

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kyllähän me keskenään toisiamme kiittelimme!

Sisäinen viestintä NORDLEK 2009 –tapahtuman
vapaaehtoistoiminnan organisoimisessa

Outi Mulari

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

04/2010

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kulttuurituotannon koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Outi Mulari	Sivumäärä 52 + 4 liitesivua
Työn nimi Kyllähän me keskenään toisiamme kiittelimme! Sisäinen viestintä NORDLEK 2009 – tapahtuman vapaaehtoistoiminnan organisoimisessa	
Ohjaava opettaja Siru Kovala, Molla Walamies	
Tiivistelmä <p>Vapaaehtoistyö on monen kulttuuritapahtuman kantava voima. Vapaaehtoistyö on voimavara ja resurssi, jota tulee organisoida ja johtaa. Sisäinen viestintä on tärkeä elementti vapaaehtoisten toimijoiden motivoinnissa, sitouttamisessa ja työnohjauksessa. Opinnäytetyössäni sisäisen viestinnän merkitystä vapaaehtoistoiminnan organisoinnissa tutkitaan NORDLEK 2009 -tapahtuman näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa kyselyn avulla tapahtuman talkoolaisten mielipiteitä ja kokemuksia tapahtuman sisäisen viestinnän toteutumisesta ja onnistumisesta. Tutkimuksen tavoitteena oli laatia ehdotuksia talkooviestinnän kehittämiseksi sekä NORDLEK -tapahtumassa että yleisesti kulttuuritapahtumien vapaaehtoistoiminnassa.</p> <p>Teoreettisena viitekehyksenä olivat vapaaehtoistyö ja sisäinen viestintä, joiden pohjalta tavoitteena oli löytää juuri talkooviestintään soveltuvia teorioita. Tutkimuksellisenä lähtökohtana opinnäytetyössäni oli NORDLEKin talkooviestinnän onnistuminen ja talkoolaisten tyytyväisyys sisäiseen viestintään tapahtuman eri vaiheissa. Tutkimuskysymyksenä oli ”Miten sisäinen viestintä onnistui NORDLEK 2009 -tapahtumassa”. Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä NORDLEK 2009 -tapahtuman 206 talkoolaiselle, joista 95 vastasi kyselyyn.</p> <p>Tutkimuksen johtopäätöksenä voi todeta, että viestinnän puutteista huolimatta vapaaehtoiset olivat melko tyytyväisiä talkotoimintaan ja tapahtuman sisäiseen viestintään. Vapaaehtoiset kritisoivat viestintää hitaaksi, huonosti organisoiduksi ja kokonaisuutena epäselväksi, mutta talkootiimien keskinäinen viestintä ja työtehtävissä toimiminen oli onnistunutta. Moniportaisen vapaaehtoisuuteen perustuvan organisaation haasteena on taata tiedon kulkeminen kaikille henkilöille. Vapaaehtoistoiminta tarvitsee myös ehdottomasti oman vastuuhenkilön, mikä selkeyttäisi sisäisen viestinnän vastuita ja organisointia.</p>	
Asiasanat vapaaehtoistyö, sisäinen viestintä, kulttuuritapahtuma	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Outi Mulari	Number of Pages 52 + 4
Title Internal communication in organizing voluntary work in NORDLEK 2009 -festival	
Supervisor Siru Kovala, Molla Walamies	
Abstract <p>Voluntary work is one of the most important factors in many culture events. Voluntary work is a resource, which should be organized and led as other resources. Internal communication is an important element in motivating and engaging volunteers and supervising their work. In my thesis the meaning of internal communication in organizing the voluntary work is researched from the perspective of NORDLEK 2009 festival. The purpose of my thesis was to find out feelings and opinions of the volunteers about the success of the internal communication at the festival. The aim of this research is to give proposals to improve and develop internal communication both in future NORDLEK festivals and in culture events generally.</p> <p>The theoretical framework in my thesis was voluntary work and internal communication. In this work the aim was to find theory that is particularly suitable for defining the meaning of internal communication in organizing voluntary festival work. The main reason for this research was to study the success of internal communications in NORDLEK 2009 festival and also find out how the volunteers felt about it before, during and after the festival. The research question in this thesis was "How did internal communication succeed in NORDLEK 2009 festival". The research was carried out as a web inquiry. It was sent to 206 volunteers of NORDLEK 2009 festival and 95 of them answered to the inquiry.</p> <p>As a conclusion of this research I can say, that despite the problems concerning the internal communication in the festival, the volunteers were quite pleased with the voluntary work and the internal communication relating their actions in the festival. The volunteers criticized the internal communication to be slow, poorly organized and unclear, but the communication inside smaller volunteer teams and operating in own work assignments got good feedback. Multileveled organization based on volunteering has a challenge to guarantee the people at task to have all the information needed. Voluntary work also needs an own responsible person, which would clarify the responsibilities and organizing the voluntary work.</p>	
Keywords voluntary work, internal communications, culture event	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 VAPAAEHTOISTOIMINTA KOLMANNELLA SEKTORILLA	5
2.1 Kolmas sektori ja kansalaistoiminta	7
2.2 Vapaaehtoistoiminta	8
2.3 Vapaaehtoistoiminnan motiiveista	9
2.4 Vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan tulevaisuuden haasteita	10
3 SISÄINEN VIESTINTÄ	7
3.1 Sisäisen viestinnän tehtävät ja keinot	12
3.2 Sisäinen viestintä johtamisen työkaluna	14
3.3. Sisäisen viestinnän merkitys vapaaehtoistyön organisoinnissa	15
4 TALKOOLAISENA NORDLEK 2009 –TAPAHTUMASSA	18
4.1 Nordlek organisaationa ja NORDLEK tapahtumana	12
4.2 Vapaaehtoistoiminnan merkitys NORDLEK 2009 – tapahtumalle	21
4.3 Talkoolaisten rekrytointi	22
4.4 Talkoolaisviestinnän organisointi	22
4.5 Oma rooli tapahtuman työharjoittelijana ja talkoolaisena	23
5 KYSELY NORDLEK 2009 -TAPAHTUMAN SISÄISESTÄ VIESTINNÄSTÄ	21
5.1 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmän valinta	25
5.2 Kyselyn toteutus	26
5.3 Kyselyn tulokset	25
5.3.1 Vastaaajien taustatiedot	27
5.3.2. Viestintä ennen tapahtumaa	29
5.3.3 Viestintä tapahtuman aikana	36
5.3.4 Viestintä tapahtuman jälkeen	40
5.5 Kyselyn yhteenveto	42
5.6 Tutkimuksen luotettavuus	44
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	45
6.1 Organisaation vaikutus sisäisen viestinnän onnistumiseen	45
6.2 Vastuuhenkilön vaikutus sisäisen viestinnän onnistumisessa	47
6.3 Keinoja tiedonkulun turvaamiseen	47
7 POHDINTA	49
LÄHTEET	51
LIITTEET	53

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on vapaaehtoistoiminta NORDLEK 2009 -tapahtumassa, tarkemmin sanottuna sisäisen viestinnän merkitys ja onnistuminen tapahtuman vapaaehtoisten talkoolaisten toiminnan organisoinnissa.

Toimin tapahtuman vastuullisen järjestäjän Folklore Suomi Finland ry:n hallituksessa. Hallitustyön kautta olen ollut mukana NORDLEK 2009 -tapahtuman järjestelyissä jo suunnitteluvaiheesta asti. Keväällä 2009 tein tapahtumaorganisaatiossa opintoihin liittyneen työharjoittelun, jonka aikana osallistuin sekä ohjelmatoimikunnan valmistelevaan työhön että tapahtuman ohjelmatoiminnan koordinointiin ja toteuttamiseen. Koska osallistuin NORDLEK 2009 -tapahtumaan talkoolaisena, sain ajatuksen tehdä myös opinnäytetyö tapahtumaan nimenomaan vapaaehtoistyön näkökulmasta. Olen aina ollut kiinnostunut kulttuuritapahtumien organisatorisesta puolesta ja osallistunut vapaaehtoistyön järjestämiseen. Arvostan vapaaehtoistoimintaa suuresti ja haluan olla myös sen kautta mukana vaikuttamassa itselleni tärkeiden asioiden tuottamiseen ja onnistumiseen. Toimittuani pitkään sekä järjestösektorilla että vapaaehtoisena toimijana olen kiinnostunut entistä enemmän erilaisista vapaaehtoistyön lainalaisuuksista.

Aihe on mielestäni tärkeä, sillä vapaaehtoistoiminta on yksi suomalaisen kansalais-toiminnan kivijaloista. Erilaiset kolmannen sektorin toimijat vastaavat suuresta määrästä kulttuuritapahtumia ja samalla niiden tuottamisesta, ja vapaaehtoistoiminta on yksi tämän mahdollistavista taustavoimista. Vapaaehtoistyö on usein edellytys kansalaistoiminnalle, ja ilman sitä toiminta ei pyörisi useimmissakaan yhdistyksissä tai ryhmissä. Kansalaistoiminnan piirissä on alati kasvava osuus palkkatyötä, kun useat tapahtumat ja järjestöt työllistävät myös palkattua osa-aikaista tai vakituista henkilökuntaa. Juuri tämä vapaaehtois- ja palkkatyön rinnakkaisuus tuo kansalais-toimintaan oman erikoispiirteensä, jota ei ole muilla sektoreilla. Vapaaehtoistyön organisointi ja koordinointi tulee vaatimaan entistä enemmän huomiota, että nämä kaksi erilaista toimintamuotoa, palkaton ja palkallinen työ, toimivat mahdollisimman hyvin yhteisen päämäärän hyväksi.

Aihe on ajankohtainen talkoilla kulttuuritapahtumien eteen tehdyn työn noustessa myös valtiovallan ja verottajan kiinnostuksen kohteiksi. Opetusministeriön avustusten yhdeksi jakokriteeriksi on nostettu toteutuneiden talkootuntien määrä. Vapaaehtoistyö on nostettu EU:n toimesta yhdeksi kulttuuritoiminnan arvoksi, ja vuotta 2011 vietetään Euroopassa vapaaehtoistoiminnan teemavuotena. Teemavuoden tavoitteena on edistää ja tukea vapaaehtoistoimintaa, lisätä sen tunnettavuutta ja edistää kokemusten ja hyvien käytänteiden vaihtoa niin kansallisella kuin euroopantasaajuisella tasolla. (OPM 2009.) Samaan aikaan verohallinto on alkanut kiinnittää huomiotaan suuria tapahtumia järjestävien yhdistysten yleishyödyllisyyden ehtoihin ja etenkin talkootyön verotettavuuteen. Kun yleishyödyllisten yhdistysten perimmäisenä tarkoituksena ei ole taloudellisen edun tavoittelu vaan "yhteisen hyvän" tavoittelu, viranomaiset ovat tehneet järjestöjen yleishyödyllisyyden arvioinnista jatkuvan prosessin. Tulkinnat yleishyödyllisen toiminnan kriteereistä ovat tiukentumassa, ja moni järjestö onkin joutunut arvioimaan järjestämäänsä toimintaa uudestaan arvonnäkökulman pelossa. (OPM 2002, 9-10.)

Sisäinen viestintä on olennaista organisaatioiden toiminnan onnistumiseksi. Yhteisön sisäinen viestintä käsittää kaiken sen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden ja henkilöryhmien välillä. Toimiva sisäinen viestintä auttaa myös pääsemään tavoitteeseen eli onnistuneen tapahtuman toteuttamiseen. Sisäinen viestintä on myös täynnä haasteita. Koska ihmiset ovat erilaisia, myös sanomat usein ymmärretään eri tavoin. Viestin lähettäjä voi kuvitella vastaanottajan ymmärtävän hänen tarkoituksensa, vaikkei näin olisikaan. Joskus unohdamme, että meille itsestään selvät asiat eivät välttämättä ole toisille yhtä tuttuja.

Työni tarkoitus on hahmottaa vapaaehtoistyön prosessia festivaalilla sekä samalla tuoda esiin vapaaehtoisten talkoolaisten perehdyttämisen, organisoimisen ja johtamisen onnistumisen edellytyksiä ja kriittisiä menestystekijöitä. Työssäni keskityn erityisesti tapahtuman sisäisen viestinnän tarkasteluun talkootyön näkökulmasta sekä NORDLEK 2009 -tapahtumassa toimineille talkoolaisille tekemäni sisäisen viestinnän kyselyn tulosten kuvaamiseen ja pohdintaan.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa tapahtumaan osallistuneiden vapaaehtoisten talkoolaisten ajatuksia ja kokemuksia NORDLEKin sisäisen viestinnän eli

talkooviestinnän onnistumisesta. Tutkimusongelmana opinnäytetyössäni on, miten tapahtumaorganisaatio pystyy sisäisen viestinnän keinoin huolehtimaan vapaaehtoisten toimijoiden rekrytoinnin, perehdyttämisen ja toiminnanohjauksen onnistumisesta. Opinnäytetyöni tavoitteena on löytää vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mikä merkitys vapaaehtoistoiminnalla on tapahtuman onnistumiselle? Millä toimilla tapahtumaorganisaatio pystyy kehittämään vapaaehtoistoimintaa ja toimijoiden antamaa panosta? Mitä organisaation on huomioitava sisäisessä viestinnässään erityisesti vapaaehtoisten toiminnannäkökulmasta?

Tutkimuksellisenä tavoitteena minulla on selvittää NORDLEKissa toimineiden talkoolaisten ajatuksia tapahtuman sisäisestä viestinnästä. Tämän avulla haluan löytää tapahtumajärjestäjille keinoja tukea kulttuuritapahtuman vapaaehtoistoimijoiden työtä sekä kartoittaa niitä sisäisen viestinnän toimia, joita festivaaliorganisaation tulisi tehdä talkootyön eteen tapahtuman eri vaiheissa.

2 VAPAAEHTOISTOIMINTA KOLMANNELLA SEKTORILLA

2.1 Kolmas sektori ja kansalaistoiminta

Kolmannella sektorilla on merkittävä tehtävä suomalaisessa yhteiskunnassa. Kolmannella sektorilla tarkoitetaan Suomessa yksityisen ja julkisen sektorin rinnalla olevia järjestäytyneitä toimijoita, kuten yhdistyksiä ja säätiöitä. Suomalaiselle kolmannelle sektorille tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa yleishyödyllisyys, voittoa tavoittelemattomuus ja vapaaehtoisuus. Kolmannella sektorilla ihmiset järjestävät toiminnan itselleen ja muille. (Harju 2003, 15-16.)

Kansalaistoiminta sijoitetaan usein juuri kolmannen sektorin kenttään. Aaro Harju mieltää kansalaistoiminnan ihmisen aktiiviseksi toiminnaksi itsestä ulospäin, yhdessä toimien, yhteiseksi hyväksi. Kansalaistoiminnan tunnusmerkkejä on se, että ihminen käyttää omaa työpanostaan. Toiminnan tulee myös suuntautua itsestä pois päin. Lähtökohta ei ole egoistinen, vaan hyödyn pitää koitua muille kuin itselle, lähipiirille

tai työnantajalle. Merkittävä tekijä on myös yhdessä toimiminen, olla mukana organisoidussa toiminnassa. Pohjimmiltaan kansalaistoiminta on ihmisten toimintaa sellaisten asioiden puolesta, joita he pitävät tärkeinä ja arvokkaina. (emt, 10-11, 21.)

Suomalaisia kansalaisjärjestöjä kutsutaan usein yleishyödyllisiksi yhteisöiksi, mikä kuvaa hyvin järjestöjen pyrkimystä toimia eri tavoin yleiseksi ja yhteiseksi hyväksi, ilman voiton tavoittelua. Sen ansiosta yhdistykset ovat saaneet Suomessa erityisaseman verokohtelussa ja julkisessa avustamisessa. Yleishyödyllinen piirre on myös antanut kansalaistoiminnalle yleistä hyväksyntää sekä sellaisen liikkumatilan, jota muilla sektoreilla ei ole. Kolmatta sektoria kutsutaan myös järjestökentäksi, ja järjestöt osallistuvat aktiivisesti erilaisten palvelujen tuottamiseen valtion ja julkisen sektorin rinnalla. (Harju 2003, 44-45; Helander 1998, 27.) Järjestöt työllistävät määrällisesti suuren joukon ihmisiä, mutta pysyviä kokoaikaisia työsuhteita on vähän ja vuosittaiset palkkasummat pieniä. Kuitenkin järjestöt tuottavat merkittävän määrän palveluita niin kulttuurin kuin koko yhteiskunnan saralla. Suuri merkitys tähän toiminnan volyymiin on vapaaehtoisella toiminnalla. (OPM 2002, 7.)

Tyypillinen kansalaistoimija on vaikea määritellä. Kansalaistoiminnan ja siihen osallistuvien kirjo on suuri, mutta siitä on määriteltävissä ääripäät. Kansalaistoiminnan kentällä on kokoaikaisissa työsuhteissa olevia työntekijöitä ja toimijoita, jotka eivät saa työstään minkäänlaista korvausta – ja kaikkea tältä väliltä.

2.2 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminta liittyy olennaisena osana kolmannen sektorin toimintaan. Voitto Helander (1998, 37) listaakin yhdeksi kolmannelta sektorista käytetyksi termiksi vapaaehtoissektorin. Vapaaehtoisuutta voidaan pitää yhtenä kansalaistoiminnan kriteerinä, ja vaikkei kaikki toiminta tapahtuisikaan vapaaehtoisin voimin, sen osuuden on oltava huomattava (Helander 1998, 55). Ilman minkäänlaista vastiketta toimivien työpanosta voidaan pitää kansalaistoiminnan perustana (OPM 2002, 14).

Myös Aaro Harjun (2003, 123) mukaan vapaaehtoistyö on suomalaisen kansalais-toiminnan ydintä. Vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan kansalaisten laaja-alaista osallistumista ilman taloudellista korvausta yhteiseksi hyväksi tähtäävään toimintaan (Harju 2003, 118). Vapaaehtoistoimintaa voidaan kuvata myös prosessiksi, jossa ihmiset yhdessä ryhtyvät parantamaan elämänlaatuaan ja voittamaan vaikeuksiaan (Lehtinen 1997, 17).

Vapaaehtoistyön kriteeri täyttyy silloin, kun henkilö tekee konkreettista työtä yhteiseksi hyväksi ilman rahallista korvausta (Harju 2003, 118). Harju (2003, 11) korostaa myös, että vapaaehtoistoiminta ja kansalaistoiminta ovat lähellä toisiaan, mutta eivät toistensa synonyymejä. Vapaaehtoistyö on usein edellytys kansalais-toiminnalle, ja ilman sitä toiminta ei pyörisi useimmissakaan yhdistyksissä tai ryhmissä. Vapaaehtoistoiminta ei kuitenkaan saa korvata ammattityötä, vaan täydentää sitä (Lehtinen 1997, 20). Nykyään kansalaistoiminnassa on kasvava osuus palkkatyötä, ja juuri tämä vapaaehtois- ja palkkatyön rinnakkaisuus tuo kansalais-toimintaan oman erikoispiirteensä, jota ei ole muilla sektoreilla (OPM 2002, 14). Molempia tarvitaan ja niiden tulee toimia toisiaan täydentäen, vaikka niiden toiminta-kulttuurit kumpuavat täysin erilaisesta arvomaailmasta.

2.3 Vapaaehtoistoiminnan motiiveista

Kansalaistoiminta perustuu siihen, että ihmisillä on halu osallistua ja toimia (Harju 2003, 39). Motiivi taas on jokin seikka, joka saa ihmisen pyrkimään tiettyihin päämääriin (Åberg 1997, 151). Kansalaistoiminnan perustaksi voidaan määritellä nämä vastikkeetonta työtä tekevät talkoolaiset, joiden motiivi on kansalaistoiminta sinänsä (OPM 2002, 14).

Suomalaista vapaaehtoistoimintaa ja toimijoiden motiiveja tutkinut Anne Birgitta Yeung nimeää tärkeimmäksi vapaaehtoistoimintaan motivoivaksi tekijäksi halun auttaa muita. Muut motiivit ja tekijät ovat huomattavasti vähäisempiä. Niiden joukosta erottuvat kuitenkin halu käyttää vapaa-aikaa johonkin hyödylliseen toimintaan ja saada uusia elämäkokemuksia. Vapaaehtoistyöllä halutaan sekä oppia uutta että

antaa omaa osaamistaan yhteiseen hyvään. Myös sosiaalinen motiivi on tärkeä. Vapaaehtoistoiminnan kautta ihmiset haluavat verkostoitua toisten samanhenkisten ihmisten kanssa sekä luoda uusia sosiaalisia kontakteja. (Harju 2003, 120; Kajanto 2004.)

Vapaaehtoistointaan motivoidutaan hyvin erilaisista lähtökohdista. Vapaaehtoista työtä tehdään muun muassa kansalaisvelvollisuuden tunteesta ja varsinkin maaseudulla vapaaehtoistointa mielletään osaksi perinteistä elämänmuotoa. Suurissa kaupungeissa taas yleisin motiivi on auttamishalu. Vapaaehtoisuus tarjoaa myös kanavan mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan yhtenä harrastuksena muiden joukossa. (Harju 2003, 121.)

Kiinnostus jotain asiaa kohtaan ja halu auttaa ovat keskeisiä motiiveja vapaaehtoiseen toimintaan osallistumiseen. Myös halu oppia uutta kannustaa osallistumaan, ja toiminnan kautta hankitut tiedot ja taidot ovat arvokkaita elämässä ja työelämässä. Vapaaehtoisen toiminnan kautta voi myös saada uusia ystäviä ja luoda sosiaalisia verkostoja. Jokaisella ihmisellä on kuitenkin erilainen syy, miksi hän halua antaa oman panoksensa yhteiseksi hyväksi. Kaikki syyt ovat yhtä arvokkaita. (emt. 2003, 39-40.)

2.4 Vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan tulevaisuuden haasteita

Suomalaisen järjestötoiminnan tulevaisuutta on mahdoton ennustaa, mutta merkkien mukaan kansalaistoiminnassa ollaan siirtymässä järjestöbyrokratian ajasta taaksepäin, vähemmän järjestölliseen ja enemmän kansalaisten omaehtoisen toiminnan suuntaan (Harju 2003, 28-29). Keskusjohtoinen toimintamalli, jossa vapaaehtoisia etsitään valmiiseen olemassa olevaan toimintaan, on vanhentumassa. Ihmisiä on vaikea motivoida toimintaan, jossa he eivät itse toimi subjekteina eivätkä pysty vaikuttamaan toiminnan sisältöön. (Lehtinen 1997, 18.)

Kansalaistoiminnan haasteita ovat mm. ikääntyminen ja muuttoliike maaseudulta kaupunkiin. Etenkin maaseudun väestön vanheneminen ja väheneminen vaikuttaa suuresti myös järjestöjen keskinäisiin voimasuhteisiin, ja vähentää järjestöjen

edellytyksiä toteuttaa monipuolista kansalaistoimintaa koko maan laajuisesti. Samoin globalisaatio vaikuttaa kansalaistoiminnan tulevaisuuteen monin tavoin. Globalisaatio pitäisi nähdä myös mahdollisuutena, sillä se antaa uusia ulottuvuuksia ja toimintavapautta kansalaisvaltion roolin madaltuessa ja globaalin vaikuttamisen ja päätöksenteon tullessa yhä lähemmäs paikallisia järjestötoimijoita. (Harju 2003, 143-147.)

Yleinen oletus on, että vapaaehtoistoiminta on viime vuosina hiipunut, mutta tätä näkemystä aiheesta tehdyt tutkimukset eivät tue. Harjun mukaan sen sijaan vapaaehtoistoiminnan organisointi on vaikeutunut, ja vapaaehtoisten rekrytointiin ja motivoimiseen tulee käyttää enemmän aikaa ja panosta kuin aikaisemmin. Vapaaehtoisten tulee tuntea, että heidän panostaan todella arvostetaan ja sitä tarvitaan. Privatisoituneessa yhteiskunnassa ihmiset elävät yhä enemmän elämysten ja merkitysten maailmassa. Elämä ei ole enää pelkkää työtä, ja ihmiset voivat käyttää yhä enemmän voimavarojaan identiteettityöhön ja viihteeseen. Kiireisiä ihmisiä on vaikea motivoida antamaan aikaansa ja käyttämään osaamistaan kansalaistoiminnan hyväksi, ellei heitä myös kouluteta ja palkita riittävästi. Kehittyvä vapaaehtoistoiminta edellyttää vapaaehtoisten osaavaa johtamista. (emt. 2003, 157.)

Järjestöt eivät voi luottaa asioiden jatkumiseen automaattisesti nykyisellään. Toimintaympäristö on murroksessa ja rahoituspuhjan tulevaisuus on monelle toimijalle epävarma. Julkinen valta on pitkään tukenut järjestöjen yhteiskunnallisesti merkittävää toimintaa esimerkiksi kuntien edullisina tiloina ja valtion tai kunnan rahallisina yleisavustuksina, jotka järjestö on voinut käyttää haluamallaan tavalla. Projektiavustukset ovat kuitenkin kasvattaneet osuuttaan ja vieneet siten järjestöjen päätösvaltaa rahankäytöstään rahoittajan tulosohjauksen piiriin. (OPM 2002, 21.)

Ihmiset ovat myös entistä valikoivampia sen suhteen, minkä asian eteen ovat valmiita toimimaan. Toimintaa on uudistettava, jotta se menestyisi koko ajan muuttuvassa toimintaympäristössä. Toiminnan tulee vastata tämän päivän ihmisten arvostuksia ja toiminnan tarpeita. Suurten, perinteisten kansalaisjärjestöjen haasteena on se, miten ne kykenevät palauttamaan aidon, vuorovaikutteisen kontaktin jäsenistöön ja säilyttämään sen herkkyyden, jota kansalaistoiminnassa tarvitaan. (Harju 2003, 139, 143, 160.)

3 SISÄINEN VIESTINTÄ

3.1 Sisäisen viestinnän tehtävät ja keinot

Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan kaikkea viestintää, jota organisaatioissa ja yhteisöissä tapahtuu. Organisaatioviestintä eli sisäinen viestintä on yksi yhteisöviestinnän osa-alue, ja se tarkoittaa sitä viestintää, joka tapahtuu yhteisön sisällä henkilöstön kesken. Sisäinen viestintä on osa yhteisökulttuuria. Sen merkitys henkilöstön viihtyvyydelle, yhteisön toimintaedellytysten takaamiselle ja jokapäiväisille toiminnoille on kiistaton. Organisaatio itsessään on jo viestintäverkko, sillä sisäisen viestinnän kautta työyhteisön tavoitteet ja jäsenten motiivit kytketään toimivaksi kokonaisuudeksi. Yhteisössä viestintä on yhdessä tekemistä ja yhteisen kulttuurin jakamista. Sisäistä viestintää ei saisi kokea velvollisuutena tai pakkona, vaan se tulisi nähdä välineenä saada ihmiset viihtymään ja organisaatio toimimaan tehokkaasti. (Parkkola 2005, 34; Åberg 1997, 31.)

Sisäisen viestinnän keskeiset tehtävät Ikävalkon (1998) mukaan ovat

1. informointi organisaation toiminnan tuloksista, suunnitelmista ja muista ajankohtaisista aiheista
2. henkilöiden perehdyttäminen työtehtäviin sekä kiinnittäminen ja sitouttaminen organisaatioon
3. informointi ja keskustelu sekä yhteisistä asioista että kunkin henkilön omasta työstä, sen muutoksista ja tavoitteista ja muista tulevaisuuden asioista
4. sisäinen markkinointi edellytyksenä ulkoiselle markkinoinnille ja asioiden tai toimintatapojen kehittymiselle
5. yleinen vuorovaikutus ihmisten kesken virallisissa ja epävirallisissa yhteyksissä

(Ikävalko 1998, 46)

Sisäinen viestintä on pitkälti operatiivista viestimistä eli päivittäisen työtehtäviin liittyvän tietojen lähettämistä, vastaanottamista ja käsittelyä. Operatiivinen viestintä eli työviestintä on sitä viestintää, mitä työntekijät tarvitsevat voidakseen suoriutua

omista työtehtävistään. Työviestintä on päivittäisen työtehtäviin liittyvää vuorovaikutusta ja ohjeistusta, ja se voi olla joko suoraa yhteydenpitoa tai välitettyä viestintää. Suora viestintä on henkilökohtaista, kasvokkain tapahtuvaa viestintää, esimerkiksi esimiehen antamia ohjeita tai työtovereilta saatua tietoa. Henkilökohtaisen suoran viestinnän tulisi aina olla kaksisuuntaista. Kaksisuuntainen viestintä tarkoittaa keskustelua ja vuorovaikutusta, ja se pitää aina sisällään kuuntelemisen tärkeän taidon. Puhuminen ja kuunteleminen tuntuvatkin helpommin ymmärrettäviltä käsitteiltä kuin yhteisöviestintä, vaikka oikeastaan on kyse samasta asiasta. Välitettyä viestintää puolestaan ovat atk-, puhelin- tai kirjallinen viestintä. Lisäksi tärkeitä työviestinnän välittäjiä ovat erilaiset muistiot, käsikirjat, toimintaohjeet ja esitteet. (Juholin 1999, 179; Åberg 1997, 112, 102-104.)

Tärkein suoran yhteydenpidon kanava on oman esimiehen delegoimat tehtävät ja työohjeet, mutta myös muilta tulevat ohjeet ovat merkittävässä asemassa. Suuri osa viestinnästä kulkeekin vaakasuoraan, työkaverilta toiselle. Työntekijöiden keskinäinen kanssakäyminen lujittaa työyhteisöä ja tuottaa joskus hyviä ratkaisuja ongelmiin. (Åberg 1997, 112.)

Sisäinen viestintä ei ole pelkästään operatiivista viestintää eli työtehtäviin liittyvien tietojen lähettämistä ja vastaanottamista, vaan sen avulla kiinnitetään ja sitoutetaan organisaation sekä toimimaan koko organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimiva viestintä on kriittinen tekijä sekä asiakastyytyvyydelle että henkilöstön sitoutumiselle (Juholin 1999, 92). Sisäinen viestintä auttaa toimijoita tuntemaan organisaation ja oman osuutensa organisaatiossa (Kainulainen 1989, 140). Viestintää tarvitaan yhteisön jäsenten perehdyttämiseksi työhönsä ja työyhteisöönsä. Koko yhteisö hyötyy, jos uusi tulokas perehdytetään yhteisön toimintaperiaatteisiin ja -tapoihin sekä omiin tehtäviinsä mahdollisimman nopeasti. Perehdyttämisessä on kyse myös työyhteisön yhteisten pelisääntöjen viestimisestä henkilöstölle. (Parkkola 2005, 36; Åberg 1997, 117-118.)

3.2 Sisäinen viestintä johtamisen työkaluna

Organisaatio on joukko ihmisiä, jotka ovat sitoutuneet vastikkeelliseen työhön yhteisön tavoitteiden saavuttamiseksi. Viestintä on välttämätöntä organisaation toiminnassa, ja se voidaankin määritellä yhdeksi yhteisön resurssiksi, jota on suunniteltava ja johdettava. Viestintä ja johtaminen kuuluvat saumattomasti yhteen, eikä ilman viestintää voi johtaa. Sisäiseen viestintään liittyvä työtiedotus eli töiden delegointi, työntekijöiden ohjaus työtehtävissä ja toiminnan ohjeistus on myös yleisesti esimiesten keskeinen tehtävä (Parkkola 2005, 35; Åberg 1997, 34.)

Johtamisen keskeisiä viestintätehtäviä ovat yleinen informointi, työtehtävien ja vastuiden määrittely, hyvästä ilmapiiristä huolehtiminen, tehtävien koordinointi ja vastuu palautteesta. Omalla toiminnallaan ja esimerkillään esimies voi tehdä ihmeitä, samoin hyvällä viestinnällä. Esimiehen tapa kommunikoida vaikuttaa myös suoraan yhteisön henkeen ja ilmapiiriin. (Juholin 1999, 88, 183.) Viestintä ei kuitenkaan ole arvo sinänsä, vaan se tukee työyhteisön toimintaa (Åberg 1997, 34). Viestintää tutkineen tohtori Tuuli Tukiaisen mukaan viestintäkulttuuri on yksi organisaation ominaisuus. Viestintäkulttuuri muodostuu kahdesta eri osa-alueesta; viestintäilmastosta ja viestintäjärjestelmästä. Viestintäilmastoon kuuluu esimiesten viestintä, organisaation toimintatavat ja työntekijöiden keskinäisviestintä, viestintäjärjestelmä puolestaan pitää sisällään käytössä olevat kanavat, tietosisällöt ja sovitut käytännöt. Juuri viestintäilmaston kehittymiseen ja tätä kautta koko sisäisen viestinnän onnistumiseen on esimiesten toiminnalla ratkaiseva rooli. (Juholin 2001, 109, 113.)

Samoin viestintätyytyväisyydellä on selkeä yhteys esimiesten johtamistapoihin ja työyhteisön ilmapiiriin, välillisesti myös työmotivaation. Eri tutkimusten mukaan tietoa halutaan eniten esimiehiltä, mutta sitä saadaan eniten työtovereilta. Työtovereiden välinen viestintä on tärkeässä asemassa yhteisön viestintäkulttuurin kehittämisessä (Juholin 1999, 68). Työtovereilta saatua tietoa ei aina arvosteta niin paljon kuin esimieheltä saatua. Työkavereiden välinen viestintä muodostaa kuitenkin puskaradion, tärkeän osan organisaation epävirallista viestintää. Vaikka puskaradiosta puhutaan usein negatiiviseen sävyyn ja se saatetaan kokea uhkaksi yhteisön toimivuudelle, on siinä myös positiiviset puolensa. Verkostoissa tapahtuva

tiedonvaihto ja vuorovaikutus on tärkeää organisaation toimivuudelle ja ennen kaikkea ihmisten motivaatiolle. Hyvässä hengessä puskaradio vahvistaa ja tukee organisaation sisäistä viestintää. (Ikävalko 1998, 47; Juholin 2001, 123.)

Palautteen antaminen ja saaminen on työtyytyväisyyden kulmakiviä (Juholin 2001, 129). Palautteenantoa ei pidetä suomalaisen toimintakulttuurin kirkkaimpana helmenä, ja palautteen antaminen ja vastaanottaminen ei tunnu aina luontevalta. Viestinnässä palautteella tarkoitetaan vastasanomaa, jolloin palaute on myös keino varmistua siitä, että lähetetty viesti on mennyt perille ja tullut ymmärretyksi. Yleisesti työympäristössä palaute mielletään arvioksi tehdystä työstä. (Åberg 1997, 162.)

Myönteisen palautteen eli kiitoksen antaminen hyvin tehdystä työstä on tärkeää. Palautteen voi antaa joko johto, oma esimies tai työkaveri. Kielteisen palautteen antaminen on haastava tehtävä. Se tulisi osata antaa rakentavasti ja ilman negatiivista perussävyä, sillä tarkoituksena ei saisi olla tuottaa pahaa mieltä, vaan antaa eväitä suoriutua seuraavalla kerralla paremmin. Ikävien asioiden puiminen on raskasta, ja siksi ne pitäisi käsitellä heti, etteivät ne jää hautumaan ja kasvamaan. Ikävillä asioilla on taipumus paisua pitkittyessään, ja selvittämättömät asiat syövät turhaan voimavaroja muulta toiminnalta. (Åberg 1997, 163.)

3.3. Sisäisen viestinnän merkitys vapaaehtoistyön organisoinnissa

Kulttuurialalla on hyvin paljon toimintaa, jossa henkilöstö ei ole palkattua, vaan työtä tekee suuri vapaaehtoisten tekijöiden joukko. Jossain tilanteissa tätä toimintaa organisoii järjestö, jossa on ehkä yksi tai ei yhtään palkattua työntekijää. Esimerkiksi kulttuuritapahtuman tuottaminen on tavallisesti projektityötä, jossa on mukana suuri joukko eri alojen tekijöitä, ja organisaatio muodostuu usein eri vastuualueiden ympärille muodostuneiden tiimien varaan. Jotta tällainen projektityö voisi onnistua, on ratkaisevaa löytää eri tehtäviin oikeat ihmiset ja saada tieto liikkumaan eri toimijoiden kesken, sekä tiimien sisällä että niiden välillä. (Parkkola 2005, 47.)

Tällaisen verkostopohjaisen organisaation toiminnassa keskeisimpänä tehtävänä on mukana olevien henkilöiden sitouttaminen ja vastuiden ja tehtävien tarkoituksenmukainen jako. Myös yhteisöllisyyden merkitys korostuu, kun tehtäviä on jaettu useiden toimijoiden ja toimijaportaiden vastuulle, ja kaikkien työpanosta tarvitaan onnistuneen tapahtuman aikaan saamiseksi. Vaikka tiimityöllä on paljon hyviä puolia, viestinnän näkökulmasta se saattaa heikentää kokonaiskuvan hahmottamista ja lisätä sirpaleisen tiedon määrää (Juholin 1999, 42). Tiimityö vaatii viestinnältä paljon, ja sisäisen viestinnän on tiedonkulun turvaamiseksi oltava tehokasta, delegoitua ja koordinoivaa. (Parkkola 2005, 47; Åberg 1997, 147.)

Talkoolaisviestintään on hyvin sovellettavissa Ilkka Tervosen (1987) määritelmä tapahtumatiedottamisen aikataulutuksesta, jonka mukaan tapahtumatiedotuksen ajoittamisessa voidaan erottaa kolme eri vaihetta: etukäteistiedottaminen, tapahtuman aikana toteutettava tiedottaminen ja jälkikäteistiedottaminen. Etukäteistiedottamisen tehtävänä on ennakkoon antaa tiedot siitä, mitä on tulossa, ja valmistaa talkoolaisia tulevaan tapahtumaan ja työtehtäviinsä. Tapahtuman aikainen tiedottaminen pitää talkoolaiset ajan tasalla siitä, mitä milloinkin tapahtuu, ja antaa sitä kautta myös yleisölle kuvan, mistä tapahtumassa on kyse. Jälkikäteistiedottamisen tehtävänä taas on tapahtuman tuloksista ja seurauksista kertominen. (Tervonen 1987, 132.)

Tiedottaminen on aina organisoitua toimintaa ja tiedottamisen organisointi merkitsee aina suunnitelmallisuutta. Suunnitelmallisuuden lähtökohtana on pyrkimys tietoiseen, hallittuun ja realistiseen toimintaan. Työyhteisön viestintä ei ole satunnaista, vaan rakentuu tiettyjen yhdessä sovittujen sääntöjen perusteella, muodostaen viestinnän rakenteen. ”Mikäli työyhteisössä ei toteuteta viestinnän järjestelyjä, on seurauksena kaaos.” (Åberg 1997, 31, 91.)

Viestinnän suunnittelussa ja toteuttamisessa tulisi aina ottaa huomioon työnjaon tärkeys. Epämääräisyys viestinnän työnjaossa on varmin tae siitä, että jotain jää tekemättä. Siksi tulisi mahdollisimman tarkoin sopia kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee. Esimiehen on myös kyettävä delegoimaan eli luovuttamaan alaisilleen sekä tehtäviä että toimivaltaa niiden suorittamiseen. Järjestöltä ja tapahtumaorganisaatiolta ei voida aina edellyttää ammattimaista viestintää, mutta hyvällä

suunnittelulla viestinnästä voi selviytyä pieninkin resurssein, kun sen vaan osaa suhteuttaa oman organisaation viitekehukseen. (Tervonen 1987, 126, 133; Åberg 1997, 95.)

Tapahtumaorganisaatiot ovat usein moniportaisia ja hajautettuja organisaatioita, jolloin myös viestinnän on sopeuduttava toimijajoukon rakenteisiin. Tiimien ja talkoojoukkojen tavoittamiseen tähtäävä talkooviestintä on usein hajautettua viestintää, jolloin viestintää ei ole järjestetty koko organisaation puitteissa, vaan eri yksiköt ja henkilöt hoitavat viestintää parhaaksi katsomallaan tavalla (Juholin 2001, 73). Tällöinkin pitää varmistua siitä, että olennainen tieto tavoittaa kaikki tarvittavat ihmiset. Talkoolaiset tulisi aina huomioida kaikessa sisäisessä tiedottamisessa. Noloja tilanteita muodostuu helposti, jos tapahtuman tuottamisessa mukana oleva henkilö tietää vähemmän kuin paikalle tullut toimittaja – tai jos talkoolainen tietää vähemmän kuin osallistuja. ”Kerron ensin omalle väelle, sitten vasta ulkopuolelle” -periaate motivoi työntekijöitä ja osoittaa, että heitä arvostetaan. Talkoolaiset tarvitsevat operatiivisen tiedon lisäksi myös tietoa yleisimmistä asioista osatakseen suhteuttaa oman työnsä kokonaisuuteen. (Parkkola 2005, 48; Åberg 1997, 148.)

Tapahtumat ovat projekteja, joiden onnistumisessa toimivalla talkootyöllä on merkittävä rooli. Henkilön kiinnittäminen työyhteisöönsä on myös erityisen tärkeää vapaaehtoisorganisaatioissa, jotka kilpailevat samoista vapaaehtoisista työntekijöistä ja asiantuntijoista. Sitoutumiseen vaikuttavat silloin monet seikat kuten yhteisön henki, tiedonsaanti ja avoimuus sekä omat vaikutusmahdollisuudet ryhmän jäsenenä. (Parkkola 2005, 37, 47.) Vapaaehtoisuuteen perustuvissa organisaatioissa myös epävirallisen viestinnän voima korostuu. Talkoolaisten sisällä toimivat verkostot voivat olla myös positiivinen osa tiedotusta, vaikka niiden kontrolloiminen onkin vaikeaa tai jopa mahdotonta. Nämä verkostot tuottavat ja välittävät tietoa yleensä ”virallisesta viestinnästä” riippumatta. Tätä puskaradiota voidaan kuitenkin pitää yhteisön toimivuuden ja sen henkilöstön motivaation kannalta hyvinkin merkittävänä. Mikäli virallinen sisäinen tiedotus on muuten asianmukaisesti hoidettua, ei puskaradio välttämättä kilpaile virallisen viestinnän kanssa, vaan täydentää sitä. (Parkkola 2005, 40.)

Talkoolaisten jakautuminen lukuisiin eri työtehtäviin, työpisteisiin ja työvuoroihin tuo omat haasteensa talkoolaisviestintään. Työtehtävien erilaisuus merkitsee samalla erilaisia mielenkiinnonkohteita ja tiedontarpeita. Eri työpisteisiin ja -vuoroihin jakautuminen ei muodosta viestinnän kannalta niinkään sisällöllisiä ongelmia kuin merkittävän tavoitettavuuden ongelman. (Tervonen 1987, 39.) Vaihtuvissa työvuoroissa ja tehtävissä tiedonkulun turvaaminen on äärimmäisen haastavaa. Puhuttu viesti saattaa jäädä kuulematta joltain, mutta pelkkään välineelliseen viestintään ei tulisi luottaa, vaikka kaikki kirjalliset tuotteet, kuten tiedotteet ja ohjelmalehdet, jaettaisiin kaikille talkoolaisille. Aina kannattaa varmistaa asian perille meno yhteisessä palaverissa. Näin asiat päästään myös keskustelemaan läpi, eikä vapaaehtoisille tule tunnetta, etteivät he voi vaikuttaa asioihin. (Parkkola 2005, 48.) Tapahtuman aikana todellisuus voi kuitenkin olla toinen, eikä kaikkien talkoolaisten yhteisille palaverille ole välttämättä aikaa osan ollessa koko ajan kiinni talkoo-tehtävissä. Tällöin viestin tavoitettavuus pitää varmistaa muilla keinoilla.

Tapahtuman jälkeen on muistettava osana palautteenantoa tiedottaa tapahtuman kulusta ja onnistumisesta. Palaute on syytä antaa välittömästi tapahtuman jälkeen ja sen yhteydessä on syytä muistaa kiitos. Kiitos voi olla pelkkä sana, sekin lämmittää mieltä, mutta on myös muita tapoja kiittää suuren urakan tehneitä vapaaehtoisia. Monet organisaatiot järjestävät tapahtuman päätteeksi talkoolaisten karonkan, osa juhlii pienimuotoisemmin. Oli kiitos millainen tahansa, on paljon mukavampi lähteä mukaan seuraavaan tapahtumaan, kun kiitos tehdystä työstä on jaettu kaikille mukana olleille henkilöille – myös vapaaehtoisille. (Parkkola 2005, 48-49.)

4 TALKOOLAISENA NORDLEK 2009 -TAPAHTUMASSA

4.1 Nordlek organisaationa ja NORDLEK tapahtumana

Nordlek on pohjoismaisen kulttuuriyhteistyön tekemiseksi solmittu yhteistyösopimus, jonka tavoitteena on lujittaa pohjoismaisten kansojen välistä ystävyyttä sekä edistää perinteistä kansankulttuuria Pohjoismaissa. Yhteistyön juuret ulottuvat aina 1920-

luvulle, ja ensimmäinen virallinen Nordlek-yhteistyösopimus allekirjoitettiin vuonna 1975. Nordlek-neuvostoon kuuluvat Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska ja Islanti sekä näiden maakunnat Ahvenanmaa, Färsaaret ja Grönlanti. Kullakin maalla ja maakunnalla on edustuksensa neuvoston toimielimissä ja hallituksessa. (Folklore Suomi Finland 2009.)

Nordlekin merkittävin ja näkyvin yhteistyömuoto on joka kolmas vuosi järjestettävä pohjoismainen kansantanssi- ja pelimannitapahtuma NORDLEK. NORDLEKiin osallistuu tuhansia tanssijoita ja soittajia kaikista pohjoismaista sekä pohjoismaisia ryhmiä Euroopasta, Australiasta ja Yhdysvalloista. Vuonna 2009 juhla järjestettiin 35. kerran n. 2200 osallistujan voimin ja isäntämaana toimi Suomi. Tapahtuma järjestettiin Lahdessa 30.6.-5.7.2009, pääpaikkana toimi Lahti Halli ympäristöineen ja toiminnot levittäytyivät myös ympäri Lahden ydinkeskustaa. (NORDLEK 2009a.)

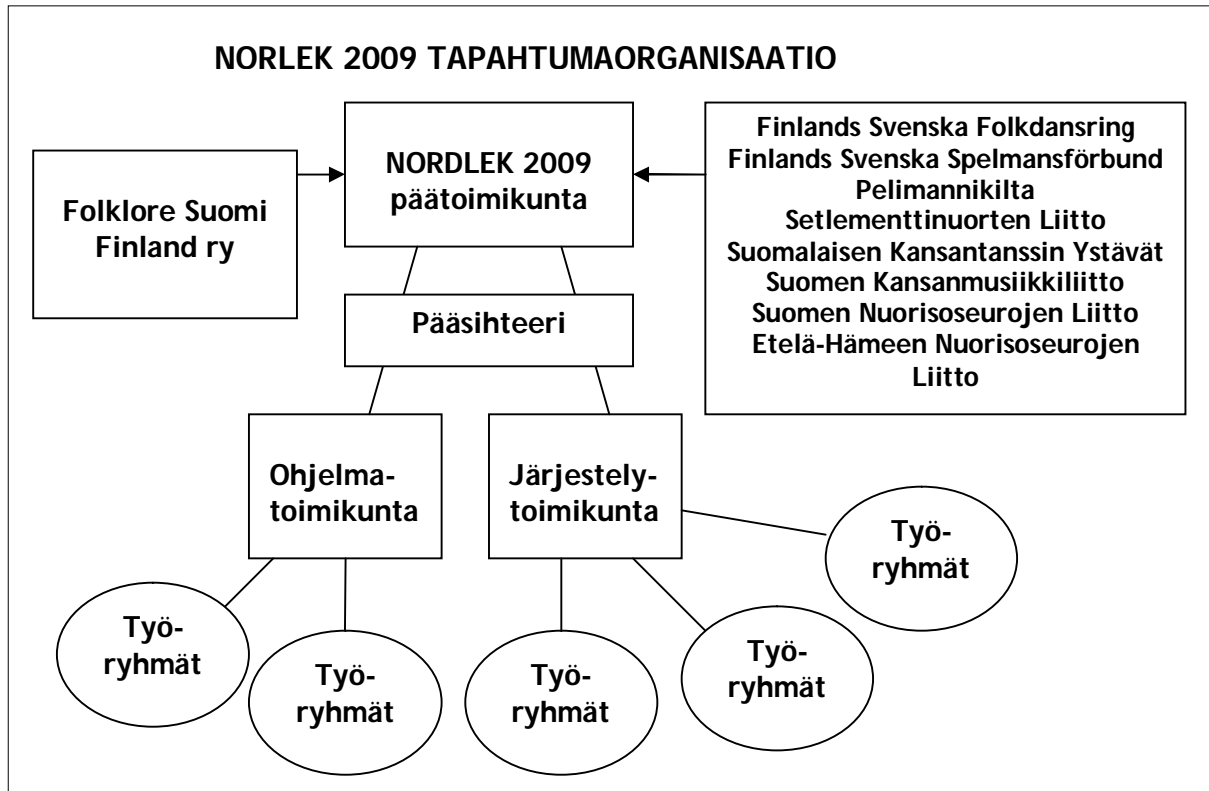
Vaikka Nordlekin suomalaisia sopijaosapuolia ovat 11 valtakunnallista kansantanssi- ja musiikkijärjestöä, Nordlekin Suomen kansallisena jaostona toimii Folklore Suomi Finland ry. Yhdistys on perustettu vuonna 1991 koordinoimaan Suomen kansantanssi- ja kansanmusiikkialan tärkeimpien järjestöjen ja festivaalien osallistumista kansainväliseen yhteistyöhön sekä huolehtimaan tämän kansainvälisen toiminnan edellyttämästä kansallisesta yhteistyöstä. (Folklore Suomi Finland 2009.)

NORDLEK 2009 -tapahtumaa varten kirjoitettiin 16.1.2007 erillinen järjestelysopimus, johon lähti mukaan seitsemän liittoa Folklore Suomi Finland ry:n toimiessa vastuullisena järjestäjänä. NORDLEK 2009 -tapahtuman sopijaosapuolia olivat:

- Finlands Svenska Folkdansring
- Finlands Svenska Spelmansförbund
- Kalevan Nuorten Liitto
- Pelimannikilta
- Settlementtinuorten Liitto
- Suomalaisen Kansantanssin Ystävät
- Suomen Kansanmusiikkiliitto
- Suomen Nuorisoseurojen Liitto

Tapahtuman hallinnoinnista vastasi Folklore Suomi Finland ry:n pääsihteeri ja tapahtuman talous kulki yhdistyksen taloudessa. Toukokuussa 2007 tapahtuman pitopaikaksi varmistui Lahti ja vastuu käytännön järjestelyistä annettiin erillisellä sopimuksella Etelä-Hämeen Nuorisoseurojen Liitolle. (Folklore Suomi Finland 2008.)

NORDLEK 2009 -tapahtuman organisaation muodostavat sopijaosapuolina toimivat järjestöt sekä tapahtumaa varten perustetut toimikunnat ja työryhmät (KUVIO 1). Tapahtuman päätöksenteosta ja suunnittelusta vastasivat järjestelysopimuksessa mukana olleiden järjestöjen edustajista muodostuneet päätoimikunta, ohjelma-toimikunta ja järjestelytoimikunta sekä niiden nimeämät työryhmät. Ohjelmatoimikunnan alaisuudessa toimivia työryhmiä olivat pääjuhlatyöryhmä, avajais- ja päättäjäistyöryhmä, nuorten ohjelmatyöryhmä, musiikkityöryhmä, konserttityöryhmä, kurssityöryhmä, illanviettotyöryhmä sekä kehitysvammaisten ryhmien osallistumisesta vastaava VI-KAN – työryhmä. Järjestelytoimikunta koordinoi rakennus-, retki-, majoitus-, järjestyksenvalvonta ja turvallisuus-, ruokahuolto-, tiedotus-, myynti-, kuljetus- ja kansliatyöryhmien toimintaa. (NORDLEK 2009b.)



Kuvio 1: Nordlek 2009 tapahtumaorganisaatio

Tapahtumalle oli palkattu osa-aikainen pääsihteeri kevästä 2008 alkaen ja lisäksi tapahtuman sopijaosapuolten työntekijät ja toimikuntien puheenjohtajat hoitivat tapahtuman asioita omien töidensä ohessa. Ohjelma- ja järjestelytoimikuntien alaisten asioiden järjestely- ja koordinoituvastuu oli pitkälti toimikuntien jäsenillä, kullakin oman nimetyn vastuualueensa mukaan. (Folklore Suomi Finland 2008.)

4.2 Vapaaehtoistoiminnan merkitys NORDLEK 2009 -tapahtumalle

Vaikka NORDLEK rakentuu monitasoisen toimijajoukon organisaatiosta, lopullisesti tapahtuman mahdollistavat sadat vapaaehtoiset ja heidän tekemänsä tuhannet talkootunnit. Kaikki sopijaosapuolet sitoutuivat tuottamaan tapahtumaan talkoolaisia, ja talkoolaiskuvio muodostui ratkaisevaksi myös taloudellisen tuloksen jakamisessa. Tapahtuman mahdollinen tuotto sovittiin jaettavaksi Folklore Suomi Finlandin ja sopijaosapuolten kesken niin, että puolet tuotosta tulee Folklore Suomi Finlandille ja puolet tuotosta jaetaan liittojen kesken toteutuneiden talkootuntien mukaan.

Monelle osallistujalle NORDLEK on harvasta rytmistään huolimatta elämäntapa, ja lopulta myös talkoolaisia tuli sopijaosapuolina olleiden liittojen ulkopuoleltakin, jopa ulkomailta. Eri sopijaliittojen työntekijät hoitivat NORDLEK-asioita omien töidensä ohessa, ja vaikka tapahtuma-aikana osa heistä oli mukana työssä oman liittonsa kustantamana ja palkallisena, he tekivät työtä samalla talkoostatuksella kuin muutkin.

Koko NORDLEK-organisaation perustuessa pitkälti vapaaehtoisuudelle tapahtuman talkootyöllä on korvaamaton merkitys. Tapahtuman aikana 235 talkoolaista teki yhteensä 7726 talkootuntia työtä tapahtuman onnistumisen eteen talkoovuoroissa, jotka pituutensa puolesta eivät olisi kestäneet minkään työsuojelutahon tarkastelua. ”Talkoovuoro kesti kunnes lähti pois”, kuten yksi talkoolaisista totesi. Tämän lisäksi liittojen edustajat osallistuivat toimikuntien valmistelevaan työhön kahden vuoden ajan, ja varsinkin tapahtumaa edeltäneen kevään ajan vapaaehtoinen työ NORDLEKin eteen vei vastuuhenkilöiltä kaiken liikenevän ajan. NORDLEKin toteutuminen ilman vapaaehtoisuutta ei siis olisi ollut mahdollista.

4.3 Talkoolaisten rekrytointi

Talkoolaisten rekrytointi aloitettiin virallisesti tammikuussa 2009. Talkoolaistarve oli jo aiemmin tiedossa tapahtuman sopijaosapuolilla ja heidän yhdistyksillään, joten monessa yhteisössä oli aktiivisesti tiedotettu talkoolaiseksi ilmoittautumisesta hyvissä ajoin ennen virallisen talkoorekrytoinnin alkamista. Talkoolaisten ilmoittautumisaika päättyi maaliskuun loppuun, jonka jälkeen järjestelytoimikunnan vastuuhenkilöt jakoivat talkoolaisia tehtäviin talkoolaisten toiveiden ja eri tehtävien talkoolaistarpeiden mukaan.

Monelle aktiiviselle harrastajalle talkoolaiseksi lähteminen oli ollut itsestäänselvyys jo pitkään ennen tapahtumaa, mutta virallisen rekrytoinnin ja varsinaisen talkoolais-tarpeen suhde oli pitkään epäselvä. Osalle talkoolaisiksi ilmoittautuneista ehdittiin jo ilmoittaa, että talkoolaisia ei tarvita enempää, kunnes lähempänä tapahtumaa käynnistettiin uusi rekrytointikampanja talkoolaisvajeen paikkaamiseksi. Talkoolaisia rekrytoitiinkin aina tapahtumaan asti tarpeen mukaan, ja vielä tapahtuman aikana työvuoroihin ilmoittautui uusia vapaaehtoisia.

Ohjelmataalkoolaisten joukko poikkesi muista talkoolaisista, sillä heidät rekrytoitiin pitkälti virallisen järjestelmän ulkopuolelta suorilla yhteydenotoilla. Yhdeksän henkilöä 28 ohjelmatakkoolaisesta oli ohjelmatoimikunnan jäseniä, jotka olivat hoitaneet jo NORDLEKiin liittyvää valmistelutyötä, joten heidän talkoopanoksensa oli luonnollisesti ohjelmatyössä ilman erillistä talkoolaiseksi ilmoittautumista.

4.4 Talkoolaisviestinnän organisointi

Tapahtuman talkoolaisviestintää oli talkoolaisten ennen tapahtumaa saama talkoovuorotiedotus, talkoolaisille järjestetyt perehdyttämisen- ja tiedotustilaisuudet sekä tapahtuman aikana toteutettu työnohjaus ja yleinen viestintä tapahtuman asioista. Kaikille tapahtuman talkoolaisille järjestettiin yhteinen perehdyttämistilaisuus tapahtumaa edeltävänä sunnuntaina Lahdessa. Ajankohta ja paikka olivat tosin suurelle osalle talkoolaisista haasteellisia, sillä tapahtuman alkaessa tiistaina moni

ulkopaikkakuntalainen koki vaikeaksi lähteä erikseen perehdyttämistilaisuuteen juuri ennen tapahtumaa. Paikalla olivatkin pääasiassa vastuuhenkilöt ja paikalliset talkoolaiset. Tapahtuman alkuun tiistaille oli järjestetty toinen talkoolaisten tiedotustilaisuus, mutta tuona ajankohtana osa talkoolaisista oli jo tiiviisti työn touhussa vastaanottamassa eri puolilta pohjoismaita saapuvia osallistujia ja käynnistämässä ohjelmaa. Myös muu ennen tapahtumaa toteutettu viestintä työtehtävistä ja -vuoroista oli toteutukseltaan vaihtelevaa, eikä perehdyttämistilaisuutta lukuun ottamatta muuta yhtenäistä ennakkoviestintää ollut talkoolaisille järjestetty.

Tapahtuman talkoolaisviestintä oli rakennettu pitkälti tapahtuman toimikuntaorganisaation varaan. Ohjelmatoimikunta toimi koko tapahtuman ajan hienosti omana kokonaisuutenaan ja hoiti kaikki ohjelmaan liittyvät asiat. Ohjelmatakkoolaisten pienen ja tiiviin porukan kesken viestintä kulki tehokkaan puhelintiedotuksen ja lähes tauottoman yhdessäolon ansiosta. Järjestelytoimikunnan jäsenillä puolestaan oli jokaisella oma vastuualueensa hoidettavana, ja he vastasivat oman vastuualueensa talkooviestinnän hoitamisesta. Järjestelytoimikunta piti joka aamu ennen päivän ohjelman alkamista kokouksen, missä käsiteltävien ja esiin tulevien asioiden viestiminen talkoolaisille oli kunkin järjestelytoimikunnan jäsenen vastuulla.

Talkoolaiset oli koottu yhtenäiseen talkoolaisrekisteriin, mutta tietoja talkoovurojen jakautumisesta talkoolaisten kesken ei ollut kerätty keskitetysti mihinkään. Talkoolaiset ja heidän vuoronsa oli tiedossa kussakin työpisteessä, mutta tietoa vastuualueiden ylittävistä talkootöistä ei ollut saatavilla. Samoin tieto kunkin vastuualueen sisällä kulki hyvin vastuuhenkilön ja alueen talkoolaisten kesken, mutta vastuualueet ylittävä viestintä ja viestin saavuttavuuden varmistaminen oli haasteellista.

4.5 Oma rooli tapahtuman työharjoittelijana ja talkoolaisena

Vaikken itse ole koskaan aikaisemmin osallistunut NORDLEK -tapahtumaan, pääsin järjestötaustani ansiosta mukaan NORDLEK 2009 -tapahtumaan jo suunnittelun alkumetreiltä lähtien. Olin tapahtuman päävastuullisena organisaationa toimineen

Folklore Suomi Finland ry:n hallituksen jäsen, ja vaikka edustamani Nordlek-sopijaosapuoli Karjalainen Nuorisoliitto ei lapsi- ja varhaisnuorisotyöhön keskittyvänä järjestönä lähtenyt mukaan aikuisille suunnatun NORDLEK -tapahtuman sopijaosapuoleksi, oli tapahtuman organisatorinen puoli minulle jo etukäteen tuttua.

Jo opintojen alkuvaiheessa minulle heräsi ajatus tehdä sekä työharjoittelu että opinnäytetyö NORDLEKiin liittyen. Minut rekrytoitiin alun perin tapahtumaan vastaamaan talkoolaisista ja talkooviestinnästä, mutta heti ensimmäisessä palaverissa työtehtäväni muuttui ja sain vastuulleni tapahtuman järjestelysuunnitelman tekemisen ja ylläpitämisen. Tämän myötä siirryin ohjelmatyöhön ja mukaan NORDLEKin ohjelmatoimikunnan toimintaan. Järjestelysuunnitelman tekemisen ja yleisen ohjelmatyön lisäksi hoidin ohjelmatalkoolaisten rekrytointia, ohjelmatalkoolaisten työvuorosunnittelun sekä heidän tiedottamisensa ennen tapahtumaa.

Sisäisen viestinnän näkökulmasta merkittävien tehtävien työharjoittelijana ja ohjelmatalkoolaisena oli juuri tapahtuman järjestelysuunnitelman kokoaminen ja ylläpitäminen. Järjestelysuunnitelmaan oli koottuna kaikki NORDLEKin ohjelmaan liittyvät tiedot (aikataulut, paikat, vastuuhenkilöt ja muut huomionarvoiset tiedot kuten tekniikan ja tulkkien tarve ym.), eri toimintojen vastuuhenkilöt yhteystietoineen sekä kattava puhelinnumerolista tapahtuman ajaksi.

Oma toimintani tapahtumassa näkyy vahvasti myös opinnäytetyössäni, eli käsittelen kyselyn tuloksia, johtopäätöksiä ja talkooviestinnän kehittämissuhteita myös osallistuvan havainnoinnin näkökulmasta.

5 KYSELY NORDLEK 2009 -TAPAHTUMAN SISÄISESTÄ VIESTINNÄSTÄ

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmän valinta

Opinnäytetyöni tutkimuksellisenä lähtökohtana on NORDLEKin talkooviestinnän onnistuminen ja talkoolaisten tyytyväisyys sisäiseen viestintään tapahtuman eri vaiheissa. Tutkimuskysymys on ”Miten sisäinen viestintä onnistui NORDLEK 2009 -tapahtumassa”. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa talkoolaisten kokemuksia tapahtuman sisäisen viestinnän onnistumisesta ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana sekä tapahtuman jälkeen. Talkoolaisten kokemusten perusteella tavoitteenani on laatia ehdotuksia talkoolaisviestinnän kehittämiseksi sekä NORDLEK -tapahtumalle että yleisemmin vapaaehtoisen talkotoiminnan näkökulmasta.

Tutkimusmenetelmäksi valitsin kyselytutkimuksen. Kysely on tehokkain tapa kerätä tietoa, kun halutaan tavoittaa suuri vastaajajoukko. Kyselyssä tiedonkeruu on strukturoitua ja soveltuu hyvin suuriin yleiskartoituksiin. Kyselyn etuna laajan tutkimusaineiston keräämisessä on myös menetelmän tehokkuus, sillä vastauksista on helppo tehdä yhteenvetoa ja taulukkoanalysointia. Haasteita puolestaan saattavat olla aineiston jääminen pinnalliseksi ja mahdollinen vastaajakato. (Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2007, 188-190.) Tutkimusmenetelmää valitessani kyselyn tärkein etu minulle oli mahdollisuus suuren vastaajajoukon tavoittamiseen. Halusin tavoittaa opinnäytetyötäni varten jokaisen tapahtumassa olleen talkoolaisen, ja tämä oli mahdollista kyselyn avulla. Tutkimukseni on siis kokonaistutkimus, eli kyselylomake on lähetetty koko tutkittavalle perusjoukolle, NORDLEK 2009 -tapahtuman talkoolaisille (Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2007, 174-175) .

Hyödynsin kyselyn pohjalta tekemissäni johtopäätöksissä ja kehittämissä ehdotuksissa myös osallistuvaa havainnointia. Oma työnkuvani NORDLEKissa oli sisäistä viestintää pääasiassa pienen ryhmän eli ohjelmatakkoolaisten kesken, mutta tapahtuman työharjoittelijana ja talkoolaisena pääsin tutustumaan kattavasti koko NORDLEKin talkoolaisprosessiin. Osallistuvan havainnoinnin tärkein anti oli juuri tapahtuman kokonaisuuden hahmottaminen ja tilaisuus katsoa talkotoimintaa sekä ulko- että sisäpuolelta, suunnittelijana ja toteuttajana.

5.2 Kyselyn toteutus

Kaikille tapahtuman toteuttamiseen osallistuneelle talkoolaiselle lähetettiin sähköinen kysely NORDLEK 2009 talkoolaisviestinnän toteutumisesta (liite 1). Kyselyssä kartoitin vastaajien mielipiteitä tapahtuman talkoolaisviestinnästä ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen. Kysymyksissä keskityin erityisesti talkoolaisrekrytointiin toteutumiseen, tapahtumaa edeltäneeseen perehdytykseen ja viestintään sekä tapahtuma-aikaisen tiedonkulun toimivuuteen.

Kyselyn muodossa päädyin sähköiseen kyselylomakkeeseen, sillä minulle tärkeitä asioita tutkimusaineiston keruussa olivat kyselyn tavoitavuus ja vastaamisen helppous. Kyselyjen suurimpana ongelmana on usein kato, eikä suurille joukoille lähetetty lomake tuota yleensä korkeaa vastausprosenttia (Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2007, 191). Halusin tavoitella mahdollisimman korkeaa vastausaktiivisuutta, joten pyrin tekemään kyselylomakkeesta mahdollisimman yksinkertaisen ja helposti täytettävän. Vaikka avoimet kysymykset sallivat vastaajan ilmaista itseään omin sanoin, ne koetaan myös haastaviksi täyttää. Valintakysymykset puolestaan saattavat kahlita vastaajan valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin, mutta ne tuottavat helpommin käsiteltäviä ja mielekkäästi vertailtavia tuloksia. (Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2007, 196.) Tämän vuoksi suurin osa kysymyksistä oli valintakysymyksiä tai asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä olivat ainoastaan jokaisen osion lopussa olevat vapaa sana tapahtuman ennakkoviestinnästä, tapahtuma-aikaisesta viestinnästä ja viestinnästä tapahtuman jälkeen.

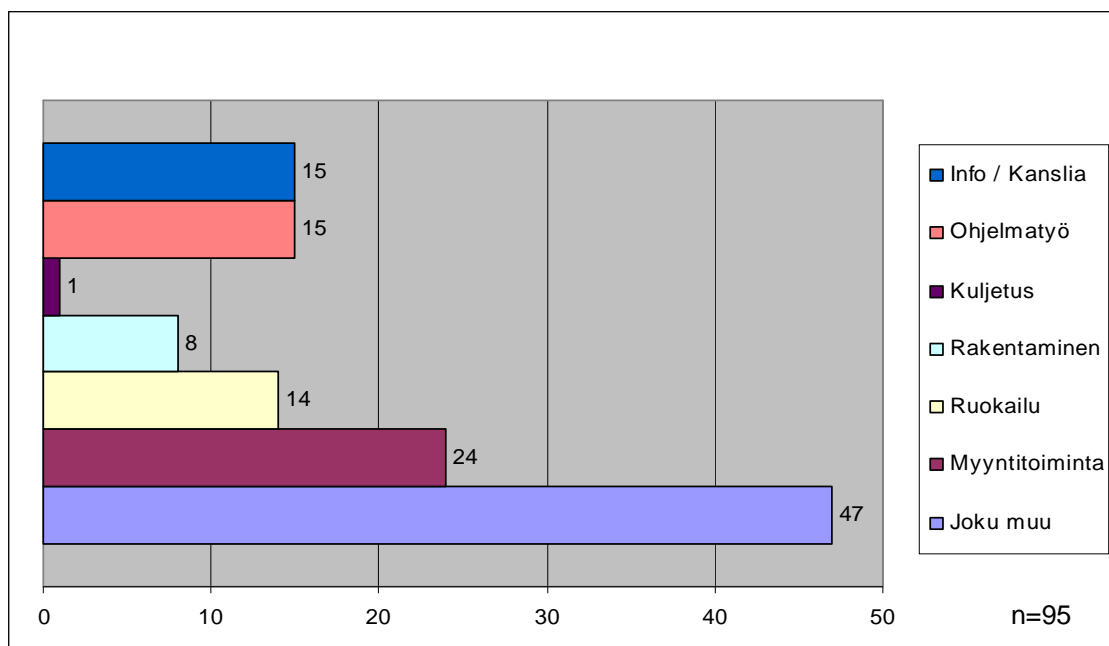
Kysely lähetettiin sähköpostitse 206 talkoolaiselle. Kaikkia 235 talkoolaista kyselyni ei valitettavasti tavoittanut, sillä kaikkien paikan päällä tapahtumassa ylimääräisiksi talkoolaisiksi ilmoittautuneiden henkilöiden yhteystietoja ei päivitetty tapahtuman talkoolaisrekisteriin, joten heidän tavoittamisensa tapahtuman jälkeen oli vaikeaa. Kyselyyn vastasi 95 henkilöä vastausprosentin ollen 46 %.

5.3 Kyselyn tulokset

5.3.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastanneista lähes puolet (45 %) oli 40-59-vuotiaita, 60-vuotiaita tai vanhempia oli 25 % ja vain kuusi vastaajaa oli alle 20-vuotiaita. Tapahtuman osallistujien korkea keski-ikä näkyy siis myös talkoolaisten ikärakenteessa. NORDLEK 2009 -tapahtumaan osallistui talkoolaisena paljon ensikertalaisia. 80 % vastaajista oli talkoolaisena NORDLEK -tapahtumassa ensimmäistä kertaa, ja vain 54 % vastaajista oli ollut NORDLEKissa aiemmin edes osallistujana. 95 vastaajista 15 henkilöä toimi talkoolaisstatuksensa lisäksi myös jonkun NORDLEKin toimikunnan tai työryhmän jäsenenä.

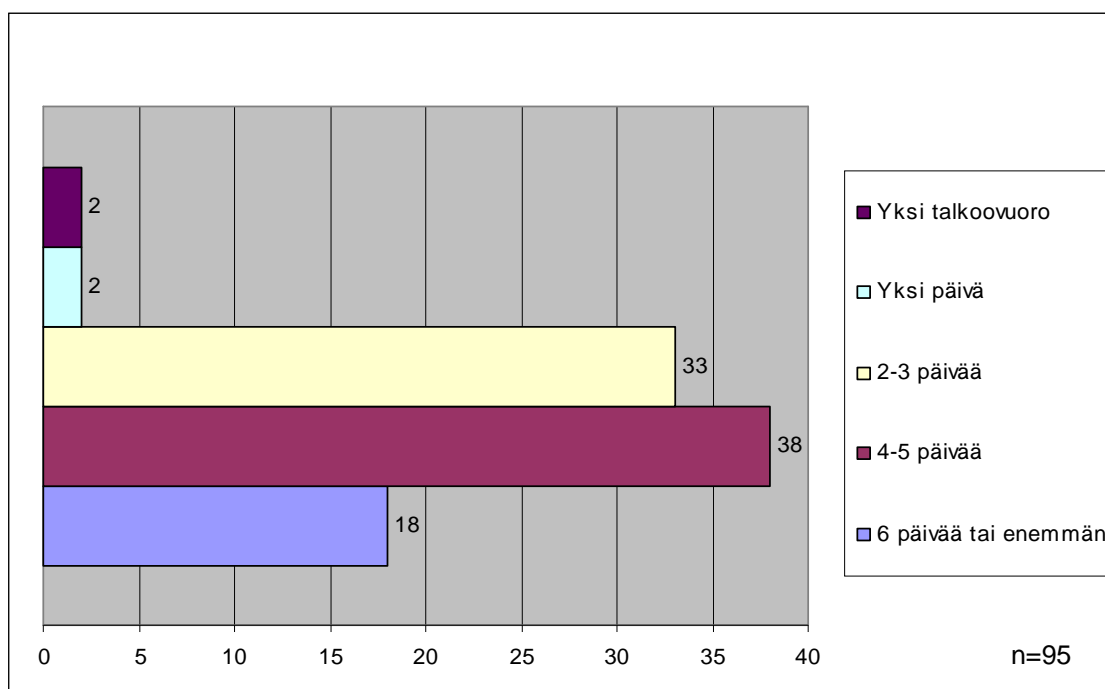
Heti kyselyn taustatietoja kartoittavaan osuuteen minulla oli jäänyt ratkaiseva virhe talkootehtäviä määrittelevään kohtaan (KUVIO 2). Lukuisista tarkistuksista huolimatta olin unohtanut listauksesta merkittävää talkoojoukkoa vaatineen majoitustoiminnan, joten uskon tämän puuttuvan vaihtoehdon valitettavasti vääristäneen kohdan vastauksia. Moni majoitustalkoolaisista on kenties valinnut vastaukseen jonkun toisen tehtäväalueensa tai kohdan ”joku muu”.



KUVIO 2. Talkootehtävät tapahtuman aikana

Kyselyyn vastanneiden talkootehtävät jakautuivat kaikkien merkittävimpien toiminta-alueiden kesken ja vastaavat majoitustoiminnan puuttumista lukuun ottamatta hyvin tapahtuman talkoolaisrakennetta. Infoon ja kansliaan oli tapahtuman työntekijöiden lisäksi nimetty vain muutama vastuutalkoolainen, mutta lopulta varsinkin ryhmien saapuessa kanslia työllisti useita talkoolaisia. Ohjelmatakkoolaisiin kuuluivat tanssijoiden ja pelimannien ohjelmasta vastaavien lisäksi myös VI KAN –ryhmien ohjelmasta vastaavat talkoolaiset, yhteensä 28 henkilöä. Kuljetustyössä oli koko tapahtuman ajan kaksi talkoolaista. Rakentamisessa oli vain muutama vastuutalkoolainen, mutta rakentamiseen osallistui kiireapuna lukuisia talkoolaisia muiden tehtäviensä ohessa. Ruokailujärjestelyt oli ulkoistettu ulkopuoliselle palveluntarjoajalle, mikä selittää ruokailutalkoolaiden vähäisen määrän. Myyntitoiminta piti sisällään sekä kahvilan, tarvikemyynnin että Lahti Hallissa järjestetyn anniskeluravintolan. Vaihtoehtoista puuttui siis majoitustoiminta, jonka talkoolaiset huolehtivat kahden majoituskoulun majoitusvalvonnasta ja siivouksesta.

Taustakysymyksissä selvitettiin talkoolaiden tapahtuman aikana tekemää työmäärää (KUVIO 3). Vastaajista 38 (41 %) oli työskennellyt talkoolaisena 4-5 päivää eli lähes koko tapahtuman ajan, ja lähes kaikki (96 %) vastaajista oli ollut talkoolaisena vähintään kahden päivän ajan.

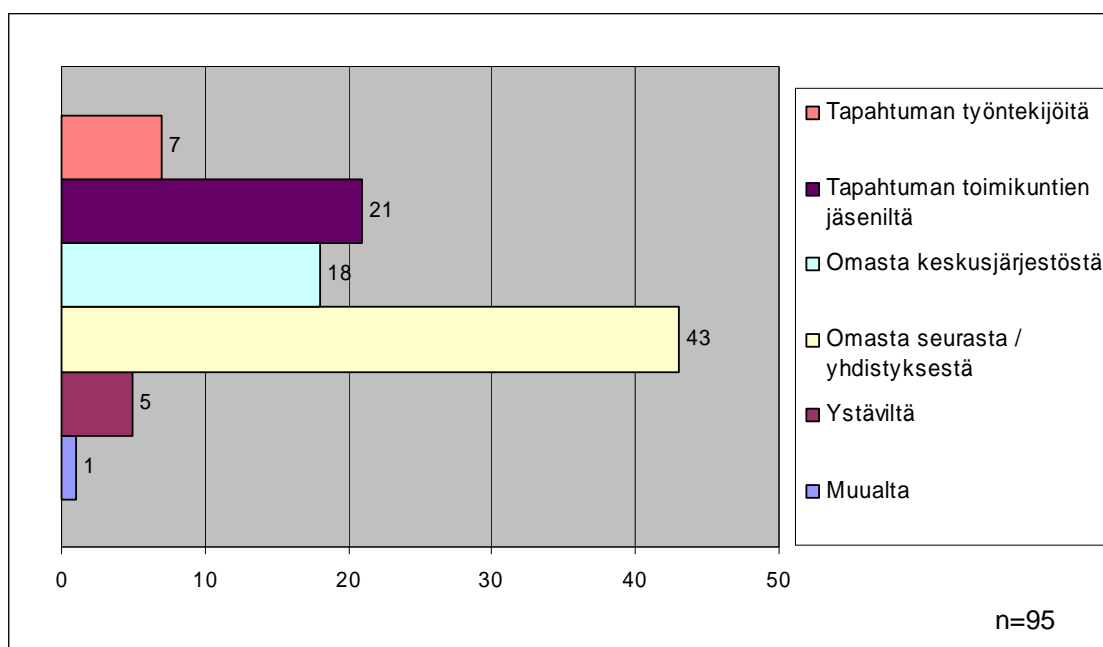


KUVIO 3. Talkootyön määrä tapahtuman aikana

Talkootyön määrää kysyttäessä huomaa vastaajajoukon painottumisen niihin, jotka työskentelivät talkoolaisina pidemmän rupeaman, lähes koko tapahtuman ajan. Tapahtumaa edeltäneeseen kevääseen asti talkoolaiseksi hyväksymisen edellytyksenä oli ollut vähintään kahdeksi päiväksi talkootyöhön ilmoittautuminen. Tästä syystä suurin osa talkoolaisista oli tehnyt valinnan osallistua tapahtumaan talkoolaiseksi mahdollisimman pitkäksi ajaksi, sillä talkootyön ja tapahtumaosallistumisen yhdistäminen oli muuten vaikeaa. Vasta juuri ennen tapahtumaa huomattiin puutteita tietyissä talkoovuoroissa, joten tapahtumaan rekrytoitiin myös yhden talkoovuoron tai yhden talkoopäivän tekijöitä.

5.3.2. Viestintä ennen tapahtumaa

Tapahtuman ennakkoviestintää kartoittavassa osiossa kysyttiin talkoolaisrekrytoinnin toteutumisesta, talkoovuorosuunnittelusta ja perehdyttämisestä. Vastaajilta kysyttiin, mitä kautta he olivat saaneet tiedon mahdollisuudesta osallistua talkoolaiseksi NORDLEK 2009 -tapahtumaan (KUVIO 4).



KUVIO 4. Tieto talkoolaisrekrytoinnista

Suurin osa vastanneista (64 %) oli saanut tiedon mahdollisuudesta osallistua tapahtuman talkoolaiseksi joko omasta keskusjärjestöstään (eli NORDLEK - tapahtuman sopijaosapuolilta) tai omasta seurastaan. Tämä pitää varmasti paikkansa, sillä keskusjärjestöt olivat sitoutuneet tapahtuman järjestelyjen lisäksi myös tuottamaan tapahtumaan talkoolaisia, ja tapahtuman voitonjaon järjestöjen kesken perustessa tehtyjen talkootuntien määrään motivaatio oman jäsenistön kannustamiseksi talkootyöhön oli varmasti suuri.

Viestintä koskien talkoolaiseksi hyväksymistä koettiin kuitenkin avoimissa vastauksissa hyvin sekavaksi, eikä useilla talkoolaiseksi määräajan puitteissa ilmoittautuneella ollut tietoa talkoolaiseksi pääsemisestä kuin juuri ennen tapahtumaa.

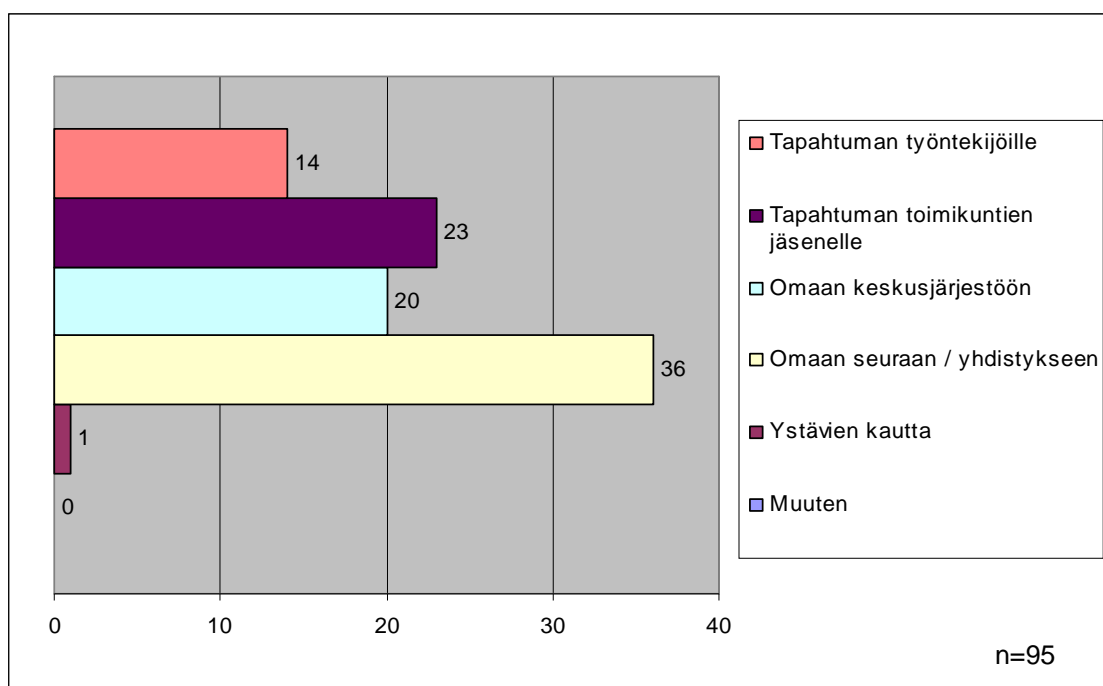
”Ennen tapahtumaa luvattiin, että ajoissa (olisiko huhtikuussa) tulee tietoa talkootarpeesta, mutta tiedon sain vasta kesäkuun 10 päivä.”

”Olimme ilmoittautuneet vuotta aikaisemmin talkoolaiseksi, muistuttelimme siitä keväällä useampaan kertaan, mutta varsinaisen vahvistuksen saimme aivan viime metreillä, kun osa meistä oli jo sopinut muuta ko. ajankohdaksi. Olisimme kaivanneet jotain virallisempaa huomattavasti aikaisemmin.”

Samoin talkootyöstä saatavat edut olivat epäselviä ja muuttuivat useasti ennen tapahtumaa. Alun perin talkoolaisille tiedotettiin koko tapahtuman ajaksi talkootyöhön sitoutuvien olevan etusijalla työvuoroja jaettaessa, lopulta myös lyhyemmän ajan talkootyössä toimivia hyväksyttiin mukaan talkoojoukkoon.

”Oli paljon sählinkiä siinä, millä ehdoilla talkoolaiseksi voi ruveta, miten pitkäksi aikaa, mitä "etuja" talkoolaiset saavat jne. Yhteydensaaminen ja yksiselitteisten ohjeiden saaminen Nordlekin järjestäjiltä oli varsin vaikeaa. Yksi sanoi yhtä ja toinen toista. Monta kokkia. Tietoa siitä, että oli hyväksytty talkoolaiseksi ja mihin tehtäviin, ei myöskään koskaan tullut. Jne. Mutta loppujen lopuksi kaikki sujui hyvin.”

Vastaajilta kysyttiin, mitä kautta he olivat ilmoittautuneet talkoolaiseksi (KUVIO 5). Tapahtumaan sitoutuneiden järjestöjen vaikutus näkyy myös talkooilmoittautumisten keräämisessä, sillä talkoolaiseksi oli ilmoittauduttu ensisijaisesti oman taustaorganisaation kautta. Valtaosa vastanneista (60 %) oli toimittanut talkoolaislomakkeen NORDLEKiin joko oman seuran tai oman keskusjärjestön kautta.

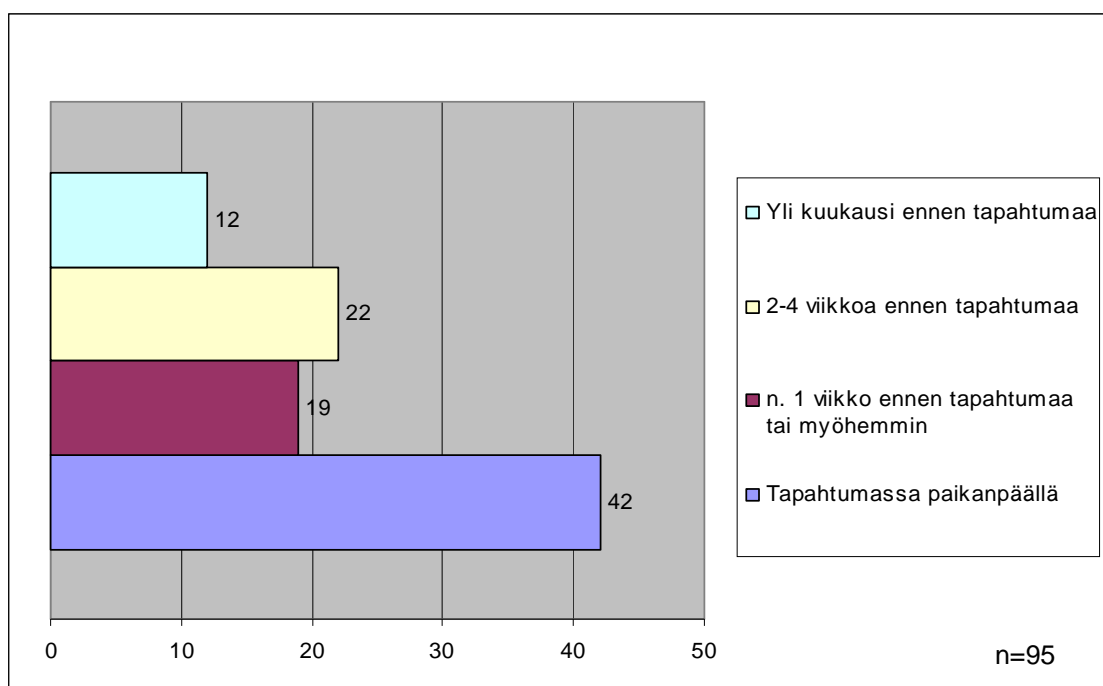


KUVIO 5. Talkoolaiseksi ilmoittautuminen

Yllättävän suuri osa vastaajista (39 %) oli ilmoittautunut suoraan tapahtuman järjestäjille, eli joko pääsihteerille tai järjestelytoimikunnan jäsenille. Tämä selittyy järjestelytoimikunnan ja talkoolaisten paikallisvoittoisella rakenteella, eli järjestelytoimikunnan jäsenet olivat pääasiassa Lahden seudulla toimivia aktiiveja, joiden maantieteellisen sijaintinsakin puolesta oli helppo hoitaa tapahtuman käytännön valmisteluja. Samoin talkoolaisista iso osa tuli Lahdesta ja ympäryskunnista.

Vastaajista 60 (65 %) oli jo ilmoittautumislomakkeessa ilmoittanut haluavansa johonkin tiettyyn talkootehtävään. Kaikkiaan 81 vastaajaa (94 %) vastasi myös saaneensa toimia toivomassaan tehtävässä, eli talkoolaisten tyytyväisyys talkootehtävien jakautumiseen oli hyvä. Sen sijaan tyytyväisyys tulevista työtehtävistä saatuun ennakkotietoon jakautui lähes kahtia. Vain hienoinen enemmistö vastaajista, 49 henkilöä (52 %) vastasi saaneensa mielestään hyvin ennakkotietoa tulevista tehtävistä.

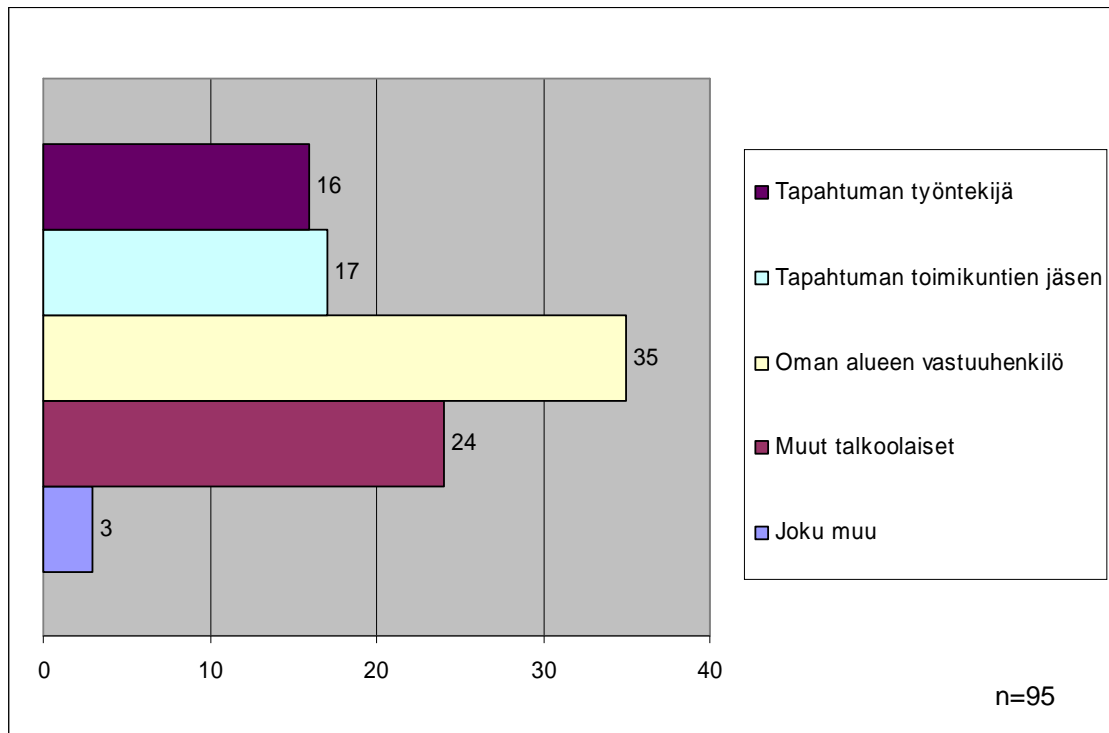
Ennakkotiedon puutteellisuus näkyy eniten talkoovuoroista tiedottamisessa (KUVIO 6). Lähes puolet eli 42 vastaajaa (44 %) sai tiedon tapahtumanaikaisista talkoovuoroistaan vasta paikanpäällä tapahtumassa. Vain 12 vastaajaa (13 %) ilmoitti saaneensa tiedon talkoovuoroista yli kuukausi ennen tapahtumaa.



KUVIO 6. Talkoovuoroista tiedottaminen

”Eipä mistään ollut oikeastaan mitään tietoa etukäteen. Joitakin epämääräisiä sähköpostiviestejä tuli, mutta pääosin oli vain oltava siinä uskossa ja toimittava sen mukaan, että on saanut ne työvuorot, joita on toivonut. Itse sain työvuoroni selville vasta ystävän soittaessa ja ilmoittaessa ne minulle tapahtuman jo alettua. Ehkä syynsä oli myös sillä, että en itse päässyt varsinaiseen perehdytystilaisuuteen.”

Perehdyttämisestä kysyttiin, kuka oli toiminut ensisijaisena perehdyttäjänä omiin talkootehtäviin (KUVIO 7). Talkoolaisten perehdyttämisestä tuli valitettavasti asia, jota ei ollut virallisesti määritelty kenenkään vastuulle, ja tämä näkyy myös vastausten suuressa hajonnassa. Päälinjauksen mukaan lopullinen vastuu talkoolaisten perehdyttämisessä oli alueen vastuuhenkilöllä, jonka 35 vastaajaa (37 %) nimesi ensisijaiseksi perehdyttäjäksi tapahtuman työtehtävissä. Osassa tehtäviä oman alueen vastuuhenkilö ja tapahtuman toimikunnan jäsen saattoivat olla sama henkilö, mikä selittää tapahtuman toimikunnan jäsenen suhteellisen suuren osuuden (18 %) ensisijaisena perehdyttäjänä toimineista. Huomattavan suuri määrä, 24 vastaajaa (25 %), sen sijaan on vastannut perehdyttämisensä tapahtuneen muiden talkoolaisten toimesta.



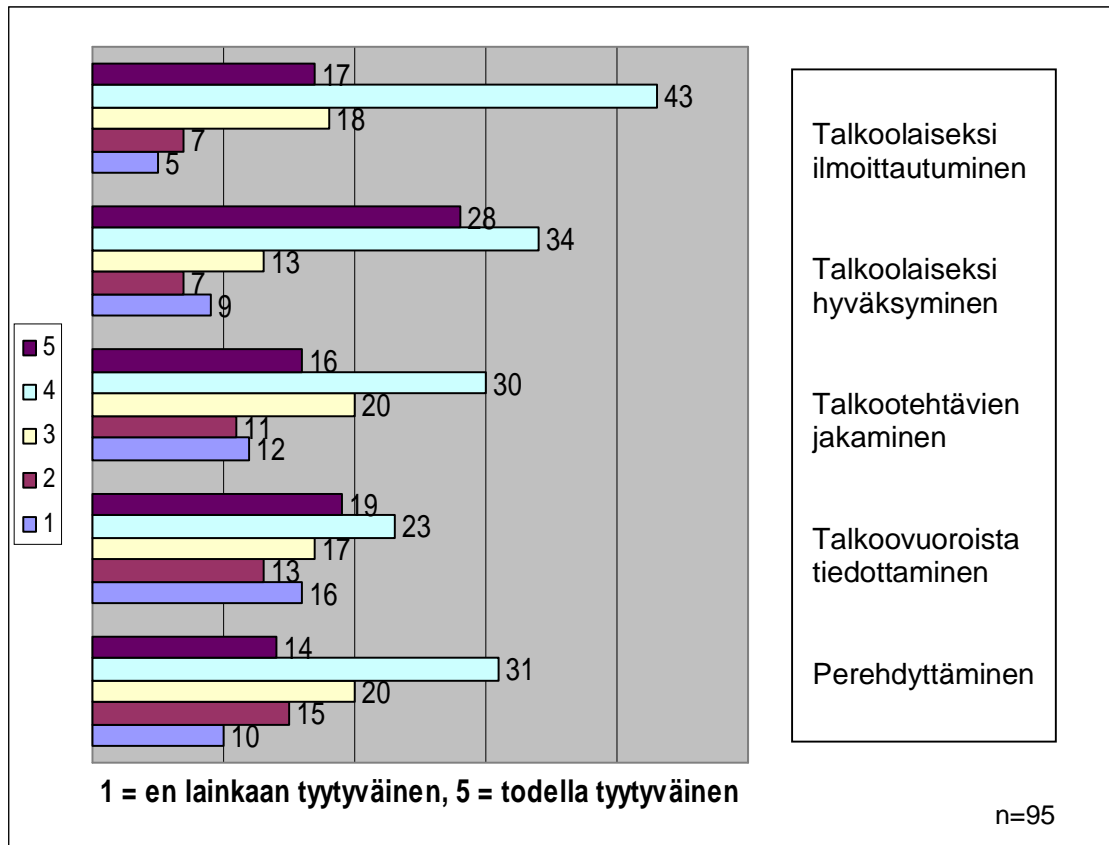
KUVIO 7. Perehdytyksen vastuuhenkilö

Avoimissa vastauksissa sekä kiitettiin että moitittiin ennen tapahtumaa järjestettyjä talkoolaisien tiedotus- ja perehdytystilaisuuksia.

”Yhteinen infotilaisuus ennen tapahtumaa oli hyvä. Siellä esiteltiin useimmat vastuuhenkilöt ja näin nimet saivat kasvot... siitä oli hyötyä paikanpäällä, jos tarvitsi löytää tietty ihminen.”

”Työvuorojen jakotilaisuus oli kaikkea muuta kuin kannustava. Työpäällikön suosikit olivat joka vuorossa etusijalla. Ei tarvitse ihmetellä jos ei ole helppo saada uusia talkoolaisia.”

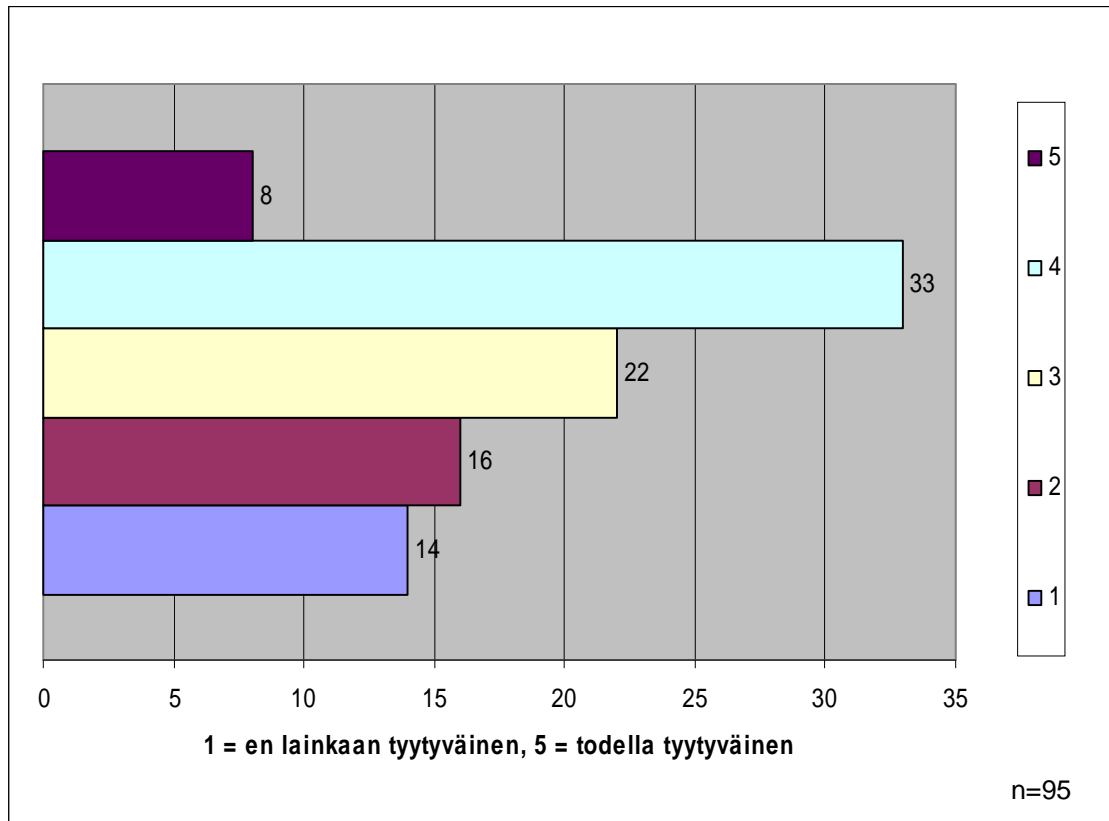
Talkoolaisilta kysyttiin, kuinka tyytyväisiä he olivat ennakkoviestinnän eri osa-alueisiin, eli talkoolaiseksi ilmoittautumiseen, talkoolaiseksi hyväksymiseen, talkoo-tehtävien jakamiseen, talkoovuoroista tiedottamiseen ja perehdyttämiseen (KUVIO 8).



Kuvio 8. Tyytyväisyys viestintään ennen tapahtumaa

Tyytyväisimpiä oltiin viestintään talkoolaiseksi hyväksymisestä, johon 68 % vastanneista ilmoitti olleensa melko tai todella tyytyväinen, vastausten keskiarvon ollessa 3,71. Vähiten oltiin tyytyväisiä talkoovuoroista tiedottamiseen, johon 33 % vastanneista ilmoitti olleensa ei lainkaan tai ei juurikaan tyytyväinen, ja keskiarvokin oli vain 3,18. Tämä on hyvin verrattavissa edellisiin vastauksiin, jossa työtehtäviin hakeutuminen sai kiitosta ja puolestaan talkoovuoroista myöhään tai vasta paikanpäällä tiedottaminen sai moitteita.

Viimeisenä ennakkoviestinnän tiimoilta pyydettiin kertomaan asteikolla yhdestä viiteen, kuinka tyytyväisiä vastaajat olivat tapahtuman ennakkoviestintään kokonaisuudessaan (KUVIO 9).



Kuvio 9. Yleinen tyytyväisyys ennakkoviestintään

Valtaosa vastaajista (36 %) oli melko tyytyväinen tapahtuman ennakkoviestintään, tyytyväisten osuuden ollessa kokonaisuudessa 44 % vastaajista. Tyytymättömien osuus oli puolestaan 32 % vastaajista. Kokonaisuutta arvioidessa vastaajien tyytyväisyys talkoolaisten ennakkoviestintään oli vähäisempi kuin eriteltyt vastaukset antoivat ymmärtää, sillä ennakkoviestintään tyytyväisyyden keskiarvo oli vain 3,05.

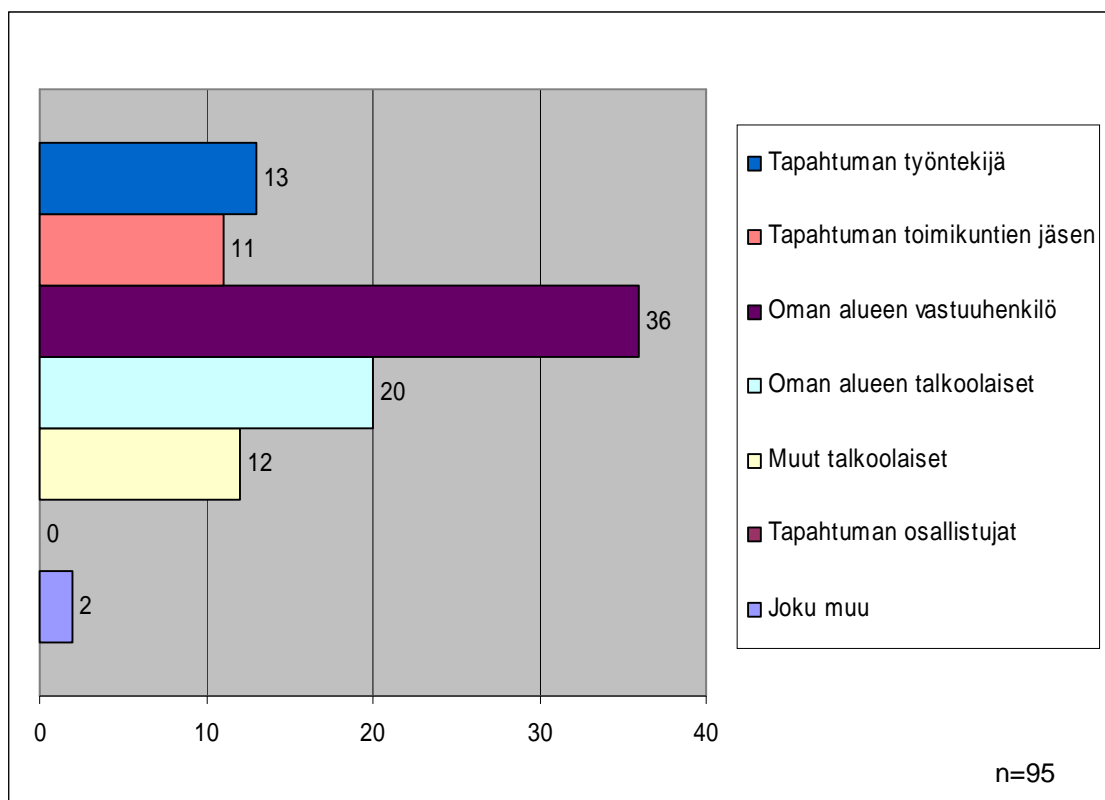
”Hitaanlaisesti infoa tuli. Toisaalta minulle riitti kyllä, kun paikanpäällä opastettiin.”

”Talkoolaiseksi hyväksymisestä eikä talkootehtävistä tullut mitään tietoa ennen tapahtumaa. Tiesin talkoolaisia kuitenkin tarvittavan ja menin infotilaisuuteen. Sielläkin talkoolaisten tarpeesta eri tehtävissä ei saanut mitään käsitystä. Talkootyön eduista oli tietoa ennen tapahtumaa, mutta se ei pitänyt mitenkään paikkaansa. Toimikunnissa yritettiin puuttua tähän, mutta se ei mennyt perille. Täydellinen fiasko!”

5.3.3 Viestintä tapahtuman aikana

Tapahtuma-aikaisesta viestinnästä kysyttiin vastaajien mielipiteitä sisäisen viestinnän riittävyttä sekä tyytyväisyyttä viestinnän eri osa-alueisiin.

Talkoolaisilta kysyttiin, keneltä he ensisijaisesti saivat viestiä tapahtuman aikana (KUVIO 10). 36 vastaajaa eli 38 % vastaajista piti ensisijaisena viestijänään oman toiminta-alueen vastuuhenkilöä. Kuitenkin lähes sama määrä, 34 % vastaajista, oli sitä mieltä, että olivat ensisijaisesti saaneet tietoa ja viestiä muilta vapaaehtoisilta eli joko oman toiminta-alueen talkoolaisilta tai muilta tapahtuman talkoolaisilta. Tämä kuvaa hyvin tapahtuman toimintasektoreiden eriytynyttä toimintaa ja sitä, että viestintä oli keskittynyt pitkälti kunkin sektorin sisälle.



KUVIO 10. Ensisijainen viestijä tapahtuman aikana

Ensisijaisen viestijän määräytymiseen saattaa vaikuttaa myös jo ennen tapahtumaa muodostuneet henkilösuhteet ja tuttavuudet. Valtaosa tapahtuman talkoolaisista oli aktiivisia kansantanssin tai -musiikin harrastajia, jotka olivat ilmoittautuneet mukaan

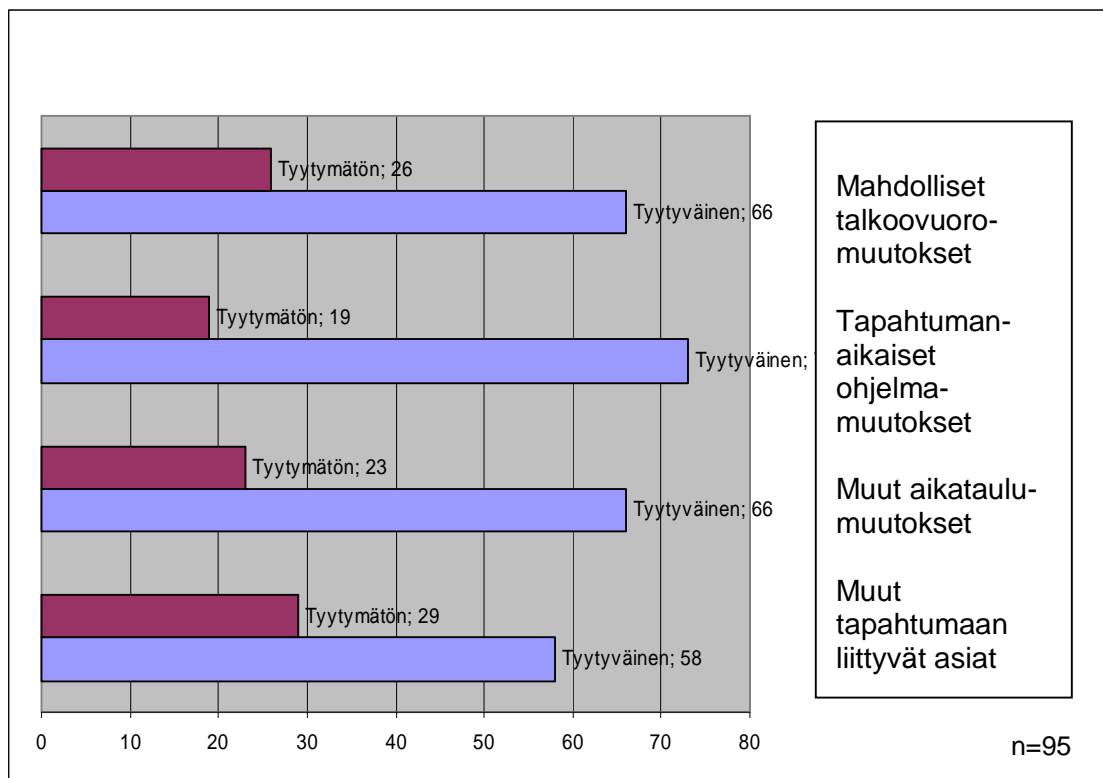
talkootyöhön oman yhdistyksensä kautta. Talkoolaisten kesken oli siis jo etukäteen muodostunut erilaisia sosiaalisia suhteita, ja myös tapahtuman työntekijä ja toimikuntien jäsenet olivat useille entuudestaan tuttuja. Tällaisessa tilanteessa ihmiset varmasti hakeutuvat kysymään neuvoa ja hakemaan tukea entuudestaan jo tutulta ihmiseltä.

Toisaalta muiden talkoolaisten vahva osuus kertoo talkoolaisten vahvasta yhteishengestä työtehtävistä riippumatta. Tapahtuman talkoolaistunnisteet, kirkkaankeltaiset henkilökuntapaidat, olivat myös omiaan vahvistamaan tätä talkoolaisten yhteyttä, sillä toiset talkoovuorossa olleet erotti ihmisjoukosta varmasti, ja muilta talkoolaisilta oli helppo mennä kysymään neuvoa tai kertomaan omia uutisia eteenpäin.

”Kun saimme alueemme toimimaan, niin tieto kulki hyvin ja hommat sujui.”

”Ohjelmatoiminta pelasi, tosin ylimääräisten apulaisten paikallistamisessa ja koordinoinnissa olisi meilläkin voinut ehkä olla parantamisen varaa puolin ja toisin. Muuhun kuin ohjelmatoimintaan liittyvistä asioista oli usein hankala saada tietoa ja vastuullinen henkilö puuttui tai yhdelle henkilölle oli keskittynyt liikaa hommia, mikä haittasi hänen keskittymistään ja tavoitettavuuttaan.”

Talkoolaisilta kysyttiin heidän mielipidettään siihen, kokivatko he saaneensa riittävästi viestintää ja tietoa tapahtuman aikana talkootyönsä tueksi (KUVIO 11). Kaikkein tyytyväisimpiä oltiin tapahtumanaikaisista ohjelmamuutoksista viestimiseen, joista 79 % vastaajista ilmoitti saaneensa riittävästi viestiä. Tyytymättömmimpiä oltiin puolestaan viestimiseen muista tapahtumiin liittyvistä asioista, josta 33 % vastaajista koki saaneensa liian vähän tietoa.

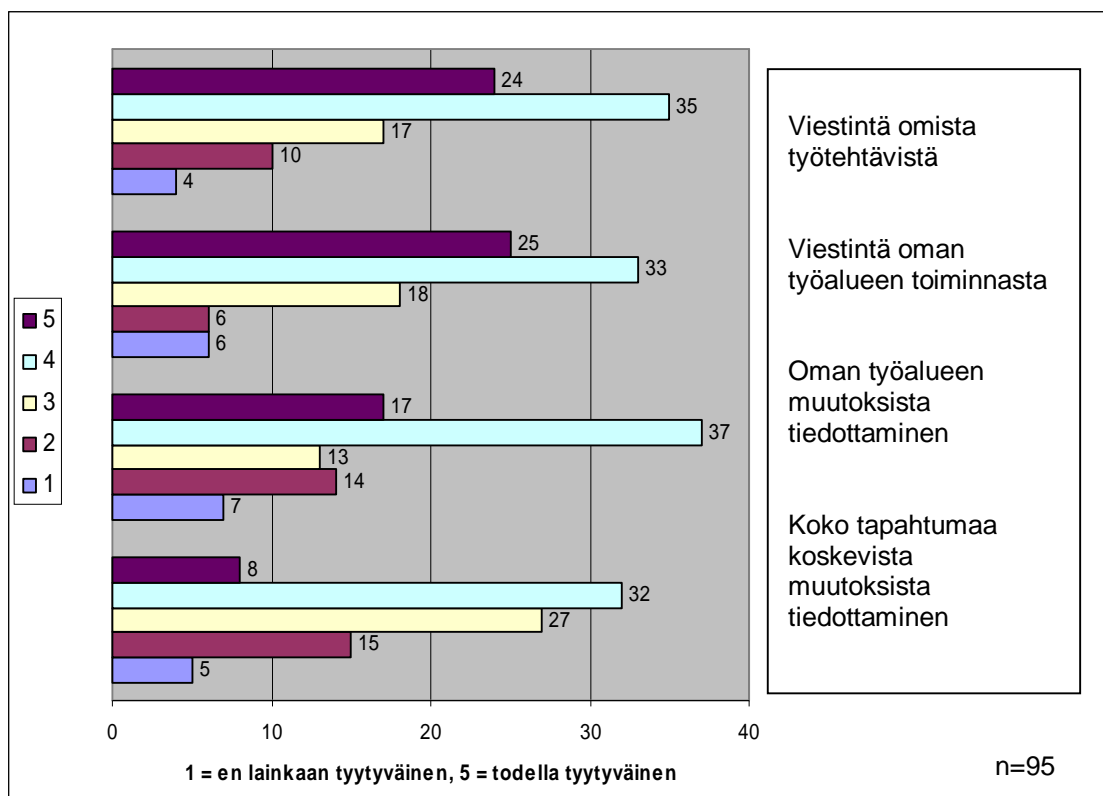


KUVIO 11. Viestinnän riittävyys tapahtuman aikana

”Itse piti kysellä, missä tarvitaan. Talkoolaisena minulle ei kerrottu mitään, ei pyydetty, ei määrätty. Kaikki mitä tein riippui omasta aktiivisuudestani. Yritin sanoa, että pyytävät missä tarvitaan. Kukaan ei ikinä pyytänyt mihinkään. Itse kyselemällä ja havainnoimalla tekemättömiä asioita sain hyvin erilaisia tehtäviä ja tein parhaani ollakseni avuksi osallistujille.”

Tämä selittyy kenties toiminnan ja viestinnän keskittymisellä pitkälti oman vastualueen sisälle ja oman vastuuhenkilön hoidettavaksi, jolloin etusijalla olivat omien työtehtävien hoitamiseen liittyvät asiat ja muutokset. Viestintä ylitti huonosti vastuualuerajoja, ja koko organisaatiota koskevia tietoja oli vaikea välittää niin, että ne olisivat tavoittaneet kaikki talkoolaiset. Tämä oli valitettavaa, sillä osallistajat eivät nähneet eroa ohjelma- ja majoitustalkoolaisien välillä, vaan he olettivat saavansa vastauksen kaikkiin kysymyksiinsä kaikilta talkoolaisilta. Tiedonkulun haasteet sektoreiden välillä harmittivat myös talkoolaisia tapahtuman aikana, sillä moni olisi halunnut saada viestiä enemmän myös kokonaisuudesta, kyetäkseen auttamaan ja palvelemaan osallistujia paremmin ja kattavammin.

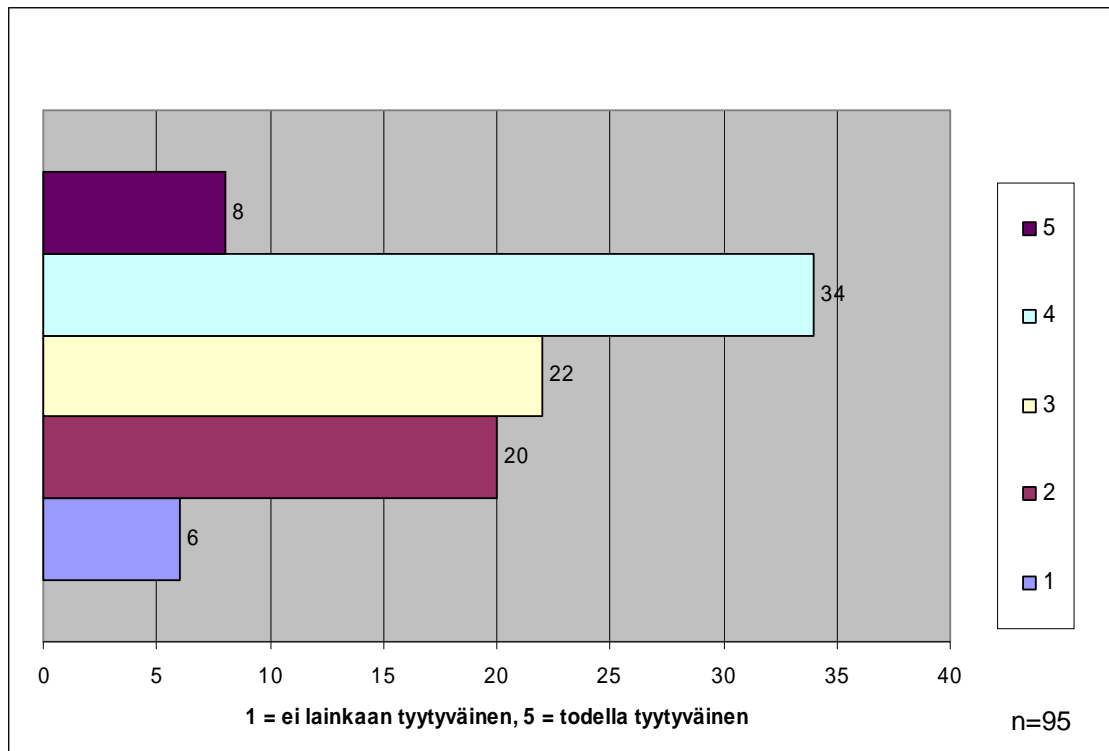
Talkoolaisilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään tapahtumanaikaiseen talkoolaisviestintään omien työtehtävien, oman työalueen toiminnan, oman työalueen muutosten ja koko tapahtumaa koskevien muutosten viestinnän osalta (KUVIO 12).



KUVIO 12. Tyytyväisyys viestintään tapahtuman aikana

Eniten tyytyväisiä tapahtuma-aikaisessa viestinnässä oltiin oman työalueen toimintaan liittyvään viestintään, johon 66 % vastaajista ilmoitti olleensa tyytyväisiä, vastausten keskiarvon ollessa 3,74. Tyytymättöimpiä puolestaan koko tapahtumaa koskevista muutoksista tiedottamiseen, jossa ei lainkaan tai hieman tyytymättömien osuus oli 23 % ja keskiarvo kaikkein alhaisin, 3,26.

Viimeisenä tässä osiossa talkoolaisia pyydettiin kertomaan asteikolla yhdestä viiteen, kuinka tyytyväisiä he olivat tapahtuma-aikaiseen viestintään kokonaisuudessaan (KUVIO 13). Vaikka varsinkin avoimissa vastauksissa kritisoitiin todella paljon viestinnän toimivuutta ja organisointia, yleisin vastaus tapahtumanaikaisen viestinnän tyytyväisyyteen oli jonkin verran tyytyväinen (38 % vastaajista) ja keskiarvoksi kaikille vastauksille tuli 3,2. Kokonaisuutena yleinen tyytyväisyys tapahtumanaikaiseen talkooviestintään oli linjassa eriteltyjen vastausten kanssa.



KUVIO 13. Yleinen tyytyväisyys viestintään tapahtuman aikana

5.3.4 Viestintä tapahtuman jälkeen

Viimeisenä osiona talkoolaisilta kysyttiin tapahtuman jälkiviestinnästä eli kiitoksesta ja palautteesta. Palautteesta kysyttäessä vain hieman yli puolet eli 50 vastaajaa (54 %) kertoi antaneensa palautetta tapahtumasta. Vastaajat olivat antaneet palautetta tapahtumassa paikanpäällä suoraan oman alueen vastuuhenkilölle, osa lähetti kirjallista palautetta jälkeensä, osa lähetti palautetta oman keskusjärjestönsä kautta. Avoimissa vastauksissa tosin tuli hyvin esiin talkoolaisten rento suhtautuminen tapahtuman viestinnän ongelmiin ja niistä selviytymiseen.

”Palautetta pitää antaa. Suurin osa työstä on vapaaehtoista ja varmaan suurin osa tekee parhaansa. Tässä tapauksessa oli näköjään kommunikaatio-ongelmia vähän joka puoleen.”

Vielä heikompaa oli palautteen saaminen, sillä enemmistö eli 49 vastaajaa (53 %) ilmoitti, että ei itse saanut palautetta toiminnastaan talkoolaisena. Samoin avoimien vastausten perusteella talkoolaiset olisivat kaivanneet yleisempääkin tietoa ja palautetta siitä, miten tapahtuma oli kokonaisuutena onnistunut.

”Kyllä olisi ollut kiva kuulla tapahtuman jälkeen, mikä oli taloudellinen lopputulos, kävijämäärä, yleisömäärä, missä onnistuttiin, missä epäonnistuttiin yms. Ainakaan minä en ole saanut niistä mitään tietoa.”

Talkoolaisilta kysyttiin, saivatko he kiitosta tekemästään talkootyöstä. Kaikille tapahtumassa olleille talkoolaisille lähetettiin heti tapahtuman jälkeen sähköinen kiitosviesti, ja 82 vastaajaa (89 %) ilmoittikin saaneensa kiitoksen talkoolaisena toimimisesta.

”Kiitosta kyllä tuli ihan riittävästi, ja hyvillä mielin olimme Nordlekissä sitten kun olimme talkootyömme tehneet. Ja työtä tehdessäkin, tietty. Kivaa oli. Itse tunsin, että olin tehnyt osuuteni ja vieläpä hyvin. Tällä hetkellä on itsellä ihan positiivinen mielikuva kaikesta, sekä talkoista että osallistumisesta että Lahdesta että ihmisistä, jotka olivat kaikesta vastuussa. Ymmärrän heitä tosi hyvin ja paineen alla he suoriutuivat tehtävästään hyvin.”

Vaikka viikon uurastuksen jälkeen monella talkoolaisella oli takki tyhjänä ja varsinkin tapahtuman vastuuhenkilöt olivat venyneet äärimmilleen, talkoolaisten yhteishenki ja rento huumori selviytymiskeinona näkyi myös kyselyn avoimissa vastauksissa.

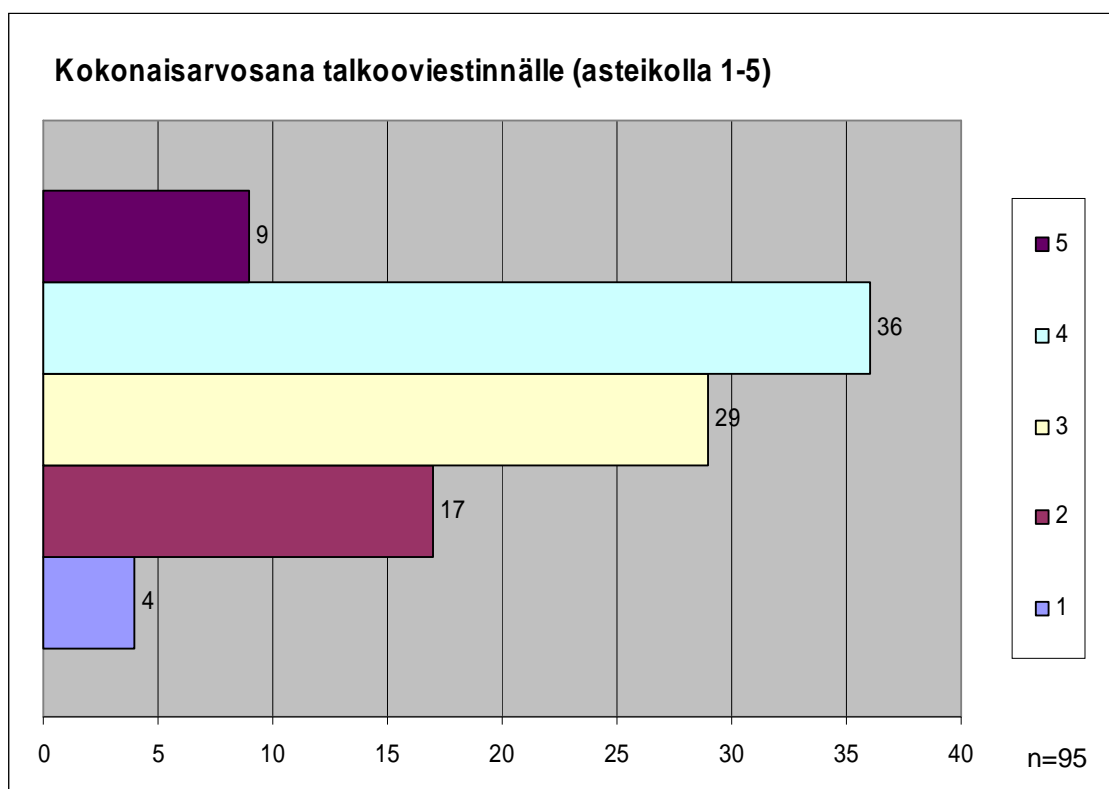
”Kyllähän me keskenään toisiamme kiittelimme!”

Sen sijaan kiitosjuhlan tai jonkinlaisen karonkan puuttuminen harmitti useampaakin vastaajaa, ja asia nostettiin esiin kyselyn avoimissa vastauksissa. Tämä ”aineellisen kiitoksen” unohtuminen oli todella iso puute tapahtuman jälkiviestinnässä, sillä talkoolaiset tekivät työtään ilman rahallista korvausta. Pienellä kiitostilaisuudella olisi varmasti saanut monelle hyvän mielen.

”Alkuinfossa oli puhetta syksyllä 2009 järjestettävästä ”kiitosjuhlasta” talkoolaisille ja päivämääräkin oli ilmeisesti tiedossa. Koskaan en saanut minkäänlaista kutsua edellä mainitsemaani tapahtumaan.”

5.5 Kyselyn yhteenveto

Vaikka tunnelmaa ja viestintää tapahtumassa paikanpäällä talkoolaisena koettuna ja kyselyn avoimista vastauksista luettuna pidettiin hetkittäin melko sekavana, jopa kaoottisena, lienee aika kullannut talkoolaisten muistot. Kyselyn lopuksi vastaajia pyydettiin antamaan kokonaisarvosana tapahtuman talkooviestinnälle (KUVIO 14). Asteikolla yhdestä viiteen tapahtuman talkoolaisviestinnän kokonaisarvosanaksi muodostui 3,3 yleisimmän arvosanan ollessa 4, jonka antoi 38 % vastaajista.



KUVIO 14. Kokonaisarvosana talkooviestinnälle

Kyselyn vastauksissa nousi esiin erityisesti talkoolaisten sitoutunut asenne tapahtuman eteen työskentelyyn. Vaikka tiedonkulku ei ajoittain toiminut ja työvuorossa luoviminen tuntui kaaoksessa selviämiseltä, oli talkoolaisten yhteishenki koko ajan loistava. Jos asioista ei tiedetty, niin niistä otettiin selvää ja jos vastauksia ei saatu, sovellettiin itse.

Kyllä kysyvälle annettiin vastauksia. Pitää olla omatoiminen ja ottaa asioista selvää kyselemällä!

”Ohjelmasektorilla meni oikein mukavasti. Sen sijaan esimerkiksi talkoolaisten edut sun muut menivät vähän ohi. Samoin puuttui selkeä käsitys siitä, kuka vastaa mistäkin asiasta ja kenellä on oikeus tehdä päätöksiä. Yksi sanoi yhtä ja toinen toista. Mutta ei se haitannut, tehtiin vaan.”

Suurimmaksi ongelmaksi tapahtuman talkooviestinnässä nousi varmasti viestinnän kokonaisorganisoinnin ja delegoinnin puute. Avainasemassa olleilla henkilöillä eli pääsihteerillä ja järjestelytoimikunnan jäsenillä oli paljon tietoa, mutta ei keinoja viestiä sitä kattavasti kaikkien talkoolaisten saataville. Usein olikin hyvästä tuurista kiinni, että sattui olemaan paikalla oikeaan aikaan tai osasi poimia olennaisia tietoja sivulauseista tai asioiden väleistä. Vastuut olivat kuormittuneet liikaa muutamalle ihmiselle, vaikka tehtävien toimeenpanemiseen olisi tarvittu suuremman talkoojoukon työ ja tietoisuus. Talkoolaiset kyllä venyivät hymyilevään ja palvelualttiiseen suoritukseen alati muuttuvista työohjeista huolimatta.

”Pääsihteeriparka, kaikki olivat hänen kimpussa! Hän hoiti homman suvereenisti ja oli lunki kuin viilipytty, mutta ehkä hiven enemmän delegointia olisi ollut paikallaan. Tekijöitä oli, mutta tehtävien delegointi oli ontuvaa. Tehokkaampi talkoolaisten organisointi olisi ollut paikallaan. Vähän näytti olevan jännitteitä ruotsinkielisen keskusjärjestön ja suomenkielisten kesken; yhtenäinen organisointi puutteellista.”

”Talkoovuoroja ei ollut (omalta kohdaltani) määriteltä, ei tiennyt aikoja, milloin olisi vapaa ja milloin ei. Ensin sanottiin, menet sinne, ja heti kohta, että ei kun tuonne. Ja semmoista.”

Myös tapahtuman organisaatio loi varmasti haasteensa viestinnän onnistumiselle. Koska koko NORDLEK-organisaatio perustui järjestöjenväliselle yhteistyölle ja tätä kautta pitkien aikojen saatossa muodostuneille henkilösuhteille, nämä ihmisten väliset ystävyysuhteet ja jännitteet loivat oman lisävärinsä myös sisäiseen viestintään. Tuttujen apuun oli helppo turvautua, kun taas eri taustoista ja järjestökulttuureista tulevien ihmisten oli vaikea löytää yhteisiä toimintatapoja.

”Kaikkea talkoolaistarvetta ei oltu osattu suunnitella ennakolta, niinpä tulin joka päivä paikalle. Tarvetta oli, vaikka etukäteen minulle ei vuoroja riittänyt, kun en kuulunut sisäpiirisuosikkeihin.”

Kokonaisuutena voidaan kuitenkin todeta, että sisäisen viestinnän kompastuksista huolimatta tapahtuma onnistui myös talkoolaisnäkökulmasta erinomaisesti. Kyselyssäkin talkoolaiset osasivat nostaa esiin myös hyviä asioita ja onnistumisia. Paras palkinto oli varmasti kiitos osallistujilta, jotka olivat todella otettuja talkoolaisten palvelualltiudesta ja ystävällisyydestä. Paineen alla ja pienessä epätietoisuudessa talkoolaiset osasivat toimia vastuullisesti ja tehdä itsenäisiä päätöksiä tapahtuman onnistumisen eteen.

5.6 Tutkimuksen luotettavuus

Kyseessä oli kokonaistutkimus, eli kysely lähetettiin lähes kaikille NORDLEKissa talkoolaisina toimineille. Vaikka alle puolet talkoolaisista vastasi kyselyyn, pidän vastausprosenttia 46 hyvänä saavutuksena sähköiselle kyselylle. Myös eri toiminta-alueiden talkoolaiset olivat kyselyssä hyvin edustettuna, joten pidän vastaajajoukkoa hyvänä ja kattavana otoksena tapahtuman talkoolaisista. Kyselyn tulokset ovat näin hyvin yleistettävissä tapahtuman talkoolaisten mielipiteiksi. Varsinkin avoimien vastausten runsas anti toi kyselyyn paljon sellaisia ulottuvuuksia, joita ei pelkillä valinta- ja monivalintakysymyksillä tavoita.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös kyselyn lähettämisen ajankohta. Vaikka usein kyselyt pyritään teettämään paikanpäällä tai välittömästi tapahtuman jälkeen, työn luotettavuutta voi parantaa se, että kysely lähetettiin talkoolaisille vasta reilusti tapahtuman jälkeen, marraskuussa 2009. Tapahtuman aikana jännitteet ja tunteet olivat vahvasti pinnassa, ja varsinkin vastoinkäymisten tai viestintäkatkosten sattuessa talkoolaiset reagoivat hyvin vahvasti ja negatiivista palautetta tuli paljon. Pieni aika on ehkä antanut tunteille tilaa tasoittua ja antanut vastaajille mahdollisuuden asialliseen pohdintaan.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

6.1 Organisaation vaikutus sisäisen viestinnän onnistumiseen

Voimakkaasti hajautetussa organisaatiossa, jossa päätösvaltaa on delegoitu eri ihmisille ja toimielimille, päätöksenteon ja vastuiden porrastuminen aiheuttaa omanlaisia ongelmiaan. Tällaisessa porrastetussa organisaatiossa tulisi kiinnittää erityistä huomiota tietojen kokoamiseen eri toimielimiltä ja tietojen välittämiseen niiden välillä. Nämä kysymykset muuttuvat myös yhä vaikeimmiksi, mitä moniportaisemmasta organisaatiosta on kyse, eli mitä useampia eritasoisia virallisia elimiä organisaatiossa on. Jokainen porras hidastaa ja usein myös vääristää tiedonkulkua organisaation sisällä. (Tervonen 1987, 128-129.)

Vaikka NORDLEKin organisaatio on hallinnollisesti kevyt, on se toiminnallisesti todella kankea. Ylintä päätösvaltaa käyttää pohjoismainen, vuosittain kokoontuva seminaarityyppinen Nordlek-komitea ja sen hallitus, jossa on edustaja kaikista Nordlekiin kuuluvista maista ja maakunnista. Joka maalla puolestaan on oma kansallinen komiteansa, jossa on edustaja kaikista kansallisista sopijaliitoista. Vaikka NODLEK -tapahtuman järjestelyvastuu kiertää eri pohjoismailla, säätelee sen järjestämistä pitkälti perinteet ja Nordlek-neuvoston ikiaikainen ohjeistus. Samoin kaikki tapahtuman toteutus on tehtävä järjestöjen välistä yhteistyötä kunnioittaen, mikä tarkoittaa asioiden käsittelyä lukuisissa eri toimikunnissa, useaan eri kertaan ja kaikkien sopijaosapuolten mielipiteitä kuunnellen ja mahdollisimman pitkälle huomioiden. Vaikka työnjako oli periaatteessa selvä, jokaisella toimikunnalla oli nimetyt tehtävänsä ja jokaisella toimikunnan jäsenellä omat vastualueensa, työnjaon toteutuminen käytännössä oli todella haastavaa.

Organisaation toiminnallinen kankeus vaikeutti väistämättä myös sisäisen viestinnän toimivuutta. Tieto kulki todella hitaasti, ja lähes joka kerta joku olennainen ihminen jäi tiedonkulun ulkopuolelle. Oli myös todella vaikea saada selville, kuka lopulta oli vastuussa mistäkin – veikkaan, että ihmiset eivät aina tienneet sitä itsekään. Osaan asioita piti saada sekä päätoimikunnan että järjestelytoimikunnan mielipide, osan sai

päättää vastuuhenkilö itse, ja osasta asioista kukaan ei kysellyt perään, miten ne oli hoidettu. Viimekädessä kaikki niin hyvässä kuin pahassa lopulta kaatui pääsihteerille, jolla ei ollut aikaa tehdä tai vastata asiaan, eikä taitoa tai tahtoa delegoida asioita toisten hoidettavaksi.

Ehdoton haaste ja kehittämisen kohde tällaiselle porrastetulle ja hajautetulle vapaaehtoisuuteen perustuvalla organisaatiolla on juuri viestinnän ja sisäisen tiedonkulun kehittäminen. Heikoiten sisäisessä viestinnässä toimi juuri talkootiedotus, sekä ennen tapahtumaa että tapahtuman aikana. Suurimmalla osalla talkoolaisista ei ollut vielä tapahtuman alkaessa tietoa työtehtävistään tai -vuoroistaan, ja varsinkin ohjelmamuutosten tiedottaminen eri puolille tapahtumaa levittäytyneille talkoolaisille oli äärimmäisen hankalaa.

NORDLEKin talkooviestintä kaatui omaan mahdottomuuteensa. Lähes 250 talkoolaisen sijoittuminen eri toimipisteisiin, työvuoroihin ja -tehtäviin on jo sinällään haastava yhtälö kattavan sisäisen viestinnän organisoimiseksi, ja viestinnän suunnittelun ja tiedonkulun yhtenäisten rakenteiden puuttuessa tehokas sisäinen viestintä oli käytännössä mahdotonta toteuttaa. Sisäinen viestintä yksittäisten vastuualueiden sisällä pystyttiin hoitamaan hyvän yhteishengen ja vahvan talkoomotivaation ansiosta, mutta viestintä eri vastuualueiden kesken oli kuin lapsuudesta tuttu Rikkinäinen puhelin -leikki, jossa toisesta päästä ketjua liikkeelle lähtenyt viesti muuttui ja paisui matkalla vastaanottajille aivan toisenlaiseksi. Koko talkoo-organisaation kattavalle sisäiselle viestinnälle ei oltu luotu rakenteita, joten tehokasta ja tavoitettavaa talkooviestintää ei voitu tapahtuman hektisessä ilmapiirissä turvata.

Ellei organisaation rakenteita pysty keventämään, niiden kanssa on opittava tulemaan toimeen. Tapahtuman aikana ainoastaan järjestelytoimikunta kokoontui säännöllisiin aamupalaveriiniin, ja tämä käytäntö olisikin syytä ulottaa myös muihin tapahtuman keskeisiin toimielimiin. Järjestelytoimikunnan alaisten työryhmien ja vastuuhenkilöiden tulisi pitää omat palaverinsa päivittäin, että turvattaisiin olennaisen viestin kulku talkoolaisten suuntaan. Myös suurempia talkoolaispalavereita, niin ennen tapahtumaa kuin tapahtuman aikana, olisi järjestettävä useammin.

6.2 Vastuuhenkilön vaikutus sisäisen viestinnän onnistumisessa

Suurin puute NORDLEK 2009 -tapahtuman sisäisessä viestinnässä oli selkeän talkoolaisista ja talkooviestinnästä vastanneen henkilön puuttuminen. Ehdoton edellytys vapaaehtoisvoimin toteutettavan näin suuren mittaluokan kulttuuri-tapahtuman talkootyön ja talkooviestinnän turvaamiseksi on erillisen vastuuhenkilön, talkoopäällikön, nimeäminen. Hänen vastuullaan tulisi olla koko talkootyön organisointi aina rekrytoinnista tapahtumaviestintään, yhdessä muiden vastuuhenkilöiden kanssa suunniteltuna ja toteutettuna.

Talkoopäällikön hoidettavana tulisi olla myös talkoolaisten työvuorosunnittelu, perehdyttäminen ja keskitetty tiedottaminen. Yhtenäisellä talkoovuorosunnittelulla tapahtumatoimistolla olisi koko ajan ajantasainen tieto siitä, ketkä talkoolaiset ovat mihinkin aikaan missäkin tehtävissä, ja näin välttyttäisiin talkoovuorojen päällekkäisyyksiltä ja myös mahdollista lisärekrytointia olisi tarvittaessa helppo toteuttaa. Keskitettyyn tiedottamiseen tarvitaan toki kaikkien vastuuhenkilöiden ja koko tapahtumaorganisaation apua ja sitoutumista, mutta yhden henkilön vastuulla olevalla tiedottamisella varmistettaisiin se, että tieto tavoittaa yhtenäisesti kaikki talkoolaiset.

Talkoolaisten työnkuva olisi myös syytä määritellä tarkemmin. Monilla työpaikoilla käytössä olevat konseptikortit laadunvarmistuksen tukena voisivat olla toimiva käytäntö vapaaehtoistyössä. Mikäli kaikkien talkootehtävien kuvaukset, talkoolaisten työtehtävät, oikeudet ja vastuut sekä talkoolaisten edut olisi etukäteen määritelty, myös talkoolaisten olisi helpompi toimia tehtävissään.

6.3 Keinoja tiedonkulun turvaamiseen

Millä sisäisen viestinnän rakenteilla iso talkoojoukko voidaan tavoittaa? Aukotonta järjestelmää ei varmasti ole olemassa, mutta tietyt asiat turvaamalla tieto voidaan tuoda ihmisten saataville. Mikäli tieto on saatavilla ja helposti löydettävissä, voi

talkoolainen myös omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, että on viestinnän sisällä, ei sen ulkopuolella.

Suullisesti kerrottu viesti katoaa äänenä ilmaan ja tallentuu vain vastaanottajan mieleen, mutta ei välttämättä välity sellaisille henkilöille, jotka eivät ole sillä hetkellä paikalla viestiä kuulemassa. Erilaiset sähköiset järjestelmät, intranetit ja keskustelufoorumit ovat nykyviestinnän arkipäivää. NORDLEKilla oli luotuna sähköinen intranet, mutta sitä ei missään vaiheessa jalkautettu sisäisen viestinnän työkaluksi. Intranetin avulla tieto saataisiin tallennettua yhteen paikkaan, mistä kaikkien toimijoiden olisi se helppo keskitetysti löytää. Sähköinen maailma antaa mahdollisuuksia monenlaiseen yhteydenpitoon. Sähköpostin lisäksi etenkin erilaiset keskustelufoorumit ovat eri puolille maata ja maailmaa levittyneille ihmisille helppo tapa pitää yhteyttä. NORDLEKin talkoolaisten tapahtumaa edeltävää tiedonkulkua sähköinen keskustelufoorumi olisi varmasti helpottanut. Se olisi kerännyt kysymykset ja vastaukset yhteen paikkaan ja antanut talkoolaisille mahdollisuuden tutustua ja verkostoitua jo ennen tapahtuman alkua.

Kaiken ei tarvitse olla sähköistä, vaan perinteinen paperiviestintä voi olla varsinkin iäkkäämmille ihmisille tuttua ja turvallista. Kirjallinen viestintä varmistaa sen, että viesti säilyy ja on myös myöhemmin uudestaan saatavilla ja luettavissa. Erilaisten ilmoitustaulujen ja työpistekohtaisten viestikansioiden käyttö varmistaa siis viestin säilymisen myöhemmin työvuoroon tulevalle.

Ratkaiseva parannus NORDLEKin sisäisen viestinnän parantamisessa olisi ollut tapahtuman järjestelysuunnitelman jakaminen kaikille talkoolaisille. Järjestelysuunnitelma sisälsi kaiken olennaisen tiedon mm. aikatauluista, paikoista ja vastuuhenkilöistä eli sen tiedon, mitä talkoolaiset tarvitsevat tapahtuman kokonaisuuden hahmottamiseen ja osallistujien sujuvaan neuvomiseen. Järjestelysuunnitelmasta voisi ottaa myös oman ”talkoolaispainoksen”, jossa olisi nimenomaan talkoolaisille hyödyllisiä tietoja, kuten vastuuhenkilöiden puhelinnumeroita ja työpistekohtaisia talkoovuorolistoja.

Puhuttaessa sadoista talkoolaisista ja heidän työnsä organisoinnista sisäisen viestinnän suunnitelman tekeminen tulisi olla ehdottomuus. Tämän kokoluokan

tapahtumissa tulisi ehdottomasti olla etukäteen laadittu viestintäsuunnitelma sisäisen viestinnän toteutuksen työkaluna. Vain hyvin suunnitellulla talkooviestinnällä varmistetaan tiedonkulku sekä talkoolaisille että eri toimintasektoreiden välillä.

7 POHDINTA

Viestintä on taitolaji ja totta on, että sujuvaa viestintää harvemmin huomataan, mutta viestinnän epäonnistuessa sen huomaavat kaikki. ”Viestintä yleensä epäonnistuu, paitsi sattumalta” (Wiio 1997).

Opinnäytetyön tekeminen aiheesta oli haastavaa, mutta samalla kiehtovaa. Vahvan järjestötaustani vuoksi olen kiinnostunut organisaatioiden toiminnasta ja kehittamisestä, ja koen sisäisen viestinnän hyvin tärkeäksi toiminnan edistäjäksi. Myös vapaaehtoinen talkootyö on minulle läheinen ja tärkeä asia. Sisäisestä viestinnästä ja kansalaistoiminnasta on kirjoitettu paljon kummastakin, mutta nämä molemmat elementit yhdistävää teoriaa ei juuri ole. Haaste oli siis löytää lähinnä yrityksille ja muille järjestäytyneille yhteisöille suunnatusta sisäisen viestinnän kirjallisuudesta löyhästi organisoituneeseen vapaaehtoistoimintaan sopivia lainalaisuuksia, mutta koen onnistuneeni tässä kahden tiedon soveltamisessa ja yhdistämisessä hyvin.

Olin NORDLEKin tekemisessä ja toteuttamisessa mukana useammassakin eri roolissa, mutta koetin pitää itseni opinnäytetyöprosessissa objektiivisena huomioijana. Vaikka pääpaino tämän opinnäytetyön toteuttamisessa on talkoolaisille lähetetyllä kyselyllä ja siitä saaduilla tuloksilla, ei omaa panostani tapahtuman talkootyön kokijana ja havainnoijana voi kuitenkaan ohittaa. Muistan turhautuneeni tapahtumassa toimimattomaan tiedonkulkuun huomattavasti useammin kuin iloinneeni viestinnällisestä onnistumisesta. Ilman kyselyn vastauksia olisin kenties kirjoittanut huomattavasti negatiivisemmän palautteen NORDLEKin talkooviestinnän onnistumisesta, mutta kysely avasi silmäni huomaamaan myös sen hyviä puolia ja onnistumisia.

Vaikka opinnäytetyö on tulosta yhden yksittäisen tapahtuman talkoolaisille tehdystä kyselystä, uskon työssäni olevan paljon yhtymäkohtia muihin talkoovoimin toteutettaviin kulttuuritapahtumiin. Erilaiset rakenteelliset ongelmat, sisäiseen viestintään käytettyjen resurssien vähäisyys ja moninaisen talkoolaisjoukon tavoittamisen haasteet ovat varmasti ongelmia muissakin suurissa kulttuuritapahtumissa järjestävissä pienissä organisaatioissa.

Kansalaistoiminta ja vapaaehtoistyö kumpuaa aina ihmisen omista motiiveista toimia, ja vapaaehtoisin perustein toimivaa talkoolaista ei voi pakottaa sitoutumaan organisaatioon ja sen tavoitteisiin. On lähdettävä motivoinnista ja siitä, että tehtävä talkootyö on mielekästä. Koska vapaaehtoistoiminnan on tarkoitus tuottaa hyvää muille, sen tulisi tuottaa myös hyvää vapaaehtoiselle talkoolaiselle.

Monitahoisen organisaation talkooviestinnässä kaikki tieto ei varmasti ole aina kaikille olennaista, mutta olennaisen tiedon on oltava kaikkien sitä tarvitsevien saatavilla. Massatapahtumassa, vaikkakin vapaaehtoisuuteen perustuvassa ja kertaluonteisesti toteutettavassa, tulisi huomioida sisäinen viestintä tärkeänä toimintaa ohjaavana resurssina. Kuten muihinkin resursseihin, siihen tulee panostaa ja ennen kaikkea sitä tulee suunnitella ja johtaa. Vain suunnitellulla talkooviestinnällä varmistetaan tiedon kulku sekä ylhäältä alas päättäviltä elimiltä toteuttaville talkoolaisille että sivuttaissuunnassa eri toimintasektoreiden välillä. Toivon, että opinnäytetyöni avaa entisestään kulttuuritapahtumia järjestävien organisaatioiden silmiä vapaaehtoisten talkoolaisten tekemän työn tärkeydelle.

LÄHTEET

Folklore Suomi Finland 2009. Viitattu 25.11.2009. <http://www.folkloresuomifinland.fi/>

Folklore Suomi Finland 2008. Toimintakertomus 2007. Viitattu 25.11.2009.
<http://www.folkloresuomifinland.fi/?Hallinto:Toimintakertomus>

Harju, Aaro 2003. Yhteisellä asialla – Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Helander, Voitto 2002. Kolmas sektori: käsitteistä, ulottuvuuksista ja tulkinnoista. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Juholin, Elisa 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä.

Juholin, Elisa 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä.

Kainulainen, Eeva 1989. Sisäinen viestintä ja tiedottaminen. Teoksessa Leppänen, Petri & Manninen, Raili & Toivonen, Pirjo (toim.) 1989. Yhteisö viestii. Juva: WSOY.

Kajanto, Anneli 2004. Anne Yeungin väitös: Suomalaisilla suuri potentiaali vapaaehtoistyöhön. Viitattu 20.2.2010.
http://www.sivistys.net/oppia_ika_k kaikki/anne_yeungin_vaitos_suomalaisilla_suuri_potentiaali_vapaaehtoistyohon.html

Lehtinen, Sini-Tuulia 1997. Vapaaehtoistoiminta – kasvava voimavara? Helsinki: Kansalaisareena ry:n Omaehtoisen kehityksen julkaisuja, Sarja B.

NORDLEK 2009a esittely. Viitattu 25.11.2009. <http://www.nordlek.fi/index.html?f>

NORDLEK 2009b tapahtumaorganisaatio. Viitattu 25.11.2009

http://www.nordlek.fi/dokum/f_organisaatio.pdf

Opetusministeriö 2002. Kansalaistoiminnan esteiden poistaminen. Opetusministeriön työryhmien muistioita 2002:23. Viitattu 15.4.2010.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2002/liitteet/opm_482_muistio.pdf?lang=fi

Opetusministeriö 2009. EU:n Kulttuuriministerit päättivät Euroopan vapaaehtoistoiminnan teemavuodesta 2011. Tiedote 27.11.2009. Viitattu 15.4.2010.

<http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2009/11/Kulttuurineuvosto.html?lang=fi>

Parkkola, Timo 2005. Kulttuurituottajan tiedotusopas. Helsinki: Nykypaino Oy.

Tervonen, Ilkka 1987. Sisäinen tiedotus. Teoksessa Pietilä, Jyrki & Tervonen, Ilkka 1987. Järjestötiedottajan opas. Helsinki: Painokaari Oy.

Tervonen, Ilkka 1987. Järjestötiedottamisen organisointi. Teoksessa Pietilä, Jyrki & Tervonen, Ilkka 1987. Järjestötiedottajan opas. Helsinki: Painokaari Oy.

Åberg, Leif 1989. Peruskäsitteet tärkeitä koko viestinnässä. Teoksessa Leppänen, Petri & Manninen, Raili & Toivonen, Pirjo (toim.) 1989. Yhteisö viestii. Juva: WSOY.

Åberg, Leif 1997. Viestinnän strategiat. Helsinki: Inforviestintä.

LIITTEET

KYSELY

Talkoolaisviestintä NORDLEK 2009 –tapahtumassa

Vastaaian taustatiedot**1) Ikä**

alle 20 vuotias

20-39-vuotias

40-59-vuotias

60-vuotias tai vanhempi

2) Oletko ollut aiemmin Nordlekissa osallistujana

Kyllä

Ei

3) Oletko ollut aiemmin Nordlekissa talkoolaisena

Kyllä

Ei

4) Kuuluitko jäsenenä Nordlek 2009 -tapahtuman toimikuntiin

Kyllä

Ei

5) Missä talkootehtävissä toimit tapahtuman aikana?

Info / Kanslia

Ohjelmatyö

Kuljetus

Rakentaminen

Ruokailu

Myyntitoiminta

Joku muu

6) Kuinka paljon talkootyötä teit tapahtuman aikana?

Yksi talkoovuoro

Yksi päivä

2-3 päivää

4-5 päivää

6 päivää tai enemmän

Viestintä ennen tapahtumaa

Talkoolaiseksi ilmoittautuminen

7) Mitä kautta sait tiedon mahdollisuudesta ilmoittautua talkoolaiseksi tapahtumaan?

Tapahtuman työntekijöitä
Tapahtuman toimikuntien jäseniltä
Omasta keskusjärjestöstä
Omasta seurasta / yhdistyksestä
Ystäviltä
Muualta

8) Mitä kautta ilmoitit talkoolaiseksi

Tapahtuman työntekijöille
Tapahtuman toimikuntien jäsenelle
Omaan keskusjärjestöön
Omaan seuraan / yhdistykseen
Ystävien kautta
Muuten

Talkootehtävistä tiedottaminen

9) Olitko ilmoittautunut johonkin tiettyyn työtehtävään

Kyllä
Ei

10) Saitko toimia toivomassasi tehtävässä

Kyllä
Ei

11) Saitko mielestäsi hyvin ennakkotietoa tulevista työtehtävistäsi

Kyllä
Ei

Talkoovuoroista tiedottaminen

12) Milloin sait tiedon tapahtuma-aikaisista talkoovuoroistasi?

Yli kuukausi ennen tapahtumaa
2-4 viikkoa ennen tapahtumaa
n. 1 viikko ennen tapahtumaa tai myöhemmin
Tapahtumassa paikanpäällä

Perehdyttäminen

13) Kuka ensisijaisesti vastasi perehdyttämisestä tehtäviisi?

Tapahtuman työntekijä
Tapahtuman toimikuntien jäsen
Oman alueen vastuhenkilö
Muut talkoolaiset
Joku muu

14) Miten tyytyväinen olet viestintään ennen tapahtumaa (1=en lainkaan tyytyväinen - 5=todella tyytyväinen)

Talkoolaiseksi ilmoittautumisessa
 Talkoolaiseksi hyväksymisestä
 Talkootehtävien jakamisessa
 Talkoovuoroista tiedottamisessa
 Perehdyttämisessä
 Yleisesti viestintään ennen tapahtumaa

15) Vapaa sana talkooviestinnästä ennen tapahtumaa

Viestintä tapahtuman aikana

16) Keneltä ensisijaisesti sait viestiä tapahtuman aikana?

Tapahtuman työntekijältä
 Tapahtuman toimikuntien jäseneltä
 Oman alueen vastuuhenkilöltä
 Oman alueen talkoolaisilta
 Muilta talkoolaisilta
 Osallistujilta
 Joltain muulta

17) Saitko riittävästi viestiä mahdollisista talkoovuoromuutoksista

Kyllä
 Ei

18) Saitko riittävästi viestiä tapahtumanaikaisista ohjelmamuutoksista

Kyllä
 Ei

19) Saitko riittävästi viestiä muista aikataulumuutoksista?

Kyllä
 Ei

20) Saitko riittävästi viestiä muista tapahtumaan liittyvistä asioista?

Kyllä
 Ei

21) Miten tyytyväinen olet viestintään tapahtuman aikana seuraavilla osa-alueilla (1=en lainkaan tyytyväinen - 5=todella tyytyväinen)

Omat työtehtävät tapahtuman aikana
 Oman työalueesi toiminta
 Oman työalueen muutoksista tiedottaminen
 Koko tapahtumaa koskevista muutoksista tiedottaminen
 Yleisesti viestintä tapahtuman aikana

22) Vapaa sana talkooviestinnästä tapahtuman aikana

Viestintä tapahtuman jälkeen**23) Saitko kiitoksen tekemästäsi talkootyöstä**

Kyllä

Ei

24) Saitko palautetta toiminnastasi talkoolaisena

Kyllä

Ei

25) Annoitko palautetta tapahtumasta

Kyllä

Ei

26) Vapaa sana talkooviestinnästä tapahtuman jälkeen**27) Kokonaisarvosana tapahtuman talkooviestinnälle asteikolla 1-5
(1=huono - 5= erinomainen)****Suuri kiitos vastauksestasi!**