

Opinnäytetyö (AMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipalvelutyö  
2013

Anna-Mari Brask

# ”ILONEN NAINEN SOITTA JA KYSYY VOINKO OTTAA KEIKAN, SE RIITTÄÄ SAAMAAN MUT ILOISEKSI”

– tyytyväisyyskysely Avustajakeskuksen  
vapaaehtoisavustajille



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anna-Mari Brask

## ”ILOINE NAINEN SOITTA JA KYSYY VOINKO OTTAA KEIKAN, SE RIITTÄÄ SAAMAAN MUT ILOISEKSI”- TYYTYVÄISYYSKYSELY AVUSTAJAKESKUKSEN VAPAAEHTOISILLE

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Avustajakeskuksen vapaaehtoisavustajien tyytyväisyyttä Avustajakeskuksen organisoimaan vapaaehtoistoimintaan ja saada selville mahdollisia kehittämiskohteita. Tutkimuksen pääasiallisina näkökulmina on vapaaehtoisten johtaminen sekä prosessijattelu ja asiakastytyväisyys laadunhallinnan tukena. Avustajakeskuksessa on valmisteilla laatukäsikirja ja tämän tutkimuksen kautta haluttiin saada esille myös vapaaehtoisten näkökulma laatukysymyksiin.

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kyselylomake laadittiin Webropol-ohjelman avulla. Tutkimuksen kohdejoukkona oli kaikki Avustajakeskuksen vapaaehtoisavustajat. Kyselylomake lähetettiin 544 vapaaehtoiselle, joista kyselyyn vastasi 130. Kyselyn numeerinen aineisto analysoitiin suhteellisten ja absoluuttisten jakaumien ja keskiarvojen avulla. Avoimet vastaukset analysoitiin sisällönanalyysillä ja tulosten tulkinnassa yhdisteltiin määrällisen ja laadullisen aineiston antamia tuloksia, jotta saataisiin mahdollisimman kattava kuva tutkittavasta aiheesta.

Tulosten mukaan Avustajakeskuksen vapaaehtoiset ovat melko tyytyväisiä toiminnan organisointiin. Vapaaehtoistoiminnan prosessin eri osien välillä ei ollut huomattavia tyytyväisyseroja, mutta kaikissa prosessin vaiheissa tuli esille tiedotuksen tehostamisen tarve. Toimiva tiedotus oli myös useimmiten mainittu hyvin organisoidun vapaaehtoistoiminnan tunnuspiirre. Tyytyväisyyttä lisääväksi tekijäksi puolestaan osoittautui Avustajakeskuksen henkilökunta, joka sai runsaasti positiivista palautetta.

Sosiaaliset suhteet ovat yksi tärkeä osa vapaaehtoistoimintaa ja tulosten mukaan vastaajat kaipaavat enemmän vapaaehtoisten yhteisiä tapaamisia. Tulokset osoittivat myös, että vapaaehtoisena toimiminen on antanut suurimmalle osalle vapaaehtoisista sisältöä omaan elämään ja tuonut paljon uusia kokemuksia. Jotta kaikilla vapaaehtoisilla olisi mahdollisuudet hyötyä vapaaehtoistoiminnan tuottamista hyvinvointivaikutuksista, Avustajakeskuksen tulisi miettiä, miten tieto tarjolla olevista vapaaehtoiskeikoista saataisiin tasapuolisemmin kaikille vapaaehtoisille.

### ASIASANAT:

Vapaaehtoistoiminta, vapaaehtoisten johtaminen, laatutyö, asiakastytyväisyys

Anna-Mari Brask

## “HAPPY WOMAN CALLS AND ASKS IF I CAN TAKE THE GIG, IT'S ENOUGH TO MAKE ME HAPPY” – VOLUNTEER SATISFACTION SURVEY

The objective of this study was to find out how satisfied the volunteers of Avustajakeskus are with the organizing of volunteer work provided by Avustajakeskus and to discover possible areas that need to be developed. The main perspectives of the study is voluntary management as well as the process thinking and customer satisfaction as part of the quality management. Avustajakeskus is currently preparing a quality manual, and one of the aims of this study was to find out the voluntary aspect to the issues of quality.

The empirical data was collected using a questionnaire, which included both structured and open questions. The questionnaire was created by a web-based program called Webropol. The target group of this study was all the volunteers of Avustajakeskus. The questionnaire was sent to 544 volunteers, of whom 130 responded to the survey. The numerical data of the survey was analyzed using relative and absolute distributions and averages. The answers of open questions were analyzed by content analysis. Results of both quantitative and qualitative data were combined in order to obtain as complete picture of the subject as possible.

The results indicate that the volunteers of the Avustajakeskus are quite satisfied with how the the operation was organized. There were no substantial differences in satisfaction between the different parts of the volunteers process but the results revealed that there is need for more effective information in all the stages of the process. Well-functioning information was also the most often mentioned characteristic of well-organized voluntary work. The staff of Avustajakeskus, who received a lot of positive feedback, turned out to be factor increasing satisfaction.

Social relations are an important part of volunteering and the results showed that there is demand for more joint volunteer meetings. The results also showed that to the majority of volunteers voluntary work had given content for life and brought a lot of new experiences. In order to be able to provide to all the volunteers the opportunities to benefit from the well-being effects of volunteering, Avustajakeskus needs to focus on how the information about open volunteer positions could be conveyed equally.

### KEYWORDS:

Voluntary work, volunteer management, quality work, client satisfaction

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 VAPAAEHTOISTOIMINTA</b>	<b>8</b>
2.1 Vapaaehtoistoiminta yksilön ja yhteisön hyvää tuottamassa	8
2.2 Vapaaehtoistoiminnan kehittämisen haasteita	11
2.3 Vapaaehtoisten johtaminen	13
2.4 Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminta	16
<b>3 LAATUTYÖLLÄ KOHTI PAREMPAA VAPAAEHTOISTOIMINTAA</b>	<b>19</b>
3.1 Näkökulmia laatuun ja laadunhallintaan	19
3.1.1 Prosessien hallinta laadun tukena	21
3.1.2 Arviointi ja asiakastyytyväisyys osana laadunhallintaa	23
3.2 Vapaaehtoistoiminnan laatu	27
3.3 Laatusyö Avustajakeskuksessa	29
<b>4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT</b>	<b>32</b>
<b>5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>33</b>
5.1 Survey tutkimusmenetelmänä	33
5.2 Tutkimuksen kohdejoukko	35
5.3 Aineiston hankinta	36
5.4 Aineiston käsittely ja analyysi	40
<b>6 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>44</b>
6.1 Vastaajien taustatiedot	44
6.2 Vapaaehtoistoiminnan prosessin toimivuus	45
6.2.1 Koulutus	45
6.2.2 Välitystoiminta ja vapaaehtoiskeikat	47
6.2.3 Avustajakeskuksen tarjoama virkistys ja tuki	51
6.3 Hyvin organisoidun vapaaehtoistoiminnan tunnuspiirteet	53
6.4 Avustajien kokemuksia vapaaehtoistoiminnasta ja Avustajakeskuksesta toiminnan järjestäjänä	55
<b>7 POHDINTA</b>	<b>61</b>
7.1 Tutkimuksen luotettavuus	61
7.2 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	63
7.3 Tutkimustulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusehdotukset	68
<b>LÄHTEET</b>	<b>71</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje
- Liite 2. Kyselylomake

## KUVIOT

Kuvio 1. Vastaajien määrä alueittain (n=127).	44
Kuvio 2. Toiminnassa mukana olon aika (n=127).	45
Kuvio 3. Vapaaehtoiskeikkojen määrä (n=126).	47
Kuvio 4. Suosituimmat viestintätavat välitystoiminnassa (n=126).	48
Kuvio 5. Avustajakeskuksen valintaan vaikuttaneet syyt (n=124).	56

## TAULUKOT

Taulukko 1. Vastaajien mielipiteet koulutuksista (1=täysin eri mieltä...5=täysin samaa mieltä).	46
Taulukko 2. Vastaajien mielipiteet vapaaehtoiskeikkoihin liittyvistä väittämistä (1=täysin eri mieltä... 5=täysin samaa mieltä).	49
Taulukko 3. Vastaajien mielipiteet tuesta ja virkistystoiminnasta (1=täysin eri mieltä ... 5=täysin sama mieltä)	52
Taulukko 4. Avustajien kokemukset ja saatu palaute.	56

# 1 JOHDANTO

Nykypäivänä vapaaehtoisiksi haluavilla on varaa valita vapaaehtoistoimintaa järjestävistä organisaatioista omia tarpeitaan parhaiten vastaava toimija. Vapaaehtoiset ovat entistä valikoivampia ja tietoisempia valinnanmahdollisuuksistaan. Vapaaehtoistoimintaa järjestävät organisaatiot joutuvatkin yhä enemmän kilpailemaan vapaaehtoisista ja kehittämään toimintaansa ja erityisesti rekrytointia. (Laimio & Välimäki 2011, 18.) Hyvä rekrytointi on tarpeellinen uusien vapaaehtoisten saamiseksi mukaan toimintaan, mutta hyväkin rekrytointi on yhtä tyhjän kanssa, jos vapaaehtoisia ei saada pysymään organisaation toiminnassa mukana (Väisänen 2010, 29).

Vapaaehtoistoiminnan suurimpina haasteina pidetäänkin rekrytointia ja toimintaan sitouttamista. Turun seudun lihastautiyhdistyksen hallinnoimalla Avustajakeskuksella ei ole ollut vaikeuksia avustajien rekrytoinnissa, sillä avustajien määrä on vuosien aikana kasvanut ja vammaisavustajakurssit ovat pääsääntöisesti aina täynnä. Vapaaehtoistoiminnan kehittämisen yhtenä haasteena Avustajakeskuksessa on ollut se, että avustajien aktiivisuudessa on todella paljon eroja. Toiset tekevät satoja keikkoja vuodessa, toiset eivät missään vaiheessa pääse kurssin jälkeen kiinni varsinaiseen toimintaan. Vapaaehtoistyön periaatteisiin toki kuuluu, että kukin osallistuu se verran kuin haluaa, eikä tarkoitus ole tehdä kaikista avustajista yhtä aktiivisia. Todellinen haaste toiminnalle on kuitenkin se, jos toisten avustajien passiivisuus johtuu Avustajakeskuksen organisoiman vapaaehtoistoiminnan rakenteista eikä vapaaehtoisen omasta halusta.

Tässä tutkimuksessa on keskitytty vapaaehtoisavustajan näkökulmaan ja fokuksessa on vapaaehtoisavustajan prosessi. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Avustajakeskuksen vapaaehtoisavustajien tyytyväisyyttä Avustajakeskuksen toimintaan ja saada selville mahdollisia kehittämistarpeita. Vapaaehtoisten motivaatiotekijöitä on tutkittu paljon ja tässä tutkimuksessa ei ole lähdetty tarkemmin selvittämään avustajien motivaatioita, vaan on keskitytty lähinnä vapaaehtoistoiminnan prosessiin ja sen vaiheisiin.

Vapaaehtoisten tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan tässä tutkimuksessa pääasiassa vapaaehtoisten johtamisen ja asiakastyytyväisyyden näkökulmista. Vapaaehtoiset tulee nähdä organisaation asiakkaina, sillä vapaaehtoiset hakevat toiminnasta itselleen mielekästä vastinetta, josta he ”maksavat” ajallaan ja taidoillaan. Asiakkuus ei ole takuuarmaa ja pysyvää. Jos toimija ei saa vapaaehtoistoiminnasta riittävästi vastinetta, hän äänestää jaloillaan. (Wilson & Pimm 1996, 37; Hokkanen 2003, 269-270.)

Tutkimus linkittyy Avustajakeskuksen valmisteilla olevaan vapaaehtoistoiminnan laatukäsikirjaan siten, että tämän tutkimuksen yhtenä tarkoituksena on saada myös vapaaehtoisavustajien ääni kuuluviin laatutyöskentelyssä. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä sekä prosessikuvausten laatimisessa ja parantamisessa.

Tutkimusmenetelmänä on survey-tutkimus. Kyselylomakkeen avulla kerätty tutkimusaineisto sisälsi pääasiassa määrällistä aineistoa, jota täydensi avointen kysymysten avulla hankittu laadullinen aineisto. Aineiston analyysissä ja tulkinnassa on haluttu irtautua kvantitatiiviseen tutkimusperinteeseen tiukasti liittyvästä absoluuttisen ja objektiivisen totuuden olettamuksesta. Tötön (2004, 9) mukaan puhe- ja työnjako laadullisesta ja määrällisestä tutkimuksesta on suuri erehdys, sillä määrällinen tutkimus ei voi koskaan olla alusta loppuun pelkkiä numeroita, koska sellainen ei olisi tutkimusta lainkaan. Numerot voidaan myös laittaa kertomaan monenlaisia tarinoita, joista yksikään ei ole lopullinen totuus (Töttö 2004, 158). Tutkimusaineistoa onkin pyritty lähestymään määrällisiä ja laadullisia analyysimenetelmiä yhdistelemällä.

## 2 VAPAAEHTOISTOIMINTA

### 2.1 Vapaaehtoistoiminta yksilön ja yhteisön hyvää tuottamassa

Käsitteitä vapaaehtoistoiminta ja vapaaehtoistyö on vaikea määrittellä yksiselitteisesti. Vapaaehtoistoinnalle löytyykin useita erilaisia määrittelyjä, joiden yleisimmät eroavaisuudet liittyvät vapaaehtoistoinnin sisältöön ja organisointiin. Vapaaehtoistoinnin periaatteista tunnutaan kuitenkin olevan melko yksimielisiä. Vapaaehtoistoinnin periaatteiksi on luettu muiden muassa vastavuoroisuus, vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, ei ammatillisuus, tasa-arvo ja yhteinen ilo. (Yeung 2002,11; Ruohonen 2003, 41-42.)

Euroopan Parlamentin vuoden 2008 mietintö määrittelee vapaaehtoistoinnin neljän kriteerin kautta. Vapaaehtoistoinnin tulee olla kaikille avointa, omasta vapaasta tahdosta tehtävää toimintaa, jota ei tehdä rahallista korvausta vastaan ja joka hyödyttää kolmatta osapuolta perhe- ja ystäväpiirin ulkopuolella. Myös vapaaehtoistointaa rahoittavan Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) näkemys vapaaehtoistoinnasta perustuu kyseiseen määritelmään. RAY:n tavoitteena on tukea avustuksillaan monenlaista vapaaehtoistointaa ja vahvistaa sellaisia vapaaehtoistoinnin rakenteita, jotka tukevat laadukasta ja monensuuntaista vapaaehtoistointaa. (RAY 2012, 3.)

Ensimmäinen kattava tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistointaan (Yeung 2002) osoitti, että suomalaisten käsitykset vapaaehtoistoinnasta ovat monipuolisia, asennoituminen vapaaehtoistointaa kohtaan on myönteistä ja suomalaiset osallistuvat vapaaehtoistointaan aktiivisesti. Tutkimustulosten mukaan lähes 37 % suomalaisista oli osallistunut samana tai edellisenä vuonna vapaaehtoistointaan. Selvästi suosituin vapaaehtoistoinnin alue oli urheilu ja liikunta (30 % vastaajista). Toiseksi eniten (25 %) vastaajat osallistuivat terveys- ja sosiaalialojen vapaaehtoistointaan. Vapaaehtoisista 62 % osallistui jonkin yhdistyksen tai säätiön organisoimaan vapaaehtoistointaan. (Yeung 2002, 24-26, 30.)



Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnassa mukana olevien vapaaehtoisten määrästä on kerätty tietoa, mutta tulokset vaihtelevat jonkin verran erilaisista kyselymenetelmistä johtuen. Esimerkiksi Tilastokeskuksen Vapaa-aikatutkimus 2002 -aineiston mukaan seitsemän prosenttia väestöstä osallistui sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaan tutkimusta edeltäneen vuoden aikana. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton (STKL) vuonna 2007 teettämän kyselyn mukaan viimeisen vuoden aikana 13 % suomalaisista oli osallistunut sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaan vapaaehtoisena. STKL:n vuonna 2008 tekemän kansalaiskyselyn mukaan kahdeksan prosenttia väestöstä oli osallistunut sosiaali- ja terveysjärjestöjen vertaistoimintaan ja seitsemän prosenttia vapaaehtoistoimintaan. Kyselyn tuloksista ilmeni myös, että joka viides toimintaan nyt osallistumattomista olisi kiinnostunut osallistumaan sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaan. Vastaajat olivat halukkaimpia osallistumaan erilaisiin vapaaehtois- ja vertaistoiminnan muotoihin. (Peltosalmi ym. 2008, 98,100.)

Vaikka vapaaehtoisille ei maksetakaan työstään rahallista korvausta, ei vapaaehtoistoiminta ole täysin ilmaista, sillä vapaaehtoistoiminnan organisointi aiheuttaa kustannuksia toiminnan järjestäjälle. Kustannuksia syntyy mm. vapaaehtoistyön suunnittelusta, kehittämisestä, vapaaehtoisten rekrytoinnista, kouluttamisesta, ohjaamisesta sekä palkitsemisesta. Ainoastaan vain toiminnasta aiheutuneet suoranaiset kulut korvataan yleensä vapaaehtoisille. (Laasanen 2011, 9; Laimio & Välimäki 2011, 27.) Vapaaehtoistoimintaan sijoittaminen kuitenkin kannattaa, sillä vapaaehtoistyön positiiviset vaikutukset ulottuvat yksilön ja yhteisön kautta yhteiskunnan tasolle asti. Vapaaehtoistyöhön osallistumalla yksilön on mahdollista edistää omaa hyvinvointiaan ja löytää mielekäs paikka yhteisössä. Järjestöt tarjoavat monenlaista vapaaehtoistoimintaa ja ideaalitalanteessa jokainen mukaan haluava löytää itselleen sopivan osallistumistavan. (Ruohonen 2003, 45.)

Vapaaehtoistyön kansantaloudellista vaikutusta on arvioitu Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin tekemässä tutkimuksessa (Laasanen 2011). Tutkimuksessa arvioitiin vapaaehtoistyön merkitystä verrattuna oletettuun tilanteeseen, jossa

julkinen sektori tuottaisi vastaavan toiminnan ja siitä maksettaisiin asianmukainen palkkakorvaus. Tulosten mukaan vapaaehtoistyöhön sijoitettu euro tuottaa noin kuusinkertaisen tuotoksen yhtä työtuntia kohden laskettuna. Tulos antaa hyvän kuvan vapaaehtoistoiminnan kansantaloudellisesta vaikutuksesta ja merkityksestä, mutta tulee kuitenkin muistaa, että vapaaehtoistyön merkitys on sen kansantaloudellista arvoa suurempi. Kansantaloudellisen merkityksen mittaaminen on kuitenkin tärkeää, jotta vapaaehtoistyön arvo saadaan näkyväksi myös taloudelliselta kannalta. (Laasanen 2011, 9, 19.)

Näkemykset vapaaehtoistoinnasta ja sen vaikutuksista ja asemasta ovat muuttuneet erityisesti viime vuosikymmenen aikana. Muutokset ajattelussa ovat kohdistuneet sekä vapaaehtoiisiin, vapaaehtoistehtäviin että toiminnan organisointiin. Tänä päivänä vapaaehtoistoinnin näkökulma on siirtynyt vapaaehtoiisiin, kun aiemmin korostui avun tarvitsijan näkökulma. Nykyään vapaaehtoistointia koetaan yhä enemmän vaikuttamisen keinona. Vapaaehtoistoinnalla on mahdollisuus vaikuttaa sekä omaan elämäänsä että ympäröivään yhteiskuntaan. (Laimio & Välimäki 2011, 16.) Vapaaehtoistointia ei enää koeta velvollisuutena, vaan jokaisen yksilön oikeutena, ja vapaaehtoistointia nähdäänkin nykypäivänä osana aktiivista ja osallistuvaa kansalaisuutta (Pessi ym. 2011, 584).

Vapaaehtoistoinnin organisointiin liittyvä ajattelun muutos koskee siirtymistä muodollisesta epämuodolliseen vapaaehtoistointaan. Vaikka organisoitu vapaaehtoistointia on edelleen selkeästi suositumpaa, ovat erilaiset vapaan kansalaistoiminnan muodot koko ajan lisääntyneet. Epämuodollisen vapaaehtoistoinnin etuna voi olla helppous, koska se ei edellytä pitkää sitoutumista taustayhteisöön. (Laimio & Välimäki 2011, 16-17.)

Vapaaehtoistointia paljon tutkinut Anne Birgitta Pessi (ent. Yeung) on lähestynyt vapaaehtoistoinnin moninaisuutta myös systeemiällyn näkökulmasta. Vapaaehtoistointia on monimutkainen ja laaja systeemi, jossa osat ja kokonaisuudet vaikuttavat toisiinsa: yksilöt yhteisöihin ja yhteisöt yksilöihin. Pessin mukaan vapaaehtoistoinnin tarkastelu juuri systeemiällyn

näkökulmasta on hedelmällistä, koska vapaaehtoistoiminta on vahva vastuullisuuden areena, jossa yksilö ja kokonaisuus sekoittuvat. Vapaaehtoistoiminnalla on runsaasti mahdollisuuksia ja potentiaalia edistää sekä yksilöiden että yhteisöjen hyvää. (Pessi 2011, 177-178.)

## 2.2 Vapaaehtoistoiminnan kehittämisen haasteita

Muutokset yhteiskunnassa ovat vaikuttaneet myös vapaaehtoistoiminnan luonteen muuttumiseen. Individualismin lisääntymisen myötä vapaaehtoistoiminnan motiivit perustuvat nykyään enemmän henkilökohtaiseen mielenkiintoon ja tarpeisiin eikä velvollisuuteen yhteisöä kohtaa. Koko elämän mittaisesta sitoutumisesta on siirrytty lyhytkestoiseen, ei-sitoutumista vaativaan vapaaehtoistoimintaan. (Hustinx & Lammertyn 2003, 167-168.)

Ruohosen (2003, 54) mukaan keskustelut vapaaehtoistoiminnassa mukana olevien kanssa eivät kuitenkaan tue yleistä käsitystä siitä, että sitoutumisen ja pitkäjänteisyyden puute olisi lisääntynyt. Olennaista on vapaaehtoistoiminnan moninaisuus: on niitä, jotka sitoutuvat pitkäksi ajaksi tiettyyn järjestöön ja on myös niitä, jotka vaihtavat paikkaa ja tehtävää elämäntilanteensa mukaan. Järjestävän tahon haasteena onkin tarjota useita erilaisia vaihtoehtoja vapaaehtoistoiminnassa mukana oleville. Yhtenä haastavana ilmiönä on vapaaehtoisten uupuminen: toiset ottavat tehtävät liian sitoutuneesti vastaan ja väsyttävät itsensä (Harju 2003, 181).

Pessi ja Oravasaari (2010, 123-124) puolestaan näkevät sirpaleisen ja episodimaisen vapaaehtoistoiminnan yhtenä suomalaisen vapaaehtoistoiminnan nousevana ilmiönä. Muita ajankohtaisia ilmiöitä vapaaehtoistoiminnan kentällä ovat heidän mukaansa vapaaehtoistoiminnan arvostuksen ja ihmisten innostuksen kasvu, yhteisöllisyys myös netin välityksellä ja uudenlaisten toimintatapojen tarve nuorten saamiseksi mukaan.

Vuoden 2008 Järjestöbarometrikyselyyn vastanneista yhdistyksistä puolet oli sitä mieltä, että niiden järjestämään vapaaehtoistoimintaan liittyy jotain erityisiä

haasteita. Suurin osa haasteista liittyi vapaaehtoiisiin ja vapaaehtoisten lisätarpeeseen sekä kohderyhmän asettamiin erityisvaatimuksiin. Nykyisten vapaaehtoisten vähäinen määrä, ikääntyminen, kuormittuminen, uupuminen ja uusien vapaaehtoisten saaminen mukaan toimintaan ovat merkittäviä haasteita osalle yhdistyksistä. Vapaaehtoisten joukkoon kaivattaisiin lisää miehiä tiettyihin tehtäviin. Kohderyhmän erityisvaatimukset puolestaan asettavat haasteita sille, kuka voi osallistua toimintaan vapaaehtoisena. Toimintaan osallistuminen voi vaatia erityistaitoja ja sairaus- tai vamma ryhmään tai haastaviin elämäntilanteisiin liittyvien erityistietojen hallitsemista. Vapaaehtoistoiminta voi myös olla henkisesti raskasta, joten vapaaehtoisen oman elämänhallinnan tulee olla suhteellisen hyvässä kunnossa. (Peltosalmi ym., 2008, 117-118.)

Vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi asettaa haasteita myös vapaaehtoistoiminnan ja ammattityön välinen rajanveto. Vapaaehtoistoiminnan tarkoitus olisi tukea virallisen palvelujärjestelmän tarjoamia palveluita, mutta välillä vapaaehtoistoimintaa käytetään pikemminkin paikkaamaan julkisen sektorin aukkoja. Vapaaehtoistoiminnalle saatetaan myös asettaa suuria odotuksia ja toiveita toiminnan vaikuttavuudesta, ja samaan aikaan kuitenkin vähennetään rahoitusta. Epävakaa rahoitus ja resurssien vähyys vaikuttavat toiminnan kehittämisen jatkuvuuteen ja systemaattisuuteen. (Pessi & Oravasaari 2010, 65-66.)

Harjun (2003, 198) mukaan vapaaehtoistoiminnan kehittämisen haasteena on myös ollut pitkään järjestöjen oman reviirin varjelu ja yksin yrittäminen. Kehittämishaasteet ovat kuitenkin niin suuret ja vaativat, joten tällaisesta toimintakulttuurista tulisi päästä eroon. Yhteisillä tapaamisilla, keskusteluilla, koulutuksella ja konkreettisella yhdessä tekemisellä luodaan verkostoja, jotka edistävät järjestötoiminnan ja vapaaehtoistoiminnan kehittämistä. Myös Ruohonen (2003, 52-53) kritisoi järjestöjen mustasukkaisuutta toistensa toiminnasta ja kehottaa järjestöjä tekemään yhä enemmän yhteistyötä myös vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä. Järjestöjen toiminnan laajeneminen voi myös etäännyttää vapaaehtoisia toiminnasta, sillä järjestön rooli yhteisön tarjoajana edellyttää jäsenistön ja vapaaehtoisten äänen kuulemista.

### 2.3 Vapaaehtoisten johtaminen

Vapaaehtoistoiminnan tutkimuksen näkökulma on vähitellen laajentunut koskemaan myös vapaaehtoistoiminnan organisointia, rakenteita ja johtamista. Vapaaehtoistoiminnassa on tunnustettu johtamisen ja rakenteiden tarpeellisuus, joten vapaaehtoistoiminnassa on myös uskallettava puhua johtamisesta. Vapaaehtoistoiminnan johtamisessa tarvitaan sekä ihmisten että asioiden johtamista. Johtamiseen liittyy myös aina strateginen suunnittelu, tavoitteiden asettaminen ja vastuu suunnitelmien toteuttamisesta. Jos vapaaehtoisten johtamisessa epäonnistutaan, niin muidenkin tavoitteiden saavuttaminen voi olla vaikeaa. (Pihkala 2009, 49; Laimio & Välimäki 2011, 23, 49.)

Yhteiskunnan muutokset ovat vaikuttaneet siihen, että perinteiset näkemykset organisaatioiden johtamisesta ovat joutuneet viimeisten vuosikymmenien aikana uudelleen arvioitaviksi. Henkilöstövoimavarojen johtaminen on noussut yhä keskeisemmäksi johtamisen osa-alueeksi. Henkilöstövoimavarojen johtamisen vaikutuksia on tutkittu paljon, mutta näkökulma on ollut lähinnä kaupallisissa organisaatioissa ja palkattujen työntekijöiden johtamisessa. Suurin osa vapaaehtoisten johtamista käsittelevistä tutkimuksista on puolestaan keskittynyt pääasiassa motivaatioon ja tyytyväisyyteen. (Cuskelly ym. 2006, 142, 156.)

Vapaaehtoissektorilla on kuitenkin yhä suurempi rooli palveluiden tuottamisessa ja se toimii yhä laajemmalla alueella. Vapaaehtoisorganisaatioissa tarve tehokkaammalle johtamiselle nousee myös kasvaneista ulkoisista paineista, joita luovat esimerkiksi kilpailu rahoituksesta ja vaatimukset toiminnan vaikuttavuuden ja tulosten osoittamisesta. Vapaaehtoisorganisaatioissa onkin otettu käyttöön yhä enemmän henkilöstöjohtamisen käytäntöjä. (Hay ym. 2001, 240.)

Organisaatiot, jotka pyrkivät kehittämään ja ylläpitämään uskollisten, innostuneiden, taitavien ja sitoutuneiden vapaaehtoisten joukkoa, hyötyvät todennäköisesti kaupallisten organisaatioiden kaltaisten henkilöstön johtamisjärjestelmien luomisesta (Wilson & Pimm 1996, 39). Vapaaehtoisten

johtaminen on kuitenkin haasteellinen tehtävä ja se eroaa palkkatyössä olevien johtamisesta. Koska vapaaehtoiset ja palkatut työntekijät hyötyvät toiminnasta eri tavoilla, niin perinteisiä johtamisen menetelmiä ei voi soveltaa sellaisenaan vapaaehtoisten johtamiseen vaan vapaaehtoisorganisaatioiden tulee muokata kaupallisten organisaatioiden johtamiskäytännöistä vapaaehtoistyöntekijöiden johtamiseen sopivat käytännöt. (Wilson & Pimm 1996, 25.) Vapaaehtoistyön johtamisessa ei myöskään riitä pelkkä henkilöstövoimavarojen johtamisen tuntemus, vaan pitää myös tuntea vapaaehtoistyön filosofiaa ja pyrkiä yhdistämään niitä (Väisänen 2010, 13).

Ihmisten johtamisen keskeisiä työvälineitä ovat motivaation ylläpitäminen, osaamisen varmistaminen ja jaksamisesta huolehtiminen (Laimio & Välimäki 2011, 50). Vapaaehtoisten johtamisessa motivaation ylläpitäminen on erityisasemassa, eikä vapaaehtoisten onnistunut johtaminen voi onnistua ilman vapaaehtoisten motivaatiotekijöiden tiedostamista. Vapaaehtoistoimintaa järjestävän tahon tulee ymmärtää, mitä kukin vapaaehtoinen toiminnasta hakee ja tarjota sitä hänelle. Vapaaehtoisten motivaatiotekijöitä on todennäköisesti useita eikä ainoastaan yhtä, vaikka joku motivaatiotekijä saattaakin olla muita tärkeämpi. (Wilson & Pimm 1996, 25, 27.) Vapaaehtoisten johtamiselle asettaa haasteita myös se, että vapaaehtoiset eivät ole yhtenäinen joukko vaan yhdistävänä tekijänä on ainoastaan vapaaehtoisuus. Vapaaehtoiset eroavat toisistaan mm. motivaatioiden tason, pyrkimysten, sitoutumisasteen, ajankäyttömahdollisuuksien ja kokemusten ja taitojen perusteella. (Wilson & Pimm 1996, 28; Väisänen 2010, 13.)

Vaikka rekrytointi ja toimintaan sitoutuminen koetaan suureksi haasteeksi vapaaehtoistoimintaa järjestävissä organisaatioissa, niin vapaaehtoisten suuri määrä ei ole kuitenkaan oikotie onneen. Organisaation mission ja tavoitteiden toteutuminen ei nimittäin riipu ainoastaan vapaaehtoisten määrästä vaan myös siitä, miten vapaaehtoiset saadaan johtamiskäytäntöjen avulla osallistumaan toimintaan tehokkaasti. Kunnollinen johtaminen voidaan siis nähdä yhtenä tärkeimmistä työkaluista, joiden avulla vapaaehtoisorganisaatio saavuttaa tärkeimmät tavoitteensa. (Hager & Brutney 2004, 2-3.)

Väisäsen (2010, 15) laatimassa vapaaehtoistyön johtamisprosessissa näkyy selvästi henkilöstövoimavarjojen johtamisen näkökulma. Väisäsen mukaan vapaaehtoistoiminnan johtamisprosessi muodostuu seuraavista askeleista: 1) tarpeen arviointi ja suunnittelu, 2) tehtävän määrittely, suunnittelu ja koordinointi, 3) rekrytointi, 4) haastattelu ja sopivuus, 5) perehdyttäminen, koulutus, ohjaus, motivointi ja työnohjaus, 7) tunnustus tehdystä työstä ja 8) arviointi.

Henkilöstöjohtamisen käytäntöjen soveltamista vapaaehtoisten johtamiseen on tehty jonkin verran tutkimuksia. Esimerkiksi Cuskelly ja kumppanit (2006) tutkivat vapaaehtoistyön johtamiskäytäntöjä ja vapaaehtoisten sitoutumista. Tulosten perusteella henkilöstöjohtamisen käytännöt olivat yhteydessä vapaaehtoisten sitoutumiseen ja käytäntöjen laaja-alainen käyttö ehkäisi vapaaehtoisten lopettamista. (Cuskelly ym. 2006, 157-158.)

Hager ja Brutney (2004) tutkivat johtamiskäytäntöjen yleisyyttä seurakuntien järjestämässä vapaaehtoistoiminnassa ja johtamiskäytäntöjen vaikutuksia vapaaehtoisten sitoutumiseen. Tutkimustulosten mukaan vapaaehtoisten johtamisessa osa johtamiskäytännöistä vaikuttaa enemmän itse organisaatioon (esim. vastuukysymykset, vapaaehtoistoiminnan tilastointi, tehtävä- ja prosessikuvaukset) ja osa vapaaehtoisen kokemukseen vapaaehtoistoiminnasta (esim. huomiointi ja palkitseminen, koulutuksen tarjoaminen, etenemismahdollisuudet vapaaehtoisuralla). Vapaaehtoisten sitoutumiseen vaikuttivat nimenomaan jälkimmäiset johtamisen osa-alueet ja organisaatioon liittyvillä johtamiskäytännöillä ei ollut vaikutusta vapaaehtoisten sitoutumiseen. (Hager & Brutney 2004, 9.)

Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että vapaaehtoistoimintaa järjestävät organisaatiot ovat erilaisia, joten ei voida antaa mitään kaikille sopivia ohjeita johtamiseen. Joissakin organisaatioissa tarvitaan tiukempia ja jäykempiä rakenteita, toisissa asiat voidaan hoitaa vapaamuotoisemmin. (Wilson & Pimm 1996, 25.) Liian virallinen ja byrokraattinen lähestymistapa vapaaehtoistoiminnan järjestämisessä voi myös aiheuttaa sen, että

vapaaehtoistoimintaa ei nähdä enää tavallisen ihmisen taidoin tehtävänä vaan vaativana työsuorituksena (Berkhan 2007, 44).

#### 2.4 Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminta

Avustajakeskuksella on kokemusta vammaisten ja pitkäaikaissairaiden avustajien välityksestä jo lähes kahden vuosikymmenen ajalta. Toiminta sai alkunsa, kun Turun seudun lihastautiyhdistyksessä heräsi ajatus jäsenten osallistumismahdollisuuksien lisäämisestä vapaaehtoisten avustajien avulla. Vuonna 1994 Raha-automaattiyhdistys myönsi projektirahoituksen vapaaehtoisten avustajien koulutukseen, välitykseen ja neuvontaan. Projektin yhteistyökumppaneina oli Turun kaupungin lisäksi Polioinvalidit ry Varsinais-Suomen osasto, Turun CP-yhdistys ry ja Turun seudun invalidit ry. (Avustajakeskus 2013a, 2.)

Avustajakeskuksen toiminnasta vastaa Turun seudun lihastautiyhdistys ry ja Avustajakeskuksen tavoitteena on toimina asiantuntijaorganisaationa Turun seudun lihastautiyhdistyksen toimialueella eli Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa (Avustajakeskus 2013a, 3). Avustajakeskuksen toiminta onkin vuosien aikana laajentunut jatkuvasti ympäri Varsinais-Suomea ja tällä hetkellä toimintaa on rahoittamassa jo 30 kuntaa/kaupunkia (Avustajakeskus 2013b). Välitystoiminta on resurssien vuoksi kohdistettu vain toimintaa rahoittavien kuntien alueille, mutta ohjaus ja neuvonta -asioissa palvelaan myös muita toiminta-alueen kuntia. (Avustajakeskus 2013a, 6).

Vaikka vapaaehtoisvälitys on joissakin kunnissa ehkä päässyt hieman unohtumaan palkallisen toiminnan alle, vapaaehtoisten tekemien avustuskeikkojen määrä on noussut vuosi vuodelta ja vuonna 2012 vapaaehtoiskeikkoja tehtiin noin 8000 kappaletta. Keikkamäärien huima nousu johtuu osittain siitä, että uusia alueita on tullut mukaan toimintaan, mutta tämä ei selitä koko kasvua. Toiminta on myös lisääntynyt vanhoilla alueilla, uusia



yhteistyökumppaneita on tullut mukaan ja uusia toimintamuotoja kehitetty. (Avustajakeskus 2013a, 10.)

Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan periaatteet ovat:

- **Tasa-arvoisuus:** kaikki osapuolet kohtaavat tasa-arvoisina
- **Vastavuoroisuus:** tavoitteena hyvä mieli kaikille osapuolille
- **Palkattomuus:** palkkio on toiminnasta saatu hyvä mieli
- **Ei-ammattimaisuus:** vapaaehtoinen ei ole koskaan korvaamassa ammattilaista
- **Luotettavuus ja sitoutuminen:** vapaaehtoisen määrittelee omat voimavaransa ja sen kuinka kauan haluaa olla toiminnassa mukana. Sovituista asioista pidetään kiinni.
- **Vaitiolovelvollisuus:** ongelmatilanteissa vapaaehtoisella on kuitenkin velvollisuus keskustella asioista ammattilaisen kanssa.
- **Puolueettomuus:** vapaaehtoinen ei asetu kenenkään puolelle.
- **Autettavan ehdoilla toimiminen:** vapaaehtoinen ei tee päätöksiä asiakkaan puolesta.
- **Yhteistyö:** vapaaehtoinen toimii asiakkaan, ammattilaisten, omaisten ja ystävien tukena ja kumppanina
- **Toiminnallisuus:** yhdessä tekeminen, ei puolesta tekeminen
- **Kulukorvaus:** vapaaehtoiselle korvataan aiheutuneet kulut
- **vapaaehtoiset on vakuutettu Avustajakeskuksen toimesta toiminnan aikana**

(Avustajakeskus 2013a, 5)

Avustajakeskus välittää vapaaehtoisia avustajia liikunta-, näkö- ja kehitysvammaisille, muistisairaille sekä muille edellisiin ryhmiin verrattaville vammaisille ja pitkäaikaissairaille. Vapaaehtoisvälitykseen liittyviä puheluita tulee keskimäärin 5/välityspäivä, mikä tekee lähes 1000 pyyntöä vuodessa joko yksittäiselle keikalle tai vakituiseen avustussuhteeseen. (Avustajakeskus 2013a, 5, 10.)

Avustajakeskus järjestää vuosittain useita peruskursseja sekä lisäkoulutuksia. Vuonna 2012 peruskursseja järjestettiin 12 kertaa eri puolilla toiminta-alueita. Lisäkoulutuksia vapaaehtoisille on tarjolla sekä Avustajakeskuksen järjestäminä että muiden vapaaehtoistoimijoiden kanssa yhteistyönä järjestettyinä. Tavoitteena on tarjota lisäkoulutusmahdollisuuksia tasapuolisesti koko toiminta-alueen vapaaehtoisille, joten jotkut lisäkoulutuksista järjestetään samansisältöisinä eri puolilla toiminta-alueita ja joihinkin koulutuksiin järjestetään ilmaisia yhteiskuljetuksia. Vammaisavustajakurssilta toimintaan jää mukaan noin 90 % prosenttia osallistujista. Osa osallistujista rekisteröityy vapaaehtoisavustajaksi, osa palkalliseksi avustajaksi ja jotkut molempiin rekistereihin. (Avustajakeskus 2013a, 9.)

Rekrytoinnin yhteydessä vapaaehtoisiksi haluavat haastatellaan ja vapaaehtoinen täyttää rekisteröintilomakkeen, jossa kartoitetaan vapaaehtoisen toiveita vapaaehtoistyöstä: minkälaisia keikkoja ja millä alueella haluaa tehdä, mitä erityisosaamista, milloin käytettävissä jne. Kun välityspyyntö vapaaehtoiskeikasta tulee Avustuskeskukseen, alueohjaaja etsii rekisteristä sopivia avustajia, ottaa yhteyttä ja tarjoaa keikkaa. Avoimista vapaaehtoiskeikoista voidaan laittaa tietoa myös nettisivuille ja/tai lähetetään tietoa sähköpostilistojen kautta. Myös 4-5 kertaa vuodessa ilmestyvässä Avustajakirjeessä on usein listattu avoimina olevia vakituisia avustuskeikkoja. (Avustajakeskus 2013c.)

Vapaaehtoisille järjestetään kerran vuodessa virkistymistilaisuus, kiitoskahvit alkuvuodesta sekä vertaisryhmätapaamisia. Tukea ja ohjausta on saatavilla, kun vapaaehtoisavustaja kokee sitä tarvitsevansa, sillä Avustajakeskuksen henkilökunta on aina valmiina kuuntelemaan ja tukemaan vapaaehtoisia ongelmatilanteissa. Kaikille vapaaehtoisille soitetaan vuoden lopussa, ja kysytään kuulumisia ja suunnitelmia seuraavalle vuodelle. (Avustajakeskus 2013a, 9.)

## 3 LAATUTYÖLLÄ KOHTI PAREMPAA VAPAAEHTOISTOIMINTAA

### 3.1 Näkökulmia laatuun ja laadunhallintaan

Palvelun hyvän laadun vaatimus on tullut jäädäkseen. Laatu on kuitenkin käsitteenä vaikeasti määriteltävä ja laatukäsitteillä onkin monta erilaista tulkintaa riippuen tarkastelunäkökulmasta. Laatuun liittyy olennaisesti tarve suoritustason jatkuvasta parantamisesta. Laadun kannalta on myös tärkeää, että tehdään oikeata asioita. (Leclin 2006, 18-19.) Kukin organisaatio joutuu kuitenkin itse päättämään, mitkä asiat ovat laadun kannalta olennaisia ja miten tarkasti ne täytyy määrittää. Organisaatio päättää myös itse laadunhallinnan lähestymistavat ja toimintatapansa, jolla se lähtee laatutyötä tekemään. (Outinen ym. 1999, 11; Pesonen 2007, 38.)

Laatuorganisaation tunnusmerkkejä ovat Leclinin (2006, 26-28) mukaan asiakassuuntautuneisuus, johtajuus ja toiminnan päämäärätietoisuus, henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen, tuloshakuisuus, prosesseihin ja tosiasioihin perustuva johtaminen, kumppanuuksien kehittäminen, yhteiskunnallinen vastuu ja jatkuva parantaminen. Korkea laatutaso tulee olla koko henkilöstön tavoitteena ja laadun nostamiseksi täytyy joskus pysyä irtautumaan vanhoista käytännöistä ja tottumuksista (Leclin 2006, 214).

Pesonen (2007, 37-38) ehdottaa, että laadun käsitettä voi myös lähestyä pohtimalla sen vastakohtaa eli laaduttomuutta. Laaduttomuutta on mm. se, että asioita tehdään kahteen kertaan, aikataulut pettää tai tehdään liikaa ja turhia asioita eli ”ylilaatua”. Ylilaatu eli liiallinen hyvä, jota asiakas ei ole pyytänyt ja jolle ei ole järkevää käyttöä, on organisaation kannalta yhtä huono kuin alilaatu. Resurssit tulee siis käyttää järkevästi.

Asiakkaan käsitykseen laadusta vaikuttaa asiakkaalle muotoutunut kuva palvelun tuottajan imagosta. Asiakkaalla on tietyt odotukset ja hän vertaa näitä odotuksiaan siihen todelliseen kokemukseen, joka palvelutilanteessa syntyy.

Odotusten ja kokemusten ollessa sopusoinnussa syntyy positiivinen käsitys laadusta, kun taas odotusten ja kokemusten ollessa ristiriidassa syntyy negatiivinen käsitys. Mitä paremmin palvelun tuottaja pystyy ylittämään asiakkaan odotukset, sitä myönteisempi kuva laadusta syntyy. Vastaavasti odotusten alittuminen siitä tasosta, jota asiakas pitää itsestään selvänä, aiheuttaa voimakkaan kielteisen kokemuksen. Palveluprosessin ensimmäiset vaiheet ovat kriittisiä, sillä asiakkaan käsitystä voi olla vaikea muuttaa palveluprosessin myöhäisemmissä vaiheissa, jos ensimmäinen kohtaaminen epäonnistuu. (Outinen ym. 1999, 23-24.)

Laadunhallintajärjestelmä on johtamisjärjestelmä, jonka avulla organisaatiota ohjataan laatuun liittyvissä asioissa. Laadunhallintajärjestelmä tuottaa tietoa, jonka perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä ja tarvittaessa reagoida ja muuttaa toimintaa. Laadunhallintajärjestelmän avulla voidaan myös osoittaa, miten toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa on onnistuttu. Laadunhallintajärjestelmään tulee kuulua toimintaprosessien lisäksi toiminnan parantamisen prosessit. (Pesonen 2007, 50.)

Valtakunnallisessa suosituksessa Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle (1999, 7-10) määritellään laadunhallinnan periaatteiksi:

- asiakas osallistumaan laadunhallintaan
- johto laatua luotsaamaan
- henkilöstöstä hyvän laadun edellytys
- laadunhallintaa myös ehkäisevään toimintaan
- laatutyö perustuu prosessien hallintaan
- tiedolla yhä parempaan laatuun
- laatutyö järjestelmälliseksi
- tukea yksityiskohtaisista toimintasuosituksista ja laatukriteereistä

Tässä tutkimuksessa laadunhallinnan periaatteista on otettu tarkempaan käsittelyyn prosessien hallinta laatutyön perustana ja asiakkaan (tässä tapauksessa vapaaehtoisen) osallisuus laadunhallinnassa. Tavoitteena on

tuottaa tietoa, jonka avulla Avustajakeskus pystyy parantamaan toimintansa laatua.

### 3.1.1 Prosessien hallinta laadun tukena

Prosessiajattelun suosion taustalla on ratkaiseva muutos asiakkaan asemassa. Asiakkaat eivät enää pelkästään vaadi oikea-aikaisia palveluja tai tuotteita vaan myös oikea-aikaisia prosesseja. Asiakkaiden mielipiteillä on siis merkitystä, ja heitä on syytä kuunnella. Kyse ei ole kuitenkaan asiakkaiden kaikkien mahdollisten mielipiteiden kuulemisesta ja hyväksymisestä, vaan asiakkaiden tarpeiden suhteuttamisesta organisaation toiminta-ajatukseen. (Virtanen & Wennberg 2005, 66-67.) Prosessit eivät ole irrallisia kokonaisuuksia vaan liittyvät kiinteästi strategiseen suunnitteluun, asiakassuhteiden hoitamiseen ja organisaation tulosten mittaamiseen. Prosessiajattelun kautta laadunhallinta tulee osaksi jokapäiväistä työtä. (Holma ym. 2001, 38.)

Prosessit ovat luonteeltaan erilaisia ja niitä voidaan jaotella eri tavoin erilaisiin ryhmiin. Usein prosessit jaetaan ydin- ja tukiprosesseihin. Prosessien tunnistaminen tulisi aina aloittaa organisaation ydintoiminnasta, sillä ydinprosesseilla tarkoitetaan organisaation ydintehtäviä eli niitä tehtäviä, joita varten se on olemassa. Ydinprosessit alkavat ulkoisesta asiakkaasta ja päättyvät ulkoiseen asiakkaaseen. Tukiprosessit ovat puolestaan luonteeltaan organisaation sisäisiä prosesseja ja luovat edellytykset ydinprosessien toiminnalle. Organisaatio on siis olemassa toteuttaakseen ydinprosessejaan, kun taas tukiprosessit ovat olemassa organisaatioiden toimintaa varten. (Pesonen 2007, 131; Virtanen & Wennberg 2007, 118.)

Prosessit tulee tunnistaa ennen kuin niitä voi kuvata ja täsmällisesti määrittellä. Prosessien tunnistamisessa prosessit rajataan muista prosesseista. Ensimmäiseksi tulee määrittellä mihin prosessilla pyritään, ja sen jälkeen mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. (Virtanen & Wennberg 2007, 115-116.) Prosessien tunnistamisen jälkeen voidaan siirtyä prosessien määrittelyyn ja

kuvaamiseen. Määrittely tarkoittaa prosessien sisällön täsmentämistä eli käytännössä se tapahtuu kuvaamalla prosessien keskeiset vaiheet ja niiden väliset yhteydet, sekä kuhunkin prosessiin liittyvät vastuut ja prosessin kannalta kriittiset suorituskykytekijät. (Virtanen & Wennberg 2007, 121-122.)

Hyvä prosessikuvaus sisältää peruskuvan prosessista, prosessikaavion ja kaavion vaiheiden avaukset (Pesonen 2007, 144). Prosessien kuvaamisesta on monenlaista hyötyä. Prosessikuvaukset toimivat karttana kehittämistarpeiden ja kriittisten kohtien tunnistamiseksi sekä perehdytyksen ja oppimisen apuvälineenä. Prosessikuvausten avulla organisaation toiminta tulee läpinäkyväksi ja suunnittelu ja prosessien parantaminen konkretisoituu. Myös laadunvarmennus ja arviointi tulevat mahdolliseksi ja täsmentyvät. (Holma ym. 2001, 40.) Vapaaehtoistoiminnassa prosessimainen ajattelutapa myös auttaa hallitsemaan vapaaehtoistoimintaa ehyenä kokonaisuutena, ja mahdollisten riskien ennakoiminen ja ehkäiseminen lisäävät toiminnan luotettavuutta. Prosessimaisen toimintatavan etuina on lisäksi se, että verkostoituminen muiden alueen toimijoiden kanssa helpottuu. (Honkala & Rantanen 2011, 9.)

Kaikissa prosesseissa on yleensä laadun kannalta kriittisiä kohtia. Prosessin osa voidaan määritellä kriittiseksi kohdaksi, jos se on herkkä häiriöille ja vaikuttaa asiakkaan saamaan kokonaiskuvaan laadusta. Epäonnistuminen kriittisessä kohdassa voi aiheuttaa merkittäviä kustannuksia tai jopa riskin turvallisuudelle. (Outinen ym. 1999, 97.) Prosessijohtamiseen liittyy olennaisesti jatkuva kehittäminen. Prosessien toimivuutta ja suorituskykyä tulisi arvioida säännöllisesti. (Virtanen & Wennberg 2007, 115.)

Honkala ja Rantanen (2011, 16) ovat kuvanneet vapaaehtoistyöntekijän prosessin vaiheita. Heidän mukaansa vapaaehtoisen prosessin vaiheet ovat: ilmoittautuminen, tehtäväkuvaukseen perehtyminen, itsearviointi, koulutus, vapaaehtoistyösopimuksen allekirjoitus, vapaaehtoistyön tekeminen ja siihen saatava tuki ja vapaaehtoistyön lopettaminen.

Vapaaehtoisen prosessi on toiminnasta riippuen hieman erilainen eri organisaatioissa. Esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliiton Varsinais-

Suomen piirin Vapaaehtoistoiminnan ohjauksen käsikirjassa esitetty vapaaehtoisen prosessi eroaa hieman Honkalan ja Rantasen esittämästä mallista. Vapaaehtoisen prosessi määritellään alkavaksi jo ennen vapaaehtoiseksi ilmoittautumista. Ensimmäisenä vaiheena nähdään tiedon saanti markkinoinnin, tiedottamisen ja rekrytoinnin välityksellä, ja vasta tämän jälkeen vapaaehtoinen ottaa yhteyttä ja ilmaisee kiinnostuksensa. (MLL Varsinais-Suomen piiri 2010, 18.)

Vapaaehtoisen motivaatioon ja sitoutumiseen vaikuttaa sujuvuus prosessin erin vaiheiden välillä. Ei siis ole suotavaa, että esim. koulutuksen jälkeen vapaaehtoinen jää odottamaan varsinaisen toiminnan aloittamista epätietoisena odotuksen kestosta. (Honkala & Rantanen 2011, 16.) Motivaatio myös laskee helposti rekrytoimisen jälkeen, joten motivaation ylläpitäminen on tärkeää ja alkuinnostuksen laantuessa vapaaehtoisille kannattaa tarjota uusia haasteita (Karreinen ym. 2010, 40).

Vapaaehtoisen prosessi alkaa hänen ilmoittaessaan halusta ryhtyä vapaaehtoiseksi ja päättyy siihen, kun hän lopettaa vapaaehtoisena toimimisen. Vaikka toiminnan sujuvuuden kannalta huomio kiinnittyy helposti vain prosessin alku ja keskivaiheeseen, niin myös prosessin loppuosan toimivuus tulee ottaa huomioon. Vapaaehtoistoimintaa organisoivan tahon tuleekin varmistaa, että vapaaehtoinen voi lopettaa toiminnan arvokkaasti ja ilman syyllisyyttä. (Honkala & Rantanen 2011, 16.)

### 3.1.2 Arviointi ja asiakastyytyväisyys osana laadunhallintaa

Vapaaehtoistoiminnassa arvioinnin kohteena voi olla esimerkiksi koko toiminta, yksittäinen prosessi tai prosessien välinen rajapinta. Arvioinnin voi myös toteuttaa monella eri tavalla: itsearviointina, vertaisarviointina, esikuvaarviointina, asiakasarviointina, ulkoisena arviointina tai näiden menetelmien erilaisina yhdistelminä. Vapaaehtoistoiminnan arvioinnissa kannattaa kuitenkin huomioida, että arvioinnin ei tule olla liian raskasta vaan tarkoituksena on saada

tarkoituksenmukaista tietoa mielekkäällä tavalla. (Honkala & Rantanen 2011, 19.)

Pihkala (2009, 48) esittää, että vapaaehtoistoiminnan arvioinnissa olisi keskityttävä siihen, motivoiko toiminta, kannustaako vapaaehtoistoimintaa organisoiva taho koulutukseen ja tarjoaako vapaaehtoistoiminta riittävästi mahdollisuuksia vaikuttamiseen sekä oman osaamisen vahvistamiseen ja kehittämiseen. Arvioinnin avulla voidaan pohtia, miten vapaaehtoisia koulutetaan ja miten seurataan osallistumisen motiiveja ja sitoutumista. Arviointi auttaa myös laadukkaan vapaaehtoistyön kriteerien määrittelemisessä. (Hyttinen ym. 2009, 65.)

Asiakkuus vapaaehtoistoiminnassa tulee ymmärtää laaja-alaisesti. Vapaaehtoistoiminnan asiakkaiksi ymmärretään yleensä vain vapaaehtoistoiminnan avun saajat ja omaiset, mutta asiakkaina tulee pitää myös yhteistyökumppaneita, rahoittajatahoja sekä vapaaehtoisia. Koska myös vapaaehtoiset ovat organisaation asiakkaita, tulee heitä kohdella sen mukaisesti. (Honkala & Rantanen 2011, 8.)

Asiakasarvioinnissa on kyse palautteen hankkimisesta palvelujen asiakkaita. Asiakaspalautteen hankinnan perusedellytys on palautteen tarpeen tiedostaminen ja perusteleminen. Perusteluina voi olla esimerkiksi asiakaslähtöisen palvelukulttuurin vahvistaminen, palvelujen kehittäminen ja tehostaminen sekä palvelujen laadun ja vaikuttavuuden arviointi. (Paananen 2008, 89-90.) Asiakaspalautetta voidaan ja sitä kannattaa kerätä palveluprosessin eri vaiheissa. Asiakaspalautteen avulla asiakkaiden tarpeet, odotukset, vaatimukset ja kokemukset tulevat näkyviksi ja saadun tiedon avulla voidaan esimerkiksi muuttaa toimintaa asiakaslähtöisimmiksi tai arvioida toiminnan laatua ja tuloksia. (Holma ym. 2001, 48.)

Asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi on loputtomasti keinoja ja jokaisen organisaation on päätettävä, mitä keinoja se itse käyttää. Suositeltavaa olisi käyttää useita keinoja eikä pelkästään esimerkiksi asiakastyytyväisyyden kyselylomakkeita. Asiakas antaa palautetta myös spontaanisti ja koska tällainen



palaute saattaa olla rehellisempää kuin aktiivisesti haettu palaute, tulisi organisaatiossa olla sovittuna keinot, miten nämäkin palautteet kirjataan ylös ja miten niitä käsitellään. (Pesonen 2007, 43-44; Honkala & Rantanen 2011, 20.) Palautteen keräämisessä kaikkein tärkeintä on kuitenkin se, että ei ainoastaan tehdä johtopäätöksiä tuloksista, vaan tulosten pohjalta tehdään myös päätöksiä toiminnasta ja viedään päätökset käytäntöön (Pesonen 2007, 47).

Asiakasvalitusten käsittely on merkittävä osa asiakassuhteiden hallintaa. Valituksilla on suora vaikutus asiakastyytyväisyyteen ja huonosti hoidettuna ne tuhoavat organisaation imagon. Palveluun tyytymätön kertoo kokemuksistaan monelle, kun tyytyväinen usein pitää tiedon itsellään. Valitukset ja syyt on kohdennettava toimintaprosessiin ja tulee analysoida, mikä meni vikaan. Reagointi ja henkilökohtainen palaute tulisi antaa mahdollisimman nopeasti. Valitus voi olla myös mahdollisuus suhteen kehittämiseksi. Asiallinen ja nopea valituksen käsittely voi ylittää asiakkaan odotukset ja saada hänet tyytyväiseksi ja uskolliseksi asiakkaaksi. (Leclin 2006, 104.)

Finkelstein (2008) on tutkinut vapaaehtoisten tyytyväisyyden muodostumista ja tutkimustulosten mukaan vapaaehtoisten motiivit, kokemukset vapaaehtoistyöstä ja vapaaehtoistyöhön käytetty aika olivat yhteydessä toisiinsa. Mitä paremmin vapaaehtoistoiminnasta saadut kokemukset vastasivat vapaaehtoisten motiiveihin auttaa, sitä tyytyväisempiä he olivat. Siksi vapaaehtoisen motivaatiotekijät tulisi selvittää mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta voidaan osoittaa vapaaehtoiselle juuri sellaisia tehtäviä, jotka hän kokee palkitsevimmiksi. Tutkimustulosten mukaan vähemmän motivoituneet tai tyytymättömät yksilöt uhraavat vähemmän aikaansa, mutta saattavat kuitenkin pysyä organisaation vapaaehtoisina pitkiä aikoja. (Finkelstein 2008, 14-16.)

Vapaaehtoisten motivaatioperustan selvittäminen ja hyödyntäminen siis vaikuttavat vapaaehtoisten tyytyväisyyteen ja sitoutumiseen. Haasteena on kuitenkin se, että monet vapaaehtoiset eivät välttämättä osaa tai halua esittää motiivejaan sanallisesti. Ns. egoistisempia motiiveja ei välttämättä haluta kertoa, vaan helposti mainitaan sellaisia syitä, jotka koetaan hyväksyttäviksi.

(Wilson & Pimm 1996, 26-27.) Tärkeää on myös muistaa, että motiivit ja sitoutuminen rakentuu ja muuttuu vapaaehtoisuran aikana. Toiminnan alussa, jatkuessa ja jatkuessa pidempään eri asiat koetaan merkittäviksi ja tarpeellisiksi. Organisaatioiden tulisiikin aika ajoin arvioida vapaaehtoisten motiiveja uudelleen, ja jos motiivit eivät saa vastakaikua, niin tulisi tarjota uudenlaisia vapaaehtoisuuden mahdollisuuksia. (Pessi & Oravasaari 2010, 177.)

Palkattujen ja vapaaehtoisten työtyytyväisyyden muodostumisen eroja tutkineet Boezeman ja Ellemers (2009) havaitsivat työtyytyväisyyden muodostuvan eri tekijöistä. Tutkimuksen vapaaehtoiset ja palkatut työntekijät työskentelivät samassa organisaatiossa ja työtehtävätkin olivat melko samanlaisia, joten muiden muuttujien vaikutus tuloksiin oli pyritty minimoimaan. Tulosten mukaan palkallisten työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja sitoutuneisuuteen vaikuttaa mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja tekoihinsa, kun taas vapaaehtoisten työtyytyväisyyteen ja aikomukseen jäädä vaikuttaa ensisijaisesti se, että sosiaaliset tarpeet tulevat tyydyttyiksi. Vapaaehtoisten tyytyväisyyden tutkiminen on siis tärkeää, ei voida pelkästään tukeutua palkatuista työntekijöistä kerättyyn tietoon ja siirtää tietoja suoraan vapaaehtoisiin. (Boezeman & Ellemers 2009, 910-911.)

Ok-opintokeskuksen toteuttamassa pienoisarometrissa haluttiin selvittää vapaaehtoistoimijoilta, mikä on vapaaehtoistoiminnan tila tällä hetkellä ja mitkä asiat edistävät vapaaehtoistyön tekemistä nyt ja tulevaisuudessa. Kyselyyn osallistui 2489 vastaajaa (Ok-opintokeskus 2013, 7,10.) Tulosten mukaan vapaaehtoistyö aloitetaan, jos elämäntilanne sallii ja vapaaehtoistyölle löytyy merkitys. Vapaaehtoistyötä jatketaan, jos vapaaehtoisen omat odotukset työtä kohtaan täyttyvät ja elämäntilanne ja toiminnan puitteet pysyvät vakaina. Myös järjestön tulee pitää kiinni lupauksistaan. Vapaaehtoistyö lopetetaan, jos vapaaehtoisen elämäntilanne muuttuu radikaalisti, vapaaehtoisuudessa on ristiriitoja ja kulut nousevat liian korkeiksi tai toiminta vaatii liian suurta sitoutumista. Vapaaehtoistoimintaa järjestävään organisaatioon liittyviä syitä olivat mm. palautteen ja kiitoksen puute, vähäiset vaikutusmahdollisuudet

tehtäviin, liian yksitoikkoiset tehtävät ja epäkohdat toiminnan puitteissa. (Ok-opintokeskus 2013, 42.)

Vapaaehtoisten tyytyväisyys on yhteydessä organisaatioskollisuuteen ja toimintaan sitoutumiseen, mutta tämän lisäksi vapaaehtoisen tyytyväisyydellä on muitakin huomattavia vaikutuksia. Kaupallisissa organisaatioissa tunnettu ja tutkimustuloksien todettu yhteys työtyytyväisyyden ja asiakastyytyväisyyden välillä pätee myös vapaaehtoistoiminnassa. Vapaaehtoiset toimivat organisaation edustajina ja vapaaehtoistoiminnan avun saajan mielikuva koko organisaatioista perustuukin pitkälti vapaaehtoisten kohtaamisista saatuihin kokemuksiin. Tutkimustulokset osoittavat, että vapaaehtoisen työtyytyväisyydellä on selvä vaikutus avun saajan tyytyväisyyteen. (Bennet 2006, 57-58.)

### 3.2 Vapaaehtoistoiminnan laatu

Kun puhutaan laadusta vapaaehtoistoiminnasta, niin ajatellaan helposti vain vapaaehtoisen tekemän palvelun laatua. Koska vapaaehtoistoiminnan asiakkaina voidaan pitää avun saajien lisäksi itse vapaaehtoisia, niin laadukkaan palvelun vaatimusten tulisi koskea myös taustaorganisaation vapaaehtoisille tarjoamia palveluja. Laadukkaasti organisoitu vapaaehtoistoiminta turvaa vapaaehtoistoiminnan mielekkyyden ja turvallisuuden kaikille toiminnan osapuolille. Laadukas vapaaehtoistoiminta tarkoittaa sitä, että pyritään tekemään oikeita asioita mahdollisimman hyvin. (Laimio & Välimäki 2011, 23.)

Honkala ja Rantanen (2011, 5) määrittelevät laadukkaan vapaaehtoistoiminnan seuraavasti:

Vapaaehtoistyössä hyvä laatu tarkoittaa vapaaehtoistyötä tekevien ja apua saavien henkilöiden tarpeiden ja odotusten täyttämistä kaikkien voimavaroja järkevästi käyttäen ja sitä, että yhteinen hyvä toteutuu.

Useissa Euroopan maissa on jo määritelty laadukkaasti järjestetyn vapaaehtoistoiminnan periaatteet mutta Suomessa periaatteiden yhtenäistäminen on vielä työn alla. Kansalaisareena ry koordinoi verkostoa, jonka on ollut osaltaan käynnistämässä keskustelua laadukkaan vapaaehtoistoiminnan rakenteista ja elementeistä. Verkostoon kuuluu vapaaehtoistoimintaa organisoivia yhteisöjä eri puolilta Suomea. Verkoston jäsenet kehittävät paikallisten vapaaehtoistoiminnan rakenteita ja seuraavat kansainvälistä keskustelua aiheesta. (Laimio & Välimäki 2011, 6-7.)

Eurooppalainen kansalaisjärjestöverkosto Alliance on laatinut suositukset siitä, miten vapaaehtoistoimintaa olisi edistettävä. Suosituksissa on kiinnitetty huomiota myös vapaaehtoistoiminnan laadun parantamiseen, sillä vapaaehtoistoiminnan laatu lisää vapaaehtoistoiminnan arvoa, vaikutuksia sekä määrää. Suosituksissa kannustetaan vapaaehtoisorganisaatioita parantamaan vapaaehtoistoiminnan laatua ja kehittämään laadun ja vaikutusten arviointiin ja mittaamiseen soveltuvia käytäntöjä. Vapaaehtoistoiminnan tutkimusta tulisi rahoittaa, ja tutkimustuloksia hyödyntää vapaaehtoistoiminnan laadun parantamisessa. Vapaaehtoistoiminnan johtaminen nähdään kiinteänä osana vapaaehtoistoiminnan laadun muodostumisessa ja tulisiikin tehdä investointeja tehokkaan johtajuuden, osallistumisen ja vapaaehtoisten johtamisjärjestelmien jatkuvan kehittämisen takaamiseksi. (EYV 2011, 9-12, 18.)

Alliancen työryhmän mietintö laadukkaasta vapaaehtoistoiminnasta kiinnittää huomion neljään osa-alueeseen, joiden kautta vapaaehtoistoiminnan laatua voidaan lähestyä: vapaaehtoisten tekemän työn laatu, vapaaehtoisten saamien mahdollisuuksien laatu, vapaaehtoistoiminnan johtamisen laatu ja laadukkaan vapaaehtoistoiminnan mahdollistavat käytännöt kuten esimerkiksi rahoitus ja politiikka. Nämä osa-alueet ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa ja yhdessä ne muodostavat laadukkaan vapaaehtoistoiminnan kokonaisuuden. (EYV 2011, 20-21.)

Laimio ja Välimäki (2011) ovat määritelleet laadukkaasti järjestetyn vapaaehtoistoiminnan elementtejä, joiden tarkoituksena on toimia vapaaehtoistoiminnan strategian suunnittelun välineenä. Ensimmäinen ja

tärkein vaihe on kartoittaa organisaatiossa miksi vapaaehtoisia halutaan toimintaan mukaan. Järjestän motiivien selvittämisen lisäksi on tärkeää, että kaikki organisaation jäsenet ovat sitoutuneita vapaaehtoistoimintaan. Organisaatiossa tulee olla myös riittävät resurssit vapaaehtoistoiminnan järjestämiseen. (Laimio & Välimäki 2011, 25-27.)

Vapaaehtoistoiminnan tehtävien rajaus ja kuvaus luo reunaehdot vapaaehtoisten roolille ja tekee vapaaehtoistoiminnasta helpommin lähestyttävän. Laadukkaan vapaaehtoistoiminnan järjestämiseen kuuluu olennaisesti myös vapaaehtoistoiminnan peruskoulutus sekä eri tehtäviin liittyvä lisäkoulutus. Koulutuksen lisäksi tulee huolehtia riittävästä perehdyttämisestä, mikä parantaa sitoutumista ja poistaa uuteen tehtävään liittyvää epävarmuutta. (Laimio & Välimäki 2011, 28–33.)

Vapaaehtoisten kanssa työskentelyssä on tärkeää huolehtia vapaaehtoisten ohjauksesta ja tukemisesta, ja lisäksi tulisi tarjota mahdollisuus työnohjaukseen, mikä on merkittävässä roolissa vapaaehtoisen identiteetin kehittymisessä. Vapaaehtoisten huomioimista ei saa unohtaa, ja vapaaehtoisia huomioidessa ja palkitessa on hyvä tietää mikä vapaaehtoista motivoi toimintaan. Laadukkaaseen vapaaehtoistoimintaan kuuluu myös toiminnan seuranta ja arviointi. (Laimio & Välimäki 2011, 34, 37, 44-45.)

### 3.3 Laaturyö Avustajakeskuksessa

Organisaation toiminnan ja laadunhallinnan perusteena on selkeä perustehtävä. Perustehtävä määrittelee minkälaisia palveluja organisaatio tarjoaa ja minkälaisia palvelutarpeita sen on tarkoitus tyydyttää. (Holma ym. 2001, 23-24.) Avustajakeskus on joutunut miettimään perustehtävänsä ja sen mahdollista muutosta viime vuosien aikana, kun toiminta on laajentunut sekä maantieteellisesti että sisällöllisesti. Alun perin vapaaehtoisvälityksestä alkaneen toiminnan rinnalle on noussut palkallisten avustajien ja tukihenkilöiden välitys. Lisäksi Avustajakeskus toimii monipuolisena vammaispalveluiden

asiantuntijana ja kehittää vammaispalveluita niin paikallisella kuin kansallisellakin tasolla. Avustajakeskuksen tarjoamat palvelut ovatkin juurtuneet osaksi toiminta-alueen palvelutuotantoa. (Rissanen 2012, 15-16.)

Arviointi on kiinteä osa Avustajakeskuksen kehittämistyötä. Palautetta kerätään säännöllisesti kursseista ja koulutuksista, yhteistyökumppanit antavat palautetta yhteistyöpalavereissa ja asiakkailta saatua palautetta käsitellään työntekijöiden palavereissa. Näiden lisäksi Avustajakeskus tekee muutaman vuoden välein arviointi- ja palautekyselyitä kohderyhmänä asiakkaat, avustajat tai yhteistyökumppanit. (Avustajakeskus 2013a, 13.)

Itsearviointi ja vertaisarviointi ovat olleet toistaiseksi pääasialliset arviointimenetelmät laatutyön tukena (Rissanen 2012, 29). Asiakkaiden ja yhteistyökumppanien mielipiteitä toiminnasta on selvitetty myös opiskelijatyönä. Tanja Luoti (2001) tutki opinnäytetyössään laatua asiakkaiden näkökulmasta ja Satu Puotiniemi ja Titta Soranko (2012) selvittivät asiakkaiden ja kuntien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Avustajakeskuksen Akuutti sijaisvälityspalvelusta. Avustajakeskuksen omana toimintana tehtiin kysely palvelun laadusta yhteistyökumppaneille vuonna 2009. Avustajakeskuksen ja Varsinais-Suomen Muistiyhdistyksen yhteistyöprojektia Vapaaehtoisavustajat muistiasiakkaille arvioi ulkopuolisena arvioijana Kuntoutussäätiö (Avustajakeskus 2013a, 24).

Sekä vapaaehtoisten että palkallisten avustajien välitysten määrän jatkuvasti kasvaessa Avustajakeskuksessa on noussut tarve kehittää ja tehostaa välitystoimintaa. Välitystyöryhmä on kokoontunut säännöllisesti välitykseen liittyvissä asioissa. Työryhmän tehtävinä on ollut mm. vapaaehtoistoiminnan rajojen selkiyttäminen ja välityksen prosessikuvauksen laatiminen ja kehittäminen. (Avustajakeskus 2012, 6.)

Avustajakeskuksen järjestösuunnittelija Pirjo Rissasen (2012) YAMK-opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli Avustajakeskuksen laatutyön alkuun saattaminen ja laatukäsikirjan laatiminen Avustajakeskuksen vammaisavustajakursseista. Laatutyö aloitettiin vammaisavustajakurssien

laatukäsikirjan laatimisesta, koska laadukkaat peruskurssit ovat perusedellytys vapaaehtoistoiminnan toimivuudelle (Rissanen 2012, 6).

Avustajakeskuksessa laatutyö on ollut pitkään hallittavissa ilman dokumentoitua laatukäsikirjaa, mutta toiminnan laajentuminen ja henkilökunnan määrän lisääntyminen asettavat uusia haasteita laadunhallinnalle ja dokumentoidun tiedon merkitys kasvaa (Rissanen 2012, 42). Vuoden 2012 aikana Avustajakeskuksessa on aloitettu vapaaehtoistoiminnan laatutyöskentely ja laatukäsikirjan työstäminen. Aluksi on koottu henkilöstöön ja talouspuolen laatuun liittyviä asioita. Vapaaehtoispuolen laatukäsikirjan on tarkoitus valmistua vuoden 2013 loppuun mennessä. (Avustajakeskus 2013a, 10.)

## 4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT

Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnassa sekä vapaaehtoiskeikkojen että vapaaehtoisavustajien määrä on lisääntynyt vuosi vuodelta. Laajentunut toiminta on vaatinut Avustajakeskukselta myös jatkuvaa kehittämistä ja toiminnan arviointia: toimivatko olemassa olevat käytännöt volyymin kasvusta huolimatta edelleen tarpeeksi tehokkaasti.

Tällä hetkellä avustajien aktiivisuudessa on huomattavia eroja, ja syitä tähän lähdettiin etsimään tutkimalla vapaaehtoisten tyytyväisyyttä Avustajakeskuksen organisoiman vapaaehtoistoiminnan rakenteisiin ja prosessin osa-alueisiin. Tarkoituksena oli selvittää, miten toimiviksi avustajat kokevat prosessin vaiheet ja löytyykö avustajan prosessista joku kohta, joka erityisesti aiheuttaa tyytymättömyyttä. Haluttiin myös selvittää vapaaehtoisten näkemyksiä hyvin järjestetystä vapaaehtoistoiminnasta ja näin saada vapaaehtoisten ääni kuuluviin laatutyöskentelyssä.

Tutkimustuloksista on hyötyä Avustajakeskukselle vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä, vapaaehtoistyön prosessikuvausten laatimisessa ja laatutyöskentelyssä.

Tutkimusongelmiksi muodostuivat:

1. Mitä mieltä vapaaehtoiset ovat Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan prosessin osien toimivuudesta?
2. Mitkä ovat vapaaehtoisten mielestä hyvin organisoidun vapaaehtoistoiminnan tunnuspiirteitä?
3. Minkälaisia kokemuksia vapaaehtoisilla on Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnasta?
4. Miten Avustajakeskuksen organisoimaa vapaaehtoistoimintaa voisi kehittää?



## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Survey tutkimusmenetelmänä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä määräytyi toimeksiantajan antaman toimeksiannon mukaan. Koska toiveena oli tyytyväisyyskyselyn tekeminen kaikille vapaaehtoisavustajille, lähestymistavaksi määräytyi kvantitatiivinen survey-tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään yleisesti kuvaillen numeroiden avulla. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on ominaista tiedon strukturointi, mittaaminen, mittarin käyttäminen, tiedon käsittely ja esittäminen numeroin, tutkimusprosessin ja tulosten objektiivisuus sekä vastaajien suuri määrä. (Vilka 2007, 14, 17.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa teorian ja mallien avulla saadaan esiymmärrys tutkimuskohteesta (Kananen 2011, 21). Myös tulosten ymmärtäminen ja oikea tulkinta edellyttää tutkimuskohteen laajaa ja perusteellista tuntemista. Pelkän käytetyn aineiston antamat tiedot eivät riitä. (Alkula ym. 2002, 21.)

Kyselytutkimuksen onnistumisen perusta on hyvin muotoilluissa kysymyksissä, sillä jos vastaaja ymmärtää asian eri tavalla kuin tutkija on tarkoittanut, niin tutkimustulokset vääristyvät. Ennen kysymysten laatimista tutkimuksen tavoitteen ja tutkimusongelmien tulee olla täsmentyneitä, sillä vasta tämän jälkeen tiedetään, mitä tietoa aineistonkeruulla pyritään löytämään. (Valli 2007, 102-103.) Kyselytutkimuksen etuina on tehokkuus ja taloudellisuus, kun kerätään tietoa suurten ihmismäärien toiminnasta, asenteista tai mielipiteistä. Kyselytutkimuksella voidaan myös kerätä laaja tutkimusaineisto. (Alkula ym. 2002, 119; Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Kyselytutkimuksiin liittyy kuitenkin rajoitteita, jotka tulee tiedostaa. Tutkijan ei ole mahdollista varmistua siitä, kuka loppujen lopuksi on vastannut kyselyyn ja kuinka vakavasti vastaaja on suhtautunut vastaamiseen. Kyselytutkimuksissa kato nousee yleensä suureksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Tulosten analysoinnissa on riski, että tarkasteltavasta kohteesta saatava kuva jää

yleisluontoiseksi, jos sitä tulkitaan vain vastausjakaumilla ja tunnusluvuilla. Tämä ei tietenkään ole mikään ongelma, jos tiedolta ei odotetakaan enempää. Joskus yleisluontoinen kuvaus riittää. Syvällisempi ja monipuolisempi kuva saadaan kuitenkin useimmiten esimerkiksi haastatteluilla. (Paananen 2008, 91.)

Ennen aineiston keräämistä tutkittavat asiat tulee operationalisoida ja strukturoida. Operationalisointi tarkoittaa teoreettisten ja käsitteellisten ilmiöiden muuttamista arkikielen tasolle mitattavaan muotoon. Strukturointi eli vakiointi tarkoittaa puolestaan sitä, että tutkittava asia ja sen ominaisuudet suunnitellaan ja vakioidaan lomakkeeseen kysymyksiksi ja vaihtoehtoiksi, niin että kysymykset voidaan kysyä kaikilta vastaajilta samalla tavalla ja kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. (Vilkkä 2007, 14-15.)

Operationalisointi on haastava ja tärkeä vaihe kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Abstraktisten käsitteiden muuttaminen empiiriseen maailmaan vaatii teorialähtöistä toimintaa eli tutkijan tulee tutustua mitattavaan ilmiöön aikaisempien tutkimusten pohjalta. (Valli 2007, 103.) Huolimaton ja epäonnistunut operationalisointi johtaa mittariin, joka ei mittaakaan sitä, mitä tutkija oli tarkoittanut. Tämä puolestaan johtaa siihen, että myös operationalisoinnin toinen vaihe, eli aineiston käsittelyn ja analysoinnin avulla takaisin teoreettiselle tasolle siirtyminen, epäonnistuu. (Vilkkä 2007, 42.)

Tutkimuksen aihe ja sen mielenkiintoisuus vastaajan näkökulmasta on tärkein vastaamiseen vaikuttava asia kyselytutkimuksissa, mutta myös kyselylomakkeen laatimisella ja kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan tehostaa tutkimuksen onnistumista (Hirsjärvi ym. 2009, 198). Tapa, jolla kyselylomake esitetään vastaajille sekä kysymysten järjestys ja muotoilu vaikuttavat kaikki saatuihin vastauksiin. Tutkimuksen onnistuminen tai epäonnistuminen riippuu mitä suuremmissa määrin kyselylomakkeesta. Huonosti tehtyä lomaketta ei voi korvata aineiston suurella koolla eikä erilaisten tilastollisten analyysimenetelmien käytöllä. (Ronkainen ym. 2011, 102.) Olennaista onnistuneessa kyselylomakkeessa on se, että kysytään sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla (Vehkalahti 2008, 20).

## 5.2 Tutkimuksen kohdejoukko

Kyselyn kohdejoukkona on Avustajakeskuksen vapaaehtoisavustajat. Kysely lähetettiin kaikille vapaaehtoisavustajille, joten kyseessä on siis kokonaistutkimus, koska kaikki kohdejoukkoon kuuluvat havaintoyksiköt ovat mukana tutkimuksessa (Vilkkä 2007, 51).

Vapaaehtoisavustajien määrä on kasvanut vuosi vuodelta. Vuonna 2011 toiminnassa oli mukana 517 vapaaehtoisavustajaa. (Avustajakeskus 2012, 7). Vuonna 2012 vapaaehtoisia oli jo 593, joista noin 15 prosenttia oli miehiä. Vapaaehtoisten keski-ikä oli 48 vuotta, mikä on matala verrattuna yleisesti suomalaisiin vapaaehtoisiiin. Avustajakeskuksen vapaaehtoisten alhainen keski-ikä selittynee sillä, että toimintaan ei tarvitse sitoutua vakituisesti ja tarjolla on paljon myös yksittäisiä keikkoja. Avustajatarpeet ovat myös olleet koko toiminnan ajan monipuolisia ja toiminnallisia, mikä saattaa houkutella myös nuorempia vapaaehtoisia mukaan toimintaan. (Avustajakeskus 2013a, 2, 10-11.)

Kyselyn ajankohdan aikoihin alueohjaajien sähköpostilistoilla oli yhteensä 441 vapaaehtoisavustajan yhteystiedot ja avustajia, joille lähetettiin kyselyn paperiversio oli 103. Sähköpostilistoilla ja myös kirjeversion saaneiden joukossa oli myös sellaisia vapaaehtoisia, jotka eivät ole olleet millään tavalla aktiivisia moneen vuoteen.

Kaikille vapaaehtoisavustajille pyritään soittamaan vuoden vaihteessa, jolloin kysellään vakituksessa avustajasuhteessa tehtyjen keikkojen määrää tilastointia varten sekä päivitetään tarvittaessa yhteystietoja ja toiveita vapaaehtoiskeikkojen ajankohdasta tai luonteesta. Soittokierroksista huolimatta joitakin avustajia ei ole saatu kiinni, osa ei ole ilmoittanut muuttuneita yhteystietojaan eivätkä ole reagoineet myöskään heille lähetettyihin viesteihin/kirjeisiin. Avustajien tiedot ovat kuitenkin asiakastietojärjestelmässä ja ne poistetaan vasta myöhemmin. Tutkimuksen kohdejoukoksi määritellyn 544 vapaaehtoisavustajan joukossa on siis myös näitä avustajia, joten kyselyn vastausprosentti on vain suuntaa antava.

### 5.3 Aineiston hankinta

Kyselytutkimuksessa tutkija on vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa usein ainoastaan kyselylomakkeen ja saatekirjeen välityksellä. Siksi lomaketta laadittaessa on tärkeää miettiä, miten lomakkeeseen saadaan rakennettua sisällöllinen juoni lomakkeen kysymyksillä. Tutkijan ja vastaajan tulee ymmärtää tämä juonellinen tarina samalla tavalla ja puhua samaa kieltä kysymysten tasolla. (Vilkkä 2007, 70-71.) Lomakkeen rakenteen logiikka tulisikin miettiä vastaajien lähtökohdista käsin (Valli 2001, 29).

Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli laatia selkeä kyselylomake, joka houkuttelisi vastaamaan, eikä sisältäisi liian vaikeita tai moniselkoisia kysymyksiä. Lomakkeen sisällöllisenä juonena käytettiin vapaaehtoisavustajan prosessin eri vaiheita siinä järjestyksessä, missä useimmat vapaaehtoiset ne kohtaavat, eli koulutus, välitys ja vapaaehtoiskeikkojen tekeminen, virkistys ja tuki. Lisäksi haluttiin selvittää vapaaehtoisten kokemuksia avustajana toimimisesta sekä mielipiteitä ja mielikuvia Avustajakeskuksesta vapaaehtoistoiminnan järjestäjänä. Koska haluttiin saada selville yleiskuva tyytyväisyydestä prosessin eri vaiheisiin, niin jokaisesta prosessin osasta laitettiin kyselyyn vain muutama kysymys ja väite. Tarkempi selvitys olisi vaatinut enemmän kysymyksiä ja kyselystä olisi näin ollen tullut liian pitkä.

Kysely päätettiin toteuttaa pääasiassa Webropol-ohjelman avulla, sillä sähköinen kysely on edullinen ja tehokas vaihtoehto kyselytutkimuksen tekemiseen. Suurin osa avustajista saa Avustajakeskuksen lähettämät Avustajatiedotteet sähköpostin välityksellä. Sähköinen tiedotus oli siis jo ennestään tuttua monille avustajille. Sähköpostia käyttämättömille avustajille kysely lähetettiin paperiversiona postitse.

Kyselytutkimuksessa tiedot kerätään kysymyksillä, jotka voivat olla strukturoituja tai avoimia. (Vehkalahti 2008, 24-25; Kananen 2011, 30). Strukturoidut kysymykset voivat olla monivalintakysymyksiä tai asteikkoihin perustuvia. (Ronkainen ym. 2011, 114). Tämän tutkimuksen kyselylomakkeessa käytettiin sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä, ja lisäksi kyselyn lopussa oli neljä

täydennettävää lausetta, joiden avulla oli haluttu saada vapaamuotoista palautetta ja tuoda esille ehkä joitain ihmettelyn aiheita.

Koska kyselyn yhtenä tarkoituksena oli tarkastella tyytyväisyyden muodostumista ja sen eroja aktiivisten ja ei-aktiivisten avustajien välillä, tavoitteena oli laatia kyselylomake, johon pystyisivät vastaamaan kaikki avustajat huolimatta siitä, kuinka kauan on ollut avustajana tai kuinka paljon on tehnyt vapaaehtoiskeikkoja. Metodikirjallisuudessa esiintyy eri näkemyksiä siitä pitäisikö taustatietokysymykset sijoittaa kyselylomakkeen alkuun (esim. Hirsjärvi ym. 2009, 203) vai loppuun (esim. Vehkalahti 2008, 25). Tässä kyselylomakkeessa taustatietokysymykset päädyttiin laittamaan heti kyselyn alkuun, sillä kyselyn oli hyvä alkaa sellaisilla kysymyksillä, joihin kaikki vastaajat pystyisivät vastaamaan.

Kyselyn väittämissä käytettiin 5-portaista Likertin asteikkoa, jossa samanmielisyys kasvaa, eli 1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä. Asteikon keskellä oli vaihtoehto 3=siltä väliltä, koska ei haluttu pakottaa vastaajaa ottamaan kantaa. Vehkalahden (2008, 35) mukaan Likertin asteikko vaatii keskimmäisen neutraalin vaihtoehdon myös siksi, että voitaisiin ajatella eri vaihtoehtojen välien olevan samanpituisia, ja näin ollen tulkita oikeasti järjestysasteikollista asteikkoa välimatka-asteikkona tilastollisia analyyseja varten.

Yleisyydestään huolimatta Likertin asteikkoon liittyy heikkouksia, jotka tutkijan tulisi tiedostaa kyselylomaketta laatiessaan. Monet vastaajat eivät ota kantaa vaan valitsevat mielellään keskimmäisen neutraalin kannan. Vastaajat eivät välttämättä myöskään käytä ääripäiden vaihtoehtoja vaan valitsevat mieluummin jokseenkin samaa/eri mieltä -vaihtoehdon. (Valli 2007, 117.) Vastaajat saattavat myös valita sen vaihtoehdon, jonka he arvelevat olevan yleensä suotava vastaus (Hirsjärvi 2009, 203).

Aluksi Likert-asteikollisiin väittämiin suunniteltiin laitettavaksi myös ”en osaa sanoa” -vaihtoehto, koska oli tiedossa, että osalla vastaajista ei ole kaikista kysytyistä asioista kokemusta, eivätkä he voi sen vuoksi ottaa kantaa väittämiin.

Lopulta päädyttiin kuitenkin jättämään ”en osaa sanoa” -vaihtoehto kokonaan pois, sillä se saattaa houkutella muitakin vastaajia valitsemaan sen, vaikka heillä olisikin kokemusta kysytystä asiasta. Saatekirjeessä vastaajia ohjeistettiin vastaamaan siten, että jos jostain asiasta tai väittämästä ei ole kokemusta, vastaaja voi jättää sen kohdan tyhjäksi ja jatkaa eteenpäin.

Avointen kysymysten etuna on se, että vastauksissa voi olla hyviä ideoita, jotka eivät muuten tulisi esille. Vastaajalla on myös mahdollisuus sanoa mielipiteensä omin sanoin. Huono puoli avoimissa kysymyksissä on se, että usein niihin jätetään vastaamatta tai vastaukset ovat ylimalkaisia. Vastaus voi myös olla eri kysymykseen, kuin mitä tutkija on tarkoittanut eikä siitä ole tutkimusongelman kannalta mitään hyötyä. Avoimet kysymykset ovat myös strukturoituihin kysymyksiin verrattuna työläitä analysoida. (Valli 2007, 124; Vehkalahti 2008, 25.) Kyselyyn laitettiin avoimia kysymyksiä vapaaehtoisen prosessin osista eli koulutuksesta, välityksestä ja vapaaehtoiskeikkojen tekemisestä sekä vapaaehtoisten tukemisesta ja virkistystoiminnasta. Avoimella kysymyksellä selvitettiin myös avustajien omia näkemyksiä siitä, mitkä ovat hyvin organisoidun vapaaehtoistoiminnan tunnuspiirteitä. Näillä avoimilla kysymyksillä sekä kyselyn lopussa olleilla täydennettävillä lauseilla haluttiin saada laadullista aineistoa pääosin numeerisen aineiston lisäksi.

Kyselyn paperiversion mukana lähetettiin saatekirje (LIITE 1), jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta, tavoitteista ja vastaukseen kuluva ajasta. Webropolin kautta vastaaville saate lähetettiin sähköpostilla kyselylinkin kanssa. Saatekirje on ensimmäinen asia, jonka vastaaja kohtaa ja siksi sen merkitystä ei tulisi vähätellä. Saatekirjeessä on tärkeää puhutella vastaajaa, jotta vastaaja kokisi tutkittavan aiheen koskevan juuri häntä. Saatekirjeen tulee antaa riittävästi tietoa tutkimuksesta ja motivoida vastaamaan. Hyvä ja kattava saatekirje voi myös nostaa kyselytutkimuksen usein valitettavan alhaiseksi jäävää vastausprosenttia. (Vilka 2007, 87-88.)

Kyselylomake tulee aina testata ennen varsinaista aineistonkeruuta ja testaajina pitäisi olla tutkimuksen kohdejoukkoon kuuluvia. Pelkkä lomakkeen kommentointi ei ole lomakkeen testausta. (Vilka 2007, 78.) Kyselylomake

testattiin 13.9.2012 vapaaehtoisten avustajien tapaamisessa. Viisi vapaaehtoisavustajaa vastasi kyselyyn ja tämän jälkeen keskusteltiin kyselyn sisällöstä ja kysymysten muodosta.

Testaamisen jälkeen kyselyyn tehtiin muutamia muutoksia palautteen perusteella. Kyselyn testauksessa ilmeni myös, että avointen kysymysten sanamuodot vaikuttavat suuresti siihen, miten vastaaja vastaa tai jättää vastaamatta. Vastaaja voi helposti kokea jotkut kysymykset ”liian virallisina” ja kokea, että niihin pitäisi osata vastata jotain älykästä ja oikeaa. Koska tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon erilaisia kehittämissuhteita avointen kysymysten kautta, avoimet kysymykset muutettiin vapaamuotoisemmiksi ja kaikenlaisten mielipiteiden esittämiseen houkutteleviksi.

Paperiversio kyselystä lähetettiin 20.9.2012 niille avustajille, joilla ei ole sähköpostiosoitetta käytössään. Muille avustajille lähetettiin 21.9.2012 sähköpostilla saatekirje ja linkki Webropol-kyselyyn alueohjaajien sähköpostilistojen välityksellä. Vastausaikaa annettiin 5.10.2012 asti. Muistutusviesti kyselystä lähetettiin alueohjaajien sähköpostilistojen kautta 2.10.2012. Paperiversion saaneille ei lähetetty muistutuskirjettä, koska vastaajia ei koodattu mitenkään, joten ei ollut tiedossa, kuka oli jo vastannut ja kuka ei. Vastausaikaa pidennettiin muutamalla päivällä ja Webropol-kysely suljettiin 11.10.2012, jolloin Webropolin kautta oli tullut 95 vastausta ja postitse 35 vastausta.

Osa sähköposteista ei mennyt perille, vaan palautui lähettäjälle. Sähköpostilistat eivät olleet täysin ajan tasalla ja listoilla oli myös avustajia, jotka eivät olleet olleet aktiivisia vuosiin. Lisäksi joidenkin avustajien yhteystiedot oli listoilla kahteen kertaan. Täysin oikean vastausprosentin laskeminen on siis mahdotonta. Jos vastausprosentti lasketaan koko kohdejoukoksi määritellystä luvusta (544), niin vastausprosentti on 23. Jos kohdejoukosta vähennetään ne avustajat, kenelle sähköposti ei mennyt perille, niin vastausprosentti on hieman korkeampi (25%). Paperiversion saaneiden

vastausprosentti (34%) oli selvästi korkeampi kuin Webropolin kautta vastanneiden (22%, laskettu koko kohdejoukosta).

#### 5.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen, käsittely sekä analysointi ja tulkinta ovat erillisiä vaiheita. Aineiston käsittely tarkoittaa lomakkeilla saadun aineiston tarkastamista ja tietojen syöttämistä tietokoneelle valittuun ohjelmaan, jotta aineistoa voi tutkia numeraalisesti. (Vilkkä 2007, 106.) Paperikyselyyn vastanneiden vastaukset lisättiin Webropol-ohjelmaan, jotta aineistoa voitiin käsitellä kokonaisuena.

Kyselytutkimusten ongelmana on usein puuttuvien tietojen ongelma ja siksi aineiston käsittelyn tärkein vaihe on arvioida tutkimuksen kato eli puuttuvien tietojen määrä ja laatu tutkimuksessa. Puuttuvat tiedot voivat olla joko havaintoyksiköiden tai havaintoyksiköiden muuttujia koskevia tietoja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulisi aina tehdä katoanalyysi eli arvioida kadon laatu, jotta voidaan määritellä onko kato ollut systemaattista vai satunnaista. (Vilkkä 2007,106-107.)

Puuttuvien tietojen kohdalla vastaajat ovat vastanneet syystä tai toisesta epäselvästi tai jättäneet vastaamatta kysymykseen. Syynä voi olla esim. huolimattomuus, vastaajan halu salata jotain tai lomakkeesta ei ole löytynyt sopivaa vaihtoehtoa. Tutkija voi joko ottaa puuttuvat havainnot mukaan analyysiin ja käsitellä ne omana luokkana tai jättää puuttuvat havainnot kokonaan pois analyysistä. Yksinkertaisin tapa käsitellä puuttuvia tietoja on poistaa analyysistä kaikki ne vastaajat, joiden vastauksissa on puuttuvia tietoja. (Vilkkä 2007, 108; Hirsjärvi ym. 2009, 108; Heiskanen 2010, 82.) Puuttuvia tietoja voidaan myös paikata eli imputoida tilastollisin keinoin (Vehkalahti 2008, 81). Esimerkiksi välimatka-asteikollisten muuttujien puuttuvat tiedot voidaan korvata muuttujan keskiarvolla. Etuna on se, että aineiston koko ei pienene. Mitään yleispätevää toimintaohjetta puuttuvien tietojen käsittelyyn ei ole



olemassa, vaan tutkimusongelma ja tutkijan tavoite määrittelevät miten puuttuvaan tietoon kannattaa suhtautua: korvataanko esim. keskiarvoilla, jätetäänkö kokonaan pois vai jätetään huomioimatta. (Heiskanen 2010, 81.)

Ensiksi vastauslomakkeet käytiin yksitellen läpi ja tutkittiin samalla, onko joukossa huolimattomasti täytettyjä tai onko säännönmukaisesti jätetty vastaamatta joihinkin tiettyihin kysymyksiin. Vastajia oli ohjeistettu jättämään vastauskohta tyhjäksi, jos hänellä ei ollut kokemusta asiasta. Koska kaikilla vastanneilla ei ole kokemusta ja siten mielipidettä kaikista kyselylomakkeen asioista, niin tässä aineistossa tyhjiä kohtia ei ole tarkoituksenmukaista korvata keskiarvoilla tai muilla menetelmillä. Puuttuvien tietojen ongelma koskee erityisesti sellaisia tilastollisia analyysimenetelmiä, jotka kelpuuttavat vain täydelliset havainnot mukaan analyysiin. Näin ollen voidaan menettää suuri osa aineistosta eikä analyysijä voida tehdä. (Vehkalahti 1008, 82.) Koska tässä tutkimuksessa analyysin tarkoituksena oli tulkita aineistoa pääasiassa tunnuslukujen ja frekvenssien avulla eikä monimuuttujamenetelmiä käytetä, niin puuttuvat tiedot eivät vaikuta käytettäviin analyysimenetelmiin harhaanjohtavasti.

Vastajakatoa tarkastellessa voidaan huomata, että eri alueiden vastausaktiivisuudessa oli selviä eroja. Vastausprosentti Turun ja Eteläsatokunnan kohdalla oli noin 28%, Vakka-Suomen kohdalla 19 % ja Salon kohdalla 13 %. Aineisto ei siis ole edustava eri alueiden avustajamäärien suhteen, vaan Vakka-Suomi ja Salon seutu on aliedustettuina. Vakka-Suomen osalta syynä vastausinnostomuuteen on todennäköisesti ollut se, että alueella on todella vähän vapaaehtoiskeikkoja tarjolla, mikä vaikuttanee myös avustajien motivaatioon.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa analyysimenetelmä valikoituu sen mukaan, minkä avulla saadaan tarvittavaa tietoa tutkittavasta asiasta. Perustason analyysissa aineistoa tutkitaan erilasten tunnuslukujen avulla. Tunnusluvuilla voidaan helposti esittää tietoa mm. mielipiteistä, tyytyväisyydestä tai asenteista. (Vilka 2007, 119-120.) Valli (2001, 51) huomauttaa, että tunnuslukujen avulla saatua tietoa voidaan kuitenkin pitää melko ylimalkaisena, sillä luku kuvaa vain

keskimääräistä ominaisuutta ryhmässä eikä siis ole kovin informatiivinen. Kananen (2011, 99-100) puolestaan suosittelee asteikkokysymysten tulosten esittämisessä painotettua keskiarvoa prosenttitaulukkoja havainnollisempana vaihtoehtona.

Hokkanen (2012) on tutkimuksessaan sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyydestä tulkinnut aineistoa perinteisen ns. välimatkaorientoituneen tulkinnan lisäksi menetelmätietoiseksi kutsumallaan tulkinnalla. Menetelmätietoinen tulkinta ottaa huomioon tyytyväisyyskyselyjä kohtaan esitetyn kritiikin ja niiden tavan tuottaa usein 70-80 % tyytyväisyyslukuja, kun muita tutkimusmenetelmiä käyttäen tyytyväisyys jää yleensä selvästi alhaisemmaksi. Hokkasen esittämässä menetelmätietoisessa tulkinnassa pyritään oikaisemaan tyytyväisyyskyselyjen tuottamaa harhaa tulkitsemalla arviointiasteikkoa tahallisen vinosti niin, että vain ääripään ilmaisu mielletään tyytyväisyydeksi, ja jo seuraava ilmaisu tarkoittaa, että asiassa olisi vastaajan mielestä jotain kehitettävää. (Hokkanen 2012, 122-123, 148.)

Pienissä aineistoissa yleensä yhdistetään täysin- ja jokseenkin –luokat (Valli 2007, 117). Tämän tutkimuksen aineistolle ei kuitenkaan tehty systemaattisesti näin, sillä edellä mainittuun tyytyväisyystutkimusten kritiikkiin nojautuen haluttiin tuoda vastausten jakaumat näkyville. Koska vastausmäärät vaihtelevat eri kysymysten kohdalla, on tulososan taulukoissa ilmaistu vastausten prosenttiosuudet suhteessa kysymykseen vastanneiden määrään. Tämän lisäksi kunkin kysymyksen kohdalla on ilmoitettu kysymykseen vastanneiden määrä.

Tutkimuksen numeerinen aineisto on analysoitu pääasiassa Webropol-ohjelman työkaluilla. Aineisto siirrettiin myös SPSS (Statistical Package for Social Sciences) –ohjelmaan, jossa aineistoa tarkasteltiin erilaisten tunnuslukujen kautta ja tehtiin erilaisia tilastollisia testejä, joita ei kuitenkaan raportoida tulosten yhteydessä. Tarkoituksena oli saada aineistosta ja sen ominaisuuksista mahdollisimman monipuolinen ja kattava kuva. Numeerinen aineisto on raportoitu esittämällä vastausten jakaumat määrällisesti tai prosentuaalisesti sekä asteikkoväittämässä myös keskiarvo.

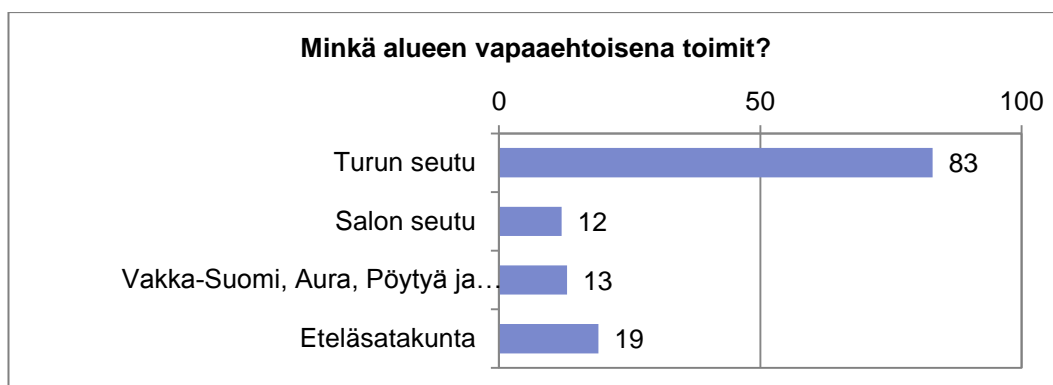
Laadullinen aineisto on analysoitu sisällönanalyysillä. Analyysi aloitettiin lukemalla aineisto kokonaisuudessaan läpi useaan kertaan, jonka jälkeen vastauksia on suhteutettu toisiinsa ja aineistosta on poimittu tyypillisiä teemoja. Laadullinen aineisto siirrettiin Word-tiedostoksi ja eri teemoja poimittiin aineistosta ja koodattiin eri väreillä analyysin helpottamiseksi. Laadullisen aineiston analyysissä on käytetty myös kvantitatiivista lähestymistapaa, sillä saatuja vastauksia on kvantifioitu. Avoimista kysymyksistä saatuja vastauksia ja niiden tuottamaa aineistoa on peilattu strukturoitujen kysymysten tuloksiin. Avoimiin kysymyksiin tuli runsaasti vastauksia ja tulosten esittelyssä käytetään suoria lainauksia havainnollistamaan saatuja tutkimustuloksia. Lainausten perään on lisätty vastaajan tunnistenumero ja aineistosta on pyritty valitsemaan mahdollisimman monen eri vastaajan näkemyksiä.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

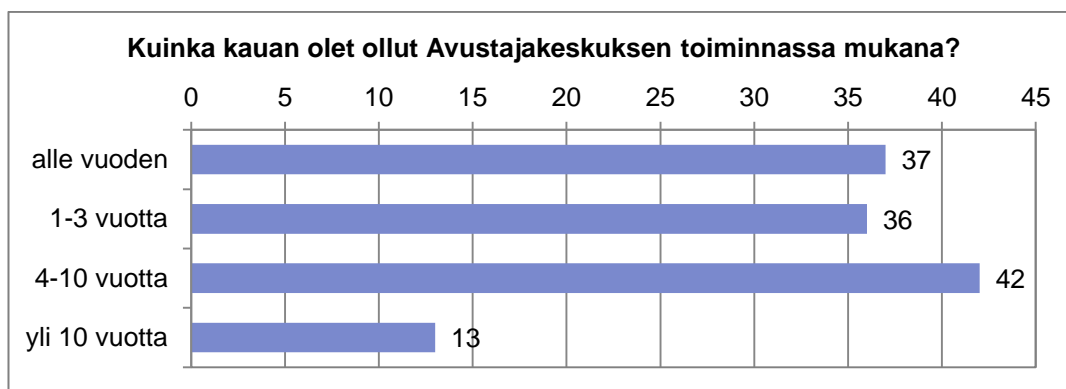
Kyselyyn vastasi 130 vapaaehtoisavustajaa. Vastaajista naisia oli 118 ja miehiä 11 (yksi vastaajista ei ilmoittanut sukupuoltaan). Vastaajia oli kaikista ikäluokista (nuorin 19, vanhin 78) mutta ikäjakauma painottui selvästi yli 50-vuotiaisiin (68 % vastaajista). Vastaajista 36 % oli eläkkeellä, töissä (kokopäivä- tai osa-aikatöissä) 32 % ja työttömänä 16 %.

Eniten vastauksia (83) tuli Turun seudun vapaaehtoisilta, mikä oli odotettavissa, koska Turun seudun rekisterissä on eniten vapaaehtoisia. Kuten aikaisemmin katoanalyysin yhteydessä todettiin, vastaajien lukumäärät eivät ole suhteessa alueen vapaaehtoisten määrään, vaan Salon seudulta ja Vakka-Suomen seudulta on tullut suhteessa vähemmän vastauksia kuin Turun ja Eteläsatakunnan alueelta



Kuvio 1. Vastaajien määrä alueittain (n=127).

Vastaajista 38 % on mukana myös jonkun muun tahon järjestämässä vapaaehtoistoiminnassa, yleisimpinä SPR ja seurakuntien vapaaehtoistoiminta. Muita vapaaehtoistoiminnan alueita olivat mm. mielenterveys- ja kriisityö, vanhustyö eri palvelukodeissa, eri potilasjärjestöt, partio ja urheiluseuratoiminta.



Kuvio 2. Toiminnassa mukana olon aika (n=127).

Uusia ja vanhoja avustajia oli vastaajissa tasaisesti. Yli neljä vuotta toiminnassa mukana olleiden lukumäärä vastaajista on huomattava, mikä kertonee avustajien sitoutumisesta toimintaan.

## 6.2 Vapaaehtoistoiminnan prosessin toimivuus

### 6.2.1 Koulutus

76 % vastaajista oli osallistunut vammaisavustajakurssille ja 58 % muihin Avustajakeskuksen koulutuksiin. 40 % vastaajista oli osallistunut jonkin muun tahon koulutukseen/saanut tarvittavat tiedot muuta kautta. Vastaajat olivat osallistuneet koulutuksiin aktiivisesti, sillä ainoastaan 19 vastaajaa (15%) ei ollut osallistunut lainkaan Avustajakeskuksen koulutuksiin.

Koulutuksiin liittyvissä väittämässä lisäkoulutusten määrään liittyvä väittämä aiheutti eniten hajontaa vastauksissa. Ainoastaan 22 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja väittämän keskiarvo (3,7) oli koulutuksiin liittyvien väittämien alhaisin. Koulutusten sisältöön vastaajat olivat tyytyväisiä ja kokivat, että koulutukset tukevat vapaaehtoisena toimimista (55 % täysin samaa mieltä, keskiarvo 4,4)

Taulukko 1. Vastaajien mielipiteet koulutuksista (1=täysin eri mieltä...5=täysin samaa mieltä).

	1	2	3	4	5	n	Keski arvo
Lisäkoulutuksia järjestetään mielestäni riittävästi.	4 %	8 %	22 %	44 %	22 %	119	3,7
Lisäkoulutuksen aiheet ovat vapaaehtoisen avustajan kannalta hyödyllisiä.	3 %	1 %	5 %	42 %	49 %	118	4,3
Tiedotus koulutuksista on sujuvaa.	4 %	3 %	13 %	43 %	37 %	121	4,1
Avustajakeskuksen koulutukset tukevat vapaaehtoisena toimimista.	3 %	2 %	5 %	35 %	55 %	116	4,4
Koulutuksissa on innostava ilmapiiri.	2 %	2 %	15 %	34 %	47 %	110	4,2

Avoimella kysymyksellä haettiin koulutuksiin liittyviä toiveita ja ehdotuksia. Vastauksia saatiin 38 vastaajalta ja vastaukset tukevat väittämien antamaa kuvaa koulutuksiin liittyvästä tyytyväisyydestä.

Tiedotus sujuvaksi ja tarpeeksi ajoissa ilmoitukset. Tasapuolisesti koulutuksia ympäri maakuntaa. 1

Vastaajan kommentissa kiteytyy vastauksissa eniten esiintyneet teemat eli tiedotuksen parantamisen tarve ja koulutusten järjestäminen tasapuolisesti koko toiminta-alueella. Koulutusten tasapuoliseen saavutettavuuteen kiinnitettiin huomioita myös koulutusten ajankohdan suhteen, ja ehdotuksia tuli siitä, miten koulutukset ja niiden anti saataisiin mahdollisimman monen avustajan ulottuville.

Koulutukset iltaisin tai viikonloppuisin tai sama koulutus sekä päivällä että illalla niin se mahdollistaisi kaikkien pääsyn koulutuksiin. 60

jonkinlaisia paperiversioita olisi hyvä olla saatavilla/pyydetessä, koska kaikkiin haluamiin koulutuksiin ei välttämättä pääse 50

sähköpostiin, jos mahdollista koulutusten kirjallinen osuus..luentomatsku siis.. 46

Vastaajat esittivät myös toiveita ja ehdotuksia lisäkoulutusten aiheista. Koulutusta toivottiin lisää erityisesti muistisairauksiin ja mielenterveysongelmiin liittyen sekä ensiapukoulutusta. Lisäksi toivottiin koulutusta erilaisista toiminnallisista menetelmistä, joita voisi hyödyntää avustustyössä. Vastaajat kaipaivat kursseille myös enemmän puhujia aiheen kohderyhmästä.

Koulutusten järjestämistapaan otettiin myös kantaa. Pelkkä luennointiin perustuva koulutus koettiin raskaaksi, kun taas koulutusten käytännön harjoitukset koettiin hyviksi ja innostaviksi. Lisäksi toivottiin keskustelelevampaa ilmapiiriä ja kurssille osallistuvien kokemusten hyödyntämistä, ja avustajien tietojen ja taitojen jakamista, kuten seuraavien vastaajien kommenteista ilmenee:

Voisi olla niin, että koulutuksissa pitäisi kysyä enemmän avustajien mielipiteitä kouluttajien kannalta, että jollain voisi olla hyviä ideoita/tietoa kyseisestä koulutukseen liittyvistä asioista. Vaikka henkilö on koulutuksessa, hän ei välttämättä ole aivan tietämätön kyseisestä koulutuksen aiheesta, vaan tietää jotain, ja näin ollen voidaan saada koulutuksen aikana keskusteleva ilmapiiri, joka voisi kehittää enemmän. 83

Olisi kiva tietää jos vaikka jollain toisella avustajalla olisi jotain tiettyä erityisosaamista tai harrastusta, jota jakaa muille. 30

## 6.2.2 Välitystoiminta ja vapaaehtoiskeikat

Eniten vastaajissa oli viikoittain keikkailevia vapaaehtoisia eli 40 kpl (30 %). Ainoastaan 10 vastaajaa ilmoitti, ettei ole tehnyt lainkaan vapaaehtoiskeikkoja. Taukoa pitävien määrä oli suhteellisen suuri, mikä voi puolestaan kertoa siitä, että avustajat kokevat luontevana aktiivisuuden säätelyn oman elämäntilanteensa mukaan.



Kuvio 3. Vapaaehtoiskeikkojen määrä (n=126).

Suurin osa vastaajista (104 vastaajaa, n=127) oli sitä mieltä, että vapaaehtoiskeikkoja oli tarjottu sopivasti. Vain 3 vastaajaa oli sitä mieltä, että keikkoja on tarjottu liian paljon. 5 vastaajalle keikkoja ei oltu tarjottu ollenkaan ja 15 vastaajaa oli sitä mieltä, että keikkoja on tarjottu liian vähän. Kaikki mielestään liian vähän keikkatarjouksia saaneet avustajat eivät suinkaan olleet toimettomina, sillä myös viikoittain keikkailevissa avustajissa oli heitä, joiden mielestä keikkoja on tarjottu liian vähän (3 kpl).

Kyselyssä haluttiin selvittää avustajien mielipiteitä avustajien suosimista viestintätavoista vapaaehtoiskeikkojen tarjoamiseen. Vastaaja sai valita ehdotetuista viestintätavoista useita vaihtoehtoja. Suosituimmaksi viestintätavaksi nousi soittaminen (79 valintaa) ja tekstiviesti (73 valintaa). Nettisivujen vähäistä suosiota saattaa selittää se, että useissa vastauksissa välitystoiminnan kehittämiseksi nettisivut todettiin toimimattomiksi. Kyselyn paperiversioon vastanneista ei luonnollisesti kukaan valinnut viestintävälineeksi nettisivuja tai sähköpostia. Moni Webropolin kautta vastanneista ihmetteli sähköisen tiedonkulun vähyyttä.



Kuvio 4. Suosituimmat viestintätavat välitystoiminnassa (n=126).

Vastaajien mielipiteet riittävän tiedon saamisesta välityksen yhteydessä ja toiveiden huomioimisesta olivat samansuuntaisia. Täysin ja jokseenkin samaa



mieltä -luokat yhdistämällä tyytyväisten osuus vastaajista on yli 80 % molemmissa väittämässä (riittävästi tietoa välityksen yhteydessä 81 % ja toiveiden huomioiminen 83 %). Pelkästään täysin samaa mieltä olevien osuutta tarkastelemalla tiedottamisessa olisi enemmän parannettavaa. Keikasta kieltäytyminen koettiin helpoksi (63 % täysin samaa mieltä, keskiarvo 4,4).

Mielipiteet jakautuvat huomattavasti enemmän kahdessa muussa väittämässä. Ainoastaan 19 % vastaajista oli täysin samaa mieltä, että tietää minkälaisia keikkoja on milloinkin tarjolla. Vaikka huomioitaisiin myös jokseenkin samaa mieltä olleet ja yhdistettäisiin nämä luokat, niin tulos olisi silti alhainen (53 %). Väittämän keskiarvo (3,3) oli välitykseen liittyvien väittämien alhaisin. Myös avoimen kysymyksen vastauksissa nousi selvästi esille epätietoisuus tarjolla olevista keikoista ja moni avustaja koki muiden olevan paremmin perillä tarjolla olevista keikoista.

Minulla ei ole sähköpostia, joten en tiedä sen kautta tarjottavista keikoista. 116

Oman alueen keikoista voisi tulla sähköpostia, tulee niin harvoin käytyä nettisivuilla. 60

Myös Avustajakeskuksen työntekijän läsnäolon tarpeellisuus vakituisen avustussuhteen ensimmäisellä kerralla jakoi selvästi mielipiteitä.

Taulukko 2. Vastaajien mielipiteet vapaaehtoiskeikkoihin liittyvistä väittämistä (1=täysin eri mieltä... 5=täysin samaa mieltä).

	1	2	3	4	5	n	keskiarvo
Tiedän minkälaisia erilaisia keikkoja on milloinkin tarjolla.	10 %	18 %	19 %	34 %	19 %	119	3,3
Olisi tärkeää, että vakkarisuhteen alussa Avustajakeskuksen työntekijä olisi mukana ensimmäisellä kerralla.	13 %	12 %	25 %	26 %	24 %	123	3,4
Välityksen yhteydessä saan riittävästi olennaista tietoa keikoista.	1 %	8 %	10 %	44 %	37 %	119	4,1
Toiveeni keikkojen suhteen otetaan huomioon ja minulle tarjotaan toiveitani vastaavia keikkoja.	6 %	1 %	10 %	36 %	47 %	120	4,2
Minun on helppo kieltäytyä, jos tarjottu keikka ei sovi minulle.	2 %	6 %	5 %	24 %	63 %	124	4,4

Avoimeen kysymykseen välitystoiminnan parantamisesta tuli 37 vastausta. Lisäksi kyselyn lopussa olevaan sana on vapaa- osioon tuli 8 vastaajalta välitykseen liittyviä kommentteja. Kehittämisehdotuksista yleisimmäksi teemaksi nousi tiedotus, jota käsiteltiin sekä avustajille että asiakkaille toteutettavan tiedottamisen näkökulmasta.

Keikkakirje vapaista keikoista kerran viikossa sähköpostiin. Jos ei ole keikkoja, silti on hyvä saada tietoa siitäkin. Muuten olettaa ettei informaation kulku toimi. 9

Kuinka hyvin avustajaa tarvitsevat tietävät tällaisesta mahdollisuudesta? Olisiko siinä tiedottamisessa parantamisen varaa? 127

Useissa vastauksissa vaadittiin nettisivuja toimivimmaksi ja ihmeteltiin, miksi vapaaehtoispuolelta ei löydy juuri lainkaan keikkoja. Viikonloppuina ja iltaisin tapahtuvien keikkojen suhteen kaivattiin varmuutta tiedonkulkuun mahdollisten epäselvyyksien tai peruutusten varalta.

Vastauksista nousi selkeästi esille avustajien vastakkaiset kokemukset välitystoiminnan toimivuudesta. Monissa kommentteissa todettiin välitystoiminnan toimivan riittävän hyvin nykyiselläänkin eikä kehittämissuhteita esitetty lainkaan.

Mielestäni toimii ihan hyvin. Puheluidenkin yhteydessä avustajakeskuksesta useasti tarkennetaan, että millaisia keikkoja haluan sekä milloin olen/en ole käytettävissä. 32

Toisaalta esiintyi myös kokemuksia siitä, että mahdollisuuksia keikkojen tekemiseen ei tarjota lainkaan ja ihmeteltiin, riippuuko keikkojen saaminen avustajan omasta aktiivisuudesta.

Minulla ei todellakaan ole varaa soitella koko ajan puhelimellani (hinta/aika) ja tiedustella keikkoja! Ennen n. 1/2 -1 v. asia oli niinkuin mielestäni on tarkoituskin eli sieltä tänne tarjouksia. 124

38 % vastaajista (n= 113) kertoi kohdanneensa keikoilla joitain epäkohtia. Yleisin epäkohta keikoilla oli keikan peruuntuminen, mitä ei oltu ilmoitettu avustajalle. Muita usein mainittuja epäkohtia olivat, ettei keikan sisältö tai pituus vastannut ilmoitettua. Lääkärisaattoihin liittyviä ongelmia esiintyi useassa vastauksessa.

asiakkaalla ei käsitystä miksi esim. menty lääkäriin, joka puolestaan avustajalta halunnut tietoja asiakkaasta.. Maksaminen joskus mennyt sotkuseksi.. asiakkaan kotiin tuominen ja tietojen perille saaminen vaikka lääkärikäynnistä on hankalaa pelkästään siksi ettei ole paperia tai ei ketään saapuvilla kelle kertoisi. joutuu haeskelemaan ja soittelemaan omaan laskuun.. 46

Keikan pituus on ollut esim. 15h ilman ruokaa/juomaa/taukoa 76

16 % vastanneista kertoi olleensa keikalla, jonka on kokenut liian haastavaksi vapaaehtoiselle. Suurin osa vastauksista liittyi fyysiseen haastavuuteen ja avustajan voimien riittämättömyyteen.

Olin lasketteluavustajana miehelle jonka omat taidot olivat olemattomat ja minun voimani eivät riittäneet hänen avustamiseensa. Tuli aika turha reissu molemmille. 51

Vastauksissa oli myös henkiseltä kannalta haastavia kokemuksia.

Vanhus oli niin väsynyt ja heikko, että ei pystynyt puhumaan. Aattelin, että voi kuolla tän lääkärireissun aikana. Avustaja oli toki tarpeellinen, mutta jos hän olis kuollu taksiin, en enää vois tätä hommaa tehdä. Voin toki avustaa myös kuolemansairaita, mutta siitä pitäis olla selvä sopimus, ettei elvytys ole mun vastuulla - eli siis pitäis olla näissä tilanteissa selvä sopimus, että kysymys on saattohoidosta ja seurasta, ja jos lähtö tulee, se saa tulla. 66

Avustettava oli henkisesti todella "vaikea". Vaikka parhaani yritin, hän ei ollut yhteistyökykyinen, vaan mieliala heilahteli todella paljon. Minulle sanottiin Avustajakeskuksesta jo, että hän on ns. vaikea tapaus. 125

### 6.2.3 Avustajakeskuksen tarjoama virkistys ja tuki

Virkistystoimintaan oli osallistunut 41 % vastaajista ja vapaaehtoisten tapaamisiin 50 %. Noin 10 % vastaajista ei ollut tietoisia virkistystoiminnasta tai vapaaehtoisten tapaamisista.

Virkistystoiminnan ja vapaaehtoisten tapaamisten määrään liittyvien mielipiteiden jakaumat olivat melko samanlaisia. Keskiarvo molemmissa väittämässä oli 3,7, mikä oli virkistykseen ja tukeen liittyvien väittämien alhaisin. Vajaa neljännes (23 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä, että virkistystoimintaa järjestetään riittävästi, ja vajaa kolmannes (30 %) oli täysin samaa mieltä, että vapaaehtoisten tapaamisia järjestetään riittävästi.

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että Avustajakeskuksen henkilökunta on helposti tavoitettavissa ja kynnys ottaa yhteyttä on matala. Avustajien huomioimisesta kertoo myös se, että suurin osa vastanneista koki, että heidän tekemäänsä vapaaehtoistyötä arvostetaan Avustajakeskuksessa (täysin samaa mieltä 56 %, keskiarvo 4,4) ja he kokivat olevansa tasa-arvoisessa asemassa muihin avustajiin nähden (täysin samaa mieltä 52 %, keskiarvo 4,1).

Vastaajista 46 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että keikkojen kuulumisia kyseltäisiin enemmän. Tämä nousi esille myös useissa vastauksissa Avustajakeskuksen tarjoaman tuen kehittämiseksi, kuten esimerkiksi seuraavan vastaajan ehdotuksessa:

Jaksamisen ja kuulumisten kyseleminen soittamalla ja tapaamisten yhteydessä.127

Taulukko 3. Vastaajien mielipiteet tuesta ja virkistystoiminnasta (1=täysin eri mieltä ... 5=täysin sama mieltä)

	1	2	3	4	5	n	Keski arvo
Koen olevani tasa-arvoisessa asemassa muihin Avustajakeskuksen vapaaehtoiisiin nähden.	5 %	8 %	5 %	30 %	52 %	122	4,1
Virkistystoimintaa järjestetään riittävästi.	5 %	8 %	25 %	39 %	23 %	111	3,7
Virkistystoiminta tukee jaksamistani vapaaehtoisena.	7 %	5 %	19 %	30 %	39 %	106	3,9
Koen, että tekemääni vapaaehtoistyötä arvostetaan Avustajakeskuksessa.	2 %	2 %	10 %	30 %	56 %	118	4,4
Avustajien tapaamisia järjestetään riittävästi.	6 %	8 %	24 %	31 %	30 %	112	3,7
Avustajakeskuksen henkilökunta on helposti tavoitettavissa.	1 %	4 %	11 %	32 %	53 %	116	4,3
Jos haluan purkaa mieltäni vapaaehtoistyöhän liittyvissä asioissa, kynnys ottaa yhteyttä henkilökuntaan on matala.	3 %	7 %	12 %	38 %	40 %	115	4
Haluaisin, että Avustajakeskuksesta kyseltäisiin useammin keikkojen kuulumisia.	6 %	13 %	35 %	27 %	19 %	115	3,4

Ideoita virkistystoiminnan ja tuen kehittämiseen tuli 44 vastaajalta. Vastauksista nousee selvästi esille se, että yhteistä toimintaa kaivataan lisää, eikä toiminnan välttämättä tarvitse olla mitään suurta ja suunniteltua, vaan vapaamuotoinen tapaaminen kiinnostaa yhtäläisesti.

Tapaamisen sisällöllä ei niin ole väliä. Olisi kiva osallistua mukaan, kun en ole koskaan ollut... 74

Yhteisiä, rentoja ja mukavia tapaamisia, joissa voi vaihtaa kuulumisia, niiden avustajien kanssa jotka jo ovat toimineet avustajina ja jotka kertoilevat omista kokemuksistaan. 70

Yhteisiä tapaamisia, keskustelua, iloa 118

Olen tyytyväinen tähän asti pidettyihin, monipuolista :) 23

Useissa vastauksissa toivottiin jonkinlaista liikunnallista toimintaa kuten uimahallikäyntiä, keilailua sekä leikkimielistä liikuntaa ja kisailua. Tutustumiskäynnit eri kulttuurikohteisiin, yhteiset ruokailut, luontoretket ja risteilyt saivat myös runsaasti kannatusta. Monessa vastauksessa kaivattiin ennen kaikkea sitä, että tapaamisissa ja virkistystoiminnassa olisi riittävästi aikaa vaihtaa kuulumisia ja tutustua muihin avustajiin. Ehdotuksia tuli myös palauteiltojen järjestämistä. Tapaamisissa voisi olla myös informoivaa ohjelmaa ja pohdintaa vapaaehtoistoiminnan oikeutuksesta.

Voisko avustajille olla infoilta, jossa esitellään paikalliset isot "työllistäjät" eli vanhainkodit. Entä miten toimii kotihoito, kelataksit, palvelusetelit. Entäpä keskustelu siitä, onko vapaaehtoistyö oikein? Palvelusetelituottajat ym. pienyrittäjät haluais näitä samoja tehtäviä. 66

### 6.3 Hyvin organisoidun vapaaehtoistoiminnan tunnuspiirteet

Kyselyllä haluttiin selvittää avustajien mielipiteitä hyvin järjestetystä vapaaehtoistoiminnasta ja sen tärkeimmistä tekijöistä. Vastauksia tuli 54 avustajalta ja vastauksissa oli lähestytty aihetta monipuolisesti toiminnan organisoinnin ja rakenteiden määrittelystä yksittäisen välitysprosessin tärkeimpiin vaiheisiin.

Vastauksista löytyi sekä yhteisiä piirteitä että yksittäisiä mainintoja. Seuraavan vastaajan näkemys hyvin organisoidusta vapaaehtoistoiminnasta kuvaa hyvin useimmin esille nousseita aiheita:

Tiedotus toimii. Avustajista pidetään huolta kyselemällä heidän kuulumisiaan ja miten avustuskeikka on sujunut. Järjestetään virkistystoimintaa. 44

Hyvin järjestetyn vapaaehtoistoiminnan tunnuspiirteenä selkeästi eniten mainintoja sai tiedotus (20 mainintaa) ja toiseksi eniten vastaajat olivat maininneet tukeen ja huomioimiseen liittyviä asioita (16 mainintaa). Myös virkistystoiminta nousi esille monissa vastauksissa. Muita usean vastaajan määritelmässä esiintyneitä tekijöitä olivat koulutus, kulukorvaukset, luotettavuus, henkilökunta sekä vakuutukset:

Koulutus vastaa tarpeita 71

Kulukorvaukset kohtuullisia.70

Asiakkaat saavat nopeastikin tarvitsemansa avun ja voivat luottaa avustajaan kun takana on tunnettu järjestö. Vakuutukset kunnossa jos sattuisi tapahtumaan jotakin, avustajalle tai avustettavalle. 14

helposti lähestyttävä henkilökunta 102

Myös toiminnan ilmapiiri ja vapaaehtoisuus sekä vapaaehtoisten välinen vuorovaikutus ja toiminnan yhteisöllisyys esiintyi vastauksissa. Vapaaehtoisten motivaatioperustan huomiointi ja vapaaehtoisten tarpeiden tiedostaminen koettiin myös tärkeiksi.

Avointa tiedotusta ja keskustelua on paljon. Ilmapiiri on kannustava ja rento.66

Muistetaan alkuliite vapaaehtois- ja saadaan pidettyä vaparilla tunne siitä, että hän valitsee mitä haluaa tehdä ja paljonko.51

Vapaaehtoiset jaksavat olla mukana vuodesta toiseen Vapaaehtoisten kesken kokee hyvän yhteishengen aina kun meitä on useampi koolla. Sellainen mehenki. 32

yhteen hiileen puhaltamista 101

tarjotaan vapaaehtoiselle sopivia keikkoja 1

Toiminnan organisoinnin tärkeys nousi esille muutaman vastaajan kommenteissa ja hyvin järjestetyn vapaaehtoistoiminnan piirteiksi luettiin myös vapaaehtoistoiminnan periaatteiden sisäistäminen ja toiminnan jatkuvuus.

Osaava hlökunta (esim. organisointi ja tiedonkulku pelaa), sekä avustaja että asiakas tietävät toiminnan periaatteet ja noudattavat niitä. 23

Järjestäytynyttä, pysyvä henkilökunta, arvioivaa työskentelyä 21

Vapaaehtoiset jaksavat olla mukana vuodesta toiseen 104

#### 6.4 Avustajien kokemuksia vapaaehtoistoinnasta ja Avustajakeskuksesta toiminnan järjestäjänä

Kyselyssä oli muutama väittämä, jotka koskivat vapaaehtoistoiminnan osuutta hyvinvoinnin lisääjänä ja motiiveja vapaaehtoisena toimimiselle. Tulosten analysoinnissa ilmeni, että kysymys ei tuottanut käyttökelpoista tietoa koko aineiston näkökulmasta. Uusien asioiden ja taitojen oppiminen ja uusien ihmisten tapaaminen olivat yleisesti ottaen molemmat tärkeitä vastaajille. Yksittäisiä vastauksia tarkastelu osoitti, että painotukset ovat hieman erilaisia vastaajasta riippuen.

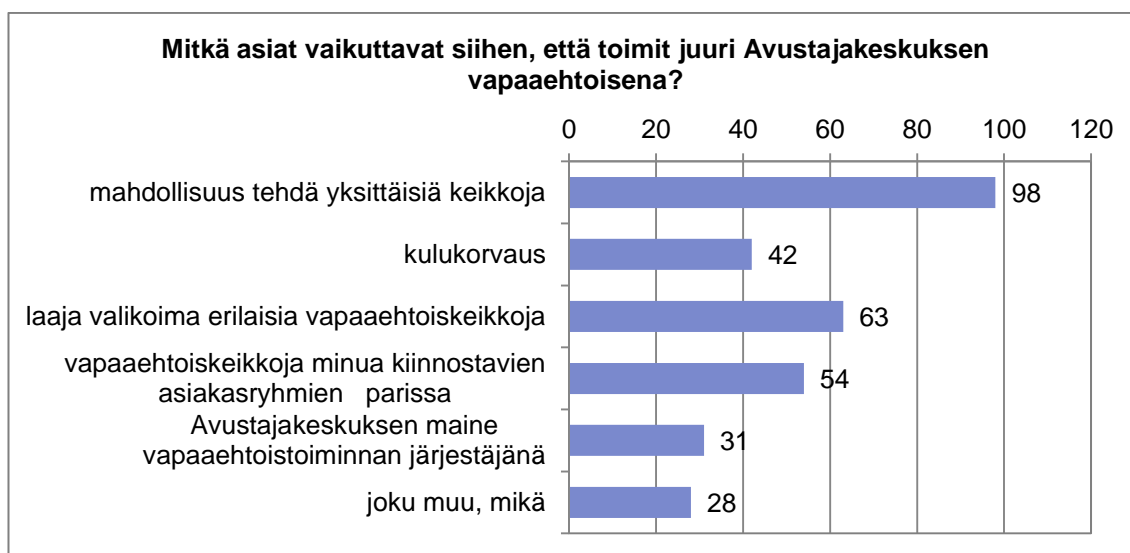
Suurimmalle osalle vapaaehtoistyö oli tarjonnut onnistumisen tunteita (97 % melko usein tai usein). Stressaavuutta vapaaehtoistyössä oli kokenut vain muutama vastaaja (6 %) melko usein tai usein. Riittämättömyyden tunteita oli koettu useammin kuin stressaavuutta.

Asiakkailta ja Avustajakeskuksen työntekijöiltä saadussa palautteessa oli selviä eroja. 75 % vastaajista koki, että on saanut palautetta asiakkailta melko usein tai usein. Vastaava luku henkilökunnalta saadun palautteen kohdalla oli vain 30 %. Jopa 30 % vastanneista oli sitä mieltä, ettei ollut koskaan saanut palautetta henkilökunnalta.

Taulukko 4. Avustajien kokemukset ja saatu palaute.

	ei koskaan	harvoin	melko usein	usein	N
Olen kokenut onnistumisen tunteita vapaaehtoistyössä.	2 %	1 %	46%	51 %	121
Olen kokenut riittämättömyyden tunteita vapaaehtoistyössä.	18 %	69 %	10 %	3 %	118
Vapaaehtoistyö on tuntunut stressaavalta.	47 %	47 %	4 %	2 %	118
Olen saanut palautetta asiakkailta.	8 %	17 %	46 %	29 %	119
Olen saanut palautetta Avustajakeskuksen työntekijöiltä.	30 %	40 %	22 %	8 %	116

Kyselyn tavoitteena oli myös selvittää miksi avustajat haluavat toimia juuri Avustajakeskuksen vapaaehtoisina. Selkeästi eniten mainintoja sai mahdollisuus tehdä yksittäisiä keikkoja (98 mainintaa). Moni vapaaehtoistoimintaa järjestävä taho ei tarjoa vapaaehtoisille ollenkaan rahallista korvausta, mutta kulukorvaus ei kuitenkaan noussut kovin tärkeäksi syyksi valinnalle. Tärkeämpiä olivat laaja valikoima erilaisia keikkoja ja keikat kiinnostavien asiakasryhmien parissa. Joku muu syy -kategorian vastauksista suurin osa koski syitä yleisesti vapaaehtoisena toimimiseen. Avustajakeskukseen liittyviä syitä joku muu -kategoriasa oli mm. koulutukset, vakuutus ja aatteellisesti riippumaton toimija.



Kuvio 5. Avustajakeskuksen valintaan vaikuttaneet syyt (n=124).



Uusilta avustajilta tiedusteltiin, miten toiminta oli vastannut heidän odotuksiaan. Suurin osa uusista avustajista (34, n=47) oli sitä mieltä, että toiminta on vastannut odotuksia. Toiminta oli ylittänyt odotukset 7 vastaajan mielestä ja alittanut odotukset 6 avustajan mielestä. Useamman vuoden toiminnassa mukana olleilta kysyttiin miten toiminta on muuttunut vuosien aikana. Vastaajista noin puolet (37, n=76) oli sitä mieltä, että toiminta on pysynyt samana ja melkein yhtä monta vastaajaa (35) oli sitä mieltä, että toiminta on parantunut. Vain neljän avustajan mielestä toiminta on huonontunut.

Avustajakeskuksen vapaaehtoisena uskoi jatkavansa 68 % vastaajista ja ainoastaan 4 % uskoi lopettavansa (n= 120). Ehkä-vastanneiden määrä on 28 %, mikä liittyy myös avustajan omaan jaksamiseen ja elämäntilanteen muuttumiseen eikä pelkästään Avustajakeskukseen toiminnan järjestäjänä, sillä Avustajakeskusta voisi suositella varmasti vapaaehtoistoiminnan järjestäjänä 86 % vastaajista ja ehkä 10 %.

45 % vastaajista (n=111) olisi kiinnostunut osallistumaan Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. Kouluarvosana-asteikolla (4-10) Avustajakeskus sai vastaajilta keskiarvoksi 8,1.

Kyselyn lopussa oli neljä täydennettävää lausetta, joiden avulla pyrittiin saamaan vapaamuotoista palautetta Avustajakeskuksen toiminnasta.

### **Uskon, että Avustajakeskus on viiden vuoden kuluttua... (93 vastausta)**

Lähes kaikki vastaajat uskoivat toiminnan jatkuvan joko samankaltaisena tai kasvavan, monipuolistuvan ja laajentuvan (vastauksista jopa 70 % liittyi toiminnan/aseman paranemiseen ja kehittymiseen sekä laajenemiseen). Seuraavaan on koottu muutamia kuvaavia esimerkkejä vastauksista:

toimii edelleen ja välittää keikkoja sekä toiminta on pystyssä 19

on laajentunut koko suomeen ja nyt sen puutetta harmittelevat sukulaisetkin saavat apua 46

on tätäkin päivää tarpeellisempi. Apua tarvitsevat kanssaihmisemme eivät koskaan lopu ja elämä käy aina vaan vaativampaa. 70

2 vastaajaa ei nähnyt Avustajakeskuksen tulevaisuutta yhtä hyvänä, vaan uskoi toiminnan joko loppuneen tai olevan kaaoksessa. Ainoastaan muutama vastaus liittyi toiminnan sisältöön:

tarvitsee lisää myös nuorempia avustajia 7

kyselee enemmän kuulumisia avustajilta keikkojen jälkeen. 33

### **Olen aina ihmetellyt Avustajakeskuksen toiminnassa...(63 vastausta)**

Lauseen oli tarkoitus provosoida epäkohtia esille, mutta yli puolet vastauksista liittyi jonkin positiivisen asian ihmettelemiseen. Vain 17 % vastauksista koski jonkin negatiivisen asian ihmettelemistä. Ihmettelyn aiheena olevat epäkohdat liittyivät useimmiten tiedottamiseen:

että kaikki avustajat eivät saa samaa postia. 6

Positiivisten ihmettelyn aiheista suurin osa koski henkilökunnan mukavuutta sekä Avustajakeskuksen toimintaa:

lloista hyväntuulista ja positiivista henkilökuntaa, niin toimistolla kuin avustajinakin toimivia. 14

miten henkilökunta pystyy ja ehtii saamaan avustajan moniin pikaisiin tarpeisiin. 32

nopsaa kasvua ja että aluksi tuntui ettei tällöinen toimi, mutta kuitenkin.. 46

heidän innostunutta asennettaan. 130

Ihmettelyä saivat osakseen myös vapaaehtoisten suuri määrä ja auttamisen halu. Muita ihmetyksen aiheita olivat rahoituskuviot ja toiminnan matala profiili.

vapaaehtoisten pyyteettömyyttä 41

miten joku osaa pyytää avustajaa - mitään mainoksia vanhainkodeissa ei saa jakaa. 66

että mistä siellä riittää varoja toiminnan pyörittämiseen 115

### **Avustajakeskuksen toiminnassa olen saanut... (90 vastausta)**

Suurin osa vastauksista koski uusien kokemusten saamista, uusiin ihmisiin tutustumista ja sisällön saamista omaan elämään. Seuraavaan on pomittu esimerkkejä yleisimmin esiintyneistä teemoista:

paljon uusia tuttavuuksia ja tietoa vammaisuuksista 11

paljon hyvää mieltä ja tunnen itseni tärkeäksi saadessani avustaa. 44

positiivista, sosiaalista lisää elämäni ja tunteen, että voin olla jopa korvaamaton apu ihmiselle. 69

monenlaisia kokemuksia joihin ei olisi tullut yksin lähdettyä. 104

Mainintoja tuli myös näkökulman laajenemisesta sekä uusien tietojen ja taitojen saamisesta sekä riittävästä tuesta. Kaksi vastaajista kirjoitti saaneensa "pahan mielen" .

itseluottamusta sekä kokemusta mitä erilaisimmista ihmisistä 32

Lisää avaruutta asioihin. Suomessakin vielä paljon ihmisiä joilta pitäisi saada silmälaput pois silmiltä. 67

virkistystä itselleni ja että olen tarpeellinen. Kiitosta asiakkailta. Olen tutustunut erilaisiin paikkoihin ja ihmisiin. Mielenkiintoista. 130

### **Parasta Avustajakeskuksessa on... (83 vastausta)**

Kaksi aihetta nousivat selvästi yli muiden useilla maininnoilla: henkilökunta ja toiminnan vapaaehtoisuus.

vapaus valita sopiva keikka. 16

ystävällinen, iloinen ja kannustava henkilökunta 82

Muut vastauksissa esiintyvät teemat liittyivät toiminnan sisältöön, avustajan saamiin kokemuksiin sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen.

toiminnan ulottuminen eri aloille 97

tehtävien rajausta järkeväksi. moni vanhus haluaisi vapaaehtoisavustajan 24/h 66

mahdollisuus auttaa, olla vielä eläkeiässäkin hyödyksi 49

että se on vastapainoa työelämään 60

siellä tapaamani hyväksymiset ja toisia kunnioittavat lähimmäiset 70

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä sen oli tarkoitus mitata (Hirsjärvi ym. 2007, 231). Aineiston luotettavuutta voidaan arvioidaan kahdella erilaisella tavalla: sisäisellä ja ulkoisella luotettavuudella. Sisäinen luotettavuus kertoo siitä miten hyvin kerätyt tiedot kuvaavat tutkituksi tarkoitettuja asioita. Ulkoinen luotettavuus puolestaan koskee tulosten yleistettävyyttä. Ulkoisella luotettavuudella ei kuitenkaan ole mitään merkitystä, jos tutkimuksen sisäinen luotettavuus on jäänyt heikoksi ja operationalisointi on epäonnistunut. (Alkula ym. 2002, 44-45.)

Kyselytutkimuksissa on yleistä, että tiettyjen vastausvaihtoehtojen puuttuminen tai kysymysten johdattelevuus huomataan vasta aineistonkeruun jälkeen (Ronkainen ym. 2011, 122). Näin kävi myös tässä tutkimuksessa. Tarkasta lomakesuunnittelusta huolimatta huomasin jälkeinpäin, että osa kysymyksistä on muotoiltu siten, että vastaaja saattaa ymmärtää kysymyksen monella eri tavalla. Toinen jälkikäteen huomattu virhe kysymysten muotoilussa liittyi siihen, että joihinkin kysymyksiin vastaaja on voinut vastata yleisesti vapaaehtoisena toimimisen näkökulmasta eikä vastaus siis välttämättä liity Avustajakeskuksen organisoimaan vapaaehtoistoimintaa. Myös kyselyssä käytetyt ajan ilmaukset (usein, harvoin jne.) ovat liian epämääräisiä ja voivat tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Kyselyyn olisi kannattanut laittaa myös en osaa sanoa -vaihtoehto, koska nyt puuttuvien vastausten taustalla voi olla myös huolimattomuus.

Tutkimuksessa tulosten laatu ja luotettavuus on yhteydessä moneen tekijään. Laadun määrittää usein tutkimuksen heikoin lenkki ja yksikin epäonnistunut vaihe tutkimusprosessissa riittää heikentämään tulosten luotettavuutta. (Heiskanen 2010, 72.) Tämän tutkimuksen kohdalla tulosten luotettavuutta heikentää kyselyn alhainen vastausprosentti. Vastauskadon aiheuttamaa mahdollista aineiston vinoutumista voidaan korjata painottamalla tiettyjä

havaintoja, jotta vastaajien joukko saadaan vastaamaan paremmin perusjoukkoa (Vilkkä 2007, 110). Tässä tutkimuksessa se ei kuitenkaan ole mahdollista, sillä tarkkaa selvyyttä vastaajien edustavuudesta tutkimuksen kannalta olennaisten tietojen kannalta ei ole saatavilla. Uudesta asiakastietojärjestelmästä ei esimerkiksi pystynyt helposti poimimaan tietoa vapaaehtoisten aktiivisuuden tasosta tai toiminnassa mukana olon aikaa.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta olisi ollut tärkeää saada enemmän vastauksia juuri niiltä vapaaehtoisavustajilta, jotka eivät ole (vielä) tehneet Avustajakeskuksen vapaaehtoiskeikkoja. Kysely sisälsi paljon kysymyksiä, joihin on ollut hankala tai jopa mahdotonta vastata, jos ei ole tehnyt lainkaan vapaaehtoiskeikkoja, tai on vasta vähän aikaa sitten liittynyt mukaan toimintaan. Tämä on mahdollisesti saattanut karkottaa joitakin vastaajia. Webropolilla kysely olisi ollut mahdollista toteuttaa siten, että annetut vastaukset vaikuttavat siihen, mitkä kysymykset esitetään seuraavaksi. Paperiversiona tätä ei olisi voinut toteuttaa ja päätin lopulta toteuttaa molemmat versiot samanlaisina.

Webropolin mukaan kyselyn linkki oli avattu 53 kertaa jättämättä vastausta eli 65 % sähköpostiviestin saaneista ei edes käynyt katsomassa kyselyä. Tähän saattaa olla monia eri syitä. Ensinnäkin voidaan päätellä, että saatekirje on osaltaan epäonnistunut, koska se ei ole saanut vastaajia innostumaan ja osallistumaan kyselyyn. Vastauskatoon on saattanut vaikuttaa myös mahdollinen vastausväsymys, sillä Kuntoutussäätiö oli muutama kuukausi aiemmin tehnyt tyytyväisyyskyselyn muistiasiakkaiden avustajille projektin arviointia varten. Yhtenä syynä vastaamattomuuteen voi myös olla kokemus siitä, että vastaaminen ei vaikuta mihinkään. Palautteen antajalle on turhauttavaa vastailta kyselyihin, joilla ei ole minkäänlaista käytännön arvoa, ja joihin ei koskaan palata, eikä kerrota kyselyn jälkeen, ryhdytäänkö joihinkin toimenpiteisiin toiminnan kehittämisen kannalta. (Hyttinen ym. 2009, 58.)

Vilkan (2007, 100-101) mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa virheitä aiheuttavat mm. se, että tutkija ei tunne riittävästi tutkimusongelmaansa, mikä johtaa siihen, että operationalisointi epäonnistuu. Mittarin epäonnistuminen puolestaan johtaa siihen, että tietoa ei saada tarpeeksi. Tässä tutkimuksessa on

osittain käynyt näin. Saatu tieto ei kaikilta osin vastaa tutkimusongelmiin ja toisaalta joitain olennaisia osia on jäänyt puuttumaan.

Tutkimuksen luotettavuuteen saattaa vaikuttaa myös menetelmälliset valinnat eli tyytyväisyyden selvittäminen lomakekyselyllä. Kyselyihin vastaavat usein vain todella tyytyväiset tai todella tyytymättömät, ja näin ollen lievä tyytymättömyys ei tule organisaation tietoon (Leclin 2006, 109). Ongelmana tyytyväisyyskyselyissä on myös usein alhaiseksi jäävä vastausprosentti, mikä vaikeuttaa johtopäätösten tekemistä ja vastaajajoukon edustavuuden arviointia (Pesonen 2007, 44).

## 7.2 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Tutkimustulosten perusteella avustajat vaikuttavat melko tyytyväisiltä Avustajakeskuksen toimintaan. Toisaalta kokonaistyytyväisyyden keskiarvo oli vain 8,1. Kokonaistyytyväisyyden kysymiseen kouluarvosanalla liittyy kuitenkin metodologisia ongelmia. Vehkalahden (2008, 38) mukaan kouluarvosana-asteikon käyttäminen kyselylomakkeessa ei ole suositeltavaa. Asteikkoa ei osata käyttää koko laajuudessaan ja vastaajan omat arvolataukset asteikon numeroihin vaikuttavat valintaan. Lisäksi kokonaistyytyväisyyden arvosanaan vaikuttaa se, missä vaiheessa kyselyä sitä kysytään.

Avustajan prosessista tutkimuksessa tarkasteltiin koulutusta, välitystoimintaa ja vapaaehtoiskeikkojen tekemistä sekä avustajien huomioimista ja virkistystoimintaa. Tavoitteena oli saada selville onko tyytyväisyydessä eroja prosessin eri osien suhteen. Tulosten mukaan tyytyväisyys vaihteli jonkin verran prosessin eri osissa, mutta selvemmin aineistosta nousi esille tiedotuksen tehostamisen tarve jokaisessa prosessin vaiheessa. Toimiva tiedotus on tärkeällä sijalla vapaaehtoisten tyytyväisyyden muodostumisessa. Tiedotuksen avoimuus ja tasapuolisuus myös lisää vapaaehtoisten sitoutumista. Vapaaehtoinen voi kokea olevansa epätasa-arvoisessa asemassa muihin vapaaehtoiisiin nähden ja ettei häneen luoteta, jos selviää, että hän ei ole

saanut samoja tietoja kuin muut vapaaehtoiset. (Karreinen ym. 2010, 95.) Toimivan tiedotuksen tärkeyttä kuvaa myös se, että tiedotus oli hyvin organisoidun vapaaehtoistoiminnan tunnuspiirteistä useimmin mainittu osa-alue.

Menetelmätietoista tulkintaa (Hokkanen 2012) käyttäen huomataan, että asteikon ääripään ilmaisen (täysin samaa mieltä) oli valinnut yli puolet avustajista vain muutamassa kyselyn väittämässä. Menetelmätietoisien tulkinnan mukaan siis suurimman osan mielestä toiminnassa on hieman kehittämisen varaa. Täysin ja jokseenkin samaa mieltä olevien luokat yhdistämällä tai kiinnittämällä huomio ainoastaan väittämien keskiarvoon tyytyväisyys vaikuttaisi paljon suuremmalta.

Onnistunut koulutus on vapaaehtoisen sitoutumisen ja tyytyväisyyden kannalta tärkeässä osassa monesta eri syystä. Koulutuksilla on merkitystä vapaaehtoisten motivaation lisäämisen kannalta, sillä uuden oppiminen on yksi keskeisistä vapaaehtoistoiminnan motiiveista ja koulutus koetaan usein palkitsevana. Koulutukset tarjoavat vapaaehtoisille mahdollisuuden itsensä kehittämiseen ja uuden oppimiseen. Vapaaehtoistoiminnan peruskoulutuksen tehtävänä on tarjota substanssiedon lisäksi mahdollisuuksia oman vapaaehtoisuuden pohtimiseen ja avata vapaaehtoistoiminnan merkityksiä. Riittävän koulutuksen tarjoaminen on myös osa riskien hallintaa ja turvallisuuskysymys. (Laimio & Välimäki 2011, 31, 33.)

Koulutukseen oltiin pääasiassa tyytyväisiä ja tämän kyselyn tulokset tukevat Avustajakeskuksen keräämää palautetta kurssien onnistumisesta ja sisällöstä. Avustajakeskuksen keräämän palautteen mukaan kurssiarviot peruskursseista ovat olleet poikkeuksetta hyviä. Asteikolla 1-4 keskiarvo kaikkien kurssien osalta on ollut 3,4 - 3,6, joten koulutukset ovat siis onnistuneet ja tarjonta on ollut sopivaa. (Rissanen 2012, 21.)

Vain hieman yli puolet (53 %) avustajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että tietää minkälaisia keikkoja on milloinkin tarjolla. Tästä voidaan päätellä,



että vastaavasti suuri määrä avustajia kokee olevansa jossain määrin pimennossa tarjolla olevien keikkojen suhteen.

Yhtenä suurimpana haasteena välityksen kehittämisessä onkin se, miten tiedotus avoimista keikoista saadaan toimivammaksi ja tasapuolisemmaksi välitysprosessin tehokkuuden kärsimättä. Avustuspyynnöt voivat tulla suhteellisen lyhyellä aikavarauksella, jolloin on tärkeää saada keikka välitetyksi mahdollisimman nopeasti. Tällöin ei ole tietenkään ole tarkoituksenmukaista laittaa tietoa nettisivuille tai edes lähettää sähköpostia, vaan tehokkaampi ja nopeampi tapa hoitaa välitys on soittamalla. Riskinä on kuitenkin se, että keikkoja tarjotaan pääasiassa vain jo ennestään aktiivisille avustajille. Tällöin aloittelevat avustajat eivät välttämättä saa edes tietoa tarjolla olevista keikoista, ja puolestaan aktiiviset avustajat voivat kuormittua liikaa. Kyselyn tulosten mukaan ainakaan vielä ei ole selvästi näkyvissä toisten avustajien kuormittumista tai uupumista, sillä vain 3 vastaajaa oli sitä mieltä, että keikkoja on tarjottu liikaa.

Puolet vastanneista piti tärkeänä sitä, että vakkarisuhteen alussa työntekijä olisi ensimmäisessä tapaamisessa mukana. Muistiasiakkaiden kanssa tämä on käytäntönä, mutta tulokset antavat aihetta pohtia, tulisiko muidenkin vakkarisuhteiden kanssa toimia näin. Koska neljännes avustajista ei kuitenkaan koe sitä kovin tärkeäksi, niin työntekijäresurssien kannalta ei ehkä ole järkevää tarjota sitä automaattisesti kaikille. Käytäntöä kannattaa kuitenkin harkita varsinkin uusien avustajien kohdalla, sillä se voi rohkaista mukaan toimintaan ja osaltaan myös vahvistaa sitoutumista.

Vapaaehtoiskeikoilla epäkohtia kohdanneiden avustajien määrä (38 %) on huomattava. Tähän kannattaisi kiinnittää huomiota ja miettiä miten välitystä tulisi kehittää, että luku saataisiin pienemmäksi. Epäkohdat keikoilla muodostavat riskin varsinkin aloittelevien avustajien kohdalla, sillä ensimmäiset kokemukset usein ratkaisevat sitoutuuko vapaaehtoinen toimintaan vai siirtykö tekemään jotain muuta. Pahimmassa tapauksessa vapaaehtoinen luopuu kokonaan vapaaehtoistoiminnasta. Myös tehtävien rajaus on tärkeää, jotta vapaaehtoinen saa selkeän kuvan siitä, mitä häneltä odotetaan ja mitä hän voi

puolestaan odottaa vapaaehtoistoimintaa järjestävältä organisaatiolta. Kuvaus tarjottavista tehtävistä luo myös reunaehdot vapaaehtoisen roolille. (Laimio & Välimäki 2011, 28, 33.)

Henkilökunnalta saadun palautteen vähyys on mielenkiintoinen tulos. 30 % vastaajista koki, ettei ole koskaan saanut palautetta henkilökunnalta ja 41 % vastaajista harvoin. Vapaaehtoistyössä rahallista korvausta ei kulukorvauksen lisäksi saa, joten palautteen antaminen olisi erityisen tärkeää. Tulokset eivät välttämättä kerro siitä, että palautetta ei annettaisi, mutta ne kertovat siitä, että palautetta ei koeta saavan. Yleistä, monelle avustajalle suunnattua, palautetta ei välttämättä siis koeta henkilökohtaiseksi huomioimiseksi, joten olisi hyvä kiinnittää huomiota siihen, että avustajille annetaan palautetta myös henkilökohtaisesti. Tuloksia tulkitessa tulee ottaa myös huomioon, että väittämässä ei eritelty negatiivista ja positiivista palautetta omiksi väittämiksi, vaan puhuttiin yleisesti palautteesta.

Palautteen antamisen tärkeys vapaaehtoisten sitouttamisessa nousi esille myös RAY:n avustamien sosiaali- ja terveystieteiden vapaaehtoistoimintaa koskevassa tutkimuksessa. Tutkimustulosten mukaan vapaaehtoisia sitouttavat toimintaan pidemmäksi aikaa eritoten kolme tekijää: toiminnan mielekkyys, sosiaaliset sidokset ja myönteinen palaute. Positiivinen palaute vapaaehtoisille oli kuitenkin yllättävän harvoin mainittu annettavan tuen muoto. (Pessi & Oravasaari 2010, 107, 154.)

Tämän kyselyn tulokset esitettiin Turun seudun vapaaehtoisten kiitoskahveilla 17.1.2013. Tulosten esittelytilaisuudessa ilmeni avustajien kanssa keskustellessa, että Avustajakeskuksen antaman kiitoksen ja palautteen tärkeys jakaa avustajien mielipiteitä. Toiset ihmettelivät, miksi Avustajakeskuksen edes pitäisi antaa palautetta, heidän ovat vain välittäjänä ja palkkioksi riittää asiakkailta saatu palaute. Kyselyyn vastanneista osa puolestaan oli sitä mieltä, että jos Avustajakeskukselta ei saa kiitosta ja palautetta, niin avustaja kokee olevansa pelkkä resurssi, jota liikutetaan paikasta toiseen ja josta Avustajakeskus hyötyy.

Vapaaehtoisen arvostus ja huomiointi ovat yhteydessä pitkäkestoiseen sitoutumiseen. Huomiointi voi tapahtua kiitoksilla mutta myös luottamuksena taitoihin ja riittävän vastuun antamisella ja kohtelemalla vapaaehtoista organisaation tasavertaisena jäsenenä. Erilaisten virkistystilaisuuksien lisäksi huomiointia on myös toiminnan suunnitteluun mukaan ottaminen ja se koetaan usein erittäin palkitsevana. (Laimio & Välimäki 2011, 44.)

Kyselyyn vastanneista vapaaehtoisista jopa 45 % oli kiinnostuneita osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Luku on huomattavan suuri, sillä vaikka vapaaehtoistoimintaan löytyy kiinnostusta, niin vastuu ja organisointi eivät yleensä houkuttele (Harju 2003, 181). Pihkala (2009, 48) korostaa, että vaikka vapaaehtoistoimintaa tehdäänkin tavallisen ihmisen taidoin, niin tärkeää olisi myös pystyä tarjoamaan kunnianhimoisimmille vapaaehtoisille mahdollisuudet edetä vapaaehtoisurallaan. Osallistuminen toiminnan kehittämiseen voi olla yksi tapa ja se voi myös lisätä vapaaehtoisten sitoutumista ja jaksamista.

Tutkimuksen aineistosta nousi myös selvästi esille vapaaehtoistoiminnan luonne sosiaalisena systeeminä ja avustajien tarve yhteisille tapaamisille ja toiminnalle. Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnassa toiminnan luonne asettaa haasteita avustajien välisen yhteisöllisyyden luomiselle. Avustajat eivät välttämättä kohtaa toisiaan lainkaan vapaaehtoistyön merkeissä, sillä suurin osa keikoista tapahtuu asiakkaan kanssa kahden. Lisäksi tämän tutkimuksen tulosten mukaan yhteisiin tapaamisiin osallistutaan suhteellisen harvoin. Pessi (2011, 183) nostaa esille, että vapaaehtoistoiminta tarjoaa merkityksellisiä suhteita ja verkostoja, joissa yksilö voi kokea olevansa ryhmän jäsen, vaikka osallistuisi vapaaehtoistoimintaan vain silloin tällöin. Mielenkiintoista on myös se, että vapaaehtoistoiminta voi tarjota tällaisia kokemuksia vaikka yksilö ei koskaan kohtaisi koko vapaaehtoisryhmää. Vapaaehtoistoiminnan yhteydet silti tarjoavat viitekohdan henkilökohtaisen ja yhteisöllisen identiteetin rakentamiselle. Vapaaehtoisten aktivoiminen yhteisiin tapaamisiin kuitenkin kannattaa, sillä yhdessä vietetty vapaamuotoinen aika usein sitouttaa toimintaan paremmin kuin mikään muu (Karreinen ym. 2010, 53).

Kyselyn laadullisesta aineistosta nousi hyvin vahvasti esille avustajien suhtautuminen Avustajakeskuksen henkilökuntaan. Lukuisissa vastauksissa mainittiin henkilökunnan iloisuudesta, auttavaisuudesta, innokkuudesta jne. Lisäksi muutamissa vastauksissa kannettiin huolta Avustakeskuksen henkilökunnan jaksamisesta ja vaihtuvuudesta:

Hyvä ja tärkeä asia on se, että meitä vapaaehtoisia avustajia arvostetaan ja meistä ja jaksamisestamme pidetään huolta. Joskus takavuosina ainakin huoletti, että kuka pitäisi huolta avustajakeskuksen työntekijästä, joka tuntui ottavan liikaa asioita omille harteilleen. 32

Mielestäni viime vuosien haitta on ollut jatkuva henkilökunnan vaihtuminen. <- Siihen voi olla lähes mahdoton vaikuttaa (Onko palkkaus suhteessa työhön ok? Onko hakijoista sopivin tullut valituksi? Onko hakijat tienneet/ymmärtäneet millaisesta työstä kyse jne.), mutta vaihtuvuus on ollut korkea. 23

Leclin (2006, 213) korostaa, että laadun takana ovat aina ihmiset, joten paras tae laadukalle toiminnalle on motivoitunut, koulutettu ja työhönsä harjaantunut henkilöstö. Kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta, että henkilökunta on Avustajakeskuksen tärkein resurssi ja avustajien tyytyväisyyteen suuresti vaikuttava tekijä.

### 7.3 Tutkimustulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusehdotukset

Raportin loppuun kokoan toiminnan kehittämiseksi muutamia konkreettisia ehdotuksia, jotka ovat saaneet inspiraationsa tutkimuksen antoisasta aineistosta, sekä pohdin mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia.

Tutkimustuloksista ilmeni, että tiedotus on tärkein kehittämiskohde. Vapaaehtoisavustajat myös kokivat tiedottamisen olevan epätasapuolista. Tulosten esittelytilaisuudessa nousi esille varsinkin sähköpostia käyttävien ja käyttämättömien välinen ero tiedonsaannissa. Avustajakirjeessä ilmoitetaan aina ajankohtaisista asioista, mutta koska kirje ilmestyy vain muutaman kerran vuodessa, siihen ei pystytä laittamaan kaikkia yllättäen esiin tulevia asioita ja tapahtumia. Sähköpostia käyttäville avustajille tieto on helppo ja nopea välittää, mutta ongelmaksi nousevat sähköpostia käyttämättömät avustajat. Koska

näiden avustajien joukossa on huomattavan aktiivisia avustajia, heidän pitäminen tyytyväisenä olisi ehdottoman tärkeää. Siksi kannattisi laatia puhelimeen ryhmä heistä ja äkillisen tiedottamistarpeen vaatiessa lähettää tekstiviesti.

Uusien avustajien sitouttamisen kannalta olisi tärkeää heti vapaaehtoiseksi ilmoittautumisen jälkeen saada vapaaehtoinen mukaan toimintaan. Kyselyn vastauksissa tuli esille useita ideoita, joilla voitaisiin vahvistaa uusien avustajien sitoutumista. Uusille avustajille voitaisiin järjestää vuosittain oma ”uusien tapaaminen”. Sellaisille uusille avustajille, jotka vielä empivät omien taitojen ja kykyjen riittämistä vapaaehtoistoimintaan, voisi pyrkiä järjestämään yhteisavustuskeikkoja, joissa mukana olisi aina joku enemmän kokemusta vapaaehtoistyöstä omaava. Lisäksi uusille avustajille kannattaisi soittaa aina ensimmäisen keikan jälkeen ja tiedustella kuulumisia ja mielipiteitä keikasta. Ensimmäinen keikka voi olla ratkaisevassa osassa jatkamisen suhteen ja varsinkin jos keikalla on tapahtunut jotain epäkohtia, niin vapaaehtoisen kynnys ottaa vastaa seuraava keikka voi nousta turhan korkeaksi.

Yllättävän moni vastaajista (45 %) olisi valmis osallistumaan itse Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. Miten tätä innokasta reserviä voisi hyödyntää? Vastausten perusteella kaivataan selvästi lisää avustajien yhteisiä tapaamisia, joiden sisältö ei tarvitse olla mitään ihmellistä ja kallista toteuttaa. Vapaaehtoiset voisivat esimerkiksi perustaa virkistystyöryhmän, joka suunnittelisi vapaaehtoisille omaa ohjelmaa ja tapaamisia. Ainakin Turun seudulla uusi toimitila ja sen puitteet mahdollistaisivat monenlaista avustajien toimintaa.

Jatkotutkimusehdotuksia tämän tutkimuksen pohjalta nousee useita. Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminta täyttää kohta pyöreitä vuosia. Kyselyn tulosten esittelytilaisuudessa paikalla olleet vapaaehtoiset kertoivat kokemuksistaan Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnasta kautta sen historian. Osa avustajista on ollut toiminnassa mukana alusta asti. Karreinen ym. (2010, 88) toteavat, että raportointi luo järjestön muistin. Virallisten projektiraporttien lisäksi olisi kuitenkin tärkeää saada taltioiduksi myös tarinoita

ja kokemuksia vapaaehtoistoiminnasta vapaaehtoisten kertomana. Haastattelututkimuksen avulla voitaisiin kerätä avustajien tarinoita ja samalla saada muistot kansiin.

Tyytyväisyyskyselyitä kohtaan esitettyyn kritiikkiin tutustuttuani olen itsekkin pohtinut niiden toimivuutta luotettavana aineistonkeruumenetelmänä. Hokkanen (2012, 122–123) esittää tyytyväisyyskyselyjen rinnalle vaihtoehtoisia tapoja kerätä palautetta: focusryhmähaastattelut, kriittisten tapahtumien tarkastelu, rakentavasti kriittinen aineistonkeruu, vertaishaastattelu, BIKVA sekä asiakaslähtöiset sovellukset tulevaisuusverstaasta, SWOT-analysistä ja sosiaalisesta raportoinnista. Mielenkiintoista olisikin selvittää avustajien tyytyväisyyttä jollain muulla tutkimusmenetelmällä ja verrata tuloksia tämän kyselyn avulla saatuihin.

Olen myös miettinyt minkälaista tietoa tyytyväisyyskyselyt yleensä keräävät. Tämäkin kysely on mitannut vain tyytyväisyyden astetta rakenteisiin, mutta ei pysty lainkaan ottamaan kantaa siihen, miten tärkeällä sijalla mikäkin asia on vapaaehtoisen kokonaistyytyväisyyden muodostumisessa. Vapaaehtoisten tyytyväisyyden muodostumista voisi tarkastella esim. Herzbergin (1968) työtyytyväisyyttä mittaavan kaksifaktorimallin avulla, jonka mukaan työtyytyväisyyteen ja -tyytymättömyyteen vaikuttavat tekijät ovat toisistaan riippumattomia eri tekijöitä.

Haluan päättää tutkimusraporttini sitaattiin, jossa kiteytyy aineiston antama kuva siitä, mitä vapaaehtoistoiminta voi parhaillaan olla ja mitä se antaa vapaaehtoiselle. Toivon, että tämän tutkimuksen tuloksista on hyötyä Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä siten, että mahdollisimman moni vapaaehtoiseksi haluava pääsisi osalliseksi vapaaehtoistoiminnan tuomista hyvinvointivaikutuksista.

Hienoa, että Avustajakeskus järjestää vapaaehtoistoimintaa. Voimia kaikille työntekijöille! Olen iloinen ja ylpeä saadessani toimia Avustajakeskuksen vapaaehtoisena. Koen työn arvokkaaksi ja hyvää mieltä antavaksi. Uudet ihmissuhteet rikastuttavat omaakin elämäni 127

## LÄHTEET

- Alkula, T.; Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. 1.-4. painos. Helsinki: WSOY.
- Avustajakeskus 2012. Vapaaehtoistoiminnan raportti vuodelta 2011. Viitattu 20.4.2013. <http://www.avustajakeskus.fi/media/2009/12/VAPAAEHTOISTOIMINNAN-raportti-2011-yleinen.pdf>
- Avustajakeskus 2013a. Koko toiminnan raportti vuodelta 2012. Viitattu 20.4.2013. <http://www.avustajakeskus.fi/media/2009/12/AVUSTAJAKESKUS-2012.pdf>
- Avustajakeskus 2013b. Rahoittajat. Viitattu 20.4.2013. <http://www.avustajakeskus.fi/rahoittajat>
- Bennet, R. 2006. The effects of volunteer job satisfaction on client perceptions of the service quality of a helping and charing charity. *Voluntary Action*. Vol. 7, No 3, 47-61.
- Berkhan, J. 2007. How To Get Volunteers To Work For You. Viitattu 4.4.2013. <http://www.eyv2011.eu/press-kit/item/download/506>
- Boezeman, E. & Ellemers, N. 2009. Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol 82, No 4, 897-914.
- Cuskelly, G.; Taylor, T.; Hoye, R. & Darcy, S. 2006. Volunteer Management Practices and Volunteer Retention: A Human Resource Management Approach. *Sport Management Review*. Vol. 9, No 2, 141-163.
- Euroopan parlamentti 2008. Mietintö vapaaehtoistyön roolista taloudellisen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistämiseksi (2007/2149(INI)). A6-0070/2008. Istuntoasiakirja. Viitattu 19.4. 2013. <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//FI>
- EYV 2011 Alliance. 2011. Policy Agenda on Volunteering in Europe - P.A.V.E. viitattu 19.4.2013. [http://www.eyv2011.eu/images/stories/pdf/EYV2011Alliance\\_PAVE\\_copyfriendly.pdf](http://www.eyv2011.eu/images/stories/pdf/EYV2011Alliance_PAVE_copyfriendly.pdf)
- Finkelstein, M. 2008. Volunteer satisfaction and volunteer action: a functional approach. *Social behavior and personality*. Vol. 36, No 1, 9-18.
- Hager, M. & Brudney, J. 2004. Volunteer Management Practices and Retention of Volunteers. Washington: The Urban Institute. [http://www.urban.org/UploadedPDF/411005\\_VolunteerManagement.pdf](http://www.urban.org/UploadedPDF/411005_VolunteerManagement.pdf)
- Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Hay, G.; Beattie, R.; Livingstone, R. & Munro, P. 2001. Change, HRM and the voluntary sector. *Employee Relations*. Vol. 23, No 3, 240-255.
- Heiskanen, M. 2010. Numeroiden lukeminen ja ymmärtäminen. Teoksessa Hurtig, J.; Laitinen, M. & Uljas-Rautio, K. (toim.) Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Herzberg, F. (1968) 2003. One more time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*. Vol. 81, No 1, 87-96.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

- Hokkanen, L. 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, A.; Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 116-161.
- Hokkanen, L. 2003. Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 254-274.
- Holma, T.; Outinen, M.; Idänpään-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Honkala, S. & Rantanen, T. 2011. Hyvinvointia eläkeikäisille ihmisille laadukkaalla vapaaehtoistyöllä. Kinkomaa: Tutkimus- ja kehittämiskeskus GeroCenter.
- Hustinx, L. & Lammertyn, F. 2003. Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Vol. 14, No 2, 167-187.
- Hyttinen, N.; Opari, P. & Savolainen, N. 2009. Kaikki mukaan arvioimaan. Teoksessa Koskinen-Ollonqvist, P.; Paija, L.; Pantzar, J.; Saikkonen, P. & Savolainen, N. (toim.) Näkökulmia järjestöarviointiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Terveysturvan edistämisen keskus ry, 55-67.
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karreinen, L.; Halonen, M. & Tennilä, M. (toim.) 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki: Virheä Sivistysliitto ry.
- Laasanen, J. 2011. Vapaaehtoistyön kansantaloudelliset vaikutukset. Raportteja 70. Mikkeli/Seinäjoke: Helsingin yliopisto. Ruralia-instituutti. Saatavilla myös <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja70.pdf>
- Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyy. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys.
- Leclin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Luoti, T. 2011. Laatu vapaaehtoistyössä: Avustajakeskus suunnannäyttäjänä. Opinnäytetyö (AMK). Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- MLL Varsinais-Suomen piiri 2010. Vapaaehtoistoiminnan ohjauksen käsikirja. Viitattu 5.5.2013. <http://varsinaissuomenpiiri.mll.fi/@Bin/172567/Vapaaehtoistoiminnan+ohjauksen+k%C3%A4sikirja.pdf>.
- Ok-opintokeskus 2013. Vapaaehtoistyön aivoriihi ja pienoisbarometri. Viitattu 5.4.2013. [http://www.ok-opintokeskus.fi/sites/default/files/Vapaaehtoistyon\\_aivoriihen\\_tuloksia\\_21022013.pdf](http://www.ok-opintokeskus.fi/sites/default/files/Vapaaehtoistyon_aivoriihen_tuloksia_21022013.pdf)
- Outinen, M.; Lempinen, K.; Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveysturvalle. Helsinki (Turku). Suomen Kuntaliitto, Stakes, Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.
- Paananen, I.-T., 2008. Näkökulmia asiakaspalautteen keräämiseen. Teoksessa Borg, P.; Högnabba, S.; Kilponen, M.-R.; Kopisto, K., Korteniemi, P., Paananen, I. & Pietilä, N. Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 88-94.
- Peltosalmi, J.; Vuorinen, M. & Särkelä, R. 2008. Järjestöbarometri 2008. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.



- Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor Oy.
- Pessi, A. 2011. Vapaaehtoistoiminta – unelmia ja uhkakuvia systeemiälyn näkökulmasta. Kansalaisyhteiskunta. 2/2011, 174-241.
- Pessi, A. & Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. Avustustoiminnan raportteja 23. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.
- Pessi, A.; Oravasaari, T.; Lehtinen, S.; Seppänen, M. & Pöyhönen, P. 2011. Oikeus hoivaan, oikeus hoivata. Pohdintoja vapaaehtoistoiminnan tukemisesta. Yhteiskuntapolitiikka. Vol. 76. No 5, 581-585.
- Pihnalaa, M. 2009. Arviointi vapaaehtoistoiminnassa. Teoksessa Koskinen-Ollonqvist, P.; Pajja, L.; Pantzar, J.; Saikkonen, P. & Savolainen, N. (toim.) Näkökulmia järjestöarviointiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Terveysturvan edistämisen keskus ry, 45-54.
- Puotiniemi, S. & Soranko, T. 2012. Vaikeavammaisten työnantajien ja kuntien vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Lounais-Suomen Avustajakeskuksen akuutista sijaisvälityspalvelusta. Opinnäytetyö (AMK). Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.
- RAY 2012. Vapaaehtoistoiminnan avustamisen periaatteet – tarkentavia ohjeita hakijoille. Viitattu 2.5.2013. [https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi\\_mediabank/vapaaehtoistoiminta.pdf](https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/vapaaehtoistoiminta.pdf)
- Rissanen, P. 2012. Vammaisavustajakurssien laatukäsikirja ja sen laatiminen Avustajakeskuksessa. Opinnäytetyö (YAMK). Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Ronkainen, S.; Pehkonen, L.; Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Ruuhonen, M. 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina. Teoksessa Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituohannella. Jyväskylä: PS-Kustannus, 40-55.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. 1999. Outinen, M. & Lindqvist, T. (toim.) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes, Suomen Kuntaliitto.
- Töttö, P. 2004. Syvällistä ja pinnallista. Teoria, empiria ja kausalisuus sosiaalitutkimuksessa. Tampere: Vastapaino.
- Valli, R. 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2., korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 102-125.
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.
- Väisänen, M. 2010. Toimintamalli vapaaehtoisten johtamiseen. Verkostojohtamisen JET-tutkimus. Viitattu 24.3.2013. [http://www.espoonvapaaehtoisverkosto.fi/dokumentit/Toimintamalli\\_johtamiseen.pdf](http://www.espoonvapaaehtoisverkosto.fi/dokumentit/Toimintamalli_johtamiseen.pdf)
- Wilson, A. & Pimm, G. 1996. The tyranny of the volunteer: the care and feeding of voluntary workforces. Management Decision. Vol. 34, No 4, 24-40.

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

## JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Avustajakeskus 2013c. Avustajien välitysprosessit. Viitattu 10.5.2013.

## Saatekirje

### TYTYVÄISYYSKYSELY VAPAAEHTOISAVUSTAJILLE

Arvoisa vapaaehtoisavustaja

Avustajakeskuksen tavoitteena on järjestää laadukasta vapaaehtoistoimintaa kaikkien osapuolten tarpeet ja odotukset huomioiden. Vapaaehtoistoimintaa ei kuitenkaan voida kehittää ilman vapaaehtoisten äänen kuulemista. Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa vapaaehtoisavustajien kokemuksia ja mielipiteitä Avustajakeskuksen järjestämästä vapaaehtoistoinnasta.

Kysely lähetetään kaikille Avustajakeskuksen vapaaehtoisavustajille ja **jokaisen avustajan mielipide on toiminnan kehittämisen kannalta yhtä tärkeä.**

Jos kyselyssä on kysymyksiä tai väittämiä, joista sinulla ei ole henkilökohtaista kokemusta, voit jättää vastaamatta kyseiseen kohtaan ja siirtyä eteenpäin.

Kyselyyn vastaamiseen kuluu noin 10 minuuttia.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä ketään yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa kyselyn tuloksista. Tuloksista tiedotetaan Avustajakirjeessä ja yhteenveto raportista on valmistuttuaan luettavissa Avustajakeskuksen nettisivuilta.

Voit vastata nimettömästi, mutta jos haluat osallistua lahjakortin arvontaan, lähetä mukana tullut arvontalipuke vastauksen mukana. Voit lähettää kyselyn oheisessa palautuskuoressa (postimaksu on maksettu valmiiksi). Vastaathan 5.10.2012 mennessä.

Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmassa ja tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka toimeksiantajana on Avustajakeskus.

Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä, joten vastaamalla voit vaikuttaa siihen miten Avustajakeskuksen vapaaehtoistoimintaa järjestetään tulevaisuudessa.

Yhteistyöstä kiittäen ja hyvää syksyä toivottaen!

Anna-Mari Brask  
sosionomi (AMK)-opiskelija  
Turun ammattikorkeakoulu  
puh. 050-xxxxxxx  
anna-mari.brask@students.turkuamk.fi

# Kyselylomake

## Tyytyväisyyskysely vapaaehtoisavustajille

### Taustatiedot

#### 1. Sukupuoli

- Mies  
 Nainen

#### 2. Syntymävuosi

#### 3. Olen tällä hetkellä pääasiallisesti

- kokopäivätyössä  
 osa-aikatyössä  
 työttömänä  
 eläkkeellä  
 opiskelija  
 kotiäiti/isä  
 joku muu, mikä

#### 4. Minkä alueen vapaaehtoisena toimit?

- Turun seutu  
 Salon seutu  
 Vakka-Suomi, Aura, Pöytyä ja Loimaan seutu  
 Eteläsatakunta

#### 5. Kuinka kauan olet ollut Avustajakeskuksen toiminnassa mukana?

- alle vuoden  
 1-3 vuotta  
 4-10 vuotta  
 yli 10 vuotta

#### 6. Oletko mukana jonkun muun tahon järjestämässä vapaaehtoistoiminnassa?

- Kyllä, minkä?   
 En

Seuraava -->

14% valmiina



## Avustajakeskuksen tarjoama koulutus

7. Oletko käynyt Avustajakeskuksen vammaisavustajakurssin?

- Kyllä  
 En

8. Oletko osallistunut muihin Avustajakeskuksen järjestämiin koulutuksiin?

- Kyllä  
 En

9. Oletko osallistunut jonkun muun tahon järjestämään vapaaehtoistyön koulutukseen / saanut vastaavat tiedot muun koulutuksen kautta.

- Kyllä  
 En

10. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	siltä väliltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Lisäkoulutuksia järjestetään mielestäni riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisäkoulutuksien aiheet ovat vapaaehtoisen avustajan kannalta hyödyllisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotus koulutuksista on sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajakeskuksen koulutukset tukevat vapaaehtoisena toimimista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksissa on innostava ilmapiiri.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Minkälaisia toiveita tai ehdotuksia sinulla on Avustajakeskuksen koulutuksiin liittyen?

<-- Edellinen

Seuraava -->

28% valmiina



## Avustajakeskuksen välitystoiminta ja vapaaehtoiskeikat

### 12. Kuinka usein teet Avustajakeskuksen välittämiä vapaaehtoiskeikkoja keskimäärin?

Valitse lähin sopivin vaihtoehto.

- viikoittain  
 pari kertaa kuukaudessa  
 pari kertaa vuodessa  
 Pidän nyt taukoa toiminnasta, enkä ole viime aikoina tehnyt keikkoja.  
 En ole tehnyt vapaaehtoiskeikkoja ollenkaan.

### 13. Onko sinulle tarjottu vapaaehtoiskeikkoja mielestäsi

- liian vähän  
 sopivasti  
 liian paljon  
 Minulle ei ole tarjottu keikkoja ollenkaan

### 14. Miten haluaisit, että sinulle tarjotaan vapaaehtoiskeikkoja?

Voit valita useita vaihtoehtoja.

- soittamalla  
 tekstiviestillä  
 sähköpostilla  
 kasvokkain esim. koulutuksen tai muun tapaamisen yhteydessä  
 luen nettisivuilta  
 luen Avustajakirjeestä

### 15. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	siltä väliltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tiedän minkälaisia erilaisia keikkoja on milloinkin tarjolla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olisi tärkeää, että vakkarisuhteen alussa Avustajakeskuksen työntekijä olisi mukana ensimmäisellä kerralla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välityksen yhteydessä saan riittävästi olennaista tietoa keikoista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiveeni keikkojen suhteen otetaan huomioon ja minulle tarjotaan toiveitani vastaavia keikkoja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minun on helppo kieltäytyä, jos tarjottu keikka ei sovi minulle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**16. Onko sinulle välitetyissä keikoissa ilmennyt joskus seuraavia epäkohtia?**

- nimi/osoitetiedot eivät täsmänneet
- virheellinen ajankohta
- keikan pituus ei vastannut ilmoitettua
- keikan sisältö ei vastannut ilmoitettua

jotain muuta, mitä

- Minulle välitetyt keikat ovat aina vastanneet saamiani tietoja.

**17. Oletko ollut keikalla, jonka olet kokenut liian vaativaksi vapaaehtoiselle avustajalle?**

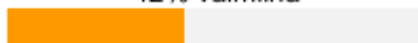
- Kyllä
- En

**18. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, minkälaisista tilanteista on ollut kyse?****19. Miten mielestäsi Avustajakeskuksen välitystoimintaa voisi parantaa?**

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

42% valmiina



## Avustajakeskuksen tarjoama tuki ja virkistystoiminta

### 20. Oletko osallistunut vapaaehtoisten virkistystoimintaan?

- Kyllä  
 En  
 En ole ollut tietoinen virkistystapahtumista

### 21. Oletko osallistunut vapaaehtoisten tapaamisiin?

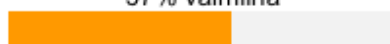
- Kyllä  
 En  
 En ole ollut tietoinen tapaamisista

### 22. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	siltä väliä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Koen olevani tasa-arvoisessa asemassa muihin Avustajakeskuksen vapaaehtoiisiin nähden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virkistystoimintaa järjestetään riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virkistystoiminta tukee jaksamistani vapaaehtoisena.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että tekemääni vapaaehtoistyötä arvostetaan Avustajakeskuksessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajien tapaamisia järjestetään riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajakeskuksen henkilökunta on helposti tavoitettavissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jos haluan purkaa mieltäni vapaaehtoistyöhän liittyvissä asioissa, kynnyks ottaa yhteyttä henkilökuntaan on matala.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin, että Avustajakeskuksesta kyseltäisiin useammin keikkojen kuulumisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 23. Minkälaiseen virkistystoimintaan haluaisit osallistua? Miten Avustajakeskus voisi huomioida paremmin avustajiaan? Tähän voit kirjoittaa kaikenlaisia ideoita tuen ja virkistystoiminnan parantamiseksi.

57% valmiina





## Minä vapaaehtoisena

### 24. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	siltä väliltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vapaaehtoisena toimiminen on lisännyt hyvinvointiani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on tärkeää, että vapaaehtoistoiminnan kautta voin oppia uusia asioita ja taitoja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on tärkeää, että vapaaehtoistoiminnan kautta saan tavata uusia ihmisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 25. Miten usein olet kokenut seuraavia asioita?

	ei koskaan	harvoin	melko usein	usein
Olen kokenut onnistumisen tunteita vapaaehtoistyössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kokenut riittämättömyyden tunteita vapaaehtoistyössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaaehtoistyö on tuntunut stressaavalta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut palautetta asiakkailta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut palautetta Avustajakeskuksen työntekijöiltä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Avustajakeskus vapaaehtoistoiminnan järjestäjänä

### 26. Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että toimit juuri Avustajakeskuksen vapaaehtoisena?

Voit valita monta vaihtoehtoa.

- mahdollisuus tehdä yksittäisiä keikkoja
- kulukorvaus
- laaja valikoima erilaisia vapaaehtoiskeikkoja
- vapaaehtoiskeikkoja minua kiinnostavien asiakasryhmien parissa
- Avustajakeskuksen maine vapaaehtoistoiminnan järjestäjänä
- joku muu, mikä

Seuraava kysymys on tarkoitettu avustajille, jotka ovat olleet toiminnassa mukana noin vuoden tai vähemmän aikaa.

**27. Miten Avustajakeskuksen toiminta on vastannut ennako-odotuksiasi?**

- ylittänyt odotukseni
- vastannut odotuksiani
- alittanut odotukseni

Seuraava kysymys on tarkoitettu avustajille, jotka ovat olleet mukana toiminnassa jo useamman vuoden

**28. Miten Avustajakeskuksen toiminta on muuttunut vuosien aikana?**

- parantunut
- pysynyt samana
- huonontunut

**29. Uskotko jatkavasi Avustajakeskuksen vapaaehtoisena vielä parin vuoden ajan tai kauemmin?**

- Kyllä
- Ehkä
- En

**30. Mistä tunnistat hyvin järjestetyn vapaaehtoistoiminnan? Mainitse mielestäsi kolme tärkeintä tekijää.**

**31. Voisitko suositella Avustajakeskusta vapaaehtoistoiminnan järjestänä jollekin tuttavallesi?**

- Kyllä
- Ehkä
- En

**32. Olisitko itse kiinnostunut osallistumaan Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen?**

- Kyllä
- En

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

71% valmiina



33. Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisit Avustajakeskukselle vapaaehtoistoiminnan järjestäjänä?

*Jatka seuraavia lauseita mielesi mukaan.*

34. Uskon, että 5 vuoden kuluttua Avustajakeskus...

35. Olen aina ihmetellyt Avustajakeskuksen toiminnassa...

36. Avustajakeskuksen vapaaehtoisena olen saanut...

37. Parasta Avustajakeskuksessa on...

38. Voit vielä halutessasi antaa palautetta tästä kyselystä sekä Avustajakeskuksen vapaaehtoistoiminnasta. Sana on vapaa.

<-- Edellinen

Seuraava -->

85% valmiina

