



MIKSI VAPAAEHTOISEKSI?

Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailut 2013 –

Tutkimus vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiosta

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä Maari Haikonen	
Työn nimi Miksi vapaaehtoiseksi?Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailut 2013 – Tutkimus vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatiosta	
Päiväys	20.5.2014
Sivumäärä/Liitteet	35/1
Ohjaaja Kristina Laitinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Suomen Jääkiekkoliitto Ry	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailut järjestettiin Helsingissä toukokuussa 2013. Kilpailujen järjestämiseen osallistui noin 700 vapaaehtoistyöntekijää yhteensä 17 eri osa-alueella. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää heidän työmotivaatiotansa ja sen tasoa sekä eri tekijöitä. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Suomen Jääkiekkoliitto ry.</p> <p>Vapaaehtoistyö on työtä, josta ei saada rahallista korvausta. Se on Suomessa merkittävä tekijä useilla aloilla, tärkeimpinä sosiaali- ja terveysala sekä urheilu ja liikunta. Vapaaehtoistyö on myös suomalaisissa tapahtumissa iso osa toteutusta. Varsinkin jääkiekon MM-kilpailuissa vapaaehtoiset olivat elinehto tapahtuman onnistumiselle ja taloudelle.</p> <p>Motivaatio on monimutkainen ja dynaaminen prosessi. Motivaatioon vaikuttavat ihmisen persoonallisuus, tarpeet, tarpeisiin vetoavat kannusteet sekä havainnot ja tulkinnat niistä, sosiaalinen ympäristö sekä tunne- ja järkipäiset tekijät. Motivaatio voi olla sisäistä tai ulkoista ja se voidaan jaotella tilanne- ja yleismotivaatioon. Se on käyttäytymisen energian lähde ja motivaatio myös suuntaa tätä energiaa ja ohjaa toimintaamme tavoitteen suuntaan. Se myös säätelee käyttäytymistämme. Motivaatio vaikuttaa toiminnan intensiteettiin, pysyvyyteen, tehtävien valintaan ja suorituksen laatuun. Työmotivaatio on yksi motivaation muoto ja siitä on tehty monia teorioita. Tässä tutkimuksessa pohjana on käytetty FrederickHerzbergin kaksifaktoriteoriaa soveltaen sitä vapaaehtoistyöhön.</p> <p>Tutkimus tehtiin sähköisenä kyselynä kautta. Linkki lähetettiin vapaaehtoisille vapaaehtoiskoordinaattorin kautta. Noin 700 vapaaehtoisesta kyselyyn vastasi 217 henkilöä. Kysely oli avoinna n. seitsemän viikon ajan. Kyselyssä kartoitettiin vapaaehtoisten motivaatio- ja hygieniatekijöitä monivalintakysymyksin. Vastaaajilla oli myös joissain kysymyksissä mahdollisuus avoimiin vastauksiin.</p> <p>Tutkimuksen tuloksien mukaan Herzbergin työmotivaatioteorian hygieniatekijät eivät laskeneet vapaaehtoisten motivaatiota. Henkilösuhteet, työolosuhteet ja esimiestyö olivat kunnossa sekä työ oli helppoa sovittaa arkielämään. Teorian motivaatiotekijät olivat vapaaehtoisten osalta pääosin kunnossa ja tulokset olivat kaiken kaikkiaan positiivisia. Vapaaehtoiset kokivat saaneensa vastuuta ja tunnustusta työstä sekä saavuttaneensa jotain ja kehittyneensä. Myös itse työ oli mielekästä.</p>	
Avainsanat Vapaaehtoistyö, työmotivaatio, Herzberg, Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailut	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism			
Author(s) Maari Haikonen			
Title of Thesis Why volunteering? Ice Hockey World Championship 2013 – A study about volunteers and their motivation			
Date	20 May 2014	Pages/Appendices	35/1
Supervisor(s) Mrs. Kristina Laitinen			
Client Organisation /Partners Finnish Ice Hockey Association			
<p>Abstract</p> <p>The Ice Hockey World Championship was held in Helsinki in May 2013. Nearly 700 volunteers participated and they worked in 17 different areas. The purpose of this study was to find out what motivates them and what their motivation consists of. The client organization of this study was the Finnish Ice Hockey Association.</p> <p>Volunteer work is work from which one does not get any financial compensation. In Finland it is a significant factor in many areas, most importantly the social and health industry and sports. Volunteer work is a big part of Finnish events. Especially in the Ice Hockey World Championship the volunteers were a necessity for the events success and economy.</p> <p>Motivation is a complex and dynamic process. One's personality, needs, the incentives appealing to the needs and the observations and interpretations about them, the social environment and the emotional and rational factors affect one's motivation. Motivation can be either internal or external and it can be split into situational and general motivation. It is the source of our energy and it also steers that energy. Motivation regulates our behavior. It affects the intensity and the constancy of our actions, the choice of tasks and the quality of performance. The motivation to work is one form of motivation and there are many theories about it. The two-factor theory of Frederick Herzberg is the basis of this study with adjustments to volunteer work.</p> <p>The survey was conducted via internet. The link to the survey was sent to the volunteers by the volunteer coordinator. Of the about 700 volunteers 217 answered the survey. The survey was open for about seven weeks. The survey was to figure out the motivation and hygiene factors of the volunteers. The survey consisted of multiple choice questions with some possibilities to open answers.</p> <p>The results say that the hygiene factors of Herzbergs motivation theory didn't reduce their motivation. The interpersonal relationships, working conditions and the quality of their superior were fine and the work was easy to fit in their regular lives. The motivation factors were mainly fine and satisfactory and the results were altogether positive. The volunteers felt they got responsibility and recognition in their work. They felt they had achieved something and experienced personal growth and advancement. The work itself was also good.</p>			
Keywords Volunteering, Motivation to work, Herzberg, The Ice Hockey Worldchampionship			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
1.1	Tausta ja tavoitteet	5
1.2	Toimeksiantaja Suomen Jääkiekkoliitto Ry	5
1.3	Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailut 2013	6
2	VAPAAEHTOISTYÖ.....	7
2.1	Vapaaehtoistyö Suomessa	7
2.2	Vapaaehtoistyö tapahtumissa	8
2.3	Vapaaehtoiset Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailuissa Helsingissä 2013	8
3	MOTIVAATIOSTA.....	10
3.1	Motivaatio yleisesti	10
3.1.1	Motivaation muodot	10
3.1.2	Työmotivaatio	11
3.2	Työmotivaatioteorioista	12
3.2.1	Maslow'n motivaatioteoria.....	12
3.2.2	Nichollsin tavoiteorientaatiomalli	13
3.2.3	Vallerandin motivaatioteoria.....	13
3.3	Herzbergin kaksifaktoriteoria	13
3.4	Vapaaehtoisten motivointi	15
4	TUTKIMUKSEN KULKU JA TOTEUTUS.....	17
4.1	Tutkimuksen tavoitteet.....	17
4.2	Kyselylomakkeesta	17
4.3	Vastaajat.....	17
4.4	Tutkimuksen kulku	17
4.5	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	17
5	TUTKIMUSTULOKSET	19
5.1	Vastaajan profiili ja demografia.....	19
5.2	Tulokset	23
5.2.1	Hygieniatekijät	24
5.2.2	Motivaatiotekijät	27
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	35
	LIITE 1: KYSELY.....	38

1 JOHDANTO

1.1 Tausta ja tavoitteet

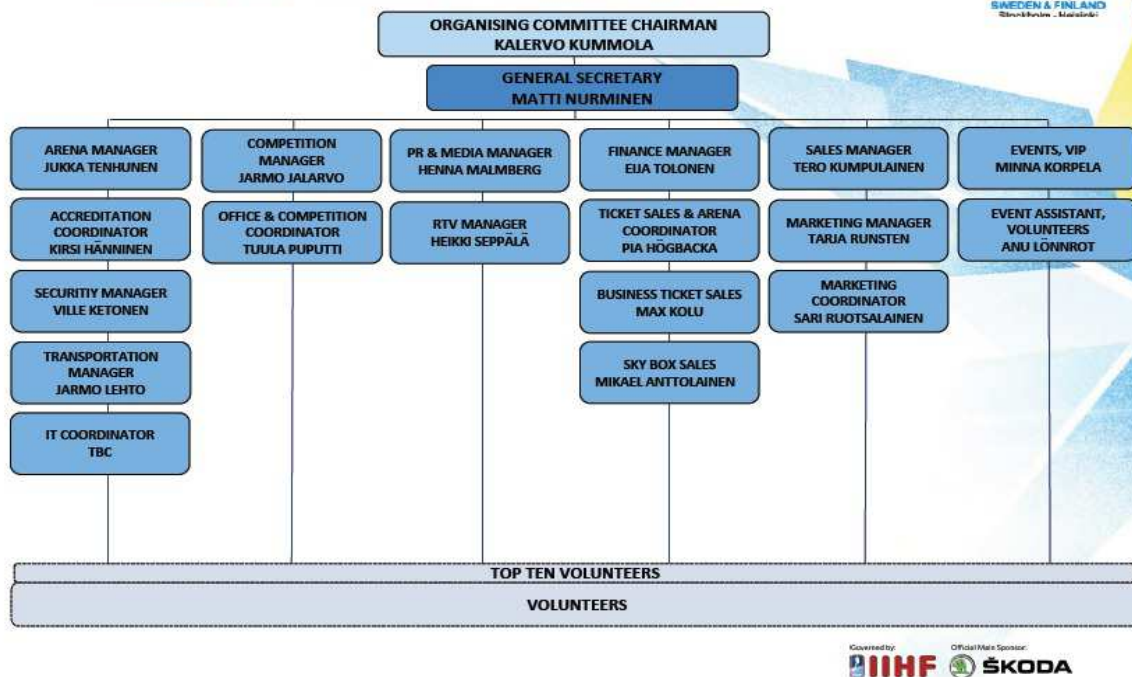
Suoritin syventävän ammatillisen harjoitteluni Suomen Jääkiekkoliitto ry:ssä ja jääkiekon maailmanmestaruuskilpailuissa 2013. Olin vastuussa infopisteiden ja maskottivapaaehtoisista ja avustin myös muissa tehtävissä. Jääkiekon mm-kilpailut ovat suuri vuosittainen urheilutapahtuma ja ne työllistävät paljon ihmisiä. Suomessa suurin osa näistä tekijöistä oli vapaaehtoistyössä, joten oli loogista selvittää, miksi sadat ihmiset halusivat ilmaiseksi töihin. Koska vapaaehtoistyö on Suomessa merkittävä osa tapahtumien toteutusta, on tärkeää tietää, mikä vapaaehtoistyöntekijöitä ja talkoolaisia motivoi.

1.2 Toimeksiantaja Suomen Jääkiekkoliitto Ry

Suomen Jääkiekkoliitto ry on Kansainvälisen Jääkiekkoliiton (IIHF) jäsen ja sen virallinen edustaja Suomessa. Suomen Jääkiekkoliitto ry on perustettu tammikuussa 1929. Jääkiekko on Suomen suosituin urheilulaji ja sillä on 190 000 aktiivista harrastajaa. Suomen Jääkiekkoliitto ry:llä on 430 jäsenseuraa. Suomen jääkiekkoliiton alaisena on yli 60 koko päiväistä toimihenkilöä Suomessa kahdeksalla eri alueella sekä 37 työntekijää Jääkiekkoliiton toimistossa Helsingissä. (Suomen Jääkiekkoliitto ry 2013)

”Liiton tarkoituksena on edistää ja kehittää jääkiekkoilua ja muita liiton toimintaan hyväksytyjä lajeja, sekä toimia jäsentensä valtakunnallisena liittona, aatteellisena järjestönä ja yhdyssiteenä. Liiton toiminnan perustana ovat liikunnan eettiset arvot ja urheilun reilun pelin periaatteet. Tarkoitustaan liitto toteuttaa mm. vastaamalla lajiensa kansainvälisestä yhteistoiminnasta ja edustamalla jäsenliittona Kansainvälistä Jääkiekkoliittoa ja valvomalla sen sääntöjen ja määräysten noudattamista, järjestämällä kansainvälisiä ja kansallisia kilpailuja, sekä ohjaamalla ja valvomalla jäsentensä kilpailutoimintaa Suomessa ja ulkomailla sekä edistämällä lajejaan harrastavien uusien seurojen perustamista sekä tukemalla seurojen toiminnan tehostamista ja huolehtimalla jäsentensä toimintaedellytysten kehittymisestä.”(Suomen Jääkiekkoliitto ry 2014.)

WM2013 STAFF HELSINKI



Kuvio 1. Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailujen Helsingin organisaatio

Kuviossa 1 on esitelty Helsingin kilpailuorganisaatio. Tämän lisäksi organisaatioon kuuluivat harjoittelijat eli minä Maari Haikonen, Pekka Pelkonen, joka vastasi mm. kilpailujen ulkoalueen ohjelmasta ja Linda Jerjomin, joka vastasi VIP-asiakkaista.

1.3 Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailut 2013

Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailut järjestettiin vuosina 2012 ja 2013 poikkeuksellisesti kahden isäntämaan järjestäminä. Vuonna 2012 päävastuu oli Suomella ja vuonna 2013 taas Ruotsilla. Vuonna 2013 kisat sijoituivat ajalle 3.-19.5. Kisaviikoille sijoituivat myös äitienpäivä ja helatorstai. Osallistujamaita oli 16, joista muodostui kaksi kahdeksan joukkueen lohkoa. Otteluita kertyi yhteensä 64 kappaletta, joista 30 pelattiin Hartwall Arenassa Helsingissä ja 34 Tukholman Globenissa. Semifinaalit ja loppuottelut pelattiin Tukholmassa. Helsingissä oli yhteensä 400 joukkueiden jäsentä ja 32 tuomaria.

Kisoihin oli myytävänä 650 000 pääsylippua. Akkreditoiteja puolestaan tehtiin 10 000 kappaletta. Paikalla oli myös 200 kansainvälistä delegaattia, 350 journalistia, 200 kuvaajaa ja 500 TV:n ja radion edustajaa. Vapaaehtoisia Helsingissä oli noin 700 henkilöä.

2 VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistyö on työtä, josta ei saada rahallista korvausta. Vapaaehtoistyö on joidenkin määritelmien mukaan palkatonta, yleishyödyllistä toimintaa ja jonka on organisoitu jonkin tahon avulla tai toimesta. Vapaaehtoistyöhön liittyy läheisesti myös vertaistoiminta. Erona näillä kahdella on se, että vertaistoiminta on samankokeneiden ja vapaaehtoistoiminta on eri asioita kokeneiden auttamista ja kohtaamista. (Nylund ja Yeung 2005, 14–15.)

Tutkimusten mukaan suomalaisten tärkein syy osallistua vapaaehtoistoimintaan on auttamishalu ja se, että voi tehdä jotain hyödyllistä. Keskeisiä syitä ovat mm. halu ilmaista tukensa tai vaikuttaa paikalliseen tai valtakunnalliseen asiaan tai pelkkä halu tehdä hyvää. Tämä pätee sekä poliittisiin järjestöihin että yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. (Halonen, Karreinen ja Tennilä 2010, 34.)

Vapaaehtoistoiminnan, kuten normaalinkin työn, taustalla vaikuttavat motiivit ovat tärkeitä. Ihmisistä tulee sitoutuneita ja tyytyväisiä löytäessään innostavia ja hyödyllisiä toimintamahdollisuuksia. Rekrytointivaiheessa on tärkeää kysyä suoraan hakijoilta heidän motiiveistaan, jotta niihin olisi helpompi vastata. (Halonen ym. 2010, 35.)

Tässä tutkimuksessa vapaaehtoistyö käsitetään palkattomana työnä, joka on välttämättömyys suuren urheilutapahtuman järjestämisessä Suomessa. Kyse ei ole siis kenenkään auttamisesta vaan oman panoksen antamisesta itsensä mielestä tärkeälle tapahtumalle.

2.1 Vapaaehtoistyö Suomessa

Suomi on vapaaehtoistoiminnan aktiivisuutta mitattaessa hyvää tasoa Euroopassa. Maamme aktiivisuus ja osallisuus ovat jopa joitakin maita korkeampia. Hyväntekeväisyys ja altruismi ovat suomalaisten keskeisiä arvoja. Erityisesti kirkoissa tapahtuva vapaaehtoisuus on meillä Euroopan kärkikastia. (Nylund ja Yeung 2005, 14.)

Suomessa vuonna 2001 tehdyn kyselytutkimuksen mukaan yleisin motivaatiotekijä vapaaehtoistoimintaan on halu auttaa muita. Vapaaehtoistoimijoista yli 40 % kokee näin. Haastattelussa sanaan vapaaehtoistoiminta liitettiin toiminnan motiivit ja auttamishaluun liittyviä elementtejä. Muiden auttamisen jälkeen seuraavaksi yleisin motiivi (16 %) vapaaehtoisuuteen on ylimääräisen vapaa-ajan käyttäminen johonkin hyödylliseen ja saada säännöllistä ohjelmaa elämään. (Yeung 2002, 32–33.)

Yleisin osa-alue vapaaehtoistoiminnalle on urheilu ja liikunta (30 %), jonka jälkeen tulevat terveys- ja sosiaalipalvelut (25 %) sekä lasten ja nuorten kasvatusta ja koulu (22 %). (Yeung 2002, 92 kuvio 3.) Tutkimuksessa ei otettu huomioon vapaaehtois- ja talkootyötä tapahtumissa, mikä kuitenkin on Suomessa yleistä ja tapahtumille tärkeää.

2.2 Vapaaehtoistyö tapahtumissa

Suomessa vapaaehtois- ja talkootyö on lähes elinehto tapahtumille. Vaikka järjestävien yritysten määrä onkin kasvussa, on vapaaehtois- ja talkootyö silti tapahtumien järjestämisen suurin voima. Vapaaehtoistyö on ilmaista, mutta talkootyöllä kerätään varoja jollekin muulle järjestölle tai yhdistykselle tai johonkin muuhun tarkoitukseen ja siitä maksetaan korvaus. (Iiskola-Kesonen 2004, 30.)

Perinteinen vapaaehtoistyö on ympärivuotista toimintaa ja jatkuvaa. Tapahtumiin on helpompaa löytää vapaaehtoisia, koska työ on kausiluonteista ja usein lyhytaikaista. Suurin rupeama on usein vain muutaman päivän mittainen. (Iiskola-Kesonen 2004, 30.)

Tapahtumissa on monia erilaisia tehtäviä, mutta kaikilla on yhteinen tavoite eli tapahtuman onnistuminen. Vapaaehtoisten osaamista kannattaa hyödyntää eri osa-alueilla ja työtehtävissä joustaa. Parhaimmillaan työ on palkitsevaa ja motivoi, koska tavoite on selkeä ja tulokset nähtävissä. (Iiskola-Kesonen 2004, 34.)

Suurissa tapahtumissa, kuten kansainvälisissä urheilukilpailuissa vapaaehtoisten määrä voi kasvaa tuhansiin henkilöihin. Yhden henkilön on tällöin vaikea hallinnoida koko joukkoa, joten on hyvä, jos eri osa-alueille on omat vastuuhenkilönsä.

2.3 Vapaaehtoiset Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailuissa Helsingissä 2013

Jääkiekon maailmanmestaruuskilpailuissa vuonna 2013 oli noin 700 vapaaehtoista, joista suurin osa päätyi vapaaehtoistoihin vuoden 2012 kisojen perusteella, jolloin vapaaehtoisia on noin 200 enemmän. Kisaorganisaatio teki myös yhteistyötä Helmi Liiketalousopiston kanssa, jonka opiskelijoista osa suoritti opintojaan toimimalla erilaisissa vapaaehtoistehtävissä. Heidän lisäksi opintojaan olivat suorittamassa myös Vierumäen tapahtumatuottajakoulutuksen opiskelijoita. Järjestyksenvalvoja saatiin urheiluseurojen kautta Jääkiekkoliiton tarjotessa seurojen toimijoille järjestyksenvalvojakurssin vastineeksi vapaaehtoistyöstä. Neljäs yhteistyötaho oli Helsingin kaupunki, jonka työllistämishankkeen nuoret olivat työkokeilussa MM-kilpailuissa.

Vapaaehtoiset oli jaettu 17 eri alaryhmään, joilla jokaisella oli oma vastuuhenkilönsä eli niin sanottu Kymppi, joka oli vastuuvapaaehtoinen. Joidenkin ryhmien johdossa oli alueen vastuutyöntekijä, joka kuului myös järjestelytoimikuntaan ja oli siis palkallinen työntekijä. Esimerkkeinä turvallisuuden ja rakentamisen osa-alueet.

Vapaaehtoiset ovat iso osa tämänkokoisien tapahtumien toteuttamista Suomessa ja he mahdollistavat tapahtuman. He ovat kisavieraiden ensimmäinen kontakti ja nostattavat kisatunnelmaa eli ovat kisojen käyntikortti vieraille ja muulle maailmalle.

Tapahtumakokonaisuuden lisäksi monet muut asiat vaikuttavat asiakkaan kokemukseen tapahtumasta. Tapahtuma taas vaikuttaa järjestävän tahon ja mahdollisesti myös tapahtumakaupungin ja -maan maineeseen. Tämä toimii myös toiseen suuntaan. Tapahtumassa asiakas on eniten vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa, oli kyseessä sitten palkattu työntekijä tai vapaaehtoinen. (Iiskola-Kesonen 2004, 20–21.)

3 MOTIVAATIOSTA

3.1 Motivaatio yleisesti

Motivaatio-sana johtuu latinankielen sanasta *movere*, joka tarkoittaa liikkumista. Motivaation pohjana ovat motiivit ja motivaatio on motiivien aikaansaama tila. Nykyisin motivaatio merkitsee käyttäytymistä virittäviä ja ohjaavia tekijöitä ja niiden muodostamaa järjestelmää. Motivaatio on psyykkinen, sisäinen tila, joka määrää vireyden, aktiivisuuden ja ahkeruuden tason sekä mielenkiinnon suunnan. Tarpeet, halut, vietit, sisäiset yllykkeet sekä palkkiot ja rangaistukset liittyvät läheisesti motivaatioon. Motiivit ovat päämääräsuuntautuneita ja joko tiedostamattomia tai tiedostettuja. Psykologiassa motivaation perinteisin käsitys on vaikutinjärjestelmä, joka muodostuu motiiveista. (Honka ja Ruohotie 1999, 13; Kaajas, Luoma, Nordlund ja Troberg 2004, 20; Jaakkola, Liukkonen ja Suvanto 2002, 14.)

Motivaation rakenne on monimutkainen ja se on dynaaminen prosessi. Motivaatioon vaikuttavat ihmisen persoonallisuus, tarpeet, tarpeisiin vetoavat kannusteet sekä havainnot ja tulkinnat niistä, sosiaalinen ympäristö sekä tunteenomaiset ja järkipäiset tekijät. (Honka ym. 1999, 19; Jaakkola ym. 2002, 14.)

Nykyään motivaatio nähdään toiminnan ärsykeinä. Ne vaikuttavat meihin ja käyttäytymiseemme, kun toimintamme on tavoitteellista, kun olemme ulkopuolisen arvioinnin kohteena tai pyrimme saavuttamaan jonkun standardin tai normin. Ärsykkeet saavat meidät tavoittelemaan omia, ryhmämme tain yhteisömme tavoitteita. Toisin sanoen tilanteita, jotka liittyvät työhön. Ne käynnistävät motivaatioprosessin, joka johtaa joko huonoihin tai hyviin tuloksiin työssä ja työtehtävissä. (Jaakkola ym. 2002, 14.)

Motivaation katsotaan koostuvan kolmesta eri tehtävästä. Motivaatio on käyttäytymisen energian lähde, se saa ihmisen toiminaan tietyin tavoin. Motivaatio myös suuntaa tätä energiaa ja käyttäytymistämme ohjaamalla meitä tavoitteen suuntaan. Motivaatio myös säätelee meitä ja käyttäytymistämme siten, että arvoimme omaa pätevyyttämme ja toimintaympäristöämme sekä tilanteiden merkitystä itsellemme. Tutkimusten mukaan motivaatio vaikuttaa toiminnan ja tekemisen intensiteettiin, pysyvyyteen, tehtävien valintaan sekä suorituksen laatuun. Henkilö, joka on motivoitunut voimakkaasti, sitoutuu toimintaan ja työyhteisöön sekä yrittää enemmän, keskittyy ja suoriutuu tehtävistään paremmin. (Jaakkola ym. 2002, 14–15.)

3.1.1 Motivaation muodot

Motivaatioon kuuluvat sisäinen ja ulkoinen motivaatio. Niiden suhde on monimutkainen ja usein niitä kuvataankin jatkumona ja selkeä jako on väistymässä. Ulkoiseen motivaatioon liittyy yleensä ulkoiset palkkiot kuten raha, joka on myös tärkein motiivi. Ulkoisessa motivaatiossa motiiveina on myös rangaistusten pelko. Tutkimusten mukaan ulkoinen motivaatio ja motivaation puute ovat yhteydessä kielteisiin tunteisiin sekä ajatus- ja käytösmalleihin, kun taas sisäinen motivaatio liittyy näihin myönteisellä tavalla. Sisäiseen motivaatioon liittyvät aineettomat palkkiot, joista puhutaan yleensä

palautteen, kannustuksen sekä kiitoksen muodoissa sekä osallistuminen puhtaasti nautinnosta ja ilosta. Kannustimia voivat olla kehitysmahdollisuudet, urakehitys ja koulutus, arvostus sekä palaute työstä ja työpanoksesta, vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet sekä työsuhteen pysyvyys ja työajan järjestelyt. (Helsilä, M. 2002, 68; Jaakkola ym. 2002, 31; Kaajas ym. 2004, 21, 43.)

Motivaatio voidaan myös jaotella tilanne- ja yleismotivaatioon. Sisäiset ja ulkoiset motiivit virittävät tavoitteellista käyttäytymistä tietyssä tilanteessa ja tähän liittyy tilannemotivaatio. Yleiseen motivaatioon on riippuvuussuhteessa myös erityinen motivaatio, joka liittyy konkreettisiin tilanteisiin ja tavoitteisiin. Kaiken kaikkiaan motivaatio on muuttuva ja luonteeltaan dynaaminen, joten se voi vaihdella tilanteesta riippuen. (Honka ym. 1999, 14; Niermeyer, R., Seyffert, M. 2002, 15.)

Yksi motivaation muotoihin liittyvä esimerkki on Vallerandin teoria, jonka pääoletuksena on sisäisen ja ulkoisen motivaation esiintyminen kolmella hierarkkisella tasolla. Tämä koskee myös motivaation syitä ja seurauksia. Ne voivat liittyä tiettyyn tilanteeseen työpaikalla, jolloin ne ovat tilannekohtaisia. Ne voivat myös liittyä tiettyyn toimintaympäristöön esim. työssä, harrastuksissa tai ystävien seurassa ja tällöin ne ovat kontekstuaalisia. Motivaatio voi olla myös kontekstista tai tilanteesta riippumatonta eli ihmisen persoonallisuuteen sidottua, jolloin se on globaalia. (Jaakkola ym. 2002, 32.)

3.1.2 Työmotivaatio

Tutkimusten mukaan voimakkaasti motivoitunut henkilö sitoutuu toimintaan ja työyhteisöön sekä yrittää enemmän. Hän myös keskittyy tehtäviinsä paremmin ja suoriutuu niistä paremmin. Tämä johtuu siitä, että motivaatio vaikuttaa toiminnan intensiteettiin, pysyvyyteen, suorituksen laatuun sekä tehtävien valintaan. (Jaakkola ym. 2002, 15.)

Sosiaalisissa ympäristöissä esimerkiksi kotona, töissä tai harrastuksissa vallitsee motivaatioilmasto. Motivaatioilmastolla tarkoitetaan eräänalaista kognitiivista tulkintaa eli kokemuksellista ilmapiiriä näistä ympäristöistä. Työyhteisön motivaatioilmasto muodostuu työpaikan psykologisesta ilmastosta motivaation näkökulmasta ja se voi painottua tehtävä- tai kilpailusuuntautuneisuuteen. Tämä riippuu siitä, hallitseeko itse- vai sosiaalinen vertailu vai yrittäminen ja oppiminen. Jokainen työntekijä vaikuttaa tähän ilmastoon ja sen kehittymiseen. Sekä tavoiteorientaatio että motivaatioilmasto vaikuttavat yhteistoimin siihen, onko työmotivaatiomme positiivista vai negatiivista. (Jaakkola ym. 2002, 30–31.)

Esimiehen rooli ilmapiirin ja ilmaston luomisessa on keskeinen. Esimiestyö on ihmisten johtamista ja esimiehen rooliin kuuluu rakentaa työyhteisöön osaamisen ja tiedon jakamiseen kannustava ilmapiiri ja saattaa yhteen erilaisia osaajia. Tavoitteiden saavuttaminen ja ratkaisujen löytäminen edellyttävät tätä ja siinä organisaatiot onnistuvat lisäämällä kyvykkyyttä ja motivaatiota työntekijöiden keskuudessa ja luomalla mahdollisuuksia jokaiselle käyttää osaamistaan. (Kaajas ym. 2004, 68–69.)

Työmotivaatioon liittyy läheisesti myös työtyytyväisyys ja – tyytymättömyys. Locken (1976) mukaan ne ovat yleensä määritelty emotionaaliksi reaktioiksi, joita työ työntekijässä herättää. Myönteiset tunnetilat eli työtyytyväisyys vahvistaa ja kielteiset tunnetilat eli työtytymättömyys ehkäisee toimintaa tulevaisuudessa (Landy 1978). (Työterveyslaitos. 1987, 128.)

Tutkimukset osoittavat, että suoritus paranee motivaation lisääntyessä. Vanha käsitys olettaa, että ihmiset motivoituvat parhaaseen suoritukseen, kun he viihtyvät työssään, mutta tämä väite ei pidä paikkaansa. Motivaatioon vaikuttavat odotukset palkkiosta. Työtyytyväisyys seuraa palkitsemista työsuorituksesta ja tyytyväisyys seuraa hyvää suoritusta vain, jos palkkiota pidetään suoritusta vastaavana ja oikeudenmukaisena. (Honka ym. 1999, 24,26–27.)

Tämän päivän työssä tarvitaan nopeasti älykkäitä ja luovia ratkaisuja. Tämä ei onnistu jos työntekijät eivät kykene tekemään mielekkäitä ratkaisuja siitä, mitä pitäisi tehdä ja miten. Tämä vaatii sen, että työntekijät tiedostavat, sisäistävät ja sitoutuvat yritykseen ja sen tarkoituksen toteuttamiseen. (Jaakkola ym. 2002, 68.)

3.2 Työmotivaatioteorioista

Ennen tutkimuksen tekoa tutustuin erilaisiin motivaatioteorioihin ja erityisesti työmotivaatioteorioihin. Esittelen seuraavassa muutamia teorioita. Totesin Herzbergin kahden faktorin teorian olevan sopivin tutkimukseeni, joten siitä on kerrottu enemmän oman otsikkonsa alla.

3.2.1 Maslow'n motivaatioteoria

Yksi tunnetuimmista motivaatioteorioista on Abraham Maslow'n tarvehierarkia. Sen mukaan ihmisten tarpeet järjestäytyvät hierarkkisesti eli alempien tasojen tyydyttäminen on edellytyksenä ylempien tasojen tyydyttämiselle. Alempien tasojen tarpeet ovat fysiologisia ja ylempäs mentäessä niistä tulee enemmän psykologisia, joista korkeimpana ovat itsensä toteuttamisen ja transsendenssin tarpeet. Tarvehierarkia on joustava ja ihminen motivoituuikin monesta tarpeesta käsin. (Dunderfelt, Laakso, Niemi, Peltola ja Vidjeskog 2006, 28–30; Jaakkola ym. 2002, 21.)

Hierarkia:

1. Fysiologiset tarpeet:

Perustarpeita, jotka ylläpitävät elämää, kuten uni, hengitys, ravinto ja seksuaalisuus.

2. Turvallisuuden tarpeet:

Tarve saada suojaa ja järjestystä ympärilleen sekä elää ilman pelkoa ja ahdistusta. Tarve luoda sosiaalisia organisaatioita.

3. Liittymisen ja rakkauden tarpeet:

Tarve saada rakkautta, läheisyyttä ja vuorovaikutusta. Tarve kuulua yhteisöön.

4. Arvostuksen tarpeet:

Tarve saada kunnioitusta ja huomiota muilta sekä omaan suoriutumiseen ja vapauteen sekä itsenäisyyteen liittyviä tarpeita.

5. Älylliset ja esteettiset tarpeet:

Tarve opiskella, saada haasteita, luoda uutta ja kokea harmoniaa sekä kauneutta. Tarve ymmärtää maailmaa ja kokea merkitystä omalle elämälleen.

6. Itsensä toteuttamisen ja transsendenssin tarpeet:

Tarve kehittää ja jopa ylittää itsensä ja mahdollisuutensa sisäisesti.

(Dunderfelt ym. 2006, 29–30.)

3.2.2 Nichollsin tavoiteorientaatiomalli

Nichollsin tavoiteorientaatiomallissa koetun pätevyuden osoittaminen on ihmisen motivaation ja käyttäytymisen taustalla. Teoriassa on kaksi tavoiteperspektiiviä, tehtävä- ja minäorientaatio. Niiden kautta arvioidaan ja havainnoidaan toimintaa ja pätevyyttä ja niitä pidetäänkin varsin pysyvinä kognitiivisina suodattimina. Nämä suodattimet ohjaavat havaintojamme esimerkiksi työssä tai muussa suoritustilanteessa. (Jaakkola ym. 2002, 29–30.)

3.2.3 Vallerandin motivaatioteoria

Vallerandin mukaan motivaatio on hierarkkinen prosessi. Perinteisesti motivaatio jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon, tai se voi myös puuttua kokonaan. Vallerandin hierarkkisen mallin mukaan huomioon tulee ottaa myös persoonallisuus, konteksti ja tilanne. Tämä siis tarkoittaa sitä, että tiettyyn asiaan tai elämäntilanteeseen motivoitunut henkilö ei välttämättä ole motivoitunut yhtä vahvasti toisessa tilanteessa. Vaikkakin tietty motivaatorakenne ilmenee yleisellä tasolla. Vallerandin malliin kuuluu myös se, että ylempi motivaatiotaso vaikuttaa alempaan tasoon. Vaikutus voi suuntautua myös toiseen suuntaan. Vallerandin mukaan motivaatio on osa persoonallisuutta ja sitä kautta se vaikuttaa erilaisiin elämäntilanteisiin eli kontekstiin ja eri konteksteilla on oma tilannekohtainen motivaationsa. (Liukkonen ym. 2006, 92–94.)

3.3 Herzbergin kaksifaktoriteoria

Frederick Herzbergin kahden faktorin teoria on teoria motivaatio- ja hygieniehtekijöistä työssä. Hygienia- eli tyytymättömyystekijät eivät itsessään aiheuta tyytyväisyyttä työssä, vaan parhaimmillaan tekevät tilanteesta neutraalin. Hygieniatekijät ollessaan huonoja aiheuttavat työntekijöille negatiivisia tunteita ja tuntemaan itsensä tyytymättömiksi. Hygieniatekijät ovat työn ulkopuolisia ja liittyvät fyysiseen ja psykososiaaliseen työympäristöön. Motivaatio- eli tyytyväisyystekijät taas lisäävät myönteisyyttä ja tyytyväisyyttä. Motivaatiotekijät liittyvät itse työhön. Herzbergin tutkimuksessa vastaajat kuvailivat onnellisuuden liittyviä tekijöitä niin, että ne

liittyivät heidän työtehtäviinsä tai siihen, että he tunsivat menestyvänsä työssään tai ammatillisen kasvun mahdollisuuteen. Onnettomuuden tunteet taas yhdistettiin, ei niinkään itse työhön, vaan sitä ympäröiviin olosuhteisiin. Tekijät, jotka johtavat positiiviseen työasenteeseen tekevät niin, koska ne tyydyttävät ihmisen itsensä toteuttamisen tarvetta työssään. Työtä ympäröivät tekijät eivät pysty tätä tarvetta tyydyttämään. (Hautala ja Lämsä 2005, 84; Herzberg, Mausner ja Snyderman 1967, 113–114; Työterveyslaitos, 1987, 130.)

Hygieniatekijöiksi luetaan seuraavat:

Yhtiön politiikka, hallinto

- Yhtiön johdon pätevyys tai epäpätevyys. Ei oikein tiedetä kenelle tehdään töitä, huono esimies tai yhtiön ei toimi niin kuin pitäisi, koska työ on järjestetty huonosti.

Henkilösuhteet esimieheen, alaisiin, kollegoihin

- Sosiaaliset suhteet työssä, esim. kahvitaulla. Ihmisten välinen kanssakäyminen töissä työaikana, liittymättä työasioihin.
- Yhtiön toimintatapojen/käytäntöjen haitalliset tai hyödylliset vaikutukset, pääasiassa henkilöstöpolitiikka. Kuvailtu lähinnä pahoina enemmän kuin tehottomina.

Työskentelyolosuhteet

- Fyysiset työolosuhteet.

Henkilökohtaisen elämän tekijät

- Kun työ vaikuttaa henkilökohtaiseen elämään esimerkiksi muuton kautta.

Esimiestoiminnot

- Esimerkiksi työvuorot, esimiehen pätevyys ja delegointi.

Palkka

- Palkan korotukset tai niiden puute. Kaikenlainen korvaus ja palkkio.

Status

- Kun status vaikuttaa työhön ja tunteisiin työstä.

Työturvallisuus

- Fyysiset turvallisuustekijät työssä.

Motivaatiotekijöiksi luetaan seuraavat:

Tunnustus työstä

- Tunnustus melkein keneltä vain: esimieheltä, toiselta johtavassa asemassa olevalta, kollegalta, asiakkaalta... Kyseessä siis jonkinlainen huomio, ylistys, kiitos tai moite. Sanallinen huomio, ei esim. palkankorotus.

Saavutukset työssä

- Sisältää sekä saavutukset että epäonnistumiset sekä saavutusten puuttumisen. Työn menestyksekkäs loppuun suorittaminen, ongelmanratkaisu, oikeassa oleminen ja työn tulosten näkeminen.

Eteneminen tai ylenemisen mahdollisuus ammattihierarkiassa

- Siirtyminen toisiin tehtäviin ylenemättä. Sisältää vastuun kasvamisen ilman virallista ylennystä.

Mahdollisuus kasvaa ja kehittyä

- Vrt. ylenemisen mahdollisuus ja sitä seuraava yleneminen ja ylenemisen mahdottomuus esim. vajaan koulutuksen takia. Sisältää myös mahdollisuuden henkilökohtaiseen kehittymiseen ja oppimiseen.

Vastuu

- Vastuu sekä auktoriteetti ja niiden saaminen. Samoin myös tyytyväisyyden/tyytymättömyyden johtuminen näistä tai niiden puutteesta.

Työ sinänsä

- Itse työn tekeminen ja tunteet siitä. Rutiinit vs. vaihtelu, tylsistävä vs. luova, liian helppo vs. vaikea.

(Hautala ym. 2005, 84; Herzberg ym. 1967, 44–50.)

3.4 Vapaaehtoisten motivointi

Vapaaehtoistyöntekijöiden motivointi on haastavaa. Tehtävä työ on ilmaista ja lyhytkestoista, joten se eroaa suuresti normaalista, jatkuvasta palkkatyöstä. Palkkatyötä tehdessä muiden motiivien puuttuessa ensisijainen motiivi on raha. Rahaa tarvitaan elämiseen. Vapaaehtoistyö on nimensä mukaan palkatonta, joten motivaatio työntekoon täytyy löytyä jostain muualta. Vapaaehtoistyötä ohjaavat enemmän arvot ja tunteet, kuin järkisyyt kuten uralla eteneminen. Jokaisella on vapaaehtoistyöhön omat motiivinsa, miksi rankkaakin työtä tekee ilmaiseksi. Tässä kohtaa rekrytointivaihe korostuu entistä enemmän.

Tapahtumassa vapaaehtoistyö on myös lyhyempikestoista kuin palkkatyössä. Usein työläin vaihe kestää vain muutaman päivän. Samasta syystä työntekijällä ei ole varsinaista ylenemisen mahdollisuutta työssään. Toisaalta lyhytkestoisuus tuo helpotusta rekrytointiin, koska työ ei vie jatkuvasti vapaa-aikaa ja se tuo samalla vaihtelua rutiineihin ja mahdollisesti työntekijä pääsee kokemaan ainutlaatuisen elämyksen. Haastetta tuo se, että työntekijän on ehkä hankala hahmottaa oman panoksensa merkitys tapahtuman toteutumiselle. Varsinkin, jos sitä ei tuoda riittävästi esiin.

Joka tapauksessa tapahtuman tekeminen ja tuottaminen on työtä. Työntekijät tekevät tapahtumia oman työnsä ohessa ja on tärkeää sitouttaa työntekijät tapahtuman tavoitteeseen. Tarvitaan työntekijöitä, jotka ovat ahkeria, periksiantamattomia ja haluavat nähdä vaivaa tapahtuman toteutuksen eteen. Työntekijöiden ollessa sitoutuneita ja tunteella mukana, myös asiakas aistii sen ja se on ensisijaisen tärkeää. Kuten jo aiemmin mainittiin, tapahtuman onnistuminen on järjestävän organisaation maineelle merkittävä tekijä. (Vallo ja Häyrinen 2003, 108–109.)

Mahdollisten vapaaehtoistyöntekijöiden vapaa-ajalle on tarjolla monia muitakin asioita ja harrastuksia. Tämä aiheuttaa haasteita etenkin rekrytoinnille ja vapaaehtoistyöhön innostamiselle. Onnistunut vapaaehtoisten rekrytointi on tärkeä tekijä tapahtuman onnistumiselle. Osaajia voi löytyä

yllättävistäkin paikoista, joten rekrytointiin tulee suhtautua avoimin mielin. Jokaiselle työntekijälle tulisi löytää itselle sopiva ja omia taitoja hyödyntävä tehtävä. Myös toiveet on hyvä ottaa huomioon. Tällöin on helppo rohkaista ja innostaa vapaaehtoisia työhönsä. Hyvin suunniteltu ja organisoitu vapaaehtoisryhmä tuottaa onnistuneen tapahtuman, innostaa kiireisiäkin ihmisiä mukaan ja antaa vapaaehtoisille parhaimmillaan hienon elämyksen. Vapaaehtoisten ilmapiirin ollessa hyvä, he uskaltavat myös kertoa ongelmista ja haasteista sekä siitä, jos eivät pystykään tekemään työtään. Vapaaehtoisia tulee rohkaista kantamaan vastuuta ja työskentelemään erilaisissa tehtävissä. Vapaaehtoistyö tulee johtaa niin, että työhön on helppo tulla. Kun työskentely on mukavaa, tekijät pitävät työstään ja tekevät sen hyvin. Näin myös panostetaan tulevaisuuteen, koska onnistuneen kokemuksen jälkeen vapaaehtoiset ovat käytettävissä tulevaisakin tapahtumissa. (Iiskola-Kesonen 2004, 30,40.)

Vapaaehtoisten perehdyttäminen työtehtäviinsä on tärkeää ja se motivoi heitä. Hyvä perehdyttäminen auttaa työntekijöitä hahmottamaan kokonaiskuvan ja ymmärtämään, kuinka he vaikuttavat työllään kokonaisuuteen. On hyvä, että työntekijät tietävät, mitä ja miksi työtä tehdään. Kun perehdyttäminen on hyvää ja perinpohjaista, työntekijät kykenevät kantamaan vastuuta ja ratkaisemaan ongelmia. (Iiskola-Kesonen 2004, 41; Liukkonen ym. 2006, 142.)

Tekijäjoukon hyvä ilmapiiri innostaa ja auttaa vapaaehtoisia viihtymään. Sen lisäksi, että tämä auttaa ongelmanratkaisussa, se myös näkyy ja tuntuu tapahtumassa. Se vaikuttaa myös tapahtuman maineeseen. Tapahtuman maine myös vaikuttaa työntekijöihin ja sen merkitys korostuu erityisesti vapaaehtoistyössä. Hyvä maine ja selkeä arvomaailma vahvistavat vapaaehtoisten positiivista asennetta ja auttaa rekrytoinnissa. (Iiskola-Kesonen 2004, 11, 21.)

Työntekijän ja hänen panostuksensa arvostus on tärkeää. Kun työntekijöitä kiitetään jo tapahtuman aikana ja heidän työnsä huomataan erilaisissa tilaisuuksissa ja julkaisuissa, se motivoi heitä ja kertoo siitä, että heitä arvostetaan. (Iiskola-Kesonen 2004, 40.)

4 TUTKIMUKSEN KULKU JA TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miksi lähes tuhat henkilöä halusi työskentelemään vapaaehtoiseksi jääkiekon mm-kilpailuihin ja mitkä olivat heidän tärkeimmät motiivinsa. Suomen Jääkiekkoliitto järjestää paljon pienempiä tapahtumia vuosittain, joten tutkimuksesta on heille hyötyä tulevien tapahtumien rekrytoinnissa.

4.2 Kyselylomakkeesta

Tutkimuksen kyselylomake (liite 1) on rakennettu Herzbergin työmotivaatioteorian pohjalta soveltaen. Luonnollisesti palkkaa, statusta ja ylenemistä koskevat osiot on jätetty huomiotta, koska kyseessä on kaksi ja puoli viikkoa kestävä vapaaehtoistyörupeama.

Kyselylomakkeeseen yhdistettiin myös kysymyksiä asioista, jotka eivät liittyneet tutkimukseeni, mutta joita Jääkiekkoliitto halusi kysyä vapaaehtoisilta. Lomakkeen kysymykset 1-11 ovat osa tutkimustani ja kysymyksestä 12 eteenpäin Jääkiekkoliiton omia.

4.3 Vastaajat

Vapaaehtoisia oli kaiken kaikkiaan n. 700. Voidaan olettaa, että n. 30 henkilöä ei ole saanut kyselyn linkkiä. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 217 kappaletta. Tällöin vastausprosentiksi muodostuu n. 32 %.

Vastauksia tuli silmämääräisesti arvioiden tasaisesti jokaisesta ryhmästä kokoonsa suhteutettuna. Ainoastaan cheerleader-ryhmästä ei tullut yhtään vastausta.

4.4 Tutkimuksen kulku

Kyselyn Webropol-linkki lähetettiin vapaaehtoisille 12.6.2013 ja se suljettiin 26.7.2013. Kysely oli auki niin kauan, kunnes saatiin riittävästi vastauksia ja vastausmäärät hiipuivat. Varsinaista sulkemisaikaa ei päätetty etukäteen. Vapaaehtoiskoordinaattori Anu Lönnrot lähetti kyselyn linkin puolestani vapaaehtoisille sähköpostitse. Kysely toteutettiin suomen kielellä, koska ylivoimaisesti suurin osa vapaaehtoisista oli suomalaisia.

4.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Kysely lähetettiin vapaaehtoisille ehkä hieman liian kauan kilpailujen päättymisen jälkeen. Tämä saattoi hieman vääristää vastauksia positiivisempaan suuntaan. Negatiiviset kokemukset saattoivat unohtua, kun ne olisivat saattaneet olla tuoreempina ja voimakkaampina mielessä heti kilpailujen jälkeen.

Kyselyn vastauksien keskiarvossa on vääristymä en osaa sanoa –vaihtoehdon vuoksi. Vastausvaihtoehdoille määriteltiin numeerinen arvo siten, että mitä suurempi arvo, sen parempi tulos ja en osaa sanoa –vaihtoehto oli arvoltaan yksi. Muuten arvoltaan neutraali vastaus siis laskee keskiarvoa hieman. En osaa sanoa –vastauksia oli kuitenkin vain pieni osa.

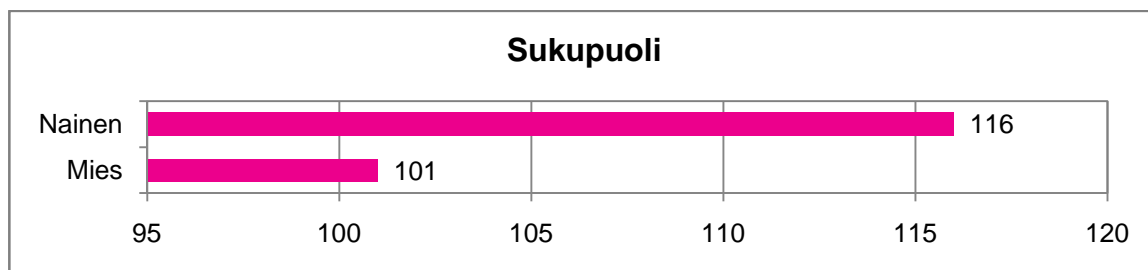
Tutkimuksen vastausprosentti oli melko hyvä, 32 % ja aineisto kuvastaa kohderyhmää hyvin. Tuloksen vastausprosenttiin on voinut vaikuttaa esimerkiksi sähköpostin. Jos kysely olisi toteutettu heti tapahtuman jälkeen paperisena, vastausprosentti olisi voinut olla suurempi. Lisäksi vastausprosenttia olisi voinut nostaa, tarjoamalla vastaajille esimerkiksi arvonnän kautta palkkion. Tässä pelkona olisi voinut tietysti olla vastausten vääristyminen, mikäli vastaukset annettaisiin pelkän palkinnon toivossa.

Verrattaessa tuloksia yleistä tunnelmaa kilpailuissa ja ilmapiiriä vapaaehtoisten keskuudessa mielestäni tutkimuksen tulokset kuvastavat tätä hyvin.

5 TUTKIMUSTULOKSET

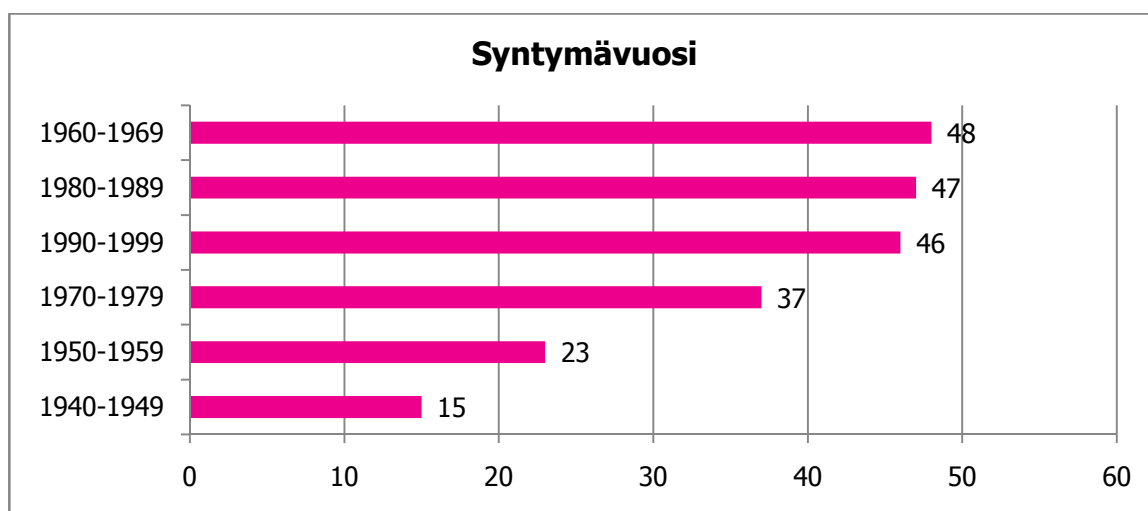
Seuraavassa tutkimustulokset on esiteltyinä kaavioiden avulla. Itse kaavioissa on vastaukset kappalemäärittäin ja tekstissä vastauksia on avattu prosenttien avulla.

5.1 Vastaajan profiili ja demografia



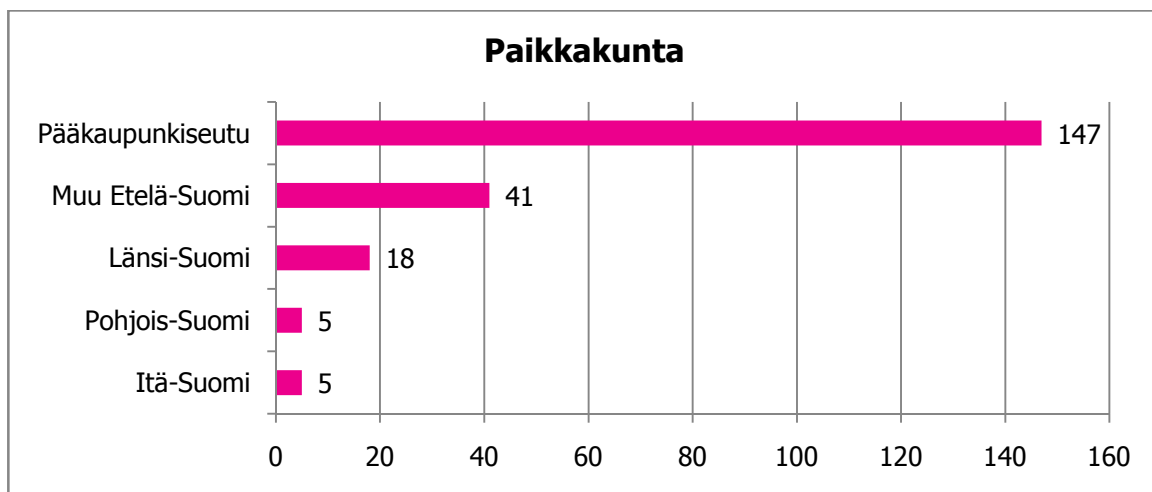
Kuvio 2. Vastaajien sukupuolijakauma.

Kyselyyn vastasi 217 vapaaehtoista, joista 116 on naisia ja 101 miehiä (kuvio 2). Prosentteina 46,5 % oli miehiä ja 53,5 % naisia.



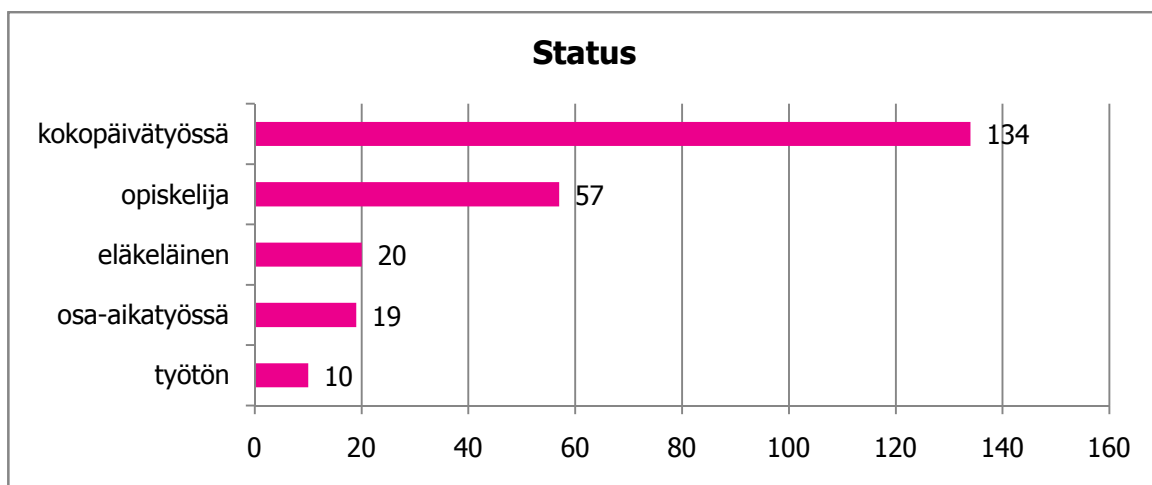
Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma.

Kuviosta 3 näkee, että ikäryhmistä suurin on 1960–1969 välisenä aikana syntyneet (48 kpl), toiseksi suurin 1980-1989 syntyneet (47 kpl) ja kolmantena 1990-1999 syntyneet (46 kpl). Vanhin vastannut vapaaehtoinen on syntynyt vuonna 1941 ja nuorin vuonna 1997.



Kuvio 4. Vastaajien maantieteellinen jakauma.

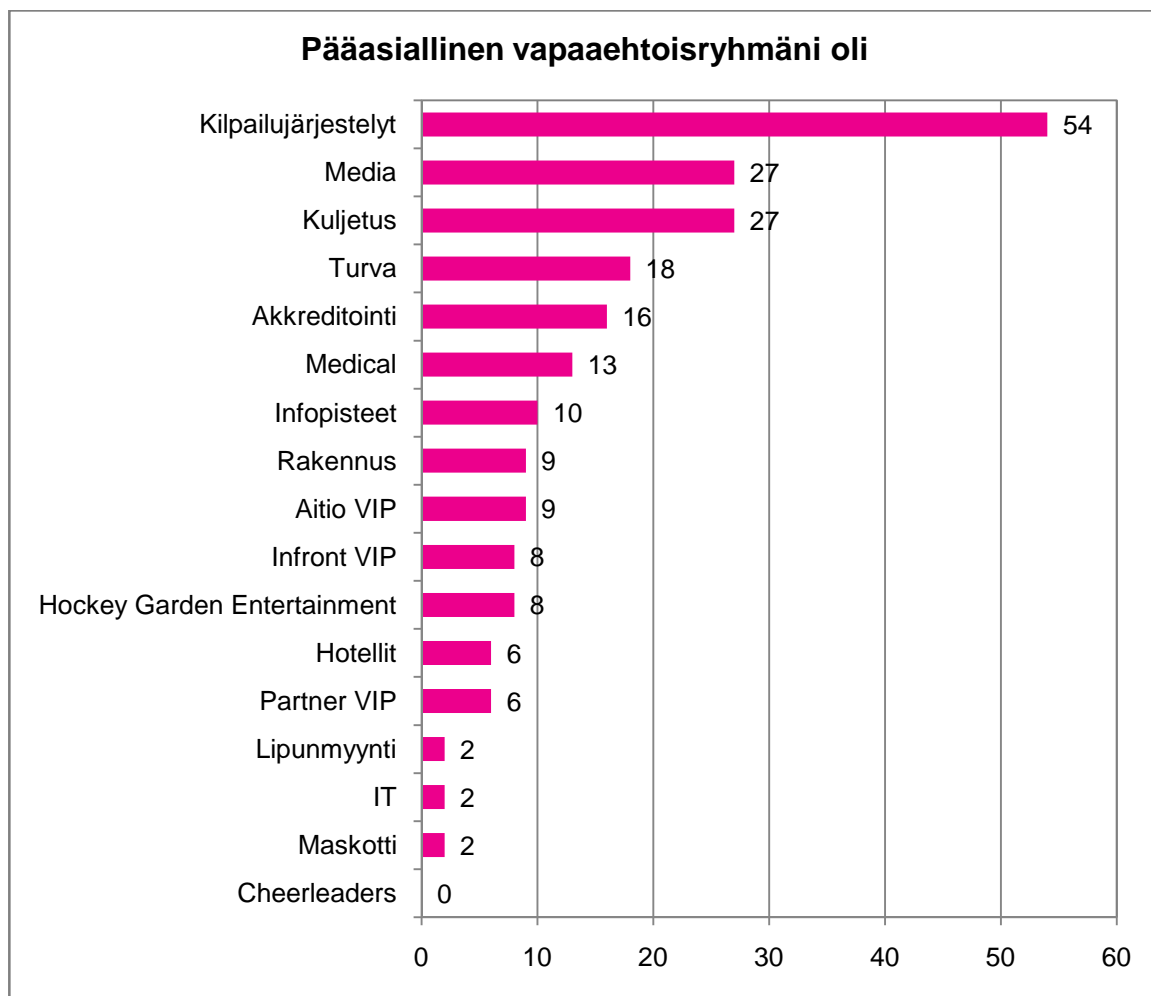
Vastaajia on kaiken kaikkiaan 39:ltä eri paikkakunnalta, joista suurin osa pääkaupunkiseudulta (Helsinki, Vantaa ja Espoo) eli yhteensä 147 kpl. Kuviossa 4 nämä paikkakunnat on jaettu viiteen osaan maantieteellisesti. Pohjoisin vastaaja oli kotoisin Inarista. Kaikki vastaukset tulivat luonnollisesti Suomesta, koska kysely oli toteutettu suomeksi. Vapaaehtoisia oli joitakin myös ulkomailta.



Kuvio 5. Vastaajien statusjakauma.

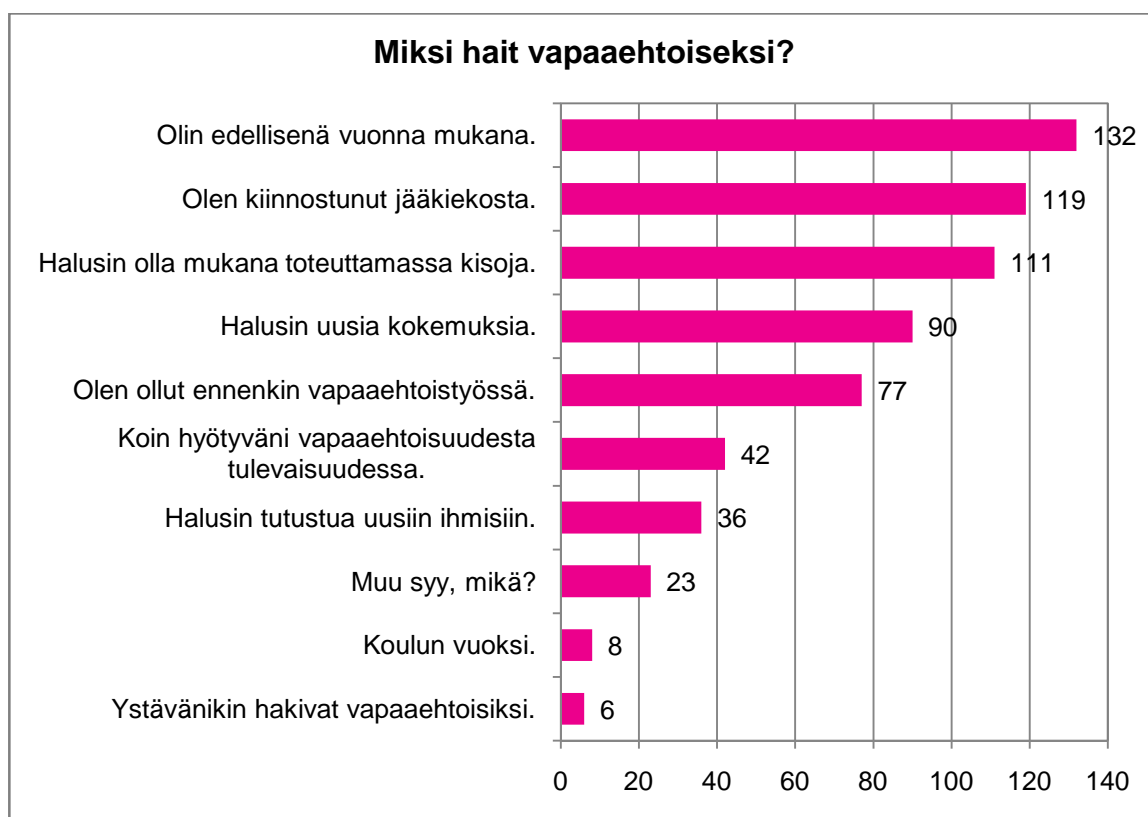
Vastaajista suurin osa eli 134 kappaletta eli 61,8 % on kokopäivätyössä. Seuraavaksi suurin ryhmä ovat opiskelijat, joita oli 57 kpl eli 26,3 %. Vastaajista alle 10 % oli eläkeläisiä tai työttömiä. (Kuvio 5.)

Vastaaja sai valita useamman kuin yhden vaihtoehdon, joten osa-aikatyö voidaan liittää opiskelijoihin tai eläkeläisiin.



Kuvio 6. Vastaajien jakauma vapaaehtoisryhmittäin.

Kuviossa 6 on vastaajien jakauma vapaaehtoisryhmittäin. Suurin vastaajaryhmä on kilpailujärjestelyiden ryhmä, josta kyselyyn vastasi 54 vapaaehtoista (24,9 %). Toiseksi suurimmat vastaajaryhmät olivat kuljetus- ja media-vapaaehtoiset, joista kummastakin on 27 vastaajaa (12,4 %). Vähiten vastaajia eli 0 kappaletta oli cheerleadereiden ryhmästä. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että he olivat kilpailuissa enemmän oman harrastuksensa parissa eivätkä vapaaehtoistöissä.



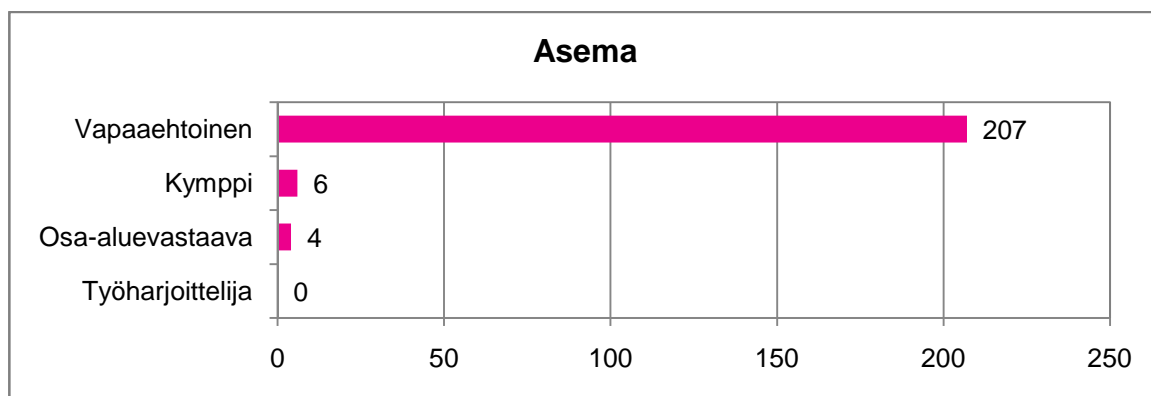
Kuvio 7. Syyt hakea vapaaehtoiseksi.

Vastaajat saivat valita korkeintaan kolme tärkeintä syytä vapaaehtoiseksi hakemiseen ja näitä on esitelty kuviossa 7. Suurin osa vapaaehtoisista oli mukana edellisenä vuonna (132 kpl). Kiinnostus jääkiekkoa kohtaan nousi toiseksi merkittävämmäksi syyksi (119 kpl). Halu olla mukana toteuttamassa kisoja oli kolmanneksi tärkein syy ja tämä kertoo mm-kilpailujen ainutlaatuisuudesta ja harvinaisuudesta Suomessa. Merkittäviä syitä olivat myös aiempi vapaaehtoisuus ja uusien kokemusten hankkiminen. Muista syistä esiin nousivat etenkin sosiaaliset syyt, kuten hyvä vapaaehtoisryhmä edelliseltä vuodelta. Samoin työn mukavuus ja positiiviset kokemukset muista vapaaehtois- ja talkootöistä oli merkittävä tekijä. Muiksi syiksi mainittiin myös vastuutehtävien merkitys, ns. takaisimaksu liitolle muista asioista, isossa tapahtumassa mukana oleminen ja se, että oli pyydetty mukaan vapaaehtoiseksi.



Kuvio 8. Vapaaehtoisuuden taustatekijät.

Kuviossa 8 on esitelty vapaaehtoisuuden taustatekijöitä. Suurin osa vastanneista oli ollut vuonna 2012 vapaaehtoisena (65,9 %). Muissa syissä suurin tekijä oli aiempi vapaaehtoisuus sekä jääkiekkotapahtumissa että muissa urheilutapahtumissa (17 kpl). Moni oli myös kuullut vapaaehtoisuudesta ystäviltä, hakeutunut itse vapaaehtoiseksi laittamalla itse sähköpostia Anu Lönnrotille, oli kutsuttu tai päätenyt töihin Jääkiekkoliiton kautta (14 kpl).



Kuvio 9. Vastaajien jakauma aseman mukaan.

Suurin osa eli 95,4 % kyselyyn vastanneista oli asemaltaan tavallinen vapaaehtoinen ilman erityisvastuualueita (kuvio 9).

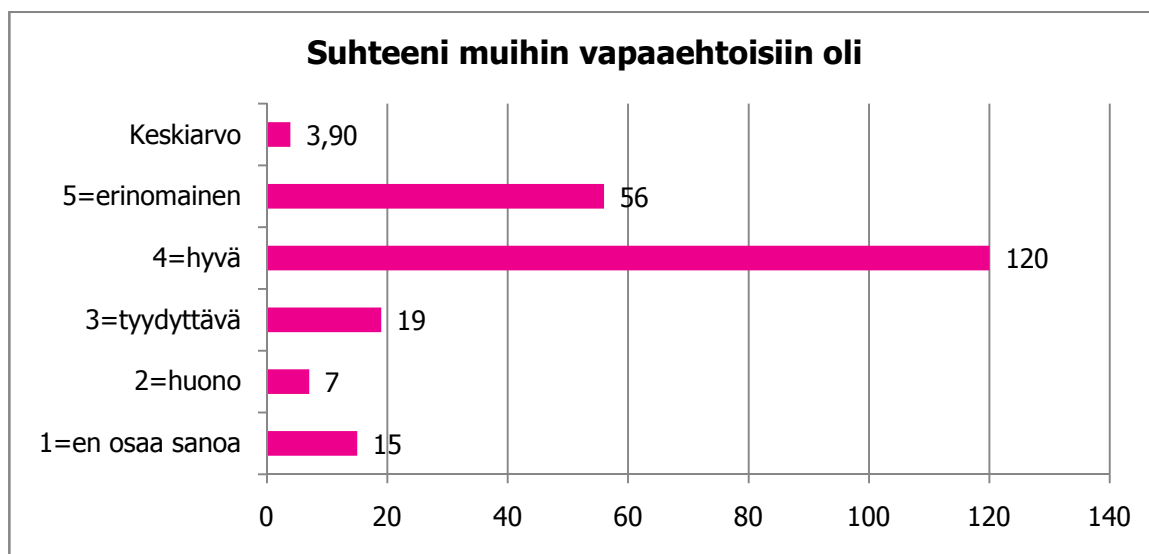
Yhteenvedon voidaan todeta, että keskivertovastaaja on syntynyt 1960-luvulla ja on kotoisin pääkaupunkiseudulta. Hän on myös kokopäivätyössä ja tullut kisoihin edellisen vuoden vapaaehtoisuuden myötä. Hän on kiinnostunut jääkiekosta ja haluaa uusia kokemuksia.

5.2 Tulokset

Seuraavassa tulokset ovat esiteltyinä peilaten Herzbergin kaksifaktoriteoriaan ja jaettuna hygienia- ja motivaatiotekijöihin.

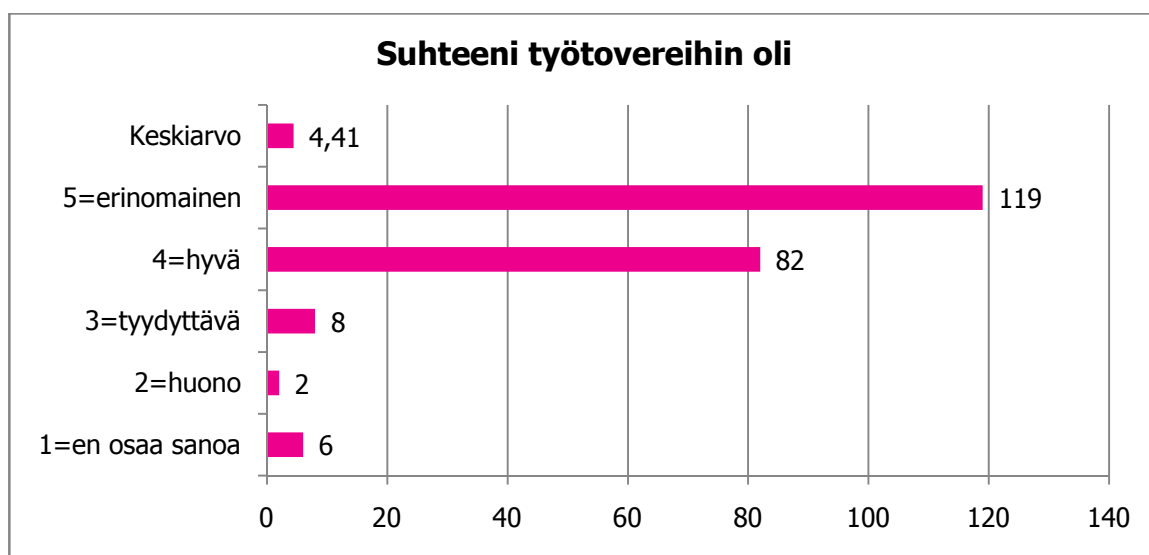
5.2.1 Hygieniatekijät

Yhtiön politiikka, hallinto sekä henkilösuhteet esimieheen, alaisiin ja kollegoihin.



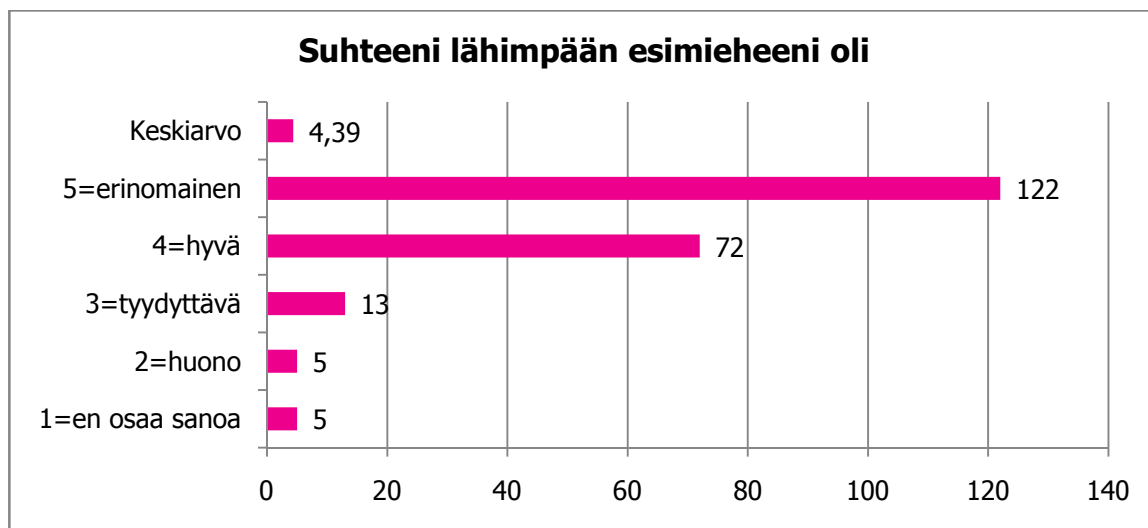
Kuvio 10. Suhde muihin vapaaehtoiisiin.

Suurin osa (81,1 %) vastaajista koki, että heidän suhteensa muihin vapaaehtoiisiin oli hyvä tai erinomainen (kuvio 10).



Kuvio 11. Suhde omaan työtovereihin.

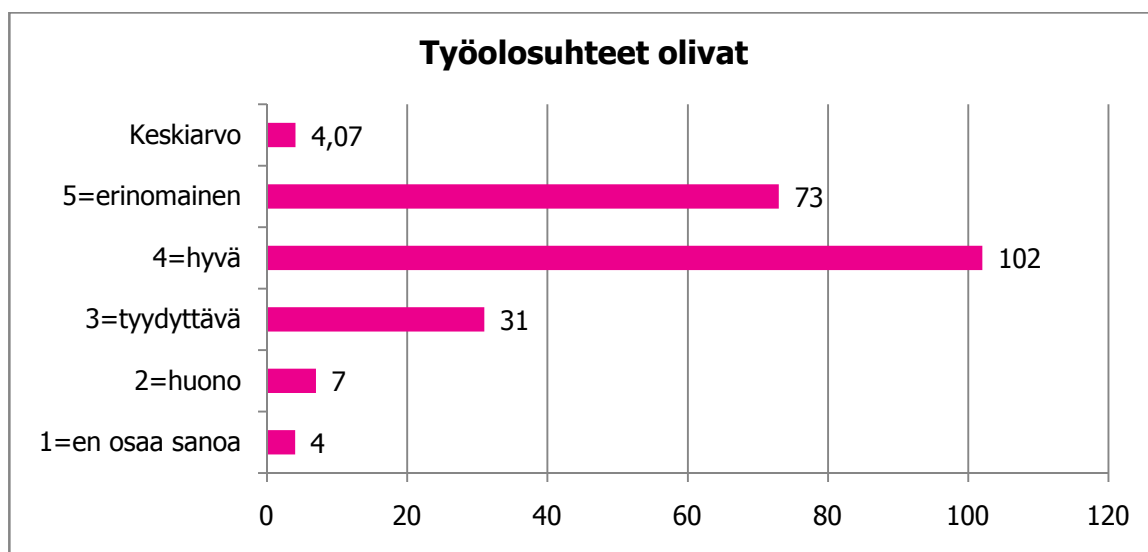
Vastaajista 92,6 % oli sitä mieltä, että heidän suhteensa työtovereihin oli erinomainen tai hyvä (kuvio 11).



Kuvio 12. Suhde esimieheen.

Vastaajista 89,4 % oli sitä mieltä, että heidän suhteensa lähimpään esimieheeni oli erinomainen tai hyvä (kuvio 12).

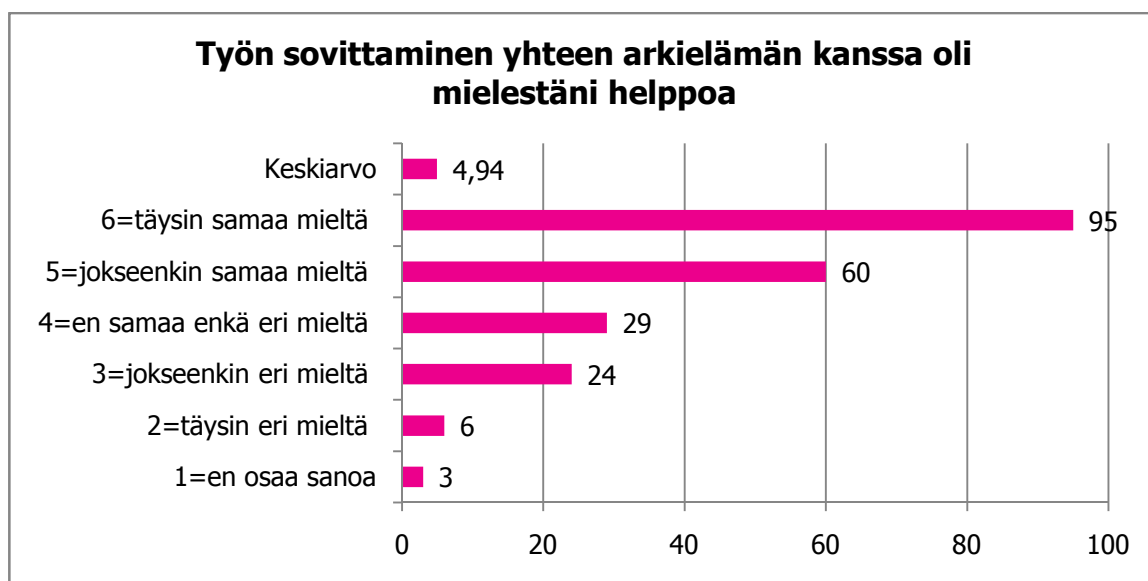
Työskentelyolosuhteet



Kuvio 13. Työskentelyolosuhteet.

Vapaaehtoisten mielestä työolosuhteet (kuvio 13) olivat pääosin joko hyvät tai erinomaiset (80,6 %).

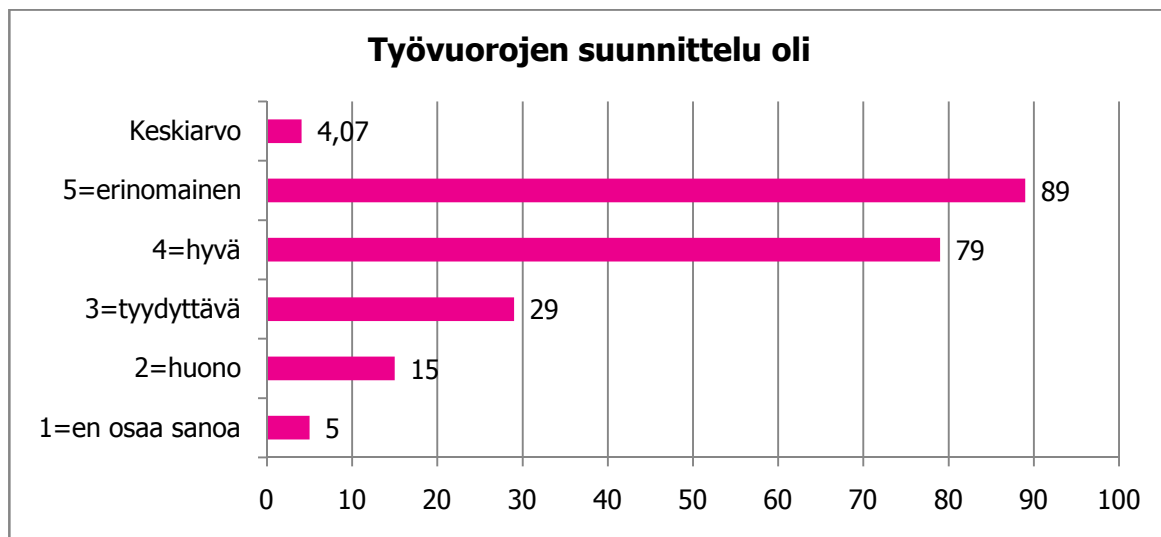
Henkilökohtaisen elämän tekijät



Kuvio 14. Työn sovittaminen arkeen.

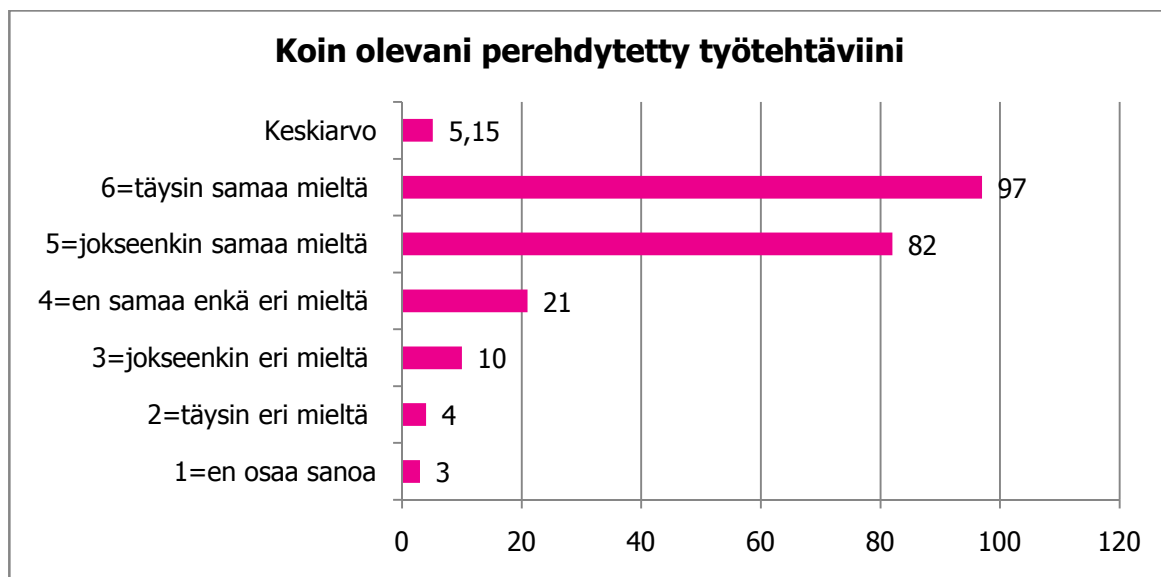
Suurin osa vastaajista koki, että arkielämän yhteen sovittaminen vapaaehtoistehtävien kanssa oli helppoa. Yhteensä 71,4 % koki oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Vain 2,8 % eli kuusi vastaajaa oli täysin eri mieltä. (Kuvio 14.)

Esimiestoiminnot



Kuvio 15. Työvuorojen suunnittelu.

Vastaajien mielestä työvuorojen suunnittelu oli erinomaista (41 %) tai hyvää (36,4 %). 15 vastaajaa oli sitä mieltä, että työvuorojen suunnittelu oli huonoa (6,9 %). (Kuvio 15.)

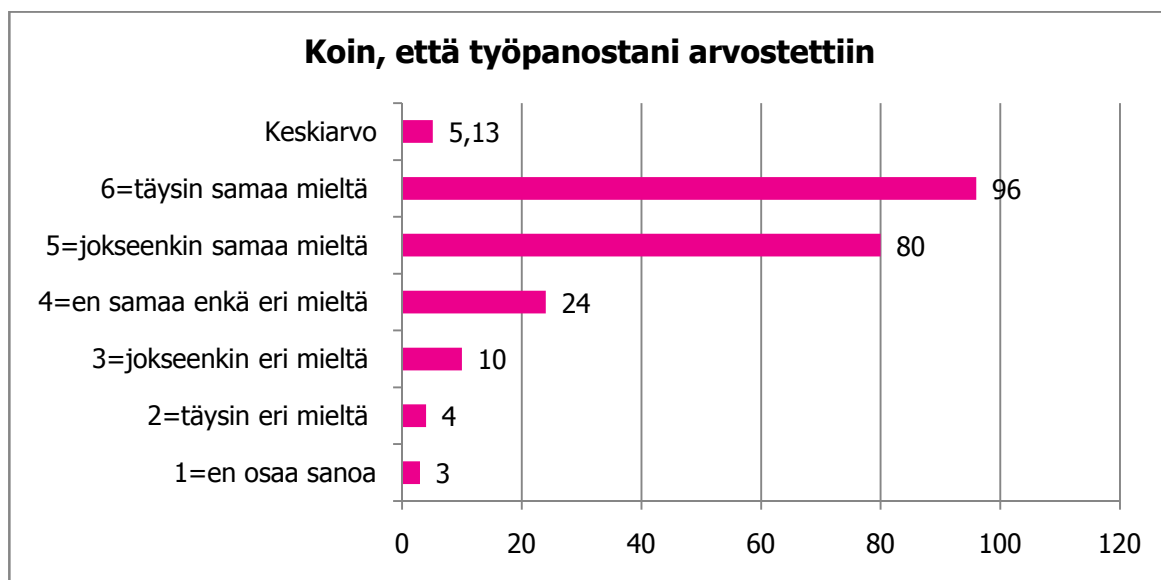


Kuvio 16. Työhön perehdyttäminen.

Kuviosta 16 näkee, että vastaajista 44,7 % eli 97 vastaajaa oli täysin samaa mieltä sen kanssa, että hänet oli perehdytetty työtehtäviinsä riittävällä tasolla. 37,8 % oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Vain 1,8 % oli täysin eri mieltä väitteen kanssa.

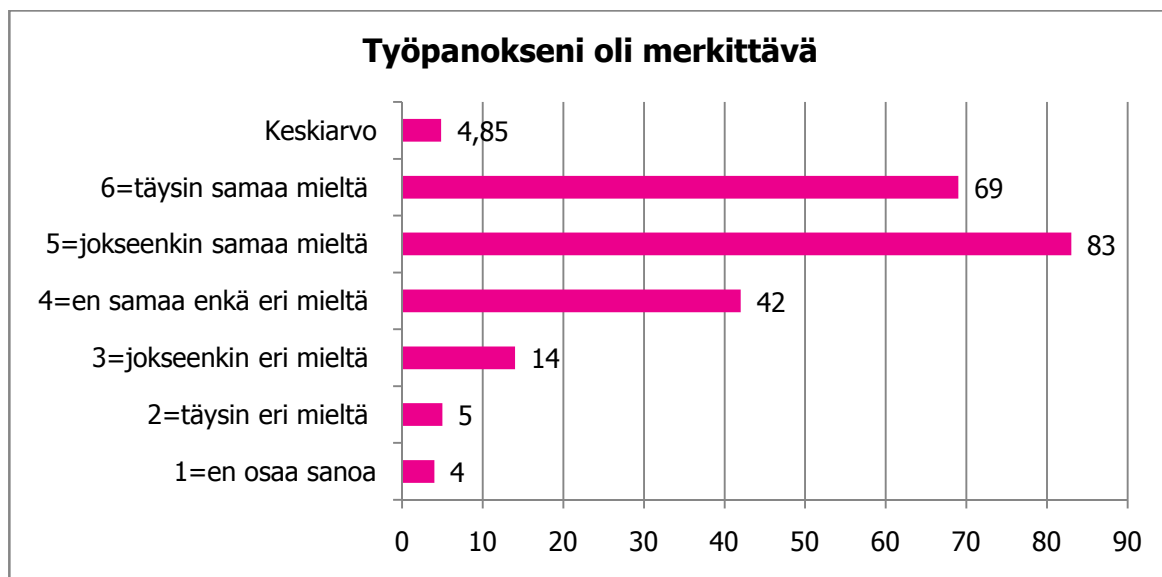
5.2.2 Motivaatiotekijät

Tunnustus työstä



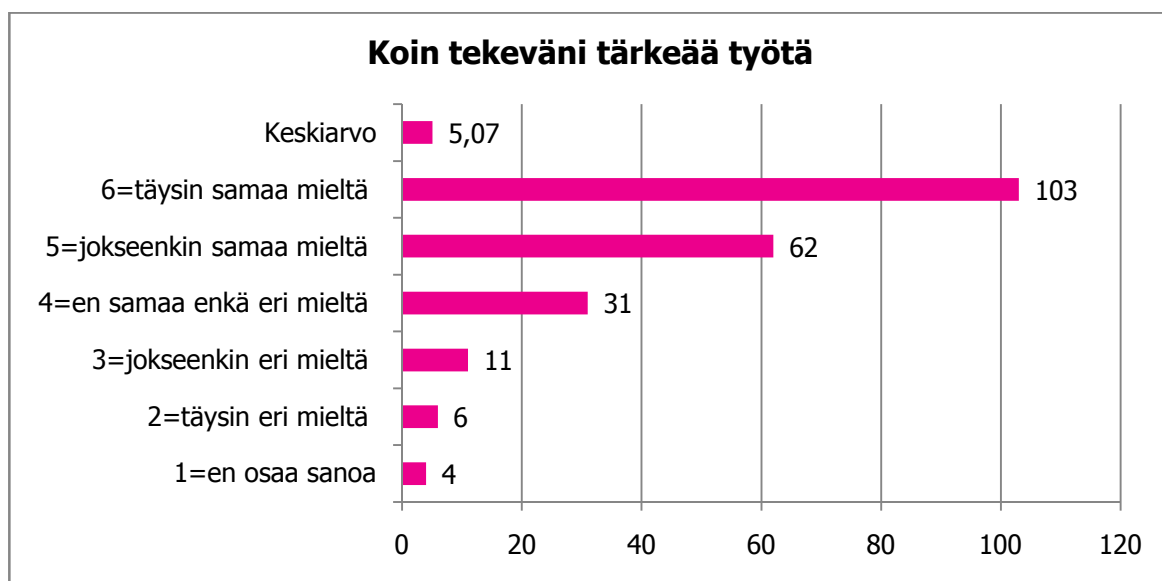
Kuvio 17. Työpanoksen arvostaminen.

Suurin osa vapaaehtoisista koki, että heidän työpanostaan arvostettiin (44,2 %). 36,9 % oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. (Kuvio 17.)



Kuvio 18. Työpanoksen merkitys.

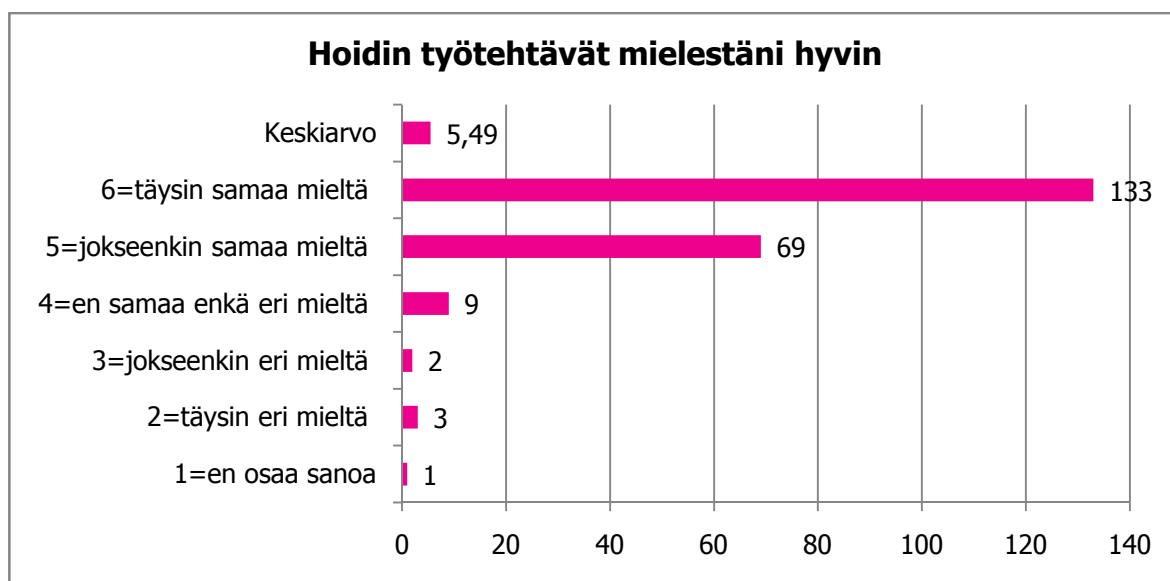
Valtaosa vastaajista (38,2 %) oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, että heidän työpanoksensa oli merkittävä kisojen kannalta. 31,8 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 19,4 % ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. (Kuvio 18.)



Kuvio 19. Työn tärkeys.

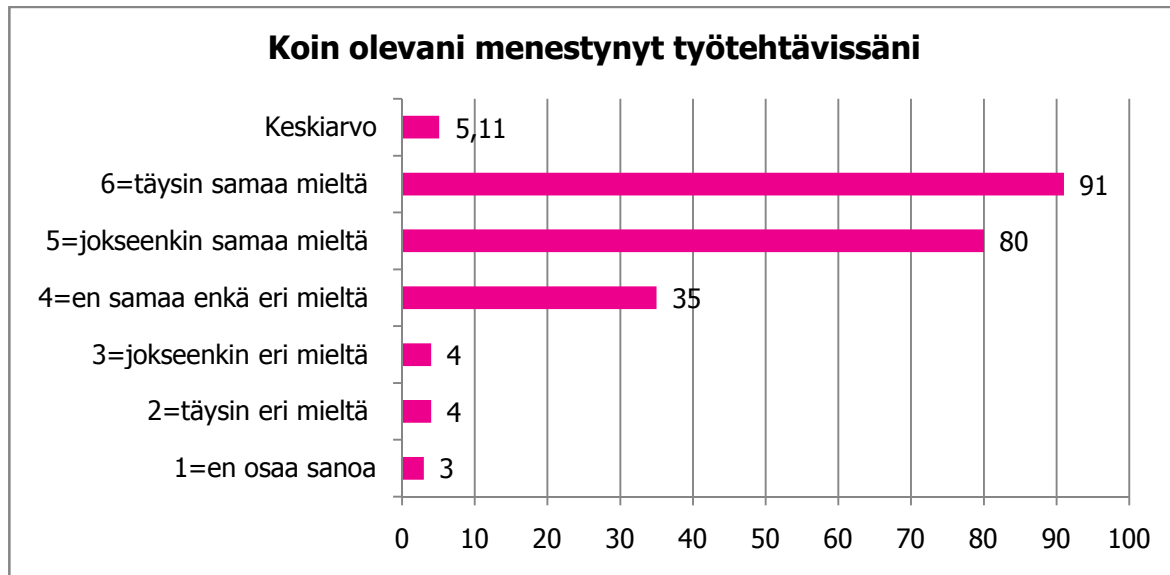
Melkein puolet eli 47,5 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että he kokivat tekevänsä tärkeää työtä (kuvio 19). 28,6 % oli jokseenkin sama mieltä tämän väittämän kanssa. 2,8 % oli täysin eri mieltä.

Saavutukset työssä



Kuvio 20. Työtehtävien hoitaminen.

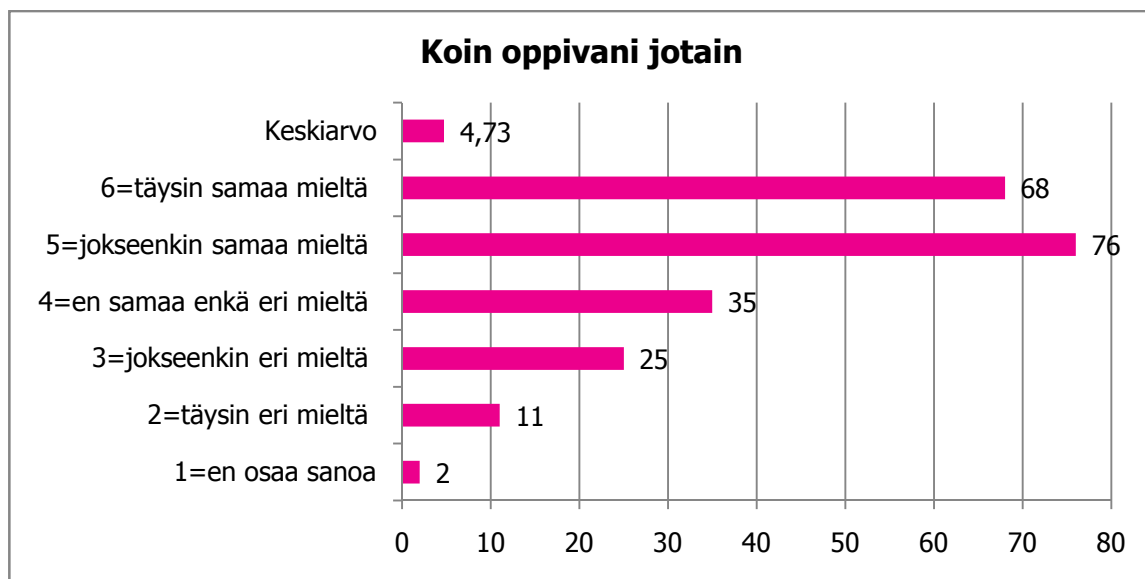
Kuviosta 20 näkee, että suurin osa vastaajista (93,1 %) oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, että hän oli hoitanut työtehtävänsä hyvin. Vain 1,4 % oli täysin eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 21. Menestys työtehtävissä.

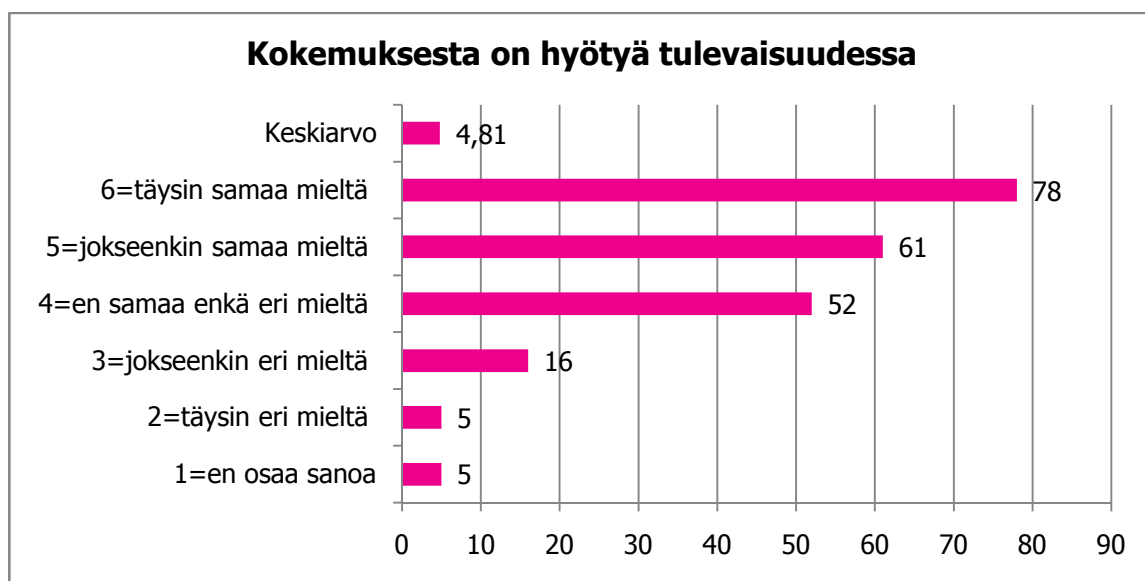
Vastaajista 91 kappaletta eli 41,9 % koki olleensa menestynyt työtehtävissään. Hieman vähemmän eli 80 vastaajaa (36,9 %) oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. 16,1 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. (Kuvio 21.)

Mahdollisuus kasvaa ja kehittyä



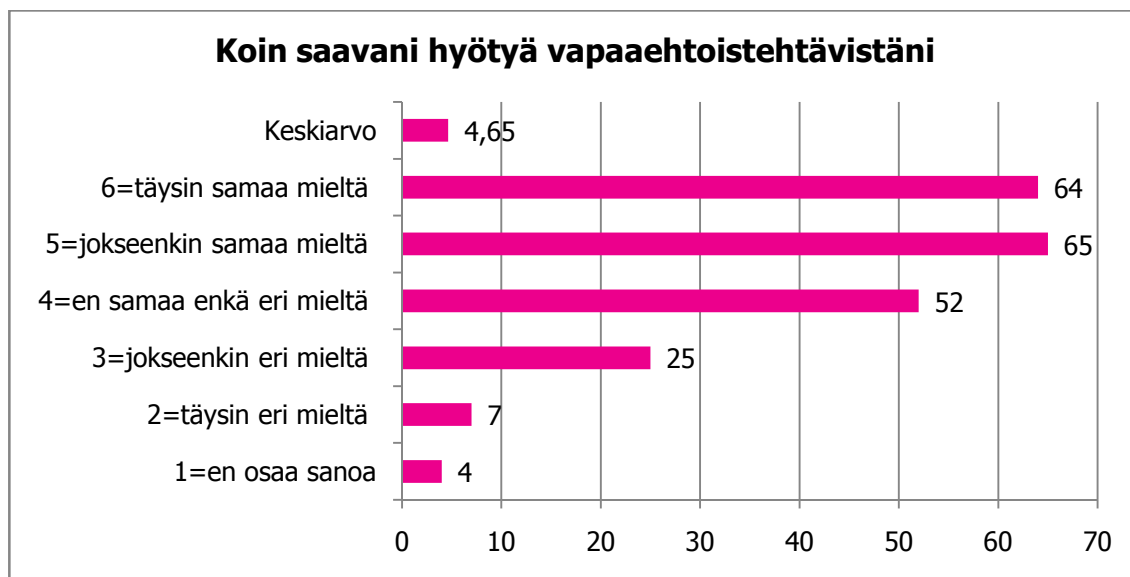
Kuvio 22. Oppiminen.

Melkein yhtä suuri osa (yhteensä 66,4 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä väittämän ”koin oppivani jotain” kanssa (kuvio 22). Kuitenkin täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä oli lähes kolmasosa (32,7 %) vastaajista.



Kuvio 23. Kokemuksen hyödyt tulevaisuudessa.

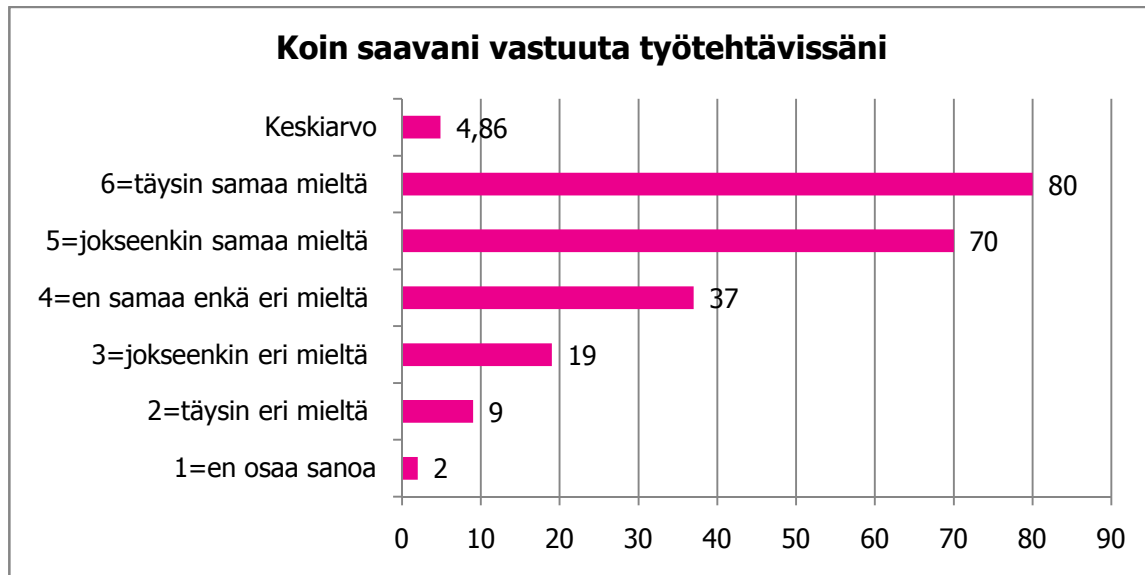
Vastaajista 64,1 % oli sitä mieltä että vapaaehtoiskokemuksesta olisi heille hyötyä tulevaisuudessa (kuvio 23). 24 % ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 24. Vapaaehtoisuuden hyödyt tulevaisuudessa.

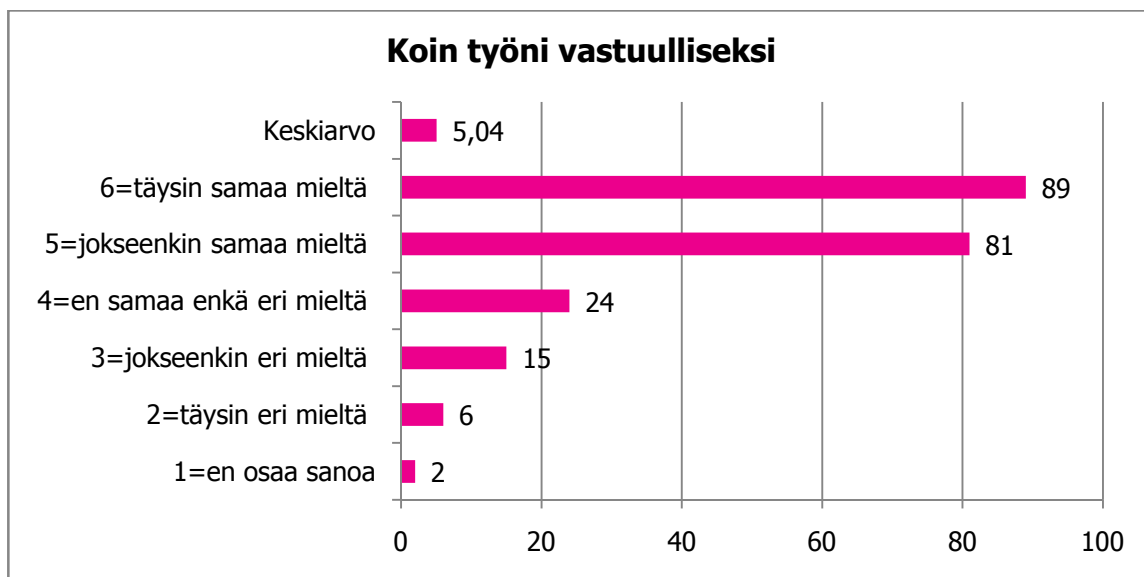
Yhtä suuri osa vastaajista, yhteensä 59,4 % oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, että he kokivat hyötyneensä vapaaehtoistehtävistä. Toisaalta taas 24 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. (Kuvio 24.)

Vastuu



Kuvio 25. Vastuun saaminen.

Vastaajista yli puolet (69,1 %) koki saaneensa vastuuta työtehtävissään. Jollain tasolla eri mieltä väittämän kanssa oli 12,9 % vastaajista. (Kuvio 25.)



Kuvio 26. Työn vastuullisuus.

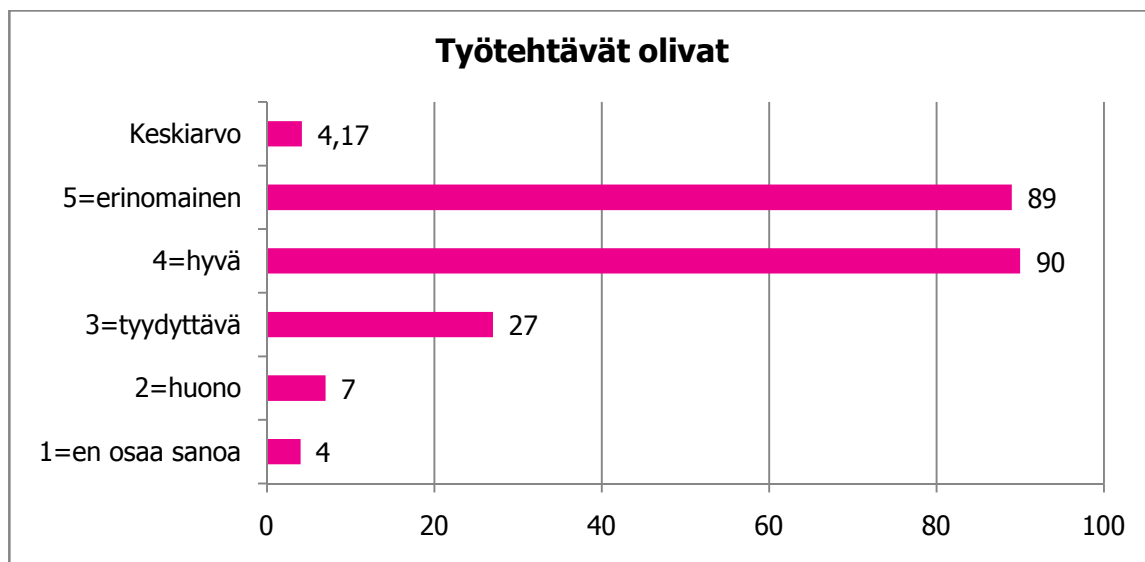
Kuviosta 26 selviää, että työnsä vastuulliseksi koki yhteensä 78,3 % vastaajista. Vain 2,8 % oli täysin eri mieltä väittämän kanssa.

Työ sinänsä



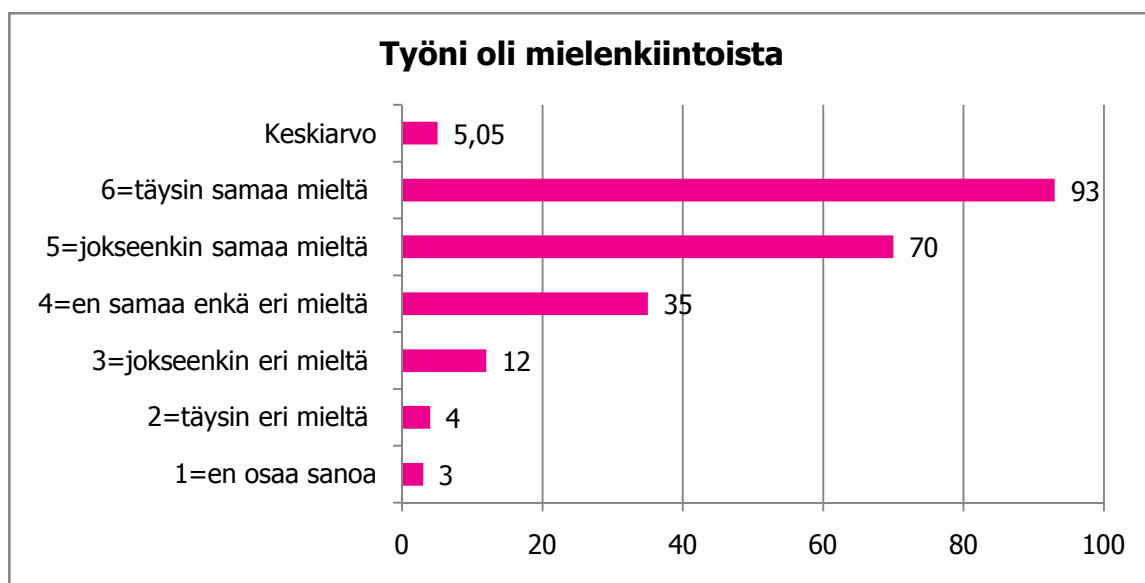
Kuvio 27. Ennakkokäsitysten toteutuminen.

Kysyttäessä vastasivatko ennakkokäsitykset ja todelliset työtehtävät toisiaan täysin samaa mieltä vastaajista oli 53,9 %. Jokseenkin samaa mieltä oli 29 % eli miltei kolmasosa. (Kuvio 27.)



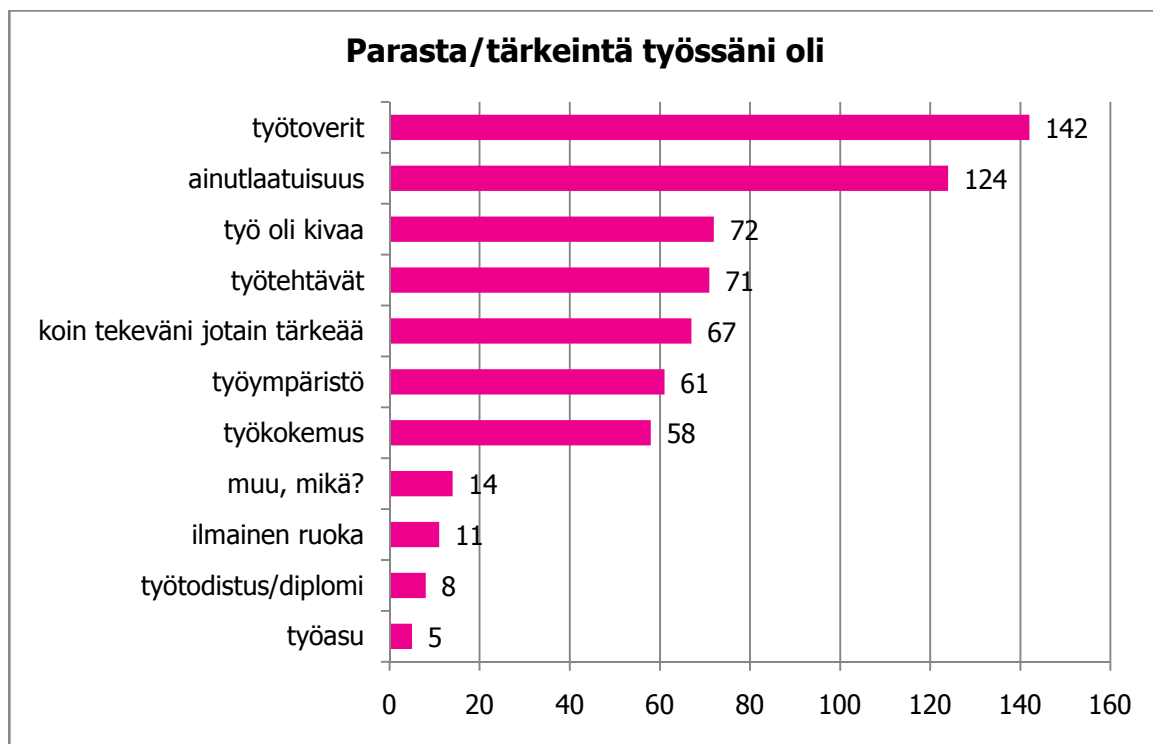
Kuvio 28. Työtehtävät.

Kysyttäessä itse työtehtävien laadusta, yhteensä 82,5 % vastaajista oli sitä mieltä, että tehtävät olivat erinomaisia tai hyviä. Vain 3,2 % ei pitänyt työtehtävistään. (Kuvio 28.)



Kuvio 29. Työn mielenkiintoisuus.

75,1 % vastaajista piti työtään mielenkiintoisena eli oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä (kuvio 29).



Kuvio 30. Työn tärkeimmät tekijät.

Kysyttäessä tärkeimpiä ja parhaita asioita työssä merkittävimiksi tekijöiksi nousivat työtoverit ja tapahtuman ainutlaatuisuus (kuvio 30). Vastaajat saivat valita kolme tärkeintä vaihtoehtoa. Muiden syiden joukosta esille nousivat itse kilpailut eli otteluiden ja itse kilpailujen seuraaminen paikan päällä (8 kpl). Myös sosiaaliset syyt kuten yhteistyö muiden kanssa ja ryhmähenki nimettiin tekijöiksi.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa selvisi, että Herzbergin työmotivaatioteorian hygienia- ja motivaatiotekijät olivat pääosin kunnossa.

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että Herzbergin motivaatioteorian hygieniatekijät olivat kunnossa ja siten eivät laskeneet työtyytyväisyyttä. Henkilösuhteet eivät vaikuttaneet negatiivisesti vapaaehtoisten motivaation tasoon. Päinvastoin, osassa avoimista vastauksista painotettiin työporukan ja sosiaalisten suhteiden tärkeyttä päätöksessä ryhtyä vapaaehtoiseksi.

Myös työolosuhteiden osalta hygieniatekijät olivat kunnossa, eli ne eivät aiheuttaneet motivaation laskua. Hygieniatekijät olivat siis myös esimiestoimintojen osalta kunnossa suurilta osin. Tämänkään ei voida katsoa laskevan vapaaehtoisten motivaatiota.

Tuloksien mukaan motivaatiotekijät työssä olivat pääosin hyvin. Suuri osa vapaaehtoisista koki saavansa tunnustusta työstä eri tahoilta ja että tämä lisää heidän motivaatiotansa. Vastausten perusteella voidaan myös olettaa, että vapaaehtoiset olivat motivoituneita saavutusten ja työn merkityksen saralla. Mahdollisuudet kasvaa ja kehittyä henkilökohtaisella tasolla olivat vastausten perusteella hyvät. Tämä on hyvä havainto peilaten siihen, että osa vapaaehtoisista suoritti työnsä koulun ohella tai Helsingin kaupungin työllistymishankkeen puitteissa. Vastaajista suurempi osa koki työnsä vastuulliseksi kuin koki saavansa vastuuta työssään. Eli vapaaehtoiset kokivat saaneensa vastuuta vähemmän verraten työn vastuullisuuteen. Vastauksista voidaan päätellä vastuun olleen positiivinen tekijä motivaation suhteen. Selvittämättä on, kuinka moni vastaajista halusi vastuuta tehtävissään. Ei voida olettaa, että vastuun haluaminen on itsestään selvyys, koska kyseessä ei ole normaali palkkatyö. Pääsääntöisesti vastaajat pitivät itse työtä ja työtehtäviään hyvinä ja mielenkiintoisina. Voidaan päätellä, että vapaaehtoistyö toi vaihtelua rutiineihin useille vapaaehtoisille, koska suurin osa vapaaehtoisista oli normaalisti kokopäivätyössä tai opiskeli.

Tutkimuksen kannalta olisi ollut hyvä, jos rekrytointivaiheessa vapaaehtoisten motiiveja, odotuksia tai toiveita työtä kohtaan olisi selvitetty ja rekisteröity. Tällöin olisi voitu verrata odotuksia ja todellisuutta paremmin ja motivaation taustat olisivat selkiytyneet. Toisaalta tulokset olivat pääosin positiivisia, joten voidaan päätellä, että myös odotukset tapahtumaa kohtaan täyttyivät.

Monista avoimista vastauksista huomasi, että motivaation taustalla olivat itsekkäät syyt eikä niinkään yhteisen hyvän eteen toimiminen. Tämä on kuitenkin luonnollista, kun kyseessä on urheilutapahtuma eikä esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoistyö. Tämä selvisi etenkin Jääkiekkoliiton esittämistä kysymyksistä, mitkä olivat varsinaisen tutkimukseni ulkopuolella ja joita ei tarkemmin tässä työssä käsitelty.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tulokset olivat positiivisia ja mielestäni kuvastivat hyvin tapahtuman tunnelmaa ja luonnetta.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- Dunderfelt, T., Laakso, J., Niemi, P., Peltola, R., Vidjeskog, J. 2006
Yksilöllinen ihminen. WSOY. 2001.
- Halonen, M., Karreinen, L., Tennilä, M. (toim). 2010
10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Eura Print Oy. Eura. 2010.
- Hautala, T., Lämsä, A-M. 2005.
Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Edita Prima Oy. Helsinki. 2005.
- Helsilä, M. 2002
Käytännön henkilöstötyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Herzberg, F., Mausner, B. Snyderman, B. 1967
The Motivation to Work. Second Edition. John Wiley & Son, Inc. 1967.
- Honka, J., Ruohotie P. 1999
Palkitseva ja kannustava johtaminen. Oy Edita Ab. Helsinki. 1999.
- Iiskola-Kesonen, H. 2004
Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Suomen Liikunta ja Urheilu ry. 2004.
- Jaakkola, T., Liukkonen, J., Suvanto, A. 2002.
Rahasta vai rakkaudesta työhön? – Mikä meitä motivoi?. Jyvässeudun Paino Oy. 2002.
- Kaajas, S., Luoma, K., Nordlund, H., Troberg, E. 2004
Ei ainoastaan rahasta – osaamisen kokonaispalkitseminen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Vammalan Kirjapaino Oy. 2004.
- Liukkonen, J., Jaakkola, T., Kataja, J. 2006
Taitolajina työ: johtaminen ja sisäinen motivaatio. Edita Prima Oy. Helsinki. 2006.
- Niermeyer, R., Seyffert, M. 2002.
Motivaatio. Maskun Kirjapaino Oy. Helsinki. 2004.
- Nylund, M., Yeung, A. 2005
Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 2005.
- Suomen Jääkiekkoliitto ry. 2013
Suomen Jääkiekkoliitto ry. Info. [Viitattu 2014-05-03] Saatavissa:
<http://www.finhockey.fi/info/>
- Suomen Jääkiekkoliitto ry. 2014
Suomen Jääkiekkoliitto ry:n toimintasäännöt. [Viitattu 2014-05-03] Saatavissa:
<http://www.finhockey.fi/info/toimintasaannot/>
- Työterveyslaitos. 1987.
Työpsykologia: terveys ja työelämän laatu. Painotalo Miktor. Helsinki.
Työtyytyväisyyden rakentuminen: työtyytyväisyys työpsykologisessa tutkimuksessa.
Pöyhönen, T.
- Vallo, H., Häyrinen, E. 2003
Tapahtuma on tilaisuus: opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Hakapaino. Helsinki. 2003.

Yeung, A. 2002

Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Paino Hakapaino. Helsinki. 2002.

LIITE 1: KYSELY

Vapaaehtoisten kokemukset ja motiivit

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli *

 Mies Nainen

2. Syntymävuosi *

3. Paikkakunta *

4. Olen *

 opiskelija osa-aikatyössä kokopäivätyössä työtön eläkeläinen

5. Miksi hait vapaaehtoiseksi? *

Valitse korkeintaan kolme (3) vaihtoehtoa.

 Olin edellisenä vuonna mukana. Olen ollut nimenkin vapaaehtoistyössä. Olen kiinnostunut jääkiekosta. Ystävienikin hakivat vapaaehtoisiksi. Koulun vuoksi. Halusin olla mukana toteuttamassa kisoja.

- Halusin tutustua uusiin ihmisiin.
- Halusin uusia kokemuksia.
- Koin hyötyväni vapaaehtoisuudesta tulevaisuudessa.
- Muu syy, mikä?
- _____

6. Mitä kautta päädyit vapaaehtoiseksi? *

- Olin viime vuonna vapaaehtoisena
- Helmi Liiketalousopisto
- Helsingin kaupungin työllistämishanke
- Urheiluseura
- Vierumäen tapahtumatuottajakoulutus
- Työharjoittelu
- Muu, mikä?
-
- _____

Seuraavassa joitakin väittämiä. Vastausvaihtoehdoissa 5=erinomainen, 4=hyvä 3=tyyydyttävä 2=huono 1=en osaa sanoa. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto.

7. Mielestäni... *

	1	2	3	4	5
Suhteeni työtovereihin oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suhteeni muihin vapaaehtoisiin oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suhteeni lähimpään esimieheeni oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvuorojen suunnittelu oli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtävät olivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työolosuhteet olivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Pääasiallinen vapaaehtoisryhmäni oli *

- Infopisteet
- Maskotti
- Hockey Garden Entertainment
- Turva
- Aitio VIP
- Partner VIP

Työnkuva ja työtehtävät vastasivat ennakkokäsitystäni

○ ○ ○ ○ ○ ○

Työpanokseni oli merkittävä

○ ○ ○ ○ ○ ○

11. Parasta/tärkeintä työssäni oli *

Valitse kolme (3) tärkeintä.

- työtoverit
- ainutlaatuisuus
- työtehtävät
- työympäristö
- koin tekeväni jotain tärkeää
- työ oli kivaa
- työasu
- ilmainenruoka
- työkokemus
- työtodistus/diplomi
- muu, mikä?

12. Vastineeksi vapaaehtoistyöstä odotin *

Voit valita useita vaihtoehtoja.

- ystäviä
- koulutusta
- ruoan
- vaatteet
- viestintää
- hyvää johtamista
- palautetta
- mahdollisuutta katsoa pelejä
- kiitoskaronkka
- muuta, mitä?

13. Vastineeksi vapaaehtoistyöstä sain *

Voit valita useita vaihtoehtoja.

- ystäviä
 - koulutusta
 - ruoan
 - vaatteet
 - viestintää
 - hyvää johtamista
 - palautetta
 - mahdollisuuden katsoa pelejä
 - kiitoskaronkka
 - muuta, mitä?
 -
-

14. Vastineeksi vapaaehtoistyöstä toivoisin *

Voit valita useita vaihtoehtoja.

- ystäviä
 - koulutusta
 - ruoan
 - vaatteet
 - viestintää
 - hyvää johtamista
 - palautetta
 - mahdollisuutta katsoa pelejä
 - kiitoskaronkka
 - muuta, mitä?
 -
-

15. Koulutukseen osallistuminen *

- Osallistuin 13.12. ensimmäiseen koulutustapahtumaan.
- Osallistuin oman osa-alueeni koulutukseen.
- Osallistuin 10.3. kaikille avoimeen koulutukseen.
- Osallistuin 28.4. viimeiseen koulutukseen.

16. Mielestäni... *

Seuraavassa väittämiä koskien koulutuksia. Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto. 6=Täysin

samaa mieltä 5=Jokseenkin samaa mieltä 4=En samaa enkä eri mieltä 3=Jokseenkin eri mieltä
2=Täysin eri mieltä 1=En osaa sanoa

6 5 4 3 2 1

Koin koulutukse thyödylliseksi

Koulutuksia oli sopivamäärä

17. Luin kisoja edeltävät vapaaehtoisikirjeet *

- aina
- useimmiten
- toisinaan
- harvoin
- en koskaan

18. Kirjeet olivat mielestäni hyödyllisiä. *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

19. Edellisvuoteen verraten, vapaaehtoisjärjestelyt toimivat paremmin ja tehdyt muutokset olivat hyviä. *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa
- En ollut edellisenä vuonna mukana

20. Kerro, mitkä asiat toimivat paremmin tai huonommin.

21. Oletko käytettävissä vapaaehtoisena jatkossa Jääkiekkoliiton tapahtumissa?

Jos vastaat kyllä, täytä sähköpostiosoitteesi.

Kyllä

Ei

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!