



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# VAPAAEHTOISTYÖ

## URHEILUTAPAHTUMASSA

Case Jääkiekon MM-kilpailut 2012

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Matkailun koulutusohjelma  
Tapahtumamatkailu  
Opinnäytetyö  
Syksy 2012  
Krista Heinonen & Birgitta Vesanen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

HEINONEN, KRISTA;  
VESANEN, BIRGITTA:

Vapaaehtoistyö urheilutapahtumassa  
Case Jääkiekon MM-kilpailut 2012

Tapahtumamatkailun opinnäytetyö, 56 sivua, 8 liitesivua

Syksy 2012

TIIVISTELMÄ

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee vuoden 2012 jääkiekon maailmanmestaruuskilpailuissa työskennelleiden vapaaehtoisten mielipiteitä tapahtuman vapaaehtoistoiminnan organisoinnista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli auttaa toimeksiantajaa kehittämään vapaaehtoistoimintaansa seuraaviin tapahtumiin.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä, joita ovat urheilutapahtuma, vapaaehtoistoiminta sekä vapaaehtoisten koulutus, perehdyttäminen ja ohjaaminen.

Tutkimusmenetelmänä työssä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella internetissä, jonka linkki lähetettiin lähes kaikille vuonna 2012 jääkiekon maailmanmestaruuskilpailuissa työskennelleille vapaaehtoisille. Kysely oli auki kaksi viikkoa ja vastauksia saatiin 315 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 36 %.

Tutkimustuloksista selvisi, että kilpailuissa toimineet vapaaehtoiset olivat pääosin tyytyväisiä tapahtuman vapaaehtoistoimintaan. Vastaajat kokivat parhaimmiksi puoliksi vapaaehtoistyössä uudet kokemukset, tunnelman, uudet ystävät sekä mahdollisuuden olla mukana toteuttamassa suurta tapahtumaa. Myös kokonaisuus ja omat työtehtävät koettiin vapaaehtoistyön hyväksi puoliksi. Parannusta seuraavia tapahtumia ajatellen toivottiin erityisesti tiedottamiseen ja koulutuksiin. Vapaaehtoisten ruokailu ja vaatteet saivat myös kritiikkiä. Mutta vaikka parantamisen varaa löytyi, vastaajista lähes puolet oli erittäin varmoja osallistumisestaan myös seuraavan vuoden kilpailuihin vapaaehtoisena. Opinnäytetyön lopussa on tutkimustulosten lisäksi kehitysehdotuksia tulevien tapahtumien vapaaehtoistoimintaan.

Asiasanat: urheilutapahtuma, vapaaehtoistoiminta, koulutus, perehdyttäminen, ohjaaminen

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism Management

HEINONEN, KRISTA;  
VESANEN, BIRGITTA:

Volunteering in a sport event  
Case 2012 Ice Hockey World  
Championship

Bachelor's Thesis in Event Tourism      56 pages, 8 pages of appendices

Autumn 2012

ABSTRACT

---

This thesis deals with the opinions of the volunteers who worked in the 2012 Ice Hockey World Championships and their opinions of the volunteer work in the event. The purpose of this thesis was to find aspects to be developed for the next events.

The theoretical part discusses the main terms which are sport event, volunteer work and training, orientating and guiding the volunteers.

Quantitative research method was used in our thesis. We collected the material using a survey and sent the link via e-mail to all volunteers that worked for the 2012 Ice Hockey World Championships. The survey was open for two weeks receiving a total of 315 responses and the response rate was 36 %.

Survey results pointed out that the volunteers were mainly satisfied with the voluntary work. They felt new experiences, overall atmosphere, new acquaintances and the opportunity to be part of executing such big event to be the highlights of the voluntary work. Also the whole entirety and their own job were mentioned as upsides. For the next events, the volunteers found improvement in especially in communication and the training sessions. Also the food and clothing systems received a lot of criticism. Although there were the needs for improvements, 50% of the survey respondents were sure they would apply as volunteers for the 2013 Ice Hockey World Championships. At the end of the thesis are improvement suggestions besides of the research results.

Key words: sport event, voluntary work, orientating, training, guiding

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Johdatusta aiheeseen	1
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	2
1.3	Aiheen rajaus ja työn rakenne	2
1.4	Toimeksiantaja	3
2	URHEILUTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN	5
2.1	Urheilutapahtuma käsitteenä	5
2.2	Tapahtumapaikan valinta ja tarjouskilpailu	5
2.3	Organisaatio ja työntekijät	7
2.4	Tapahtuman kulku	8
2.5	Tapahtuman päättäminen	10
2.6	Urheilutapahtuman markkinointi	11
2.7	Jääkiekon MM-kisojen 2012 järjestäminen	12
3	VAPAAEHTOISTOIMINTA	14
3.1	Vapaaehtoistoiminta yleisesti	14
3.1.1	Vapaaehtoistoiminnan tarve	15
3.1.2	Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuosi 2011	15
3.2	Vapaaehtoistoiminnan merkitys	17
3.2.1	Merkitys yhteiskunnalle	17
3.2.2	Merkitys tapahtumalle	18
3.2.3	Merkitys yksilölle	19
3.3	Vapaaehtoistoiminta urheilutapahtumassa	19
3.4	Vapaaehtoistyö jääkiekon 2012 MM-kilpailuissa	21
3.4.1	Koulutus	22
3.4.2	Työ kisojen aikana	22
4	VAPAAEHTOISTEN KOULUTUS, PEREHDYTTÄMINEN JA JOHTAMINEN	24
4.1	Vapaaehtoisten koulutus ja perehdyttäminen	24
4.2	Vapaaehtoisten ohjaaminen	25
4.3	Vapaaehtoisten kannustaminen	27
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	29
5.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	29
5.2	Kyselylomakkeen laatiminen	30

5.3	Aineiston keruu	31
6	TUTKIMUSTULOKSET	33
6.1	Vastaajien taustatiedot	33
6.2	Vapaaehtoisuuden taustat	33
6.3	Tyytyväisyys koulutukseen	34
6.4	Tyytyväisyys ohjaamiseen	36
6.5	Tiedottamisen onnistuminen	38
6.6	Tärkeimmät kehittämiskohteet	39
6.7	Yleinen tyytyväisyys tapahtuman vapaaehtoistoimintaan	41
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	43
7.1	Koulutus	43
7.2	Ohjaus	44
7.3	Tiedottaminen	46
7.4	Ruokailu ja vaatetus	47
7.5	Työvuorot ja -tehtävät	48
7.6	Johtopäätösten yhteenveto	49
8	YHTEENVETO JA ARVIOINTI	51
8.1	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	51
8.2	Työskentelyn arviointi ja jatkotutkimusaiheet	52
8.3	Opinnäytetyömme hyödyt	53
	LÄHTEET	54
	LIITTEET	57

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Johdatusta aiheeseen

Opinnäytetyömme aiheena oli selvittää, miten vapaaehtoiset kokivat vapaaehtoistyön jääkiekon 2012 maailmanmestaruuskilpailuissa Helsingissä. Työmme tavoitteena oli pyrkiä selvittämään, miten hyvin kisaorganisaatio oli vapaaehtoisten mielestä onnistunut tapahtuman vapaaehtoistoiminnassa.

Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailut jaettiin vuonna 2012 ensimmäistä kertaa kahdelle maalle kahdeksi peräkkäiseksi vuodeksi. Ensimmäiset kilpailut jakautuivat Suomen ja Ruotsin kesken, siten että alkulohkojen otteluita pelattiin yhtä paljon kummassakin isäntämaassa. Vuonna 2012 semifinaaleista eteenpäin ottelut pelattiin Suomessa ja vuonna 2013 ne tullaan pelaamaan Ruotsissa. Tästä syystä on tärkeää, että kisaorganisaatio saa tietää vapaaehtoisten mielipiteitä vuoden 2012 kilpailujen vapaaehtoistoiminnasta. Tuloksien pohjalta tarvittavia osa-alueita pystytään parantamaan seuraavana vuonna.

Valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi vapaaehtoistyön urheilutapahtumassa, koska aihe on meille molemmille tuttu ja meillä on siitä itse konkreettista kokemusta. Olemme suuntautuneet opiskeluissamme tapahtumamatkailuun ja seuranneet jääkiekkoa pienestä pitäen, joten aihe tuntui erittäin kiinnostavalta ja inspiroivalta. Haimme ensin itse vapaaehtoisiksi vuoden 2012 jääkiekon maailmanmestaruuskilpailuihin ja tämän jälkeen alkoi muodostua ajatus myös opinnäytetyömme aiheesta. Toimimme tapahtumassa vapaaehtoisina hissi- ja aitiopalveluissa.

Aiemmin aihetta on tutkinut Tuire Pöyhiä vuonna 2004. Tällöin tutkimuskohteena olivat vuoden 2003 jääkiekon maailmanmestaruuskisat ja niiden vapaaehtoiset. Pöyhiä tutki pro gradu – tutkielmassaan kilpailujen vapaaehtoisten motiiveja sekä tyytyväisyyttä kisaorganisaation järjestelyihin. (Pöyhiä 2004, 2.) Meidän tavoitteenamme oli keskittyä vapaaehtoisten perehdyttämiseen, kouluttamiseen ja johtamiseen. Pöyhiän tutkimuksesta on kulunut jo lähes kymmenen vuotta, joten koimme uuden tutkimuksen tekemisen ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi.

## 1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuksen toteutimme internetissä Webropol -kyselynä.

Tutkimusongelmamme oli miten vapaaehtoiset kokivat vuoden 2012 jääkiekon MM-kisaorganisaation onnistuneen vapaaehtoistoiminnassa.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

- Miten vapaaehtoisten koulutuksessa ja ohjaamisessa onnistuttiin?
- Mitä osa-alueita tulisi parantaa seuraavissa tapahtumissa?
- Kuinka vapaaehtoisille tiedottamista tulisi kehittää?

Päädymme näihin tutkimuskysymyksiin, koska toimeksiantajamme halusi vapaaehtoisten mielipiteitä kyseisistä aiheista. Nämä ovat lisäksi tärkeitä osa-alueita tapahtuman onnistumisessa ja vapaaehtoisten tyytyväisyydessä.

## 1.3 Aiheen rajaus ja työn rakenne

Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys rakentui urheilutapahtuman järjestämisestä, vapaaehtoistoiminnasta sekä vapaaehtoisten koulutuksesta, perehdyttämisestä ja johtamisesta. Käsitteiden avulla saimme kyselyn tuloksien analysoinnille teoreettista pohjaa ja tuloksista luotettavampia. Päädymme näihin teorioihin, koska ne olivat keskeinen osa aihettamme, eikä niitä ollut tutkittu niin paljon, kuin esimerkiksi vapaaehtoisten motivaatiota.

Opinnäytetyömme teoreettisen viitekehysten kirjoittamisvastuu jakautuu molempien tekijöiden kesken. Birgitta Vesanen keskittyi teoreettisessa viitekehyksessä kirjoittamaan urheilutapahtuman järjestämisestä sekä vapaaehtoisten perehdyttämisestä ja Krista Heinonen keskittyi kirjoittamaan vapaaehtoistoiminnasta sekä vapaaehtoisten ohjaamisesta. Opinnäytetyön muut luvut kirjoitimme yhdessä.

Opinnäytetyömme toisessa pääluvussa käsittelemme urheilutapahtuman järjestämistä. Käymme siinä läpi urheilutapahtuman elinkaarta suunnittelusta aina tapahtuman päättämiseen asti. Luvussa esitellään lisäksi henkilöstövaihtoehtoja ja tapahtuman sisäistä ja ulkoista viestintää sekä jääkiekon 2012 maailmanmestaruuskilpailuiden järjestämisprosessista.

Kolmannessa pääluvussa pureudutaan vapaaehtoistoimintaan yleisesti ja minkäläinen merkitys sillä on niin yleisellä kuin yksityisellä tasolla. Luvussa käymme lisäksi läpi vapaaehtoistoimintaa urheilutapahtumassa sekä vapaaehtoistoimintaa jääkiekon 2012 maailmanmestaruuskilpailuissa. Neljäs pääluku käsittelee vapaaehtoisten koulutusta, perehdyttämistä ja johtamista. Luvussa kerrotaan, kuinka vapaaehtoisia on hyvä kouluttaa, perehdyttää ja johtaa, sekä kuinka tärkeää vapaaehtoisten kannustaminen ja kiittäminen ovat.

Viidennessä pääluvussa esittelemme tutkimuksen toteutuksessa käytetyn kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän sekä tutkimusaineistomme keräysmenetelmän. Luvussa perustelemme tekemiämme valintoja tutkimusmenetelmän sekä tiedon keruun suhteen. Kuudennessa pääluvussa esittelemme tutkimustuloksemme. Tuloksista käy ilmi, mitä mieltä vapaaehtoiset olivat tapahtuman vapaaehtoistoiminnasta ja pureudutaan tarkemmin esille nousseisiin aiheisiin.

Pääluku seitsemän esittelee johtopäätöksemme sekä toimenpidesuosituksemme vapaaehtoistoiminnan kehittämistä vuoden 2013 MM-kilpailuihin sekä muihin toimeksiantajan järjestämiin tapahtumiin. Toimenpidesuosituksien tukena on käytetty teoreettisen viitekehyksen aineistoa. Kahdeksannessa pääluvussa arvioimme opinnäytetyömme reliiäbeliutta ja validiutta sekä omaa työskentelyämme.

#### 1.4 Toimeksiantaja

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii Suomen Jääkiekkoliitto. Vuonna 1929 tammikuussa perustettu Suomen Jääkiekkoliitto Ry on urheilujärjestö, joka hallinnoi sekä jääkiekkoa että rullakiekkoa. Järjestö on Kansainvälisen jääkiekkoliiton (IIHF) jäsen ja sen ainoa virallinen edustaja Suomessa. Suomen Jääkiekkoliitto on yksi maan suurimmista urheilujärjestöistä ja sillä on yli 60 000 lisenssipelaajaa ja tämän lisäksi lajeja harrastaa lähemmäs 200 000 henkilöä. Jääkiekkoliiton puheenjohtajana toimii Kalervo Kummola ja toimitusjohtajana Matti Nurminen. (Suomen Jääkiekkoliitto 2011.)



Jääkiekkoliitto vastaa Suomen jääkiekkomaajoukkueesta sekä kansallisesta kilpatoiminnasta, pois sulkien kuitenkin SM-liigan. Liitolla on yli 50 kokopäiväistä toimihenkilöä koko Suomessa ja tämän lisäksi 34 hengen työryhmä Jääkiekkoliiton sekä vuoden 2012 maailmanmestaruuskilpailujen kisaorganisaation toimistossa Helsingissä. Jääkiekkoliiton toiminnan perusteena toimivat liikunnan eettiset arvot sekä urheilun reilun pelin periaatteet. (Suomen Jääkiekkoliitto 2011.)

Suomen Jääkiekkoliiton painopistealueet ovat valmennuksen kehittäminen, kansainvälinen menestys maajoukkueetasolla, nuorille mahdollisuus harrastaa jääkiekkoa, naisten ja tyttöjen toiminnan kehittäminen, harrastusmielessä pelaamisen mahdollistaminen sekä rullakiekon tukeminen. Tämän lisäksi jääkiekkoliitto toimii jäsentensä valtakunnallisena liittona, aatteellisena järjestönä ja yhdyssiteenä. (Suomen Jääkiekkoliitto 2011.) Yhteyshenkilönämme jääkiekkoliitosta oli Tuula Puputti, joka toimi kisaorganisaatiossa kilpailukoordinaattorina.

## 2 URHEILUTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

### 2.1 Urheilutapahtuma käsitteenä

Urheilutapahtumat kuuluvat tapahtuma-alalla niin kutsuttuun niche tapahtuma-alueeseen, mikä tarkoittaa pienen markkinaraon tavoittavia tapahtumia.

Erikoistapahtumia on monenmuotoisia, niin urheilun kuin vapaa-ajan parissa, esimerkkeihin kuuluu muun muassa erilaiset festivaalit, konferenssit, hyväntekeväisyystapahtumat sekä erikokoiset urheilutapahtumat (Mallen 2008, 3).

Donald Getz puolestaan tarjoaa kaksi erilaista määritelmää, toisen järjestäjän ja toisen asiakkaan tai vieraan näkökulmasta. Järjestäjän näkökulmasta erikoistapahtuma on kertaluontoinen tai harvoin tapahtuva tapahtuma normaaleiden aktiviteettien ulkopuolella. Asiakkaalle tai vieraille erikoistapahtuma on mahdollisuus vapaa-aikaan, sosiaaliseen tai kulttuurilliseen kokemukseen, joka ulottuu tavallisen tai jokapäiväisen tarjonnan ulkopuolelle. (Getz 1997, 4.)

### 2.2 Tapahtumapaikan valinta ja tarjouskilpailu

Yleensä urheilutapahtuman tapahtumapaikkaa pohdittaessa on tärkeää pohtia, millaiset vaatimukset paikan tulee täyttää. Vaatimuksia voivat olla paikan sijainnin lisäksi tapahtumaan soveltuvien tapahtumapaikkojen saatavuus sekä sijainnin saavutettavuus. On tärkeää varmistaa, että asiakkaiden, logistiikan ja henkilökunnan, on helppo päästä tapahtumapaikalle. Järjestäjillä on usein hyvä aluetietämys, mutta sen puuttuessa on tärkeää käydä itse tarkistamassa alue kaiken varalta. Ennen tällaista tarkistusta täytyy olla selvät vaatimukset, jotka tapahtumapaikan täytyy täyttää, jotta paikasta pystyy muodostamaan selkeän mielipiteen ja lopulta tekemään päätöksen sen käyttämisestä tai käyttämättä jättämisestä. (Shone 2004, 121-123.)

Urheilutapahtumissa tapahtumapaikoilla on lajin mukaiset vaatimukset. Yleisurheilukilpailuita järjestettäessä tapahtumapaikalla tulee olla kaikki mahdolliset lajivälineet sekä alustat, tällöin yleisurheilukenttä tai –halli ovat ainoat vaihtoehdot. Jääkiekkotapahtumissa vaatimuksena on jääkiekkohalli

kaikkine palveluineen ja varusteluineen. Lisäksi sijainnin merkitys sekä tapahtumapaikan koko korostuvat huomattavasti. Kansainväliset urheilutapahtumat pidetään yleensä Helsingissä, sillä kaupungin saavutettavuus on kaikista Suomen kaupungeista paras, tulivatpa vieraat mistä päin maailmaa tahansa. Helsingistä löytyy lisäksi maan suurimmat urheilutapahtumiin soveltuvat areenat, kuten Hartwall Areena ja Olympiastadion. Paikkaa valittaessa tulee huomioida myös vapaaehtoiset ja heidän tarpeensa. He tarvitsevat esimerkiksi jonkinlaisen taukotilan sekä pukuhuoneen. (Mallen & Adams 2008, 61.)

Saadakseen järjestettäväkseen urheilutapahtuman on kohdemaan tai -kaupungin ilmoittauduttava tarjouskilpailuun. Suomen kaltaiseen pieneen maahan kansainvälisten arvokilpailuiden saaminen on valtava prosessi. Tiettyjen lajien arvokilpailujen hakemiseen edellytetään muutaman sivun mittaista kyselykaavaketta. Aina ei ole näin yksinkertaista, sillä toisessa ääripäässä hakuprosessi vie useita kuukausia ja sitä varten tulee tehdä erillinen hakukirja. Kisaorganisaation tulee osata hahmottaa isoja kokonaisuuksia ja löytää hakemukseen yksityiskohtia, joilla erotutaan muista hakijoista. Tämän lisäksi organisaation tulee tuntea kansainvälisten lajiliittojen toiminta- ja päätöksentekokulttuuri sekä maan oman urheiluelämän rakenne. (SLU, 2009.)

Tällaisessa hakemuksessa painotetaan uniikkien yksityiskohtien lisäksi suorituspaikkoja, majoituskapasiteetin riittävyyttä, hintatasoa sekä talouteen liittyviä riskejä. Tärkeintä on saada päättäjät vaikuttuneiksi siitä, että hakija todella haluaa järjestää kyseiset kilpailut. Kisahenki on suuri osa tapahtuman onnistumisesta, joten myös päättäjät haluavat tietää, että koko kaupunki on hankkeen takana tukemassa. (SLU, 2009.)

Tarjouskilpailu käydään vuosia ennen itse tapahtuman ajankohtaa. On harvinaista, että tietynlainen tapahtuma saadaan heti ensimmäisellä hakukerralla. Usein hakukertoja on useampia ennen kuin tapahtuma myönnetään kyseiselle maalle tai kaupungille, varsinkin jos tapahtuma järjestetään vuosittain (Allen, O'Toole, Harris & McDonnell 2011, 93.)

### 2.3 Organisaatio ja työntekijät

Jokaiseen suur tapahtumaan tulee valita oma työorganisaatio ja määrittää selkeät roolit ja vastuut. Yhden suuren organisaation sisällä on useampi pienempi ryhmä, kuten perusorganisaatio, tapahtumaorganisaatio sekä projektiryhmä ja – päällikkö. Perusorganisaatiolle voidaan nimittää johtoryhmä, jonka tehtävänä on välittää tietoa perusorganisaatiolle sekä valvoa että tukea tapahtumajärjestelyjä. On hyvä, jos johtoryhmän jäsenillä on oma tarkemmassa seurannassa oleva vastuualue. Johtoryhmän jäsenten tulee olla sitoutuneita tapahtumaan ja olla aidosti kiinnostuneita sen onnistumisesta, sillä se ei saa olla pelkkä byrokratian vaatima väline, vaan todellinen tukipilari käytännön toteuttajille. Itse perusorganisaation vastuulla on päättää kyseisen tapahtuman järjestämisestä sekä taata riittävät valmiudet järjestelyorganisaatiolle. Näiden lisäksi juridinen vastuu on perusorganisaatiolla. Yhdistystoiminnassa perusorganisaationa toimii yleensä hallitus tai johtokunta. (Iiskola-Kesonen 2004, 30-31.)

Tapahtuman järjestelyjä ja niistä vastuussa olevaa organisaatiota johtaa projektipäällikkö, mikäli tapahtumalle halutaan sellainen valita. Hänen tulee kuitenkin olla jäsenenä johtoryhmässä. Kaikissa organisaatioissa ei kuitenkaan ole projektipäällikköä, jolloin hänen tehtävänkuvansa korvaavat yhdessä esimerkiksi järjestelytoimikunnan puheenjohtaja sekä kilpailunjohtaja. Projektiryhmä, tai toiselta nimeltään järjestelytoimikunta, on eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden summa. Se koostuu asiantuntijoista, jotka suunnittelevat, toteuttavat, valvovat ja kehittävät oman alueensa toimintaa. Myös rekrytoiminen ja henkilökunnan johtaminen kuuluvat projektiryhmän toimenkuvaan. (Iiskola-Kesonen 2004, 31.)

Kun tapahtuman runko ja sen organisaatio ovat valmiina, tulee miettiä kuinka paljon ja minkälaista työvoimaa kyseinen tapahtuma tulee tarvitsemaan. Suurissa tapahtumissa on lähes väistämättä vapaaehtoisia, kuten esimerkiksi vuoden 2000 olympialaisissa, joissa työskenteli yhteensä yli 40 000 ihmistä. (Shone 2004, 200.) Suomessa järjestettävissä tapahtumissa suurin osa työntekijöistä on nimenomaan vapaaehtoistyövoimaa, vaikkakin tapahtumatuotanto ja – markkinointiyritysten hyödyntäminen on kasvanut vuosien viime vuosina (Iiskola-Kesonen 2004, 30).

Erilaiset laskelmat osoittavat kuinka paljon työntekijät voivat saavuttaa, kun otetaan huomioon heidän osaamisensa, tietonsa ja taitonsa. Palkatulla kokoaikaisella henkilökunnalla saattaa olla kaikkia edellä mainittuja ominaisuuksia runsaasti ja näiden lisäksi yksi kokoaikainen työntekijä saattaa saada annetut työtehtävät tehtyä yksin samassa ajassa, missä kaksi vapaaehtoista. Vapaaehtoisella kuitenkin saattaa olla enemmän halua ja motivaatiota suorittaa annetut työtehtävät verrattuna palkattuun työntekijään. Kokoaikainen työntekijä saattaa olla tylsistynyt työhönsä, kun taas vapaaehtoinen tekee työtä usein suurella motivaatiolla ja aidolla halulla. Budjetti sekä tapahtuman koko huomioonottaen, voidaan ottaa osa palkallisia työntekijöitä ja osa vapaaehtoisia, esimerkiksi yksi palkallinen työntekijä kolmea vapaaehtoista kohden. (Shone 2004, 102) Shin ja Kleiner uskovat, että onnistunut vapaaehtoisten hyödyntäminen onnistuu neljän eri kohdan avulla. Nämä neljä kohtaa ovat vapaaehtoisten työnkuvan hahmottaminen, tunnistaminen koska ja kuinka pitkäksi aikaa vapaaehtoisia tarvitaan, milloin ja miten kisaorganisaatio hyötyy vapaaehtoisista sekä missä vapaaehtoisia tarvitaan. (Shin & Kleiner 2005, 64.)

#### 2.4 Tapahtuman kulku

Tapahtumaa järjestettäessä tarvitaan valtavat määrät suunnittelua ennen tapahtuman toteuttamista. Tapahtumaprojektin rungon jäsentäminen auttaa hahmottamaan tapahtuman kaikki eri vaiheet, jotka voidaan jakaa projektista riippuen muutamiin keskeisiin osioihin, kuten tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus sekä päättäminen (Iiskola-Kesonen 2004, 12). Näiden vaiheiden lisäksi tapahtumaprojektin toteuttavuuden ja riskien arviointi sekä loppuarviointi ovat keskeisiä tapahtumaprojektin vaiheita (Kauhanen 2002, 26).

Tavoitteiden määrittelyä ennen tulee miettiä miksi ja kenelle tapahtuma tehdään sekä kuinka tapahtuman vastuualueet, velvollisuudet ja oikeudet jakautuvat. Itse tavoitteet voivat olla taloudellisia, imagollisia tai kilpailullisia. (Iiskola-Kesonen 2004, 9.) Tulostavoitteet asetetaan budjetoinnin yhteydessä ja ne voidaan jakaa kahteen eri ryhmään, välillisiin ja välittömiin. Välilliset tavoitteet pyrkivät lähinnä luomaan pohjaa suuremmalle taloudelliselle menestykselle eikä itse tapahtuman tuomaan taloudelliseen voittoon, kuten välittömillä tavoitteilla pyritään

(Kauhanen 2002, 45). Urheilutapahtumissa näiden tavoitteiden lisäksi tärkeään rooliin nousevat erilaiset yleisömäärätavoitteet sekä varsinkin kansainvälisissä tapahtumissa myös näkyvyys. Yksinkertaisesti ja ymmärrettävästi jäsenellyt tavoitteet on helppo välittää tapahtumaorganisaation jäsenille ja niiden selkeys on usein merkki ammattitaitoisista järjestäjistä (Iiskola-Kesonen 2004, 9).

Huolellisesta suunnittelusta on apua tavoitteiden saavuttamisessa ja lopulta tapahtuman onnistumisessa, sillä sen avulla on helpompaa löytää ne keinot, joilla tavoitteisiin päästään (Iiskola-Kesonen 2004, 9). Yleisötapahtuman suunnittelussa tulee ottaa useita tahoja erikseen huomioon, keskeisimpänä yleisön lisäksi erilaiset yhteistyökumppanit, sponsorit, sidosryhmät (esimerkiksi alihankkijat ja esiintyjät tai urheilijat) sekä organisaation henkilöstö (Kauhanen 2002, 48).

Projektisuunnitelma auttaa jäsentämään tapahtuman suunnittelua ja jäsentää asetetut tavoitteet sekä niiden saavuttamista arvioivat mittarit. Tulokset ja toteutusaikataulu esitetään myös suunnitelmassa yhdessä strategian, organisaation, budjetin sekä käytettävissä olevien resurssien kanssa (Iiskola-Kesonen 2004, 10). Projektisuunnitelman sijaan organisaatio voi käyttää myös toteutussuunnitelmaa, jossa määritellään kaikki toteuttamisen vaiheet sekä niiden aikarajat.

Toteutussuunnitelma on ikään kuin tehtäväluettelo, josta organisaation jäsenet löytävät omat vastuutehtävänsä sekä aikarajat näille tehtäville. Projektipäällikkö voi käyttää luetteloa tarkistuslistana valmistelujen kulkua tarkkaillessaan.

(Kauhanen 2002, 50.)

Tapahtuman aikana sisäinen viestintä nousee tärkeään rooliin. On tärkeää, että vapaaehtoiset saavat tarvitsemansa tiedot muuttuneista aikatauluista tai käytännöistä ja tietävät, mitä kanavia viestinnässä käytetään. Jollei heille ole kerrottu viestinnän pääasiallista kanavaa, voi heiltä jäädä paljon tärkeää informaatiota välistä, jolloin he eivät välttämättä pysty suorittamaan tehtäviään vaaditusti. Periaatteena on, että viestinnästä vastaavat sellaiset henkilöt, joilla on riittävästi tietoa tapahtumasta ja kaikesta siihen liittyvästä. Tämän vuoksi tapahtuman viestinnän vastuuhenkilönä toimii usein projektipäällikkö, sillä hän tietää yksityiskohtia myöten eniten tapahtumasta. Hänen avukseen voidaan valita tiedottaja tai järjestää niin, että eri sektorien vetäjät ovat myös oikeutettuja vastaamaan viestinnästä, sillä usein projektipäällikkö on niin kiireinen, ettei ehdi

suunnitella eikä toteuttaa viestintää riittävän huolellisesti. (Iiskola-Kesonen 2004, 63.)

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan tapahtuman lähellä olevia kohderyhmiä. Tällaisia kohderyhmiä ovat järjestelyorganisaation lisäksi vapaaehtoiset ja muut työntekijät, kaupungin edustajat sekä lähimmät yhteystyökumppanit. Sisäisen viestinnän tarkoituksena on pitää järjestelyihin kuuluvat henkilöt ajan tasalla ja tätä kautta myös sitouttaa heitä tapahtumaan. Sisäisen viestinnän tulee olla nopeaa eikä esimerkiksi vastuuhenkilöt eivät saa joutua lukemaan tapahtumaan liittyviä tärkeitä uutisia sanomalehdistä, vaan ne pitää kertoa heille hyvissä ajoin ennen tiedotusvälineitä. (Iiskola-Kesonen 2004, 63-64.)

## 2.5 Tapahtuman päättäminen

Tapahtuman päättämiseen on vastuuhenkilöiden syytä kiinnittää huomiota. On tärkeää, että purkaminen, siivoaminen ja lopputyöt on suunniteltu hyvin ja niihin riittää vielä voimia. Tämän vuoksi purku- ja siivoustöihin onkin hyvä valita sellaisia vapaaehtoisia, jotka eivät ole olleet töissä itse tapahtuman aikana. Tällöin energiatasot ovat korkealla ja he jaksavat tehdä lopputyöt huolellisesti.

Lopputöiden lisäksi päättämiseen kuuluu palautteen kerääminen sekä vapaaehtoisten ja muiden työntekijöiden kiittäminen. Nämä voidaan hoitaa esimerkiksi kiitostilaisuudessa, joka kannattaa järjestää pienen hengähdystauon jälkeen tai antamalla kaikille pienet kiitoslahjat. (Iiskola-Kesonen 2004,12.)

Vapaaehtoisia tulee kiittää tavalla, joka saa heidät tuntemaan aidosti arvostetuiksi (Mallen & Adams 2008, 61). Myös yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille on hyvä järjestää oma kiitostilaisuus, jossa kerrotaan tapahtuman tuloksista. Kiitoslahjan jakaminen on hyvä tilaisuus osoittaa arvostusta ja lahja toimii samalla hyvänä jälkimarkkinointikeinona. (Iiskola-Kesonen 2004, 12.)

Dokumentointi on myös olennainen osa tapahtuman päättämistä. Suunnitelmien ja tulosten talteen laittaminen on tärkeä tehdä huolellisesti jatkoa ajatellen (Iiskola-Kesonen 2004, 12). Myös loppuraportin kirjoittaminen projektiryhmän kesken on tärkeä osa päättämistä. Raportin valmistuttua tapahtuman toimeenpannut elin (esimerkiksi hallitus tai johtoryhmä) käsittelee sen sisällön ja tekee omat johtopäätöksensä tapahtuman onnistumisesta ja vertailee raporttia alussa

asetettuihin tavoitteisiin. Ensisijaisesti loppuraportti on tarkoitettu järjestävän organisaation sisäiseen käyttöön opiksi ja ohjeeksi seuraavaa kertaa varten, mutta joskus se myös jaetaan rahoittajille ja sidosryhmille. Käsiteltyään loppuraportin organisaation ylin päättävä jäsen toteaa projektin päättyneeksi. (Kauhanen 2002, 128.)

## 2.6 Urheilutapahtuman markkinointi

On hyvä määritellä selkeästi tapahtuman markkinoinnin tavoitteet (Iiskola-Kesonen 2004, 56) ja tässä auttaa markkinointisuunnitelma.

Markkinointisuunnitelman eri vaiheita ovat segmentointi, mitattavissa olevien tavoitteiden määrittäminen, jäsentäminen ja kohdentaminen, yleisen markkinointistrategian valinta ja tehokkaan markkinointimixin suunnittelu (Allen 2011, 277).

Markkinoinnin onnistumiseen voidaan vaikuttaa markkinoinnin kilpailukeinoilla, joita ovat 4P:n markkinointimixin tuote, hinta, saatavuus ja markkinointiviestintä. Asiakkaalle tarjotaan tuote, joka voi olla joko konkreettinen tavara, palvelu tai aatteellinen toiminta. Ennen tapahtumaa tulee tehdä kaikki hintoja koskevat päätökset ja hinnoittelun tulee olla suunniteltua ja tasapuolista asiakkaita kohtaan. Lähtöhinnan lisäksi tuotteen hinta muodostuu erilaisista alennuksista sekä maksuehdoista. Tuotteen helppo saatavuus on myös tärkeää ja tämän vuoksi järjestäjän tulee miettiä kuinka tapahtumaa myydään eri kohderyhmille. Markkinointiviestinnän avulla kerrotaan tuotteista ja palveluista, joita tapahtumalla on tarjottavanaan. Tämän keinoja ovat sitouttaminen, tiedottaminen ja mainonta. Näiden lisäksi suhdetoiminta, henkilökohtainen myyntityö ja myynnin edistäminen kuuluvat markkinointiviestintään. Näistä vaihtoehtoista muodostuu usein erilaisia yhdistelmiä ja kokonaisuus ratkaisee markkinointiviestinnän onnistumisen. (Iiskola-Kesonen 2004, 55.)

Mikään tapahtuma ei pysty toimimaan vetonaulana kaikille ihmisille, joten on tärkeää tunnistaa ne ryhmät, joiden tarpeet osuvat tapahtuman tarkoitukseen (Allen 2011, 278). Näiden ryhmien tulisi olla mitattavia, kooltaan tarpeeksi isoja, jotta niihin kannattaa investoida, tavallisen markkinoinnin saavutettavana sekä markkinointibudjetin rajojen sisällä (Allen 2011, 278). Kun nämä ryhmät ovat



tunnistettu, on tärkeää selvittää mitä he haluavat ja toivovat itse tapahtumalta esimerkiksi erilaisin asiakaskyselyin. Tämän jälkeen päätetään markkinoinnin keinoista ja selvennetään millaista imagoa ja mainetta tapahtumalle halutaan. (Iiskola-Kesonen 2004, 56.)

Vaikka suurin osa markkinoinnista kohdistetaankin suoraan kohderyhmiin, kuuluvat tapahtuman markkinointiin myös sisäinen ja ulkoinen markkinointi sekä vuorovaikutusmarkkinointi. Sisäisessä markkinoinnissa markkinoidaan tapahtuman tekijöille itse tapahtumaa sekä sille asetettuja tavoitteita ja samalla se luo vapaaehtoiisiin yhteenkuuluvuuden tunnetta ja sitouttaa. Sisäisen markkinoinnin ollessa onnistunutta vapaaehtoiset puhuvat tapahtumasta myönteisesti jo ennen sen alkamista ja näin ollen hankkivat seuraaviin tapahtumiin kiinnostuneita vapaaehtoisia. Sisäinen markkinointi on lisäksi johdon työkalu, jonka avulla perehdytetään henkilökunta tapahtuman toimintatapoihin sekä asiakaspalveluun. (Iiskola-Kesonen 2004, 56-58.)

## 2.7 Jääkiekon MM-kisojen 2012 järjestäminen

Ollessaan maailman suurin vuosittain järjestettävä urheilutapahtuma, on jääkiekon MM-kilpailut merkittävä panostus järjestäjämaalta. Kilpailuiden järjestämisestä käytiin tarjouskilpailu, jonka loppuvaiheeseen selvisi Suomen lisäksi naapurimaa Ruotsi. Toukokuussa 2007 Moskovassa järjestetyssä Kansainvälisen jääkiekkoliiton kongressissa kummankin maan edustajat saivat tilaisuuden vakuuttaa äänestäjämaitten edustajat siitä, miksi MM-kilpailut pitäisi myöntää juuri heille. Suomelta oli puhumassa yksi maailman kuuluisimpiin jääkiekkoliittolijoihin kuuluva Jari Kurri. Äänestyksessä Suomi voitti selkeällä äänierolla, 64–35. (Eurohockey 2007.)

Vuoden 2012 jääkiekon maailmanmestaruuskilpailujen pääjärjestäjämaana toimi Suomi apunaan Ruotsi. Kisat pelattiin 4.- 20. toukokuuta pelipaikkoinaan Helsingissä Hartwall-areena sekä Tukholmassa Ericsson Globe. Alun perin järjestäjämaana piti kuitenkin toimia yksinään Suomi ja kisakaupungeiksi oli jo valittu Helsingin lisäksi Turku. Myöhemmin kuitenkin päätettiin, että Suomi ja Ruotsi saavat kaksivuotiset yhteiset kotikisat ja toimivat pioneereina jaettujen kisojen kanssa, jollaisia ei ole aikaisemmin Kansainvälisen Jääkiekkoliiton

toimesta järjestetty. Vuoden 2012 turnauksen järjestämisen päävastuu oli Suomella ja seuraavana vuonna Ruotsilla. (Eurohockey 2007.)

Jo seitsemät aiemmat kisat järjestäneellä Suomella oli kuitenkin edessään jotain uutta, sillä järjestäjien ehdottamat muutokset ottelukaavioon hyväksyttiin kansainvälisen jääkiekkoliiton toimesta (Eurohockey 2007). Vankalla tapahtumajärjestämisen kokemuksella turnaus saatiin päätökseen mallikkaasti (Leijonat.fi 2012). Jääkiekon MM-kilpailuissa 2012 työskenteli kaiken kaikkiaan yhteensä 800 vapaaehtoista (MTV3 2012).

MM-kilpailut olivat onnistuneet ja Kansainvälisen jääkiekkoliitolta järjestäjätoimikunta saikin poikkeuksellisen suuret kiitokset hyvistä järjestelyistä. Sulinin mukaan myös MM-kisoissa mukana olleet maajoukkueet sekä kisavieraat olivat olleet tyytyväisiä järjestelyihin. (Leijonat.fi 2012.)

### 3 VAPAAEHTOISTOIMINTA

#### 3.1 Vapaaehtoistoiminta yleisesti

Vapaaehtoistoinnasta puhutaan monella eri käsitteellä, mutta vapaaehtoistyötä ja kansalaistoimintaa käytetään useimmiten synonyymina vapaaehtoistoinnalle (Niemelä & Dufva 2003, 41). Vaikka käsitteet suurimmalta osin tarkoittavat samaa, niiden välillä on kuitenkin eroja. Vapaaehtoistoinnalla tarkoitetaan, että henkilö on yleisesti mukana jossakin vapaaehtoisuuteen perustuvassa kansalaistoinnassa, jota tehdään yhteiseksi hyväksi ilman rahallista korvausta. Vapaaehtoistyön käsite vaatii konkreettista työpanosta yhteiseksi hyväksi ilman rahallista korvausta. Konkreettinen työpanos voi olla esimerkiksi yhdistyksien tapahtumien järjestämistä tai myyjäisiin leipomista. (Harju 2003, 118.)

Vapaaehtoistyön käsitteellä ei ole maailmanlaajuista yksiselitteistä määritelmää vaan jokaisella on omanlaisensa käsitys sanan merkityksestä. (Cuskelly, Hoye & Auld 2006, 4-5.) Cnaan, Handy ja Wadsworth (1996) huomasivat, etteivät ihmiset tämän takia tienneet, olivatko he olleet mukana vapaaehtoistoinnassa, joten oli erittäin tärkeää määrittää rajat vapaaehtoisuuden käsitteelle. He havaitsivat, että vapaaehtoisuuden määritelmässä oli neljä pääulottuvuutta: valinnan vapaus, palkkio, toiminnan virallisuus sekä avustuksen saavat tahot. Pääulottuvuuksien tehtävänä oli auttaa ihmisiä erottamaan *oikea* vapaaehtoisuus ja niin sanottu vapaaehtoisuus toisistaan. Tarkasti rajattuun *oikeaan* vapaaehtoisuuteen kuuluu heidän mukaansa toiminta, jossa henkilö haluaa itse osallistua toimintaan, hän ei saa siitä taloudellista hyötyä, toimintaa ohjaa virallinen järjestö ja henkilöllä ei ole yhteyttä avustuksen kohteeseen. (Cnaan, Handy & Wadsworth 1996, 364-383.)

Viimeaikaisten tutkimusten mukaan yleinen käsitys siitä, onko työ vapaaehtoistyötä, vaihtelee sen mukaan, saako vapaaehtoistyötä tekevä henkilö toiminnasta hyötyä (Cuskelly, Hoye & Auld 2006, 5). Handy, Cnaan ja Brudney (2000) saivat selville, että ihmiset pitävät toimintaa enemmän vapaaehtoistyönä, jos työstä koituu vapaaehtoistyötä tekevälle enemmän kustannuksia. Jos vapaaehtoinen sai työstä etuja, ihmiset eivät pitäneet työtä niin paljon vapaaehtoistyönä. (Handy, Cnaan & Brudney 2000, 45-65.)

### 3.1.1 Vapaaehtoistoiminnan tarve

Vapaaehtoistyötä ei voida tehdä, jollei sille ole tarvetta. Tarpeen lisäksi täytyy tietää tehtäväkenttä sekä resurssit, joita toimintaan tarvitaan. Vaikka vapaaehtoistyöstä ei makseta palkkaa eikä palkkioita, siitä syntyy silti kuluja. Vapaaehtoisia on rekrytoitava, koulutettava, perehdytettävä sekä vakuutettava ja toiminta vaatii usein toimitilat. Vapaaehtoistoiminnasta syntyy myös muita kuluja muun muassa toiminnan organisoinnista. Vapaaehtoistoiminta ei myöskään pyöri itsestään vaan se vaatii pitkäjänteistä ja suunnitelmallista koordinoitua ja tukemista. (Porkka 2009, 65.)

Toiminnoissa, joissa vapaaehtoisia tarvitaan, on yleensä myös palkattuja työntekijöitä. Vapaaehtoisten ja palkattujen työntekijöiden välille täytyy kuitenkin tehdä selkeä ero, ettei synny käsitystä että toiset saavat samasta työstä palkkaa ja toiset eivät. Vaikka vapaaehtoisten työmotivaatio syntyy kiinnostuksesta toimintaa kohtaa ja palkkatyöntekijän ensimmäisenä motiivina on raha, voi vapaaehtoinen menettää kiinnostuksensa työhön, jos huomaa toisten saavan samasta työstä palkkaa. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 105.)

### 3.1.2 Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuosi 2011

Euroopan vapaaehtoistoiminnan teemavuotta vietettiin vuonna 2011. Vuoden tavoitteena oli levittää tietoisuutta vapaaehtoistoiminnasta; korostaa vapaaehtoistyön merkitystä, lisätä sen arvostusta sekä löytää uusia vapaaehtoisia mukaan toimintaan. (Faktaa toiminnasta 2011.) Teemavuoden aikana järjestettiin lukuisia tapahtumia, näyttelyitä ja muuta toimintaa ympäri Eurooppaa (Lehdistöhuone 2012). Suomessa vapaaehtoistoiminnan vuotta koordinoivat Kansalaisyhteiskuntapolitiikan neuvottelukunta KANE ja Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi (Faktaa toiminnasta 2011).

Vapaaehtoistoiminnan vuoden aikana toteutettiin kaksivaiheinen otantatutkimus suomalaisten osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Tutkimuksen ensimmäinen osa toteutettiin puhelinhaastatteluna ja siihen osallistui noin 1000 vastaajaa. Toinen osa toteutettiin nettipaneelissa ja siihen osallistui reilut 1200 vastaajaa. Tutkimuksista kävi ilmi, että 39 % suomalaisista oli osallistunut

vapaaehtoistoimintaan viimeisen viiden vuoden aikana ja he edustivat taustatiedoiltaan kauttaaltaan melko hyvin suomalaisia. Keskimääräistä enemmän kiinnostuneita vapaaehtoistoinnasta olivat naisia, koulutetuimpia tai suurituloisimpia. (Tuntitili.fi 2011.)

Suomalaisten suhtautuminen vapaaehtoistoimintaan oli tutkimuksen mukaan erittäin myönteistä. Hyviksi asioiksi nostettiin muun muassa sen tärkeys ja arvokkuus, hieno tapa auttaa muita ja yhteinen hyvä sekä hyvä mieli ja mukava ajanviete. Vapaaehtoistoimintaan osallistuneista 86 % oli osallistunut järjestön, seuran tai yhdistyksen toimintaan, joka oli reilusti enemmän verrattuna esimerkiksi seurakunnan toimintaan osallistuneiden reilun viidesosan. Keskimäärin suomalaiset käyttivät vapaaehtoistyöhön 9,5 tuntia kuukaudessa ja eniten osallisena oltiin tapahtumajärjestely- ja toimitsijatehtävissä, urheiluseuratoiminnassa sekä varainhankinnassa ja keräyksissä. (Tuntitili.fi 2011.)

Tutkimukseen osallistuneet kokivat oppineensa vapaaehtoistoinnassa enemmän tapahtumien järjestämisestä, ihmisten kohtaamisesta sekä vuorovaikutus-, kokous-, neuvottelu- ja organisointitaitoista kuin palkkatyössä tai opiskellessa. Myös ongelmien ratkaisuun liittyvät taidot kehittyivät useilla toiminnassa mukana olleilla. (Tuntitili.fi 2011.)

Tulevaisuudessa tutkimukseen osallistuneet haluaisivat olla edelleen eniten mukana järjestön, seuran tai yhdistyksen toiminnassa, joko 3-6 tai 1-2 tuntia kuukaudessa. Vapaaehtoistyössä noin puolet vastaajista haluaisi käyttää jo osaamia taitoja ja vajaa kolmasosa kaipaisi uuden oppimisen tuomia haasteita. Eniten ihmiset ovat kiinnostuneet toimimaan kertaluontoisessa vapaaehtoistoinnassa, mutta myös lyhytkestoinen projektitoiminta sai kiinnostusta osakseen. Pitkäaikaiseen ja sitoutuneeseen toimintaan olisi valmiita kolmasosa vastaajista. Tulevaisuudessa vastaajat haluaisivat edistää vapaaehtoistoinnallaan eniten lasten, nuorten, eläinten, luonnon, liikunnan, urheilun, vanhusten ja lähiympäristön asioita. Varainhankintaan ja keräykseen vastaajien kiinnostus puolestaan vähenee verrattuna nykyiseen. Kiinnostavimmiksi tehtäviksi tulevaisuudessa kyselyyn osallistujat nostavat tapahtumajärjestely- ja toimitsijatehtävät, koulutuksen ja valmentamisen, projektit, urheiluseuratoiminnan sekä ystävöitymisen. (Tuntitili.fi 2011.)

### 3.2 Vapaaehtoistoiminnan merkitys

Jääkiekon 2012 MM-kisat Helsingissä avasi Suomen tasavallan presidentti Sauli Niinistö, joka nosti avajaispuheessaan esille vapaaehtoistyön merkityksen. Niinistön mukaan urheilun vapaaehtoistoiminnalla on Suomessa pitkä ja perinteikäs historia. Hänen mukaansa vapaaehtoistoiminta on kivijalka, jolta suomalainen urheilu on viimekädessä ponnistanut ja tulee näin myös tulevaisuudessa tekemään. (MTV3 2012.)

#### 3.2.1 Merkitys yhteiskunnalle

Vapaaehtoistoiminta tuo yhteiskunnalle erityisesti sosiaalista pääomaa. Sosiaalinen pääoma lisää kansalaisten terveyttä, toimintakykyä ja sosiaalisuutta ja näin parantaa heidän elämän laatuaan. Kun kansalaiset voivat paremmin, myös yhteiskunta voi paremmin. (Porkka 2009, 63-64.)

Sosiaalista pääomaa tutkittaessa on saatu selville, että se on tärkeä tekijä yhteiskunnan menestyksessä. Tutkimuksissa on selvinnyt, että siellä missä sosiaalinen pääoma on korkea, ihmiset voivat paremmin ja yhteiskunta toimii tehokkaammin. Sosiaalisen pääoman lisäksi löytyy kolme muuta pääomalajia: rahapääoma, fyysinen pääoma ja henkinen pääoma, mutta ilman sosiaalista pääomaa muilla pääomalajeilla ei saada paljoakaan aikaan. (Harju 2003, 61.)

Yksi tapa määritellä sosiaalista pääomaa on puhua siitä yhteisön sosiaalisena yhteenkuuluvuutena. Yhteisön sosiaalista yhteenkuuluvuutta syntyy, kun ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Kun yhteenkuuluvuuden tunne on vahva, yhteisö todennäköisesti toimii yhteiseksi hyväksi, ja kun sosiaalista pääomaa on paljon, yhteisö on parempi jäsenilleen. Hyvässä yhteisössä jäsenet tukevat ja kannustavat toisiaan ja pystyvät luottamaan siihen, että saavat apua aina, kun sitä tarvitsevat. Yhtenä tärkeimpänä sosiaalisen pääoman osatekijänä pidetäänkin luottamusta, joka synnyttää perustehtävää ja vuorovaikutusta edistävää yhteistoimintaa. Yhteinen tekeminen vahvistaa yhteisöllisyyttä ja keskinäistä luottamusta. (Porkka 2009, 64.)

Sosiaalisen pääoman terveysvaikutuksia on tutkittu erilaisissa tutkimuksissa ja niistä on selvinnyt, että yhdessä harrastaminen ja vapaaehtoistoiminta edistävät

sosiaalisia verkostoja, jotka puolestaan edistävät terveyttä. Näin ollen vapaaehtoistoiminnasta on konkreettista taloudellista hyötyä yhteiskunnalle, kun se ehkäisee ja vähentää sairauksia ja sosiaalisia ongelmia ja niihin kohdistuvaa palvelun tarvetta. (Porkka 2009, 64.)

Tilastokeskuksen työvoimakustannustutkimuksen mukaan yksityisen sektorin työtunnin hinta oli 27,5 e/h vuonna 2008. Tähän hintaan sisältyi palkkakustannusten lisäksi työnantajien maksamat sosiaalikulut ja muut työvoimakustannukset. Kansalliseen liikuntatutkimukseen vastanneiden arvioiden mukaan vapaaehtoistyötä tekevät käyttivät vapaaehtoistyöhön aikaa keskimäärin 10 tuntia kuukaudessa. Kun liikunnan ja urheilun parissa vapaaehtoistyötä tekeviä aikuisia on Suomessa yli puoli miljoonaa ja he tekevät noin 10h/kk vapaaehtoistyötä, se tekee vapaaehtoistyön laskennalliseksi arvoksi noin 1,65 miljardia euroa vuodessa. Laskukaavassa on kerrottu yksityisen sektorin työvoimakustannukset tuntia kohden vapaaehtoistyöhön käytettävällä ajalla. (SLU 2012.)

### 3.2.2 Merkitys tapahtumalle

Vapaaehtoistoiminnan merkitys tapahtumalle on ensisijaisen tärkeää varsinkin taloudellisesti. Ilman vapaaehtoistoimintaa Suomessa ei voitaisi järjestää esimerkiksi jääkiekon MM-kilpailuja siinä mittakaavassa, missä ne järjestetään, koska se ei olisi taloudellisesti mahdollista. Vapaaehtoisten aito innostus työtään kohtaan on myös erittäin erinomainen valttikortti tapahtumanjärjestäjille, sillä harva palkkatyöläinen on yhtä motivoitunut työntekijä kuin palkatonta työtä tekevä vapaaehtoinen.

Matti Haapoja teki Vierumäelle opinnäytetyön koskien vapaaehtoistyön määrää ja vapaaehtoisten motiiveja. Työn tiedot kerättiin vuoden 2001 Lahden MM-kisoista. Tutkimustuloksista selvisi, että kilpailujen kokonaistyömäärä oli vastuuhenkilöiden mukaan 163 584 tuntia. Talkootyön kokonaishinnaksi laskettiin EU-direktiivien tuntihintojen mukaan lähes kaksi miljoonaa euroa.

Vapaaehtoistyön taloudellinen hyöty tapahtumalle on siis korvaamatonta. (Iiskola-Kesonen 2004, 44-45.)

### 3.2.3 Merkitys yksilölle

Vapaaehtoistoiminnassa yksilö pääsee usein kehittämään itseään ja omia taitojaan. Nykymaailmassa ei enää riitä pelkät koulussa opitut taidot vaan vaaditaan laaja-alaisempaa osaamista monilta eri tahoilta. Vapaaehtoiset eivät kuitenkaan aina pyri mukaan toimintaan kehittääkseen itseään vaan kasvaminen ja oppiminen on usein toiminnan sivutuote. (Harju 2003, 49-51.)

Joissakin järjestöissä koulutusta järjestetään hyvin koulumaiseen tapaan ja suoritetuista opinnoista jaetaan todistuksia. Joihinkin tehtäviin myös vaaditaan erityistä koulutusta ennen kuin niissä pystyy toimimaan. Järjestöissä tapahtuva koulutus ei kuitenkaan korvaa koulussa tapahtuvaa oppimista vaan täydentää sitä vapaa-ajalla tarvittavilla tiedoilla. Järjestöissä kehitetään luontevasti niitä taitoja, joita nykymaailmassa arvostetaan, kuten esimerkiksi persoonallisuutta, oman elämän hallintaa, oman toiminnan arviointia, tiedon jäsentämistä, oman osaamisen markkinoimista, ihmissuhdetaitoja sekä motivointia. Monipuolisessa harrastustoiminnassa on usein harjoiteltu myös käden- ja ilmaisun taitoja. Kaikki nämä taidot ovat tärkeitä niin vapaa-ajalla kuin palkkatyössäkin. (Harju 2003, 55-56.)

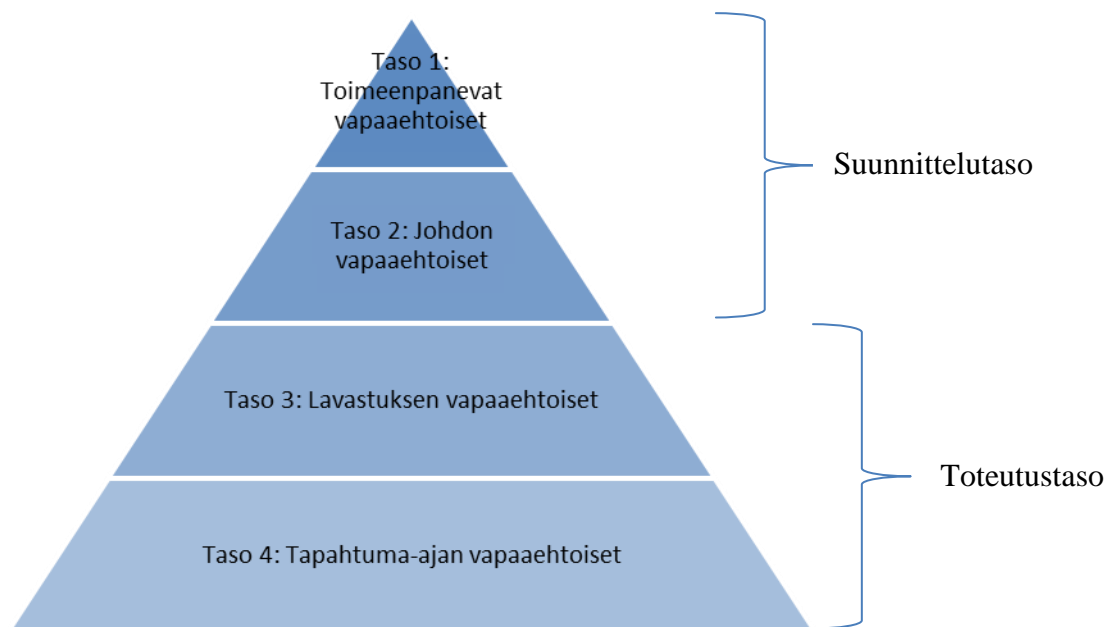
### 3.3 Vapaaehtoistoiminta urheilutapahtumassa

Vapaaehtoisten määrä suurissa urheilutapahtumissa on huima eikä heidän merkitystään kannata väheksyä. Esimerkiksi Lontoon vuoden 2012 olympialaisiin tarvittiin yli 70 000 vapaaehtoista ja vuoden 2010 jalkapallon MM-kisoissa työskenteli 15 000 vapaaehtoista. Nämä luvut todistavat kuinka suuri voima vapaaehtoisilla tapahtumassa on. (Vehviläinen 2011.)

Vapaaehtoistoiminta urheilutapahtumissa on usein hiukan erilaista kuin esimerkiksi vapaaehtoistyö urheiluseurassa. Urheilutapahtumiin liittyvä vapaaehtoistyö on yleensä lyhyt kestoista eikä vaadi samanlaista sitoutumista kuin pitkäaikainen vapaaehtoisuus seuratoiminnassa. Urheilutapahtumiin haettavilta vapaaehtoisilta odotetaan myös erilaisia kykyjä ja taitoja. Näitä jo olemassa olevia taitoja tarvitaan, sillä aikataulut ovat usein tiukkoja eikä vapaaehtoisia pystytä kouluttamaan aivan heille vieraisiin tehtäviin. (Cuskelly, Hoyer & Auld 2006, 35.)



Urheilutapahtumien parissa toimivat vapaaehtoiset voidaan jakaa karkeasti kahteen tasoon: suunnittelu ja toteutus tasoon, jotka jakautuvat vielä kahteen osaan (Kuvio 1). Nämä neljä ryhmää muodostavat pyramidin, joka kuvastaa vapaaehtoisten portaita urheilutapahtuman organisaatiossa. Ylimpänä ovat suunnittelutason toimeenpanevat vapaaehtoiset. He ovat mukana alusta alkaen ja kehittävät missiota sekä visiota ja ovat mukana hallituksessa. Toiseksi ylimpänä pyramidissa on suunnittelutason toinen osa eli johdon vapaaehtoiset, jotka yleisesti suunnittelevat ja toteuttavat tapahtuman tärkeimpiä osia yhdessä järjestäjien kanssa. Näissä tehtävissä vapaaehtoiset aloittavat työnsä jo 2-5 vuotta ennen tapahtuman alkua ja ovat aktiivisesti mukana tapahtuman kehittämisvaiheissa. Toteutustason vapaaehtoiset aloittavat työnsä lähempänä itse tapahtumaa. Pyramidin toiseksi alimpana ovat lavastuksen vapaaehtoiset, jotka ovat vastuussa ratkaisevista lyhyen aikavälin asioista hieman ennen tapahtumaa ja tapahtuman aikana. Pyramidin jalustan luovat tapahtuma-ajan vapaaehtoiset, jotka työskentelevät tapahtuman ajan. Heiltä odotetaan usein sitoutumista työskennellä koko tapahtuman ajan erilaisissa tehtävissä, kuten vieraiden palvelemisessa ja auttamisessa. (Mallen & Adams 2008, 55-56.)



KUVIO 1. Urheilutapahtumissa toimivat vapaaehtoiset (Mallen & Adams 2008, 56).

Downward, Lumsdon ja Ralston tekivät tutkimuksen vuoden 2002 Kansainyhteisön kisojen mies- ja naisvapaaehtoisten eroista. Heidän tarkoituksenaan oli saada selville sukupuolien välisiä motivaatioeroja sekä selvittää, millaisia eri odotuksia naisilla ja miehillä on vapaaehtoistyötä kohtaan. Kyselylomake lähetettiin systemaattisesti joka seitsemännelle vapaaehtoistietokannassa olleelle ja vastausprosentti oli 54 %. Tutkimuksessa selvisi, että miesvapaaehtoiset olivat vanhempia kuin naisvapaaehtoiset. Tästä johtuen miehet olivatkin useimmiten kokopäivätyössä, työttömiä tai eläkkeellä kun taas naiset opiskelivat tai olivat enemmän osa-aikatyössä. Sukupuoliroolit näkyivät tuloksissa työtehtävissä; naisilla oli enemmän taitoja muun muassa hallinnollisissa -, asiakaspalvelu - ja hoitotyön tehtävissä kun taas miehillä oli enemmän taitoja teknologisissa -, raskaissa - ja tilahallinnon tehtävissä. (Downward, Lumsdon & Ralston 2005, 225-228.)

Tutkimus paljastaa, että naiset kokivat vapaaehtoistyön ainutlaatuisissa urheilutapahtumissa hyväksi keinoksi määritellä uudelleen heidän identiteettinsä ja haastaa rajoitteet, joita he kohtaavat niin työmarkkinoilla kuin urheilun sarallakin. Miehet taas tekivät vapaaehtoistyötä, koska he ovat kiinnostuneita urheilusta. He usein myös olettavat, että ovat heidän työpaikallaan saavutettu asema, mahdollisesti korkeimmissa tehtävissä, seuraa heidän mukanaan myös vapaaehtoistyöhön. (Downward, Lumsdon & Ralston 2005, 234.)

### 3.4 Vapaaehtoistyö jääkiekon 2012 MM-kilpailuissa

Suomen kisaorganisaatio alkoi hakea vapaaehtoisia jääkiekon 2012 MM-kilpailuihin vuoden 2011 lopulla MM-kisojen nettisivuilla. Hakuprosessi oli hyvin esillä eri tiedotusvälineissä ja siitä kerrottiin niin uutissivustoilla kuin radiossakin. Kisoihin haettiin noin 800 vapaaehtoista toimimaan erilaisissa työtehtävissä, kuten rakentamisessa, asiakas- ja VIP-palveluissa, viestintä- ja mediapalveluissa, kuljetus- ja turvallisuuspalveluissa sekä toimitsija- ja tilastointitehtävissä. (IIHF 2012.)

Kisaorganisaatio kokeili tänä vuonna myös koulutuspilotteja, joiden avulla se sai vapaaehtoisia nuoria kisoihin Helmi liiketalousopistosta, Vierumäen tapahtumatuottajaopinnoista sekä Helsingin henkilöstökeskuksesta.

Kisoihin vapaaehtoisiksi hakevilta edellytettiin 16 vuoden ikää sekä sitoutumista koulutuksiin ja työvuoroihin. Lisäksi toimitsija- ja tilastointitehtäviin hakevilta edellytettiin kenttätyökokemusta. Muissa tehtävissä aikaisempaa työkokemusta tai lajituntemusta ei vaadittu. (IIHF 2012.) Vastineeksi työstään vapaaehtoiset saivat vapaaehtoisvaatteet, HSL:n matkakortin sekä lämpimän ruoan työpäivinä. Suomen lain mukaisesti vapaaehtoiset joutuivat kuitenkin maksamaan vapaaehtoisvaatteistaan niiden verotusarvon, joka oli korkeintaan 50 euroa. Vapaaehtoisten työasu vaihteli eri työtehtävissä. Ulkona työskentelevien vaatetukseen kuului takki sekä t-paita ja sisällä asiakas- ja VIP-palveluissa toimineilla naisilla asuna oli Nanson tunika tai kietaisumekko ja miehillä puku.

### 3.4.1 Koulutus

MM-kisoihin valituille vapaaehtoisille ilmoitettiin valinnasta tammikuun puolessa välissä, jolloin oli myös ensimmäinen koulutus ja hengennostatustapahtuma Hartwall Arenalla. Ensimmäiseen koulutukseen oli kutsuttu kaikki vapaaehtoiset ja koulutuksen ideana oli tiedon lisäksi antaa intoa tulevaan työrupeamaan. Tunnelman luojiksi tapahtumaan oli muun muassa kutsuttu puhumaan kulttuuri- ja urheiluministeri Paavo Arhinmäki, jääkiekkolegenda Jari Kurri sekä näyttelijä-ohjaaja Petteri Summanen.

Ensimmäisen koulutuksen jälkeen eri työtehtäväsektoreilla oli mahdollisia omia koulutuksiaan, joissa käsiteltiin kyseisen sektorin työtehtäviä koskevia asioita. Lisäksi Helmi liiketalousopistossa sekä Vierumäen tapahtumatuottajalinjalla oli omia koulutustilaisuuksia kisoihin osallistuville opiskelijoille.

Viimeinen yhteiskoulutus ennen kisoja järjestettiin huhtikuun lopussa Hartwall Arenalla. Tuolloin jokainen vapaaehtoinen sai myös akkreditointikortin ja vapaaehtoisvaatteet. Päivän aikana oli lisäksi pieni yhteinen koulutus sekä sektorikohtainen koulutus itse tapahtumapaikalla.

### 3.4.2 Työ kisojen aikana

Tapahtumassa vapaaehtoiset työskentelivät omissa osa-alueryhmissään. Rakentaminen ja kisailme – ryhmä työskenteli rakentamisen, somistuksen,

kyltityksen ja purkamisen parissa. Tapahtuman tukipalveluissa työskennelleet taas hoitivat IT-palveluita, lipunmyyntiä, akkreditointia ja kisatoimistoa. Asiakas- ja VIP-palveluryhmän vapaaehtoiset työskentelivät lentokentällä, kongressissa, aitioissa, hisseissä, ulkoalueilla, infoissa, kumppaniteltoilla, hospitalityssa, maskottina, hockey gardenissa sekä areenan viihteessä. Viestintä- ja mediapalveluiden työtehtäviä olivat mediakeskuksessa, mixed zonella ja pressitilaisuuksissa työskentely sekä kopiointi- ja lähettipalvelut ja kisautusten teko. Kulunvalvonta ja kuljetukset kuuluivat turvallisuus ja kuljetuspalveluiden vapaaehtoisille ja ensiapu ja terveydenhuolto ryhmän tehtävä oli huolehtia niin katsojien kuin pelaajienkin terveydestä. Kilpailujärjestelyihin osallistuneiden vapaaehtoiset toimivat game operations tehtävissä, toimitsijoina, tilastoinnissa, tulospalvelussa, team servicessä sekä team ja referee hosteina. Coaching symposium -ryhmän tehtävänä oli auttaa palkitsemisseremonioissa. (IIHF 2012.)

Suurimmalla osalla vapaaehtoisista työt alkoivat ensimmäisenä tapahtumapäivänä eli 4.5.2012. Työvuorojen ja työpäivien määrä vaihteli sektoreittain, mutta ketään ei ollut tarkoituksena uuvuttaa ympärivuorokautisilla työpäivillä. Kaikkien etu oli, että vapaaehtoiset työskentelivät virkeinä ja hyväntuulisina.

Ruokailu työpäivinä oli järjestetty Hartwall arenan pikaruokapisteissä, Hesburgerissa, Pizza Hutissa sekä Kariniemen kanapisteessä. Jokaisena työpäivänä vapaaehtoiset saivat ruokailulipukkeet sektorivastaavaltaan ja heitä kehoitettiin syömään ennen hallin avautumista yleisölle tai erien aikana.

## 4 VAPAAEHTOISTEN KOULUTUS, PEREHDYTTÄMINEN JA JOHTAMINEN

### 4.1 Vapaaehtoisten koulutus ja perehdyttäminen

Vapaaehtoisten tarvitsema koulutuksen määrä vaihtelee tehtävänkuvasta riippuen. Tiedetyt tehtäväalueet ovat vaativampia ja tarvitsevat tarkempaa tehtäväkohtaista koulutusta. (Cuskelly, Hoye & Auld 2006, 138) Koulutuksen kesto vaihtelee intensiivisestä pitkäaikaisesta koulutuksesta lyhyeen päivän tai parin kestävään riippuen tapahtumanluonteesta. Sen sisältö ja rakenne vaihtelevat myös koulutettavien vapaaehtoisten määrän mukaisesti. Esimerkiksi 2007 rugby World Cupin järjestäjät suunnittelivat yksityiskohtaisen koulutusohjelman 6000 vapaaehtoiselle. Yhteensä 50 000 tuntia kului valmistellessa yhtä koulutuspäivää, jossa käytiin läpi vapaaehtoisten työtehtävät sekä tapahtumapaikat. Koulutuspäivien tulee onnistua hyvin, sillä ne vaikuttavat suoraan vapaaehtoisen tyytyväisyyteen sekä tapahtuman onnistumiseen. (Mallen & Adams 2008, 60.)

Uuden vapaaehtoisen saavuttua yhdistyksen tai yrityksen toimintaan alkaa perehdyttämisjakso, jolla sitoutetaan uusi työntekijä toimintaan. Perehdytyksen tarkoituksena on työtehtävien ja niihin kohdistuneiden odotuksien lisäksi tutustuttaa vapaaehtoinen organisaatioon ja sen toiminta-ajatukseen, toimitiloihin sekä toimintatapoihin. Näiden lisäksi vapaaehtoinen tutustutetaan organisaation taustalla vaikuttaviin henkilöihin; hallitukseen, muihin vapaaehtoiisiin, työntekijöihin sekä yhteistyökumppaneihin. (Ilvonen 2011, 45.)

Ensivaikutelma on tärkeä, sillä ensimmäiset kokemukset uudessa työssä rakentavat pohjan organisaatioon liittyville asenteille, joiden jälkikäteen muuttaminen on vaikeaa. Uutena tulokkaana on herkkä sille, kuinka hänet otetaan vastaan ja ensimmäisen työpäivä on usein niin voimakkaasti muistissa, että varsinkin negatiiviset asiat jäävät herkästi muistiin. Yhdistyksen johdolla on vastuu perehdyttämisen organisoimisesta sekä sen järjestämisestä. Mikäli johdolla ei itsellään ole halua perehdyttää voi se valita työntekijöiden tai muiden vapaaehtoisten joukosta vastuuhenkilön tai vastuuhenkilöitä, joiden vastuulla uusien työntekijöiden perehdyttäminen on. Tehokkuuden kannalta on tärkeää, että perehdytyksen sisältö mietitään tarkkaan. (Ilvonen 2011, 45.)

Perehdytyksen alkuvaiheessa on tärkeää huomioida uutta vapaaehtoista sekä antaa hänelle konkreettisia tehtäviä mahdollisimman nopeasti. Systemaattisesti tehty perehdytys ohjaa vapaaehtoisen toimimaan organisaation tavoitteiden suuntaisesti sekä auttaa yhteisen tietämyksen sekä toimintatapojen hyödyntämisessä. Tällainen perehdyttäminen myös luo perustan hyvälle yhteistyösuhteille ja sitoutumiselle. Perehdytys kannattaa jaksottaa pidemmälle aikavälille, sillä suuren tietomäärän vastaanottaminen tai muistaminen on melkein mahdoton tehtävä. Tärkeimmät ja välttämättömimmät asiat käydään ensin läpi ja tämän jälkeen vapaaehtoisen tietoja laajennetaan päivä päivältä. Perehdyttämisen päätavoite on opettaa perehdytettävälle hänen oma tehtävänsä, luoda valmiudet itsenäiseen päätöksentekoon sekä varmistaa, että perehdytettävä pystyy itsenäiseen päätöksentekoon oman toimivaltansa rajoissa. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää epäonnistumisia ja virheitä sekä nopeuttaa asioiden hoitamista. Perehdytettävä saa perehdytyksestä turvallisuuden tunnetta ja myönteistä mielikuvaa toiminnasta, jolloin hänen on helpompi sitoutua. (Ilvonen 2011, 45-46.)

Perehdyttämisen onnistumista on hyvä seurata keskustelemalla uusien vapaaehtoisten kanssa muutaman työkuukauden jälkeen. Tällainen keskustelu on hyvä tilaisuus paikata puutteellisia tietoja tai puuttuvia aukkoja sekä myös kysyä vapaaehtoiselta tämän mielipiteitä perehdytyksen toimivuudesta tai kuinka perehdytystä voitaisiin kehittää vieläkin paremmaksi. Uusi työntekijä kuitenkin tuo mukanaan uusia ajatuksia, näkökulmia sekä kokemuksia, joista mahdollisesti voi olla hyötyä niin perehdytyksen kuin toiminnankin kehittämisessä. (Ilvonen 2011, 47.)

## 4.2 Vapaaehtoisten ohjaaminen

Johtajaksi ei synnytä vaan siihen kasvetaan. Näin on myös vapaaehtoisten johtamisessa. Hyvä johtaja osaa arvioida omaa toimintaansa ja muuttaa sitä tarvittaessa. Vapaaehtoisten johtaminen on muuta johtamista monimutkaisempaa ja sitä kuvataankin usein narulla työntämiseksi. Se on vähemmän näkyvää ja pitkäkestoisempaa. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 94.)

Vapaaehtoisten johtaminen on usein vaikeampaa kuin palkkatyöläisten, sillä vapaaehtoiset tekevät työtä omasta tahdostaan eikä heitä voi pakottaa mihinkään. Palkkatyössä ihmisiä voi kannustaa parempaan työntekoon, esimerkiksi palkan korotuksella, mutta vapaaehtoiset eivät saa työstään palkkaa, joten kannustaminen on erilaista. Vapaaehtoisten johtamisessa haasteita siis löytyy, mutta ne eivät ole ylitseppäsemättömiä. (Loimu 2005, 128-129.)

Niin vapaaehtoisten kuin muidenkin työntekijöiden ohjaamisessa esimiehen täytyy saada ihmiset työskentelemään yhteistä päämäärää kohti. Hänen täytyy kyetä johtamaan sekä ihmisiä että asioita, jotta päämäärä voidaan saavuttaa. Varsinkin vapaaehtoisia johdettaessa, esimiehen tulee luoda sellaiset olosuhteet, että ihmiset itse haluavat saavuttaa yhteiset tavoitteet. (Loimu 2005, 11.)

Vapaaehtoisten johtajaksi päädytään usein jonkin aiemman tehtävän kautta, henkilö on voinut esimerkiksi toimia aiemmin tavallisena vapaaehtoisena tai ryhmän vetäjänä. Vapaaehtoisia ohjattaessaan aiemmasta kokemuksesta on hyötyä, koska vapaaehtoisten johtaminen on lähinnä heidän kannustamistaan ja ohjaamistaan. Vapaaehtoisten esimies on usein itse myös vapaaehtoinen, joka ei saa työstään palkkaa ja näin ollen on itse melkein samassa asemassa kuin alaisetkin. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 93.)

Vapaaehtoisten merkitys järjestöille on valtaisa (vertaa lukuun 3.2). Tämän takia järjestöjen onkin oltava nöyriä vapaaehtoisten edessä ja osoitettava, kuinka tärkeitä vapaaehtoiset heille ovat. Vapaaehtoisia tuleekin johtaa suostuttelemalla, vetoamalla, rohkaisemalla, kannustamalla, kiittämällä, palkitsemalla, huomioimalla ja arvostusta osoittamalla. Nämä asiat on otettava vakavasti järjestöissä, sillä vapaaehtoisilla on nykypäivänä paljon muitakin vaihtoehtoja kuluttaa aikaansa kuin tehdä ilmaista työtä järjestön hyväksi. Yksi tärkeimmistä vapaaehtoisten johtajan tehtävistä onkin pystyä pitämään vapaaehtoisten motivaatiota korkealla ja saada heidät sitoutumaan toimintaan pidemmäksi aikaa. (Harju 2004, 125.)

Vapaaehtoisten toiminnasta pystyy näkemään nopeasti, onko heidän johtajansa onnistunut tehtävässään. Jos he ovat innokkaita ja sitoutuneita toimintaan, heidän johtajansa on onnistunut hyvin työssään. Jos taas näin ei ole, johtajan on

muutettava johtamistyyliään. Usein kuitenkin, jos johtaja luottaa vapaaehtoisten tietoihin, taitoihin ja voimavaroihin, vapaaehtoiset haluavat tehdä kaikkensa, jotta yhteisiin tavoitteisiin päästäisiin. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 94.)

#### 4.3 Vapaaehtoisten kannustaminen

Kannustaminen ja kiittäminen ovat tärkeitä asioita vapaaehtoistyössä. Kukaan ei jaksakaan tehdä työtä, jos hänen työpanostaan ei arvosteta. Kun vapaaehtoista kiitetään hänen tekemästä työstään, hän on motivoituneempi ja sitoutuneempi järjestöä kohtaan. (Karreinen ym. 2010, 79.)

Motivaatio on yksi tärkeimmistä asioista, mitä vapaaehtoistyö vaatii. Ilman motivaatiota kukaan tuskin tekisi mitään työtä ilmaiseksi. Esimiehen täytyy osata johtaa motivoivasti ja tällöin avainasioita ovat ihmisten kohtaaminen yksilöinä ja luottamuksen rakentaminen. Paras mahdollinen tilanne on silloin, kun on pystytty luomaan ilmapiiri, missä vapaaehtoisille osoitetaan arvostusta ja heitä kuunnellaan. Hyvät vuorovaikutusmahdollisuudet luovat toimintaan avoimuutta ja luottamusta; jokainen pystyy ilmaisemaan omia ajatuksiaan ja myös kuuntelemaan muiden ajatuksia. Hyvän esimiehen tunnistaa myös siitä, että hän osaa kuunnella alaistensa ajatuksia ja mahdollisesti viemään parhaimpia ideoita eteenpäin. (Ilvonen 2011, 48.)

Motivaatiotekijöitä on sekä sisäisiä että ulkoisia. Vapaaehtoistyöhön ajavat usein sisäiset motivaatiotekijät, joita ovat esimerkiksi halua auttaa muita ja uusien taitojen oppiminen. Sisäiset tekijät ovat subjektiivisia eli sisäisesti välittyviä ja ne näkyvät tunteina ja liittyvät työn sisältöön. Nämä ovat usein myös kestävämpiä ja tehokkaampia kuin ulkoiset tekijät. Ulkoisia tekijöitä ovat esimerkiksi palkka, kannusteet, julkiset tunnustukset ja ylennykset. Näistä vapaaehtoinen kaipaa usein vain julkista tunnustusta ja kannustusta. (Ilvonen 2011, 48.)

Koska vapaaehtoiset eivät saa työstään palkkaa, kiittäminen koetaan usein erittäin tärkeäksi. Kiittäminen voi olla sanallista tai pientä palkitsemista, kuten esimerkiksi lounas tai kirja. Kiitoksen osoituksen paikka on hyvä myös miettiä tarkkaan, sillä kaikki eivät pidä julkisista kiitoksenosoituksista. Jos kiittäminen



unohdetaan, voi vapaaehtoinen kokea, ettei hänen työllään ole merkitystä ja hän voi jättäytyä pois toiminnasta. (Karreinen ym. 2010, 79-80.)

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on tärkeää vapaaehtoistyössä. Ilman palautetta toimintaa ei voida eikä osata kehittää parempaan suuntaan ja pahimmassa tapauksessa koko toiminta voi näin lakata. Palautteen antamisen tulee olla helppoa ja se ei saa viedä liikaa aikaa, jotta vapaaehtoiset jaksavat panostaa siihen. Myös vapaaehtoinen osaa arvostaa sitä, että saa palautetta työstään. Palautteen ansiosta hän voi saada vahvistusta, että tekee työt toivotulla tavalla tai vinkkejä miten hän voisi tehdä työnsä vielä paremmin. (Karreinen ym. 2010, 81-82.)

Motivaation ylläpitämiseksi ja oman oppimisen edellytykseksi palautteen saaminen omasta työskentelystä on erittäin tärkeää. Myönteinen palaute luo innostusta ja työ tuntuu mielekkäämmältä. Rakentava palaute antaa sen sijaan ideoita, miten omaa työskentelyä voisi kehittää paremmaksi. Palautteenantamisen tarkoitus on kannustaa ja motivoida oikeita työskentelytapoja ja korjata virheellisiä. (Ilvonen 2011, 49.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme tutkimuksellinen osuus toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Tulokset kerättiin internetissä kyselylomakkeella, johon linkin saivat kaikki jääkiekon 2012 MM-kilpailuiden vapaaehtoiset. Kyselyn tavoitteena oli selvittää, miten tyytyväisiä vapaaehtoiset olivat omaan koulutuksensa ja ohjaamiseensa sekä yleisesti vapaaehtoistoimintaan kilpailujen yhteydessä. Tuloksien avulla kisaorganisaatio pystyy kehittämään vapaaehtoistoimintaansa parempaan suuntaan ja mahdollisesti luomaan pidempiaikaisia siteitä vapaaehtoiisiin.

Valitsimme opinnäytetyömme tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän, koska halusimme antaa kaikille MM-kilpailuiden vapaaehtoisille mahdollisuuden antaa palautetta. Uskomme myös, että tällöin tutkimustulokset ovat luotettavampia, kun kaikilla on ollut mahdollisuus vaikuttaa niihin omilla vastauksillaan. Kyselyyn, tiedonkeruumenetelmänä, päädyimme, koska se oli yksinkertaisesti helpoin ja nopein tapa kerätä vastauksia näin suurelta joukolta. Kyselyn avulla vältyimme myös itse vaikuttamasta vastaajien vastauksiin ja saimme heitä avoimemmin nimettöminä kertomaan mielipiteitään.

Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää voidaan kutsua niin määrälliseksi kuin tilastolliseksikin menetelmäksi. Menetelmän avulla pyritään saamaan vastauksia kysymyksiin: mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään usein selvittämään asioiden nykytila, mutta sen avulla ei saada usein selvitettyä tarkkoja syitä tuloksille, koska tutkimuksessa käytetään usein valmiita tutkimuslomakkeita, joissa on vastausvaihtoehdot valmiina. (Heikkilä 2008, 16-17.)

Kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle on ominaista, että siinä etsitään syitä ja seurauksia. Tutkimusaineiston keruussa täytyy käyttää sellaista menetelmää, jolla aineistoa kerätään määrällisesti ja tulokset saadaan numeeriseen muotoon. Lisäksi otannon perusjoukosta täytyy olla tarpeeksi suuri, jotta tuloksia voidaan pitää luotettavina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 139-140.)

## 5.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomakkeen laatiminen oli yksi tärkeimmistä tutkimuksen vaiheista. Lomakkeen kysymykset täytyi miettiä tarkkaan, ettei väärinymmärryksiä syntyisi eikä tutkimus tämän takia menisi pilalle. (Heikkilä 2008, 47.)

Kysymyslomakkeen laatiminen täytyy aloittaa miettimällä, mitä tutkimuksella halutaan selvittää. Kun tutkimuksen tavoite on selvillä, voidaan aloittaa kysymysrungon laatiminen eli missä vaiheessa mitäkin asioita kysytään. Tämän jälkeen voidaan siirtyä kysymysten muotoiluun, joka on tärkeä vaihe tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja suunniteltaessa on huomioitava kuinka tarkkoja vastauksia halutaan ja onko niitä mahdollista saada luoduilla kysymyksillä ja vastausvaihtoehdoilla. Kysymyksiä ja vaihtoehtoja on hyvä testata ennen tutkimuksen toteuttamista, jotta mahdolliset ongelmakohdat saadaan korjattua ja lomakkeesta mahdollisimman yksiselitteinen. Lomakkeen alussa tai lopussa on hyvä myös selvittää vastaajan taustatekijät, jotta saadaan selville muuttujat, joilla saattaa olla vaikutusta tutkittaviin asioihin. (Heikkilä 2008, 47-48.)

Kyselylomakkeen luomisessa on myös tärkeää luoda kyselyn ulkonäöstä sellainen, että se houkuttelee vastaajaa vastaamaan. Alkuun kannattaa myös laittaa kyselyn helpoimpia kysymyksiä, jotta kyselyyn vastaaminen on mahdollisimman houkuttelevaa. (Heikkilä 2008, 48-49.) Kyselyssä on hyvä käyttää myös eri kyselymuotoja, kuten avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä ja asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Avoimet kysymykset ovat työläisiä tutkijalle ja vastaajia usein houkuttaa jättää vastaamatta niihin, mutta ne voivat antaa sellaista tietoa, jota tutkijat eivät välttämättä ole tulleet edes ajatelleeksi. Monivalintakysymykset ovat yleisesti mielekkäitä täyttää, mutta tutkijoiden täytyy tällöin tietää kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot. Kaksi aiempaa muotoa voi myös yhdistää, jos tutkijat eivät ole varmoja, että kaikki vastausvaihtoehdot on mainittu. Tällöin monivalintakysymyksen vaihtoehtojen viimeinen vaihtoehto voi olla esimerkiksi ”muu, mikä?”, johon vastaaja voi kirjoittaa vastauksensa. Aihealueisiin perustuvat kysymykset kysyvät vastaajien mielipidettä asteikolla, kysytyihin kysymyksiin vastataan kuinka samaa tai erimielistä vastaaja on väittämän kanssa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 198-200.)

Tutkimuksemme kyselylomakkeen laatimisen aloitimme tammikuussa 2012, kun toimeksiantajamme pyysi kyselylomakkeen luonnosta meiltä. Ensimmäisessä versiossa runko oli selvillä, mutta kysymykset vielä hiomattomia ja yksinkertaisia. Ensimmäisten luonnosten jälkeen saimme palautetta toimeksiantajalta ja opinnäytetyömme ohjaajalta, mihin suuntaan kyselyä kehittää ja tämän pohjalta aloimme kunnolla suunnitella kyselyä. Päätimme ryhmitellä kyselyn neljään osaan (taustatiedot, yhteinen koulutus, tehtävänohjaus ja tiedonkulku sekä tunnelmat kisoista ja vapaaehtoisuudesta), jotta kysely olisi selkeä ja johdonmukainen ja sitä olisi miellyttävä täyttää. Päädyimme myös käyttämään kaikkia aiemmin mainittuja kyselymuotoja, koska halusimme saada kaiken mahdollisen tiedon vastaajilta. Vastaajien mielipidettä kysyessämme käytimme viisiportaista asteikkoa välttävä – erinomainen, koska halusimme vastauksista tarkempia arvioita kuin kolmiportaisella asteikolla olisi saanut.

Maaliskuussa lähetimme ensimmäisen version tekemästämme kyselylomakkeesta toimeksiantajallemme, jonka jälkeen tapasimme hänet ja saimme korjausehdotuksia kyselyyn. Toimeksiantajamme ja opinnäytetyönohjaajamme palautteen jälkeen korjasimme lomaketta ja testasimme lomaketta viidellä koehenkilöllä. Koehenkilöiltä tulleiden pienten korjausehdotusten jälkeen, kyselylomake oli hiottu lopulliseen muotoonsa huhtikuussa ja syötimme sen Webropol-ohjelmaan. Kyselylomake löytyy opinnäytetyön lopusta (LIITE 1).

### 5.3 Aineiston keruu

Kyselylomakkeen kohderyhmänä olivat kaikki Helsingin tapahtumassa toimineet vapaaehtoiset ja se lähetettiin yhteensä 878 henkilölle. Kyselyn linkki lähetettiin kaikille sähköpostinsa kisaorganisaation tietoon jättäneille vapaaehtoisille toukokuun viimeisenä päivänä. Valitsimme julkaisupäivän osittain toimeksiantajan toiveesta, mutta saimme vaikuttaa julkaisupäivän lopulliseen valintaan. Päädyimme kyseiseen päivään, sillä emme halunneet julkaista kyselyä heti rankan työrupeaman jälkeen, jolloin vapaaehtoisilta olisi saattanut puuttua energiaa vastata kyselylomakkeen kysymyksiin. Vapaaehtoisille järjestetty lopputapahtuma vaikutti osaltaan päivän valintaan, sillä emme halunneet julkaista kyselyä sitä ennen. Koimme, että toukokuun viimeiseen päivään mennessä

ajatukset vapaaehtoisena toimimisesta MM-kilpailuista olisivat jäsenyneet ja muodostaneet selkeän kokonaisuuden, mutta eivät kuitenkaan vielä olisi unohtuneet. Täten vapaaehtoisilla olisi parhaimmat edellytykset vastata mahdollisimman monipuolisesti kyselyymme.

Kysely oli auki kahden viikon ajan ja siinä ajassa vastauksia kertyi 315 kappaletta ja vastausprosentiksi muodostui 36 %. Suurin piikki vastauksissa oli heti ensimmäisen vuorokauden aikana, mutta vastauksia tuli hajanaisesti aina kyselyn sulkemiseen asti. Tutkimustulokset näkyivät suurimmaksi osaksi Webropolista suoraan taulukoiden ja pylväsdiagrammien muodossa, mutta poikkeuksena keski-ään laskemisessa ja avointen kysymysten vastausten analysoinnissa käytimme muita tapoja. Keski-ään laskimme Microsoft Excel -ohjelman avulla ja avoimiin vastauksiin käytimme värikoodausta. Merkitsimme samankaltaiset vastaukset omiin aihealueiden mukaan eri värein ja purimme niitä värien mukaisina ryhminä tekstiksi.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Vastauksia kyselyymme saimme yhteensä 315 kappaletta kahden vastausviikon aikana. kysely lähetettiin 878 henkilölle, joten vastausprosentiksi saatiin 36 %. Vastaajien taustatietoja kartoitimme yhteensä viidellä kysymyksellä, jotka käsittelivät vastaajien ikää, sukupuolta, työtilanteen lisäksi myös asumistilannetta sekä mahdollisten lasten määrää. Heidän ikäjakaumansa oli hyvin laaja, sillä vanhimmat vastaajat olivat syntyneet 40-luvulla ja vastaavasti nuorimmat 90-luvun puolella. Näin ollen heidän keski-ikäseen muodostui 35 vuotta. Kysyttäessä vastaajien sukupuolta kävi ilmi, että kaksikolmasosaa heistä oli naisia.

Vastaajista puolet työskentelee kokopäivätyössä ja toisen isomman ryhmän muodostivat opiskelijat, joita löytyi vastaajista yhteensä kolmasosa. Kyselyyn vastanneista vapaaehtoisista reilu kolmasosa asuu puolison kanssa sekä vastaavasti yksin asuvia löytyi hieman vajaan kolmasosan verran. Kahdella kolmesta vastaajasta ei vielä ollut lapsia ja vajaalla yhdellä kolmasosalla oli jälkikasvua yhdestä kolmeen lapseen.

### 6.2 Vapaaehtoisuuden taustat

Vastaajista huomattavan suuri osa oli kuullut MM-kilpailuiden vapaaehtoishausta joko Jääkiekkoliiton tai tapahtuman nettisivuilta tai suoraan Jääkiekkoliiton työntekijöiltä. Myös muun median sekä tuttavien kautta vapaaehtoiset saivat kuulla vapaaehtoishausta. Vapaaehtoisten suurimmiksi motiiveiksi paljastui kiinnostus jääkiekkoa kohtaan, halu olla mukana toteuttamassa kisoja sekä halu saada uusia kokemuksia. Vapaaehtoiseksi hakua motivoi lisäksi kiinnostus vapaaehtoistyötä kohtaan ja sen koettiin olevan hyödyksi tulevaisuudessa. Vastaajien joukosta löytyi niin vapaaehtoistyön konkareita kuin ensikertalaisiakin. Kolmasosa vastaajista toimi ensimmäistä kertaa kisoissa vapaaehtoisena ja jopa viidesosa vastaajista oli toiminut yli kymmenen kertaa vapaaehtoistyössä. Neljäsosa vastaajista oli toiminut aiemmin yhdestä kolmeen kertaan vapaaehtoisena. Noin puolet vastaajista piti tärkeänä vapaaehtoiseksi valitsemistaan ja kolmasosa piti valituksi tulemista erittäin tärkeänä.

Vastaajista 70 % haki vapaaehtoistehtäviin tapahtuman internetsivujen kautta. Noin joka kymmenes vastaaja oli Helmi liiketalousopiston opiskelija, joka suoritti tapahtumassa pakollista työharjoittelua. Lähes 90 % vastaajista toimi kisoissa tavallisena vapaaehtoisena ja loput vuorovastaavina eli niin sanottuina kymppinä. Koska vuorovastaavina toimineita vastaajia oli suhteessa näin vähän, emme erotelleet heidän vastauksiaan erikseen. Vastaajista suurin joukko oli toiminut kisoissa asiakas- ja VIP -palvelutehtävissä ja toiseksi suurin joukko kilpailujärjestelyissä. Nämä muodostivat noin puolet vastaajien joukosta. Myös tapahtuman tukipalvelu, viestintä – ja mediapalvelu sekä turvallisuus – ja kuljetuspalvelu ryhmien vapaaehtoiset olivat olleet aktiivisia kyselyyn vastaajia muodostaen kolmasosan vastaajista. Asiakas- ja VIP -palvelutehtävissä sekä kilpailujärjestelyissä toimineiden vastaajien vastauksia vertailimme kokonaistuloksiin, koska he muodostivat vastaajien suurimmat ryhmät ja ryhmien vastaajien tuloksia voitiin yleistää koko ryhmää koskeviksi mielipiteiksi.

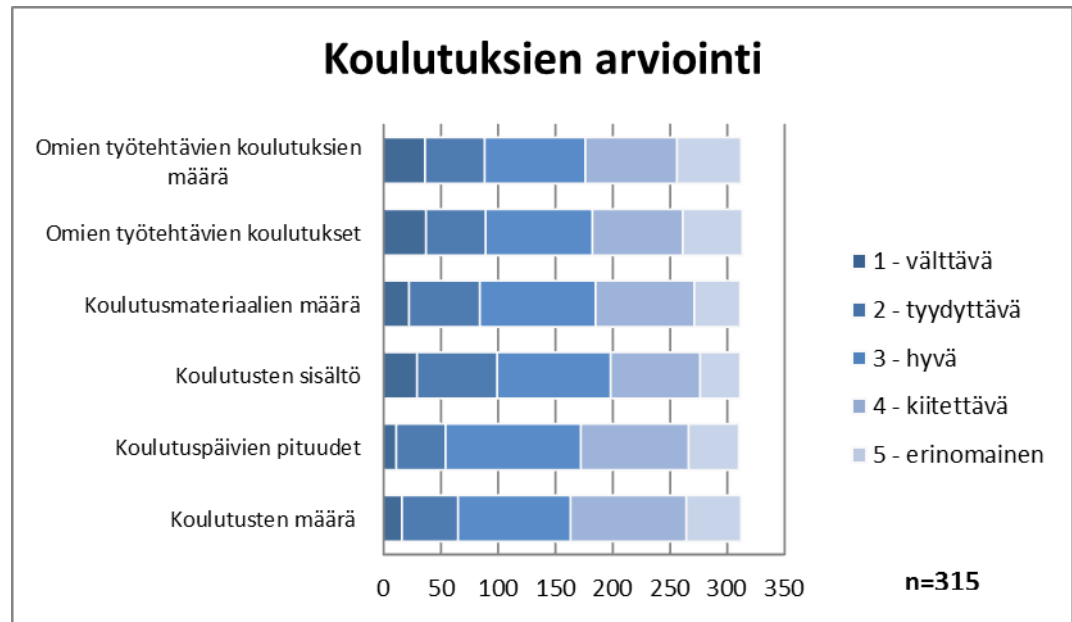
### 6.3 Tyytyväisyys koulutuksiin

Kahdeksan kymmenestä vastaajasta oli osallistunut Hartwall Areenalla järjestettyyn infoon samoin kuin yhteiseen koulutukseen ennen tapahtumaa. Kolmasosalle oli järjestetty oman osa-alueen koulutuksia, joihin he olivat osallistuneet sekä lisäksi Helmi liiketalousopiston ja Vierumäen opiskelijoille oli järjestetty omia koulutuksia.

Kokonaisuudessaan koulutukset saivat hyvän arvosanan, kuten kuviosta 2 käy ilmi. Koulutusten määrä sai eniten kiitettäviä vastauksia, mutta myös hyvä - arvosana sai paljon kannatusta. Asiakas- ja VIP -palvelutehtävissä toimineet arvioivat koulutusten määrää kuitenkin kriittisemmin ja heiltä se sai tyydyttävän arvosanan. Koulutuspäivien pituudet saivat vahvan hyvä – arvosanan, sillä reilu kolmasosa vastaajista oli tällä kannalla. Koulutusten sisällöstä mielipiteet hajaantuivat enemmän. Keskiarvoksi saatiin hyvä, mutta viidesosa vastaajista koki sisällön vain tyydyttävän arvoiseksi. Kolmasosa vastaajista antoi koulutusmateriaalin määrästä hyvä – arvosanan ja keskiarvo pysyi hyvässä. Omien työtehtävien koulutuksiin ja niiden määrään oltiin yleisesti tyytyväisiä ja keskiarvot olivat hyviä molemmissa. Asiakas- ja VIP -palvelutehtävissä toimineet

vastaajat erottuivat tässä muista ja heistä suurin osa antoi omien työtehtävien koulutuksille ja niiden määrälle tyydyttävän tai välttävän arvosanan.

Kokonaisuudessaan kilpailujärjestelyissä toimineet vastaajat olivat koulutukseen tyytyväisempiä kuin muut vastaajat ja asiakas- ja VIP -palveluissa toimineet olivat siihen tyytymättömpiä kuin muut.



KUVIO 2. Koulutuksien arviointi

Hieman yli puolet vastaajista koki koulutusmateriaaleista hyödyllisimmäksi kisaoppaan, joka sisälsi yleistä informaatiota kisoista, turvallisuudesta ja tärkeimpien yhteys henkilöiden yhteystiedot. Kisa-oppaan kokivat hyödyllisimmäksi myös asiakas- ja VIP -palveluissa sekä kilpailujärjestelyissä toimineet vastaajat. Vapaaehtoisten kansio, josta löytyi yleistä infoa, koettiin myös yleisesti jonkin verran tärkeäksi. Oman tehtävälleen materiaalit, kuten vuorovastaavien jakamat materiaalit, olivat vastaajien mielestä lisäksi hyödyllisiä.

Joka neljäs vastaaja halusi kertoa mielipiteensä vapaaehtoiseen koulutusta kehittävään avoimeen kysymykseen. Selvästi suurin osa vastaajista (Liite 2.) kaipasi enemmän tehtäväkohtaista käytännön koulutusta ja tarkempaa tutustumista



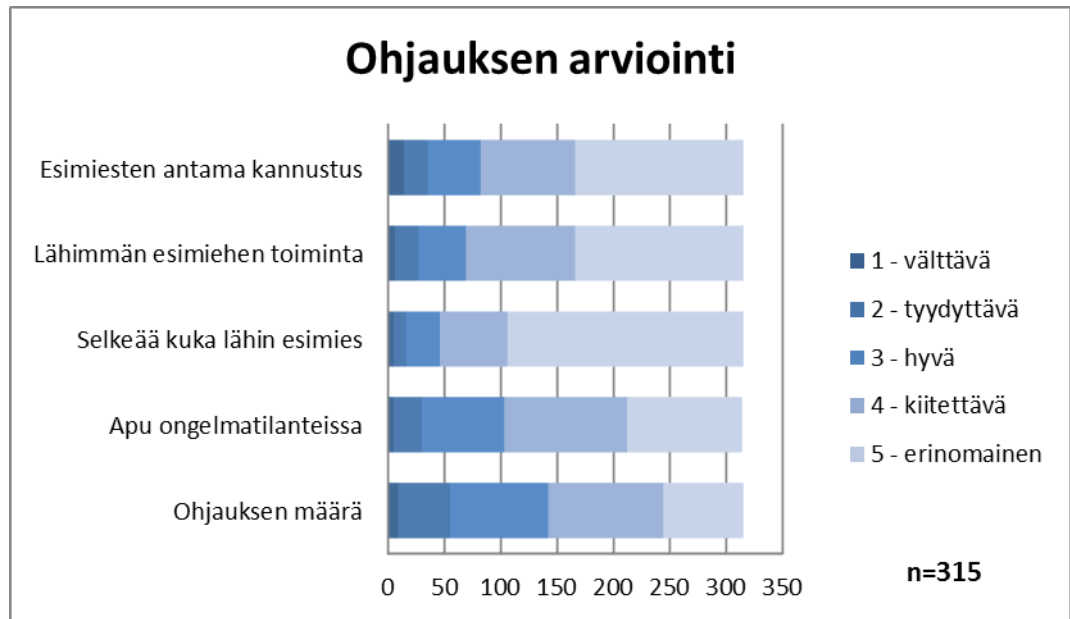
tapahtuma-alueeseen. Vastaajat toivoivat, että työtehtäviin olisi koulutettu kunnolla ennen ensimmäisiä työvuoroja eikä työtä olisi tarvinnut oppia ainoastaan käytännön kautta. Monet kaipasivat myös opastusta Hartwall Areenalla kulkemiseen, sillä osalle paikka oli täysin tuntematon tai aiemmista asiakkaana vierailuista ei ollut muodostunut kokonaiskuvaa areenasta. Aiemmat vierailut olivat antaneet yleisen kuvan tiloista, mutta työtehtävissä tarvittiin syvempää tietämystä rakennuksessa liikkumisesta.

Vastaajat kaipasivat jo koulutusvaiheessa työtehtäviin lisää selkeyttä ja enemmän informaatiota yleisistä asioista. Monet olisivat halunneet tietää jo ennen tapahtuman alkua selkeät työtehtävät yksikohtaisesti. Nyt info jäi pintapuoliseksi eivätkä edes vuorovastaavat tieneet, mitä työtehtävät tulisivat pitämään sisällään. Koulutuksilta odotettiin myös laajempaa kokonaiskuvaa itse tapahtumasta, mitä missäkin tehdään ja mitä tapahtuu, joka olisi helpottanut vapaaehtoisena toimimista.

Osa vastaajista koki koulutuspäivät liian pitkiksi ja aikataulun liian avonaiseksi, jolloin jäi paljon aikaa turhaan odotteluun. Koulutukset oli järjestetty kaikille samaan aikaan samassa tilassa ja tämä koettiin etäiseksi tavaksi kouluttaa ihmisiä. Pienemmissä ryhmissä koulutus olisi vastaajista henkilökohtaisempaa ja ne auttaisivat ryhmäläisiin tutustumista jo ennen työtehtävien alkua. Koulutuksissa olleet hengennostatuspuheet koettiin turhiksi sekä mainospuheiden tarpeellisuus kyseenalaistettiin.

#### 6.4 Tyytyväisyys ohjaamiseen

Ohjaukseen tapahtumassa oltiin erittäin tyytyväisiä. Ohjauksen määrään ja apuun ongelmatilanteissa oltiin kiitettävän tyytyväisiä. Keskiarvot näille arviointikohdille olivat lähellä kiitettävää. Vuorovastaavien toimintaan oltiin erinomaisen tyytyväisiä. Reilusti yli puolelle vastanneista oli erittäin selkeää, kuka heidän lähin esimiehensä oli. Vuorovastaavien toiminta ja kannustus sai myös erinomaista palautetta ja keskiarvot olivat kiitettäviä. Kuvio 3 selvittää tarkemmin vastauksien jakaumia. Ohjauksessa ei näkynyt eroja yleisten mielipiteiden ja kilpailujärjestelyissä sekä asiakas- ja VIP -palveluissa toimineiden vastaajien välillä.



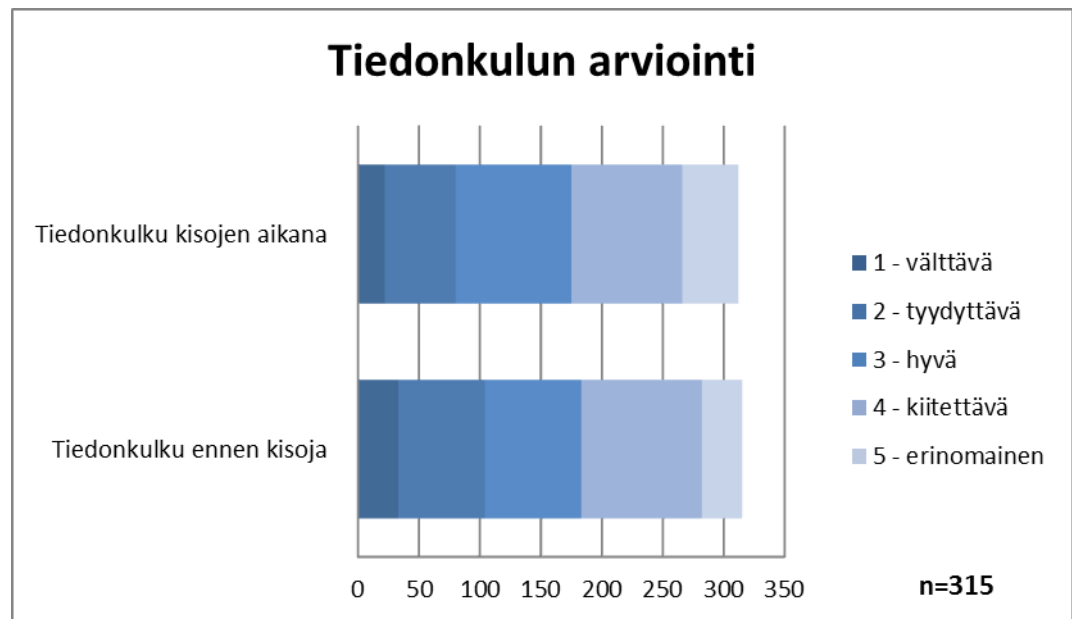
KUVIO 3. Ohjauksen arviointi

Vapaaehtoisten ohjaamiseen liittyviä kehitysideoita vastaajista antoi joka kolmas. Päälimmäiseksi vastaajien kehittämiskohteeksi nousi tarve saada selkeät ja yhteiset ohjeet, miten toimia tapahtumassa (Liite 3.). Tapahtuman aikana koettiin olevan monia eri toimintaohjeita, jotka saattoivat muuttua jopa päivittäin ja myös eri henkilöllä saattoi olla eri käsitykset kuinka toimia. Vuorovastaavilta toivottiin myös enemmän opastusta ja perehdyttämistä työtehtäviin. Tällä kertaa tapahtumassa kokeneemmat vapaaehtoiset joutuivat ohjaamaan kokemattomampia vapaaehtoisia, koska vuorovastaavien opastus oli puutteellista.

Vastaajat kokivat, etteivät myöskään vuorovastaavat saaneet riittävää koulutusta tehtäväänsä. Jos heidän kouluttamiseensa olisi panostettu enemmän, olisi heidän ohjauksensa laatu myös parantunut. Vuorovastaavia toivottiin myös olevan enemmän tai heillä olevan vähemmän tehtävää, jotta he olisivat helpommin saavutettavissa. Osa vastaajista kertoi, ettei työvuorojensa aikana edes usein nähnyt omaa vuorovastaavaansa. Lisäksi moni vastaajista koki, ettei heidän työtään arvostettu tapahtuman aikana ja vuorovastaavien luottamus ja kunnioitus vapaaehtoisia kohtaan koettiin välillä luokattoman huonoksi.

## 6.5 Tiedottamisen onnistuminen

Vastaajien mielipiteet tiedonkulusta ennen tapahtumaa jakautuivat melko tasaisesti. Keskiarvoksi muodostui kuitenkin hyvä, kuten kuviosta 4 käy ilmi. Parhaiten tietoa vapaaehtoiset kokivat saaneensa sähköpostien välityksellä sekä koulutukset koettiin hyväksi tiedotuskanavaksi. Asiakas- ja VIP -palveluissa toimineet vastaajat olivat muita vastaajia tyytymättömämpiä tiedonkulkuun ennen tapahtumaa ja heidän mielestään se oli lähempänä tyydyttävää kuin hyvää. Tiedonkulkuun tapahtuman aikana oltiin yleisesti tyytyväisempiä ja sen keskiarvoksi saatiin vahvempi hyvä kuin tiedotukseen ennen tapahtumaa. Kilpailujärjestelyissä toimineet kokivat tiedonkulun tapahtuman aikana muita vielä paremmaksi ja antoivat sille melkein kiitettävän arvosanan. Vapaaehtoiset kokivat yleisesti saaneensa tapahtuman aikana parhaiten tietoa vuorovastaavilta, muilta vapaaehtoisilta sekä sähköpostiviestinnän kautta.



KUVIO 4. Tiedonkulun arviointi

Joka neljäs vastaaja ilmaisi kehitysehdotuksensa tiedottamisesta (Liite 4.). Eniten kehittämistä heidän mielestään tarvitsee yhteisen kattavan

kommunikointijärjestelmän luominen. Tiedon pitäisi olla kaikkien saatavilla samaan aikaan ja selkeästi. Monet kokivat, että nyt käytössä ollut Facebook –ryhmä ja tapahtumapankki eivät olleet välttämättä paras mahdollinen ratkaisu, koska kaikilla ei ollut mahdollisuutta käyttää internetiä kisojen aikana eikä kaikilla ole tunnusta Facebookissa. Tapahtumapankkia ei myöskään pystytty hyödyntämään vielä, mutta siinä koettiin olevan potentiaalia seuraavan vuoden MM-kilpailuja varten.

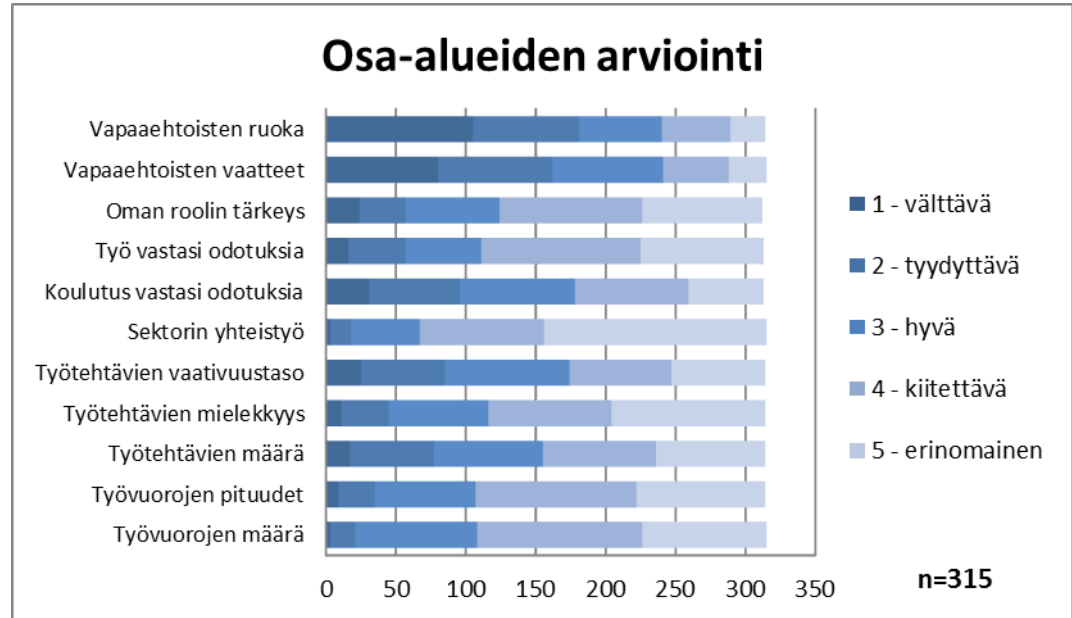
Vastaajat kokivat, että olivat välillä informaatiokatveessa, koska tiedotus ei aina ollut säännöllistä ja viestien välissä saattoi olla pitkiäkin aikoja ilman minkäänlaista kontaktia. Tiedotus tuli myös välillä erittäin myöhään vastaajien mukaan. Esimerkiksi vaatteiden palautuksesta ilmoitettiin viimeisenä kilpailupäivänä ja palautus tapahtui heti seuraavana päivänä.

Vapaaehtoisikirje koettiin hyväksi tiedottamismuodoksi, mutta sen saatavuudessa oli ongelmia, esimerkiksi se ei kaikkina päivinä tavoittanut kaikkia vapaaehtoisia. Vastaajat ehdottivat kirjeen siirtämistä sähköiseen muotoon, jotta se olisi helpommin saatavilla. Sähköpostit koettiin hyväksi tiedottamiskanavaksi, mutta niitä olisi kaivattu tiheämmin ja sisältö olisi saanut olla tiiviimpää. Monet vastaajista mainitsivat, että tekstiviestien käyttöä tulisi harkita varsinkin kiireellisimmissä tiedotustilanteissa.

## 6.6 Tärkeimmät kehittämiskohteet

Vastaajat antoivat ruoalle välttävän arvosanan, mutta keskiarvo kuitenkin nousi tyydyttävään, kuten kuvioista 5. käy ilmi. Vaatteisiin vastaajat eivät olleet täysin tyytyväisiä ja keskiarvo jäi tyydyttävään. Asiakas- ja VIP -palveluissa sekä kilpailujärjestelyissä toimineet vapaaehtoiset eivät olleet yhtä tuomitsevia ruoan ja vaatteiden suhteen ja keskiarvot lähentelivät hyvää arvosanaa. Työvuoroihin ja työtehtäviin vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisiä. Työ vastasi suurimmalta osalta odotuksia, mutta koulutuksiin ei oltu yhtä tyytyväisiä. Varsinkaan asiakas- ja VIP -palveluissa toimineet vastaajat eivät kokeneet koulutuksen vastanneen heidän odotuksiaan, mutta kilpailujärjestelyissä toimineet kokivat sen olleen heidän odotuksienmukaista. Vastaajien mukaan omien sektorien vapaaehtoisten

yhteistyö oli pääsääntöisesti erinomaista ja oma rooli kisatapahtumassa koettiin tärkeäksi.



KUVIO 5. Osa-alueiden arviointi

Kaksikolmasosaa vastaajista halusi kertoa mielipiteensä edellä mainittujen osa-alueiden kehittämisestä. Ruoka oli vastaajien mielestä edelleen tärkein kehittämiskohde tulevia tapahtumia ajatellen. Ruoan koettiin olleen epäterveellistä eikä erikoisruokavalioita ollut huomioitu tarpeeksi. Monet toivoivat kotiruokaa niin sanotun roskaruoan sijaan ja vapaaehtoisille omaa ruokailutilaa. Tällöin ruokailu olisi ollut sujuvampaa ja vapaaehtoiset olisivat voineet ruokailla silloin kun heidän työtehtävänsä sallivat.

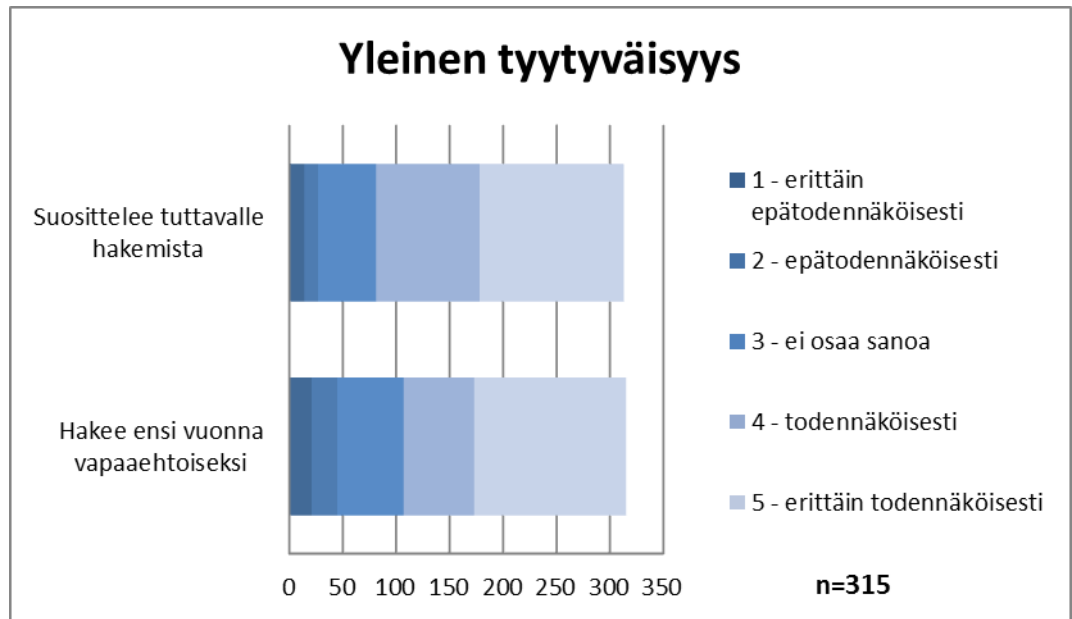
Lähes puolet kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä, että kisavaatetus kaipaisi myös kehittämistä. Kisavaatteita ei koettu vapaaehtoisten työtehtävien arvon vaativiksi sillä trikoomekkojen ei koettu olevan tarpeeksi edustavia. Vaatetuksen ei myöskään koettu erottuvan tapahtumayleisön vaatetuksesta tarpeeksi selkeästi ja näin ollen vapaaehtoisia oli vaikea tunnistaa. Vaatetuksen laatu sai myös kritiikkiä, esimerkiksi ulkona työskentelevien takit olivat kylmällä säällä kylmät

ja lämpimällä hiostavat. Vaatteiden mitoitus aiheutti negatiivista palautetta pienen kokomitoituksen takia.

Työtehtävien määrä sai vastaajilta kritiikkiä vähyytensä takia. Useissa työvuoroissa vapaaehtoisia oli vastaajien mukaan yksinkertaisesti liikaa. Kun työtehtäviä oli vähän, työpäivien aikana saattoi kulua parikin tuntia peukaloiden pyörittelyyn ja työn mielekkyys kärsi. Tämän takia omaa roolia ei aina koettu tärkeäksi. Vapaaehtoiset kokivat työtehtävänsä lisäksi helpoiksi ja olisivat toivoneet enemmän vastuuta ja vaativampia tehtäviä, varsinkin kun monella vapaaehtoisella oli vaativampaan työhön tarvittavaa osaamista. Työvuorojen määrä ja pituudet saivat myös palautetta vastaajilta, osa koki vuorot liian pitkiksi ja osa olisi kaivannut enemmän vuoroja. Tässä pitää kuitenkin huomioida, että vastaajat ovat työskennelleet eri työtehtävissä, joten heillä on ollut eripituisia työvuoroja, joiden määrä vaihteli.

#### 6.7 Yleinen tyytyväisyys tapahtuman vapaaehtoistoimintaan

Vastaajat olivat yleisesti tyytyväisiä tapahtuman vapaaehtoistoimintaan. Suurin osa vastaajista oli valmis hakemaan vapaaehtoiseksi vuoden 2013 MM-kilpailuihin sekä suosittelemaan hakemista myös ystävilleen ja tuttavilleen, kuten kuviosta 6. käy ilmi. Myös asiakas- ja VIP -palveluissa sekä kilpailujärjestelyissä toimineet vastaajat olivat tätä mieltä.



KUVIO 6. Yleinen tyytyväisyys

Parhaimmiksi asioiksi vapaaehtoistyössä vastaajat kokivat uudet kokemukset, tunnelman, uudet ystävät sekä mahdollisuuden olla mukana toteuttamassa suurta tapahtumaa. Myös kokonaisuus ja omat työtehtävät koettiin vapaaehtoistyön hyväksi puoliksi. Avoimia risuja ja ruusuja vastaajista antoi kolmasosa ja niistä kävi ilmi, että vastaajille oli jäänyt tapahtumasta suurimmaksi osin positiivinen kuva. Kehitystä monet toivoivat Helmi Liiketalousopiston opiskelijoiden asenteeseen. Monien vastaajien mukaan kisaorganisaation pitäisi miettiä uudelleen kannattaako opiskelijoita hyödyntää tapahtumassa. Ainakin tällä kertaa monet opiskelijat kokivat olleensa pakotettuja työskentelemään tapahtumassa vapaaehtoisena, joka näkyi heidän asenteestaan ja vaikutti myös muiden vapaaehtoisten yleiseen ilmapiiriin.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

### 7.1 Koulutus

Vapaaehtoisten koulutuksissa koettiin olleen paljon hyödytöntä aikaa ja tarpeettomia puheita. Tämän takia moni tärkeä asia jäi käsittelemättä ja koulutukset koettiin lähinnä hengennostatuksena tärkeän informaation sijaan. Tulevaisuudessa on tärkeää pitää yksi iso koulutustilaisuus kaikille vapaaehtoisille, jossa vapaaehtoinen saa kokonaiskuvan tapahtumasta ja siellä toimivista vapaaehtoisista. Koulutustilaisuudessa on hyvä käydä läpi kaikki tärkeä informaatio tapahtumaa koskien ja nostattaa vapaaehtoisten yhteishenkeä kohtuullisin määrin. Tärkeä informaatio pitää sisällään turvallisuusohjeita, yleisiä ohjeita, kuten kuinka ruokailut ja kulkeminen tapahtuma-alueella toimivat. Lisäksi on tärkeää korostaa, kuinka tärkeitä vapaaehtoiset ovat ja että he edustavat sekä kisaorganisaatiota että Suomen mainetta. On myös tärkeää, että vapaaehtoinen osaa muodostaa kokonaiskuvan, mitä areenalla tapahtuu ja mitä muut vapaaehtoiset tekevät. Sponsoripuheiden tarpeellisuutta koulutustilaisuuksissa on harkittava tarkkaan.

Koulutusmateriaalit on hyvä kerätä yhteen paikkaan sähköisessä muodossa. Silloin toimitaan ekologisesti ja jokainen, joka itse haluaa tulostetun version voi tulostaa itselleen ohjeet paperille. Koulutusmateriaaleista saa kaiken hyödyn irti, kun niistä löytyvät kaikki koulutuksissa käytyt asiat. Tällöin vapaaehtoinen pystyy kertaamaan saadut tiedot myöhemmin.

Kuten Cuskelly, Hoye sekä Aulde mainitsivat (2006, 138) on tiettyjen tehtäväalueiden tehtävät vaativampia ja tarvitsevat tarkempaa tehtäväkohtaista koulutusta, näin ollen tulisi tehtäväkohtaista koulutusta lisätä sekä jakaa vapaaehtoisia pienempiin ryhmiin. Jatkossa tuleekin kiinnittää huomiota, että koulutusta järjestetään myös pienissä tehtäväaluerhymissä, jolloin koulutus on henkilökohtaisempaa ja yksityiskohtaisempaa. Tällöin vapaaehtoiset voivat kysyä mieltään askarruttavia kysymyksiä, joita kouluttajat eivät ole tulleet ajatelleeksi. Vuorovaikutus on lisäksi tehokkaampaa ja vapaaehtoisten välille syntyy yhteishenki ja luottamus jo varhaisessa vaiheessa. Tehtäväkohtaisessa koulutuksessa on hyvä käydä läpi tehtäväkuvaukset, työasu, ongelmatilanteet sekä



esitellä vuorovastaavina toimivat henkilöt. Koulutuksessa tulee myös käydä läpi, millaista on hyvä asiakaspalvelu, esitellä rakennus ja muut työpisteet sekä antaa mahdollista käytännön opastusta.

Vuorovastaavina toimiville on tärkeää järjestää oma kattava koulutus heidän työtehtävistään ja vastuualueistaan. Tämä on erittäin tärkeää heidän tehtävässään onnistumisen kannalta, koska kaikilla ei välttämättä ole aikaisempaa kokemusta esimiestyöskentelystä varsinkaan vapaaehtoisten parissa. Koulutuksessa tulee käydä läpi vuorovastaavien omat työtehtävät sekä vapaaehtoisten työtehtävät, mahdolliset ongelmatilanteet sekä miten vapaaehtoisia tulee ohjata ja johtaa. Vuorovastaaville tulee koulutuksessa korostaa, että he johtavat vapaaehtoisia eivätkä palkallista henkilökuntaa ja kannustus on tehokkaampi työkalu kuin moitteet.

Koulutusta tulee yleisesti ottaen lisätä ja kohdentaa osa koulutuksesta tietyille osaluueille ettei turhautumista synny. Kun vapaaehtoiset saavat tarpeeksi koulutusta tehtäviinsä, eivät ensimmäiset päivät mene työtehtäviä opetellessa vaan työympäristössä toimimiseen.

## 7.2 Ohjaus

Ohjauksesta nousi esille vuorovastaavien osittain puutteellinen koulutus tehtävään sekä osan hieman vajavaiset tiedot päivittäisistä asioista. Seuraavalla kerralla esimiestehtäviin valittavat henkilöt on hyvä kouluttaa ajoissa ja kattavammin kuin aikaisemmin. Näin pystytään takaamaan hyvänlaatuinen ohjaus ja varmistamaan, että kaikilla vuorovastaavilla on samat tiedot ja ohjeet, miten toimia. Karreinen, Halonen ja Tennilä (2010, 93) mainitsivat, että esimiestehtävissä toimiessa on hyötyä mahdollisista aiemmista kokemuksista vapaaehtoisena, koska silloin on omakohtaista kokemusta, siitä mikä on hyvää kannustamista ja ohjaamista.

Vuoden 2012 tapahtuman ohjauksesta nousi esille, ettei vuorovastaavilla ollut välttämättä käsitystä, mitä vapaaehtoisten tulisi tehdä. Ohjeet työtehtävien suorittamiseen ja yleiseen tapahtumassa olemiseen saattoivat vaihdella päiväkohtaisesti ja vuorovastaavakohtaisesti. Jotta tältä vältytään tulevaisuudessa, on koulutuksen lisäksi panostettava vuorovastaavien väliseen tiedonkulkuihin.

Työvuorojen vaihtuessa on hyvä pitää ensin pieni palaveri vuorovastaavien kesken ja tämän jälkeen vuorovastaavat pitävät palaverin oman ryhmän vapaaehtoisten kanssa, jossa kaikki tarvittavat asiat kerrotaan ja ohjeistetaan. Vapaaehtoisten kanssa käytävässä palaverissa tulee käydä läpi, mitä tapahtuma-alueella tapahtuu kyseisenä päivänä, onko jotain erikoista mitä täytyy ottaa huomioon, missä kukin ryhmän vapaaehtoinen sinä päivänä työskentelee sekä missä tehtävissä, mahdollisten aiempien ongelmien läpikäyminen sekä miten vastaavissa tilanteissa tulevaisuudessa toimitaan. Ilvonen sanoo, että hyvät vuorovaikutusmahdollisuudet luovat avoimuutta ja lisäävät keskinäistä luottamusta (Ilvonen 2011, 48).

Vuorovastaavien yksi tärkeimmistä työtehtävistä on ohjata vapaaehtoisia. Ohjaamisen tulisi olla suostuttelevaa, vetoavaa, rohkaisevaa, kannustavaa, kiittävää, palkitsevaa, huomioivaa ja arvostusta osoittavaa (Harju 2004, 125). Yksi tärkeä edellytys hyvälle ohjaukselle on, että vuorovastaava on tavoitettavissa. Näin ei tässä tapahtumassa aina ollut ja se aiheutti paljon vapaaehtoisten omatoimisia päätöksiä. Seuraavissa tapahtumissa ehdotamme ongelman ratkaisemiseksi, että organisaatio hankkii vuorovastaaville työpuhelimet, jonka numeron saavat kaikki ryhmään kuuluvat vapaaehtoiset. Lisäksi määritellään niin sanottu varaesimies, jolle voi soittaa jos oma vuorovastaava ei juuri sillä hetkellä voi vastata puhelimeen.

Vastauksista nousi esiin vuorovastaavien huono asenne vapaaehtoisia kohtaan ja kokemattomuus. Vapaaehtoiset tekevät työtä omasta halustaan ja ilmaiseksi, joka on hyvä jokaisen vuorovastaavan sisäistä. Vuorovastaavien koulutukseen tulee sisällyttää teoriaa kannustavasta johtamisesta, koska heidän yksi tärkeimmistä tehtävistään on pitää vapaaehtoisen motivaatio korkealla (Harju 2004, 125). Myös palautteen antamisen keinoja on hyvä kerrata koulutuksessa, koska tässä tapahtumassa moni vapaaehtoinen jäi ilman palautetta. Palautteen tarkoitus on kannustaa vapaaehtoisia ja motivoida heitä sekä mahdollisesti myös korjata virheellisiä työskentelytapoja (Ilvonen 2011,49).

### 7.3 Tiedottaminen

Tiedottaminen koettiin yleisesti heikkona ja sen suurimmat ongelmat olivat aikatauluttamisessa, viestit tulivat liian myöhään, jotta niihin olisi voitu reagoida ajoissa. Vapaaehtoiselle on hyvä selventää, mitä tiedotuskanavia kisaorganisaatio käyttää, jotta epäselvyyksiä ei pääse tapahtumaan (Iiskola-Kesonen 2004, 63). Monessa tiedotusvälineessä koettiin olevan potentiaalia, mutta toteutus jäi ennen tapahtumaa ja sen aikana heikolle tasolle. Tärkeissä ja kiireellisissä asioissa tulee hyödyntää tekstiviestejä, sillä lähes jokaisella on kuitenkin puhelin mukanaan. Näin saataisiin asian vaatimalla nopeudella kaikille sama tieto, niin että sitä pystytään hyödyntämään.

Tämän vuoden tapahtumassa on parannettavaa tiedotuksen saatavuudessa. Kaikki eivät olleet saaneet samoja tietoja, joten siihen täytyy tulevaisuudessa panostaa. Tapahtumapankissa nähtiin potentiaalia, joten sitä kehittämällä voidaan saavuttaa toimiva sisäinen viestintäkanava. Tapahtumapankissa tulee olla kaikki informaatio koulutuksista lähtien tapahtuman aikaiseen viestintään. Sähköpostiin lähetetyt tiedotteet löytyvät palvelimesta ja eri vapaaehtoisryhmille on vielä omat niin kutsutut seinät, jonka avulla vuorovastaava voi antaa alaisilleen palautetta tai julkaista omia tiedotteitaan. Vapaaehtoiskirjeet sähköisenä tapahtumapankkiin sekä kaikille halukkaille myös sähköpostiin, jotta niiden saatavuus paranisi. Tämän lisäksi vapaaehtoiskirjeet voidaan jakaa taukotilaan, ruokalaan sekä kaikille vuorovastaaville.

Facebook –ryhmä ei ole tiedotusväline, vaan väline, jolla vapaaehtoiset voivat tutustua ja keskustella toisten kanssa lisäksi sopia mahdollisista vuorojen vaihdoista. Vaikka Facebook on suurin sosiaalisen median palvelu, ei kaikilla ole sinne tunnusta. Keskustelua pitää valvoa säännöllisesti, jotta huhupuheet saadaan pysäytettyä ennen niiden leviämistä. Sähköpostiviestintä koettiin tarpeelliseksi, mutta viestejä on saatava tiiviimpään muotoon, jotta kaikki jaksaisivat ja ehtisivät lukea viestit kunnolla.

#### 7.4 Ruokailu ja vaatetus

Vapaaehtoiset tekevät työtä palkatta, joten heidän kiittämisensä on erittäin tärkeää. Kiittäminen voi sanallisen kiitoksen lisäksi olla pientä palkitsemista, esimerkiksi ruoan tarjoamista. (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 79-80.) Kiittämiseen on syytä panostaa kunnolla, jotta vapaaehtoiset kokevat, että heidän työpanostaan arvostetaan.

Vapaaehtoisten ruokailu sai ala-arvoisen arvosanan tapahtumassa. Ruoka oli pääsääntöisesti epäterveellistä ja yksipuolista koko tapahtuman ajan. Tämä osa-alue tarvitsee yksinkertaisen ratkaisun, joka on vapaaehtoisten oman ruokalan. Ruokalassa ruoka on kotiruokaa ja erikseen ilmoitetut erikoisruokavaliot on otettu huomioon. Kotiruoka on terveellistä ja ravitsevaa ja auttaa vapaaehtoisia jaksamaan pitkiä työpäiviä. Ruokala on myös hyvä paikka päästä tutustumaan muihin vapaaehtoisiiin ja hengähtämään hieman työpäivän lomassa. Tällä kertaa areenalla syödessä vapaaehtoinen oli koko ajan tarkkailun kohteena, koska ruokailu tapahtui samoissa pisteissä asiakkaiden kanssa.

Ruokapaikkojen aukioloajat vaativat lisäksi kehittämistä. Kaikilla vapaaehtoisilla ei ole mahdollisuutta mennä syömään juuri tiettyyn aikaan, joten ruokalan aukioloajat tulee suunnitella yhdessä vapaaehtoisten esimiesten kanssa. Tai aukioloajoista täytyisi ainakin informoida selkeästi. Kun näin toimitaan, kaikilla on mahdollisuus syödä työpäivän aikana. Vuoden 2012 kilpailussa käytetty ruokalippukäytäntö oli toimiva ja sitä on hyvä käyttää jatkossakin, mutta tulevaisissa tapahtumissa vapaaehtoisten on hyvä saada virvoitusjuomia maksutta niin paljon kuin he tarvitsevat.

Vapaaehtoisten vaatteiden käytännöllisyys ja erottuvuus eivät olleet myöskään parhaat mahdolliset tapahtumassa. Ulkotyössä toimineiden vapaaehtoisten takkien materiaalivalinta olisi voinut onnistua paremmin, sillä takit olivat viileällä ilmalla liian kylmät ja aurinkoisella säällä hiostavat. Vaatteet olisivat voineet erottua selkeämmin, koska usein oli vaikeaa erottaa, ketkä olivat vapaaehtoisia ja ketkä asiakkaita. Seuraavissa kisoissa on hyvä kiinnittää huomiota vapaaehtoisten vaatteiden materiaaleihin, jotta ne olisivat hyvät työtehtävissä. Vaatteiden erottuvuuteen on kiinnitettävä huomiota, esimerkiksi lisäämällä niihin suurempia

logoja. Varsinkin sellaisten vapaaehtoisten jotka työskentelevät asiakaspalvelutehtävissä, on hyvä erottua selkeästi muista ihmisistä ja tässä auttaa erilaiset huomiota herättävät värit tai asut.

Vapaaehtoisten vaatteissa oli lisäksi ristiriitaisuutta miesten ja naisten vaatteiden välillä eikä kaikkia asuja koettu tarpeeksi edustaviksi. Esimerkiksi asiakaspalvelu ja VIP-ryhmässä miehillä oli puku ja naisilla trikootunika tai kietaisumekko. Asut eivät olleet tarpeeksi yhdenmukaisia ja eron huomasi helposti, koska vapaaehtoiset työskentelivät samoissa työtehtävissä. Tulevissa tapahtumissa asujen yhdenmukaisuuteen tulee kiinnittää enemmän huomiota. Jos miesten asu on puku, tulee naisten asun olla yhtä virallinen, esimerkiksi jakkupuku.

## 7.5 Työvuorot ja –tehtävät

Työtehtävät koettiin liian vähäisiksi verrattuna rekrytoitujen vapaaehtoisten määrään. Tämä laski työpäivien mielekkyyttä, sillä seisoskeleminen ilman työtehtäviä sai vapaaehtoiset tuntemaan oman roolinsa vähäiseksi. Mielekkyyttä vähensi myös työtehtävien vähäinen vaatavuustaso.

Työvuorojen määrään ja pituuteen myös toivottiin parannusta. Työvuorolistojen suunnitteluun on hyvä käyttää aikaa ja niiden suunnittelussa tulee käyttää ammattilaista, jolla on kokemusta työvuorosuunnittelusta isolle henkilöstölle. Aikaisempaa tarkemmin tulee kartoittaa vapaaehtoisten määrä kullekin tapahtumapäivälle, jotta työtehtäviä riittäisi kaikille ja mielekkyys säilyisi. Vuorojen pituudet tulee mahdollisuuksien mukaan pitää optimaalisessa seitsemässä tai kahdeksassa tunnissa, liian pitkät tai lyhyet vuorot on parempi kitkeä pois.

Monella vapaaehtoisella on erityisosaamista, joka on hyvä saada esille jo rekrytointivaiheessa. Näin kisaorganisaatio saa parhaat mahdolliset taidot käyttöön ja työ muuttuu mielekkäämmäksi vapaaehtoisille tehdä, kun pääsee hyödyntämään omia vahvoja puoliaan. Vaativampien tehtävien saaminen myös luo vapaaehtoiselle tunteen siitä, että hän on tärkeä tapahtuman onnistumisen kannalta ja että häneen luotetaan. Mikäli vapaaehtoiselle ei voida antaa nykyistä vaativampia tehtäviä, on niitä hyvä monipuolistaa. Saman tehtävän tekeminen

kahden viikon ajan ei ole ihanteellista. Ennen tapahtumaa vapaaehtoiselle luotiin arvostettu olo, mutta tapahtuman aikana vastaava karisi pois ja osaltaan vaikutti mielekkyyteen. Jos koulutuksissa korostetaan vapaaehtoisen tärkeyttä, on sitä hyvä muistaa osoittaa myös itse tapahtuman aikana kehumalla ja kiittämällä tehdystä työstä.

Seuraavissa tapahtumissa tulee kiinnittää huomiota siihen, ettei samaa työtä tee vapaaehtoisen kanssa palkkaa saava henkilö. Tämä vie vapaaehtoisen motivaatiota, kun tietää että vieressä oleva ihminen saa palkkaa samasta työstä kuin mistä vapaaehtoinen ei ruoan lisäksi saa muuta aineellista korvausta. Tiettyyn tehtävään tulee palkata joko vain vapaaehtoisia tai palkallisia työntekijöitä. Vapaaehtoista kohtaan on väärin, että hän joutuu kahden viikon ajan tekemään palkallisen kanssa samaa työtä.

## 7.6 Johtopäätösten yhteenveto

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, mitä mieltä vapaaehtoiset olivat jääkiekon 2012 MM-kilpailuiden vapaaehtoistoiminnasta ja kuinka he kokivat kisaorganisaation onnistuneen tapahtuman vapaaehtoistoiminnassa. Halusimme tutkimuksella erityisesti saada selville, miten vapaaehtoisten koulutuksessa ja ohjaamisessa onnistuttiin, mitä osa-alueita tulisi tulevaisuudessa kehittää ja kuinka vapaaehtoisille tiedottamista tulisi parantaa.

Tutkimustuloksien perusteella vapaaehtoiset olivat tyytyväisiä koulutukseensa ja erittäin tyytyväisiä ohjaamiseensa. Koulutuksessa koettiin olleen kuitenkin puutteita tehtäväkohtaisessa koulutuksessa, johon tulevaisuudessa on hyvä kiinnittää erityistä huomiota. Vastaajat toivoivat ohjaamiseen lisää selkeitä ja yhdenmukaisia ohjeita, joita saadaan, kun vuorovastaavia koulutetaan enemmän ja tiedonkulku saadaan paremmaksi.

Tulevissa tapahtumissa vastaajat toivoivat, että erityistä huomiota kiinnitetään vapaaehtoisten ruokailuun ja vaatetukseen. Tässä tapahtumassa moni vastaaja oli tyytymätön näihin osa-alueisiin ja kehitysehdotuksena ruokailun parantamiseksi ehdotettiin vapaaehtoisten omaa ruokalaa. Vaatetuksesta toivottiin

yhdenmukaisempaa ja sen toivottiin lisäksi olevan työtehtävän vaatimat ominaisuudet täyttävä, kuten esimerkiksi ulkona tarpeeksi erottuva ja lämmin.

Tiedottamisen kehittämisen kulmakiviksi nousivat vastaksista selkeä ja säännöllinen tiedottaminen sekä yhteisen kattavan kommunikointijärjestelmän käyttöönotto. Näiden kahden kehittämistarpeen lisäksi vastaajat toivoivat tiedottamisen tapahtuman mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta informaatioon pystytään reagoimaan.

## 8 YHTEENVETO JA ARVIOINTI

### 8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimuksen toteutuksen ja purkamisen jälkeen on hyvä arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta voidaan arvioida monien erilaisten mittaus- ja tutkimustapojen avulla. Tutkimuksen arvioinnissa käytettäviä käsitteitä ovat reliabiliteetti sekä validiteetti. Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen arvioinnissa, että vastaukset ovat ei-sattumanvaraisia ja tutkimustulokset ovat toistettavissa. Validius selvittää onko tutkimuksessa mitattu asioita mitä oli tarkoitus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231.)

Tutkimuksen reliabiliteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen reliabiliteettiin. Tutkimus on sisäisesti reliabiliteetti, jos tutkimus tehdään täysin samanlaisena samalle ryhmälle ja tulokset ovat samat. Ulkoinen reliabiliteetti saavutetaan, kun tutkimustulokset ovat toistettavissa myös muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. (Heikkilä 2008, 187.) Tutkimuksen reliaabeliutta voidaan arvioida moni eri tavoin. Esimerkiksi jos samat tutkimustulokset saadaan eri tutkimuserroilla, voidaan tutkimustuloksia pitää reliaabeleina ja myös jos kaksi eri arvioijaa päätyy samoihin tuloksiin, voidaan tutkimusta pitää luotettavana. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231.) Tutkimuksemme vastausprosentti oli 36 %, joten vastausten pohjalta saatuja tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina. Vastauksia saatiin lisäksi monilta eri sektoreilta ja kaiken ikäisiltä vapaaehtoisilta. Sekä miehet että naiset olivat aktiivisia kyselyyn vastaajia, joten tutkimus on myös siltä kannalta reliaabeli.

Validiteetti voidaan myös jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Kun tutkimuksen mittaukset vastaavat teoriaosion käsitteitä, on tutkimus sisäisesti validi. Ja kun muutkin tutkijat tulkitsevat tulokset samalla tavalla, on tutkimus ulkoisesti validi. (Heikkilä 2008, 186.) Tutkimus on validi, jos tutkimuksessa on tutkittu juuri sitä mitä siinä on ollut tarkoituskin mitata. Esimerkiksi validiutta arvioitaessa tulee miettiä, onko kysymykset kyselylomakkeessa yksiselitteisiä vai voiko vastaaja tulkita ne monella tapaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231.) Testasimme oman kyselylomakkeemme viidellä eri-ikäisellä ja eri koulutustasoisella henkilöllä, jotta saisimme kyselylomakkeesta mahdollisimman



yksiselitteisen ja selkeästi ymmärrettävän. Onnistuimme tässä mielestämme hyvin, vaikka kyselylomakkeen monivalintavaihtoehtoista jäi muutamassa kohdassa pari olennaista vaihtoehtoa kirjaamatta. Näissä monivalintakysymyksissä olleet avoimet kohdat kuitenkin paransivat validiutta. Kysely täytettiin lisäksi nimettömänä, joten vastaaja pystyi vastaamaan rehellisesti ja avoimesti kaikkiin kysymyksiin. Kyselylomakkeen käyttäminen vastausten keräämiseen poisti myös haastattelijan mahdollisen vaikuttamisen vastaajan vastauksiin.

## 8.2 Työskentelyn arviointi ja jatkotutkimusaiheet

Työn aloittaminen tuntui haasteelliselta ja teoriaosuuksien tekeminen tuntui toisinaan rankalta, sillä teimme kumpikin omalla tahollamme omat teoriaosuutemme. Kirjallisuuden löytäminen oli alkuun vaikeaa, mutta mitä enemmän opimme tiedonhakemisesta, sitä kivuttomammin lähdemateriaalia alkoi löytyä. Mielestämme saimme hyvän teoriapohjan tueksi kyselyn suunnittelulle sekä tulosten analysoinnille.

Opinnäytetyö on vaatinut paljon molempien aikaa, mutta olemme tyytyväisiä sen lopulliseen muotoon. Koemme oppineemme paljon koko prosessin aikana. Tiedonhankinnan lisäksi tieteellisen tutkimusprosessin etenemisvaiheet ovat tulleet tutuksi. Tämän lisäksi opimme paljon kyselyn laatimisesta ja sen purkamisesta. Opimme paljon vapaaehtoisuudesta ja työn myötä olemme kiinnostuneet aiheesta aikaisempaakin enemmän.

Aikataulutaminen ja työn yhdessä tekeminen tuotti välillä vaikeuksia, sillä asuimme opinnäytetyön tekemisen aikaan eri paikkakunnilla ja kummallakin oli erilainen työrytmi, joten yhteistä aikaa oli vähän käytettävissä. Tämä osaltaan aiheutti painetta tehdä opinnäytetyötä mahdollisimman paljon itsenäisesti. Teoriaosan jaoinme kahteen osaan, jolloin Birgitan vastuulla oli toinen pääluvku, joka käsitteli urheilutapahtuman järjestämistä. Krista puolestaan kirjoitti kolmannen pääluvun vapaaehtoisuudesta. Työn jakamisessa ei kertaakaan ollut ongelmia, vaan olimme kummatkin tyytyväisiä jakoon. Yhteistyömme sujui muutenkin hyvin, etenkin niillä kerroilla, kun pääsimme työstämään yhdessä kirjoitettavia osuuksia.

Jatkotutkimusaiheiksi ehdotamme tulevan kevään 2013 MM-kilpailuiden vapaaehtoisten haastattelemista. Vapaaehtoiset tulevat olemaan suurimmalta osin samoja kuin vuonna 2012, joten heillä on varmasti mielipiteitä, missä asioissa kisaorganisaatio on parantanut vapaaehtoistoimintaansa ja missä löytyy vielä parannettavaa.

### 8.3 Opinnäytetyömme hyödyt

Mielestämme opinnäytetyöstämme on hyötyä sekä toimeksiantajalle että alalle yleensä. Toimeksiantajamme tietää tutkimustulosten ansiosta, mihin vuoden 2012 Jääkiekon MM-kilpailuiden vapaaehtoiset haluavat vapaaehtoistoiminnassa panostettavan seuraavissa tapahtumissa, erityisesti vuoden 2013 MM-kilpailuissa. Työssämme on esitelty vapaaehtoisten esittämät kehitysehdotukset, joista on mahdollisesti hyötyä toimeksiantajallemme sekä myös muille tapahtumanjärjestäjille.

Matkailun alalla vapaaehtoisuutta urheilutapahtumissa on tutkittu vähän ja työstämme käykin ilmi, mitä vapaaehtoistyö vaatii. Samalla käy ilmi, mitä osa-alueita itse vapaaehtoiset pitävät tärkeinä. Mielestämme tutkimustuloksiamme pystytään hyödyntämään muissakin tapahtumissa kuin pelkästään urheilutapahtumissa, sillä vapaaehtoisten esille nostamat osa-alueet ovat pääasiallisesti samoja kaikissa tapahtumissa.

## LÄHTEET

## Painetut lähteet

Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2011. Festival and Special Event Management. Brisbane: Wiley.

Cnaan, R.A., Handy, F. & Wadsworth, M. 1996. Defining who is a volunteer: conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 25(3).

Cuskelly, G., Hoye, R. & Auld, C. 2006. Working with volunteers in sport. Oxon: Routledge.

Downward, P., Lumsdon L. & Ralston R. 2005. Gender differences in sports event volunteering: insight from Crew 2002 at the XVII Commonwealth Games. *Managing Leisure* 10, 219-236.

Getz, D. 2005. Event Management & Event Tourism. New York: Cognizant Communication.

Handy, F., Cnaan, R.A., Brudney, J.L. 2000. Public perception of two is a volunteer: an examination of the net-cost approach from a cross-cultural perspective. *Voluntas* 11(1).

Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Harju, A. 2004. Järjestön kehittäminen. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Suomen liikunta ja urheilu ry.

Ilvonen, A. 2011. Miten johdan? Yhdistystoiminnan johtamisopas. OK-opintokeskus.

- Karreinen, L., Halonen, M. & Tennilä, M. 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry.
- Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Vantaa: WSOY.
- Loimu, K. 2005. Johda yhdistyksesi menestykseen. Juva: WSOY.
- Mallen, C. & Adams, L. J. 2008. Sport, recreation and tourism event management. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Matthews, D. 2008. Special Event Production. Burlington: Elsevier.
- Niemelä, J. & Dufva, V. 2003. Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Porkka, S. 2009. Työnohjaamisen taito. SMS-Tuotanto Oy.
- Shin, S. & Kleiner, B. 2003. How to manage unpaid volunteers in organizations. Management Research News.
- Shone, A & Bryn, P. 2004. Successful Event Management: a practical handbook. London: Thompson.

#### Elektroniset lähteet

- Eurohockey. 2007. 2012 WC going to Finland. [viitattu 5.9.2012] Saatavissa: <http://www.eurohockey.net/news/story.html?id=200705111535122012wcgoingtofinland>
- Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuosi 2011. 2011. Fakta toiminnasta [viitattu 24.6.2012]. Saatavissa: <http://www.tuntitili.fi/fi/faktaa+toiminnasta/>
- Europa. 2012. Lehdistöhuone [viitattu 24.6.2012]. Saatavissa: <http://europa.eu/volunteering/fi/press-media/press-room>

International Ice Hockey Federation. 2012. Vapaaehtoiset ovat MM-kisojen sydän [viitattu 24.6.2012]. Saatavissa: <http://www.iihf.com/fi/channels-12/iihf-world-championship-wc12/etusivu/vapaaehtoisille.html>

MTV3. 2012. MM-kisoissa huhkii 800 vapaaehtoista [viitattu 11.11.2011]

Saatavissa:

<http://www.mtv3.fi/urheilu/mmjaakiekko2012/uutiset.shtml/2012/05/1539221/m-kisoissa-huhkii-800-vapaaehtoista>

MTV3. 2012. Presidentti Sauli Niinistö avasi kisat – vapaaehtoistoiminta sai kiitosta [viitattu 21.7.2012]. Saatavissa:

<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2012/05/1540298/presidentti-sauli-niinisto-avasi-kisat---vapaaehtoistoiminta-sai-kiitosta>

Suomen Jääkiekkoliitto. 2011. Suomen Jääkiekkoliitto RY [viitattu 5.12.2011].

Saatavissa: [www.finhockey.fi/info](http://www.finhockey.fi/info)

Suomen liikunta ja urheilu SLU ry. 2009. Kansainvälisten urheilutapahtumien järjestäminen vaatii laaja-alaista osaamista [viitattu: 20.10.2012]. Saatavissa:

[http://www.slu.fi/lum/numero\\_2\\_2009/jasenjarjestoille/kansainvalisten\\_urheilutapahtumi/](http://www.slu.fi/lum/numero_2_2009/jasenjarjestoille/kansainvalisten_urheilutapahtumi/)

Suomen liikunta ja urheilu SLU ry. 2012. Liikunnan talous [viitattu 5.8.2012].

Saatavissa: [http://www.slu.fi/liikuntapolitiikka/liikunnan\\_talous2/](http://www.slu.fi/liikuntapolitiikka/liikunnan_talous2/)

Tuntitili.fi. 2011. Vapaaehtoistoiminnan vuoden tutkimus [viitattu 21.7.2012].

Saatavissa: <http://www.tuntitili.fi/binary/file/-/id/3/fid/435>

Vehviläinen, H. 2011. Vapaaehtoinen, urheilutapahtuman kantava voima. LUM 9/11 [viitattu 5.8.2012]. Saatavissa: <http://www.slu.fi/lum/numero-9-2011/urheiluseuroille/vapaaehtoinen-urheilutapahtuman-/>

## LIITTEET

### LIITE 1. Kyselylomake

#### **Jääkiekon MM-kisat 2012**

#### Kysely vapaaehtoisille

*Vastaa valitsemalla sinulle sopivin vaihtoehto / -ehdot.*

#### ***Taustatiedot***

1. Syntymävuosi: 19\_\_
2. Sukupuoli:
  - Nainen
  - Mies
3. Olen:
  - Opiskelija
  - Osa-aikatyössä
  - Kokopäivätyössä
  - Työtön
  - Eläkeläinen
  - Muu, mikä?
4. Asun:
  - Yksin
  - Vanhempien luona
  - Puolison kanssa
  - Lasten kanssa
  - Soluasunnossa
  - Muuten, miten?
5. Lapsia minulla on
  - Ei yhtään
  - 1-3
  - 4 tai enemmän
6. Mistä kuulit ensimmäiseksi jääkiekon MM-kisojen vapaaehtoishausta?
  - Jääkiekkoliiton tai tapahtuman nettisivuilta
  - Muualta internetistä
  - Tuttavalta
  - Lehdestä
  - Koulusta
  - Työvoimatoimistosta
  - Jostain muualta, mistä?

7. Miksi hait vapaaehtoiseksi? *(voit valita enintään kolme vaihtoehtoa)*
  - Olen kiinnostunut jääkiekosta
  - Olen kiinnostunut vapaaehtoistyöstä
  - Ystävänikin hakivat vapaaehtoisiksi
  - Halusin olla mukana toteuttamassa kisoja
  - Halusin tutustua uusiin ihmisiin
  - Halusin uusia kokemuksia
  - Koin vapaaehtoistyön olevan hyödyksi tulevaisuudessa opinnoissa / työelämässä
  - Muut olettivat minun osallistuvan vapaaehtoistyöhön
  - Muu syy, mikä?
8. Kuinka tärkeää sinulle oli tulla valituksi vapaaehtoiseksi?
  - Erittäin tärkeää
  - Tärkeää
  - Ei niin tärkeää
  - Ei yhtään tärkeää
9. Mitä kautta sinut valittiin vapaaehtoiseksi?
  - Kisasivujen vapaaehtoishaun kautta
  - Vierumäen tapahtumatuottajaopintojen kautta
  - Helmi liiketalousopiston kisaprojektin kautta
  - Helsingin henkilöstökeskuksen nuorten projektin kautta
  - Muuta kautta, mistä?
10. Olen toiminut aikaisemmin vapaaehtoistyössä
  - En ole aiemmin toiminut vapaaehtoistyössä
  - 1-3 kertaa
  - 4-6 kertaa
  - 7-9 kertaa
  - yli 10 kertaa
11. Tehtäväalueesi tapahtumassa:
  - Rakentaminen ja kisailme (rakentaminen, somistus, kyltitys, purkaminen)
  - Tapahtuman tukipalvelut (IT-palvelut, lipunmyynti, akkreditointi, kisatoimisto)
  - Asiakas- ja VIP-palvelut (lentokenttä, kongressi, aitiot, hissit, ulkoalueet, infot, kumppaniteltat, hospitality, maskotti, hockey garden, areenan viihde)
  - Viestintä- ja mediapalvelut (mediakeskus, mixed zone, pressitilaisuudet, kopiointi- ja lähettipalvelut, kisauutiset)
  - Turvallisuus ja kuljetuspalvelut (kuluvalvonta, kuljetukset)
  - Ensiapu ja terveydenhuolto
  - Kilpailujärjestelyt (Game operations, toimitsijat, tilastot, tulospalvelu, team service, team ja referee host)
  - Coaching Symposium

- Muu, mikä?
12. Toimin kisoissa
- Vuorovastaavana (kymppinä)
  - Tavallisena vapaaehtoisena

### ***Koulutus***

13. Mihin koulutuksiin osallistuit?
- 26.1. Info Hartwall Arenalla
  - Vierumäen omat koulutukset
  - Helmi liiketalousopiston omat koulutukset
  - Oman tehtävälueen erillinen koulutus (mm. media)
  - 28.4. Yhteinen koulutus Hartwall Arenalla
14. Arvioi asteikolla 1-5 (*1=välttävä, 2=tydyttävä, 3=hyvä, 4=kiitettävä, 5=erinomainen*)
- Koulutusten määrä oli
  - Koulutuspäivien pituudet olivat
  - Koulutuksien sisältö oli
  - Koulutusmateriaalien määrä oli
  - Omien työtehtävieni koulutukset olivat
  - Omien työtehtävien koulutusten määrä oli
15. Mikä koulutusmateriaali oli sinulle hyödyllisin?
- Vapaaehtoisten kansio (jaettiin ensimmäisessä infossa 26.1 Hartwall Arenalla)
  - Vapaaehtoisten materiaalit netissä
  - Vapaaehtoisen opas (jaettiin 28.4. Hartwall Arenalla)
  - Muu, mikä?
16. Miten kehittäisit koulutusta?

### ***Tehtävänohjaus ja tiedonkulku***

17. Arvioi asteikolla 1-5 (*1=välttävä, 2=tydyttävä, 3=hyvä, 4=kiitettävä, 5=erinomainen*)
- Saamani ohjauksen määrä tapahtumassa oli
  - Saamani apu ongelmatilanteissa oli
  - Minulle oli selkeää kuka oli lähin esimieheni
  - Lähimmän esimieheni toiminta oli
  - Esimiesten antama kannustus oli
  - Tiedonkulku ennen kisoja oli
  - Tiedonkulku kisojen aikana oli



18. Mistä sait tietoa ennen kisoja (*voit valita useamman vaihtoehdon*)
- Sähköposteista
  - Tapahtuman nettisivuilta
  - Koulutuksista
  - Facebookista
  - Tapahtumapankista
  - Muualta, mistä?
19. Mistä sait tietoa kisojen aikana (*voit valita useamman vaihtoehdon*)
- Sähköposteista
  - Tapahtuman nettisivuilta
  - Facebookista
  - Tekstiviesteistä
  - Esimiehiltä
  - Muilta vapaaehtoisilta
  - Muualta, mistä?
20. Miten kehittäisit vapaaehtoisten ohjaamista?
21. Miten kehittäisit tiedottamista?

### ***Tunnelmat kisoista ja vapaaehtoisuudesta***

22. Arvioi asteikolla 1-5 (*1=välttävä, 2=tyydyttävä, 3=hyvä, 4=kiitettävä, 5=erinomainen*)
- Työvuorojen määrä oli
  - Työvuorojen pituudet olivat
  - Työtehtävien määrä oli
  - Työtehtävien mielekkyys oli
  - Työtehtävien vaativuustaso oli
  - Oman sektorini vapaaehtoisten yhteistyö oli
  - Koulutus vastasi odotuksiani
  - Työ vastasi odotuksiani
  - Koin roolini tärkeäksi kisatapahtumassa
  - Vapaaehtoisten vaatteet olivat
  - Vapaaehtoisten ruoka oli
23. Mikä yllä olevista osa-alueista kaipaisi kehittämistä? Millaista?
24. Arvioi asteikolla 1-5 (*1=erittäin epätodennäköisesti, 2=epätodennäköisesti, 3=en osaa sanoa, 4=todennäköisesti, 5=erittäin todennäköisesti*)
- Kuinka todennäköisesti haet vapaaehtoiseksi ensi kevään MM-kisoihin
  - Kuinka todennäköisesti suosittelet vapaaehtoiseksi hakemista ystävillesi / sukulaisillesi

25. Parasta vapaaehtoistyössä oli (*voit valita useamman vaihtoehdon*)

- Uudet ystävät
- Uudet kokemukset
- Omat työtehtävät
- Tunnelma
- Suuren tapahtuman toteuttaminen
- Kokonaisuus
- Ei mikään
- Muu, mikä?

26. Muita kommentteja (risuja / ruusuja)

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

## LIITE 2. Miten kehittäisit koulutusta – avoimen kysymyksen kootut vastaukset

### Miten kehittäisit koulutusta?

- Enemmän tehtäväkohtaista ja käytännön koulutusta sekä paikkojen esittelyä: 68 kpl
- Hengennostatus ja sponsoripuheet pois: 18 kpl
- Työtehtävien selkeyttäminen: 16 kpl
- Enemmän tärkeää informaatiota: 14 kpl
- Koulutusta pienemmissä ryhmissä: 14 kpl
- Lyhyemmät koulutuspäivät: 12 kpl
- Enemmän tiimityöskentelyä: 8 kpl
- Enemmän tietoa kokonaisuudesta: 8 kpl
- Enemmän informaatiota ja aikaisemmin: 7 kpl
- Ei koe saaneensa koulutusta: 4 kpl
- Enemmän koulutuksia: 4 kpl
- Koulutuksia oli liikaa: 3 kpl
- Koulutusmateriaalien laatu paremmaksi: 3kpl
- Pelisäännöt selkeämmiksi: 2kpl
- Kaukaa tuleville matkakorvaukset: 2 kpl
- Enemmän tietoa muutoksista: 2 kpl
- Koulutusmateriaalien saatavuutta parannettava: 2 kpl
- Koulutuksissa voisi erotella kokeneet vapaaehtoiset ja ensikertalaiset: 2 kpl
- Ensiapukoulutusta: 1 kpl
- Enemmän tietoa kaikesta saatavilla olevasta materiaalista: 1 kpl

LIITE 3. Miten kehittäisit vapaaehtoisten ohjaamista – avoimen kysymyksen kootut vastaukset

Miten kehittäisit vapaaehtoisten ohjaamista?

- Selkeät ja yhteiset ohjeet miten toimia: 30 kpl
- Selkeyttä ryhmänjohtamiseen ja vuorovastaava näkyvämmäksi sekä saavutettavammaksi: 10 kpl
- Vuorovastaaville enemmän tietoa ja koulutusta: 10 kpl
- Vuorovastaavien asenne kuntoon sekä enemmän arvostusta ja kunnioitusta vapaaehtoisia kohtaan: 10 kpl
- Enemmän ohjaamista ja perehdyttämistä: 9 kpl
- Vuorovastaaville vähemmän tehtävää/ tietty alue/ enemmän vuorovastaavia: 5 kpl
- Kokous / käskynjako: 3 kpl
- Palautetta enemmän: 2 kpl
- Hallin pohjakartta saataville: 2 kpl
- Vuorovastaavien valintaan tulee kiinnittää huomiota: 2 kpl
- Enemmän luottamusta vapaaehtoisille: 1 kpl

#### LIITE 4. Miten kehittäisit tiedottamista – avoimen kysymyksen kootut vastaukset

##### Miten kehittäisit tiedottamista?

- Selkeää ja säännöllistä tiedottamista: 26 kpl
- Yhteinen kattava kommunikointi järjestelmä: 25 kpl
- Aikataulut ja infot tietoon ajoissa: 22 kpl
- Vaparikirjeen saatavuus paremmaksi: 20 kpl
- Enemmän sähköposteja: 19 kpl
- Tekstiviestit käyttöön: 14 kpl
- Kattavampaa tiedottamista työpalavereissa: 8 kpl
- Facebook-tiedottamista enemmän ja valvontaan: 7 kpl
- Ilmoitustaulu taukotilaan / asemapaikkaan: 5 kpl
- Tiedottamista muuten kuin netissä, koska kaikki eivät pääse nettiin: 4 kpl
- Työtehtävistä enemmän tietoa: 3 kpl
- Ei tiedotuskatkoja: 2 kpl
- Vuorovastaaville puhelimet: 2 kpl
- Tiedotus ryhmien välillä: 2 kpl
- Tiedotusvastuu: 1 kpl
- Tiedotekansio (vastuuhenkilöt ja puhelinnumerot): 1kpl
- Koulutustilaisuuksien videointi: 1kpl