I. 2006. Organisational Behaviour. Individuals, Groups and Organisation. Third Edition. Essex: Pearson Education Limited.

Elstad, B. 2003. Continuance commitment and reasons to quit: A study of volunteers at a jazz festival. Event Management. An International journal. Volume 8. Number 2. New York: Cognizant Communication Corporation. 99-108.

Eriksson, P. & Ropo, A. 2001. Hyvinvointipalvelut, liiketoiminta ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. 41–53.

Furman, B. & Ahola T. 2007. Change through cooperation. Handbook of re-teaming. Helsinki: Helsinki Brief Therapy Institute.

Getz, D. 2007. Event studies. Theory, research and policy for planned events. First edition. Amsterdam: Elsevier Ltd.

Havunen, R. 2007. Kehitä valmentajan taitojasi esimiestyöskentelyssä. Helsinki: Talentum.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 15. Uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2006. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Häyry, M. 2001. Mahdollisimman monen onnellisuus. Utilitarismin historia, teoria ja sovellukset. Vantaa: WSOY.
- Itkonen, H., Imanen, K., Lämsä, J., Matilainen, P. & Metsäranta O. 2006. Elämyksiä ja yhteisöllisyyttä etsimässä: MM-kisojen vaikutus liikunnan kansalaistointaan. Teoksessa Nylund, M., Laakso, S. & Ojajärvi, S. (toim.) Urheilu, maine ja raha – Tutkimuksia vuoden 2005 yleisurheilun MM-kisoista. Helsinki: Gaudeamus. 47–71.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Aavaranta-sarja. Helsinki: Otava.
- Ketokivi, M. 2009. Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi. Helsinki: Gaudeamus.
- Koivisto, K. 2004. Oikea valinta. Rekrytoinnin menetelmät. Jyväskylä: Gummerus.
- Koskiahho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino. 15–40.
- Lampikoski, K. 2005. Panosta avainhenkilöihin – luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla. Yritysjulkaisut. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Lehtinen, S-T. 1997. Vapaaehtoistoiminta – kasvava voimavara? Näkökulmia am-

mattityöhön. Omaehtoisen kehityksen julkaisuja. Sarja B, Vapaaehtoistoiminta 1/97. Helsinki: Kansalaisareena ry.

Markkanen, M. 2005. Henkilöstön hankinta sähköistyy. Helsinki: WSOY

Mill, J. S. 2000. Utilitarismi. Helsinki: Gaudeamus.

Niemistö, R. 2007. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Helsinki: Palmenia.

Pervin, L. A. 2003. The science of personality. Second edition. New York: Oxford University Press.

Pukkila, H. 2007. Tehdään yhdessä. Opas onnistuneisiin talkoisiin. Helsinki: Helmi Kustannus.

Raj, R., Walters, P. & Rashid, T. 2009. Events management. An integrated and practical approach. Los Angeles: SAGE Publications.

Ranne, J. 2006. Anna palaa. Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Mielikirjat.

Ristikangas, V., Aaltonen, T. & Pitkänen, E. 2008. Asiantuntijasta esimies. Innostusta ja arvostusta esimiestyöhön. Juva: WSOY.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Shone, A. & Parry, B. 2004. Successful Event Management – A Practical Handbook. Second Edition. Lontoo: Cengage Learning EMEA.

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

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum.

Van der Wagen, L. 2007. Human Resource Management for Events- managing the event forkforce. First edition. Amsterdam: Elsevier Ltd.

Wilhelm, K. 2001. Ylen antelias ihminen. Tieteen Kuvalehti 14/2001, 30.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa-määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi

Vuorinen, I. 2004. Tiimin rakentajan ja työyhteisön kehittäjän resurssireppu. Konfliktien käsittely. Tampere: Resurssi.

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

Yeung, A. B. 2005. Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriiin. Teoksessa Nylund, M. & Yeung, A.B. (toim) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus, 81–103.

Internet-lähteet

Ala-Suutari, P. 2007. Mitä laadullinen tutkimus on? Oulun Yliopisto. [Viitattu 1.3.2010]. Saatavissa: http://wwwedu.oulu.fi/tohtorikoulutus/jarjestettava_opetus/Alasuutari/Mita_laadullinen_tutkimus_on.pdf

Heikkilä, T. 2009. Yksilöt organisaatiossa. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. [viitattu 12.2.2010]. Saatavissa: <http://myy.helia.fi/~heita/jyksil.htm>

Hokkanen, L. 2003. Vapaaehtoisuus – pala elämää. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 6. Oulu. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskes-

kus [viitattu 3.2.2010]. Saatavissa:

http://www.sosiaalikollega.fi/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_6.pdf

Hämeenlinnan seudun sosiaali- ja terveysalan järjestöt. 2009. [Viitattu 23.11.2009].

Saatavissa: <http://www.yhdistykset.tiedottaa.net/12>

Salpausselän Kisat. 2009. [viitattu 10.2.2010]. Saatavissa:

<http://www.lahtiskigames.com>

Taanila, A., 2009. Määrällisen aineiston kerääminen. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu [viitattu 10.2.2010]. Saatavissa: <http://myy.helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Suulliset lähteet

Lehman, H. 2009. Assistentti. Salpausselän Kisat. Haastattelu 3.4.2009.

Määttä, I. 2009. Markkinointiassistentti. Salpausselän Kisat. Haastattelu 2.4.2009.

Nipuli, H. 2009. Toiminnanjohtaja. Etelä-Hämeen Nuorisoseurojen Liitto ry. Haastattelu 12.10.2009.

Semeri, P. 2009. Palvelutuottaja. Lahden Tanhuujat ry. Haastattelu 10.3.2009.

LIITTEET

LIITE 1 Kysymykset tapahtumien vapaaehtoisille

LIITE 2 Kysymykset tapahtumien vastuuhenkilöille

LIITE 1

Kysymykset vapaaehtoisille tapahtumatoimijoille

Arvoisa vastaaja

Olemme kaksi opiskelijaa Lahden Ammattikorkeakoulun Matkailun laitokselta ja teemme opinnäytetyötämme aiheesta Vapaaehtoistyöntekijät tapahtuman toteuttamisessa. Toivomme, että edesauttaisitte työtämme vastaamalla tähän kyselyyn. Vastaukset pysyvät täysin anonyymeinä. Lomakkeita ei toimiteta tapahtumien järjestäjille vaan he saavat yhteenvedon tuloksista. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Salpausselän Kisat. Jos teillä on jotain kysyttävää tai haluatte antaa palautetta, voitte ottaa yhteyttä sanna-kaisa.nissi@lpt.fi tai teija.nikkari@lpt.fi.

Kiitos ajastanne!

Sanna Nissi ja Teija Nikkari

Perustiedot vastaajasta

1. Ikä: alle 18__ 18-29__ 30-39__ 40-49__ 50-59__ 60 tai yli__
2. Sukupuoli: mies nainen
3. Siviilisääty: naimaton avo-/avioliitossa leski
asumuserossa/eronnut muu, mikä_____
4. Kotipaikka:_____
5. Koulutus: peruskoulu ammattikoulu/lukio korkeakoulu
muu, mikä_____
6. Toimi: opiskelija työntekijä esimies yrittäjä
työtön eläkeläinen kotiäiti/ -isä
muu, mikä_____
7. Kielitaito: suomi ruotsi englanti saksa ranska
venäjä espanja muu, mikä_____

Vapaaehtoisena toimiminen

8. Tapahtuman nimi:_____
9. Olitko aiemmin kuullut tapahtumasta? kyllä ei
10. Mitä kautta sait tiedon vapaaehtoistoiminnasta?
perhe ystävät media koulu/työpaikka järjestö
muu, mikä_____

Motivaatio ja sitoutuminen

11. Mikä motivoi sinua osallistumaan vapaaehtoistyöhön tässä tapahtumassa?

12. Saatko osallistumisestasi minkäänlaista rahallista tai muuta korvausta?

kyllä mitä _____
ei

13. Järjestetäänkö vapaaehtoisille jotain yhteistä toimintaa ennen tai jälkeen tapahtuman?

kyllä mitä _____
ei

14. Pääsetkö itse vaikuttamaan, mikä työtehtävä sinulle valikoituu? kyllä ei

15. Oletko ennen osallistunut tapahtumanjärjestämiseen vapaaehtoisena?

kyllä mihin tapahtumiin _____
ei

16. Aiotko toimia vapaaehtoisena myös jatkossa?

kyllä ei en osaa sanoa

Perustele vastauksesi _____

17. Kuinka tärkeinä motivaattoreina vapaaehtoistoiminnassa pidät seuraavia asioita:

	ei yhtään tärkeää	ei niin tärkeää	tärkeää	hyvin tärkeää	en osaa sanoa
raha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kokemusten saaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vapaaehtoisten ryhmähenki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tuotelahjat/muu palkitseminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kontaktien luominen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kiinnostus tapahtuman teemaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vanhojen ystävien tapaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Viestintä

18. Tiedätkö oman toimialueesi päävastuuhenkilöt? kyllä ei

19. Tiedätkö, kuka on koko tapahtuman päävastuuhenkilö? kyllä ei

20. Tiedätkö mitä tehtäviisi kuuluu? kyllä ei en osaa sanoa

21. Minkälaisen perehdytyksen sait tehtäviisi?

LIITE 2

Kysymykset tapahtumien vastuuhenkilöille

Arvoisa vastaaja

Olemme kaksi opiskelijaa Lahden Ammattikorkeakoulun Matkailun laitokselta ja teemme opinnäytetyötämme aiheesta Vapaaehtoistyöntekijät tapahtuman toteuttamisessa. Toivomme, että edesauttaisitte työtämme vastaamalla tähän kyselyyn. Vastaukset pysyvät täysin anonyymeinä. Yksittäisen haastattelun sisältöä ei sellaisenaan julkaista vaan niistä tehdään yhteenveto. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Salpausselän Kisat. Jos teillä on jotain kysyttävää tai haluatte antaa palautetta, voitte ottaa yhteyttä sanna-kaisa.nissi@lpt.fi tai teija.nikkari@lpt.fi.

Kiitos ajastanne!

Sanna Nissi ja Teija Nikkari

Perustiedot vastaajasta

1. Ikä: _____ vuotta
 2. Sukupuoli: mies nainen
 3. Organisaatio: _____
 4. Asema organisaatiossa: _____
 5. Tapahtuman nimi: _____
 6. Paljonko tapahtumassa on vakituisia palkattuja työntekijöitä? Entä osa-aikaisia?
-

Vapaaehtoisena toimiminen

7. Paljonko vapaaehtoisia tapahtuman toteutuksessa on käytetty
8. Mikä on vapaaehtoisten ikäjakauma?
9. Minkälaista kokemusta toivotte vapaaehtoisilta?

Motivaatio ja sitoutuminen

10. Millä keinoin pyritte sitouttamaan vapaaehtoisia tähän sekä tuleviin tapahtumiin?
11. Ovatko vapaaehtoiset usein samoja vai onko vaihtuvuutta?
12. Palkitaanko vapaaehtoisia osallistumisesta jollain lailla?
13. Minkälaisia ongelmatilanteita olette kohdanneet vapaaehtoiisiin liittyen?
14. Onko mitään tapahtumaa tai tapahtuman osaa milloinkaan jouduttu perumaan, koska vapaaehtoisia ei ole löytynyt tarpeeksi?

Viestintä

15. Mitä kautta olette etsineet vapaaehtoisia?
16. Onko vapaaehtoisia helppo löytää?
17. Ovatko vapaaehtoiset yhden vai useamman vastuu-/johtohenkilön alaisuudessa?
18. Minkälaisen perehdytyksen annatte vapaaehtoisille?
19. Miten kommunikoitte vapaaehtoisten kanssa ennen tapahtumaa ja sen aikana? Entä onko tapahtuman jälkeen yhteydenpitoa/palautekeskustelua tms.?
20. Miten vapaaehtoisten johtaminen eroaa muiden työntekijöiden johtamisesta?