

# PYYDÄ APUA! SUURELLA SYDÄMELLÄ

Vapaaehtoistyön verkkopalvelu tehokkaammin käyttöön

Sirke Yrjösuuri

Jarkko Åström

Opinnäytetyö, syksy 2016

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak, Helsinki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonia ja kristillinen kasvatus

Sosionomi (YAMK)

## TIIVISTELMÄ

Yrjösuuri, Sirke & Åström, Jarkko. Pyydä apua! Suurella Sydämellä. Vapaaehtoistyön verkkopalvelu tehokkaammin käyttöön. Diak Helsingin toimipiste, Helsinki, Syksy 2016, 71 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonia ja kristillinen kasvatusta, sosionomi (ylempi AMK).

Opinnäytetyö käsittelee Kirkkopalvelut ry:n Suurella Sydämellä -palvelun ja sen Pyydä Apua -lisäpalvelun käyttöä. Tutkimuksen tilaaja oli Kirkkopalvelut ry. Tutkimuksen tavoite oli tutkia käyttöönottoa, toimivuutta ja toimintaan liittyviä työntekijöiden asenteita ja motivaatiota. Vapaaehtoistyötä on tutkittu paljon, mutta työntekijöiden asenteita ja motivaatiota työhön tai palvelun käyttöön on tutkittu seurakunnissa vain vähän. Tarkoituksena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat palvelun käyttämisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen.

Tutkimusaineisto koottiin haastattelemalla vapaaehtoistyöstä vastaavia seurakunnan työntekijöitä eri puolilla Etelä-Suomea. Haastatteluihin osallistui kuusi henkilöä. Haastattelut toteutettiin kevään 2016 aikana. Haastatteluissa tuli ilmi työntekijöiden asenteiden ja motivaation suuri merkitys palveluiden käytössä ja hyödyntämisessä. Teknisten ominaisuuksien sisäistäminen ja ominaisuuksien hallitseminen vaikuttavat merkittävästi motivaatioon ja asenteisiin palvelun käyttöä kohtaan ja sitä kautta palvelun käyttöön ja hyödyntämismahdollisuuksiin työn apuna.

Seurakunnissa voidaan johtamisen kautta vaikuttaa uusien toimintatapojen käyttöön ottamiseen. Uusien innovatiivisten välineiden käyttäminen edellyttää johtamiselta eettistä herkkyyttä ja toimenpano-osaamista. Innostavan ilmapiirin, koulutuksen, mahdollisuuksien ja palautejärjestelmien kautta uusia toimintatapoja voidaan lanseerata entistä onnistuneemmin. Kehittämisehdotuksena syntyi Kirkkopalveluille palvelun käyttöönoton vaiheittainen strategia vapaaehtoistyö.fi -vapaaehtoispalvelun ja siihen liitetyn pyydaapua.fi -palvelun käyttöönoton onnistumisen varmistamiseksi. Palvelun käyttöönottoporrasmalli jäi Kirkkopalveluiden hyödynnettäväksi.

Avainsanat: vapaaehtoistyö, asenteet, motivaatio, johtaminen

## ABSTRACT

Yrjösuuri, Sirke & Åström, Jarkko. Ask for help! With Big Heart. Efficient use of the volunteers web service. Diak Helsinki, Helsinki, autumn 2016, 71 pages., 2 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences, Helsinki. Master's Degree in Social Services, Diaconia, Christian education and Social Services.

This thesis concentrates on voluntary work with "Suurella Sydämellä" web service and related "Pyydä Apua" additional web service. The research was ordered by Kirkkopalvelut ry, Finland. The goal of the research was to study the implementation and functionality of the service as well as the attitudes and motivation of the employees involved. Volunteering has been studied a lot, but the attitudes and motivation of employees for the work or for using the service has been studied previously a little. The aim was to find out factors which contribute to the success or failure in using the service.

The research data was collected by interviewing the church employees who are responsible for volunteering in various parts of southern Finland. Six people attended the interviews. The interviews were conducted during spring 2016. The interviews revealed a large role in the attitudes and motivation of the employees for the use and exploitation of the services. Adopting technical capabilities and managing the properties of the web service has a significant effect on the motivation and attitudes towards the use of the service as a tool for the work.

Churches can influence the implementation of new practices through leadership. Using the new innovative tools requires ethical sensitivity and expertise from the management. An inspiring atmosphere, education, opportunities and feedback systems enable launching new ways of working more successfully. A development proposal created for Kirkkopalvelut ry service was a step by step implementation strategy to ensure the successful implementation of "vapaaehtoistyö.fi" web service and "pyydaapua.fi" web service. Service implementation strategy remained for Kirkkopalvelut ry to utilize.

Keywords: volunteer work, attitudes, motivation, leadership

## SISÄLLYS

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | JOHDANTO.....   | 6  |
| 2     | KIRKKOPALVELUT JA VAPAAEHTOISTYÖ SEURAKUNNISSA .....                          | 8  |
| 2.1   | Kirkkopalvelut toimii yksityisellä, julkisella ja kolmannella sektorilla..... | 8  |
| 2.2   | Suurella Sydämellä -palvelu .....   | 9  |
| 2.3   | Vapaaehtoistyön taustalla kristillinen diakonia- ja köyhyysperinne .....      | 11 |
| 2.4   | Vapaaehtoistyö ja sen trendit seurakunnissa.....                              | 12 |
| 3     | ASENTEIDEN JA MOTIVAATION MERKITYS SEURAKUNNAN VAPAAEHTOISTYÖSSÄ .....        | 16 |
| 3.1   | Arvojen merkitys seurakunnan vapaaehtoistyössä.....                           | 17 |
| 3.2   | Työntekijän asenteiden merkitys.....  | 18 |
| 3.3   | Työn mielekkyys ja motivaatio – uusiutuminen työssä.....                      | 20 |
| 3.4   | Johtajuuden merkitys vapaaehtoistyössä ja sen kehittämisessä .....            | 23 |
| 4     | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....   | 25 |
| 4.1   | Tutkimuskysymykset ja kehittämisen tavoitteet .....                           | 25 |
| 4.2   | Tutkimustyön haastateltavien valikointi.....                                  | 25 |
| 4.3   | Aineiston keruu .....   | 26 |
| 4.4   | Aineiston luonne .....  | 30 |
| 4.5   | Analyysimenetelmä.....  | 30 |
| 4.6   | Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....                                   | 32 |
| 4.6.1 | Eettisyys ja luotettavuus aineiston käsittelyssä .....                        | 33 |
| 4.6.2 | Tulosten eettisyys ja luotettavuus suhteessa tilaajaan.....                   | 34 |
| 4.7   | Tutkimuksen työnjako ja tekeminen.....  | 36 |
| 5     | TULOKSET .....  | 37 |
| 5.1   | Työntekijän asenne ja sen vaikutus palvelun käyttöön .....                    | 37 |
| 5.1.1 | Työntekijän asenne omaa tehtävää, vapaaehtoistyötä kohtaan....                | 37 |
| 5.1.2 | Työyhteisön asenteet .....  | 39 |
| 5.1.3 | Esimiesten asenteet.....  | 41 |
| 5.1.4 | Asenne vapaaehtoisia kohtaan .....  | 41 |
| 5.1.5 | Asenne palvelua ja sen markkinointia kohtaan .....                            | 43 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5.2   | Motivaatioon vaikuttavat tekijät .....               | 44 |
| 5.3   | Käytettävyys ja käyttökokemukset .....               | 46 |
| 5.3.1 | Työntekijöiden käyttökokemukset.....                 | 46 |
| 5.3.2 | Käytettävyys ja käyttökokemukset asiakkaalle.....    | 49 |
| 5.4   | Käytettävyuden ja käyttökokemusten parantaminen..... | 51 |
| 5.5   | Palvelun markkinointia edistäviä tekijöitä.....      | 52 |
| 5.6   | Palvelun markkinointia heikentäviä tekijöitä.....    | 54 |
| 6     | JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....          | 56 |
| 6.1   | Kehittämissuositus .....                             | 57 |
| 6.2   | Porrasmallin esittely.....                           | 58 |
| 7     | POHDINTA.....  | 60 |
|       | LIITE 1 – Haastattelukysymykset.....                 | 69 |
|       | LIITE 2 – Porrasmalli .....                          | 71 |

## 1 JOHDANTO

Vapaaehtoistyön merkitys seurakunnissa muuttuu ja korostuu monella tavalla. Tietotekniikan arkipäiväistyminen on tuonut uusia mahdollisuuksia toteuttaa niin kutsuttua virtuaalivapaaehtoisuutta. Avun antaminen ja saaminen voidaan toteuttaa entistä joustavammin. Nopean reagoinnin myötä vapaaehtoistyön trendiksi ovat nousseet myös lyhytaikaiset pätkävapaaehtoistyöt. Niissä tehtävien kesto voi olla hyvin lyhytaikainen, mutta usein uudelleen toistuva. Eurooppaan tulleiden turvapaikanhakijoiden myötä vapaaehtoisuuteen on tullut paljon myös kansainvälisiä piirteitä. Lisääntyneet mahdollisuudet yksityisen sektorin, julkisten palveluiden ja kolmannen sektorin välillä ovat tuoneet monia uusia mahdollisuuksia. Vapaaehtoistyön organisoinnissa nämä kysymykset on kyettävä ottamaan joustavasti huomioon.

Tutkimus toteutettiin Kirkkopalvelut ry:lle (myöhemmin Kirkkopalvelut), joka tuottaa seurakunnille vapaaehtoistyöhön liittyvää verkkopalvelua, jonka aikaisempi nimi oli Suurella Sydämellä. Kehittämistyön aikana verkkopalvelu on vaihtanut nimeään. Aikaisemmin palvelu toimi osoitteessa [www.suurellasydamella.fi](http://www.suurellasydamella.fi), mutta myöhemmin sivustoa varten otettiin käyttöön palvelua entistä paremmin kuvaava osoite [vapaaehtoistyö.fi](http://vapaaehtoistyö.fi). Toiminnassa pitkään mukana olleet toimijat käyttävät vanhaa nimeä edelleen palvelun kutsumanimenä. Johdonmukaisuuden vuoksi tässä tutkimuksessa palvelusta käytetään nimeä Suurella Sydämellä -palvelu. Tutkimusta tehtäessä haastateltaville kysymykset esitettiin käyttämällä nimitystä Suurella Sydämellä -palvelu.

Tampereen seurakuntayhtymässä on muutaman vuoden ajan koekäytetty Suurella Sydämellä -palveluun liitettävää Pyydä Apua -palvelua. Palvelun käyttöönottoon ja käyttämiseen liittyviä prosesseja ei ole aiemmin kuvattu työntekijöiden tai vapaaehtoisten näkökulmasta. Tähän tarpeeseen Kirkkopalvelujen kanssa on toteutettu palvelumuotoilukonseptointi. Palvelumuotoilulla (engl. Service Design) tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Opinnäytetyömme keskittyy Suurella Sydämellä -palvelun

ja Pyydä Apua -konseptin tutkimiseen. Tarkoituksenamme on tutkia palveluiden käyttöön liittyviä prosesseja sekä työntekijöiden asenteita ja motivaatiota siihen liittyen. Usein työntekijöiden omilla asenteilla on merkitystä rekrytoitaessa vapaaehtoisia ammattilaisen avuksi. Tutkimuksen avulla selvitämme, millaiset asenteet ja motivaatiotekijät vaikuttavat Suurella sydämellä -palvelun ja sen lisäosien käyttöön. Avainasemassa on palvelun kehittäminen vahvuuksien ja heikkouksien kautta.

Kummallakaan meistä ei ole aiempaa kokemusta palvelun käytöstä, emmekä kumpikaan työskentele tutkimuksen teon aikana seurakunnassa tai seurakunnan vapaaehtoistyön parissa.

## 2 KIRKKOPALVELUT JA VAPAAEHTOISTYÖ SEURAKUNNISSA

Tarkastelemme vapaaehtoistyötä erityisesti seurakunnassa työn organisoinnin näkökulmasta. Vapaaehtoistyön avuksi on erilaisia käytäntöjä seurakunnissa helpottamaan tehtävää työtä. Keskitymme tässä tutkimuksessa erityisesti Kirkkopalveluiden organisoimaan verkkopalveluun.

### 2.1 Kirkkopalvelut toimii yksityisellä, julkisella ja kolmannella sektorilla

Laaja-alaisesti usealla sektorilla toimivana palveluntuottajana Kirkkopalveluilla on mahdollisuus tuottaa palveluja yksityisen sektorin ketteryydellä, johon on liitettävissä tehokkuus- ja tuottavuusajattelua. Toisaalta sillä on tietty aatteellinen ja ideologinen perusta tuottaa palveluja kristilliseltä arvopohjalta. Sen toimintaa ohjaavia arvoja ovat usko, toivo ja rakkaus sekä avara kansankirkollisuus, rohkea yhteiskuntavastuu ja palveleva lähimmäisenrakkaus (Kirkkopalvelut ry 2016). Tästä viitekehuksesta tarkasteltuna kansalaistoiminnan ydin ja siihen liittyvä tietynlaisen maksimaalisen hyödyn tavoittelu ei ole aivan keskeisintä tulosten kannalta. Asiakslähtöisyys on osa sosiaali- ja terveyssektorin arvoperustaa, jonka mukaan kukin kohdataan yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Sosiaali- ja terveysalalla ja yritysmaailmassa puhutaan asiakslähtöisyydestä. Seurakunnassa voitaisiin puhua seurakuntalaislähtöisyydestä. Tämä voi olla terminä kuitenkin liian kapea, sillä seurakunnan tulee tavoitella toiminnassa myös niitä, jotka eivät ole sen jäseniä. Lähimmäinen on tuotava toiminnan keskiöön, jolloin häntä ei ainoastaan kuulla omissa asioissaan, vaan hän pääsee osalliseksi ja myös vaikuttamaan ja osallistumaan itseään koskeviin asioihin. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas & Virtanen 2011, 37, 38, 59–60.)

Lähimmäinen toiminnan keskiössä merkitsee aktiivista osallisuutta ja vastuuta omissa asioissa. Käytännössä tämä on mahdollista, kun seurakunnissa tunnetaan asiakkaan tilanteet uudella tavalla. Tätä ymmärrystä voidaan kehittää tunteamalla ilmiöt tilanteiden taustalla, mutta myös konkreettisten kohtaamisten kautta.



Oleellista ymmärryksen syntymiselle on olennaisten viestien erottaminen epäolennaisista. Kehittämisen tulee vaikuttaa kokonaisvaltaisesti koko palveluprosessiin, jolloin pienillä kohtaamisilla voidaan kohentaa nopeasti koko palvelukokemusta. Kehittäminen vaatii asenteen muutosta yhä enemmän asiakaslähtöisyyden suuntaan. (Ahonen ym. 2011, 59–60.)

Hyvänä mahdollisuutena nähdään Pyydä Apua -palvelun käyttöönotto seurakunnissa, joissa Suurella Sydämellä -palvelu on käytössä jo entuudestaan. Sen kautta apua tarvitsevat voisivat saada nopeasti avun tarpeisiinsa. Avun tarvitsija voi olla vaikkapa muuttoapua tarvitseva liikuntarajoitteinen tai ikkunoiden pesuapua vailla oleva lähimmäinen. Apua voidaan välittää tarvitsijalle joko vapaaehtoisvoimin, seurakunnan työntekijän, kolmannen sektorin toimijan tai vaikkakin kunnan työntekijän toimesta. Vapaaehtoistehtävän voi käytännössä toteuttaa seurakunnassa vapaaehtoiseksi ilmoittautunut henkilö, joka on ennakkoon kertonut verkkopalvelussa olevansa kiinnostunut avustamaan pyydytyissä tehtävissä. Onnistumisten lisäksi joissain seurakunnissa Suurella Sydämellä -palvelun käyttöönotossa on tapahtunut myös epäonnistumisia. Näissä prosesseissa prosessimallien todentaminen voi auttaa vapaaehtoistyö.fi:n toimimiseen liittyvissä haasteissa.

## 2.2 Suurella Sydämellä -palvelu

Suurella Sydämellä -palvelulla tarkoitetaan vapaaehtoistyö.fi -osoitteessa toimivaa palvelukonseptia. Sen kehittäminen on aloitettu Tampereella vuonna 2005, vastauksena kysymykseen, miten Internetiä voidaan hyödyntää vapaaehtoistyön organisoinnissa. (Lehtisaari, 2012, s. 8). Sen avulla vapaaehtoiset voivat ilmoittautua monenlaisiin työntekijöiden ilmoittamiin vapaaehtoistehtäviin ja työntekijät voivat rekrytoida vapaaehtoisia sekä pitää heihin yhteyttä. Vuoden 2016 alussa palvelu on käytössä 48 eri seurakunnassa tai seurakuntayhtymässä. Seurakunnissa palvelu on otettu käyttöön joko seurakuntakohtaisesti tai yhteisenä seurakuntayhtymien seurakuntien kesken. Useissa seurakunnissa vapaaehtoistehtävien ilmoittamisesta vastaavat seurakuntien vapaaehtoistyön koordinaattorit.

Tehtävät voivat vaihdella yksittäisistä pienistä arjen askareissa avustamisista aina haasteellisempiin ammattitaitoa vaativiin tehtäviin.

Vapaaehtoistehtävän vastaanottaminen on helppoa. Käyttäjä avaa www-selaimen, siirtyy osoitteeseen vapaaehtoistyö.fi, valitsee haluamansa seurakunnan, tutkailee sopivia tehtäviä ja ilmoittautuu haluamaansa tehtävään. Tehtävän voi ottaa vastaan joko rekisteröityneenä tai rekisteröitymättömänä käyttäjänä. Ilmoittautumisen jälkeen seurakunnassa tehtävästä vastaava henkilö on yhteydessä ilmoittautujaan käytännön asioiden sopimiseksi. Usein seurakunnan vapaaehtoistyönkoordinaattori haluaa haastatella vapaaehtoisen ensimmäisellä kerralla. Haastattelu tehdään yhteyden luomiseksi seurakuntalaisten kesken, mutta myös vapaaehtoistyön laadun turvaamiseksi.

Palvelun kehittämisen tuloksena Suurella Sydämellä -konseptiin kuuluu kaksi varsin uutta mahdollisuutta. Seurakunnilla on nyt mahdollisuus liittää Suurella Sydämellä -palveluunsa Pyydä Apua -palvelu. Tämän lisäksi käytettävissä on kotimaa-apu.fi. Tätä hyödyntämällä seurakunnat voivat toteuttaa erilaisia kolehdin tavoin kohdennettuja varojen keräämiskampanjoita. Näitä edellä kuvattuja mahdollisuuksia ei ole hyödynnetty vielä laajasti seurakunnissa. Kirkkopalvelut etsii keinoja laajentaa näiden mahdollisuuksien hyödyntämistä.

Kirkkopalvelujen tuottama Pyydä Apua -palvelu on osa kirkon diakonian ja yhteiskunnallisen työn kokonaisuutta. Tästä näkökulmasta sen voidaan katsoa kuuluvaksi sosiaali- ja terveysalan palvelujen kokonaisuuteen. Palvelumuotoilussa käyttäjät tulee ymmärtää aktiivisina toimijoina, ei niinkään passiivisina toiminnan kohteina. Asiakasymmärryksen parantaminen ja heidän vaikutusmahdollisuuksiensa korostaminen ovat keskeinen osa kehitystyötä. Keskeinen ongelma sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisessa on palveluntuotannon eriytyminen. Asiakkaita on yhteiskunnassa totuttu näkemään usein erilaisten professioiden tai niiden viitekehysten kautta. Tämä tarkoittaa yksinkertaisimmillaan esimerkiksi seurakunnissa sitä, ettei diakonian asiakkaana ole nuorisoa tai yhteiskunnallisen työn asiakkaina ole työssäkäyviä ihmisiä. Diakoni hoitaa omaa sarkaansa ja

nuorten parissa toimivat nuorisotyönohjaajat omat nuorensa. Käytännössä tällainen eriytynyt palveluntuotantomalli on johtanut kirkossa siihen, että tuotetaan sitä mitä osataan, eikä sitä mitä tarvitaan. (Ahonen ym. 2011, 7–8.)

### 2.3 Vapaaehtoistyön taustalla kristillinen diakonia- ja köyhyysperinne

Vapaaehtoistyö on ollut keskeistä kristillisessä traditiossa historian aikana. Se on ollut yhteiskunnassa muutoksen voimavarana, mutta ennen muuta myös itse muuttamassa ja muokkaamassa kulttuuriamme, toimintatapojamme ja yhteiskuntaamme. On keskeistä havaita, ettei vapaaehtoistyössä ole kyse ainoastaan siitä, miten sen avulla voidaan reagoida ongelmiimme yhteiskunnassa. Vapaaehtoiset ovat olleet yhteiskuntamme erilaisten murrosten eturintamassa muutoksen tekijöinä. (Nylund & Yeung 2005, 26.)

Käytännössä Suurella Sydämellä -palvelu toimii seurakunnissa osana diakonia- ja yhteiskuntatyötä. Tästä syystä tutkimuksen taustaa on peilattava seurakuntiin tästä kontekstista käsin. Kristilliseen perinteeseen ja diakoniaan on kuulunut alusta saakka köyhistä huolehtiminen (Malkavaara 2016). Palvelun käyttäminen on yksi keino tavoittaa seurakunnissa heikoimmassa asemassa olevia yhteiskuntamme syrjäytyneitä sekä osallistaa heitä. Syrjäytymiskeskusteluissa Hyvärin (2016) mukaan Suomessa keskeiseksi on nähty yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkeneminen. Keskeistä ratkaisujen löytämiseen vaikuttaisi olevan yksilön kuuleminen ja osallisuus, mutta ennen kaikkea yhteinen osallistuminen ja vaikuttaminen.

Köyhyyttä ja syrjäytyneisyyttä on ollut aina, aivan kuten Jeesus opetti. Jeesuksen ajatus: ”Köyhät teillä on luonanne aina, ja te voitte tehdä heille hyvää milloin tahdotte”, kirkastuu, kun sen juuret nähdään oikein Vanhan Testamentin Mooseksen lain kautta: ”Köyhiä tulee maassanne olemaan aina. Siksi minä käsken teitä osoittamaan anteliaisuutta osattomille ja varattomille maanmiehillenne” (5. Moos: 15:11) (Malkavaara 2016). Jeesus tuli täyttämään tämän lain osoittamalla sen sisällöksi lähimmäisenrakkauden. Hän kirkasti juutalaisen lain vuorisaarnassa

kultaisella säännöllä Matt. 7:12. Tämän tehtävän hoitamiseen kristinusko on perustunut evankeliumin lisäksi alusta saakka. Alkuseurakunnassa diakonia kuului seurakunnan osaksi niin keskeisesti, ettei sitä tarvinnut erikseen määritellä. Seurakuntaan kuuluneista köyhistä ja muiden hylkäämistä pidettiin yhdessä huolta. Tuolloin hengellisessä diakoniassa seurakuntalaiset ovat seurakunta, diakonia kuuluu kaikille. (Helosvuori, Koskenvesa, Niemelä & Veikkola 2002, 108.) Vapaaehtoistyö antaa tavalliselle ihmiselle mahdollisuuden arjen kristillisyyden osoittamiseen ja avun saamiseen riippumatta ihmisen tulotasosta sekä niiden toteuttamisen ilman valtion auttamiskeinoihin liittyvää byrokratiaa.

Länsieurooppalaisten hyvinvointivaltioiden syntyyn on vaikuttanut Etelä-Euroopassa katolinen, pohjoisempina luterilainen, eräillä alueilla myös reformoitu köyhyyspolitiikka. (Malkavaara 2016.) Pohjoismaista hyvinvointitraditiota voidaan kuvailla anteliaaksi ja yhtenäiseksi verrattuna suurimpaan osaan OECD-maita. Tämän taustalla vaikuttaa luterilainen sosiaalioppi, jonka mukaan maallisen vallan tulee huolehtia yhdenmukaisesti köyhistä. Italia, Espanja ja Kreikka muodostavat tälle ajatukselle vastakohtan, koska heiltä puuttuu katolisen taustan vuoksi maallinen köyhäinhoidon perinne. Vastaavasti Ranskassa ja Yhdysvalloissa sosiaaliapu ovat keskenään saman tyyppistä, johtuen katolisesta ja reformoidusta protestanttisesta perinteestä. Niissä valtio on köyhäinhoidossa mukana mahdollisimman vähän. (Kahl 2004, 31.)

Sosiaalipolitiikka näyttäisi noudattelevan uskontorajoja Malkavaaran ja Kahlin esittelemän tutkimuksellisen aineiston perusteella. Pohjoismaiden luterilaiset kirkot eivät olleet ehdoitta hyvinvointivaltioiden kannalla. Luterilaisuudella on ollut paljon laajempi kulttuurinen ja henkinen merkitys kuin kirkon välittömillä käytännöillä olisi saatu aikaan. Sosiaalipolitiikan perinteinen tavoite on köyhyyden ja huono-osaisuuden paikantaminen ja poistaminen. (Malkavaara 2016.)

## 2.4 Vapaaehtoistyö ja sen trendit seurakunnissa

Tässä tutkimuksessa vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan palkatonta yleishyödyllistä seurakunnan tai kansalaisjärjestön organisoimaa toimintaa ja työtä. Vapaaehtoinen sitoutuu siihen omien resurssiensa mukaan, käytettävissä olevan ajan ja työpanoksen mukaan. (Lisää vapaaehtoistyöstä 2016.)

Suurella Sydämellä -palvelun ytimen muodostaa verkkopalvelu, jonka käyttäjiä ovat seurakunnassa viran- tai toimenhaltijat sekä seurakunnassa vapaaehtoistyössä mukana olevat henkilöt. Vapaaehtoistoimintaa, vapaaehtoistyötä ja kansalaistoimintaa käytetään usein keskenään synonyymeinä (Ruuhonen 2003, 41). Näihin käsitteisiin liittyy siten moninaisia sisältöjä näkökulmista riippuen. Vapaaehtoistyöstä on toisinaan kaavailtu jatketta väheneville julkisten palvelujen resursseille. Tästä näkökulmasta vapaaehtoistyötä tarvitaan tulevaisuudessa entistä enemmän. Kirkkopalvelut käyttää nykyään Suurella Sydämellä -palvelusta nimitystä vapaaehtoistyö.fi. Tästä syystä tässä tutkimustyössä käytetään johdonmukaisesti nimitystä vapaaehtoistyö.

Nylund ja Brudney esittelivät neljä vapaaehtoisuuden kansainvälistä trendiä vuonna 2005. Näissä trendeissä ilmenee taustaa seurakunnissa tehtävälle vapaaehtoistyölle niin julkisen-, yksityisen- kuin kolmannen sektorin kanssa (Nylund & Yeung 2005, 28.; Brudney 2005, 12.)

Ensimmäinen trendi, pätkävapaaehtoisuus eli episodinen vapaaehtoisuus on lyhytaikaista hetkellistä ja lyhytkestoista toimintaa. Sen lyhyestä kestosta huolimatta siihen ei lataudu negatiivista arvoasetelmaa pituutensa vuoksi. (Nylund & Yeung 2005, 29.; Brudney 2005, 12.) Hyvänä esimerkkinä tällaisesta voi olla esimerkiksi juurikin Suurella Sydämellä -vapaaehtoistyötä seurakunnissa ja Yhteisvastuukeräys.

Toinen trendi vapaaehtoisuudessa on yritysten vapaaehtoistyön projektit. Yhdysvalloissa ja Isossa-Britanniassa tällainen toimintatapa on ollut käytäntönä erilaisissa projekteissa useamman vuosikymmenen. Seurakunnilla voi olla mahdollisuus tulevaisuudessa tehdä yhteistyötä yritysmaailman fasilitoimissa vapaaehtoisuuteen perustuvissa projekteissa. Niissä promoottorina saattaa olla yritys,

jonka tukemana vapaaehtoistyötä voidaan edistää tavalla tai toisella. (Nylund & Yeung 2005, 28.; Brudney 2005, 12.)

Kolmas, ja tämän tutkimuksen kannalta ehkä mielenkiintoisin vapaaehtoisuuden trendi on virtuaalivapaaehtoisuus. Suurella Sydämellä -palvelun ja Pyydä apua -palvelun idea on juuri virtuaalivapaaehtoisuudessa. Keskeistä virtuaalivapaaehtoisuudessa on Internetin käyttäminen välineenä tavalla tai toisella. Toisaalta vapaaehtoisuus voi olla kovinkin perinteisin menetelmin toteutettua, mutta toisaalta vapaaehtoisuus voi tapahtua myös kokonaan Internetiä käyttäen. (Kontinen, Lager & Laihiala 2009, 9.) Internetin avulla vapaaehtoisista voidaan luoda erilaisia verkostoja, joiden avulla työtä organisoidaan entistä joustavammin.

Tässä tutkimuksessa virtuaalivapaaehtoisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa palvelun käyttäjät antavat tai saavat apua teknologiaa, erityisesti Internetiä hyödyntäen. Itse vapaaehtoistyökin voisi olla kokonaankin virtuaalista esimerkiksi neuvojen tai mentoroinnin muodossa. (Nylund & Yeung 2005, 29.) Monilla tämän päivän mobiili- ja tietokonelaitteilla yhteyden luominen virtuaalimaailmassa on nopeaa ja mahdollista, jolloin avun saaminen nopeutuu. Parhaimmillaan virtuaalivapaaehtoisuus voisi olla esimerkiksi sitä, että henkilö saa viestin vapaaehtoistyöstä puhelimeensa ja kykenee vastaanottamaan sen välittömästi. Jolloin myös avun tarvitsija saa apua nopeasti.

On mielenkiintoista nähdä mitä virtuaalivapaaehtoisuudella voidaan tulevaisuudessa saavuttaa. Sen avulla voidaan mahdollisesti tavoitella sosiaalisen pääoman lisääntymistä kansalaisyhteiskunnassa, missä keskinäinen luottamus ja kunnioitus lisääntyvät jäsenten kesken (Harrison & Murray 2005, 34).

Neljäs nouseva vapaaehtoisuuden muoto on kansainvälisyys ja ylikansallinen vapaaehtoistyö. Kansainvälisyyden trendi on nouseva eri tavalla, vaikka se on lähetystyön muodossa jo entuudestaan hyvinkin tuttua. Tässä yhteydessä esiteltävällä trendillä ei tarkoiteta pääsääntöisesti varsinaista lähetystyötä, vaan ikään kuin vapaaehtoisturismia. Turismi saattaa tuntua vieraalalle tai vähättelevälle ajatukselle vapaaehtoisuudessa. Nykyään ei niinkään lähdetä rikkaasta länsimaasta

auttamaan köyhimpiä rahalla, vaan pikemminkin jakamaan ja toimimaan yhdessä. Keskeistä on havaita, että tällaisessa toiminnassa tiivistyy antamisen ja saamisen sykli. (Nylund & Yeung 2005, 29–30.) Hyvää tarkoittavissa asioissa on myös kääntöpuolensa. Jousijoki on esittänyt kritiikkiä kansainvälistä vapaaehtoisuutta kohtaan, jota tehdään esimerkiksi lastenkodeissa Kambodzhassa. Valitettavan usein lapset kokevat liikaa kiintymystä auttajaiaan kohtaan ja näkevät auttajansa ikään kuin sankareina. Toisinaan vierailut kestävät yhden päivän, toisinaan ne kestävät vuoden. Kritiikkiä on saanut osakseen myös vapaaehtoistyötä toteuttavat yritykset, jotka koittavat tehdä kansainvälisestä vapaaehtoisuudesta liiketoimintaa väärin motiivein. (Joutsijoki 2015, 17–18.)

Kansainvälisyys sinänsä näkyy vapaaehtoistyössä seurakunnissa jossain määrin voimistuneena turvapaikanhakijoiden kautta. Vieraiden kulttuurien ja kansallisuuksien ymmärtäminen vapaaehtoistoiminnassa saattaa edellyttää heidän kontekstin huomioimista tavalla tai toisella. Tässä mielessä vapaaehtoisuus kotimaassakin on kansainvälistä.

Edellä esitellyt trendit edellyttävät onnistuakseen suunnitelmallisuutta ja huolellista valmistautumista. Monissa seurakunnissa annetaan erilaista koulutusta vapaaehtoisille ja vapaaehtoistehtävistä vastuussa oleville työntekijöille. Vapaaehtoisten osallistuminen muiden järjestämiin luentoihin nähdään tärkeänä. Tällä halutaan vahvistaa mahdollisuutta toimia vapaaehtoisena. Tästä huolimatta vapaaehtoiset tekevät sitä ilman varsinaista ammattikoulutusta, niistä lähtökohdista ja elämäntilanteista käsin, joita kulloinkin on käytettävissä. (Harju 2006, 16–21; Koskiahho 2002, 458). Ammatillista työtä tehdään usein hyvinkin erilaisista lähtökohdista kuin vapaaehtoistyötä. Motiiveilla on vapaaehtoistyössä varsin keskeinen sija. (Lehtinen 1997, 6, 7). Vapaaehtoiset antavat taloudellisesti korvauksesta työpänsä muiden hyväksi.

### 3 ASEENTEIDEN JA MOTIVAATION MERKITYS SEURAKUNNAN VAPAAEHTOISTYÖSSÄ

Jokaisella ihmisellä on asenteita ja arvoja, jotka vaikuttavat käyttäytymiseen ja valintoihin, joita tehdään päivittäin. Seurakunnan vapaaehtoistyössä vastaavat useimmiten diakonia- ja lähetystyöntekijät. Heitä ohjaavat työssä omat ja työpaikan kristilliset arvot. Arvot kertovat siitä, mitä pidetään hyvänä, tärkeänä ja tavoittelemisen arvoisena, ovat ne sitten omia henkilökohtaisia, yhteisöllisiä tai yhteiskunnallisia päämääriä tai tavoitteita. Moraali taas kertoo siitä, mitä pidetään oikeana tai vääränä, joten se vaikuttaa siihen, mitä valintoja tekee ja miten hoitaa tehtävänsä. (Pirttilä-Backman, Ahokas, Myyry & Lähteenoja 2005, 7.) Arvot toisinaan vaikuttavat siihen, mitä halutaan tehdä, ja moraali puolestaan siihen, miten se tehdään, mitä valintoja ja toimintatapoja käytetään päästäkseen haluttuun päämäärään tai mitä jätetään tekemättä.

Juujärvi (2007) puhuu etiikasta, moraalista ja arvoista sekä arvoristiriidoista työelämässä. Ne liittyvät toisiinsa ja vaikuttavat työyhteisöissä monin eri tavoin. Juujärvi erottaa henkilökohtaiset arvot sosiaalisesta arvojärjestelmästä. Henkilökohtaiset arvot ovat henkilön omia, tärkeäksi luokittelemia asioita ja sosiaaliset taas niitä, joita huomaa muiden arvostavan. Lämsä (2008, 237–240) puolestaan mainitsee, miten eettisyys kuuluu olennaisena osana johtajuuteen, sillä se on toisiin ihmisiin vaikuttamista, vallankäyttöä ja arvovalintoja. Ja johtajien ollessa heikkoja, alaiset kaipaavat eettisiä johtajia.

Vapaaehtoistyö on pitkälti ihmisten johtamista. Työntekijä rekrytoi vapaaehtoisia erilaisiin tehtäviin, kouluttaa, ohjeistaa heitä eri tehtäviin liittyen. Toisaalta hän valvoo myös tehtävien suorittamisen joko suoraan tai välillisesti, sekä antaa palautteen vapaaehtoiselle. Työntekijän omalla eettisellä toiminnalla, arvoilla, moraalilla ja motivaatiolla on vaikutuksensa vapaaehtoisiin, heidän innokkuuteensa ja sitoutumiseensa. Samalla lailla vapaaehtoisten omalla etiikalla, moraalilla ja arvoilla on vaikutuksensa siihen, miten he suhtautuvat työntekijään ja tehtäväänsä vapaaehtoisena.



### 3.1 Arvojen merkitys seurakunnan vapaaehtoistyössä

Työssä työntekijää ohjaavat omat henkilökohtaiset arvot, toisaalta sekä organisaation että työyhteisön sosiaaliset arvot, ne asiat, joita työnantaja ja työtoverit pitävät tärkeinä. Työpaikan arvot liittyvät työyhteisön toimintaan, kulttuuriin ja niiden suhteisiin. Monilla työpaikoilla on kirjoitettu strategia- ja visiotyöskentelyn yhteydessä työpaikan omat arvot näkyviin eli miten työpaikalla toivotaan toimittavan suhteessa työn tekemiseen, asiakkaisiin, henkilökuntaan tai työn laatuun. Arvoista keskusteleminen on työpaikalla tärkeää, mutta se ei saisi jäädä keskustelun tasolle, vaan arvojen tulisi ohjata toimintaa. Vastuun ja arvojen katsotaan liittyvän yhteen ja ne luovat pohjan vastuulliselle toiminnalle ja johtajuudelle. Työpaikan arvoihin sitoutunut työntekijä toimii vastuullisesti työssään ja on sitoutunut myös työhönsä. (Juujärvi 2007, 52–56.)

Yhteisillä arvoilla, joihin sekä työnantaja että työntekijä voivat sitoutua, on todettu olevan yhteisöllisyyttä ja työhyvinvointia parantava vaikutus. Työyhteisön vallitsevat arvot toimivat johtajuuden tukena ja antavat selkeän ohjeistuksen siihen, miten henkilöstöön, asiakkaisiin tai sidosryhmiin suhtaudutaan. Samoin ne ohjaavat uudenlaisissa ongelmatilanteissa eettisesti organisaation arvojenmukaiseen ratkaisuun. (Juujärvi 2007, 52–56.) Työyhteisössä tarvitaan pysyviä yhteisöllisiä arvoja sitouttamaan työntekijä organisaatioon, jolloin työntekijä voi kokea työnsä arvokkaaksi, mielekkääksi ja tärkeäksi sekä itse että johdon taholta. Organisaation ja työntekijän henkilökohtaisten arvojen tulisikin olla lähellä toisiaan, sopu-soinnussa, jotta työntekijä voi sitoutua organisaatioon. Se lisää myös perusturvallisuuden tunnetta ja samalla välttää arvoriidoilta. Työn tulee olla sisällöltään ja työympäristöltään yksilön arvomaailman kanssa yhteneväinen, työntekijän pitää olla ylpeä työstään, kokea se arvokkaaksi ja tärkeäksi, saada sosiaalista tukea työyhteisöltä; tällöin työ on tekijälleen mielekäästä. (Lerssi-Uskelin, Vanhala & Vähätiitto 2011.)

Etiikan ja moraalin kysymykset työelämän arvoista puhuttaessa ovat tärkeitä, sillä työelämässä kohdataan paljon ja monenlaisia vaikeitakin tilanteita, joissa joutuu valitsemaan tavan toimia. Moraali työelämässä näkyy monin tavoin: mitä ihminen pitää oikeana ja vääränä eli mitä valintoja hän tekee päivittäin liittyen työhönsä.

Se, miten työntekijä hoitaa tehtävänsä, tekee hän sovitusti vai ei, kertoo hänen moraalisistaan sekä siitä, miten hän on sitoutunut tehtäväänsä ja työpaikan arvoihin. Kyse voi olla myös arvoriidasta, jolloin henkilölle syntyy ristiriita tehtävän tekemisen ja oman tunnetilan välille. Tilanne voi syntyä kahden erilaisen arvon ristiriitatilanteessa. Ristiriidassa voivat olla työntekijän omat, toisistaan erilaiset arvot tai normit, tai ne voivat olla ristiriidassa asiakkaan, toisen työntekijän tai työyhteisön kanssa. Työssä tarvitaan ammatillista herkkyyttä, jotta tunnustetaan eettisesti vaikeat tilanteet. Monissa työyhteisöissä ja ammateissa onkin laadittu selkeät eettiset ohjeet ristiriitatilanteiden varalta. (Juujärvi 2007, 55–57, 137.)

Ammattietiikan tehtävä on suojella työntekijää joutumasta suurempiin ristiriitoihin omien aatteiden ja ammatin vaatimusten välillä tai että hän joutuisi toimimaan omien aatteidensa varassa. Lisäksi eettiset ohjeet hahmottavat ammatin paikkaa yhteiskunnassa. (Ikonen-Varila 2005, 96.) Työyhteisön arvot ja eettiset ohjeet myös suojaavat työntekijää ulkopuolelta tulevalta painostukselta ja ohjailulta sekä auttavat ristiriitojen ja ongelmatilanteiden selvittämisessä. Lisäksi ne suojaavat työntekijän persoonaa kulumiselta ja hyväksikäytöltä. Ammatillinen itsekunnioitus ja -identiteetti voivat vahvistua, samoin terve ammattiylpeys, kun työntekijä tietää ja tuntee tekevänsä ammatillisesti oikein asioita. Kirkon työntekijät joutuvat usein kohtaamaan työssään moraalisia ja eettisiä valintoja, jolloin työntekijältä erityisesti odotetaan arvo-osaamista. (Lappalainen 2002, 129–131.)

### 3.2 Työntekijän asenteiden merkitys

Asenteella tarkoitetaan opittua tunteenomaista käyttäytymisvalmiutta. Ne ilmaisevat henkilön arvoja käytännön toiminnan tasolla. Asenne ilmenee asiaa tai henkilöä kohtaan joko kielteisenä tai myönteisenä. Asteet liitetään usein tietynlaisiin erilaisiin ryhmiin ja sen jäseniin. Tällöin puhutaan stereotyyppioista eli mielikuvista jotakin tiettyä sosiaalista ryhmää kohtaan, niiden persoonasta, toimintatavoista ja arvoista. (Juujärvi 2007, 58) Asenteisiin, tunne merkityksiin vaikuttavat aina aiemmat elämäkokemukset. Työntekijän erilaiset tunteet, kuten ylpeys, tyytyväisyys, onnellisuus, ilo tai niiden vastatunteet häpeä, syyllisyys, kateus vaikuttavat asenteeseen ja sitä kautta työn tekemiseen, työssä viihtyvyyteen ja työn

laatuun. Työstään ylpeä ja tyytyväinen arvostaa oman työn hallintaa ja laatua, jolloin työn tekeminen on myös eettisesti laadukasta. Ammatillinen ylpeys ja vahva ammatti-identiteetti parantavat toimintatapojen laatua, luotettavuutta ja työmoraalia. (Ikonen-Varila 2005, 108–110.)

Asenteilla, arvoilla, työhön liittyvällä etiikalla ja moraalilla on merkittävä vaikutus seurakunnan työntekijän työhön. Seurakunnassa vapaaehtoistyötä tekevillä on vastuu ja valinnanvapaus siinä, miten työtä tehdään ja minkälaisia valintoja tehdään esimerkiksi suhteessa käytettäviin työvälineisiin. Samoin työyhteisössä joudutaan miettimään, mihin työmuotoon keskitytään ja mitä kenties joudutaan jättämään vähemmälle. Omien taitojen ja välineiden vaatiman käyttöosaamisen ajan tasalla pitäminen vaatii oman vaivansa ja aikansa.

Arvot ja asenteet vaikuttavat uusien asioiden vastaanottamiseen ja omaksumiseen. Totutut työtavat voivat olla rutiininomaisia siinä määrin, ettei haluta nähdä vaivaa ja opetella uusia. Uutta kohtaan voi syntyä muutosvastarinta, vaikka nykyinen tilanne koettaisiinkin epämukavana. Muutosvastarinta on vanhasta luopumista, surutyötä siitä, että jotain tuttua ja turvallista on muutettava. Yhteiskuntamme on muuttunut voimakkaasti viime vuosina. Puhutaankin, että postmodernissa ajassamme muutoksesta on tullut pysyvä toimintatapa monissa organisaatioissa. Yhteiskunnan muutokset haastavat työelämää muuttumaan ja löytämään uudenlaisia tapoja toimia. Se vaatii työyhteisöiltä jatkuvaa uudistumista, kehittymistä ja innovointia. Tämä puolestaan vaatii työntekijää osaamaan ja oppimaan uudenlaisia asioita. Uusiutuminen ja uusien toimintatapojen käyttöönotto edellyttävät johtajalta selkeää näkyä siitä, millaista työtä halutaan tehdä ja vahvuutta viedä muutosprosessi eteenpäin niin, että työntekijät kokevat turvallisuutta omasta epävarmuudestaan huolimatta. (Lämsä & Hautala 2008, 186–191.)

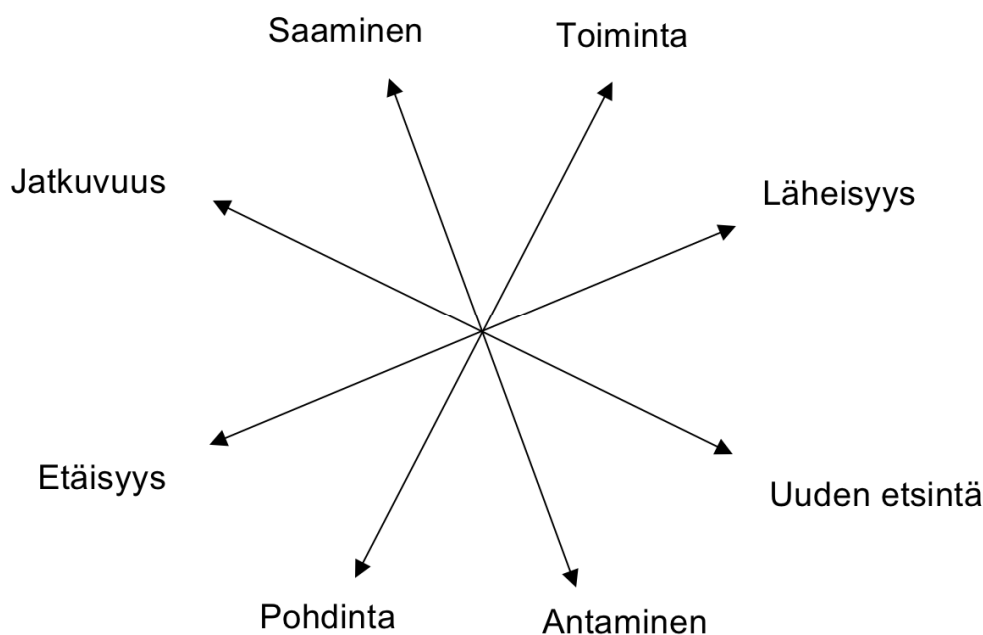
### 3.3 Työn mielekkyys ja motivaatio – uusiutuminen työssä

Työssä omien ja työyhteisön arvojen mukaisella motivaatiolla on tärkeä merkitys työssä viihtymisen ja jaksamisen suhteen. Työssä pitää olla tarkoitus ja mieli, että sitä jaksaa tehdä. Erilaiset ristiriidat ja vaikeudet heikentävät olennaisesti työssä viihtyvyyttä ja motivaatiota sen tekemiseen tai kehittämiseen. Työterveyslaitoksen Kohti innostunutta työyhteisöä -hankkeen kirjassa (Lerssi-Uskelin ym. 2011) kirjoittajat tuovat esille, miten yhteisöllisyyden ja motivaation olennainen tekijä on työn mielekkäänä pitäminen. Lisäksi työmotivaatiota lisäävät ymmärrettävät työtehtävät, työtehtävien hallittavuus, merkityksellisyys, mielenkiintoisuus ja haasteellisuus. Selkeästi omaa suoritustasoa alemmat työtehtävät turhauttavat ja liian haastavat vievät mielenkiinnon. Kun työtehtävät ovat suorituskyvyn ylärajoilla tai hieman sen yli, työntekijä viihtyy työssään. Se edellyttää kuitenkin onnistumisen mahdollisuutta työssä sekä mahdollisuutta kehittää omia taitoja ja osaamista.

Olennainen osa on myös työn tekoa mahdollistavalla, työyhteisöä osallistavalla ja yhteisöllistävällä johtajuudella. Muina tärkeinä osatekijöinä mainitaan innostavat ja luovuutta tukevat puitteet, yhdessä osaaminen, innostava työ, me-henki ja työyhteisötaidot. Nämä tekijät lisäävät työyhteisössä luottamusta, rohkeutta, luovuutta, avoimuutta, arvostusta, sitoutumista, positiivisuutta ja vastuunkantoa työssä. Mahdollisuus hoitaa oma työ hyvin eli oman työn hallinnan merkitys motivoi työntekijää enemmän kuin raha (Ikonen-Varila 2005, 95).

Leskelä (2002, 125–126) puolestaan tuo esille organisaation motivaatiojohtamiseen liittyen, miten tehtäviä ja ihmisiä tulisi yhdistää. Perinteisesti työlle etsitään tekijä sen sijaan, että työntekijälle etsittäisiin motivoiva työ, jonka hän mielellään tekee ja josta hän innostuu. Seurakunnassa tämä voisi tarkoittaa sitä, että työntekijä, joka on innostunut ja kiinnostunut vapaaehtoistyön organisoinnista, voisi tehdä sitä eikä niin, että se annetaan jonkun tehtäväksi sattuman varaisesti. Erikoistumisen mahdollisuus johonkin laajaan työmuotoon tulisi myös ottaa huomioon työnjaollisissa asioissa.

Anne Birgitta Yeung on tehnyt mittavan tutkimuksen vapaaehtoistoiminnasta ja artikkelissaan; Vapaaehtoistoiminnan timantti vapaaehtoistojen motivaatioon kokemuksen ja toiminnan yksilöllisistä merkityksistä käsin. Timanttimallissa on neljä yleispiirrettä, joihin on sijoitettu tutkimuksessa löydetty 767 motivaation merkitysyksikköä. Ne sisältyvät neljään motivaatioelementtitasoon; saaminen-antaminen, toiminta-pohdinta, läheisyys-etäisyys ja jatkuvuus-uuden etsintä. Eri tasot korostavat motivaatioelementtien vuorovaikutusta. (Yeung 2002, 104–123.)



Kuvio 1. Vapaaehtoisuuden motivaation timanttimalli (Yeung 2002, 107)

Vapaaehtoisia motivoivat tekijät ovat sovellettavissa myös työntekijää motivoiviksi asioiksi. Työn tarkoituksellisuus ja tärkeys voivat antaa mielekkyyden ja motivoida tekemään ja kehittämään työtä vapaaehtoisten parissa. Yeungin tutkimuksen perusteella työntekijällä on mahdollisuus kokea onnistumista antaessaan seurakuntalaisille toimintamahdollisuuksia, oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia. Vapaaehtoistyö voi mahdollistaa seurakuntalaisille mielekkään paikan toimia itselle sopivalla tavalla toteuttaen käytännön töissä niin omia arvojaan kuin omaa kristilliseen vakaumukseen kuuluvaa lähimmäisenrakkautta. Motivoivaa voi olla

antaa mahdollisuus joustavasti toimia vapaaehtoisena, sallia etäisyydenotto ja toisaalta lähelle tulo. (Yeung 2002, 109–117.)

Vapaaehtoistyö antaa mahdollisuuden auttaa ja olla tarpeellinen ilman pitkäaikaisia sitoutumista ja ajankäyttöä. Sen avulla voi saavuttaa sosiaalista läheisyyttä, tavata uusia ihmisiä, kuulua ryhmään, kokea me-henkeä, yhteishenkeä, onnistumisen kokemuksia, hengellistä yhteyttä, vuorovaikutusta ja jakamista. Vapaaehtoistyön avulla työntekijällä on mahdollisuus antaa apua useammille sitä tarvitseville, kun tekijöitä on enemmän. Vapaaehtoisten käyttäminen erityisesti arjen käytännön tehtävissä antaa konkreettisen avun ja vähentää työntekijän työmäärää, jolloin hän voi keskittyä olennaisiin työtehtäviin. Työntekijä saa toiminnan kautta aktiivisia vastuunkantajia monenlaisiin tehtäviin ja auttamishaluisia lähimmäisiä, vireän toimintakulttuurin seurakuntaan, joka vahvistaa yhteisöllisyyttä ja saa tuntemaan vapaaehtoisen tarpeelliseksi. Tämä parantaa sekä vapaaehtoisen että autettavan hyvinvointia. Monet vapaaehtoiset pitivät tärkeänä antaa toisille mutta myös saada itse tukea henkilökohtaiseen henkiseen ja hengelliseen kasvuun. Työntekijä voi olla tämän kasvumahdollisuuden mahdollistaja ylläpitäessään vapaaehtoistyötä. Lisäksi työntekijällä on mahdollisuus käyttää ja kehittää omia organisointi-, kouluttamis- ja vuorovaikutustaitojaan, ja hän saa vapaaehtoisista työhönsä ideoitsijoita, vastuunkantajia ja toteuttajia erilaisiin tapahtumiin ja erityistarpeisiin. (Yeung 2002, 109–117.)

Ratkaisevaa työntekijän motivaation kannalta on se, miten hän mieltää oman työnsä ja millaiseksi paikaksi hän mieltää seurakunnan toimintaympäristönä sekä itselleen työntekijänä että seurakuntalaisille. Mikäli seurakunta on vain työpaikka ja työtehtävät ovat työntekijän omia suoritteita, jää seurakuntalainen helposti työn kohteeksi ilman osallisuutta. Mikäli taas seurakunta on osallistava yhteisö, jossa työntekijät mahdollistavat ja koordinoivat monenlaisia toiminta- ja osallistumismahdollisuuksia yhteisönsä jäsenille eli seurakuntalaisille, silloin seurakuntalaisen on mahdollista kokea olevansa osa yhteisöä ja vaikuttaa omaan ympäristöönsä ja sen hyvinvointiin.

Motivaation kannalta oleellista on työntekijän itsensä johtaminen. Itsensä johtaminen tarkoittaa, että kykenee kehittämään omaa työtään ja tarvittaessa uusiutumaan työn ja ympäristön muuttuessa. Tänä päivänä työ henkilökohtaistuu yhä enemmän, työntekijöillä on omia vastualueita, joihin he ovat erikoistuneet ja perehtyneet. Samalla työntekijällä on yhä enemmän valtaa ja vastuuta omassa työssään päättää siihen liittyvistä asioista. Oman toiminnan, tietojen ja taitojen kehittäminen vaatii työntekijältä motivaatiota oppia uutta kyetäkseen laadukkaaseen työhön. (Leskelä 2002, 12–13.)

### 3.4 Johtajuuden merkitys vapaaehtoistyössä ja sen kehittämisessä

Johtajalla on hyvä olla eettistä herkkyyttä havaita hiljaisia signaaleja uusiin tarpeisiin. Työntekijöihin, organisaatioon ja työhön tehtäviä muutoksia ei tule nähdä uhkana vaan mahdollisuutena, joilla pysytään ajan tasalla. Seurakuntien johtajien tehtävä on ikään kuin fasilitoida eli järjestää sellainen ympäristö, jossa innovaatioille on sijaa. Kunkin työntekijän mahdollisuus oppia ja kehittyä omassa työssään lisää koko organisaation kykyä pysyä mukana muuttuvassa yhteiskunnassa. Tavoitteiden toteutuminen organisaatiossa tapahtuu opastamalla ja osoittamalla suuntaa, jonne toimintaa tulee suunnata. Yleensä työntekijää motivoi halu käyttää omaa asiantuntemustaan ja kokeilla uusia asioita jopa itsekseen. Hyvät innovaatiot voivat syntyä inhimillisen vuorovaikutuksen tuloksena, vuorovaikutteisesti, myös alhaalta ylöspäin -toimintamallin mukaisesti. (Seeck 2012, 247–276.) Innovaatioiden kautta seurakunnan, sen työntekijöiden, vapaaehtoisten ja työn on mahdollisuus kasvaa ja kehittyä.

Tietoyhteiskunnassa informaatiota olemassa olevista tuotteista saadaan Internetin välityksellä nopeasti, kuluttajat ja yritykset pystyvät hyödyntämään sitä reaaliajassa. Tässä on myös seurakuntien mahdollisuus. Evankeliumi kulki aikanaan ainoastaan ”apostolin kyydillä”. Nykyään se kulkee valonnopeudella. Ratkaisut sanoman etenemiseksi ja köyhien auttamiseksi voi sovittaa nyt vallalla olevan kontekstin mukaan.

Seurakunnissa uudenlainen toiminta ja uudenlaiset innovaatiot voivat parhaimmillaan luoda yhteyttä seurakuntalaisten kesken. Köyhien auttaminen ja vähäosaisista huolehtiminen uusien teknisten välineiden avulla on nykyisyyttä ja tulevaisuutta, kun halutaan ehkäistä köyhyyttä ja syrjäytymistä. Uusien välineiden käyttäjän ei tarvitse välttämättä olla toteutuksen objekti, vaan työntekijä tai seurakuntalainen, jolla on osaamista ja voimavaroja. On tavoiteltavaa muuttaa ajattelu- ja toimintatapoja. Tämä tapahtuu sen vuoksi, että markkinat muuttuvat maailman globalisoituessa nopeasti.

Seurakunnan johtamisessa tulisi olla ammattieettistä herkkyyttä. Menetelmien eettiseen tarkasteluun tarvitaan oikeanlaista motivaatiota ja tarkastelun kestäviä motiiveja (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 29, 33). Sanoma lähimmäisenrakkautesta ja kaikkein köyhimpien kohtaamisesta voidaan pitää esillä myös uusien menetelmien ja käytäntöjen avulla. Seurakunnissa olisi hyvä olla riittävästi herkkyyttä nähdä köyhien ja syrjäytyneiden mahdollisuudet uusista toimintaympäristöistä käsin. Tähän voidaan käyttää uusia johtamisen innovaatiomenetelmiä, tilanteet huomioiden varsin konkreettisin keinoin. Johtamisen ja henkilöstöhallinnon näkökulmasta tämä tarkoittaa työntekijöiden kannustamista kokeilemiseen ja hallittuun riskinottoon (Seeck 2012, 247–276.) Työntekijälle tämä tarkoittaa myös mahdollisuutta toimia monimuotoisissa ja ennakoimattomissa verkostoissa ja toimintaympäristöissä. Yhteistyön kasvattaminen kaupunkien, yhdistysten ja muiden kristillisten seurakuntien kanssa edistäisi varmasti yhteisten asioiden hoitamista. Tämä voi toteutua, kun johtaminen seurakunnissa saa uudenlaista otetta.

Hyvällä johtamisella voidaan luoda työyhteisö, joka on kehittyvä ja uudistuva. Se luo työhön merkityksellisyyttä ja vaikuttavuutta. Tyytyväisyys ja mielekkyys syntyvät onnistumisen kokemuksista, työn tulosten näkemisestä ja sen näkemisestä, miten oma työ vaikuttaa muihin, esimerkiksi asiakkaisiin. Omaan työhön, sen säätelyyn vaikuttaminen, työn ja oman ammattitaidon kehittämiseen vaikuttaminen luo tyytyväisyyttä ja mielekkyyttä. Tärkeässä osassa on myös sosiaalinen tuki niin työtovereilta kuin esimieheltäkin. (Lerssi-Uskelin ym. 2011.)



## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Työelämän kanssa yhteistyössä tehtävässä tutkimuksessa tavoitteena oli palvelun toimivuuden tutkiminen ja sitä käyttävien työntekijöiden asenteiden ja motivaation tutkiminen työntekijöitä haastattelemalla.

### 4.1 Tutkimuskysymykset ja kehittämisen tavoitteet

1. Millaiset asenteet ja motivaatiotekijät edistävät ja mitkä estävät Suurella sydämellä -palvelun ja sen lisäosien käyttöä? Millaisia asenteita ja esteitä tunnistetaan rekrytoitaessa vapaaehtoisia ammattilaisen avuksi? Tavoitteena on tunnistaa työntekijöiden asenteiden ja motivaation vaikutus palvelun käyttöön.

2. Pyydä apua -palvelun käyttöönotto ja käyttäminen, millaisia kokemuksia työntekijöillä on palvelun käytöstä? Tavoitteena on käyttöönoton prosessin kuvaus, vahvuudet ja heikkoudet sekä palvelun käyttöönoton ja käytön parantaminen.

### 4.2 Tutkimustyön haastateltavien valikointi

Työelämässä työntekijät ovat usein asiantuntijoita tehtävissään. Sen vuoksi meillä tutkijoina ei välttämättä ole kaikkiin tilanteisiin uusia ratkaisuja. Työntekijät oli asetettava hyvällä tutkimusasetelmalla uusiin näkökulmiin ja innovatiivisten oppimiskokemusten äärelle. Osallistuessaan esimerkiksi tutkimuksen haastateluun yhteisön jäsenten oppimiskokemus omasta työstään vahvistuu. Tutkija luo ikään kuin uusia fasilitetteja, joiden avulla yhteisön jäsenistä voidaan saada enemmän irti ja herättää refleктоimaan omaa työtään. Tällaista tutkimusasetelmaa pidetään Paulo Freiren 1970-luvulla kehittämänä emansipatorisena tutkimuksena. (Reason & Bradbury 2008, 159–171; Heikkinen 2010, 16–38.)

Tutkimukseen pyrittiin löytämään erityyppisiä seurakuntia tai seurakuntayhtymiä, joissa Suurella Sydämellä ja Pyydä Apua -palvelut ovat tai ovat olleet käytössä.

Pyydä Apua -palvelua käyttävien seurakuntien määrä tutkimustyötä tehdessä oli vähäinen, joten valikoimme myös mukaan seurakuntia, joissa toimi tai oli toiminut Suurella Sydämellä -palvelu. Kukin haastattelu tehtiin tutkijan ja haastateltavan ollessa läsnä samanaikaisesti. Tutkimuksessa ei käytetty puhelinhaastattelu- tai muuta etähaastattelutekniikkaa, vaikka se olisi ollut kohtuullisen helposti järjestettävissä. Luottamuksellisen haastattelutilanteen luomiseksi tutkijan ja tutkittavan välinen vuorovaikutus nähtiin merkitykselliseksi luottamuksellisuuden synty-miseksi haastattelun aikana. Valikoinnissa kiinnitettiin huomiota myös maantieteelliseen sijaintiin, jotta saataisiin monipuolisemmat näkökulmat, kun haastateltavat eivät ole toistensa läheltä.

Pyrimme kehittämään olemassa olevia toimintamalleja paremmiksi, reflektoidulla olemassa olevia prosesseja, niistä löytyviä mahdollisuuksia, vahvuuksia, puutteita ja muutostarpeita. Kun työtapoihin tai toimintaan pyritään vaikuttamaan tutkimuksen avulla, puhutaan interventtiosta. Pyrimme havaitsemaan subjektiivisia kokemuksia, tällöin tutkimuksen tekeminen ei oikeastaan voi olla kovin objektiivista vaan oikeastaan tutkijoina haastoimme tutkimusympäristömme näkemään asioita ja ilmiöitä uudelta kannalta. Havaitut asiat raportoimme Kirkkopalveluille.

#### 4.3 Aineiston keruu

Kirkkopalvelut toivoivat Suurella Sydämellä -palveluun liitettävän Pyydä apua -lisäosan tutkimista seurakunnissa, sillä sen käyttöönoton ja käytön prosesseja ei ole dokumentoitu, eikä myöskään työntekijöiden motiivin ja asenteiden vaikutuksia palvelujen käyttöön ole tutkittu. Tutkimusasetelma olisi ollut mahdollista asettaa koskemaan ainoastaan Tampereen seurakuntayhtymää. Pyydä apua -palvelu on ollut käytössä siellä ensimmäisenä. Tulokset Tamperetta tutkittaessa olisivat olleet toistettavissa myöhemminkin, mutta näkökulma olisi ollut melko suppea, kun kyseessä on kuitenkin valtakunnallisesti markkinoitava palvelu. Asetelman ollessa osin laadullinen ja osin produktiivinen palvelun kehittäminen, riskinä oli ikään kuin kahden toisistaan erillisen näkökulman liimaaminen toisiinsa. Kvalitatiivisten menetelmien tuli tutkimusasetelmassa tukea uusia toimintamalleja. Tästä

johtuen esimerkiksi työntekijöiden asenteita ja motivaatiota tarkasteltaessa tulosten valossa oli arvioitava, mikä oleellinen yhteys niillä on tulevaisuuden palvelun tuotannossa. Riskinä olisi voinut olla, ettei yhteyttä näiden välillä ole tai sitä ei synny. Toisaalta tällainenkin tulos olisi ollut raportoimisen arvoinen ja siitäkin olisi ollut johdettavissa tutkimustuloksia.

Tutkimusasetelman vaikeus selvisi tutkijoille ennen aineiston keruun aloittamista, mutta konkretisoitui hyvästä valmistelusta huolimatta myös aineiston keruun aikana. Kirkkopalveluiden kanssa oli alun perin sovittu Pyydä apua -lisäosan käyttöönoton dokumentoinnista ja kehittämisestä. Ennakolta saadun tiedon mukaan lisäosa oli käytössä yhdessä seurakunnassa. Haastattelun aikana kävi ilmi, ettei lisäosa ole käytössä kunnolla sielläkään. Sen sijaan lisäosan ei pitänyt olla käytössä toisessa seurakunnassa, jossa se tutkimuksen aikana havaittiin olleen käytössä jossain määrin. Tutkimustyön kannalta tämä asetti haastattelukysymysten ja vastausten kannalta haasteen. Haasteeksi muodostui vastausten yhdenvertaisuus ja pätevyys suhteessa alkuperäiseen tutkimusasetelmaan. Käytännössä asetelma pystyttiin laventamaan koskemaan koko Suurella Sydämellä -palvelua, fokusoiden Pyydä Apua -lisäosaan.

Jo aineiston keruussa voitiin havaita asioita, jotka ovat palvelun toiminnan kehittämisen kannalta merkityksellisiä. Se, keneltä tieto on peräisin tai mitä organisaatiota tieto koskee, ei ole oleellista. Anonyymiyys haastateltavia ja seurakuntia kohtaan koettiin tärkeäksi luottamuksellisuutta korostaen, jotta saataisiin mahdollisimman todenmukaista tietoa. Edellä kuvatulla asetelmalla pyrittiin mahdollisimman luottamukselliseen suhteeseen tiedonantajien kanssa. Asetelmalla mahdollistettiin myös käsitys siitä, ettei haastateltujen antamia tietoja ja luottamusta käytetä heitä itseään vastaan. (Janhonen & Nikkonen 2001, 197.) Tarkoitus ei ole ollut arvioida yksittäisen työntekijän tai seurakunnan toimintaa, vaan kerätä erilaisista kokemuksista, näkemyksistä ja havainnoista tietoa. Haastatteluista poimitut sitaatit tutkimustuloksissa on esitetty anonyymisti ilman tunnistettavia tietoja.

Aineiston keruumenetelmänä sovelsimme teemahaastattelua. Haastattelimme kuutta eri henkilöä eri puolella Etelä-Suomea, joille esitettiin teemahaastattelun

mukaisesti ennalta laaditut kysymykset. Kysymykset ovat luettavissa liitteessä yksi. Vastaajilla oli mahdollisuus vastata kysymyksiin vapaamuotoisesti. Ennalta laadituilla kysymyksillä pyrittiin saavuttamaan vastaajilta vertailukelpoiset vastaukset ja varmistamaan, että keskustelu pysyy kaikilla samojen teemojen äärellä. Haastattelut etenivät teemojen varassa yksilöllisesti ja haastateltavat vastasivat subjektiivisesti omien tulkintojensa, havaintojensa ja kokemustensa mukaisesti. Vastausten luonteesta johtuen haastattelija saattoi täydentää kulloinkin esille tulleita asioita kuhunkin teemaan liittyvillä lisäkysymyksillä. Tällä tavoin saatua aineistoa ei voida nimittää strukturoiduksi vaan puolistrukturoiduksi aineistoksi. Ennalta laadittujen kysymysten teemat ja aihepiirit olivat kaikille haastateltaville samat. Teemojen käsittely ja tarkentavat kysymykset saattoivat vaihdella riippuen haastateltavien vastauksista. Sen vuoksi haastattelut olivat selkeästi puolistrukturoituja teemahaastatteluita. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Teemahaastatteluun kuuluu olennaisena asioiden tarkentaminen spontaaneilla kysymyksillä, joita ei ole esitetty kaikille haastateltaville. Nämä kysymykset on tallennettu aineiston litterointivaiheessa litteraatioon, mutta niitä ei ole erikseen esitetty tutkimustyön raportissa. Tutkimuksessa pyrittiin eri näkökulmissa saamaan esille tutkittavien kokemuksia, asenteita ja motivaatioita. Tarkasti rajatut kysymykset olisivat voineet rajata kysymysten ja vastausten ulkopuolelle sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat tutkittavaan Suurella Sydämellä ja Pyydä Apua -palvelujen kokonaisuuteen käytön kokemuksista.

Vaikka haastattelut haluttiin toteuttaa mahdollisimman vertailukelpoisiksi, niitä ei ollut tarkoitus kvantifioida rinnakkain tilastollisilla analyysimenetelmillä. Määrällinen kvalifiointi edellyttäisi suuremman määrän haastatteluja.

Haastateltaessa työntekijöitä heille selvitettiin kirjallisesti tutkimusta koskevat tiedot; mitä varten tutkimus tehdään eli tutkimuksen tavoite, taustaorganisaatio (Diak), tilaaja (Kirkkopalvelut), tutkijat ja heidän yhteystietonsa, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus, tutkimusaineiston keruun toteuttamistapa (haastattelu, sen nauhoittaminen), tutkimukseen osallistumisen arvioitu aika, aineiston käsittely (litterointi ilman tunnistetietoja, niistä tiedon poiminta), käyttötarkoitus ja

säilyttäminen, haastateltavien yhteystietojen lähde sekä otannan tai valinnan perusteet, haastateltavien salattavat tunnistetiedot (nimi, organisaatio, tunnistettavat tapahtumat), arkistointi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Jokaisesta haastattelusta tehtiin audiotallenteet, jotka sijoitettiin omiin kansioihin sähköisessä muodossa. Tallenteet säilytettiin opinnäytetyön tekemisen ajan, tämän jälkeen ne tuhottiin. Päädyimme tallenteiden tuhoamiseen henkilöiden anonymiteetin suojaamiseksi aiemmin aikomamme tallentamisen sijaan. Haastattelun jälkeen aineisto kirjoitettiin sellaisenaan tekstinkäsittelyohjelmalla haastattelijan toimesta, mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Käytännössä litteroinnit on kirjoitettu muutaman päivän sisällä haastattelusta. Haastattelun litteroinnissa ei käytetty ulkopuolista kirjoittajaa. Haastattelujen litteroinneissa on poistettu äänähdykset, täytesanat ja sellaiset toistot, joilla ei ole merkitystä tutkittavan teeman sisällön kannalta. Toistoja, joilla on merkitystä sisällön suhteen, on pyritty säilyttämään niissä kohdissa, kun sillä on merkitystä kokonaisuuden kannalta. Taulukossa yksi on esitetty haastattelujen kestot ja litteroidun aineiston määrät haastatteluittain. Taulukossa on myös yhteenveto, josta ilmenee haastattelujen kokonaiskesto ja litteroidun aineiston määrä yhteensä.

TAULUKKO 1. Haastattelujen kestot ja litterointien sivumäärät tutkimuksessa

|                 | Kesto            | Litteroitua aineistoa |
|-----------------|------------------|-----------------------|
| Haastattelu 1   | 48 min           | 14 sivua              |
| Haastattelu 2   | 1 h 18 min       | 21 sivua              |
| Haastattelu 3   | 1 h 23 min       | 22 sivua              |
| Haastattelu 4   | 55 min           | 16 sivua              |
| Haastattelu 5   | 1 h 9 min        | 17 sivua              |
| Haastattelu 6   | 31 min           | 11 sivua              |
| <b>Yhteensä</b> | <b>6 h 4 min</b> | <b>101 sivua</b>      |

Tutkimuselosteessa tutkittaville on ilmaistu, ettei heidän henkilöllisyytensä, työpaikka tai muu tunnistettava seikka käy selville tutkimustuloksista. Tämän vuoksi jo litterointivaiheessa kunkin haastateltavan nimeen, ammattiin, asemaan, ikään, liittyvät seikat eivät tule esille. Litteroinnissa tunnistettavuuteen on toteutettu anonymisointi. Samalla periaatteella on toimittu myös haastatteluissa esiin tulevien muiden henkilöiden tietojen suhteen. Haastateltavan tai haastattelijan mainitsemat henkilöiden tunnistetiedot on anonymisoitu samalla periaatteella. Tunnistamiseen liittyvät tiedot on muutettu pseudotiedoiksi, jotta vastauksen personointi on mahdollista analyysivaiheessa. Pseudotietoihin liittyvät henkilöiden tiedot ovat selvillä ainoastaan tutkijoilla.

#### 4.4 Aineiston luonne

Haastattelujen aineisto on haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin, näkemyksiin ja tuntemuksiin perustuvaa kerronnallista aineistoa. Siihen sisältyy mahdollisesti myös työyhteisön subjektiivisia kokemuksia. Teemojen käsittely ja syvällisyys oli riippuvaisia haastattelijan ja haastateltavan välisestä kommunikaatiosta ja kuinka turvalliseksi haastateltava tilanteen koki. Syvällisempi haastatteludialogi antaa yleensä runsaamman aineiston, joten luottamuksellisuuteen ja turvallisuuteen oli syytä kiinnittää huomiota (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135). Haastattelun syvällisyyteen vaikutti myös se, miten haastateltava on asiaa aiemmin pohtinut tai käsitellyt. Tähän tutkijoina emme pystyneet vaikuttamaan. Haastattelun aineisto on haastateltavien omakohtaista kokemusta ja omalla tavoin sanoittamaa ja kuvailevaa aineistoa.

#### 4.5 Analyysimenetelmä

Aineiston analyysimenetelmänä käytimme aineiston teemallista analyysiä. Yhden haastattelun litteroitu dokumentti oli keskimäärin 20 sivua, haastatteluja tehtiin kuusi. Aineistomäärän tutkiminen olisi ollut valtava urakka ilman selkeää menetelmällistä näkökulmaa. Analysoinnissa pidimme mielessä kaksi seikkaa: tutkimuskysymys sekä kysymys, johon haastateltavaa on pyydetty vastaamaan.

Haastatteluaineistossa vastauksia on varmasti myös kysymyksiin, joita ei haluttu selvittää. Resurssien puitteissa joitakin näistä teemoista esitetään jatkotutkimuskohteiksi. Usein innovaatioiden parissa työskennellessä tulisi ajatella ikään kuin ”Ajattele laatikon ulkopuolelta”. Aineiston analysointivaiheessa on kuitenkin pidettävä mielessä alkuperäinen tutkimuskysymys. Teemallista analyysiä tehdessämme koetimme tarkentaa ajatusta ajattelemalla ikään kuin ”Ajattele laatikon sisällä.” Tällä tavoin laajasta haastatteluaineistosta pystyttiin selvittämään tärkeimmät teemat (O'Connor & Gibson 2016, 66.)

Aineiston luokittelussa oli eduksi pysytellä mahdollisimman neutraalilla linjalla. Calro Gribichin (2013) on jäsentänyt puolistrukturoidun aineiston analyysiin periaatteita, joita pystyimme hyödyntämään. Kriittisyys ja skeptisyys kvalifiointia tehdessä olisi saattanut vaarantaa tutkimuksessa aiheeseen liittyvien ilmiöiden havaitsemista. Haastattelukysymyksiin mukaisesti vastaukset teemoitettiin palvelujen käyttökokemuksiin liittyviin, työntekijöiden motivaatioon ja asenteisiin liittyviin ja mahdollisiin kehitysideoihin ja tarpeisiin. Pyrimme havaitsemaan teemoihin liittyvät seikat ikään kuin asemasta, jossa emme hyväksy tai hylkää mitään väitettä ennen sisällön analyysiä. Kaikki aineistoon liittyvät väitteet olivat jäsentelyvaiheessa yhtä arvokkaita. Vasta analysointia tehdessä niiden sisällöille annettiin tutkimuskysymystä ajatellen toisistaan poikkeavaa relevanssia. Teemoja etsittiin yksittäisistä termeistä, useampaan kertaan löytyvistä termeistä, mutta joistakin termeistä jopa niiden vastakohtien kautta. Aineistosta pyrittiin havaitsemaan väitteitä ja niiden vastaväitteitä. Laajasta aineistosta oli mahdollisuus poimia haastatteltujen kuvaamia sisällöllisiä yhtäläisyyksiä, yleistyksiä ja ristiriitoja, jopa yhden haastattelun sisällä. Tämän lisäksi teemoihin saatiin sisältöä vertaamalla eri haastateltujen vastauksia keskenään yhtäläisyyksien, yleistyksien ja ristiriitojen näkökulmasta.

Haastattelulla kerättiin aineistoa ikään kuin yksityisestä vastauksesta yleistäen eli induktiivisesti. Teemahaastattelun teemat on laadittu tutkimussuunnitelmavaiheessa yhdessä tutkimuksen tilaajan kanssa. Sisällön analyysi alkoi osittain jo haastattelun aikana, jolloin haastattelija tarttui asioihin, jotka tuntuivat olennaisilta tutkimuskysymysten näkökulmasta tehden tarvittaessa lisäkysymyksiä, kummin-

kaan ottamatta kantaa haastateltavan kommentteihin. Aineiston käsittelyssä käytettiin aineistolähtöistä päättelyä. Kvalifiointia tehtiin luokittelemalla, poimimalla ja tulkitsemalla saadun aineiston merkitystä tutkittavan asian näkökulmasta. Mitään tietoteknistä analysointiohjelmaa ei käytetty. Aineiston luokittelun jälkeen saatu materiaali tulkittiin ja yhdistettiin siihen liittyvään ilmiöön raportoitavaksi. Noudatimme Hirsjärvi & Hurmeen antamia ohjeistuksia tieteellisen tutkimuksen tekemiseen (Hirsjärvi & Hurme 2001, 44–45, 64–65, Hirsjärvi & Hurme 2008, 136–145).

Kustakin litteroidusta tiedostosta on tehty litterointiin perustuen teemoitettu versio, joka perustuu alkuperäiseen haastattelurunkoon. Haastattelijat ovat keränneet litteroidusta aineistosta haastateltujen esittämät seikat haastattelukysymysten teemojen alle. Näitä ovat palvelun käyttökokemukset, asenteista ja motivaatiosta kertovat vastaukset, sekä esteistä, haasteista ja onnistumisista kertovat vastaukset. Aineiston ryhmittely teemoihin tehtiin kahteen kertaan. Aineistossa on pyritty säilyttämään mahdollisimman huolellisesti kaikki keskeinen sisältö. Tässä vaiheessa on jouduttu turvautumaan osin tulkintaan vastausten suhteen. Tämän jälkeen aineistoa tarkasteltiin teemoittain ja analysoitiin tarvittaessa ryhmitellen tutkimustuloksiksi. Aineistoa tarkasteltiin myös kokonaisuutena, jotta pystyttiin katsomaan, mistä se kertoo suhteessa tutkimuskysymyksiin tai onko palvelun käyttökokemuksilla ja asenteessa havaittavissa yhteneväisyyksiä.

#### 4.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Laadullisesti eettisen ja luotettavan tutkimustyön tunnus on hyvä tieteellinen käytäntö, Good scientific practice (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132). Tutkimuksen luotettavuutta on haluttu parantaa riittävän hyvällä ja avoimella raportoinnilla. Pätevyyden arviointi tutkimuksen eri vaiheisiin vahvistaa tulosten pysyvyyttä ja antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida tehdyt valinnat ja tulkinnat (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 217–218). Tutkimuksessa eettisyys on otettu huomioon suunnittelu-, haastattelu-, analysointi-, raportointi- ja julkaisuvaiheissa Kuulan (2011, 34–35, 87–90) ohjeiden mukaisesti.



Tutkimuksen asemointi laajempaan teoreettiseen taustaan luo työlle hyvän perustan. Eettisesti tärkeää on myös merkitä huolellisesti muilta tutkijoilta saadun tiedon lähteet ja antaa kunnia tutkimuksen tehneelle. Työn teoreettisen viitekehysten toteutuksessa on hyvä pitää mielessä lähdekriittisyys (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010). Työssä tämä vaatimus on otettu huomioon alusta lähtien.

Tutkimuksen riskiarvioinnissa eettisyys on syytä mainita erikseen tutkimuksen luonteesta johtuen. Ennen tutkimuksen toteuttamista eettisyyteen on kiinnitettävä huomiota, ettei tutkimuksella aiheuteta sellaisia ongelmia, joka muuttaa toimintaympäristöä haitalliseen suuntaan.

#### 4.6.1 Eettisyys ja luotettavuus aineiston käsittelyssä

Teemahaastattelujen aikana tehtiin spontaaneja, tarkentavia kysymyksiä haastateltaville, jotka ovat tulkittavissa myös johdatteleviksi kysymyksiksi. Luotettavuuden näkökulmasta tämä koettelee aineiston objektiivisuutta. Tämä on pyritty huomioimaan tutkimustuloksia analysoidessa. Tutkimustulosten analysoinnissa tapahtuu tulkintaa, jolloin aineistoa ei raportoida sellaisenaan. Tästä näkökulmasta katsottuna tutkijat ovat ikään kuin asetelman luoja (Tuomi & Sarajärvi 2013, 135–136.)

Tutkijoiden omat mielipiteet, näkemykset, kokemukset tai ajatukset eivät saaneet vaikuttaa missään haastattelun vaiheessa haastateltaviin. Tutkimuksen ulkopuolella kummallakaan tutkijoista ei ole mitään sidoksia tutkimuksen tilaajaan, seurakuntiin tai haastateltaviin henkilöihin. Haastateltavien valikoinnissa käytettiin apuna sekä Kirkkopalveluilta saatavaa tietoa Suurella Sydämellä -palvelun ja Pyydä Apua -palvelun käyttäjäorganisaatioista, että tutkimalla eri kaupunkien vapaaehtoistyö.fi -sivustoja ja ilmoitusmääriä niillä. Lopullisen haastateltavien valinnan teimme tutkijoina itsenäisesti suhtautuen kriittisesti etukäteisinformaatioon. Lisäksi otimme huomioon maantieteellisesti laajan alueen. Haastateltavien henkilöiden ja tutkijoiden välillä ei ollut sellaisia riippuvuussuhteita, jotka olisivat vaikuttaneet tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen. (Eskola & Suoranta 1998, 55.) Valikoitujen paikkakuntien seurakuntien vapaaehtoistyön yhteyshenkilöihin tai

koordinaattoreihin otettiin yhteyttä ja tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta korostaen kysyttiin suostumusta haastatteluun. Haastateltavia oli lopulta kuusi eri puolilta Suomea neljästä eri maakunnasta. Haastatteluissa pyrittiin käyttämään aikaa yksittäisiin asioihin enemmän ja monipuolisesti pikemminkin kuin moniin asioihin lyhyen aikaa (Pietarinen & Launis 2002, 61).

Litteroinnissa kiinnitimme erityistä huomiota tarkkuuteen ja luotettavuuteen. Tutkimustulokset koottiin analysointivaiheessa yhdeksi isoksi kokonaisuudeksi teemoittain, jolloin loputkin yksittäiseen haastatteluun yhdistettävät seikat hävisivät. Samaa periaatetta on käytetty analysoidessa haastateltavien vastauksia asenteiden ja motiivien pohjalta, jotta saimme karsittua epärelevantteja asioita ja sijoitettua ne oikean teeman alle. Haastattelut käytiin läpi teemoittain useaan otteeseen, jotta löydettäisiin olennaiset asiat tutkimuskysymyksiin liittyen. Teemoituksen yhteydessä kiinnitettiin huomiota muihin asioihin, jotka ovat oleellisia palvelun kehittämisen kannalta ja joita ei osattu ottaa huomioon tutkimuskysymyksiä ja teemoja muotoillessa. Teemoittain jäsenneetyt tiedot tuotettiin tämän jälkeen tulosten muotoon. Relevanttiuteen ja objektiivisuuteen kiinnitettiin huomiota tiedon tuottamisessa siten, etteivät tutkijoiden mielipiteet tai asenteet muokanneet tietoa väärään suuntaan. Koska aineiston käsittely pohjautuu osin tulkintaan aineistosta, riittävällä teoreettisella perehtyneisyydellä on voitu lisätä luotettavuutta aineiston käsittelyyn (Hannula 2007, 122).

#### 4.6.2 Tulosten eettisyys ja luotettavuus suhteessa tilaajaan

Tutkimusta tehtäessä on pyritty toimimaan eettisesti oikein suhteessa tilaajaan, tutkittaviin henkilöihin, käsiteltävään aineistoon ja tuloksiin. Yhteistyö työn tilaajan kanssa oli välttämätöntä tutkittavan aiheen selvittämisen suhteen. Luottamusta herättävä ja luottamuksellinen toiminta oli edellytys tutkimusta tehdessä uskottavuuden kannalta kaikissa vaiheissa. Tutkijoina eettiseen toimintaan kuului toimia rehellisesti ja huolellisesti. Tutkimus suunniteltiin, toteutettiin ja raportoitiin tieteellisesti hyväksytyjen tapojen mukaisesti. Ensiarvoisen tärkeää oli tutkimukseen osallistuneiden vapaaehtoisuuden korostaminen. Luottamuksellisuus korostui

haastateltaessa henkilöitä, heidän asenteitaan, motivaatiota suhteessa tutkittavaan palveluun ja kun tutkittiin organisaation toimintaan liittyviä seikkoja.

Usein pätevyyden mittariksi on annettu luotettavuuden ja pysyvyyden arviointi. Pysyvyyttä voidaan arvioida suorittamalla tutkimus uudelleen samoilla menetelmillä. Palvelua kehittävässä tutkimuksessa tällainen asetelma on hankala. Mikäli tutkimuksella on saatu aikaan onnistunut interventio, tutkimuskenttä on muuttunut jo siinä vaiheessa niin merkittävästi, ettei samoilla menetelmillä voida saavuttaa samanlaisia tuloksia. Samassa yhteydessä on nähtävä tutkijan rooli. Kun tutkijan tehtävä on muuttaa olemassa olevia käytäntöjä ja toimintaympäristöä, tutkija ei ole suinkaan enää puolueeton sivustaseuraaja, vaan ikään kuin tutkimukseen kuuluva subjekti. Näiden seikkojen vuoksi toimintaa kehittäväälle tutkimukselle on muunlaisia mittareita pysyvyyden ja pätevyyden analysoinniksi. Tutkimusta on syytä arvioida laadukkuuden, uskottavuuden, oikeudenmukaisuuden ja käyttökelpoisuuden näkökulmista. Tästä syystä normaaleina pidettyjä reliabiliteettia ja validiteettia ei voida käyttää arvioinnissa perinteisenä menetelmänä. (Heikkinen, Huttunen & Moilanen. 1999, 111–113.)

Onnistuneen tutkimuksen yksi tunnusmerkki on esimerkiksi uusi käytäntö, joka osoittautuu toimivaksi. Käytännöllisesti eli pragmaattisesti tämä tarkoittaa: se mikä toimii, on totta. Tuloksia arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, mitä on pidettävissä onnistuneena käytäntönä tai toivottavana seurauksena. Samassa yhteydessä tulee kyseeseen muuttuneen toiminnan eettinen tarkastelu. Tulosten luotettavuutta parantaa edelleen niiden suhteuttaminen ja vertaaminen laajempaan teoreettiseen taustaan. (Heikkinen ym. 1999, 118–120.) Tämä vaatimus on huomioitu tulosten julkaisussa, produktion avulla.

Palvelun tutkimista tehtäessä vaikutuksia syntyy jo työn aikana, sillä haastattelujen tulos ohjaa palvelun kehittämistä. Kehittämisessä otettiin huomioon tilaajan etu ja odotukset, jotta palvelu sopii edelleen kokonaiskonseptiin ja vastaa tarkoitustaan sekä on palveluystävällinen niin palvelun käyttöön ottajille (seurakunnille) kuin käyttäjillekin. Olemme pyrkineet toimimaan eettisesti ja luotettavasti suhteessa tilaajaan, saattamatta tätä negatiiviseen asemaan. Hyvän periaatteen mukaisesti myös tässä työssä tilaaja määrittelee tulosten julkaisemista ja käyttöä

koskevat ehdot. Olemme pyrkineet olemaan puolueettomia tutkijoita. Emme ole antaneet kehittämistyön tilaajan, haastateltavien, ulkopuolisten, omien asenteidemme tai aikaisempien kokemusten vaikuttaa käytettyihin menetelmiin tai saatuihin tuloksiin. Aineiston analyysin ja siitä tehtyjen johtopäätösten tarkka raportointi lisää luotettavuutta. Tekemämme havainnot on purettu osiin eri teemojen ympärille. Kukin teema on liitetty erilliseen teoreettiseen viitekehykseen, joka on esitetty tutkimuksen teoriaosassa. (Tuomi & Sarajärvi, 2013.)

#### 4.7 Tutkimuksen työnjako ja tekeminen

Tutkimuksen taustateorian jaoimme aiheiden mukaan. Jarkko Åström perehtyi Kirkkopalveluun, vapaaehtoistyöhön ja johtajuuden merkitykseen vapaaehtoistyössä. Sirke Yrjösuuri perehtyi arvojen ja asenteiden merkitykseen, työn mielekkyyteen ja motivaatioon. Tutkimuksen tekemiseen ja analysointiin liittyvän teorian teimme yhdessä. Haastatteluita kumpikin teki kolme kappaletta litteroiden omansa, jonka jälkeen kumpikin osallistui jokaisen haastattelun eri analysointivaiheisiin. Tuloksia kasatessa Yrjösuuri keskittyi asenteisiin ja motivaatioon liittyviin asioihin. Åström puolestaan keskittyi puolestaan palvelun käytettävyyteen, käyttökokemuksiin ja markkinointiin liittyviin asioihin. Tämän jälkeen tuloksia tarkasteltiin yhdessä. Koko opinnäytetyöprosessin ajan olemme kommentoineet ja arvioineet toistemme tekstejä. Lisäksi olemme keskustelleet asioista hakien riittävää näkökulmaa ja tarpeen vaatiessa rajanneet ja arvioineet aineistoa yhdessä.

## 5 TULOKSET

Haastatteluissa saatu aineisto jaettiin haastattelukysymysten mukaisesti teemoihin. Teemoiksi muodostui asenteesta ja motivaatiosta kertovat ja vaikuttavat tekijät, palvelun käytettävyyteen vaikuttavat tekijät ja käyttökokemukset ja markkinointia edistävät ja heikentävät tekijät. Vastauksia tarkasteltaessa Suurella Sydämellä ja Pyydä Apua -palvelua tutkitaan useimmiten yhdessä. Näistä käytetään yhdessä nimitystä Suurella Sydämellä -palvelu. Pyydä Apua -palvelua koskevia vastauksia käsiteltäessä asiasta mainitaan erikseen.

### 5.1 Työntekijän asenne ja sen vaikutus palvelun käyttöön

Asenteista puhuttaessa Suurella Sydämellä ja Pyydä Apua -palveluja ei erotella, vaan puhutaan yleisesti palvelusta. Haastatteluista oli selkeästi havaittavissa ja erotettavissa työntekijöiden asenteet omaa työtä, työyhteisöä, esimiehiä, vapaaehtoisia, tutkittavaa palvelua ja sen markkinointia kohtaan.

#### 5.1.1 Työntekijän asenne omaa tehtävää, vapaaehtoistyötä kohtaan

Jokaiselle haastateltavalle kuului vapaaehtoistyö oman työn vastuualueena jollakin tapaa. Osa heistä hoiti ainoastaan sitä ja osa teki työn yhtenä vastuualueena vapaaehtoistyötä muun työn ohessa. Sillä ei ollut havaittavissa merkitystä asenteeseen, oliko vapaaehtoistyö yksistään työmuotona henkilöllä vai muun työn ohessa. Vapaaehtoistyötä sinällään pidetään tärkeänä ja arvokkaana työmuotona haastateltujen mielestä. Kaikkien haastateltujen kohdalla työn arvokkaana pitäminen ja toiminta eivät kohdanneet.

Aineistosta on havaittavissa suurimmalla osalla vahvaa sitoutumista vastuuna olevaan työmuotoon ja se nähdään tärkeänä osana seurakunnan toimintaa. Sillä on myös selkeä yhteys palvelun toimivuuteen haastatteluja kokonaisuuksina kat-

sottuna. Sitä pyritään hoitamaan aktiivisesti ja innostuneesti, lisäksi vapaaehtoistyössä nähdään paljon etuja ja mahdollisuuksia seurakuntalaisille toteuttaa arjen kristillisyyttä käytännössä. Haastateltavat totesivat sen vahvistavan osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä pienemmällä että laajemmalla sektorilla. Monen haastatellun mielestä vapaaehtoiset helpottavat työntekijän työtä, kun työntekijän ei tarvitse ehtiä jokaisen lähimmäiseksi, vaan apuna ovat vapaaehtoiset.

Musta se on innostavaa! Se on mahtavaa ja siinä on nähnyt työn onnistumisen. Oon hoitanut sitä kentän tarpeita ja sit saanut sanoa ihmisille, ett sua tarvitaan. Ja se on ollut sitä niiko mitä tarvitaan. Diakoniatyöntekijänä nään niin mielekkäänä kuin olla ja voi. Ja myös sen, ett ei mun tarvii olla se, joka on joka ihmisen enkeleinä, eikä mun tarvii olla se, joka saa kaiken suitsutuksen vanhuksilta, ett 'Aaa, ihanaa, ett tulit!'. Ett se voi olla seurakuntalainen, joka saa sen saman. (Haastateltava 4)

Aineistosta on havaittavissa, että seurakunnissa, joissa työntekijät ilmaisivat haluttomuutta, vastentahtoisuutta ja sitoutumattomuutta vapaaehtoistyötä kohtaan sekä palvelun käytön opettelua ja hallintaa kohtaan, palvelua ei kyetty hyödyntämään työssä tai siitä oli luovuttu kokonaan. Lisäksi haastateltavien mukaan siihen vaikuttavat myös muun työyhteisön ja esimiehen toiminta. Osa haastateltavista kertoi suhtautumisensa verkossa liikkumiseen ja siellä toimivaan palveluun vastenmieliseksi osittain omien tietoteknisten taitojen puutteen vuoksi ja osittain oman asenteen vuoksi, jolloin he olivat myös innottomia ottamaan asioista selvää saadakseen palvelun tehokkaammin toimimaan. Sen nähtiin tällöin enemmän lisäävän työtä ja rasittavan työntekijää kuin helpottavan työn tekemistä. Palvelun pelätään tuovan mukanaan työntekijää kuormittavia asioita, kuten hallitsemattoman määrän avunpyyntöjä, tehtävien hoitamista ja kuormittavia kohtaamisia. Työntekijöiden asenteeseen vaikuttavat haastatteluaineiston mukaan henkilösuhteet, ilmapiiri, kyky työskennellä yhdessä, johtaminen, työn lisääntymisen pelko ja pelko omasta riittävydestä ja kyvystä vastata tehtäviin.

Pyydä Apua -palvelusta kysyttäessä: Minua surettaa se, ett diakoniatyöntekijöiden asenne on se, ett ne pelkää, ett sielt tulee lisää töitä ja ne pelkää, ett sielt tulee tosi vaikeita pyyntöjä, niiku tälläsii itsemurhakandidaatteja, johon ne ei pysty heti reagoimaan. Ja sit se, ett kenen tehtävä on, olis se, ett ottais kopin ja jakais eteenpäin! (Haastateltava 1)

Aineistosta on havaittavissa myös työntekijän roolista kertova asenne. Osa pitää tärkeänä, että voi toimia seurakuntaan osallistavana ja mahdollistaa seurakuntalaisille paikan ja tavan toteuttaa seurakuntalaisuutta, olla yhteydessä muihin seurakuntalaisiin auttaen ja saaden apua. Lisäksi työntekijät eivät pidä itseään korvaamattomina, vaan näkevät enemmänkin mahdollisuutena, että pystyvät palvelun avulla hyödyntämään vapaaehtoisten monenlaista osaamista työssään. Osa työntekijöistä puolestaan mieltää oman roolinsa niin, että heidän pitää olla itse paikalla, toteuttamassa ja tekemässä, eikä vapaaehtoisilla voi teettää omia töitään. Myös erilaiset vastuuseen liittyvät kysymykset vaikuttavat vapaaehtoisten käyttöön. Seurakunnan linjaus ja muiden työntekijöiden asenne vapaaehtoistyön tekemistä kohtaan vaikuttavat työntekijän rooliin ja työnkuvaan. Joissakin seurakunnissa vapaaehtoistyö on määritelty omaksi työmuodoksi ja tällöin sille on annettu tärkeä merkitys seurakunnassa. Toisissa se on mielletty työtavaksi, jolloin sen toteuttaminen on työntekijän oman valinnan varassa ja vapaaehtoista.

### 5.1.2 Työyhteisön asenteet

Seurakunnissa, joissa työmuodot ovat hyvin eriytyneitä ja työtä tehdään itsenäisesti, toisista tietämättä ilman työmuotojen välistä yhteistyötä, ei ajatella myöskään asioita kokonaisuuksina, eikä toteuteta yhteistä seurakuntaa haastateltavien mielestä. Työyhteisöissä on havaittavissa haastateltujen mukaan vapaaehtoistyötä kohtaan asenne: ”Ei kuulu mulle!” - erityisesti silloin, kun työyhteisössä on joku, joka vastaa vapaaehtoistyön koordinoinnista. Osassa seurakuntia ei myöskään uusia toimintatapoja nähdä tarpeellisina.

Se rahankeruu-juttu, mikä on tää rahankeruu-juttu, mikä on tää ihan upouusiin, mikä on kans linkitettäviss tänne Suurella Sydämellä. Sitä heitin näille mejän diakoniatyöntekijöille. Ne oli ihan kaikki sitä mieltä, ett heillä on seurakunnan puolesta hyvin avustusrahaa, ettei tarvi mitään paikallisia keräyksiä järjestää. (Haastateltava 1)

Toisaalta haastatteluissa tuli esiin, että monissa työyhteisöissä vapaaehtoistyötä ja siihen liittyvää palvelua pidetään tärkeänä ja tarpeellisena. Koko työyhteisön sitoutuessa palveluun sen käyttö on huomattavasti laajempaa ja monipuolisempaa ja siihen on paneuduttu, vaikka jollakin työntekijällä olisikin koordinoitavastuu. Myös työnjaollisista asioista on tällöin pyritty sopimaan.

Tää on tuonut jäsentämistä, vapaaehtoistyön jäsentämistä ja sitä, että kuka tekee ja mitä tekee, jotta seurakuntalainen sais palvelun, mitä on pyytänyt. Siin pitäis kuitenkin jäsentää se, että kuka haastattelee vapaaehtoiset, kuka rekrytoi, kuka sit saattaa ne vapaaehtoistyöntekijät sinne kenttätyöhön ja kuka valvoo sitä kenttätyötä ja kuka kouluttaa sitä ja kuka hoitaa sitä koko kokonaisuutta. Että luodaan tällaisia yhteisöllisiä tapahtumia, joissa kaikki on läsnä. (Haastateltava 4)

Palveluun sitoutuneissa työyhteisöissä nähdään myös verkostoitumisen mahdollisuus oman organisaation ulkopuolelle tärkeänä ja sitä kautta positiivinen yhteisöllisyyden ja osallisuuden lisäämisen mahdollisuus yhteisössä. Myös uudenlaisia toimintamuotoja pidetään mahdollisuuksina kehittää omaa työmuotoa.

Työyhteisön asenne ilmenee myös palvelun käytön vastuullisuudessa ja aktiivisuudessa, mm. miten aktiivisesti tehtäviä laitetaan palveluun ja otetaan vanhat tehtävät pois, ilmoitetaanko sovitusti, miten nopeasti ilmoittautumisiin tai avunpyyntöihin vastataan, pidetäänkö rekisteriä ajan tasalla omasta puolesta ja miten työyhteisönä kyetään hoitamaan sijaisjärjestelyt. Palvelulla nähtiin olevan vaarana jäädä hahmottomaksi ja näkymättömäksi, ellei sitä aktiivisesti tuoda esille työyhteisössä. Työntekijöiden hyvällä perehdyttämällä ja tukemisella puolestaan nähtiin olevan suuri merkitys asenteisiin käytön suhteen. Lisäksi pidettiin tärkeänä työntekijän ja työyhteisön molemminpuolisen tuen, kannustuksen ja kiitoksen merkitystä. Myös Kirkkohallituksen korostusta vapaaehtoistyön tärkeydestä pidettiin tärkeänä asenteisiin vaikuttamisena sekä motivoivana tekijänä.



### 5.1.3 Esimiesten asenteet

Haastatellut puhuivat haastattelussa omista, työalaa koskevista esimiehistä sekä kirkkoherrasta esimiehenä. Esimiesten asenteista on haastateltujen kertoman perusteella havaittavissa sekä vahvaa, välittävää johtamista, että välinpitämättömyyttä, alaisten työalasta ja työstä piittaamatonta johtajuutta. Välittävä johtaminen näkyi kiinnostuksena, huomioimisena, tukena, riittävien resurssien antamisena ja oikeudenmukaisesta työnjaosta huolehtimisena. Esimiehen määrittelemistä resursseista tärkeimpinä haastatellut kokivat riittävän ajan antamisen vapaaehtoistyön hoitamiseen, kohtuulliset ja mielekkäät vastualueet sekä sijaistamiskysymykset palvelun toiminnan varmistamiseksi.

Välinpitämättömät esimiehet eivät osoita haastateltujen mukaan kiinnostusta työalaa, työtä tai työntekijää kohtaan. Päätökset tehdään työntekijöitä kuulematta, eikä työntekijä saa tarvitsemaansa tukea työn tekemiseen. Esimiesten suhtautumisella nähtiin olevan selkeä vaikutus työntekijän omiin asenteisiin omaa työtä ja sen hoitamista kohtaan sekä motivaatioon.

Klassikko ongelma on, ettei oo aikaa. Mulla ei oo aikaa, saati sitte muilla työntekijöillä! Sitä ei ehkä koeta niin tärkeänä, ett siihen varattais aikaa, vaan ajatellaan, ett se hoituu siin muun ohessa. Ja myös ite välillä aattelee, ett se hoituu siin muun ohessa. Nii, ett ei mul oo tuntimäärää esimerkiksi määritelty ollenkaan. (Haastateltava 1)

...Jos työntekijä, joka ois kovin innostunut vapaaehtoistyöstä, ei sitä saakaan tehdä syystä tai toisesta, onko siinä taustalla kateus, mustasukkaisuus, ettei joku innostu liikaa? Onks se sitte joltain pois? Ett sille, jolla selkeesti on lahjoja ja intoa, niin sille sitä ei annetakaan. Ja sit tuli toinenkin esimerkki mieleen, oli se, ett se joka tavallaan jo tekee sitä innoissaan, niin sille työnnetään entistä enemmän tehtäviä. (Haastateltava 1)

### 5.1.4 Asenne vapaaehtoisia kohtaan

Vapaaehtoiset nähdään tärkeänä resurssina niissä seurakunnissa, joissa työntekijä on itse innostunut vapaaehtoistyön hoitamisesta ja palvelua käytetään aktiivisesti. Vapaaehtoiset nähdään aktiivisina seurakuntalaisina, jotka haluavat to-

teuttaa kristillistä rakkautta konkreettisesti auttamalla lähimmäisiään, omia taitojaan ja lahjojaan käyttäen. Vapaaehtoiset arvokkaina näkevät työntekijät pitävät tärkeänä pitää yhteyttä säännöllisesti vapaaehtoiisiin, huomioida heitä, sekä huolehtia siitä, että heille annetaan uusia tehtäviä ja kutsutaan erilaisiin tilaisuuksiin sekä virkistäytymään, että kouluttautumaan.

Se on niin kuin ehdottoman välttämätöntä, että Pyydä Apua -palvelun puikoissa on semmoinen ihminen, joka ottaa semmosen henkilökohtaisen otteen niihin vapaaehtoiisiinsa. Sen vuoksi, että vapaaehtoinen ei ole vain kuormajuhta vaan hänen pitää saada pörkkanaa ja omenaa, ja hänen pitää saada tuntea, että häntä arvostetaan, hänen työnsä on merkityksellistä ja että ilman hänen työpanostaan tää maailma olis huomattavasti pimeempi paikka. (Haastateltava 2)

Asenteesta vapaaehtoiisiin kertoo haastateltavien mielestä myös tapa, jolla reagoidaan uuteen vapaaehtoiseen. Myönteisesti suhtautuvat pitävät tärkeänä työntekijän nopeaa kontaktinottoa ja alkuhaastattelun järjestämistä. Heille on myös tyypillistä se, että he ovat valmiit miettimään uudenlaisia tehtäviä, mikäli olemassa olevista ei löydy vapaaehtoiselle sopivaa tehtävää. ”Jokaiselle löytyy jokin” -periaatteella halutaan varmistaa, että jokainen saa tuntea itsensä tervetulleeksi, tarpeelliseksi ja tärkeäksi tehdessään vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoisten palvelutehtävien perehdytykseen paneudutaan, samoin jälkihoito on tärkeä, joka toteutetaan henkilökohtaisten keskustelujen lisäksi järjestämällä ryhmätyönohjausta, purkuryhmiä ja tarpeen mukaisia koulutuksia vapaaehtoisille. Kiittäminen, erilaiset muistamiset, retket ja uutiskirjeet säännöllisesti kuuluvat vapaaehtoisista huolehtimiseen.

Aineistosta käy esille myös negatiivinen suhtautuminen vapaaehtoiisiin. Tällöin vapaaehtoistyössä nähdään enemmän haasteita ja ongelmia kuin mahdollisuuksia. Vapaaehtoisia pidetään rasittavina, voimavaroja vievänä, epäluotettavina ja osaamattomina. Heille ei haluta antaa vastuullisia tehtäviä ja heidän osaamisensa on työntekijän mielestä arveluttavaa.

Musta hankalinta on työntekijöiden asenne opettaa siihen, että hei oikeesti vapaaehtoiset on voimavara eikä rasite! Kun niin helposti ajatellaan, että kun myö saadaan tästä palkkaa niin meidän pitää tehdä tää! Eikä ajatella sitä silleen, että isompaan juttuun, että tää on meidän yhteinen seurakunta.

Ett on ihmisii, jotka oikeesti tykkää täst, mitä mie inhoon. Tai eihän myö kukaan voi yksin voida tehä yhtään mitään, vaan porukalla tää hoituu! (Haastateltava 1)

Ne vapaaehtoiset kuin pieniä lapsia joskus hoitelis. Joskus niist on enemmän huolta ja vaivaa ku apua. On se sekii! Muistan, kun siel kirkoll puhuttiin, ett se totuus, ett itehän myö ollaan se tulppa! Puhutaan, ett vapaaehtoiset ois kivoja ja niitä pitää saada. (Haastateltava 3)

Toisaalta haastatteluista ilmenee myös pelko, että joku vapaaehtoinen tekee oman työn paremmin kuin työntekijä itse. Uusien vapaaehtoisten pelätään kuormittavan työntekijöitä hoidattamalla itseään työntekijällä. Samoin työntekijät pitävät ongelmallisena vapaaehtoisten käyttämistä apuna omassa työssä mm. ovien avaamisen ja sulkemisen vuoksi, heille ei uskalleta antaa kiinteistöjen avaimia, vapaaehtoisten ammattitaidosta ei ole varmuutta ja lisäksi Kipaa (Kirkon palvelukeskus) pidetään esteenä. Vapaaehtoisten sitoutumiskykyä pidetään heikkona. Negatiivisesti vapaaehtoisiiin suhtautuvissa seurakunnissa ei palvelu toimi kunnolla ja vapaaehtoisten määrä on melko pieni.

#### 5.1.5 Asenne palvelua ja sen markkinointia kohtaan

Palvelu toimii hyvin eri tavoin haastatelluilla paikkakunnilla. Palvelun teknistä toimivuutta ja helppoutta pidettiin tärkeänä, koska silloin siihen on helppo tarttua ja toiminnot ovat nopeasti omaksuttavissa. Aineistosta on havaittavissa myös, että palvelua pidetään epäluotettavana, ja tämän vuoksi työntekijät pitivät samaan aikaan yllä toista vastaavaa rekisteriä vapaaehtoisista.

Seurakunnan linjaus vapaaehtoistyön suhteen puolestaan vaikuttaa siihen, miten hyödyllisenä ja tarpeellisenä palvelua pidetään paikkakunnalla. Annettujen resurssien, esimiesten toiminnan, organisaation sitoutuneisuuden ja suhtautumisen, työntekijöiden innokkuuden ja sitoutuneisuuden sekä tietoteknisten valmiuksien katsottiin vaikuttavan palvelun toimivuuteen ja käyttöön. Työntekijät eivät halua ylläpitää palvelua tai työmuotoa, ellei riittäviä resursseja ole siihen annettu. Tämä ilmeni kritiikkinä esimiehiä kohtaan työn kuormittavuuden huomioimisessa

työnjaossa ja siitä, ettei ole karsittu vastuualueiden määrästä silloin, kun on otettu uusia työmuotoja käyttöön.

Palvelun markkinoinnissa on monenlaisia käytäntöjä. Osassa ei palvelua markkinoida mitenkään. Toiset luottavat siihen, että se markkinoi itse itseään. Osa pitää säännöllistä, laaja-alaista näkyvyyttä tärkeänä sekä työntekijöille että seurakuntalaisille. Ne, joilla on laajaa yhteistyötä paikkakunnan muiden organisaatioiden kanssa, pitävät myös positiivisena sitä, että yhteistyökumppanit markkinoivat palvelua monipuolisesti. Markkinointi on joillekin yksittäisille työntekijöille haasteellista. Hyvänä pidetään näkyvyyttä esimerkiksi seurakunnan lehdessä logon muodossa tai mainoksena. Myös paikallislehtien tekemät jutut palvelusta ja mahdollisuuksista toimia vapaaehtoisena ovat pidettyjä. Monet jakavat myös mainoslehtisiä erilaisissa tilaisuuksissa. Mainonnalla ja näkyvyydellä katsotaan olevan suora vaikutus mielenkiintoon palvelua kohtaan. Oman organisaation sisäistä mainostusta, palvelusta säännöllisesti muistuttamista pidetään tärkeänä palvelun aktiivisen käytön takaamiseksi.

## 5.2 Motivaatioon vaikuttavat tekijät

Työyhteisön ilmapiirillä ja työstä saadulla palautteella on haastateltavien mukaan suuri vaikutus työn mielekkyyteen. Innostuneessa ja positiivisessa ilmapiirissä on motivoivampaa työskennellä kuin syyllistävässä tai kateellisessa. Ilmapiirillä ja omalla motivaatiolla on vaikutusta siihen, miten vapaaehtoistyöstä kerrotaan muille työyhteisössä ja miten siitä informoidaan. Organisaation oman mainostuksen sekä Kirkkopalvelun mainostuksen ja yhteydenpidon katsottiin motivoivan, samoin kuin kirkon hallinnon myönteisten kannanottojenkin. Ne antoivat tunteen työn merkityksellisyydestä ja osallisuudesta laajempaan kokonaisuuteen. Työntekijöiden motivaatio käyttää palvelua aktiivisesti heijastuu koko vapaaehtoistyöhön.

Ett viittiikö sinne laittaa tehtäviä! Ja sitte kun ihmiset ilmoittautuu, ett kuinka nopeasti vastaa niihin, tarttuu ja miten ottaa ne uudet vapaaehtoiset vastaan, kun se niiku vaikuttaa suoraan siihen, laittaako sinne uusia tehtäviä ja puhuuko siitä työkavereille, ett tää ois hyvä.

Se vie aikaa. Ja sitte taas eihän vapaaehtoiset viitti ilmoittautua, jos siel on samat viis puol vuotta, eikä mitään uutta! Ketään kiinnosta!  
(Haastateltava 1)

Esimiesten antama kiitos, kannustus, kuunteleminen ja huomioiminen lisäävät motivaatiota haastateltujen mielestä. Samoin kuin se, että annetaan riittävät resurssit työn suorittamiseen. Riittäväillä resursseilla haastateltavat tarkoittivat aikaa, rahaa, välineitä ja työntekijöitä sekä konkreettisia mahdollisuuksia vapaaehtoisten työn tekemiseen, esimerkiksi työtilan ja vapaaehtoisen vastuulle luovutetun avaimen muodossa. Tärkeänä resurssien kannalta nähdään myös se, että esimiehet osaavat tarvittaessa jättää vapaaehtoistyöstä vastaavalta työntekijältä muita vastuualueita pois. Välinpitämätön johtajuus lannistaa ja vie työn ilon.

Motivaatiota lisää yhdessä tekeminen ja tunne siitä, että tehdään yhdessä koko seurakuntana. Yhteistyötä eri organisaatioiden kanssa pidetään merkittävänä mahdollisuutena vaikuttaa laajemmalla alueella ja monipuolisemmin. Vapaaehtoisten innokkuus ja aktiivisuus motivoivat ja innostavat myös työntekijää. Samoin työntekijän oma toimeliaisuus etsiä sopivia tehtäviä vapaaehtoisille ja sopivia vapaaehtoisia tehtäviin, ja niissä onnistuminen kannustavat työn tekemiseen. Myös vapaaehtoisilta ja avuntarvitsijoilta saadulla palautteella on motivoiva vaikutuksensa, kun voi nähdä työn tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden siinä, miten apu menee perille.

Palvelun helppokäyttöisyyttä ja tarvittaessa saatavaa tukea pidetään tärkeänä ja palvelun käyttämisen edellytyksenä. Mahdollisuus vaikuttaa toimivuuteen ja epäkohtiin yhteydenpidolla Kirkkopalveluun on tärkeää. Vapaaehtoistyön neuvottelupäivillä on tärkeä kannustava merkitys työntekijöille, sillä siellä on mahdollisuus jakaa asioita, saada vertaistukea ja ajankohtaista koulutusta.

Työntekijöiden mukaan vapaaehtoisten motivaatioon vaikuttaa heidän oma elämäntilanteensa, halu auttaa ja toimia, huolenpito ja muistaminen työntekijän suunnalta. Yhteisöön kuuluminen ja se, että tuntee olevansa tervetullut siihen, on monille vapaaehtoisille tärkeää. Tarjottavien tehtävien monipuolisuudella, sopi-

vuudella ja vaihtuvuudella on myös vaikutusta vapaaehtoisten motivaatioon. Mikäli tehtävät eivät vaihdu palvelun sivulla tai jos työntekijä ei ota ja pidä yhteyttä, se ei motivoi vapaaehtoisia.

### 5.3 Käytettävyys ja käyttökokemukset

Palvelun julkaisualusta on vaihtunut syksyllä 2015 palvelun käyttöön liittyvien juridisten epäselvyyksien vuoksi. Haastatteluissa ei ole tutkittu vanhan ja uuden julkaisualustojen eroja. Käyttökokemusten tarkastelussa on selvitetty nykyisen julkaisualustan toimivuuden käyttökokemuksia.

#### 5.3.1 Työntekijöiden käyttökokemukset

Uutta julkaisualustaa on kehitetty vastausten perustella yhdessä järjestelmän toimittajan, Kirkkopalveluiden ja palvelua käyttävien seurakuntien työntekijöiden kesken. Useassa seurakunnassa uuteen palvelualustaan oltiin nyt varsin tyytyväisiä. Sitä arvioitiin suhteellisen selkeäksi, loistavaksi ja helppokäyttöiseksi. Palvelun käytettävyyttä paransi teknisentuen helppo saatavuus, kun tarpeita tuelle ilmaantui. Normaali vapaaehtoistehtävien lisääminen palveluun tuntui kaikista haastateltavista sujuvalta. Tästä huolimatta yhdessä seurakunnassa uutta palvelualustaa pidettiin kokonaisuutena melko keskeneräisenä ja monimutkaisena. Käytettävyyden monimutkaisuus tässäkin seurakunnassa liitettiin erilaisiin ylläpidollisiin käyttäjätasoihin.

Palvelussa arvioitiin hyvänä mahdollisuutta koota yhteen vapaaehtoisten yhteystietoja viiden haastateltavan kohdalla. Kaksi haastateltua toivoi sovelluksen olevan enemmän asiakkuuden hallintajärjestelmä -tyyppinen. Toinen heistä kertoi, ettei ole oikein tutustunut järjestelmään ja toivoi mahdollisuutta lähettää järjestelmän kautta tekstiviestejä ja sähköpostia. Neljä haastateltavaa kertoi edellisestä poiketen järjestelmässä olevasta hyvästä mahdollisuudesta lähettää tekstiviestejä ja sähköposteja vapaaehtoisille.

Haastateltavat ilmaisivat palvelun tukevan hyvin seurakunnan vapaaehtoistyötä. Useilla haastateltavista vastaukset kuvasivat vapaaehtoistyön koostuvan monien asioiden yhteen sovittamisesta. Haastateltava 1 kiteytti asian hyvin ytimekkäästi, kuinka vapaaehtoisten tietoja jaetaan työntekijöiden kesken hyödyntäen Suurella Sydämellä -palveluun osallistuvien vapaaehtoisten yhteystietoja.

Tai sitte just vaihetaan työntekijöiden kesken, kun mulle varsinkin helposti soitetaan tai laitetaan sähköpostia, ett tiiätkö tähän sopivaa, niin saatan kysästä joltakulta tai antaa suoraan yhteystiedot ett kysyypäs siltä. (Haastateltava 1)

Tällä tavoin eri tehtäviin seurakunnissa voidaan pyytää mukaan niitä vapaaehtoisia, joita on tavoitettu muiden tehtävien kautta. Tästä muodostuu seurakuntiin osa vapaaehtoisten verkostoa. Sama haastateltava näki myös, etteivät kaikki vapaaehtoistehtävät tule esille Suurella Sydämellä -palveluun. Hän jatkoi asian kuvaamista seuraavasti:

Ehkä alle puolet tulee näkyviin. Ja itekii tekee tosi paljon sitä, ett soitaa suoraan niille ihmisille. (Haastateltava 1)

Mut oikeesti siel kulissien takana tapahtuu paljon paljon enemmän, se ei vaan näy! (Haastateltava 1)

Kaikissa haastatteluun osallistuneista seurakunnista palvelua tukeva ohjeistus koettiin jokseenkin puutteelliseksi. Tämän todettiin johtuvan palvelualustan vaihtamisesta vuoden 2015 aikana. Muutosvaiheessa uuteen sivustoon koettiin seurakunnissa yleistä tyytymättömyyttä.

No silloin sitten, kun me siirryttiin siihen niin sehän oli vielä vähän sellainen keskeneräisen oloinen, sehän oli nopeesti kyhätty pystyy ja ohjeistus puuttui. (Haastateltava 6)

Työntekijät toivat esille myös kehittämisajatuksia. Tyytyväisyys palvelun käytettävyyteen on kuitenkin parantunut, kun palveluun on tehty käyttäjien tekemiä parannuksia. Käyttöliittymän toivottiin joissain kohdissa olevan helppokäyttöisempi. Tarkennettaessa kysymystä asiaa koskien vastauksista ilmeni, että toive järjestelmästä on enemmän asiakkuuden hallintajärjestelmän suuntaan, jossa sovellus toimisi yhteen esimerkiksi monen seurakunnan käyttämän Katrina-sovelluksen

kanssa. Yhdessä seurakunnassa kaikki vapaaehtoisten tiedot on kirjattu manuaalisesti myös Katrina -järjestelmään. Sovelluksen ylläpidon puolella toivottiin teknisinä parannuksina vapaaehtoistehtävien kuvaukseen tekstien muotoilumahdollisuutta. Tällä tarkoitetaan lihavoitinta, linkkien lisäämistä ja kursivointia, jottei teksti olisi puuromaista leipätekstiä.

Haastateltavat ehdottivat ominaisuutta, jossa ilmoituksia ja vapaaehtoisia voisi luokitella ja ryhmittää entistä paremmin. Yksi haastatelluista työntekijöistä ilmaisi tyytymättömyyttä vapaaehtoisten listauksessa Suurella Sydämellä -palvelun vapaaehtoisrekisterissä:

Minä pääkäyttäjänä nään ne kaikki. Tavallaan se listaus on ihan mahdoton siellä. (Haastateltava 6)

Tässä yhteydessä haastateltava ehdotti korjauksena sovellukseen kirjattujen vapaaehtoisten luokittelua ja sen mukaisia mahdollisuuksia hakuun. Tämän avulla olisi mahdollista jäsentää myös sivuston julkisella puolella vapaaehtoistehtäviä paremmin. Vapaaehtoisrekisterin puolella ryhmittelyn avulla vapaaehtoistehtäviä voisi kohdentaa suoraan halutulle vapaaehtoisryhmälle. Kaksi haastateltavaa viittasi käyttökokemuksessa vapaaehtoisten hakujen hankaluuteen vapaaehtoisrekisterin puolella. Hakuja on tehtävä vapailla sanahauilla, esimerkiksi ”mummon kammari”. Tämä voi tuottaa tulokseksi muitakin kuin asiasta kiinnostuneita vapaaehtoisia, sillä osalle heistä on määritetty kyseiset hakusanat jostain muusta syystä.

Ilmoittautumisen joustavuudesta esitettiin työntekijän näkökulmaan liittyvä huomio. Vapaaehtoistehtävään ilmoittautuneen henkilön tiedot tulevat järjestelmän lähettämänä automaattisesti sähköpostiin tehtävästä vastaavalle henkilölle. Työntekijä voi reagoida ilmoittautumiseen lähettämällä vastauksen suoraan sähköpostilla vapaaehtoiselle kirjautumatta järjestelmään. Tässä tapauksessa tehtävä jää järjestelmän näkökulmasta ikään kuin roikkumaan, kun tehtävä pitäisi erikseen käydä merkitsemässä halutulle vapaaehtoiselle. Vapaaehtoiskoordinaattori saattaa tehdä asiasta tulkinnan, ettei vapaaehtoiseen ole oltu yhtey-



dessä, mikäli tällainen merkintä on tekemättä. Asian selvittäminen työntekijöiden ja vapaaehtoisten kesken useampaan kertaan ei ole kovin tehokasta. Yksi haastateltavista on tästä syystä kirjannut vapaaehtoisten tietoja omaan Excel-taulukkaan, koska hän ei luota tietojen olevan ajan tasalla järjestelmässä.

Sosiaalisen median merkitys, tässä tapauksessa Facebookin, on lisääntynyt joissain haastelluissa seurakunnissa vapaaehtoistehtävien mainostamisessa. Järjestelmään kirjattuihin uutisiin liitetyt kuvat välittyvät Facebook -ilmoituksiin automaattisesti. Kuvien välittymistä suoraan Facebookiin toivottiin myös vapaaehtoistehtävien kohdalla uutisten tavoin.

Kaikki haastateltavat kuvasivat palvelua hyväksi välineeksi vapaaehtoistehtävien ilmoittamiseen. Sen kautta on tarvittaessa mahdollista pitää yhteyttä ilmoittautuneisiin. Palvelusta vastuussa olevat henkilöt voivat myös tarvittaessa etsiä järjestelmän kautta henkilöitä tehtäviin, joita ei ole vielä täytetty. Tämä helpottaa tehtävien hallintaa, säästää taloudellisia ja fyysisiä resursseja. Yksi haastateltava kehui edellisten lisäksi palvelun uutta ominaisuutta pitäen sitä hyvänä, siinä tehtäviin voi ilmoittautua ikään kuin vuoroihin. On mahdollista, etteivät kaikki haastateltavat tunteneet vielä tätä ominaisuutta. Tästä syystä ominaisuus ei välttämättä tullut esiin muissa haastatteluissa lainkaan.

Työntekijöitä pyydettiin kuvaamaan palvelun käyttöä hankaloittavia asioita. He kuvasivat vapaaehtoisten tehtäviin rekrytoinnin esteinä suhteessa palveluun seuraavia seikkoja: hankaluutena nähtiin ammattitaidon puute, yhteensopimattomuus Kipa:n eli Kirkon palvelukeskuksen järjestelmän kanssa ja henkilörekisteriin liittyvät vaitiolovelvollisuusasiat.

### 5.3.2 Käytettävyys ja käyttökokemukset asiakkaalle

Tutkimuksessa ei haastateltu käyttökokemusten osalta suoraan loppuasiakkaita. Haastattelun tulokset heijastavat työntekijöiden käsitystä vapaaehtoisten antamasta palautteesta ja käyttökokemuksesta. Haastateltavien mukaan sivusto vaikuttaa käyttäjistä visuaalisesti kauniilta ja yksikertaiselta käyttää. Vapaaehtois-tehtävät ovat sivulla esillä selkeästi ja ne ovat hahmotettavissa muutamalla silmäyksellä. Vapaaehtoisia innostaa palvelun käytössä helppous ja yksinkertaisuus, joka tuo samalla käyttäjilleen mielekästä tekemistä avun tarpeessa olevien parissa.

Pyydä Apua -palvelun suhteen uudistettu sivusto ei kuitenkaan toimi parhaalla mahdollisella tavalla. Pyydä Apua -palvelu on siirretty uudessa käyttöympäristössä sivun alareunaan tai kaiken keskelle, josta se ei ole havaittavissa kovin helposti. Useassa haastattelussa kävi ilmi, että tähän asiaan on pyydetty muutosta sivuston tekniseltä toteuttajalta ja Kirkkopalveluilta. Työntekijät ovat ehdottaneet Pyydä Apua -linkin lisäämistä sivuston yläpalkkiin, mutta muutosta tai selvitystä miksei muutosta voida tehdä, ei ole saatu. Löytääkseen Pyydä Apua -kohdan, käyttäjän on vieritettävä sivustoa alas. Yhdessä seurakunnassa avunpyyntöjä ei ole tullut lainkaan uuden järjestelmän kautta. vapaaehtoistyö.fi -sivustolle pääsee suoraan myös osoitteella [www.pyydaapua.fi](http://www.pyydaapua.fi). Tämä ei kuitenkaan helpota avunpyyntöjen tekemistä, kun osoite ei ohjaa suoraan avunpyyntöjä koskevan osoitteen lomakkeeseen. Nykyisellään yhdelle haastatelluista työntekijöistä avunpyyntöjä tulee muuta kautta, mutta ei enää nettipalvelun kautta. Avunpyyntölomakkeessa olevan alasvetovalikon käyttäminen tuntui monimutkaiselta ilman valikossa olevaa esittelytekstiä. Työntekijän saaman palautteen perusteella käyttäjän itse antama kategoria tai aihe tuntuisi käyttäjien näkökulmasta mielekkäämmältä käyttää.

Sivuston kautta on mahdollista rekisteröityä vapaaehtoiseksi, sekä vapaaehtoistyön työnantajaksi. Työntekijöille vapaaehtoisilta kantautuneessa palautteessa näiden kahden tehtävän välinen suhde sivustolla ei ole esillä parhaalla mahdollisella tavalla. Vapaaehtoiset ovat ehdottaneet työntekijöille sivuston kohdalla esimerkiksi pieniä värimuutoksia. Ehdotuksissa on toivottu kontrastia tavalla tai toisella, mistä kirjautuvat työntekijät ja mistä kirjautuvat vapaaehtoiset.

Vaikka sivusto on visuaalisesti työntekijöiden mielestä varsin onnistunut, niin käyttökokemus edelleen voisi olla selkeämpi ja houkuttelevampi. Sivustolla käytettävät fontit ovat hienoja, mutta toisinaan koukeroisina melko vaikealukuisia iäkkäimmille, maahanmuuttajille tai muutoin erityisvälineitä käyttäville henkilöille. Palvelun luonteesta johtuen tällaisia henkilöitä käyttäjäkunnassa on verraten paljon. Työntekijät ehdottavat sivustolle mahdollisuutta lisätä paremmin vapaaehtoistehtäviin sopivia kuvia. Kuviksi ehdotettiin seuraavia aiheita: varamummo tai pappa, joka leikkii lasten kanssa, nuoria yhteisvastuukerääjiä, mummot ja papat liikkeellä, pienet lapset juoksevat, luonnon kuvia ja kristillisiä symboleja ja elementtejä.

Suurella Sydämellä -palvelun myönteistä käyttökokemusta lisää tapa, jolla työntekijä hoitaa vapaaehtoistehtävään ilmoittautumisia. Neljä haastateltua työntekijää ilmaisi tämän haastattelun alkuvaiheessa, kun haastattelun aiheena oli palvelun käytettävyys ja käyttökokemukset. Työntekijältä edellytettiin mahdollisimman nopeaa henkilökohtaista reagointia ilmoittautumiseen. Toinen seikka, joka lisää vapaaehtoisten ilmoittautumisten määrää on uusien tai uudistettujen tehtävien määrä ja vaihtuminen. Mikäli palvelussa on samat tehtävät pitkään, tehtävien kiinnostavuus ja ilmoittautumisten määrät vähenevät. Sellaiset tehtävät, joihin ei tule ilmoittautumisia tulisi tarkastella uudelleen ja tarvittaessa jopa poistaa. Ne vähentävät koko palvelun houkuttelevuutta.

Haastateltavat näkivät tärkeänä myös tehtävien mielekkyyden. Seurakuntalaisten joukossa on monien ammattialojen osaajia. Kaikkia ei tarvita kirkkokahveilla kahvin keittäjiksi. Ihmisten osaamisen ja tavoitteiden mukaisten tehtävien antaminen parantaa palvelun käyttökokemusta niin käyttäjien kuin työntekijöidenkin kohdalla.

#### 5.4 Käytettävyiden ja käyttökokemusten parantaminen

Suurella Sydämellä -palvelun käytettävyyteen ja käyttökokemukseen liittyy paljon muutakin kuin sovelluksen tekninen toimivuus. Työntekijöiden käsityksen mu-

kaan onnistumiseen vaikuttaa, paljonko resursoidaan seurakuntien ja yhteistyökumppaneiden työntekijöiden ja vapaaehtoisten koulutukseen. Jokainen tutkimukseen osallistunut kertoi, että Suurella Sydämellä -palvelussa mukana olevia henkilöitä on koulutettu tai heille on tarjottu koulutusta aktiivisesti. Kaikki vapaaehtoiset haastateltiin erikseen ja heille pyrittiin haastattelun yhteydessä profiloimaan sopivia tehtäviä.

Vastuu vapaaehtoistyön organisoinnista nähtiin yksiselitteisesti kuuluvan työntekijöille. Yhdessä seurakunnassa Pyydä Apua -palvelua oli pyöritetty jonkin aikaa vapaaehtoisen varassa. Tilanteesta syntyneen kokemuksen perusteella tämä ei kuitenkaan tuntunut kovin kestävältä ratkaisulta. Nyt kyseisessä seurakunnassa Pyydä Apua -palvelu on tauolla ja sen jatkamista harkitaan uudelleen myöhemmin. Missään seurakunnassa ei tullut esille ajatusta, jossa Suurella Sydämellä tai Pyydä Apua -palveluista huolehdittaisiin ainoastaan vapaaehtoisten voimin.

Kerätyn aineiston perusteella kustakin vapaaehtoistehtävästä seurakunnissa vastaa palkattu työntekijä. Vastuu vapaaehtoisten perehdyttämisestä tehtäviin kuuluu tehtävästä vastuussa olevalle työntekijälle. Toisissa seurakunnissa perehdyttäminen on toteutettu huolellisesti ikään kuin kädestä pitäen. Kukaan vapaaehtoinen osallistuu erikseen järjestettävälle vapaaehtoistyön kurssille. Toisissa seurakunnissa koulutukseen ei ole kiinnitetty näin paljon huomiota. Yksi haastatelluista toivoi mahdollisuutta ottaa mallia sellaisesta ympäristöstä, jossa asia on toteutettu hyvin. Tehtävissä onnistuminen korreloi hänen mukaansa hyvän perehdytyksen kanssa.

## 5.5 Palvelun markkinointia edistäviä tekijöitä

Suurella Sydämellä -palvelun lanseeraaminen on vastausten perusteella paikallisen seurakunnan tai seurakuntayhtymän tehtävä. [www.suurellasydamella.fi](http://www.suurellasydamella.fi) -osoitteen tilalle otettiin käyttöön syksyllä 2015 [vapaaehtoistyö.fi](http://vapaaehtoistyö.fi). Vastauksissa näkyy käsitys, jossa aiempi osoite yksilöi sivuston paremmin, se miellettiin seurakuntien palveluksi. Jälkimmäinen osoite sen sijaan kertoo enemmän palvelun

luoteesta ja toiminnan sisällöistä, mutta ei yleisempänä palvelua kuvaavana nimenä enää yksilöi palvelua seurakunnalliseksi samassa mielessä kuin ennen. Käytännössä uutta osoitetta pidettiin kuitenkin hyvänä. Yksi haastateltavista luonnehti asiaa seuraavasti:

Osoite on vapaaehtoistyö.fi niin se on todella markkinointinäkökulmasta hyvä puoli, että sinne kun Googlettaa vapaaehtoistyö, niin sinne sivustolle päätyy. (Haastateltava 5)

Käytännössä sivuston näkyvyys hakukoneissa on parantunut ja käyttäjät löytävät palvelun helpommin uuden osoitteen kautta. Haastateltavien mukaan sivustot mainostavat tällä tavoin ikään kuin itse itseään hakukoneiden kautta.

Seurakunnat ovat pitäneet sivustoa esillä monin eri tavoin. Säännöllisellä informoinnilla ja mainostamisella on merkitystä onnistumiseen palvelun tuottamisessa. Suurella Sydämellä -palvelusta on kerrottu useimmissa seurakunnissa, paikallisissa lehdissä tai seurakunnan omissa seurakuntalehdissä. Käytännössä esillä oleminen on tarkoittanut maksuttomia lehtijuttuja vapaaehtoistehtävistä tai maksullisia ilmoituksia Suurella Sydämellä -palvelusta. Lehtijutuissa on voitu kertoa esimerkiksi jonkun vapaaehtoisen toiminnasta vapaaehtoistehtävissä. Maksulliset mainokset ovat olleet ytimekkämpiä pieniä nostoja: ”Tule vapaaehtoiseksi”, kertoi yksi haastateltu.

Palvelusta voidaan nykyään ilmoittaa maksutta melko monipuolisesti. Haastatelluissa kerrotaan mahdollisuudesta ilmoittaa palveluun liittyvistä tehtävistä ja uutisista esimerkiksi seurakunnan Facebook -sivuilla. Sisältöjen on kuitenkin oltava aina ajan tasalla, jotta niillä on onnistumisen kannalta myönteistä merkitystä. Sähköpostin avulla voidaan ilmoittaa ja muistuttaa palveluun liittyvistä ajankohtaisista asioista niihin osoitteisiin, joihin on saatu ennakolta lupa.

Kolme haastateltavaa kertoi työntekijöiden olleen esillä erilaisilla messuilla. Näillä messuilla palvelua on esitelty eri tavoin muun muassa esitteiden, heijastimien ja Roll Uppien avulla. Työntekijät ovat jakaneet Suurella Sydämellä -rintanappeja, jolla pyritään lisäämään palvelun yleistä tunnettuutta. Messuilla työntekijät ovat

voineet verkostoitua myös muiden toimijoiden kanssa, jotka toteuttavat vapaaehtoistyötä jossain muussa muodossa. Tämän on todettu lisänneen yhdistysten ja seurakuntien yhteistyötä.

Haastateltavien mukaan on myös muita hyviä käytäntöjä. Seurakunnissa toimivat todella hyvin ”puskaradiot” ja sisäinen tiedottaminen, nämä mainittiin kolmessa haastattelussa. Vapaaehtoiset ja työntekijät kertovat hyvistä käyttökokemuksista mielellään toisilleen. Erilaisissa kahvitilaisuuksissa ja muissa tapahtumissa, kuten konsertissa on luonteva kertoa vapaaehtoistyö.fi -toiminnasta. Samassa yhteydessä asioista tulevat informoiduksi sekä työntekijät että seurakunnan muut jäsenet.

Mut siinäkin mie huomaan, että on hidasta asenne muokkasta, kun yllättäin, kun sitä on tehnyt monta vuotta, niin sit joku perheasiainkeskus ottaa yhteyttä ja toivoo, että voisitko tulla käymään ja kertoamaan meille tästä. (Haastateltava 1)

## 5.6 Palvelun markkinointia heikentäviä tekijöitä

Eräs haastateltavista kertoi, kuinka palvelun käyttöönotosta tiedotettiin työntekijöille huonoon aikaan, kun suuri osa työntekijöistä oli lomalla. Tiedottamista varten oli järjestetty erillinen tilaisuus, mutta ajankohdan vuoksi tiedotusarvo oli olematonta. Palvelun markkinoinnista ei ollut muutoinkaan tehty paikallisesti selvää strategiaa, miten edetään yhdessä asian eteenpäin viemiseksi. Myöhemmin tämä näkyi työntekijöiden heikkona sitoutumisena palveluun ja sen käyttöön. Useammassa haastattelussa kuvastuu myös näkemys, jossa vapaaehtoistyö.fi -palvelun tulisi näkyä tavalla tai toisella paremmin. Haastateltavan numero 5 mukaan käyttöä on hankaloittanut edellisten lisäksi epäselvyydet käytettävästä brändistä. Toisinaan puhutaan Suurella Sydämellä -palvelusta ja toisinaan vapaaehtoistyö.fi -palvelusta. Hämmennystä on aiheuttanut myös, ettei vapaaehtoistyö.fi -sivustolla enää esitellä lainkaan Suurella Sydämellä -palvelun logoa, vaikka niiden käyttämistä edelleen suositellaan palvelun esittelyjen yhteydessä. Nämä

kaksi tekijää ovat nyt ikään kuin erillisiä elementtejä. Yksi haastateltava kuvaa asiaa usean muun haastateltavan tavoin seuraavasti:

Ett se sais kyl näkyä paremmin, että se vapaaehtoistyö.fi on nimenomaan se palvelu, jossa tää toiminta, missä kehikossa tää toiminta sitte toimii tai sitte luopua kokonaan siitä Suurella Sydämellä ja ruveta luomaan ihan uutta brändiä. Joo, ja se on meidän työntekijöitten muidenkin, on tullut paljon viestejä ett mitä ett saako tätä Suurella Sydämellä -nimikettä nyt käyttää, ett meille on sanottu, ett ei saa käyttää. No kyl sitä nyt saa käyttää, se nyt vaan ei oo se nettiosoite enää. Ett hieman hämmentävä on. (Haastateltava 5)

Kaikissa haastatteluissa seurakunnissa näkyy palvelu olevan käytössä diakonia-työssä sekä joissakin seurakunnissa lähetystyössä, mutta palvelua ei puolestaan käytetä esimerkiksi nuorten tai lasten parissa tehtävässä työssä. Kolme haastateltavaa kertoi palvelun toimivan parhaiten aikuisille, ikäihmisille ja työttömille ja myös etsivänä työnä syrjäytyneille. Tästä huolimatta palvelun toivotaan palvelevan tulevaisuudessa laaja-alaisemmin ja monipuolisemmin, esimerkiksi nuorten ja lasten parissa sekä laajemminkin alueellisesti kunnan tai kaupungin alueella. Useat haastatellut kuitenkin muistuttivat, etteivät kaikki käytä Internetiä, minkä vuoksi vaihtoehtona tulisia tarjota edelleenkin paperinen tai muu palvelukanava.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Suurella Sydämellä ja Pyydä Apua -palveluissa on paljon sellaista haastattelujen perusteella, joka vastaa seurakuntien tarpeeseen. Palvelun monipuoliset toiminnot auttavat koordinoimaan vapaaehtoistyötä ja lisäksi ne helpottavat sen organisointia. Palvelun teknisellä käytettävyydellä, sen selkeydellä ja palvelun ulkoasulla on nähtävissä selkeä yhteys sekä työntekijöiden asenteisiin käyttää palvelua työvälteenä että seurakuntalaisten palvelun käyttömielekkyyteen. Palvelun osien sijoittumisella on merkitystä niiden löydettävyyteen, ja pienillä muutoksilla sen käyttömukavuutta sekä eri osien löydettävyyttä voidaan parantaa.

Osa haastatelluista suhtautui epäilevästi palvelun luotettavuuteen. Kriittisesti tarkasteltuna epäluotettavuus selittyy puutteellisilla taidoilla ja käyttöön liittyvän tuen tarpeella. Lisäksi palvelun joidenkin ominaisuuksien kritisointi kertoo asenteesta perehtyä palvelun ominaisuuksiin. Ne, jotka käyttävät palvelua kokonaisvaltaisesti ja ovat perehtyneet sen toimintaan, mainitsivat hyvinä ominaisuuksina juuri ne, joita osa haastatelluista kritisoiti.

Työnantajan antamilla resursseilla, työn organisoinnilla, esimiesten ja työyhteisön asenteella ja työntekijöiden omalla asenteella on nähtävissä selkeä vaikutus palveluiden käyttöasteeseen ja vapaaehtoistyön toimivuuteen. Työnantajan ja työyhteisön asenne vapaaehtoistyötä kohtaan vaikuttaa annettujen resurssien kautta työn mielekkyyteen ja suoriutumiseen siitä. Ne haastatelluista, jotka tekevät vain vapaaehtoistyötä näkivät palvelun mahdollisuudet monipuolisemmin ja käyttivät niitä. Kun taas oman työnsä ohessa vapaaehtoistyötä tekevät joutuivat kamppailemaan käytössä olevien resurssien kanssa, eivätkä sen vuoksi pystyneet hyödyntämään kokonaisvaltaisesti myöskään palvelun tarjoamia mahdollisuuksia.

Työyhteisöjen strategisella sitoutumisella voidaan katsoa olevan tärkeä merkitys vapaaehtoistyön toteuttamisessa. Toisaalta vaikka vapaaehtoistyö olisi määritelty seurakunnan strategiaan, se ei välttämättä vaikuta työntekijöiden henkilökohtai-



seen asenteeseen. Pelkkä palveluiden käyttöoikeuksien hankkiminen ei vielä takaa vapaaehtoistyön toimivuutta, elleivät työntekijät saa siihen riittävää koulutusta, resursseja ja ole itse sitoutuneet sen opetteluun ja käyttöön työyhteisönä.

## 6.1 Kehittämisehdotus

Tärkeänä asiana pidämme työyhteisöjen ja työntekijöiden perehdyttämistä palveluun liittyvään kokonaisprosessiin alkaen palvelun tarjoamien mahdollisuuksien esittelystä aina täysipainoisen käyttämisen tukemiseen. Tähän liittyen laadimme palvelun käyttöönottostrategiasta porrasmallin. Sen avulla Kirkkopalvelut ja käyttäjät voivat kiinnittää huomiota kaikkiin käyttöönottoprosessin eri vaiheisiin.

Keskeistä porrasmallissa on käyttöönoton vaiheittainen toteutus ja sen suunnittelu johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Tulosten perusteella käyttöympäristön tunteminen ja innovatiivinen ilmapiiri vaikuttavat myönteisesti asenteeseen ja motivaatioon. Innostavan ilmapiirin johtaminen seurakunnassa edellyttää oikeanlaisia välineitä. Uusien innovatiivisten ratkaisujen löytäminen ja käyttöön ottaminen edellyttää luottamusta ja sen kautta se on hyvä liittää suunniteltuun vaiheistettuun malliin. Palvelun käyttöönottoprosessi on kuvattu liitteessä 2 porrasmallina. Mallissa ei ole ehdotettu ajallista tavoitetta, jossa eri vaiheet tulisi toteuttaa.

Toteutimme Kirkkopalveluille porrasmallista laajennetun version. Tässä versiossa käyttöönottoa on mallinnettu konkreettisin ehdotuksin ja tarkemmin. Tämä laajennus ei ole liitteenä tässä raportissa työn tilaajan ja tutkimuksen tekijöiden yhteisestä sopimuksesta. Työn kokonaisarviointia varten laajennettua porrasmalliin ovat tutustuneet Kirkkopalvelujen lisäksi työn opponetti ja työtä arvioineet opettajat.

## 6.2 Porrasmallin esittely

Kuva porrasmallista on esitetty liitteessä 2.

Ensimmäinen vaihe: Palvelun esittely seurakunnassa.

Ensimmäinen vaihe on palvelun kokonaisesittely organisaatiolle. Käytännössä tämä tarkoittaa monipuolisista mahdollisuuksista kertomista. Millaisia erilaisia mahdollisuuksia Suurella Sydämellä -palvelussa on ja mitä se vaatii työntekijöiltä. Käytännössä ensimmäisen vaiheen tulee olla innostavaa ja motivoivaa. Hyvä tapa on järjestää yhteinen innostustilaisuus uusista keinoista vapaaehtoistyön edistämiseksi seurakunnassa. Työntekijöiden motivoinnin fokus olisi hyvä olla teemassa ”vapaaehtoiset voimavarana”. Käytännössä on kyettävä vastaamaan, miten voidaan saavuttaa paras palvelun tuoma hyöty työn organisoinnissa, suhteessa käytettävään aikaan ja resursseihin. Käytännössä ensimmäinen vaihe vaikuttaa kaikkein eniten työntekijöiden asennoituminen ja sitä kautta vaikutukset heijastuvat palvelua käyttäviin seurakuntalaisiin ja muihin asiakkaisiin.

Ensimmäiseen vaiheeseen voisi ottaa mukaan joitakin seurakunnan vapaaehtoistyössä mukana olevia. He voisivat kertoa omia kokemuksiaan ja siten innostaa työntekijöitä. Mukana voi mahdollisesti olla myös sellainen, joka jo aktiivisesti käyttää työntekijänä palvelua toisessa organisaatiossa tai seurakunnassa entuudestaan.

Toinen vaihe: Tiedotus seurakunnassa (seurakunta hoitaa)

Palvelun käyttöönotosta tiedottaminen kaikille työntekijöille + aikataulusta sopiminen. Mahdollisten palvelun käytöstä vastaavien henkilöiden valitseminen ja riittävien resurssien varmistaminen. Markkinointistrategian suunnittelun herättelyä ja vastuuhenkilöiden valitseminen.

Kolmas vaihe: Koulutus I, käyttöönotto

Suunnattu työntekijöille, jotka ottavat palvelun käyttöön sekä siitä kiinnostuneille. Sisältöinä: Saatava hyöty, käyttöönotto, toiminnot ja liikkuminen palvelussa, aiheiston lisääminen, jokaisen vastuullisuus suhteessa palvelun toimivuuteen, tiedottaminen ja markkinointi, mahdolliset `sudenkuopat`, saatava tuki.

Neljäs vaihe: Koulutus II, Toimivuuden varmistaminen.

Palvelun toimivuuden, eri toimintojen käyttämisen ja työntekijöiden osaamisen varmistus, käytön tukeminen.

Viides vaihe: Koulutus III

Mahdollisten lisäosien käyttöönoton koulutus. Koordinaattoreiden ja palveluvas-  
taavien kouluttaminen ja tukeminen.

Kuudes vaihe: Täysipainoinen palvelun käyttö ja hyödyntäminen työvälineenä

Palvelun käyttö täysipainoisesti, teknisiä osia osataan hyödyntää toivotulla ta-  
valla, palvelun toimintaan ja käyttöön sitoutuneet työntekijät.

## 7 POHDINTA

Tutkimuksen aikana on tarkasteltu vapaaehtoistyön kehittämistä erilaisten trendien näkökulmasta. Vapaaehtoistyön uusia välineitä on otettu käyttöön seurakunnissa monipuolisesti. Niissä seurakunnissa, joihin haastattelu tehtiin, on tunnistettu tarve kehittää toimintaa uusien menetelmien ja välineiden avulla. Nopeaa reagointia vaativaa pätkävapaaehtoisuutta on mahdollisuus tukea Suurella Sydämellä -palvelun avulla. Sen kautta voidaan tarvittaessa vastata vapaaehtoisuuden kansainvälisiin haasteisiin paikallisesti ja laajemminkin. Yritysten kanssa toteutettaviin vapaaehtoisuuden projekteihin olisi mahdollista paneutua päättäväisemmin. Tässä voisi olla paljon kehitettävää tulevaisuudessa.

Tavoitteemme oli alun perin tutkia Kirkkopalveluiden Pyydä Apua -palvelun mahdollisuuksia Suurella Sydämellä -palvelun rinnalla. Melko varhaisessa vaiheessa tutkimusta tehdessä kävi selville, ettei se ole systemaattisessa käytössä kovinkaan laajasti. Käyttönoton prosessin kuvaaminen käyttökokemusten ja kehittämisideoiden näkökulmasta ei ollut suoraviivaisesti mahdollista. Tämä aiheutti tutkimusasetelmalle kolme suurta haastetta.

Laajensimme tutkimusasetelmaa heijastelemaan jo käytössä olevan palvelun näkökulmia. Vastausten validoinnissa ja vertailtavuudessa syntyi tästä syystä jonkin verran tulkinnan varaa. Vastauksia analysoitaessa ja niitä raportoitaessa alkupe räiset tutkimuskysymykset oli pidettävä kirkkaana mielessä. Toinen merkittävä haaste tutkimukselle oli haastattelun pyrkimys havainnoida myös joitakin palvelun teknisiä ominaisuuksia, jotka käyttökokemuksen kannalta vaikuttavat työntekijöiden asenteisiin. Kolmantena haasteena alusta alkaen oli kahden erilaisen tutkimusnäkökulman, palvelun käyttökokemuksien tarkastelemisen ja työntekijöiden asenteita ja motivaatiota tarkastelevan tiedon yhdistäminen ehyeksi kokonaisuudeksi.

Kehittämistyön tutkimustuloksissa oli nähtävissä selkeä yhteys palvelun teknisen toimivuuden ja sen käyttäjien asenteen, motivaation sekä annettujen resurssien välillä. Tulokset ovat myös selkeästi yhtenevät teoriaosuudessa esiin tulevien

aiempien tutkimusten kanssa. Palvelun toimintaan perehtyneet työntekijät, joilla oli työnantajan antamat resurssit kunnossa, kuten työnjaolliset asiat, välineet, aika ja esimiehen ja työyhteisön tuki, he pystyivät hyödyntämään palvelun ominaisuuksia paremmin kuin ne työntekijät, joiden resurssit olivat heikommat. Johtamisella, työn organisoinnilla ja vuorovaikutuksellisuudella on työn suunnittelun, innovoinnin ja toteutumisen kannalta tärkeä motivoiva ja sitouttava merkityksensä. Työyhteisöjen ja johtamisen heikkoutena näyttäisi olevan se, ettei uskalleta muuttaa selkeästi työntekijän vastuualueita, kun halutaan lisätä esimerkiksi vapaaehtoistyön määrää seurakunnassa. Työntekijä joutuu perehtymään uuteen toimintaan ja palvelun käyttöön muun työn ohessa, joka kuormittaa helposti kohtuuttomasti työntekijää. Tällöin voi olla, että työnkehittäminen kärsii tai jopa estyy, jos vanhasta ei uskalleta tai pystytä luopumaan. Erilaisten työtehtävien olemassaoloa ja tarpeellisuutta tulisi tarkastella aika ajoin niiden tarvetta vastaaviksi.

Myös työyhteisön ja työntekijöiden arvot näyttivät vaikuttavan selkeästi siihen, miten sitoutuneesti ja motivoituneesti vapaaehtoistyötä toteutettiin ja verkkopalvelua hyödynnettiin työn apuna. Vapaaehtoistyötä merkityksellisenä pitävät kokivat myös työnsä tärkeäksi, joka näkyi ammattitilpeytenä ja vahvana ammattidentiteettinä. Oli myös havaittavissa, ettei arvot aina saa aikaan arvojen mukaista toimintaan, vaan siihen vaikuttavat myös muut tekijät kuten esimerkiksi annetut resurssit ja työnantajan tuki.

Työntekijän omalla asenteella eli tunteenomaisella käyttäytymisellä ja motivaatiolla vapaaehtoistyöhön ja palvelun käyttämiseen oli suuri merkitys. Niissä seurakunnissa, joissa työntekijällä tai koko työyhteisöllä oli havaittavissa negatiivista suhtautumista tai työnantajan tuki olematonta, myös palvelun käyttö oli heikkoa tai se oli lakkautettu kokonaan. Työyhteisön sitoutumattomuus heijastui vapaaehtoistyön hoitamiseen palvelua apuna käyttäen negatiivisesti. Työntekijät hoitivat omalla tavallaan vapaaehtoistyötä omilla sektoreillaan.

Kaikissa seurakunnissa tulisi olla strategia, jossa määritellään mitä seurakuntalaisuus tarkoittaa. Tuottaako seurakunta palveluksia seurakuntalaisille vai pyrkiikö se osallistamaan seurakuntalaisia osaksi seurakuntaa, yhteisöä? Tämä luo myös pohjan sille, millaista vapaaehtoistyötä toteutetaan vai toteutetaanko sitä

lainkaan. Koko työyhteisön strategiseen sitouttamiseen vapaaehtoistyöhön tulisi kiinnittää huomiota seurakunnissa niin, että sitoutuminen vapaaehtoistyön toteuttamiseen näkyisi resurssien jaossa, työn jaollisissa asioissa ja jatkuvuuden varmistamisessa. Motivaatiojohtaminen eli vastuualueen antaminen sellaiselle henkilölle, joka on vapaaehtoistyöstä innostunut ja pitää sitä tärkeää, on työn onnistumisen ja toteutuksen kannalta olennaista.

Vapaaehtoisille erilaisten tehtävien tarjoaminen oli hyvin vaihtelevaa. Jotkut työntekijät pitivät mahdottomana antaa vapaaehtoisille sellaisia töitä, jotka heidän mielestä kuuluivat työntekijän vastuulle. Haasteelliseksi koettiin myös sellaisten tehtävien jakaminen, jonka hoitamiseen kului enemmän aikaa, jos ne antoi vapaaehtoiselle kuin työntekijän itse tekemänä. Mielestämme tämä liittyy vahvasti asenteeseen ja siihen millaisena oma työrooli nähdään. Jotta työntekijä voisi antaa sopivanlaisia omia työhön liittyviä tehtäviä vapaaehtoiselle, se vaatii oman roolin ja työn tarkastelua sekä uudenlaista. Lisäksi se vaatii kykyä organisoida, luottaa, nähdä tärkeäksi mahdollisuus osallistaa vapaaehtoinen ja antaa hänen kokea itsensä tarpeelliseksi ja osaksi seurakuntaa omilla kyvyillä ja taidoillaan.

Palvelun käytöstä vastaavat työntekijät joutuivat pitkälti hoitamaan itse myös palvelun markkinoinnin suunnittelun ja toteutuksen, jolloin se ei ollut läheskään kaikissa paikoissa suunniteltua eikä tehokasta. Mikäli koko seurakunta sitoutuisi palveluun suunnitelmallisesti, voisi markkinointikin tehostua tai siinä voitaisiin hyödyntää vapaaehtoisten tai ammattilaisten osaamista. Palvelun toimivuuteen vaikuttaa moni asia, kuten johtajuus annetut resurssit, arvot, asenteet, motivaatio ja sitoutuminen, ja näihin tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelun toiminnan takaamiseksi.

Haastatteluja kokonaisuuksina tarkastellessa Yeungin timanttimalli motivaatioelementtitasot olivat havaittavissa erityisen selvästi niiden haastateltujen kohdalla, jotka olivat motivoituneita ja innostuneita vapaaehtoistyön hoitamisesta. He pitivät työtään tarkoituksellisena ja tärkeänä. He tunsivat saavansa antaessaan vapaaehtoisille mahdollisuuden auttaa ja kokea seurakuntalaisuutta, ja samalla työntekijän oma työmäärä helpottui. Hänen ei tarvinnut olla itse joka asiaa tekemässä. Uudet tehtävät ja vapaaehtoiset toivat jatkuvuuden tunnetta. Työntekijä

pystyi olemaan tarvittaessa vapaaehtoisen tukena, lähellä ja toisaalta ottamaan etäisyyttä. Oman työn pohdinta oli aktiivista ja tuli näkyviin haastattelussa. Aktiivinen oman työn pohdinta tuotti myös toimintaa, joka kehitti työtä ja toi mielekkyyttä. Näiden työntekijöiden motiivina näytti olevan seurakuntalaisten osallistaminen seurakuntaan ja antaa heille mahdollisuus auttaa lähimmäisiä arjessa niillä lahjoilla ja kyvyillä, joita heillä on.

Tutkimuskysymyksiä miettiessämme lähdimme yhdistämään melko intuitiivisesti ja rohkeasti sekä palvelun käytettävyyden että käyttäjien asenteet ja motivaation. Olimme uuden tilanteen äärellä, sillä vastaavia tutkimuksia emme löytäneet. Tämä osoittautui mielestämme kuitenkin hyväksi valinnaksi ja saimme tietoa niiden kiinteästä yhteydestä toisiinsa. Kehittämistutkimuksen menetelmä, teemahaastattelu toimi mielestämme hyvin. Kriittisesti ajatellen taustatutkimusta ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista olisi voinut tehdä enemmän. Paremmilla taustatiedoilla olisi voinut saada aikaan täsmällisemmän tutkimusasetelman ja paremmin kohdennetut tutkimus- ja haastattelukysymykset.

Mielestämme saimme tutkimuksessa runsaan ja monipuolisen aineiston. Haastateltavien suurempi määrä olisi voinut lisätä entisestään runsasta aineistoa ja hajauttaa teemojen kohdentamista tutkimuskysymyksiin. Toisaalta viimeisiä haastatteluja tehdessä myös uusien esille tulleiden asioiden määrä väheni huomattavasti. Teemahaastattelu antoi mahdollisuuden työntekijälle puhua vapaasti, jolloin saadun informaation määrä oli myös suurempi. Siinä on erittäin paljon hyödynnettävää tietoa sekä Kirkkopalveluille että seurakunnille vapaaehtoistyö.fi -palvelun toimimiseksi seurakunnissa sekä sen käyttöönottoa että kehittämistä varten. Huomasimme myös, että haastateltavalle oli helpompi puhua ensin teknisestä toimivuudesta ja siitä siirtyä asenteisiin ja motivaatiotekijöihin. Tunnistietojen salaaminen oli erittäin tärkeä asia monille, koska puhuttiin myös työyhteisön ja esimiesten asenteesta ja heidän toiminnastaan. Mielestämme anonyymiyttä lisäsi haastateltavien turvallisuuden tunnetta ja antoi myös luotettavimmat vastaukset.

Tuloksia tarkastellessa heräsi kysymys, joka voisi olla uuden tutkimuksen aihe; Millaisena seurakunnan työntekijät pitävät seurakuntaa itse? Nähdäänkö seurakunta palveluiden tuottajana vai osallistavana yhteisönä, jossa jokaiselle on paikka? Lisäksi tuloksia tarkastellessa jäimme miettimään niitä seurakunnan rajaamia asioita, kuten ovien aukaiseminen ja lukitseminen, avaimen anto vapaaehtoiselle ja mielekkäiden tehtävien saaminen, joissa vapaaehtoinen voisi käyttää omaa ammatillista osaamista seurakunnan tai seurakuntalaisen hyväksi. Tähän liittyen tutkimus aiheena voisi olla seurakuntien erilaiset käytännöt vapaaehtoisten toiminnan mahdollistamiseksi sekä esteet. Pohdimme yhdeksi jatkotutkimusaiheeksi myös vapaaehtoistyön neljän trendin toteutumista seurakunnissa.



## LÄHTEET

- Ahonen, Päivi; Lamminmäki, Sara; Suoheimo, Maria; Suokas Markku; Virtanen, Petri 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalve-  
lujen kehittämiseen. Helsinki:Tekes
- Brudney, Jeffrey L. 2005. Virtual Volunteering. Emerging Areas of Volunteering.  
Indianapolis: ARNOVA. Viitattu 20.11.2016: [https://c.ymcdn.com/sites/www.arnova.org/resource/resmgr/Publications/ARNOVA\\_Emerging\\_Areas\\_of\\_Vol.pdf](https://c.ymcdn.com/sites/www.arnova.org/resource/resmgr/Publications/ARNOVA_Emerging_Areas_of_Vol.pdf).
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Dia-  
konian ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C katsauksia ja  
aineistoja 17. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Diakonia-ammattikor-  
keakoulu.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tam-  
pere: Vastapaino.
- Grbich, Carol, 2013, Qualitative Data Analysis An Introduction, Second edition,  
London: SAGE Publications Ltd.
- Hannula, Aino 2007. Systemaattinen tekstianalyysi. Teoksessa Eija Syrjäläinen,  
Ari Eronen & Veli-Matti Värri (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuk-  
sen analyysiin. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Harju, Ulla-Maija; Niemelä, Pauli; Ripatti, Jaakko; Siivonen, Teuvo & Särkelä,  
Riitta 2001. Vapaaehtoistoiminta seurakunnassa ja järjestöissä.  
Helsinki: Edita Oyj.
- Heikkinen, Hannu L.T & Huttunen, Rauno & Moilanen 1999, Pentti. Siinä tutkija  
missä tekijä. Juva: Atena Kustannus.
- Heikkinen, Hannu L. T. (2010) Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa  
Hannu L. T. Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta  
tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Hel-  
sinki: Kansanvalistusseura
- Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani 2002.  
Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10.  
osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena; 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena, 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyväri, Susanna, Luento, Diak 5.4.2016
- Harrison, Yvonne & Murray, Vic 2005. Teoksessa Virtual Volunteering. Jeffrey L. Brudney,. (ed.). 2005. Emerging Areas of Volunteering. Indianapolis: ARNOVA. Viitattu 20.11.2016: [https://c.ymcdn.com/sites/www.arnova.org/resource/resmgr/Publications/ARNOVA\\_Emerging\\_Areas\\_of\\_Vol.pdf](https://c.ymcdn.com/sites/www.arnova.org/resource/resmgr/Publications/ARNOVA_Emerging_Areas_of_Vol.pdf).
- Ikonen-Varila, Merja 2005 Muuttaako työelämä moraalialia vai moraalialia työelämää? Teoksessa Anna-Maija Pirttilä-Backman, & Marja Ahokas & Liisa Myyry, & Susanna Lähteenoja (toim.) Arvot, moraalialia ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologialia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Gaudemus, Helsinki
- Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY
- Joutsijoki, Anna 2015. Some of them come to see how the Africans are. Children's perspective on international volunteering in children's homes in Kenya. Diaconia University of Applied Sciences, Helsinki. Viitattu: 20.11.2016. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100559/Joutsijoki\\_Anna.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100559/Joutsijoki_Anna.pdf)
- Juujärvi, Soile 2007. Eettinen osaaminen. Teoksessa Outi Kallioinen, Osaamis-pohjainen opetussuunnitelma Laureassa. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa
- Juujärvi, Soile; Myyry, Liisa & Pessi, Kaija 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.
- Kahl, Sigrun 2004. The Religious Roots of Modern Poverty Policy: Catholic, Lutheran, and Reformed Protestant Traditions Compared. Viitattu 10.5.2016. <http://www.nyu.edu/gsas/dept/politics/faculty/mead/V53.0395/Kahl.pdf>
- Kirkkopalvelut ry 2016. Kirkkopalvelut – sillanrakentaja kirkon, yhteiskunnan ja ihmisten välillä. <https://www.kirkkopalvelut.fi/me>. Viitattu 4.11.2016.

- Koskiaho, Briitta 2002. Vapaaehtoistyön ehdot ja edellytykset. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja
- Kuula, Arja 2011. tutkimusetiikka. aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kontinen, Tiina; Lager, Laura & Laihiala, Kaisa 2009, Vapaaehtoisuuden trendit kehitysjärjestöissä Kotimaisen toimintaympäristön analyysi. Helsinki: Miktor oy. Viitattu 4.11.2016. <https://www.kepa.fi/tiedostot/julkaisut/vapaaehtoisuuden-trendit.pdf>
- Lappalainen, Kaarina 2002. Ammatillinen vastuu. Artikkelikirjassa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Lehtisaari, Sanna 2012. Lähimmäisenrakkautta, sitä se on. Tutkimus Suurella Sydämellä –vapaaehtoistyön konseptista. Viitattu 8.10.2015. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201204265237>
- Lehtinen, Sini-Tuulia 1997. Vapaaehtoistoiminta – kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. Helsinki: Kansalaisareena ry.
- Lerssi-Uskelin, Jaana; Vanhala Anna & Vähätiitto, Heli 2011. Kohti innostunutta työyhteisöä. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 30.10.2016. [http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyossainnostuminen/Documents/Kohti\\_innostunutta\\_tyoyhteisoa.pdf](http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyossainnostuminen/Documents/Kohti_innostunutta_tyoyhteisoa.pdf)
- Leskelä, Jori 2002. Motivaatiojohtaminen. Itsetuntemuksen ja itsetuntemuksen kehittäminen matkalla kohti oppivaa organisaatiota. Hämeenlinna: Hämeen Ammattikorkeakoulu
- Lisää vapaaehtoistyöstä. [www.vapaaehtoistyö.fi](http://www.vapaaehtoistyö.fi). Viitattu 21.11.2016.
- Lämsä, Anna-Maija & Hautala, Taru 2008. Organisaatiokäyttäjätymisen perusteet. Helsinki: Edita
- O'Connor, Helene & Gibson, Nancy 2016. A Step-by-Step Guide to Qualitative Data Analysis. Viitattu 15.2.2016. <http://www.pimatisiwin.com/uploads/1289566991.pdf>
- Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.). Vapaaehtoistoiminta anti, arvot ja osallisuus. Tampere, Vastapaino, 13–38. ja 195–213.

- Malkavaara, Mikko, Luento, Diakonia-ammattikorkeakoulu 2.2.2016
- Pietarinen, Juhani & Launis, Veikko 2002: Etiikan luonne ja alueet. Teoksessa Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen & Juhani Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus
- Pirttilä-Backman, Anna-Maija; Ahokas, Marja; Myyry, Liisa & Lähteenoja, Susanna 2005. Arvot, moraali ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus.
- Reason, Hilary & Bradbury, Peter 2008. The Sage Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice. London: Sage.
- Ruohonen, Marita 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina. Teoksessa Jorma Niemelä & Virpi Dufva (toim.). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 2003. Jyväskylä: PS-kustannus, 40-55.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 14.4.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Seeck, Hannele 2012; Johtamisopit Suomessa. Helsinki: Gaudeamus
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Tammi.
- Yeung, Anne Birgitta 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta? Tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: YTY ry.

## LIITE 1 – Haastattelukysymykset

**Palvelun kokemuksia kartoittavat kysymykset**

Millaisia kokemuksia teillä on palvelun käytöstä seurakunnassa?

Apukysymykset tarvittaessa:

Alussa?

Tällä hetkellä?

Millainen palvelu on työvälineenä?

Mitkä asiat tuntuivat hankalilta käyttöönotossa ja käytössä?

Millaiselta palvelun tekniset ominaisuudet tuntuvat käyttäjä? Kehitysideoita?

**Työntekijöiden asenteita, motivaatiota ja roolia tutkivat kysymykset**

Millaisia työnjaollisia asioita palvelu on tuonut mukanaan eli miten hoitaminen on organisoitu?

Apukysymyksiä tarvittaessa:

Oma roolisi suhteessa vapaaehtoistyöhön?

Millaisena näet työnantajan antamat resurssit (työaika, työntekijät, välineet) vapaaehtoistyön organisointiin?

Miten muu työyhteisö on suhtautunut palvelun käyttöönottoon mielestäsi?

Miten mielekkäänä koit palvelun käyttöönoton ja mitkä seikat siihen vaikuttivat?

Millaisena näet vapaaehtoisten toiminnan osana seurakunnan toimintaa ja miksi?

Apukysymyksiä tarvittaessa:

Millaisia tehtäviä mielestäsi vapaaehtoisille voidaan antaa?

Miten uusia vapaaehtoisia rekrytoidaan seurakunnassanne?

Miten mielestäsi segregoituminen, eli väestön keskittyminen alueellisesti voidaan ottaa huomioon vapaaehtoistyössä, onko sillä merkitystä mielestäsi?

Miten vapaaehtoiset perehdytetään tehtäviin ja kenen tehtäviin se kuuluu?

Miten vapaaehtoisia huomioidaan, muistetaan, kannustetaan?

Miten palvelua on markkinoitu seurakuntalaisille?

### **Esteitä, haasteita ja onnistumisia tutkivat kysymykset**

Mitkä tai millaiset tekijät innostavat ja millaiset taas estävät tai haittaavat palvelun käyttöä?

Apukysymykset tarvittaessa:

Työntekijää?

Vapaaehtoista?

Sitouttavat tekijät?

Kannustavat tekijät?

Väsyttävät, estävät tai lannistavat tekijät?

Millaista palautetta olette saaneet vapaaehtoisilta palvelusta?

Millaista palautetta olette saaneet avun tarvisijoilta palvelusta?

