



Jarkko Åström
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2021

KOTIMAANAPU

Käyttökokemukset ja kehittäminen

TIIVISTELMÄ

Jarkko Åström

Kotimaanapu, käyttökokemukset ja kehittäminen

Sivut 76 ja liitteet 3

Aika (syksy, 2021)

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyö käsittelee Kirkkopalvelut ry:n Kotimaanapu-verkkopalvelun käyttöä. Tutkimuksen tilaaja oli Kirkkopalvelut ry. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia vahvuuksia ja heikkouksia Kotimaanavun käyttöönotossa ja käytössä ilmenee, sekä millaisia uusia apukohteita ja käytännön menetelmiä voidaan kehittää Kotimaanavussa.

Tutkimusaineisto koottiin puolistrukturoituna kyselynä Kotimaanapua käyttävien tai käyttöönottoa suunnittelevien seurakuntien työntekijöiden joukosta. Kysely toteutettiin kahteen kertaan. Kutsut lähetettiin sähköpostilla, yhteystiedot saatiin Kirkkopalvelut ry:ltä. Ensimmäisellä kerralla vuonna 2017 vastauksia saatiin 19. Kun kysely toistettiin vuonna 2021, vastauksia saatiin 53. Näiden perusteella vastaukset teemoitettiin. Niitä vertailtiin keskenään eri vuosien kesken ja niistä koottiin johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia.

Tulosten perusteella Kotimaanapu on uudenlaista diakoniaa, jossa toteutuu diakoninen tehtävä. Sen keräyskohteet ovat osa laajempaa palvelujärjestelmää. Näyttää sille, etteivät avun tarvitsijat ole heterogeeninen joukko, joiden ongelmia voidaan ratkaista yksinkertaisilla käytännöillä varsin nopeasti. Diakonit harkitsevat avattavien kohteiden suhteen, auttavatko ne parhaiten avun tarvitsijoita. Selkeät keräyskohteet täyttyvät yleensä nopeammin kuin väljästi määritellyt. Vuoden 2017 ja 2021 välillä käytettävissä olevat resurssit näyttävät kohentuneen. Tämän näky selvimmin palvelun markkinoinnissa. Siihen panostaminen edelleen voi lisätä myönteistä palvelukokemusta. Tärkein syy käyttöönoton mielekkääksi kokeamiseen on hyvä tekninen tuki ja selkeä käyttöönotto. Selkeämpi käyttöönottomalli parantaisi käyttökokemusta entisestään. Tätä voidaan toteuttaa esimerkiksi käyttöönotto-oppaan avulla. Tuloksissa heijastui tarve saada informaatiota hyvistä käytännöistä ja valmiista ideoista. Tällaisia voidaan kerätä säännölliseen uutiskirjeeseen.

Avainsanat: diakonia, digitalisaatio, varainhankinta

ABSTRACT

Jarkko Åström

Kotimaanapu, user experience and development

76 p., 3 appendices

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services

Bachelor's Degree Programme in Social Services, Diaconal Work

The idea for the thesis centered around the usage of Kotimaanapu, "Charity in Finland", web service. The research was ordered by The Church Resources Agency in Finland. The aim was to find out what strengths and weaknesses emerge in the implementation and use of Kotimaanapu. Another aim was to find out new fundraising items and practical methods that can be utilized in Kotimaanapu.

The research was carried out as a semi-structured survey of employees of parishes using the Kotimaanapu or planning to implement it. The invitation to the survey was sent by e-mail. The contact information was obtained from The Church Resources Agency in Finland. The survey was made twice, first in 2017, when 19 responses were received. The survey was repeated in 2021, when 53 responses were received. Based on these, the responses were themed. They were compared between different years and conclusions. Also, development suggestions were collected.

According to the results Kotimaanapu is a new kind of diaconia in which the diaconal mission is fulfilled. Its fundraising items are part of a broader social service system. It seems that those in need are not a heterogeneous group. Their issues cannot be solved quite fast with simple practices. Deacons must make personal evaluation at case by case. Clear fundraising items tend to fill up faster than loosely defined. Between 2017 and 2021 the resources allocated to Kotimaanapu appear to have improved. This is best reflected in the marketing of the service. The main reason for feeling deployment meaningful is good technical support and clear deployment. One way to improve deployment is through a clear deployment guide. The results reflected the need for information on good practices and good ideas. These could be collected in a regular newsletter.

Keywords: deacon, digitalization, fundraising

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 KIRKKOPALVELUT JA VARAINHANKINTA SEURAKUNNISSA	5
2.1 Kristillinen varainhankintaperinne	5
2.2 Varainhankinnan lailliset perusteet	6
2.3 Varainhankinnan vastuulliset ja eettiset käytänteet.....	7
2.4 Kirkkopalvelut ry.....	8
2.5 Kotimaanapu.....	10
2.5.1 Kotimaanapua käyttävät organisaatiot	10
2.5.2 Kotimaanavun käyttäminen.....	12
2.5.3 Keräyskohteet.....	14
2.5.4 Keräysten syyt	15
2.5.5 Kotimaanavun paikka palvelujärjestelmässä.....	16
2.6 Digitalisaatio.....	16
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	18
3.1 Tutkimuskysymykset.....	18
3.2 Aineiston keruu	19
3.3 Aineiston käsittely ja analysointi.....	21
4 TULOKSET	24
4.1 Vastaajien sukupuoli	24
4.2 Vastaajien ikä.....	24
4.3 Vastaajien työsuhteen kesto nykyisissä tehtävissäsi	25
4.4 Asukasluku paikkakunnalla, jolla vastaajat työskentelevät.....	25
4.5 Vastaajien käynnistämien keräysten määrä.....	26
4.6 Palveluun tulevien keräyspyyntöjen määrä kuukaudessa	26
4.7 Tyypillisimmät keräyspyynnöt	28
4.8 Keräyspyynnöt joihin vastaajat joutuvat vastaamaan kieltävästi	32
4.9 Työnantajan palveluun varaamien resurssien riittävyys	34
4.10 Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys eri vaiheissa.....	36
4.11 Kotimaanavun tuomat muutokset työhön	38
4.12 Kokemukset käyttöönotosta ja siihen vaikuttaneet seikat	40

4.13 Kotimaanavun käyttöön ottamista ja käyttöä innostavat tekijät	43
4.14 Kehitettävää ja tehostettavaa suhteessa avun tarvitsijoihin	46
4.15 Kehitettävää ja tehostettavaa suhteessa diakoniatyöhön.....	48
4.16 Palvelun markkinointikeinot vastaajien paikkakunnilla	52
4.17 Muita huomioita ja kehitettävää.....	53
5 EETTISET NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS	56
6 TULOSTEN TARKASTELU JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	59
6.1 Työntekijöiden taustatietojen merkitys vastauksissa	59
6.2 Keräyskohteet ovat osa laajempaa palvelujärjestelmää.....	60
6.3 Selkeä keräyskohde täyttyy yleensä nopeasti.....	61
6.4 Resurssien riittävyys on kohentunut	61
6.5 Käyttöönotto on koettu mielekkääksi hyvän teknisen tuen vuoksi	62
6.6 Työmäärä ei ole lisääntynyt käyttöönoton jälkeen merkittävästi.....	63
6.7 Palvelu on uudenlaista diakoniaa.....	64
6.8 Motivoinnilla ja asenteilla on Kotimaanavussa useita vaikuttimia.....	64
6.9 Muita konkreettisia Kotimaanapuun liittyviä muutoksia ja lisäyksiä	65
7 POHDINTA	67
LÄHTEET	72
KUVIOLUETTELO	75
TAULUKKOLUETTELO	76
LIITE 1. Kyselyn kysymykset	77
LIITE 2. Sähköpostisaate	82
LIITE 3. Sähköpostimuistutus	83

1 JOHDANTO

Tietotekniikan arkipäiväistyminen on tuonut mahdollisuuksia toteuttaa diakoniaa uusilla keinoilla. Auttaminen ja avun vastaanottaminen ovat saaneet uusia muotoja. Varainhankinnan menetelmät ja monimuotoisuus seurakuntien työssä ovat lisääntyneet digitalisaation myötä. Toisaalta sen tuottama muutos helpottaa ja mahdollistaa, mutta toisaalta se eriarvoistaa ja aiheuttaa yhteiskunnassa hajaannusta (Helsingin yliopisto, i.a.). Tämä on arkea diakoniassa.

Kotimaanapu on hyväntekeväisyyspalvelu, jonka kautta voidaan tehdä lahjoituksia ja saada apua. Avun tarvitsijoina ovat tavalliset ihmiset eri puolilta Suomea, esimerkiksi Helsingissä ja Kiteellä. Yhtä lailla lahjoittajat voivat asua vaikkapa Oulussa tai Seinäjoella. Keräyskohteet ovat normaaleja arkeen liittyviä tarpeita, kuten kalusteita, kodinkoneita, vaatteita ja harrastuksia. Niiden taustalla on monesti sairautta, työttömyyttä, yksinhuoltajuutta, pientä eläkettä tai nuoreen ikään liittyvää varattomuutta. Palvelu toimii osoitteessa www.kotimaanapu.fi.

Palvelun kautta voidaan tehdä neljän tyyppisiä lahjoituksia. Näitä ovat kertalahjoitus, kuukausilahjoitus, paikalliskeräykset ja merkkipäiväkeräykset. Seurakunnan diakoniatyöntekijä tai muu työssä oleva vastuhenkilö toteuttaa sivustolle ehdotetut keräyskohteet. Ne voivat tulla joko vapaaehtoisten, seurakunnan työntekijän tai kolmannen sektorin toimijan kautta. Sivustolle tuotetut keräyskohteet ovat kaikkien internetin käyttäjien selattavissa. Lahjoittajat voivat etsiä sivustolta sellaisen kohteen, johon lahjoittamalla he voivat auttaa omasta mielestään parhaalla tavalla. Kerralla ei tarvitse lahjoittaa koko keräystavoitteen mukaista summaa, vaan siitä voi täyttää halutessaan vain osan.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään Kotimaanavun käyttöön liittyviä kokemuksia ja keinoja palvelun sujuvampaan käyttöön diakonien työssä. Tuloksista hyötyvät välillisesti myös avun tarvitsijat ja auttajat. Voidaanko avun antaminen ja vastaanottaminen toteuttaa seurakuntien diakoniatyössä entistä joustavammin ja tehokkaammin?

2 KIRKKOPALVELUT JA VARAINHANKINTA SEURAKUNNISSA

Opinnäytetyössä tarkastellaan lahjoituksia, jotka välitetään Kirkkopalvelujen ylläpitämän Kotimaanapu-hyväntekeväisyyspalvelun kautta. Palvelun toteuttaminen kuuluu varainhankinnan piiriin, mikä edellyttää rahankeräyslupaa. Vapaaehtoisten lahjoituksia on kirkoissamme totuttu ottamaan vastaan kolehtien, vapaaehtoisten avustusten, keräysten, lahjoitusten ja testamenttilahjoitusten muodossa. Seurakuntiin kerätyt kirkollisverovarot ovat vapaaehtoisen jäsenyyden perusteella periaatteessa vapaaehtoisia. Uuden tyyppiset lahjoitukset esimerkiksi Kotimaanavun kautta poikkeavat perinteisesti luterilaisessa kirkossa kerätyistä lahjoituksista.

2.1 Kristillinen varainhankintaperinne

Näyttää siltä, että Suomessa kolehtien kautta toteutuvaa ja muuta seurakunnissa tapahtuvaa varainhankintaa on tutkittu niukasti. Kirkon ja diakonian näkökulmasta varainhankinnassa ja lahjoittamisessa on ainakin kolme eri näkökulmaa. Yhtäältä perinteisesti kirkoissa kerättävät kolehdit tulee ymmärtää osaksi jumalanpalveluksessa vietettävää ehtoollista ja sen uhrilahjaa (Latvus & Rehumäki, 2). On myös hyvä ymmärtää kolehdin ja ehtoollissakramentin välinen ero. Ehtoollinen sakramenttina on Jumalan teko. Kolehti on seurakunnalta uskon vastauksena syntynyt vapaaehtoinen kiitosuhri. Jumalanpalveluksessa kolehti kerätään osoituksena diakonisesta huolenpidosta, joka on keskeinen osa seurakunnan toimintaa. Seurakunta lahjoittaa siitä, mitä se on saanut lahjaksi Jumalalta. (Latvus & Rehumäki, 2.) Tämä erottaa kolehdilla kerättävät lahjoitukset muusta varainhankinnasta erilaisella teologisella merkityksellä.

Toisaalta köyhistä huolehtiminen on koko seurakunnan tehtävä, jossa lähimmäisiä palvellaan. Karitatiivisuudeksi kutsutaan uskosta ja rakkaudesta syntyvää lähimmäisen palvelemista. Käytännössä diakoniaa tehdään yhteisessä karitatiivisessa työssä. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-a).

Kolmanneksi kyse on diakoniaperinteen muodostumisesta kirkkoon. On esitetty näkemyksiä, joiden mukaan diakonia on ollut mukana kristillisessä traditiossa alkukirkosta saakka koko seurakunnan tehtävänä. Se ei ole ollut kuitenkaan erityisesti vain sellaisen työntekijäryhmän tehtävänä, jota kutsutaan diakoneiksi. Diakonisen auttamistyön tulee kuulua koko kristillisen yhteisön vastuulle. Tämä ei sulje pois nykyistä seurakunnissa vallalla olevaa käytäntöä. Siinä diakoniatyöksi kutsutaan diakoniatyöntekijöiden tekemää kuntien sosiaalityöhön rinnastettavaa toimintaa. Tätä voidaan nimittää sosiaalis-karitatiiviseksi tehtäväksi, joka on yhdistetty kahdesta eri termistä. (Latvus, 34–35.)

Sosiaalis-karitatiivinen tehtävä ymmärtäen diakoniatyön uusilla varainhankintakeinoilla voi olla laajempaa yhteiskunnallista arvoa. Niillä on merkitystä hädässä olevalle yksilölle, mutta niiden avulla tuodaan esille myös inhimillistä hätää, köyhyyttä, syrjäytymistä, työttömyyttä, sairautta ja monia muita normaaleja arjen ilmiöitä. Uusilla varainhankinnan keinoilla voidaan tukea myös vapaaehtoistyötä. Se on apuna, kun seurakunnissa toteutetaan erilaisia toimintoja, joissa tavalliset seurakuntalaiset kohtaavat eri tarpeissa. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan erityisesti Kirkkopalveluiden organisoimaa verkkopalvelua, joka tavoittelee yhteistä hyvää Kotimaanavun keräyskohteiden ja keräysten kautta. Keräysten toteuttaminen toteuttaa yhteistä karitatiivista päämäärää.

2.2 Varainhankinnan lailliset perusteet

Seurakuntien varainhankintaa säätelee ensisijaisesti laki evankelis-luterilaisten seurakuntien jäsenten velvollisuudesta suorittaa veroa seurakunnalle. Toissijaisesti seurakuntien varainhankintaa säätelee Kirkkolaki, jonka mukaan tilaisuuksissa voidaan kerätä kolehti kirkon ja seurakunnan toimintaan sekä sen tehtävää vastaavan tarkoitusten tukemiseksi (L 26.11.193/1054 2. §). Kolmanneksi varainhankinta voi edellyttää lupaa, joka perustuu rahankeräyslakiin. Varoja saattaa kanavoitua seurakuntiin järjestöjen tai yhdistysten kanssa tapahtuvassa yhteistyössä. Seurakuntien on mainittava rahankeräyksen luvanhaltijan tiedot, kun keräystä tehdään yhteistyössä muiden tahojen kanssa. (L 863/2019 23. §).

Varainhankinnan luvanvaraisuutta valvoo Suomessa Poliisihallitus. Lain mukaan rahankeräyksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa varoja kerätään yleisöön vetoamalla vastikkeetta (L 863/2019 2. §). Yleishyödyllisyys liittyy rahankeräykseen kahdella tavalla. Rahankeräyslupa myönnetään säätiöille ja yhdistyksille, jotka toimivat yleishyödyllisesti. Jotta luvalla on tosiasialliset perusteet, järjestäjän muusta toiminnasta vain osa voi olla muuta kuin yleishyödyllistä toimintaa. (Poliisi, i.a.)

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan tuotot muodostuvat pääasiallisesti kirkollisveroista. Vuonna 2020 kirkko keräsi jäsentensä maksamaa kirkollisveroa yhteensä 901 miljoonaa euroa (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-b). Kirkollisverotulojen lisäksi varoja kerätään muun muassa puun myynnillä ja vuokratuloilla sekä kolehti- ja testamenttilahjoituksilla (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-c). Paikalliset seurakunnat voisivat kerätä varoja käytännössä monilla muillakin keinoilla. Sen sijaan ne näyttävät hyödyntäneen edellä esitettyjä perinteisimpiä keinoja jo pidempään. Toiminnan tuottoina internetin mahdollistamat uudet keinot eivät näytä muodostava kovin suurta osuutta. Kaikkiaan lahjoitukset tuottavat vuosittain koko kirkossa 11 miljoonaa euroa (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-b).

Kirkkopalvelut on non profit -organisaatio, jossa missio on tärkeää. Sidosryhmiltä edellytetään panostusta, jotta organisaatio voi edistää tavoitteitaan. Osaavien työntekijöiden lisäksi tarvitaan panostusta yhteistyökumppaneilta ja tukijoilta. Suomen kielessä voittoa tavoittelemattomista organisaatioista käytetään rinnalla melko vakiintunutta termiä non profit -organisaatio. Non profit -organisaation termi on lainasana englannin kielestä, joka on vakiintunut suomen kieleen. Toisinaan nähdään käytettävän suomenkielistä vastinetta yleishyödyllinen organisaatio (Talousverkko, i.a.). Englanninkielinen termi on täsmällisempi sen perusteella, ettei organisaatio tavoittele toiminnallaan voittoa. Non profit -organisaatioita toimii yksityisellä ja julkisella sektorilla. (Vuokko 2004, 14, 16.)

2.3 Varainhankinnan vastuulliset ja eettiset käytänteet

Suomessa suurin osa vastuullisista varainhankkijoista kuuluu, Vastuullinen Lahjoittaminen ry:n, Valan jäseneksi. Tähän yhdistykseen kuuluu myös Kirkkopalvelut ry. Varainhankinnassa keskeistä on vastuullisuuden lisäksi hyvä hallinto ja

eettisyys. Valan kautta jäsenet voivat saada tietoa ja koulutusta lainsäädännöstä, hyvästä hallinnosta ja eettisyydestä. Eri ammattikuntien eettiset periaatteet ja säännöt ilmentävät ammattiin liittyviä arvoja, asenteita ja suhtautumista työhön. Varainhankinnassa yhdistävä tekijä on altruismi. Eri organisaatiokulttuureissa työskentelevät ammattilaiset ja vapaaehtoiset tekevät työtä pyyteettömästi auttaakseen muita. He toimivat tehdäkseen maailmasta paremman paikan sekä saadakseen aikaan muutosta. Yhteisillä käytännöillä voidaan kasvattaa ammatiteettistä herkkyyttä ja toimeenpanna erilaisia interventioita havaittujen puutteiden korjaamiseksi. (VaLa ry, i.a.-a, VaLa ry, i.a.-b).

Käytäntöjen eettiseen tarkasteluun tarvitaan kestäviä motiiveja ja oikeanlaista motivaatiota (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 29, 33). Diakoniassa käytäntöjä lähimmäisenrakkaudesta ja köyhimpien kohtaamisesta voidaan toteuttaa uusilla ammatillisilla menetelmillä. Auttamisjärjestöissä tulee olla riittävästi ammatillista herkkyyttä nähdä köyhien ja syrjäytyneiden mahdollisuudet uusissa ympäristöissä. Tähän voidaan käyttää innovaatiomenetelmiä varsin konkreettisoin keinoin. Tämä voi tarkoittaa työntekijöiltä kokeilemista ja hallittua riskinottoa (Seeck 2012, 247–276). Järjestöissä työtä tekeville tämä luo mahdollisuuden toimia monipuolisissa verkostoissa ja ympäristöissä. Yhteistyön lisääminen seurakuntien, kansalaisjärjestöjen, yhdistysten ja poliittisten järjestöjen välillä edistää todennäköisesti yhteisten asioiden hoitamista. Tämä vaatii uudenlaista otetta johtamiseen eri toimintaympäristöissä (Yrjösuuri & Åström 2016, 8).

2.4 Kirkkopalvelut ry

Kirkkopalvelut ry on kansalaisjärjestötoimija, jonka konserniin kuuluu yritystoimintaa ja monia muita eri toimintoja (Kilgast, 2021). Se toimii laajasti eri sektoreilla yksityisten palvelun tuottajien ketteryydellä yhdessä seurakuntien, järjestöjen ja yritysten kanssa. Tavoitteena on yhdistää palvelun tuotantoon tehokkuus- ja tuotavuusajattelua. Tämän vastapainona on ideologinen ja aatteellinen tausta, joka perustuu kristilliseen arvopohjaan. Sen keskeisiä piirteitä ovat usko, toivo ja rakkaus sekä laaja kansankirkollinen näky. Rohkeana yhteisvastuullisuuden ja

lähimmäisen rakkauden kannattajana Kirkkopalvelut joutuu luopumaan tietynlaisesta maksimaalisesta hyödyn tavoittelemisesta. (Yrjösuuri & Åström 2016, 8.)

Kirkkopalvelujen strategian 2020–2024 ydin on yhteinen hyvä. Tämä tarkoittaa yhteistä tekemistä ja yhteisten päämäärien edistämistä, kun palveluiden suunnittelussa on otettu keskeisten sidosryhmien tarpeet lähtökohdaksi. (Kirkkopalvelut, i.a.)

Seurakuntien diakonia tavoittelee yhteiskunnassamme kaikkein huono-osaisimpia, joita mikään muu taho ei enää tavoita tai joiden auttaminen ei ole enää lakisääteisen avun piirissä. Tyypillisesti asiakaslähtöinen ajattelu on keskeinen osa arvoperustaa sosiaali- ja terveysalalla. Sen mukaan kullakin yksilöllä on arvonsa hyvinvointivajeesta riippumatta. Seurakuntien on tavoiteltava arvoperustansa pohjalta toiminnassa myös seurakuntien jäsenistön ulkopuolisia ihmisiä. Mikäli vain jäsenet nähtäisiin yritysmaailman tavoin asiakkaina, näkökulma inhimillisyyteen voisi jäädä varsin kapeaksi. Oikeastaan seurakuntien tulee tavoitella myös aktiivisesti jäsenyyden ulkopuolella olevia vähäosaisia. Diakoniatyön kautta lähimmäinen voi tulla toiminnan keskiöön, jolloin hän on osallinen ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. (Ahonen ym., 2011, 37, 38, 59–60; Yrjösuuri & Åström, 2016, 10–11.)

Parhaimmillaan lähimmäinen on toiminnan keskellä aktiivisena ja osallisena. Hän ottaa aktiivisesti vastuuta omista asioistaan ja vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Käytännössä tilanne yksilön kohdalla saattaa olla varsin toisenlainen. Oman elämän hallinnan keinot voivat olla hukassa ja voimat omien asioiden ratkaisemiseen vähissä. Tällöin työntekijöille on keskeistä tunnistaa ilmiöitä tilanteiden taustalla. Passiivisen yksilön puolestapuhujana tulee olla diakoniatyöntekijä, joka näkee asiakkaan tilanteen uudella tavalla. Yksilöiden tuntemusta ja ymmärrystä parannetaan konkreettisten kohtaamisten avulla. Keskeistä hyvän ymmärryksen syntymiseen on olennaisten viestien erottaminen epäolennaisista. Pienillä muutoksilla palvelukokonaisuudessa on mahdollisuus saada aikaan suuriakin muutoksia yksilön hyväksi. Kehittäminen vaikuttaa myönteisesti koko palveluprosessiin. Pieneltäkin tuntuvat muutokset parantavat ratkaisevasti

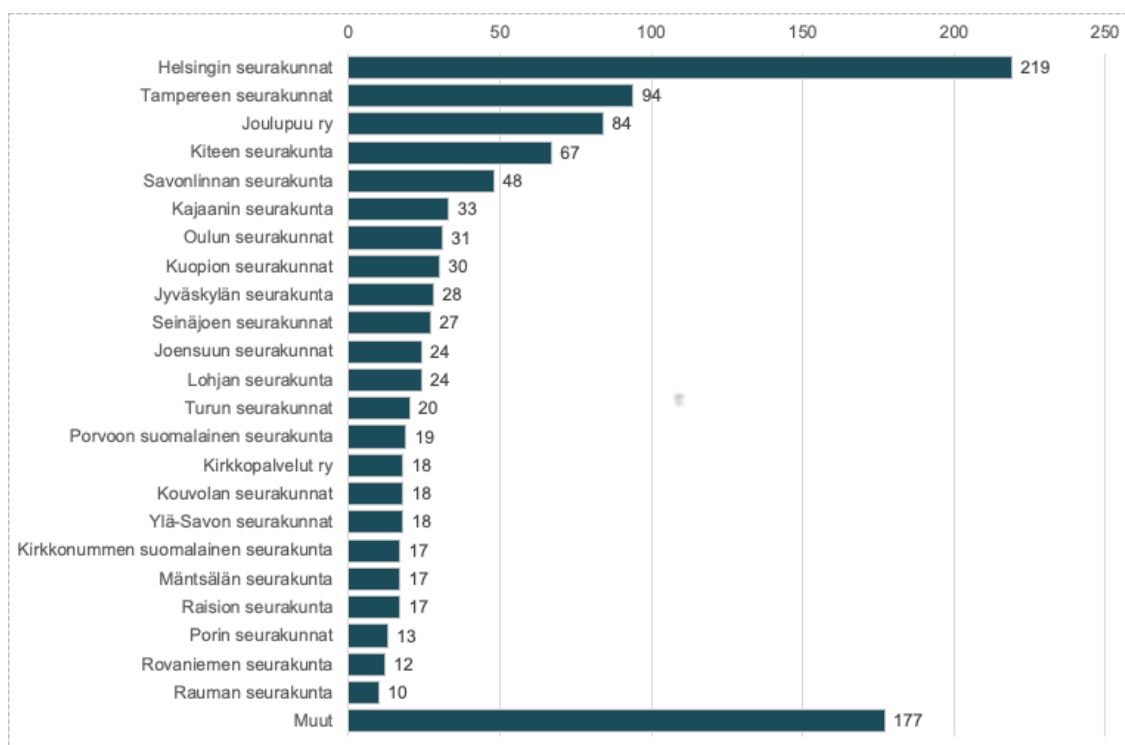
palvelukokemusta. Kehittäminen edellyttää muutosta asenteissa asiakaslähtöisempään suuntaan. (Ahonen ym. 2011, 59–60; Yrjösuuri & Åström, 2016, 10–11.)

2.5 Kotimaanapu

Kotimaanapu on osa Kirkkopalvelut ry:n toimintaa. Se on verkkopalvelu, jonka avulla kerätään varoja paikalliseen avustustyöhön Suomen evankelis-luterilaisen kirkon seurakuntien diakoniatyön kautta (Kotimaanapu, i.a.-a). Käytännössä Kotimaanavulla tarkoitetaan kotimaanapu.fi -osoitteessa käytettävää palvelukonaisuutta. Sivustolla on julkaistu keräyskohteita syyskuusta 2015 lähtien. Palvelun käyttömahdollisuuksien muutos on hyvä tiedostaa. Aikaisemmin tarvittiin sopimus vapaaehtoistyö.fi-palveluun. Nykyään tätä vaatimusta ei enää ole. Muutoksella on ollut mahdollista kasvattaa potentiaalisten käyttäjäorganisaatioiden määrää. Kotimaanapu voidaan ottaa käyttöön joko seurakuntakohtaisesti tai seurakuntayhtymien seurakunnissa. Tämän tutkimuksen alkuvaiheessa, vuoden 2017 syksyllä, palvelu oli käytössä 57 eri organisaatiossa, seurakunnassa tai seurakuntayhtymässä. (Kalmanlehto, 2021.)

2.5.1 Kotimaanapua käyttävät organisaatiot

Tutkimusta varten koottiin tausta-aineistoa Kotimaanavun taustajärjestelmästä, johon tutkijalla oli tutkimuslupa Kirkkopalveluilta. Keräyksistä on ilmoittanut yli 120 evankelis-luterilaisen kirkon seurakuntaa tai seurakuntayhtymää eri puolilla Suomea. Kuvioon 1 on kerätty kaikki yli kymmenen keräyskohdetta avannutta organisaatiota syyskuun alun 2015 syyskuun alun 2021 välisenä aikana. Eniten kohteita ovat avanneet Helsingin ja Tampereen seurakunnat. Seurakuntien joukosta kolmanneksi eniten kohteita on avannut pieni Kiteen seurakunta. (Kotimaanapu. i.a.-b.)



Kuvio 1. Yli kymmenen keräyskohdetta avannutta organisaatiota syyskuun alun 2015 ja syyskuun alun 2021 välisenä aikana

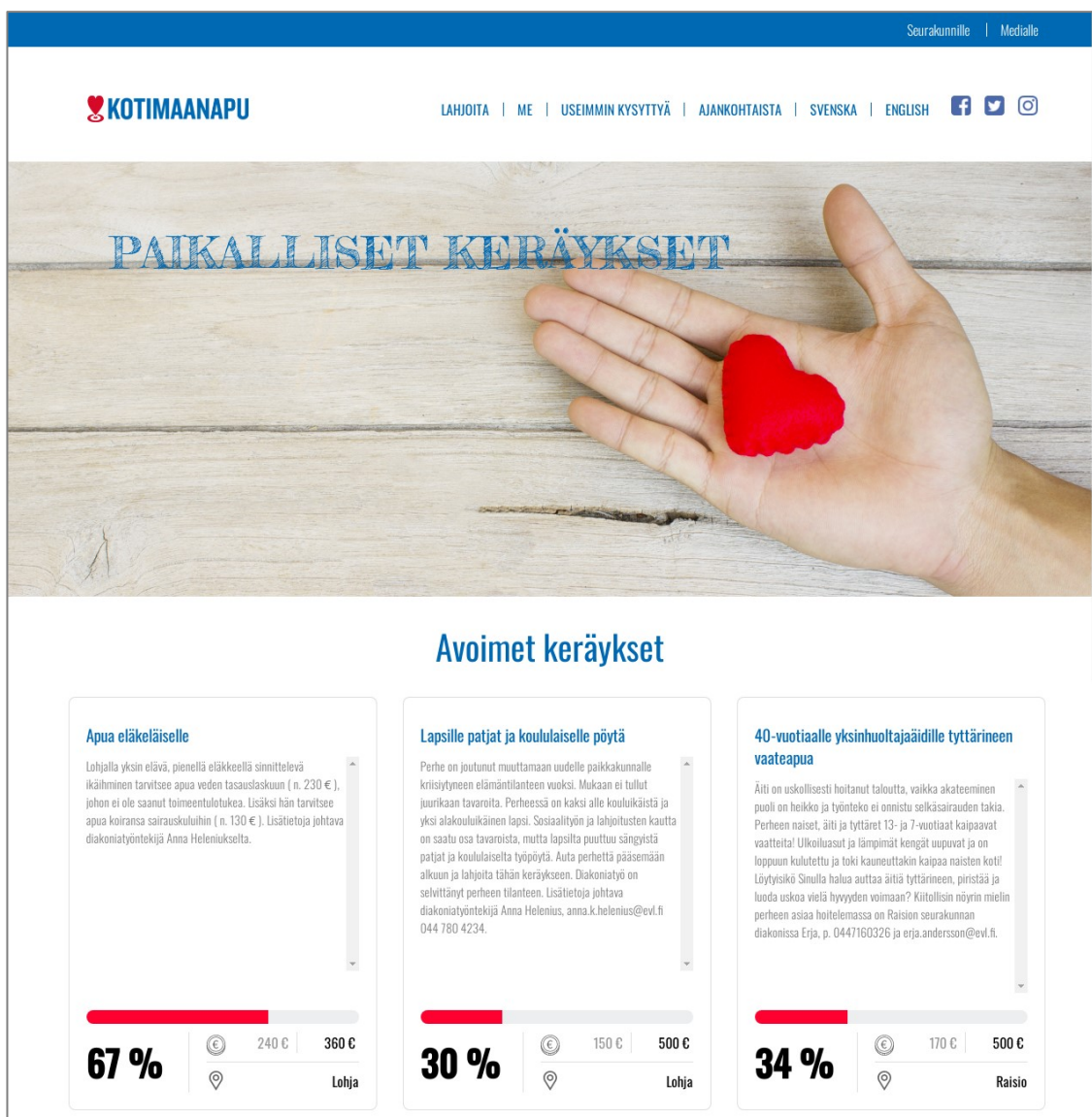
Keräyksen muista yhteistyökumppaneista on todettava, että ensimmäiset keräykset liittyivät peräkonttikirppisiin ja joulukeräyksiin. Useimmiten Kotimaanapua käytetään evankelis-luterilaisen kirkon seurakunnissa. Niissä käyttäjiä ovat diakoniatyöntekijöitä. Yhteistyötä on tehty rajatusti joidenkin yhdistysten ja järjestöjen kanssa. Nuorkauppakamarien vuosittain järjestämät Joulupuu-keräykset ovat olleet mukana Kirkkopalvelujen Kotimaanavun alusta saakka. Vuonna 2020 Joulupuu ry:n kanssa järjestettiin 84 keräystä eri kaupungissa. Tuolloin toteutettiin innovatiivinen eJoulupuun -keräys. Kirkkopalvelut on järjestänyt myös joitakin omia keräyksiä palvelun kautta. (Kotimaanapu. i.a.-b.)

Taustajärjestelmän aineiston perusteella palvelussa on toteutettu 1019 keräystä. Ne ovat tuottaneet yhteensä noin 2 225 000 euroa. Keräysten tilitykset on tehty 15 keräyskuluprosentilla. Suurimpia keräyksiä on pystytty toteuttamaan matalammalla, kymmenen prosentin keräyskulla (Kilgast, 2021). Lahjoituksia on tehty kaikkiaan 38 794. Keskimääräinen lahjoitussumma on tämän perusteella 57,35 euroa.

Suomessa ei säädetä keräyskuluprosentin maksimimäärää. Vala ry:n pääsihteerin, Pia Tornikosken, mukaan noin 20 keräyskuluprosentit ovat tavallisia ja kestävät usein hyvän tavan mukaisen eettisen tarkastelun (Tornikoski, 2021). Kotimaanapu näyttää alittavan tämän keräyskuluprosentin viidellä prosentilla. Tähän ei sisälly Kirkkopalvelujen seurakunnilta veloittamat palvelumaksut tai diakonia-työntekijöiden seurakunnissa tekemä työ. Työn volyyymi ja prioriteetti suhteessa muuhun työmäärään ei ole varsin mittavaa. Nämä huomioiden 20 keräyskuluprosentti lienee ainakin lähellä todellisuutta. Tällä perusteella keräyskuluprosentti näyttää kestävän hyvän varainhankinnan mukaisen eettisen tarkastelun. Muutokset lainsäädännössä tai kertaluonteiset investoinnit varainhankinnan välineissä saattaa vaikuttaa siihen, että kuluprosentti voi nousta mainittua 20 prosenttia suuremmaksi. Tällöin kuluprosenttia on hyvä tarkastella pidemmällä aikavälillä. (Tornikoski, 2021).

2.5.2 Kotimaanavun käyttäminen

Tavalliselle sivuston käyttäjälle lahjoituskohteiden valinta on melko helppoa. Käytännössä lahjoittaja menee selaimella osoitteeseen kotimaanapu.fi. Selaaja näkee etusivulla paikalliskeräykset ja voi valita niistä kohteen, jolle haluaa antaa lahjoituksen. Sivustolla on esitetty lahjoituskohteen täyttymisaste sekä prosentteina että kokonaissummina. Tätä havainnollistetaan Kuvassa 2.



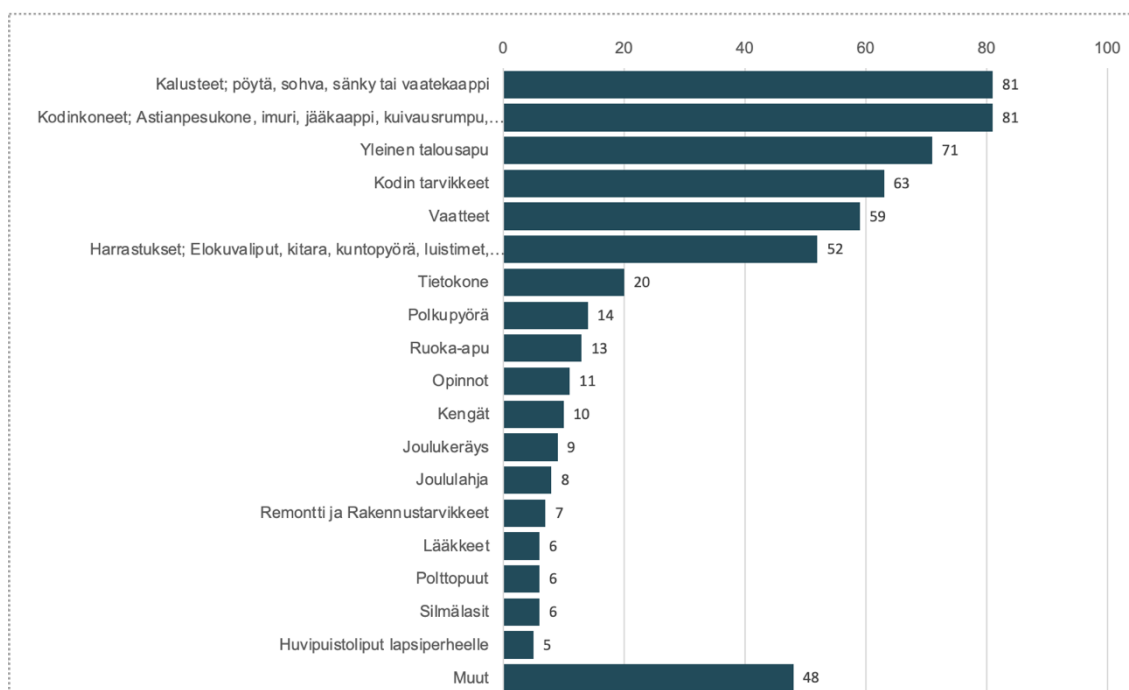
Kuva 2. Kotimaanavun kohteiden täyttöaste ja summat

Lahjoittajan ei tarvitse lahjoittaa koko summaa, vaan hän voi täyttää siitä osan. Kotimaanavun keräyksiä on toteutettu neljällä formaatilla. Edellä esiteltiin lahjoitus paikallisten keräyskohteiden kautta. Lisäksi on mahdollisuus tehdä kertalahjoitus, kuukausilahjoitus tai osallistua merkkipäiväkeräykseen. Lahjoituskeinoina voidaan käyttää MobilePayta, tekstiviestilahjoitusta, tilisiirtoa tai lahjoituspuhelimien kautta. Palvelussa on mahdollista selata kohteita myös karttanäkymässä. Mikäli käyttäjä ei löydä soveltuvaa kohdetta, on mahdollisuus lahjoittaa Kotimaanavun hätäapurahastoon, joka on jatkuva valtakunnallinen keräys. Tällainen on esimerkiksi nyt käynnissä oleva joulukeräys, jossa kerätään varoja hätäapurahastoon. Hätäapurahaston varat jaetaan myös seurakunnille, usein näin joulun

alla mm. jouluruokailujen järjestämiseen. Sivustolla keräysluvat on esitelty asianmukaisesti keräyslupanumeroineen. (Kilgast, 2021).

2.5.3 Keräyskohteet

Kotimaanavun julkiselta sivustolta kerättiin tutkimuksen taustakartoitusta varten vuoden marraskuun 2016 ja maaliskuun 2021 väliseltä ajalta 498 julkiseksi merkittyä keräyskohdetta. Kohteet jäsennettiin aiheen mukaisiin teemoihin. Tämän perusteella eniten keräyksiä on avattu kalusteisiin ja kodinkoneisiin. Molempia teemoja kerätyssä aineistossa oli 81 kertaa. Teemoituksen ei ollut tarkoitus olla täydellinen luettelo keräyskohteista, mutta sen avulla voi hyvin kattavasti arvioida Kotimaanavun kohteita. Kohteita olisi voitu yhdistää eri otsikoiden ja teemojen alle. Kuvio muodostettiin kuitenkin kattavaksi kuvaamaan kohteiden monipuolisuutta Kotimaanapu-palvelussa. Kuvioon 3 on koottu kohteet, jotka ilmenivät yli viisi kertaa.



Kuvio 3. Kotimaanavun sivustolta kerätty 498 kohteen otos vuoden 2018–2021 väliseltä ajalta keräysteemoista

2.5.4 Keräysten syyt

Edellisessä kappaleessa kuvatusa aineistosta jäsenettiin kohteiden taustalla olevat ilmiöt aihepiireittäin. Ihmisten tarpeiden taustalla on usein laaja kirjo moniongelmaisia syitä. Näiden avulla voi tarkastella kattavasti Kotimaanavun tarpeessa olevien ihmisten arkeen liittyviä ilmiöitä. Taulukkoon 1 on koottu tunnistetut teemat, jotka ilmenivät tausta-aineistossa yli 10 kertaa. Diakoniatyössä on oleellista tunnistaa ilmiöitä ihmisten elämässä. Aineiston perusteella ihmisten sairaus on suurin syy avun tarpeisiin. Sairaus ilmeni teemana 80 kertaa. Yksinhuoltajuus ilmenee 76 kertaa ja työttömyys 51 kertaa.

Taulukko 1. Syyt keräysten taustalla, jotka ilmenivät 10 kertaa tai useammin

Keräyksen taustalla oleva syy	Määrä
Sairaus	80
Yksinhuoltajuus	76
Työttömyys	51
Eläke	34
Nuoruus	26
Koronavirus	21
Tulipalo	16
Sisätilaongelmat	15
Vanhuus	14
Opiskelu	12
Joulukeräys	11
Suurperhe	11
Pienituloisuus	10
Ylivelkaantumien	10

2.5.5 Kotimaanavun paikka palvelujärjestelmässä

Kirkkopalvelut ry:n ylläpitämä Kotimaanapu kuuluu kirkon diakonian ja yhteiskunnallisen työn kokonaisuuteen. Se puolestaan voidaan katsoa kuuluvaksi osaksi sosiaali- ja terveysalan palvelukokonaisuutta. On nykyaikaista ymmärtää palvelujen käyttäjät aktiivisina toimijoina, ei niinkään passiivisina toiminnan objekteina. Keskeistä palvelujen kehittämisessä on asiakkaiden asiakasymmärryksen kohentaminen ja heidän vaikutusmahdollisuuksien lisääminen. Vahvat professiot ja niiden viitekehykset ovat muodostuneet ongelmaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisessa. Palvelujen tuottaminen on eriytynyt, mikä voi tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan ”juoksuttamista luukulta toiselle”. Käytännössä seurakunnissa tämä voi tulla esille, kun diakonian asiakkaana on vain työttömiä ja vanhuksia. Asiakkaina ei ole esimerkiksi nuorisoa tai yhteiskunnallisen työn asiakkaina on vain työssäkäyviä ihmisiä. Työmuotokeskeisessä mallissa diakoniatyöntekijä tekee työtään omalla sektorilla ja nuorisotyöntekijät työskentelevät vain nuorten kanssa. Kirkossa tämän mallin noudattaminen on johtanut tilanteeseen, jossa tuotetaan toimintoja seurakunnan työntekijöiden osaamisen perusteella, eikä sen perusteella, mitkä ovat asiakkaiden tarpeet. (Ahonen ym. 2011, 7–8; Yrjösuuri & Åström, 2016, 10–11.)

2.6 Digitalisaatio

Ensinnä on huomattava, että digitalisaatiolla ei tarkoiteta tietotekniikkaa. Toisaalta digitalisaatio ei tarkoita myöskään digitointia. Digitointi on vanhan toimintatavan korvaamista vastaavalla digitaalisella menetelmällä. Esimerkiksi paperilomakkeen muuttaminen verkkolomakkeeksi ei ole digitalisaatiota, silloin on kyse on digitoinnista. Tällaisessa mallissa ainoastaan tiedon siirtämisen väline muuttuu digitaaliseksi eli digitoituu. Digitalisaatiossa tietotekniikkaa hyödyntämällä toimintaa muutetaan aidosti ja mahdollistetaan uusia asioita. Kirkkopalvelujen Kotimaanavussa on kyse digitalisaatiosta. Avun tarvitsijat ja avun antajat kohtaavat muuttuvassa toimintaympäristössä. Olemassa olevat keinot muuttuvat ja muodostuu uusia keinoja auttaa ja tulla autetuksi (Tieke, i.a.).

Digitalisaation tarkoituksena on nimenomaan uuden mahdollistaminen. Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyy aina riskejä. Sen vuoksi alttius uusien ratkaisujen kokeiluun ja niihin liittyvien riskien kohtaaminen on digitaalisen organisaatiokulttuurin ytimessä. Esimerkiksi seurakuntien ja organisaatioiden johtajien tehtävänä on luoda ilmapiiri, jossa työntekijät uskaltavat turvallisesti mielin kehittää toimintaansa ja kokeilla uutta. (Tieke, i.a.).

Työntekijöiden lisäksi digitalisaatio muuttaa myös asiakkaiden asemaa yhteiskunnassa. Esimerkkinä voidaan käyttää Kotimaanapua käyttävää vanhusväestöä. Kirkkopalveluilla digitalisaatio on ajankohtainen teema vuonna 2021. Sen tuottama Yhteisvastuukeräys toteutti vanhuksille kyselytutkimuksen joulukuun 2020 ja tammikuun 2021 aikana koskien digitalisaatiota. Siinä kerättiin tietoa, miten ikäihmiset pärjäävät alati lisääntyvän digitalisaation kanssa ja sen vaikutuksiin ihmisten arjessa. Kyselyssä kartoitettiin niin julkisten kuin yksityisten digipalvelujen käyttöä ja niissä koettuja vaikeuksia. Samalla haluttiin löytää vastauksia, liittyykö vanhusten köyhyyteen ja kaventuneisiin sosiaalisiin verkostoihin uhkaa jäädä sivuun digitalisaation muuttaessa toimintaympäristöjä. Lisäksi tutkittiin millaista tukea ikäihmiset tarvitsevat liittyen digitalisaatioon. (Yhteisvastuu, i.a.).

Tutkimuksen tuloksissa oli kolme keskeistä havaintoa. Ensimmäisen mukaan lähes kolmasosa pitää digipalveluja liian haasteellisena. Yli 70-vuotiaista vastaajista 29 % pitää liian vaikeina uusien digipalvelujen, esimerkiksi verkkopankkien, julkisten sähköisten palvelujen, kuten Kelan tai kirjaston palvelujen käyttöönottamista. Tämä tarkoittaa lähes neljännesmiljoonaa suomalaista. Toinen tulos liittyy digitalisaation mahdollisuuksiin, mutta samalla eriarvoistavuuteen. Kyselyyn vastanneista ikäihmisistä lähes 12 % ei käytä mitään digipalveluja. He ovat siis sekä digitoinnin että digitalisaation ulkopuolella. Kolmas asia, jonka tutkimus osoittaa on, että digitaitojen puute on yhteydessä sosioekonomisiin eroihin. Vastanneista 69 % arvioi digitaalisten palvelujen lisäävän yksinäisyyttä. Taloudellisesti heikommassa asemassa olevilla on enemmän vaikeuksia kuin niillä, joilla menee taloudellisesti paremmin. Korkeammat tulot ja ylempi koulutustausta on yhteydessä ihmisten kokemuksiin digitalisaatiovalmiuksista. (Yhteisvastuu, i.a.).

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kotimaanapu-verkkopalvelun käytettävyyttä, toimivuutta ja kehittämistarpeita. Tavoitteena on tarjota Kirkkopalveluille selvityksen tulokset palvelun kehittämisen tueksi.

3.1 Tutkimuskysymykset

1. Millaisia vahvuuksia ja heikkouksia Kotimaanavun käyttöönotossa ja käytössä ilmenee?
2. Millaisia uusia apukohteita ja käytännön menetelmiä voidaan kehittää Kotimaanavussa?

Ensimmäinen tutkimusnäkökulma liittyy käyttöönoton ja käyttämisen kartoittamiseen ja dokumentointiin. Tavoitteena oli selvittää käyttöönoton ja käytön vahvuudet sekä heikkoudet. Näiden avulla palvelun käyttöönottoa ja käyttöä voidaan kehittää.

Toinen tutkimusnäkökulma oli selvittää työntekijän mahdollisuudet tuottaa uusia apukohteita ja käytännön menetelmiä. Toimintaympäristön muutos vaikuttaa myös diakonin työhön. Sen vuoksi tavoitteena oli selvittää, miten se on yhdistettävissä digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin. Näiden avulla palvelua voidaan kehittää myös entisestään.

Kotimaanavun käyttöönottoon ja käyttämiseen liittyviä kokemuksia ei ole aiemmin tutkittu. Kirkkopalvelut ry:n kanssa on toteutettu Yrjösuuren ja Åströmin joulukuussa 2016 valmistunut tutkimus Suurella Sydämellä-verkkopalvelun kehittämisestä ja käyttöönotosta. Tuolloin kehitettiin palvelun käyttöönoton porrasmalli, jossa käyttöönotto helpottuu. Samassa tutkimuksessa havaittiin kehitettävää palvelun markkinoinnissa ja todettiin mahdollisuuksia kehittää palvelua muutenkin. (Yrjösuuri & Åström, 2016, s. 54.)

Tämä tutkimus lähti liikkeelle jatkotutkimuksena Yrjösuuren ja Åströmin tutkimuksesta. Heidän saamien tulosten perusteella työntekijöiden asenteet ja motivaatio vaikuttavat merkittävästi palvelun käyttöönottoon ja käytön onnistumiseen. Tässä tutkimuksessa haettiin myös vastausta, pätevätkö tulokset myös Kotimaanapu palvelussa? (Yrjösuuri & Åström 2016, 37–39).

3.2 Aineiston keruu

Kirkkopalvelujen kanssa vuonna 2017 tutkimusasetelmaa määritettäessä kävi ilmi, että maksimi vastaajamäärä voi olla 86 vastaajaa. Tämän perusteella oli ennakoitavissa, että korkeallakin vastausprosentilla vastaajajoukko ei kasva kaikkiaan kovin suureksi. Kyselyä määriteltäessä kysymykset päädyttiin muotoilemaan suurelta osin kvalitatiiviseksi, mutta osin kvantitatiivisiksi. Opinnäytetyön raportoinnin laatiminen muuttui vuodesta 2017 vuoteen 2021. Tämä avasi mahdollisuuden toteuttaa sama kysely toiseen kertaan vuonna 2021. Kyselyaineisto koottiin Webropol -kyselyllä toukokuussa 2017 ja toukokuussa 2021.

Ensimmäinen kysely toteutettiin toukokuussa 2017. Liitteissä 1 ja 2 on esitetty vuoden 2021 kysely ja saate, jotka ovat lähes identtisiä vuoden 2017 kanssa. Kysely lähetettiin sähköpostilla kaikille Kotimaanapua käyttäneelle tai käyttösopimuksen tehneiden seurakuntien työntekijöille. Heitä oli yhteensä 86. Vastausaikaa annettiin 1 kuukausi. Vastaajamäärän kasvattamiseksi kyselystä muistutettiin kaksi kertaa. Liitteessä 3 on esitetty vuoden 2021 muistutusviesti, mikä havainnollisuudelta vastaa vuoden 2017 muistutusviestiä. Ensimmäinen muistutus tehtiin kaksi viikkoa ensimmäisen lähetyksen jälkeen. Toinen muistutus oli identtinen ensimmäisen kanssa ja tehtiin kolme päivää ennen kyselyn sulkeutumista. Kyselyyn vastasi 19 henkilöä. Vastausprosentti vuoden 2017 kyselyssä oli 22.

Toisen kerran kysely toteutettiin vuonna toukokuussa 2021. Jälkimmäinen kysely pyrittiin pitämään vastaajajoukon valinnan, saatekirjeen ja tutkimusasetelman osalta mahdollisimman muuttumattomana verrattuna ensimmäiseen kertaan. Kysely lähetettiin sähköpostilla samalla perusteella kuin vuonna 2017 eli kaikille Kotimaanapua palvelua käyttäville tai käyttösopimuksen tehneiden seurakuntien

työntekijöille. Heitä oli yhteensä 399. Vastausaikaa annettiin yksi kuukausi. Vastaajamäärän kasvattamiseksi kyselystä muistutettiin kaksi kertaa. Ensimmäinen muistutus tehtiin kaksi viikkoa ensimmäisen lähetyksen jälkeen. Toinen muistutus oli identtinen ensimmäisen kanssa ja tehtiin kolme päivää ennen kyselyn sulkeutumista. Kyselyyn vastasi 53 henkilöä. Vastausprosentti oli 13, mutta vastaajajoukko 34 vastaajaa vuoden 2017 kyselyä suurempi. Kyselyn laajentamisen mahdollisuudet paranivat, kun kysely toistettiin vuonna 2021. Ensimmäisellä kerralla Kotimaanavun käyttöönotto oli mahdollista vain seurakunnissa, joissa vapaaehtoistyö.fi-palvelu on käytössä. Kirkkopalvelut mahdollistivat myöhemmin Kotimaanavun käytön ilman kytköstä vapaaehtoistyö.fi-palveluun. Tätä kytkösvaatimusta ei enää ollut vuonna 2021. Tämä lisäsi potentiaalista vastaajamäärää, koska eri organisaatioilla on ollut mahdollisuus ottaa palvelu käyttöön entistä helpommin. Toinen seikka potentiaalisten vastaajien määrään on ollut palvelun vuotuisen käyttäjämäärän ja käyttävien seurakuntien määrän kasvaminen. Hyvällä vastausprosentilla, 20 %, vastaajamäärän ennakoitiin nousevan noin 80 vastaajaan. Tällaisessa asetelmassa puhdas kvantitatiivinen aineisto olisi voinut olla tulosten ja tulkinnan kannalta yksiselitteisempi.

Kvalitatiivisella tutkimuksella ajateltiin saatavan selville paremmin palvelun heikkouksia ja vahvuuksia kuin kvantitatiivisella tutkimuksella, joihin palvelun tuottaja voi kiinnittää jatkossa huomiota. Tarkoitus oli tutkia palveluprosessin lisäksi myös työntekijöiden käytäntöjä suhteessa palveluun. Tämän tutkimiseen sopii parhaiten kvalitatiivinen tutkimus. Tarkoitus oli etsiä tekijöitä, jotka innostavat ja saavat työntekijät käyttämään palvelua sitoutuneesti. Lisäksi etsittiin tekijöitä, jotka vaikeuttavat palvelun käyttöä tai peräti estävät sen.

Aineiston keruu kyselytutkimuksena soveltui henkilökohtaista haastattelua paremmin, kun maksimi vastaajamäärä ensimmäiselläkin kerralla oli suhteellinen suuri ja maantieteellisesti melko pitkien välimatkojen päässä toisistaan. Vastausaika oli rajattu kummallakin kerralla kuukauden mittaiseksi, mikä tuki kyselytutkimusta aineistonkeruumenetelmäksi. Tätä menetelmään käytettäessä tutkimuksen kohteena on työntekijä, jolloin lomakkeen avulla on käytännöllistä selvittää kokemuksiin, mielipiteisiin ja toimintatapoihin liittyviä asioita. (Vilkka 2014, 28.)

Tutkimuksessa toteutetulle puolistrukturoidulle kyselylomakkeelle laadittiin osin määrällisiä ja osin laadullisia kysymyksiä. Kysymykset on esitetty Liitteessä 2. Määrällisissä kysymyksissä vastauksien vaihtoehdot olivat ennalta määritettyjä. Avoimet kysymykset jättävät strukturoitua kyselyä enemmän mahdollisuuksia vapaalle pohdinnalle ja ovat käytännöllisiä aiheissa, joita ei ole tutkittu laajasti (Näpärä 2017). Ennalta laaditut vastausvaihtoehdot mahdollistavat selkeämmän mitaamisen ja selkeät vastaukset. Sen sijaan avointen vastausten analysointi on usein työläämpää, mutta tuottavat aineistoa, joka voi jäädä strukturoidussa kyselyssä ehkä saamatta. Laadullista aineistoa voidaan luokitella, sen vuoksi se ei edusta puhtaasti laadullista menetelmää. Vaikka luokituksille annetaan numeroarvoja, niiden merkitys ei muutu määrälliseksi menetelmästä huolimatta. (Vehkalahti 2014, 25).

Kyselylomake koekäytettiin ensimmäisellä kerralla kolmella tilaajan työntekijällä. He antoivat kommentteja ja muutosehdotuksia kysymyksiin. Toisella kerralla vuonna 2021 kysymykset tarkistettiin ja testattiin uudelleen niin ikään tilaajan kolmella edustajalla. Tuolloin ohjeistettiin puuttumaan ainoastaan mahdollisiin asiavirheisiin, joita olisi saattanut muodostua vuosien 2017 ja 2021 välillä.

Jälkimmäisellä kerralla yhden monivalintakysymyksen vastausvaihtoehdon nimiä muutettiin nykyään vakiintuneempaan muotoon, mutta sisällöltään vastaamaan vuoden 2017 ajatusta. Tämän ei odotettu muuttavan vastausta, niin ettei vuosien 2017 ja 2021 vastaukset olisi vertailukelpoisia. Samasta kysymyksestä korjattiin myös yksi kirjoitusvirhe. Kysymys koski palvelun markkinointia sosiaalisessa mediassa. Kirjoitusvirheen ei ajateltu vaikuttavan ymmärrettävyyteen aiemmalla kerralla.

3.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimukseen osallistuvilta saatava tieto on oleellinen osa käytännön tiedon keruuta. Vastaukset kerättiin Webropolin kautta, jonka jälkeen ne koottiin yhteen. Puolistrukturoitujen kysymysten avoimet vastaukset analysoitiin kvantifioimalla. Vastauksista kootut teemat on esitetty tulososuudessa kysymyksittäin erikseen

vuoden 2017 ja 2021 osalta. Samassa yhteydessä on esitetty kunkin vastauksen vastaajamäärät. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka i.a.).

Analysointiin käytettiin teemoittelua. Vaihtoehtoinen menetelmä olisi voinut olla aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Teemoittelussa vastaukset kootaan tutkimuskysymysten kannalta olennaisten teemojen alle kokonaisuuksiksi (Eskola & Suoranta 1998, 174). Vastaukset koottiin ensin yhteen samojen aihepiirien mukaan omiksi ryhmikseen. Tämän jälkeen kullekin vastaukselle päätettiin aiheita mahdollisimman kuvaava esittely, jonka alle vastaukset taulukoitiin ja laskettiin kunkin aihepiiriin vastausten määrä. Teemoittamisessa pyrittiin yhdistämään samaan aiheeseen liittyvät teemat toisiinsa. Jäntevän kokonaisuuden aikaan saattamisessa tulkinnassa pyrittiin kuitenkin olemaan mahdollisimman uskollisia vastaajan ajattelulle ajatukselle. Vastaukset käytiin läpi useaan otteeseen, jotta tutkimuskysymyksiin liittyvät teemat havaittaisiin riittävän laajasti. Samalla kiinnitettiin myös huomiota teemoihin, joita ei ollut otettu huomioon tutkimuskysymyksissä. Näillä voi olla kehittämisen kannalta merkittäviä vaikutuksia. (Yrjösuuri & Åström 2016, 34.)

Tutkijan mielipide, näkemys ja kokemus eivät saisi vaikuttaa tutkimustuloksien käsittelyyn tai julkaisemiseen. Tämän tavoitteen saavuttaminen oli toisinaan haasteellinen, sillä tulosten raportointi edellytti tulkintaa. Teemoja ei koitettu rajata kovin tiiviiksi. Tällä pyrittiin estämään, ettei tutkijan subjektiivinen näkemys vaikuta teemoihin ja tulokseen. Teemat jäseneltiin pääsääntöisesti taulukkomuotoon, jossa kukin teema sai vastauksessa esiintyessään 1 pisteen. Pisteellä kuvataan teeman yleisyyttä vastauksissa. Aineiston teemoittelu perustuu aineiston tulkintaan kvalitatiivisista vastauksista. Teoreettinen perehtyneisyys ja tutkijan aiempi tutkimushistoria rinnasteisesta aiheesta saattoi lisätä luotettavuutta teemoittelussa. Tämä lisäsi aineiston käsittelyn luotettavuutta. Objektivisuutta tulosten käsittelyyn lisäsi, ettei tutkija itse työskentele palvelun käyttäjänä. (Hanula 2007, 122; Yrjösuuri & Åström, 2016).

Tulososiossa vastauksista on kerätty myös havainnollisia siteerauksia. Näillä näytteillä on merkitystä vastausten teemojen todisteeksi, mutta myös oleellisia kuvaamaan ajattelua, jota vastaajilla on kustakin temasta. Vastaajien äänellä on

asenteisiin ja työkäytäntöihin liittyvää oleellista merkitystä, näistä käsin palvelua voidaan kehittää, sillä ne edustavat vastauksen keskeisiä sisältöjä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka i.a.).

4 TULOKSET

Kyselytutkimuksessa kerätty aineisto raportoidaan vuoden 2017 ja vuoden 2021 aineistoja vertaillen. Vastaajamäärä ilmaistaan kvantitatiivisissa kysymyksissä kysymyksittäin muuttujalla n. Kvalitatiivisissa vastauksissa vastaajamäärä on ilmaistu sanallisesti.

Kysymykset 9–15 arvot laskettiin seuraavalla perusteella: Täysin samaa mieltä sai arvon 5, jokseenkin samaa mieltä sai arvon 4, En osaa sanoa sai arvon 3, Jokseenkin eri mieltä sai arvon 2 ja Täysin eri mieltä sai arvon 1.

4.1 Vastaajien sukupuoli

Kysyttäessä sukupuolta, vastaajien määrä oli vuonna 2017 kaikkiaan 19. Vastaajista 17 oli naisia ja miehiä 2. Vastaajien määrä vuonna 2021 oli 53. Vastaajista 47 oli naisia ja miehiä 6. Kyselyssä vaihtoehtona oli myös Muun sukupuolinen. Tätä valintaa ei käyttänyt kukaan.

4.2 Vastaajien ikä

Vuoden 2017 kysymykseen iästä vastasi kaikkiaan 19 vastaajaa. Heistä 16 oli yli 35-vuotiaita. Vuoden 2021 kysymykseen iästä vastasi kaikkiaan 53 vastaajaa. Heistä 52 oli yli 35-vuotiaita. Tarkempaan jakaumaan voi tutustua Taulukosta 2.

Taulukko 2. Ikäjakauma kyselyissä

Ikäjakauma	n/2017	n/2021
18–34 v.	3	1
35–50 v.	8	25
yli 50 v.	8	27
Yhteensä	19	53

4.3 Vastaajien työsuhteen kesto nykyisissä tehtävissäsi

Vastausmäärä kysymykseen vuoden 2017 kyselyssä oli 19. Yksi vastaaja oli ollut nykyisissä tehtävissä alle vuoden. Suurin osa, kahdeksan vastaajaa, oli ollut tehtävissä 2–10 vuotta. Yksi vastaaja oli toiminut nykyisissä työtehtävissä yli 30 vuotta. Vastausmäärä kysymykseen vuoden 2021 kyselyssä oli 53. Neljä vastaajaa oli ollut nykyisissä tehtävissä alle vuoden. Suurin osa, 24 vastaajaa, oli ollut tehtävissä 2–10 vuotta. Neljä vastaajaa oli toiminut nykyisissä työtehtävissä yli 31 vuotta. Tarkempaan työkokemukseen voi tutustua Taulukosta 3.

Taulukko 3. Työkokemus nykyisissä työtehtävissä

Työkokemus	n/2017	n/2021
1 vuosi tai alle	2	4
2–10 vuotta	8	24
11–20 vuotta	6	14
21–30 vuotta	2	7
31–40 vuotta	1	4
Yhteensä	19	53

4.4 Asukasluku paikkakunnalla, jolla vastaajat työskentelevät

Kysymykseen vastasi vuonna 2017 kaikkiaan 19 ja vuonna 2021 53 vastaajaa. Asukasluku vuoden vastaajien työskentelypaikkakunnalla oli kummallakin kerralla useimmiten yli 30 000 asukasta. Työskentelypaikan joukossa ei ollut vuonna 2017 yhtään alle 7000 asukkaan paikkakuntaa, kun vuonna 2021 niitä oli mukana 6. Tarkempi jakauma ilmenee Taulukosta 4.

Taulukko 4. Asukasmäärä työskentelypaikkakunnalla

Asukasmäärä	n/2017	n/2021
7000 tai alle	0	6
7001–30 000	6	16
30 0001 - enemmän	13	31
Yhteensä	19	53

4.5 Vastaajien käynnistämien keräysten määrä

Keräyksen käynnistysmäärää kysyttäessä vuonna 2017 vastaajia oli 19 ja neljä vuotta myöhemmin 52. Kummallakin kerralla suurin osa oli 2–5 keräystä käynnistäneitä. Vastaajien joukossa ei ollut vuonna 2017 sellaisia, jotka eivät olisi käynnistäneet yhtään keräystä. Sen sijaan toisella kerralla tällaisia vastaajia oli mukana viisi. Tarkemmat tiedot ilmenevät Taulukosta 5.

Taulukko 5. Avattujen keräysten määrä

Keräysten määrä	n/2017	n/2021
0	0	5
1	4	16
2–5	14	23
6 tai enemmän	1	8
Yhteensä	19	52

4.6 Palveluun tulevien keräyspyyntöjen määrä kuukaudessa

Vastaajia kysymykseen, minkä verran palveluun tulee keräyspyyntöjä kuukaudessa, saatiin vuonna 2017 kaikkiaan 16 vastausta. Vastauksessa annettiin mahdollisuus kvalitatiiviseen vastaukseen. Suurimmassa osassa vastauksista keräyspyyntöjä asiakkailta tulee kuukausittain 0–1. Vastaukset on koottu Taulukoon 6. Vastauksissa jouduttiin tulkitsemaan sanallisten arvioiden määrää. Esimerkiksi vastaajalla vuonna 2017 seuraava sanallinen viesti tulkittiin arvoksi 0 keräyspyyntöä kuukaudessa.

Vastaaja vuonna 2017

Minulle ei ole tullut keräyspyyntöjä. Olen itse ehdottanut molemmilla kerroilla keräystä.

Taulukko 6. Kuukausittainen keräyspyyntöjen määrä vuoden 2017 kyselyssä

Keräyspyynnöt	n
0	9
1	6
2–3	1
Yhteensä	16

Sanallisten vastausten perusteella asiakkaat tai yhteistyökumppanit eivät tuota itsenäisesti keräyspyyntöjä diakoniatyöhön. Keräysten käynnistäminen on riippuvainen työntekijän aloitteesta. Sanallisessa selvityksessä syyksi ilmeni myös, ettei yhteistyökumppanit tai asiakkaat vielä tunne kovin hyvin Kotimaanapua. Keräysten avaaminen on riippuvainen, minkä verran työntekijä muistaa kertoa keräysmahdollisuudesta. Useammassa vastauksessa käy ilmi, ettei palvelua ei myöskään markkinoida asiakkaille aktiivisesti.

Vastaaja vuonna 2017

Asiakkaat eivät tiedä näistä keräyksistä... He pyytävät yleensä vain pientä apua ruokaan. Itse työntekijänä pitää kertoa mahdollisuudesta hakea, jos tilanne on sellainen.

Vastaaja vuonna 2017

Asiakkaat eivät tee pyyntöjä keräyksestä, emme tarjoa tätä mahdollisuutta asiakkaalle. Diakoniatimi päättää keräyskohteet.

Kysymykseen, minkä verran palveluun tulee keräyspyyntöjä kuukaudessa, saatiin vuonna 2021 kaikkiaan 46 vastausta. Vastauksessa annettiin mahdollisuus kvalitatiiviseen vastaukseen. Suurimmassa osassa vastauksista keräyspyyntöjä asiakkailta tulee kuukausittain 0–1. Vastaukset on koottu Taulukkoon 7. Vastauksissa jouduttiin hieman käyttää tulkintaa, jossa sanallisesta arviosta tulkittiin määrä. Esimerkiksi seuraava sanallinen viesti tulkittiin arvoksi 0 keräyspyyntöä kuukaudessa.

Vastaaja vuonna 2021

Tosi harvoin, välillä 1 x vuodessa, tai ei sitäkään. Enemmän tietokonekyselyitä. (Kaikille kone -kampanja)

Taulukko 7. Kuukausittainen keräyspyyntöjen määrä vuoden 2021 kyselyssä

Keräyspyynnöt	n
0	22
0–1	18
2–5	5
10	1
Yhteensä	46

Sanallisten vastausten perusteella myös vuoden 2021 aineistossa ilmenee, ettei asiakkaat tai yhteistyökumppanit tuota itsenäisesti keräyspyyntöjä diakoniatyöhön. Keräysten käynnistäminen on riippuvainen työntekijän aloitteesta.

Vastaaja vuonna 2021

Ei asiakkaat kysy, vaan me diakonit päätämme kenelle avaamme keräyksen

Vastaaja vuonna 2021

Pyyntöjä ei oikeastaan tule, vaan keräykset ovat tähän asti toteutuneet työntekijän tarveharkinnan perusteella.

4.7 Tyypillisimmät keräyspyynnöt

Keräyspyyntöjen kohteisiin saatiin vuonna 2017 yhteensä 15 vastausta. Keräyspyynnöt, joita yleisimmin ehdotetaan liittyvät perheiden ja lasten hyvinvointiin. Vastausten perusteella ne voivat olla esimerkiksi tarvikkeita vauvoille, vaatteita, harrastuksia, lukiolaisten koulutarvikkeita. Tyypillisiä pyyntöjä ovat myös kodinkoneisiin ja tarvikkeisiin liittyvät tarpeet, yleisimmin pesukone. Syiksi tarpeisiin ilmenee vähävaraisuus, yksinhuoltajuus ja tuholaiset kotona, kuten luteet. Taulukossa 8 on esitelty sanallisista vastauksista poimittuja ja teemoitettuja keräyskohteita. Yksi vastaus saattoi sisältää useamman keräyskohteen.

Taulukko 8. Vastausten perusteella teemoitettut keräyskohteet 2017

Keräyskohde	Määrä
Vaatteet vauvoille ja lapsille	3
Harrastus lapsille	2
Kodinkoneet	2
Asumiskustannukset	1
Harrastus	1
Kalusteet	1
Kodin tarvikkeet	1
Laskut	1
Sairauskulut	1
Tietokone	1
Vauvan vaunut	1
Ei pyyntöjä	5

Keräyspyyntöjen kohteisiin saatiin vuonna 2021 yhteensä 41 vastausta. Sanallisten vastausten perusteella diakoniatyössä pyydetään sellaisia keräyskohteita, joita ei ole mahdollista saada katetuksi sosiaalitoimesta tai Kelasta. Nämä voivat johtua pitkittyneestä vähävaraisuudesta, jolloin haetaan kertaluonteisesti avustusta johonkin suurempaan hankintaan, jotta arki helpottuu.

Vastaaja vuonna 2021

Kodinkoneen hankinta tai muu elämiseen liittyvä kustannus jota ei huomioida menona toimeentulotukea hakiessa tai ja vaikeasta elämäntilanteesta johtuva taloudellinen kriisi ja kriisistä johtuvat erityiset menot.

Vastaaja vuonna 2021

Sellaisia pyyntöjä, joita ei ole mahdollista saada sosiaalitoimesta tai Kelasta. Pitkittyntä vähävaraisuutta, johon haetaan johonkin suurempaan hankintaan varoja, jotta arki helpottuu.

Vastauksissa ilmenee myös pyyntöjen kohdistuvan kohteisiin, joita ei huomioida toimeentulotukea hakiessa, kuten vaikeasta elämäntilanteesta johtuva taloudellinen kriisi ja siitä johtuvat erityiset menot.

Keräyspyynnöt, joita yleisimmin ehdotetaan ovat kodinkoneet, huonekalut, kodin tarvikkeet, lasten harrastukset ja urheiluvälineet. Nämä on koottu myöhemmin

taulukkoon 9. Vastausten perusteella diakoniatyöhön ei usein tule varsinaisesti keräyspyyntöjä. Ihmiset eivät juurikaan tiedä mahdollisuudesta. He tulevat pulmansa kanssa, ja jos diakoniatyöntekijä arvioi, että Kotimaanavun keräys voi olla hyvä tukimuoto, diakoniatyöntekijä ehdottaa asiakkaalle sellaista.

Vastaaja vuonna 2021

Meille diakoniatyöhön ei tule varsinaisesti keräyspyyntöjä. Ihmiset eivät juurikaan tiedä tällaisesta mahdollisuudesta. He tulevat pulmansa kanssa, ja jos diakoniatyöntekijä arvioi, että Kotimaanavun keräys voisi olla tapauksessa hyvä tukimuoto, ehdottaa diakoniatyöntekijä asiakkaalle sitä.

Vastaaja vuonna 2021

Suoranaisia keräyspyyntöjä ei tule. Kun saan selville henkilön / perheen avuntarpeen, mietin, voisiko kyseisessä tilanteessa käyttää Kotimaanavun keräystä.

Diakonit harkitsevat myös mikä on tehokkain tapa ratkaista asiakkaan asia. Yhdestä vastauksesta ilmenee työntekijän käytännöllinen tapa käyttää useita vaihtoehtoisia tapoja asiakkaan hyväksi. Tämän perusteella esimerkiksi Kirkon diakoniarahaston on yksi muu vaihtoehtoinen tapa auttaa.

Vastaaja vuonna 2021

Lapsiperheille. Kriisiperheille. Useimmin haen KDR:n rahaa tai tukikummirahaa.

Toisinaan keräyksen avaamiseen näyttää vaikuttavan myös asiakkaan tilanne. Vastausten perusteella keräyksen avaamisen näyttää olevan merkityksellistä asiakkaan oma mahdollisuus vaikuttaa omaan tilanteeseen.

Vastaaja vuonna 2021

Jos asiakkaalla on yllättävä kriisitilanne, johon ei ole voinut varautua eikä taloudelliseen tilanteeseen näin ollen voi asiakas itse vaikuttaa, avaamme keräyksen.

Taulukko 9. Vastausten perusteella teemoitettut keräyskohteet 2021

Keräyskohde	Määrä
Kodinkoneet	9
Huonekalut	8
Kodin tarvikkeet	8
Lastenharrastukset ja urheilu- välineet	7
Vaatteet	5
Muutto	4
Tietokone	4
Lastentarvikkeet	3
Velka-apu	3
Auton hankinta / korjaus	2
Tulipalo, kriisiapu	2
Hyvin monenlaisia	1
Joululahjakeräys	1
Linnanmäki-rannekkeet	1
Lääkkeet	1
Opiskelukulut	1
Ruoka	1
Silmälasit	1
Työt kielletty -keräys	1
Terveystenhoito	1
Vauvan vaunut	1
Ei pyyntöjä	5

4.8 Keräyspyynnöt joihin vastaajat joutuvat vastaamaan kieltävästi

Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 17 vastaajaa. Vastausten perusteella vastaajista 10 ei ole saanut pyyntöjä, joista olisi joutunut kieltäytymään tai pyyntöjä ei ole tullut lainkaan. Viiden vastauksen perusteella työntekijä on harkinnut avustuksen tarpeen kuuluvan muun palveluverkoston avun piiriin. Vastaajat eivät avaa keräyskohdetta ennen kuin palvelujärjestelmän mukainen oikea taho on selvitetty. Tällaisia tahoja voi olla esimerkiksi sosiaalitoimi, Kirkon diakoniarahasto, Tukikummit-säätiö tai Kela.

Vastaaja vuonna 2017

Harvoin joudutaan kieltäytymään...ehkä joskus, jos joku asiakas haluaa hakea kaikilta mahdollisilta auttajilta kaiken mahdollisen avun. Asiakas on jo saanut suuren avustuksen srk:lta tai KDR:ta tai muulta vastaavalta taholta.

Taulukossa 10 on esitelty sananallisista vastauksista poimittuja teemoitettuja ja keräyskohteita, joista vastaaja on joutunut kieltäytymään. Yksi vastaus saattoi sisältää useamman teeman.

Taulukko 10. Keräyskohteet vuonna 2017, joista jouduttiin kieltäytymään

Kieltäytymisen syy	Määrä
Tuki tulisi järjestää toisen tahon tai kanavan kautta: Tukikummit, KDR, sosiaalitoimi tai Kela.	5
Päällekkäiset hakemukset eri tukikanavista	2
Työntekijä arvioi asiakkaan pyynnön koskevan kiireettömiä toiveita	2
Lemmikkieläimiin liittyvä keräyspyyntöjä	1
Työntekijä arvioi, ettei hakemus auta asiakasta parhaiten	1

Vuonna 2021 kysymykseen saatiin vastauksia kaikkiaan 35. Vastausten perusteella vastaajista 21 ei ole saanut pyyntöjä, joista olisi joutunut kieltäytymään tai pyyntöjä ei ole tullut lainkaan. Yhdentoista vastauksen mukaan työntekijä ei avaa keräyskohdetta, ennen kuin palvelujärjestelmän mukainen oikea taho on selvitetty. Tällaisia tahoja voi olla esimerkiksi sosiaalitoimi, Kirkon diakoniarahasto, Tukikummit-säätiö tai Kela. Kaikki tiedot on koottu tämän kappaleen loppuun Taulukkoon 11.

Vastaaja vuonna 2021

Mikäli yhteiskunnan lakisääteisiä tukia ei ole haettu kyseiseen tarpeeseen, ohjaamme ensin hakemaan niitä.

Toisinaan asiakkaan tarpeet ovat niin suuret, ettei helpotusta keräyksen kautta voida saada aikaiseksi, vaan vaatisi pitkäaikaisempaa tukea.

Vastaaja vuonna 2021

Jos tilanne ei ole ns. akuutti, välttämätön. Toivelista on valtava, eikä osata sanoa miksi näitä asioita tarvitsee. Haetaan vain, koska oli kuullut, että lähikeräyksellä voi saada haluamiaan tavaroita.

Vastaaja vuonna 2021

Tavanomaisia, ei kiinnosta suurta yleisöä (lahjoittajia) tai avustusta voi saada jostain muualta.

Vastaaja vuonna 2021

Kielteiset pyynnöt, joihin joudumme vastaamaan, että emme voi avustaa liittyvät esim. Tukikummit hakemuksiin, lapset ovat niin pieniä, että perustelemme, että pitäisi olla alakoulun loppuvaiheessa tai yläkoulun puolella, koska haku on "vain kerran elämässä" ja pitää miettiä milloin on se suurin tarve, esim. harrastusikä tai syrjäytyminen vaara on isompi varhais- tai murrosikäisillä kuin leikki-ikäisillä.

Vastaajat arvioivat myös keräyskohteita erilaisista eettisistä näkökulmista. Toisaalta kyse on tasapuolisuudesta eri lahjoittajia kohtaan. Toisaalta yhdelle hakijalle ei voida myöntää useita keräyksiä, kun useiden tuen tarvitsijoiden tulee päästä avun piiriin omalla vuorollaan.

Vastaaja vuonna 2021

Myös eettinen pohdinta mahdollisten lahjoittajien kohdalla. Onko oikein anoa vielä lisää samalle, vai olisiko jonkun toisen vuoro saada apuja.

Taulukossa 11 on esitelty sananallisista vastauksista poimittuja teemoitettuja ja keräyskohteita, joista vastaaja on joutunut kieltäytymään. Yksi vastaus saattoi sisältää useamman teeman.

Taulukko 11. Keräyskohteet vuonna 2021, joista jouduttiin kieltäytymään

Kieltäytymisen syy	Määrä
Tuki tulisi järjestää toisen tahon tai kanavan kautta: Tukikummit, KDR, sosiaalitoimi, Sipilä säätiö tai Kela.	11
Työntekijä arvioi asiakkaan pyynnön koskevan kiireettömiä toiveita	8
Pyynnöt, jotka eivät täytä diakonia-avustamisen kriteereitä, esimerkiksi maahanmuuttajien yhteiskunnalle kuuluvia kuluja, matkustamiseen ja yleiseen velkaantumiseen.	7
Työntekijä arvioi, ettei hakemus auta asiakasta parhaiten	3
Lemmikki eläimiin liittyvä keräyspyyntöjä	2
Päällekkäiset hakemukset eri tukikanavista	3
Työntekijä arvioi, ettei kohde kiinnosta lahjoittajia	1

4.9 Työnantajan palveluun varaamien resurssien riittävyys

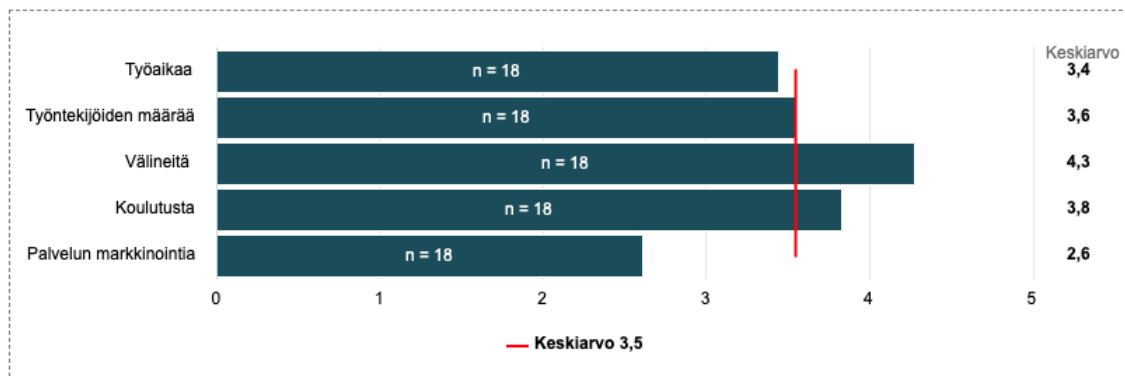
Vastaajat arvioivat vuonna 2017 työnantajien resursseista välineiden olevan riittävimät, kun ajatellaan Kotimaanavun resursointia. Lähes 90 % vastaajista arvioi olevan vähintään jokseenkin samaa mieltä. Kaikkiaan 18 vastaajaa kertoi näkemyksensä. Vertailussa olevista resursseista markkinointi näyttää vastausten perusteella olevan kaikkein heikointa. Vastaajista yhteensä yli puolet, 56 % arvioivat olevansa vähintään jokseenkin eri mieltä palvelun markkinoinnin resurssien riittävydestä. Taulukkoon 12, työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2017, on koottu kaikki vastaukset.

Taulukko 12. Työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2017

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Työaikaa	33%	22%	33%	6%	6%	3,4	4,0
Työntekijöiden määrää	28%	33%	33%	0%	6%	3,6	4,0
Välineitä	50%	39%	11%	0%	0%	4,3	4,5
Koulutusta	22%	61%	11%	6%	0%	3,8	4,0
Palvelun markkinointia	5%	33%	28%	28%	6%	2,6	2,0

Kuvioon 4, työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2017, on koottu vastaukset, asteikolla 1–5. Siitä ilmenee palvelun markkinoinnin keskiarvon olevan 2,6

koskien resurssien riittävyyttä. Tämä oli tuloksissa heikoin arvio. Vastaajat olivat tyytyväisimpiä työvälaineisiin koskien resurssien riittävyyttä. Kokonaiskeskiarvon havaitaan olevan 4,0 koskien koko resurssien riittävyyttä.



Kuvio 4. Työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2017

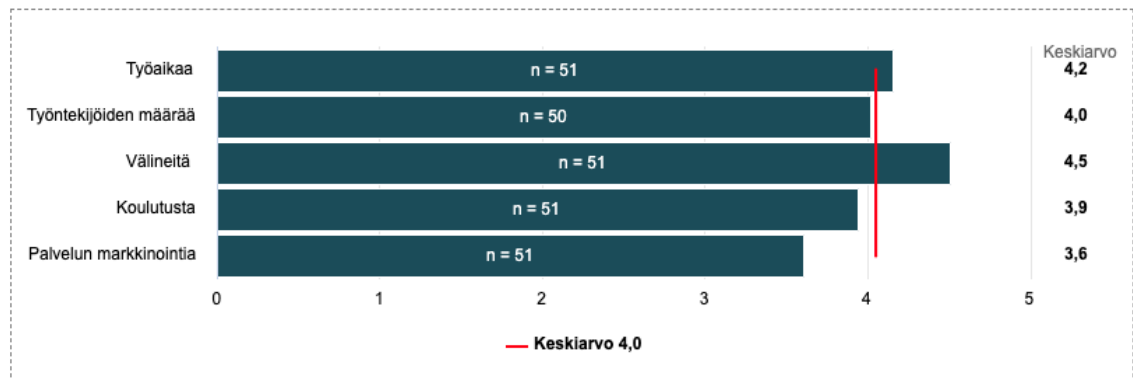
Vastaajat arvioivat vuonna 2021 työnantajien resursseista välineiden olevan riittävimmät, kun ajatellaan Kotimaanavun resursointia. Vastaajista 88 % arvioi olevansa vähintään jokseenkin samaa mieltä. Kaikkiaan 51 vastaajaa kertoi näkemysensä. Vertailussa olevista resursseista palvelun markkinointi näyttää vastausten perusteella olevan kaikkein heikointa. Yhteensä 60 % vastaajista arvioi olevansa vähintään jokseenkin samaa mieltä markkinoinnin resurssien olevan riittävät. Taulukkoon 13, työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2021, on koottu kaikki vastaukset.

Taulukko 13. Työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2021

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Työaikaa	47%	35%	6%	4%	8%	4,2	4,0
Työntekijöiden määrää	42%	36%	10%	4%	8%	4,0	4,0
Välineitä	65%	23%	2%	0%	10%	4,5	5,0
Koulutusta	39%	31%	12%	2%	16%	3,9	4,0
Palvelun markkinointia	23%	37%	20%	2%	18%	3,6	4,0

Kuvioon 5, työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2021, on koottu vastaukset asteikolla 1–5. Siitä ilmenee palvelun markkinoinnin keskiarvon olevan 3,6 koskien resurssien riittävyyttä. Tämä oli tuloksissa heikoin arvio. Yleisesti vastaajat

ovat tyytyväisiä resurssien riittävyyteen. Kokonaiskeskiarvon havaitaan olevan 4,0 koskien resurssien riittävyyttä.



Kuvio 5. Työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2021

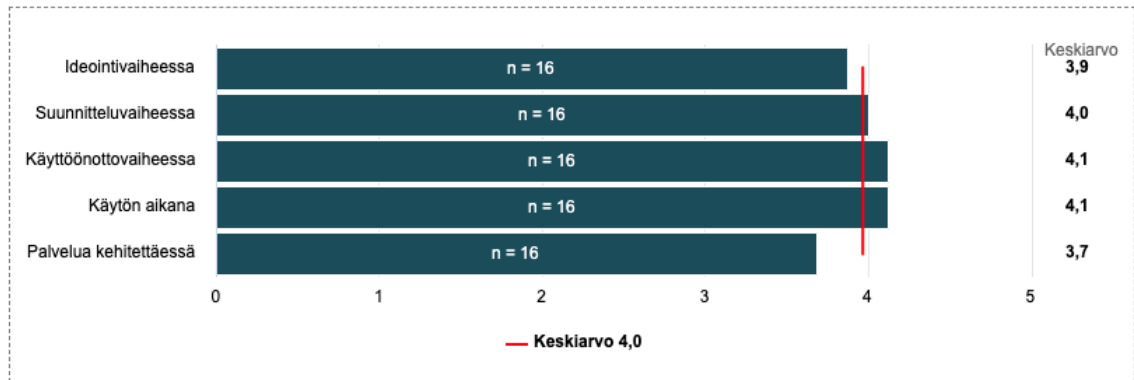
4.10 Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys eri vaiheissa

Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 15 vastaajaa. 75 % arvioi Kotimaanavun käytön olleen mielekkäintä käyttöönotto- ja käyttövaiheissa. Vastajista 31 % ei osannut sanoa kantaansa palvelun kehittämiseen. Taulukkoon 14, Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2017, on koottu kaikki vastaukset.

Taulukko 14. Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2017

	Täysin samaa mieltä	Jonkseenkin samaa mieltä	Jokseenki eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Ideointivaiheessa	25%	44%	6%	0%	25%	3,9	4,0
Suunnitteluvaiheessa	25%	50%	0%	0%	25%	4,0	4,0
Käyttöönottoaiheessa	37%	38%	0%	0%	25%	4,1	4,0
Käytön aikana	44%	31%	6%	0%	19%	4,1	4,0
Palvelua kehitettäessä	25%	31%	13%	0%	31%	3,7	4,0

Heikoimman arvion sai mielekkyys palvelua kehitettäessä. Sen keskiarvo oli 3,7. Asteikolla 1–5, keskiarvo palvelun käytön mielekkyydessä oli 4,0. Kuvioon 6 on koottu kaikki vastaukset.



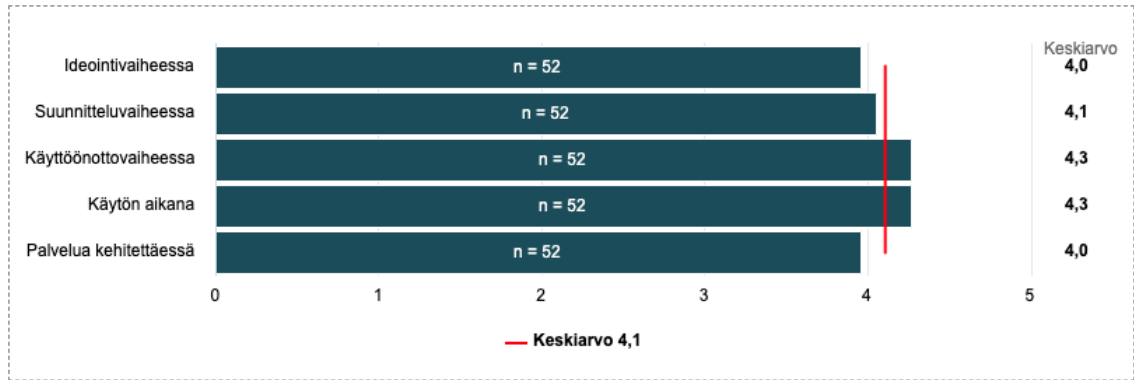
Kuvio 6. Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2017

Vuonna 2021 kysymykseen antoi vastauksen 52 vastaajaa. Yhteensä 81 % arvio Kotimaanavun käytön olleen mielekkäintä käyttöönoton jälkeen, käytön aikana. Vastaajista 25 % ei osannut sanoa kantaansa palvelun kehittämiseen. Taulukkoon 15 on koottu kaikki vastaukset.

Taulukko 15. Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2021

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Ideointivaiheessa	34%	35%	8%	0%	23%	4,0	4,0
Suunnitteluvaiheessa	37%	38%	6%	0%	19%	4,1	4,0
Käyttöönottovaiheessa	48%	33%	2%	0%	17%	4,3	4,0
Käytön aikana	48%	35%	4%	0%	13%	4,3	4,0
Palvelua kehitettäessä	34%	35%	4%	2%	25%	4,0	4,0

Heikoimman arvion sai mielekkyys palvelun ideoinnissa ja kehitettäessä, joskin hajonta ei ollut kovin suurta minkään kysymyksen verrattuna. Merkille pantavaa on, että käyttäjistä vain noin kuusi prosenttia arvioi olevansa jokseenkin tai täysin eri mieltä palvelun kehittämisen mielekkydestä. Asteikolla 1-5, keskiarvo on palvelun käytön mielekkydessä oli 4,1. Kuvioon 7 on koottu kaikki vastaukset.



Kuvio 7. Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2021

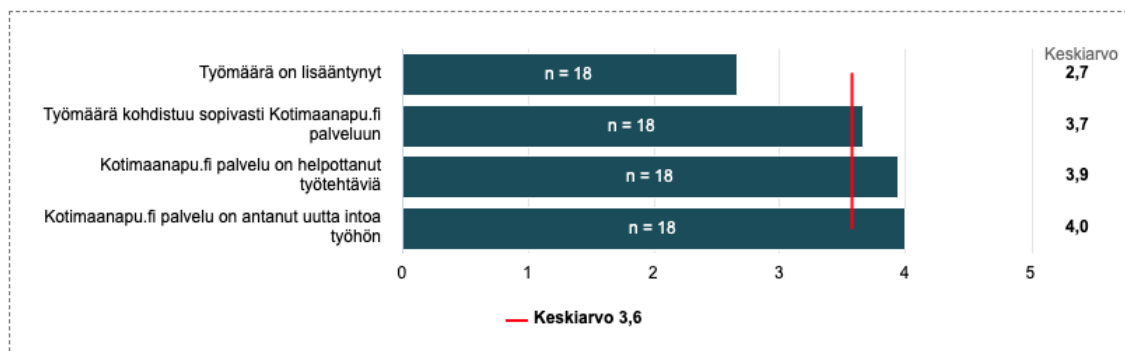
4.11 Kotimaanavun tuomat muutokset työhön

Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 18 vastaajaa. Vastaajat arvioivat Kotimaanavun tuoneen intoa työhön. 84 % vastaajista arvioi olevan vähintään jokseenkin samaa mieltä. Lähes saman 83 % sai myös, ajatus, jossa Kotimaanapu-palvelu on helpottanut työtehtäviä. Työmäärä ei näytä vastausten perusteella kasvaneen merkittävästi. 61 % vastaajista arvioi olevansa vähintään jokseenkin eri mieltä, että työmäärä olisi kasvanut. Kaikki vastaukset on esitelty Taulukossa 16.

Taulukko 16. Kotimaanapu on tuonut muutoksia työhön vuonna 2017

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Työmäärä on lisääntynyt	0%	33%	56%	5%	6%	2,7	2,0
Työmäärä kohdistuu sopivasti Kotimaanapu.fi palveluun	11%	61%	17%	0%	11%	3,7	4,0
Kotimaanapu.fi palvelu on helpottanut työtehtäviä	22%	61%	11%	0%	6%	3,9	4,0
Kotimaanapu.fi palvelu on antanut uutta intoa työhön	28%	56%	11%	0%	5%	4,0	4,0

Vuoden 2017 vastaajista kukaan ei katso olevansa täysin samaa mieltä, että työmäärä olisi lisääntynyt Kotimaanavun käyttöönoton jälkeen. Asteikolla 1-5, keskiarvo työmäärän lisääntymisestä on 2,7. Kaikki vastaukset on esitelty Kuviossa 8.



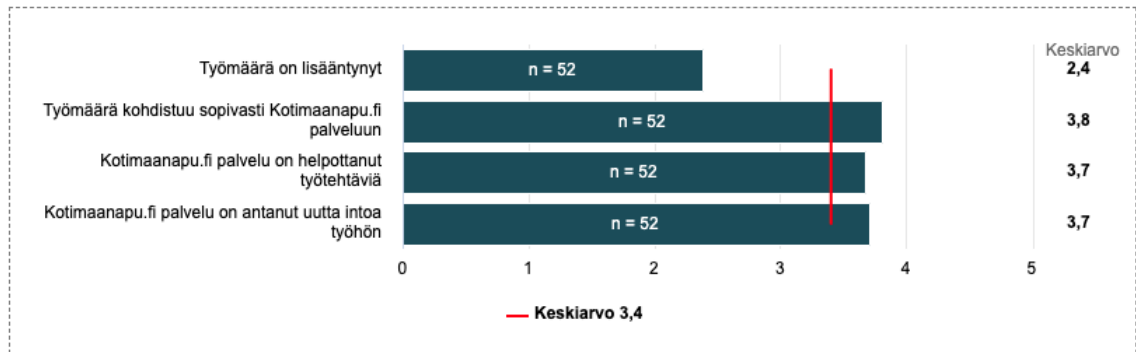
Kuvio 8. Kotimaanapu on tuonut muutoksia työhön vuonna 2017

Vuonna 2021 kysymykseen antoi vastauksen 52 vastaajaa. Vastaajat arvioivat työmäärän kohdistuvan sopivasti Kotimaanapuun. Yhteensä 69 % vastaajista arvioi olevan vähintään jokseenkin samaa mieltä tästä väittämästä. 65 % vastaajista arvioi Kotimaanapu palvelun tuoneen uutta intoa työhön. Työmäärä ei näytä vastausten perusteella kasvaneen merkittävästi. 60 % vastaajista arvioi olevansa vähintään jokseenkin eri mieltä, että työmäärä olisi lisääntynyt. Vain 2 % vastaajista katsoo olevansa täysin samaa mieltä, että työmäärä olisi lisääntynyt Kotimaanavun käyttöönoton jälkeen. Kaikki vastaukset on esitelty Taulukossa 17.

Taulukko 17. Kotimaanapu on tuonut muutoksia työhön vuonna 2021

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Keskiarvo	Mediaani
Työmäärä on lisääntynyt	2%	17%	37%	23%	21%	2,4	2,0
Työmäärä kohdistuu sopivasti Kotimaanapu.fi palveluun	27%	42%	12%	2%	17%	3,8	4,0
Kotimaanapu.fi palvelu on helpottanut työtehtäviä	11%	56%	12%	0%	21%	3,7	4,0
Kotimaanapu.fi palvelu on antanut uutta intoa työhön	23%	42%	14%	2%	19%	3,7	4,0

Asteikolla 1–5, keskiarvo työmäärän lisääntymisestä on 2,4. Tämä on alle puolet kokonaiskeskiarvon pistemäärästä. Kaikki vastaukset on esitelty Kuviossa 9.



Kuvio 9. Kotimaanapu on tuonut muutoksia työhön vuonna 2021

4.12 Kokemukset käyttöönotosta ja siihen vaikuttaneet seikat

Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 17 vastaajaa. Vastaajat ilmaisivat kvalitatiivisissa vastauksissa kahdeksan kertaa käyttöönoton olleen mielekästä Kirkkopalveluilta saadun hyvän henkilökohtaisen teknisen tuen vuoksi. Tämä teema ilmeni selkeästi muita useammin. Käyttämisen helppous ja selkeä käyttöliittymän ilmeni useammassa vastauksessa. Taulukossa 18 on esitetty yhdeksän teemaa vastausten perusteella käyttöönoton positiivisista kokemuksista. Eniten mainintoja sai käyttöönoton mielekkyys ja Kirkkopalveluilta saatu hyvä henkilökohtainen tekninen tuki. Yksittäisen vastaajan vastaus saattoi sisältää useamman teeman.

Taulukko 18. Vastausten perusteella teemoitettuja vastaajien käyttöönoton positiivisia kokemuksia vuonna 2017

Positiivisten kokemusten teemat	Määrä
Käyttöönotto oli mielekästä. Kirkkopalvelujen kautta saa hyvän henkilökohtainen teknisen tuen.	8
Käyttäminen helppoa selkeän käyttöliittymän avulla.	3
Asiakkaat saavat palvelun kautta avun yllättävän nopeasti.	2
Hyvät asiakaskertomukset auttavat keräyksessä.	1
Keräystuotto oli nopea ja erinomainen.	1
Käyttöönotto tuntui helpolle, koska käytössä on entuudestaan vapaaehtoistyö.fi-verkkopalvelu.	1
Palvelun käyttö tuntui hienolle uudelle mahdollisuudelle.	1
Saatiin näkyvyyttä paikallisesti keräyskohteelle.	1
Seurakunnan diakoniabudjetti on entistä tiukempi. Piti etsiä muita avustuskeinoja.	1

Taulukossa 19 on esitetty viisi teemaa vastausten perusteella, jotka aiheuttivat käyttönotossa epäilyksiä ja hankaluutta. Kaksi vastaajaa koki epäilyksiä resurssin ja priorisoinnin kysymyksissä. Vastauksessa esiintyy myös epäilyjä lahjoittajien innosta lahjoittaa sivuston kautta, eettisiä kysymyksiä, haluavatko asiakkaat tuoda omaa asiaansa esille julkisesti tai saavatko asiakkaat sitä kautta helpotusta asiaansa.

Vastaaja vuonna 2017

Aluksi epäilin, että saako sitä kautta helpotusta asiakkaan tilanteeseen ja haluaako asiakkaat tuotavan asioitaan sinne. Epäilin, että kuka nyt sen kautta lähettää rahaa, kun muutenkin on taloudellinen tilanne Suomessa huono.

Taulukko 19. Vastausten perusteella teemoitettuja aiheita, jotka aiheuttavat vastaajille epäilyksiä ja hankaluutta vuonna 2017

Teemat, jotka aiheuttavat epäilyksiä ja hankaluutta	Määrä
Epäily, kuinka paljon vie aikaa ja resursseja, miten priorisoida töitä?	2
Epäily haluavatko asiakkaat tuoda omaa asiaansa esille julkisesti.	1
Epäily lahjoittajien innosta lahjoittaa sivuston kautta.	1
Epäily saavatko asiakkaat sitä kautta helpotusta asiaansa.	1
Keräyksen täyttymisen seuraaminen tuntui hankalalta.	1

Vuonna 2021 kysymykseen antoi vastauksen 44 vastaajaa. Vastaajat ilmaisivat vastauksissa 10 kertaa käyttönoton olleen mielekästä Kirkkopalveluilta saadun hyvän henkilökohtaisen teknisen tuen vuoksi. 10 kertaa mainittiin myös palvelun olevan uusi keino auttaa, uudenlaista diakoniaa. Vastaajilla oli tarve saada uusi työväline ihmisten auttamiseen. Käyttämisen helppous ja selkeä käyttöliittymän ilmeni useammassa vastauksessa.

Vastaaja vuonna 2021

Käyttönotto oli todella mielekästä, asiakkaiden avun tarve vaikutti totta kai, yksi väylä enemmän, mistä löytää vähävaraiselle apu.

Jotkut vastaajista olivat kokeneet, että ohjeita ja opastusta oli aluksi huonosti saatavilla. Lopulta palvelun käyttö tuntui helpolta, kun sai vähän apuja.

Vastaaja vuonna 2021

Ohjeita ja opastusta oli aluksi huonosti saatavilla. Mahdollisesti oletettiin, että organisaatiossani Kotimaanavun käyttö olisi kaikille jo tuttua. Se ei kuitenkaan ollut vaikeaa, kun sai jotain apuja vähän alkuun.

Taulukossa 20 on esitetty 17 teemaa vastausten perusteella käyttöönoton positiivisista kokemuksista. Vastaajat ilmaisivat 10 kertaa käyttöönoton olleen mielekästä Kirkkopalveluilta saadun hyvän henkilökohtaisen teknisen tuen vuoksi. Vastaajat ilmaisivat myös 10 kertaa palvelun olevan uudenlaista diakoniaa ja saada uusi työväline ihmisten auttamiseen.

Taulukko 20. Vastausten perusteella teemoitettuja vastaajien käyttöönoton positiivisia kokemuksia vuonna 2021

Positiivisten kokemusten teemat	Määrä
Käyttöönotto mielekästä, hyvä henkilökohtainen tekninen tuki Kirkkopalveluiden kautta.	10
Palvelu on uudenlaista diakoniaa. Oli tarve saada uusi työväline ihmisten auttamiseen.	10
Käyttäminen helppoa selkeän käyttöliittymän avulla.	5
Ohjeita ja opastusta oli aluksi huonosti saatavilla. Lopulta helppoa, kun sai vähän apuja.	3
Työt kielletty -kampanja tuottanut ylimääräistä työtä.	3
Alussa tuntui haastavalta valita sopivia keräyskohteita.	2
Haaste keräyskohteiden näkyvyyden lisäämisessä.	2
Hyvät ohjeet, mutta niitä voisi olla enemmän ja selkeämmin.	2
Käyttäminen helppoa selkeän käyttöliittymän avulla.	2
Keräystuotto oli nopea ja erinomainen.	1
Kaikille kone -kampanjalle on ollut todellinen tarve.	1
Korona-kevään avuntarve.	1
Käytössämme on toinenkin alusta, jota käytämme.	1
Ohjeistus oli hieman epäselvä.	1
Seurakunnan diakoniabudjetti on entistä tiukempi. Piti etsiä muita avustuskeinoja.	1
Useamman työntekijän kiinnostus palvelua kohtaan.	1
Tehtäväjaon perusteella muut avaavat pääsääntöisesti kohteet.	1

Taulukossa 21 on esitetty viisi teemaa vastausten perusteella, jotka aiheuttivat käyttöön otossa epäilyksiä ja hankaluutta. Kaksi vastaajaa koki hankalaksi, kun osa lahjoituksista menee keräyskuluihin. Yhdessä vastauksessa esiintyy myös epäilyjä lahjoittajien innosta lahjoittaa sivuston kautta. Yksi vastaaja esitti ajatuksen, saavatko asiakkaat sitä kautta helpotusta asiaansa tai haluavatko asiakkaat tuoda omaa asiaansa esille julkisesti.

Taulukko 21. Vastausten perusteella teemoitettuja aiheita, jotka aiheuttavat vastaajille epäilyksiä ja hankaluutta vuonna 2021

Teemat, jotka aiheuttavat epäilyksiä ja hankaluutta	Määrä
Mietityttää, kun osa keräyksestä menee keräyskuluihin.	2
Epäilyys haluavatko asiakkaat tuoda omaa asiaansa esille julkisesti, asettaa eettisiä kysymyksiä.	1
Epäilyys lahjoittajien innosta lahjoittaa sivuston kautta.	1
Mietitytti, kuinka paljon vie aikaa ja resursseja, miten priorisoida töitä?	1
Tunnusten luominen ei ollut mutkatonta.	1

4.13 Kotimaanavun käyttöön ottamista ja käyttöä innostavat tekijät

Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 16 vastaajaa. Vastaajien vastaukset eivät polarisoituneet tämän vastauksen kohdalla muutamaan erilliseen teemaan. Entistä monipuolisemmat mahdollisuudet auttaa pienenevissä diakonian talousresursseissa ilmeni vastausten teemoissa neljä kertaa. Seuraavaksi useimmin vuoden 2017 vastauksissa palvelun käytössä ja käyttöön otossa innosti mahdollisuus kohdistaa apua entistä tarkemmin yksinkertaisesti, niin kerääjille kuin lahjoittajille. Tämä ilmeni teemoissa kolmen vastaajan vastauksessa.

Vastaaja vuonna 2017

Se innostaa, kun tietää, että ihmiset haluaisivat auttaa nimenomaan omalla paikkakunnalla asuvia ihmisiä ja nyt se on mahdollista. Nyt pystymme myös tarjoamaan enemmän taloudellista apua, koska omat diakonia-avustus periaattemme ja määrärahamme eivät mahdollista kaikkea sellaista, jota voi lähikeräyksen avulla hankkia.

Taulukossa 22 on vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, jotka innostavat palvelun käyttöönottoa ja käyttämistä vuonna 2017. Kaikkiaan tunnistettiin eri 11 teemaa. Neljässä vastauksessa kiinnitettiin huomiota Kotimaanavun välityksellä auttaa entistä monipuolisemmilla mahdollisuuksilla pienenevissä

diakonian talousresursseissa. Toisaalta kolme teemaa vastauksissa koski mahdollisuutta kohdistaa apua entistä tarkemmin yksinkertaisesti, niin kerääjille kuin lahjoittajille. Yksittäisen vastaajan vastaus saattoi sisältää useamman teeman.

Taulukko 22. Vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, jotka innostavat palvelun käyttöönottoa ja käyttämistä vuonna 2017

Teema	Määrä
Entistä monipuolisemmat mahdollisuudet auttaa pienenevissä diakonian talousresursseissa.	4
Mahdollisuus kohdistaa apua entistä tarkemmin yksinkertaisesti, niin kerääjille kuin lahjoittajille.	3
Havainto kuinka nopeasti ja helposti keräyskohteet täyttyvät erilaisissa tilanteissa.	2
Ihmisten auttamisen halu.	2
Kirkkopalvelujen kyky innostaa.	2
Kun tietää, että ihmiset saavat avun.	2
Palvelun käytettävyyden helppous.	2
Mahdollisimman helppo uusi keino vrt. muihin uusiin innovaatioihin.	2
Kirkkopalvelujen antama apu paikan päällä.	1
Laillinen keino varainhankintaan.	1
Pienistäkin avustuksista kertyy suuria summia.	1

Vuonna 2021 kysymykseen antoi vastauksen 41 vastaajaa. Palvelun käytettävyyden helppous mainittiin vuoden 2021 vastauksissa palvelun käytössä ja käyttöönotossa innostavista tekijöistä 12 kertaa. Mahdollisuus kohdistaa apua entistä tarkemmin yksinkertaisesti, niin kerääjille kuin lahjoittajille ilmeni 11 kertaa. Vastaajia näyttää innostavan myös tieto siitä, että ihmiset saavat avun. Havainto kuinka nopeasti ja helposti keräyskohteet täyttyvät erilaisissa tilanteissa välittyi vastauksista seitsemän kertaa.

Vastaaja vuonna 2021

Helppo ja nopea palvelun käyttö ja toiminta ja hyvä tuki.

Vastaaja vuonna 2021

Se on ollut hyvä lisä diakonian avustusmahdollisuuksiin. Keräykset ovat toteutuneet yllättävän nopeasti.

Vastaaja vuonna 2021

Olen huomannut, että "hyvään" keräyskohteeseen rahan saa nopeasti kerättyä. Hienoa, että ihmiset voivat Kotimaanapu.fi:n kautta lahjoittaa.

Vastaaja vuonna 2021
Mahdollisuus AUTTAA, mahdollisuus tuoda toivoa asiakkaan elämään ja ahdinkoon, mahdollisuus tarjota mahdollisuus auttaa toista ihmistä, harrastaa lähimmäisenrakkautta.

Taulukossa 23 on teemoitettuja kokemuksia, jotka innostavat palvelun käyttöönottoa ja käyttämistä vuonna 2021. Siinä on esitelty 16 teemaa, jotka innostivat käyttöönotossa ja käyttämisessä. Palvelun käytettävyyden helppous ilmeni vastauksissa useimmin, 12 kertaa. 11 vastauksessa todettiin mahdollisuus auttaa avun tarvisijoita, kun diakonia työn talousresurssit pienenevät.

Taulukko 23. Vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, jotka innostavat palvelun käyttöönottoa ja käyttämistä vuonna 2021

Teema	Määrä
Palvelun käytettävyyden helppous.	12
Entistä monipuolisemmat mahdollisuudet auttaa pienenevissä diakonian talousresursseissa.	11
Kun tietää, että ihmiset saavat avun.	9
Havainto kuinka nopeasti ja helposti keräyskohteet täyttyvät erilaisissa tilanteissa.	7
Mahdollisuus kohdistaa apua entistä tarkemmin yksinkertaisesti, niin kerääjille kuin lahjoittajille.	6
Ihmisten auttamisen halu.	5
Hyvä tuki Kirkkopalveluilta.	3
Kirkkopalvelujen koulutus.	3
Kirkkopalvelujen kyky innostaa.	3
Selkeät avustuskohteet.	3
Referenssit muualta.	2
Asiakkaan anonymiteetti.	1
Byrokratiaan menee vain vähän aikaa.	1
Ei tarvitse liittää talousselvityksiä.	1
Keräyskulujen minimoiminen.	1
Aktiivinen tiedottaminen seurakuntiin.	1
En osaa sanoa	2

4.14 Kehitettävää ja tehostettavaa suhteessa avun tarvitsijoihin

Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 12 vastaajaa. Kysyttäessä palvelun kehittämistä ja tehostamista suhteessa avun tarvitsijoihin, nähtiin mainostaminen, tunnettuuden kasvattaminen, tiedotus ja markkinointi nähtiin vuonna 2017 vastauksissa kaikkein tärkeimmiksi kehityskohteiksi.

Vastaaja vuonna 2017

Ehkä mainostamalla palvelua enemmän, jolloin avun tarjoajat ja vastaanottajat löytäisivät palvelun paremmin. Rohkaista myös sen käyttöönottoa.

Taulukossa 24, on vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi avun tarvitsijoita entistä paremmin. Siinä on esitelty kuusi teemaa vastaajien kokemuksista. Selkeästi eniten mainintoja sai palvelun mainostaminen, tunnettuuden kasvattaminen, tiedotus ja markkinointi, myös paikallisesti. Tämän ja muiden avulla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi avun tarvitsijoita entistä paremmin. Yksittäisen vastaajan vastaus saattoi sisältää useamman teeman.

Taulukko 24. Teemoja, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi avun tarvitsijoita entistä paremmin vuonna 2017

Teema	Määrä
Palvelun mainostaminen, tunnettuuden kasvattaminen, tiedotus ja markkinointi, myös paikallisesti.	9
Informaatiota	1
Palvelun käyttöönoton rohkaisu.	1
Palvelun visuaalisuuden parantaminen. Lahjoituskohteita esille enemmän.	1
Pyydä ja tarjoa apua -osio näkyvämmiin esille.	1
Uusia keräyksiä niin paljon, ettei kohteet täyty riittävän nopeasti. Kohteita paljon ja summat pieniä, tähän olisi hyvä miettiä tehokkaampi ratkaisu.	1
En osaa sanoa	3

Vuonna 2021 kysymykseen antoi vastauksen 36 vastaajaa. Eniten vastaajat mainitsivat teemaksi markkinointi, mainoskampanjat telkkarissa ovat olleet hyviä, tietoisuus palvelusta parantunut aiempaan verrattuna. Tämä esiintyi eri muodoissaan viisi kertaa eri vastauksissa. Vuonna 2021 vastauksissa tämä koettiin edelleen tärkeimmäksi kehityskohteeksi. Selkeämpi käyttöönotto, esimerkiksi käyttöönotto-oppaan avulla kehittäisi ja tehostaisi toimintaa. Käyttöoppaassa tulisi olla vastaus kysymyksiin, mitä tehdä, kun suunnittelee paikalliskeräystä, miten edetä, mitä tietoja ja lupia tarvitaan, selkeä lomake täytettäväksi, miten ja milloin maksatus tapahtuu yms. Lahjoituksen hieman nopeampi maksaminen tuli esiin kahdessa eri vastauksessa.

Vastaaja vuonna 2021

Mainoskampanjat telkkarissa ovat olleet hyviä, tietoisuus palvelusta parantunut. Tämän tyyllisellä linjalla hyvä jatkaa.

Taulukossa 25 on vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi avun tarvitsijoita entistä paremmin. Siinä on esitelty 17 teemaa.

Taulukko 25. Teemoja, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi avun tarvitsijoita entistä paremmin vuonna 2021

Teema	Määrä
Palvelun markkinointi, mainoskampanjat telkkarissa ovat olleet hyviä, tietoisuus palvelusta parantunut. Tämän tyyllisellä linjalla hyvä jatkaa.	5
Selkeämpi käyttöönotto, esimerkiksi käyttöönotto-oppaan avulla. Mitä tehdä, kun suunnittelee paikalliskeräystä, miten edetä, mitä tietoja ja lupia tarvitaan, selkeä lomake täytettäväksi, miten ja milloin maksatus tapahtuu yms.	4
Kirkkopalveluilta jatkossakin entistä parempaa vuorovaikutusta seurakuntien kanssa.	3
Keräyskulujen pienentäminen.	2
Uutiskirje diakoniatyöntekijöille voisi aktivoida heitä tekemään enemmän keräyksiä. Samalla voisi esitellä esimerkkejä.	2
Kotimaanavusta tietoa myös esimiehille seurakunnissa	1
Keräyksissä pitäisi olla mahdollista tehdä suoritus asiakkaiden tilille.	1
Kotimaanavun postauksia voisi olla Facebookissa enemmän, jotta ne nousisivat Facebookissa -syötteisiin.	1
Mainostaminen tai tiedotukseen olisin toivonut alussa parempaa ja selkeämpää esim. valmiita lehdistötiedotteita.	1
Paikallisen seurakunnan ja keräyskohteen nostaminen esiin paikkatiedon perusteella.	1
Pienillä paikkakunnilla asiakkaiden anonymiteetti voi vaarantua	1
Rahankeräyslain sallimat muutokset tulisi hyödyntää tehokkaammin.	1
Sivusto selkeämmäksi, mm. keräyskohteisiin kuvituskuvia ja karttanäkymä selkeämmäksi.	1
Säännöllisiä muistutuksia ja vinkkejä some -mainontaan.	1
Selkeyttää suhdetta Kirkon diakoniarahastoon. Mihin apua sieltä, mihin keräyksillä?	1
Tilitykset seurakunnalle ajoissa.	1
Yksittäisen paikalliskeräyksen boostaaminen tavalla tai toisella.	1
En osaa sanoa	7

4.15 Kehittävää ja tehostettavaa suhteessa diakoniatyöhön

Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 13 vastaajaa. Palvelun kehittämistä ja tehostamista diakoniatyön näkökulmasta tunnistettiin 11 eri teemaa. Taulukossa 26 on vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi diakoniatyötä

entistä nykyaikaisemmin vuonna 2017. Yksittäisen vastaajan vastaus saattoi sisältää useamman teeman. Näistä teemoista omien keräysten eteneminen ja markkinointi diakoniatyöntekijöille sisältyi kahteen vastaukseen. Nykyisen palvelun ulkopuolelta uusia diakoniatyön kehittämiseen liittyviä kehitysehdotuksia tunnistettiin joukosta vain yksi. Osto-osoitusten tekeminen on diakoniatyössä aikaa vievä työtehtävä, jota voidaan kehittää Kotimaanavun uudeksi ominaisuudeksi.

Vastaaja vuonna 2017

Voisiko olla joku simppele "osto-osoituspohja", jota käyttää eri tahoilla tms. Nyt menee kauheasti aikaa, kun selvittelee eri liikkeiden taholta, että millainen osto-osoitus sinne tehdään. Myös sekin työllistää, jos summa jaettu moneen osaan ja niitä laskuja tipahtelee vähän väliä. En tiedä voisiko tätä prosessia jotenkin helpottaa.

Taulukko 26. Kokemuksia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi diakoniatyötä entistä nykyaikaisemmin vuonna 2017

Teema	Määrä
Informaatiota omien keräyksien etenemisistä, vaikka automatisoidusti.	2
Innostus, markkinointi, rohkaisu ja koulutus diakoniatyöntekijöille.	2
Asiakkaan tilanne on vaikea kuvata, siten että se herättää auttamishalua. Tähän toivotaan vinkkejä ja opastusta.	1
Keräyskulut lisättäisiin automaattisesti keräyskohteelle, jotta työntekijän ei tarvitsisi laskea niitä kohteille	1
Kirkkopalvelut jakaisi kokemuksia diakonia työntekijöille, minkä verran vaikuttaa töiden määrään ja resursointiin. Tämä voi madaltaa käyttöönoton kynnyksiä.	1
Kuvapankki	1
Kätevämpi tapa tehdä pikkukeräyksiä.	1
Käyttökelpoinen mobiilisovellus.	1
Palvelun tunnettuutta seurakunnassa pystyy parhaiten lisäämään jalkautumalla tekijöiden luokse.	1
Päätös keräyksestä paperisena versiona työntekijälle.	1
Voisiko Kotimaanapuun liittää uuden ominaisuuden, jolla voisi toteuttaa osto-osoituksia kauppoihin tavalla tai toisella. Nykyiset käytännöt diakoniatyössä vie paljon aikaa.	1
En osaa sanoa	3

Vuonna 2021 kysymykseen antoi vastauksen 31 vastaajaa. Palvelun kehittämistä ja tehostamista diakoniatyön näkökulmasta tunnistettiin 19 eri teemaa.

Taulukossa 27 on vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi diakonia-työtä entistä nykyaikaisemmin vuonna 2021. Yksittäisen vastaajan vastaus saattoi sisältää useamman teeman. Näistä teemoista palvelun mainostaminen, tunnettuuden kasvattaminen, tiedotus ja markkinointi paikallisesti ja valtakunnallisesti ilmeni kuusi kertaa.

Vastaaja vuonna 2021

Minusta se miten olen käyttänyt, on ollut riittävää. Toki laajempaa mainostusta siihen, että avuntarvitsijat löytäisivät diakoniaan ja keräys mahdollisuuteen. Myös lahjoittajien saaminen on tärkeää, miten heitä tavoittaa?

Lahjoituksen hieman nopeampi tai systemaattisempi tilittäminen nähtiin kehitystarpeeksi kahdessa vastauksessa.

Vastaaja vuonna 2021

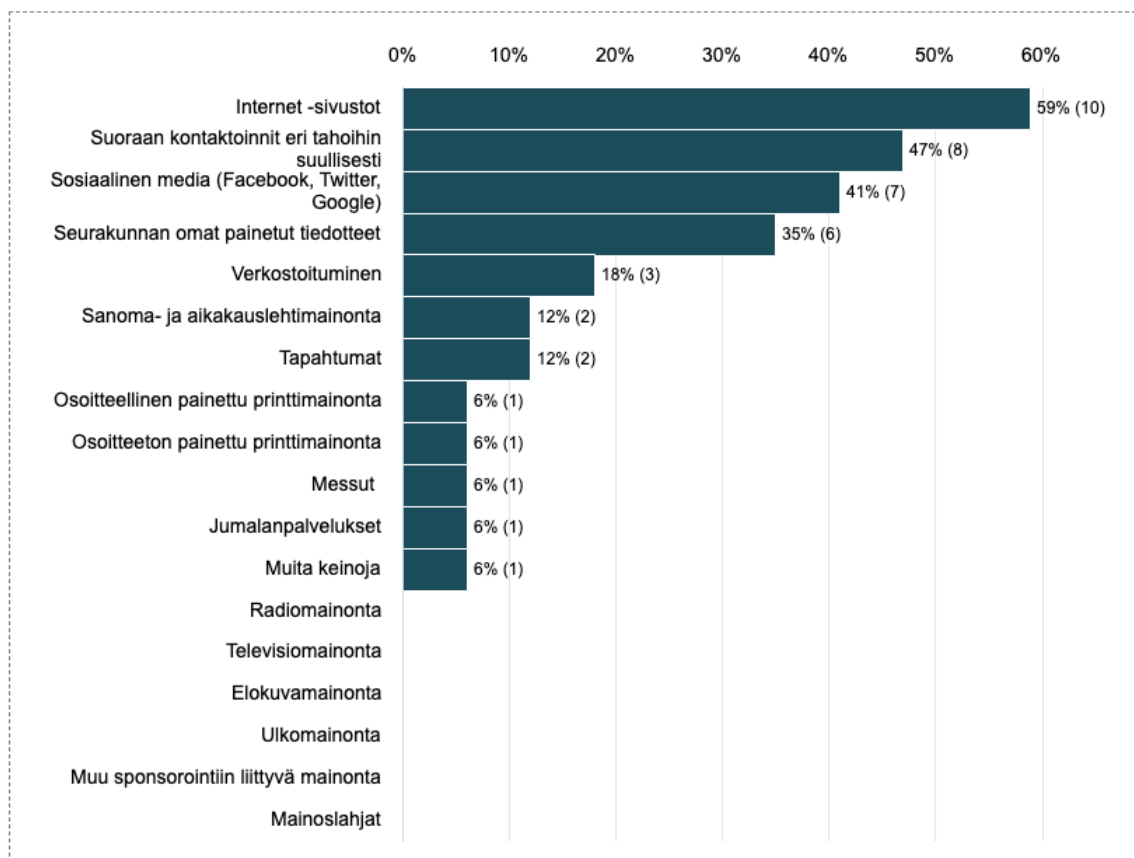
Tilitykset (seurakunnalle) ajoissa!!!! Meillä on ollut suuria ongelmia taloustoimiston kanssa kirjanpidossa, kun tilitykset eivät olekaan tulleet ja niitä on pitänyt itse selvittää.

Taulukko 27. Kokemuksia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi diakoniatyötä entistä nykyaikaisemmin vuonna 2021

Teema	Määrä
Palvelun mainostaminen, tunnettuuden kasvattaminen, tiedotus ja markkinointi paikallisesti ja valtakunnallisesti.	6
Lahjoituksen hieman nopeampi tai systemaattisempi tilittäminen.	2
Diakonian kehittämistä voisi miettiä enemmän, kun tavoitteemme ei ole kehittää avustamista, vaan yhteisöllistä toimintaa.	1
Esimerkkejä ja muistutuksia palvelun käytöstä ajankohtaisten kohteiden välityksellä.	1
Keräysalustoja, joille voidaan saavuttaa yhteisellä brändäyksellä "kotimaanapu" lisää näkyvyyttä.	1
Keräyskohteiden jaottelu nettisivuilla paikallisesti.	1
Keräyskulujen pienentäminen.	1
Keräyksen käynnistäminen entistä helpommaksi.	1
Keräysvarojen raportointi mahdollisimman selkeäksi teknisesti.	1
Kotimaanavun ja Yhteisvastuukeräyksen yhdistäminen tavalla tai toisella.	1
Käyttöliittymää voisi päivittää selkeämmäksi.	1
Käyttövinkkejä vaikkapa sähköpostilla, muistutuksina / ideoina, miten palvelua voisi / osaisi käyttää enemmän.	1
Lainsäädännön muutosten parempi huomiointi	1
Ohjeistus helpommin saataville	1
Sukupolvenvaihdos.	1
Suuremmissa keräyksissä olisi hyvä sopia käytännöt avun jalkauttajien kanssa.	
Uusien tempausten näkyvyys paremmin seurakuntien diakoniatyöhön.	1
Yhteisiä keräyksiä enemmän.	1
Yhteydenotot Kirkkopalveluista diakoneihin ja käytännöistä keskustelu Kirkkopalvelujen ja diakonien kesken.	1
En osaa sanoa	9

4.16 Palvelun markkinointikeinot vastaajien paikkakunnilla

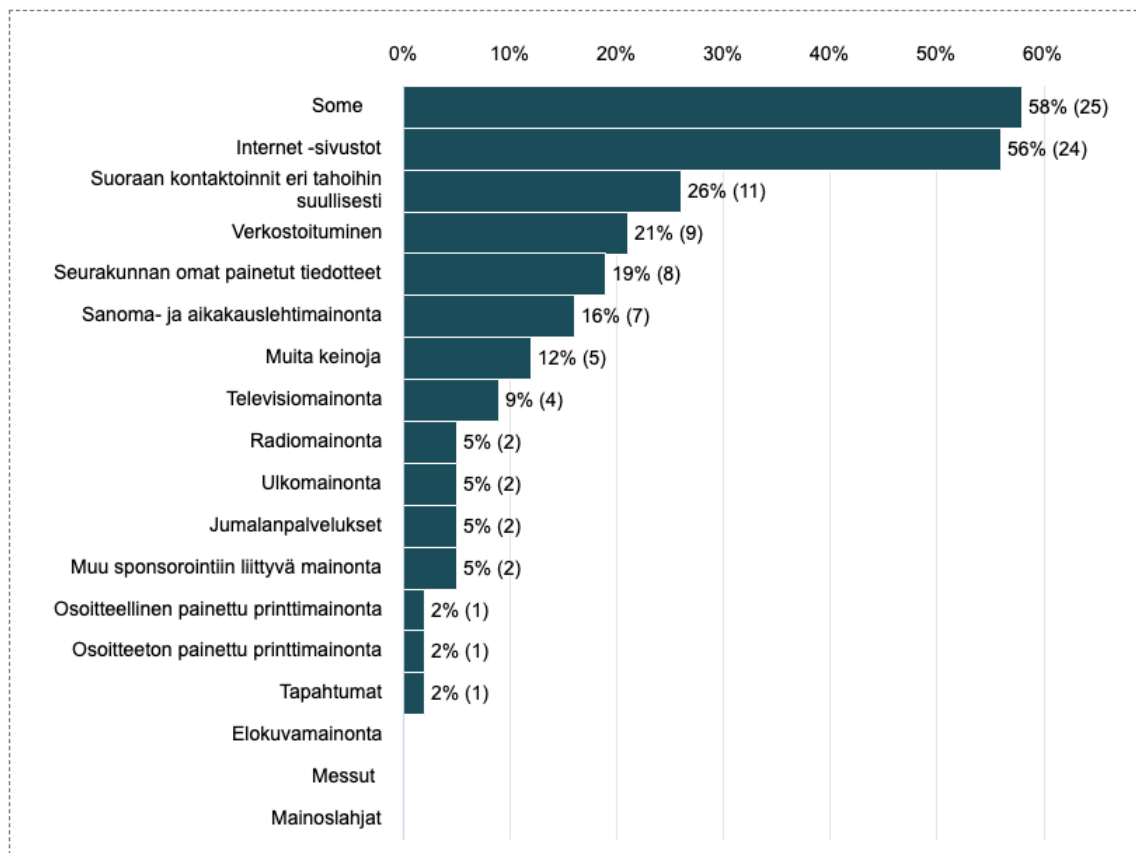
Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 17 vastaajaa. Markkinoinnin keinoja voitiin valita yksi tai useampi. Tämän lisäksi vastaajat saattoivat ilmaista avoimessa vastauksessa muun markkinoinnin keinon. Avoimeen kategoriaan ei saatu vuonna 2017 vastauksia. Internet -sivustot 59 % ja sosiaalinen media 47 % olivat vastausten perusteella tärkeimmät markkinointikanavat. Kaikki vastaukset ilmenevät Kuviossa 10.



Kuvio 10. Miten palvelua markkinoidaan tällä hetkellä paikkakuntasi vuonna 2017

Vuonna 2021 kysymykseen antoi vastauksen 43 vastaajaa. Markkinoinnin keinoja voitiin valita yksi tai useampi. Tämän lisäksi vastaajat saattoivat ilmaista avoimessa vastauksessa muun markkinoinnin keinon. Tähän avoimeen kategoriaan saatiin vastaukseksi yksi strukturoidun vastauksen ulkopuolinen keino, joka oli diakoniavastaanotolla. Tämä mainittiin yhdessä vastauksessa vain kerran.

Sosiaalinen media 58 % ja Internet -sivustot 56 %, olivat vastausten perusteella tärkeimmät markkinointikanavat. Kaikki keinot esitellään Kuviossa 11.



Kuvio 11. Miten palvelua markkinoidaan tällä hetkellä paikkakuntasi vuonna 2021

4.17 Muita huomioita ja kehitettävää

Vuonna 2017 kysymykseen antoi vastauksen 10 vastaajaa. Avoimessa vastauksessa kyselyn lopuksi vastaajat halusivat pääsääntöisesti todeta palvelun hyväksi innovaatioksi apua tarvitseville yhteensä viisi kertaa. Yksittäisistä vastauksista palvelun kannattavuus on aihe, jota on hyvä miettiä johtopäätöksissä.

Vastaaja vuonna 2017

Se on hyvä palvelu yksittäisten asiakkaiden auttamisessa.

Taulukkoon 28 on koottu 7 teemaa ja aihetta vapaista vastauksista, joita vastaajat halusivat ottaa esiin tutkimuksessa esitettyjen kysymysten lisäksi.

Taulukko 28. Muuta sanottavaa Kotimaanapu palveluun liittyen vuonna 2017

Aihe	Määrä
Hyvä innovaatio ja palvelu apua tarvitsevien auttamiseksi, hyvää työtä.	5
Keräyskulut tulivat yllätyksenä palvelun käytössä	1
Kirkkopalveluista tai Kotimaanavusta voisi saada valmiita info-juttuja ja mainostusta sekä jakoa varten jaettavia/printattavia / pohjaehdotustekstejä some-infoja varten.	1
Kiitos	1
Kohteiden täyttymisen ja lahjoitusten hitauden vuoksi mietityttää, kannattaako palvelua mainostaa.	1
Palvelun kannattavuus mietityttää	1
En osaa sanoa	1

Vuonna 2021 kysymykseen antoi vastauksen 29 vastaajaa. Avoimessa vastauksessa kyselyn lopuksi vastaajat halusivat pääsääntöisesti todeta palvelun hyväksi innovaatioksi apua tarvitseville yhteensä 11 kertaa.

Vastaaja vuonna 2021

Todella hyvä palvelu, olen saanut avustettua monia ihmisiä, joiden auttamiseen seurakunnan omat varat eivät olisi missään tapauksessa riittäneet. Olen hyvin kiitollinen tästä palvelusta!

Yksittäisistä teemoista vanhempien työntekijöiden kyky ottaa haltuun Internetin tarjoamia mahdollisuuksia on teema, jota on hyvä miettiä johtopäätöksissä ja jatkokohetyiskohteissa. Taulukoon 29 on koottu yhteen 17 teemaa ja aihetta vapaista vastauksista, joita vastaajat halusivat ottaa esiin tutkimuksessa esitettyjen kysymysten lisäksi.

Taulukko 29. Muuta sanottavaa Kotimaanapu palveluun liittyen vuonna 2021

Aihe	Määrä
Hyvä innovaatio ja palvelu apua tarvitsevien auttamiseksi, hyvää työtä.	11
Kiitos hyvästä palvelusta	8
Erinomainen henkilöstö.	3
Vanhemmilla työntekijöillä voi olla haasteita ottaa haltuun Internetin tarjoamia mahdollisuuksia osaamisen tai suhtautumisen vuoksi.	3
Keräyksiä lahjoittajat ansaitsevat kiitoksen esillä pitämistä.	1
Kiitos hyvästä tiedottamisesta keräyksiä edistyessä.	1
Diakonian kehittämisen esillä pitäminen on hyvä!	1
Kotimaanavun keräys on myös hyvä sellaisissa tilanteissa, joissa muuta kriisiapua ei voida antaa ja asiakkaan tilanne on sellainen, että voisi houkuttaa yksityisiä lahjoittajia.	1
Kotimaanavu käytöstä vastaaminen voisi olla jotenkin kirjattuna työnkuvaan, jotta sille olisi työaika.	1
Mikäli lahjoittajilta saatu avustussumma viipyy tai ei täyty, voisiko puuttuvan summan keräystä potista saada takuuna Kirkkopalvelut ry:ltä?	1
Olemme käyttäneet valtion pienkeräyslupaa, joka nykyisin helpompi ja nopea saada. Kotimaanapu ei ole tällä hetkellä käytössä.	1
Palvelun rinnalle tarvitaan monipuolisesti muitakin keräyskeinoja.	1
Pienellä paikkakunnalla täytyy todella tarkkaan miettiä apupyynnön muotoilu, jotta asiakasta ei voi tunnistaa.	1
Pelkona on avustuspyyntöjen hurja lisääntyminen etenkin Korona-aikana.	1
Tervetullut palvelu, mahdollistaja, turvallinen ja luotettava osallistaja lahjoittajille.	1
Toivottavasti tulevaisuudessa keräyksen aloittaminen helpottuu.	1
Tämä on uusi työkalu, tulisi ottaa haltuun vanhojen rinnalle.	1
En osaa sanoa	3

5 EETTISET NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS

Tulosten luotettavuus ja pysyvyys on keino päätellä tulosten pätevyyttä. Tutkimus on pätevä, mikäli saavutetaan samat tulokset, kun tutkimus toteutetaan uudelleen mahdollisimman tarkasti. Kyselytutkimus, joka on toteutettu neljän vuoden välein, on hankala toistaa samalla tavalla. Tähän vaikuttaa, ketkä vastaavat kyselykutsuun ja toisaalta samoja vastaajia ei voida velvoittaa vastaamaan uudelleen. Tämä ei ole tarpeenkaan, kun yhden yksilön vastauksia ei aiota verrata keskenään.

Tutkimuksen toteutuksessa oleellista on eettinen toiminta tutkittavien henkilöiden, tutkimuksen tilaajan, aineisto käsittelyn ja tulosten välillä. Oleellista on ymmärtää tilaajan määrittelemät ehdot tulosten julkaisemisesta ja tähän liittyvät ehdot. Onnistuneen kokonaisuuden takaa riittävän tiivis yhteistyö varsinkin tutkimusasetelmaa määritettäessä, tutkimuksen alkaessa, mutta ennen muuta tulosten julkaisu vaiheessa. Tutkijan on toimittava hyvien tieteellisten ja eettisten periaatteiden mukaan koko prosessin aikana ja sen jälkeen. Tärkeää on pysyä objektiivisena kysymyksiä laadittaessa, vastausten käsittelyssä, tuloksia tallennettaessa ja niiden raportoinnissa. Hyvää tieteellistä tapaa on merkitä kaikki muiltakin tutkijoilta saadut lähteet ja merkitä ne kunnioittaen tutkijoiden tekemää työtä. (Kuula 2011, 34–35; Yrjösuuri & Åström 2015, 34.)

Tutkimuksen toteuttamisessa hyödynnettiin kokemuksia, joita tutkija keräsi omaa aiempaa YAMK opinnäytetyötä varten. Käytännössä tämä on hyvä ymmärtää, kun arvioidaan työn eettistä taustaa. Tutkijalla oli taustayhteisöön aiempi yhteys. Tämä saattoi vaikuttaa tutkimuksen eettiseen asetelmaan. Vaikutusta pystyttiin vähentämään pitämällä yhteyttä eri henkilöihin kuin aiemmassa opinnäytetyössä. Aiemmasta opinnäytetyöstä kerätty ymmärrys oli käytettävissä tutkimusasetelmaan suunniteltaessa. Tätä on arvioitava ennen kaikkea siksi, että kyseessä on aiemman työn jatkotutkimus, jota tilaaja pyysi. Tilaajan pyyntö ohjasi tutkimusasetelman muodostamista, mikä voi vaikuttaa tutkimuksen eettiseen asetelmaan. Tutkimuksen raportissa on viitattu tutkijan omaan aiempaan työhön selkeyden vuoksi, jotta eettiset kysymykset lähteistä on verifioitavissa.

Kyselyyn osallistuvat valittiin Kirkkopalvelut ry:n antamien periaatteiden mukaisesti. Osallistuja joukkoon ei kohdistettu rajoituksia millään tutkijan määrittämällä perusteella. Tässä mielessä vastaajat edustavat kokonaisuudessaan tilaajan määrittelemää joukkoa. Tutkimukseen kutsutut henkilöt valittiin Kotimaanapua käyttävien tai käyttöönottoa suunnittelevien seurakuntien työntekijöiden joukosta. Kutsu kyselyyn tehtiin sähköpostiosoitteeseen, jonka yhteystiedot saatiin Kirkkopalvelut ry:ltä.

Saatteessa kutsutuille kerrottiin kirjallisesti tutkimusta koskevat tiedot; mitä varten tutkimus tehdään eli tutkimuksen tavoite, taustaorganisaatio (DIAK), tilaaja (Kirkkopalvelut), tutkija ja hänen yhteystiedot, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus, tutkimusaineiston keruun toteuttamistapa (Webropol -kysely, sen dokumentointi), tutkimukseen osallistumisen arvioitu aika, aineiston käsittely käyttötarkoitus ja säilyttäminen, haastateltavien yhteystietojen lähde sekä otannan tai valinnan perusteet, haastateltavien salattavat tunnistetiedot (nimi, organisaatio), arkistointi. (ks. Kuula 2011, 117–121).

Vuoden 2021 kutsun saatekirje, Liite 2, pyrittiin pitämään mahdollisimman identtisenä vuoden 2017 saateen kanssa tutkimusasetelman muuttumattomuuden nimissä. Osallistujille kerrottiin kutsun yhteydessä lähde ja peruste, jolla osallistumiskutsu on lähetetty. Kyselykutsun mukana olleessa saatteessa kerrottiin, että kaikki tutkimuksen yksilöivät tunnistetiedot peitetään tai muutetaan. Näitä ovat työntekijöiden nimet, organisaatio, tapahtumien nimet, paikkakunta tiedot myös vastausten sisällä. Osallistujille kerrottiin edelleen aineistoa käytettävän ainoastaan tutkimustarkoitukseen. Saatteessa ilmaistiin, ettei yhteystietoja käytetä muuhun tarkoitukseen. Kerätty aineisto koottiin tuloksiin ilman osallistujien tunnistetietoja.

Tutkimuksen saatteissa kerrottiin mahdollisesta jatkotutkimus mahdollisuudesta. Sisältöä ei muutettu vuoden 2021 saatteeseen. Aineistoa käsiteltäessä huomioitiin uuden 1.1.2019 voimaan tulleen GDPR-lain tietosuojalain vaatimuksia tietojen säilyttämisestä ja rekisterin pitämisestä. Tunnistetiedoista luovuttiin heti kun se oli vastausten käsittelyn suhteen mahdollista. Tunnistetietojen ja lain suhteen

oli myös selkeintä, ettei tietoa käytetty tai käytetä jatkotutkimukseen tai tarkentaviin kysymyksiin.

Kotimaanapu tutkimuksen tulosten dokumentointi tehtiin kyselyaineiston perusteella. Vastaajien tunnistetiedot anonymisoitiin, ettei tuloksissa esitetyistä lainauksissa selviä vastaajien henkilöllisyys. Vastaajien tiedot on numeroitu ja tunnistetiedot olivat ainoastaan tutkimuksen tekijän tiedossa tutkimuksen aikana, jolloin ne olivat aineistossa verifioitavissa. Tietoja ei käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen ja niitä ei tallenneta raportin liitteeksi.

Tutkimuksen pätevyydelle on annettava edelliseen verrattuna muita eettisiä lupauksia suhteessa tilaajaan. Kehittävässä tutkimusotteessa oleellista on toimittaa tilaajalle uusi innovaatio. Tällaista innovaatiota on syytä kutsua interventioksi suhteessa nykyiseen palvelutuotantoon. Tässä tutkimuksessa päästiin vertailemaan, onko tutkimustulokset muuttuneet vuosien 2017 ja 2021 välillä. Tällä voidaan arvioida, onko tilaaja kehittänyt tai muuttanut toimintaansa vuosien varrella. Toisaalta voidaan arvioida, oliko jotain sellaisia teemoja, jotka esiintyvät sekä vuonna 2017 että vuonna 2021. Tässä mielessä tutkijan merkitys ei suinkaan ole sivustaseuraajan rooli, vaan oleellisesti tutkimukseen kuuluva subjekti. Tutkimuksen tuottamat innovaatiot ja interventio muuttaa tutkimuskenttää. Tämänkään vuoksi tutkimusta ei voida toimittaa pysyvästi uudelleen samoin tuloksin. Tämän johdosta normaaleina pidettyjä reliabiliteettia ja validiteettia on hankala pitää arvioinnissa menetelmänä. (Heikkinen, Huttunen & Moilanen. 1999, 111–113 & Yrjösuuri & Åström 2016, 35.)

Yksi uusi toimiva käytäntö tai muutos toimintatavoissa voi olla osoitus onnistuneesta tutkimuksesta. Onnistuneet käytännön tuottaminen edellyttää toiminnan eettistä tarkastelua myös suhteessa tilaajaan. Tuloksien arvioinnissa on hyvä arvioida, miten tulokset voivat vaikuttaa tilaajan tekemiseen. Mikäli jokin käytäntö toimii, se on totta. Luotettavuutta voidaan parantaa, kun tuloksia verrataan laajempaan teoreettiseen taustaan. (Heikkinen ym. 1999, 118–120. & Yrjösuuri & Åström 2016, 35.)

6 TULOSTEN TARKASTELU JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tuloksilla on mahdollista kehittää tutkimuksen tilaajan käytäntöjä monesta näkökulmasta. Niillä on merkitystä Kotimaanavun kehittämiseksi Kirkkopalveluissa. On oletettavaa, että havainnot huomioimalla ja ehdotettuihin kehityskohteisiin paneutumalla Kotimaanapua voidaan kehittää.

6.1 Työntekijöiden taustatietojen merkitys vastauksissa

Työntekijöiden taustatiedoista sukupuolta, ikää, seurakunnan kokoa ja työkokemusvuosia ei ristiintaulukoida suhteessa muihin tuloksiin. Vastausten teemoja kerättäessä ei ilmennyt sellaista, minkä ajatellaan johtuvan tavalla tai toisella sukupuolesta. Siihen vertaaminen ei muutoinkaan olisi kovin nykyaikaista. Vastajat ovat iältään kummassakin tutkimuksessa yli 35-vuotiaita, vieläpä prosenttiosuudelta melko tasaisesti jakautuneita. Tämän perusteella vertailua eri vuosien välillä ei voida tehdä ikää vertaamalla.

Osassa vastauksissa heijastuu paikkakunnan koko ja työntekijöiden työkokemusvuodet. Näistä olisi voinut tehdä jotakin ristikkäisanalyysiä suhteessa eri vastauksiin. Paikkakunnan koolla on teemavastausten perusteella korrelaatiota eri resursseihin ja mahdollisuuksiin. Muutamissa vastauksissa ilmeni, että vanhemmilla työntekijöillä voi olla haasteita ottaa haltuun internetin tarjoamia mahdollisuuksia osaamisen tai suhtautumisen vuoksi. Työntekijän ikä voi vaikuttaa kokemuksen kautta omaksuttuun kompetenssiin tai suhtautumiseen työtehtäviä kohtaan, niin myönteisesti kuin kielteisesti. Korrelaatiotaulukkoa ei laadittu, koska teemoitetut vastaukset sisältävät jo sellaisenaan sanallisia ilmaisuja eri korrelaatioista. Yleisesti voidaan todeta taustatietojen olevan hyvää tukiaineistoa tehdyille havainnoille, mutta niistä ei johdeta välittömiä merkityksiä.

6.2 Keräyskohteet ovat osa laajempaa palvelujärjestelmää

Asiakkaat eivät yleensä osaa itse ehdottaa Kotimaanapua keinona vastaanottaa tarvitsemaansa apua. Vastausten perusteella diakoniatyöntekijät ehdottavat keräyksen avaamista asiakkaalle, mikäli näkevät sen tehokkaimmaksi tavaksi auttaa. Selvityksen perusteella he avaavat kuukausittain 0–1 kohdetta. Määrällisesti ei voida ajatella olevan kyse kovin mittavasta työmäärästä. Tätä tukee myös vastauksista tehty havainto, ettei Kotimaanapua ei koettu työssä varsin kuormittavana. Sen sijaan kohteiden avaamisella on sisällöllisesti tärkeä merkitys. Työ kohdistuu diakoniassa niihin henkilöihin, joita muu apu ei enää tavoita. Työntekijät kertovat diakonian toimivan yhdessä yhteiskunnan palvelujärjestelmän mukaisen tehtäväjaon mukaisesti. Mikäli asiakkaalle ei saada apua muiden toimijoiden ja apukeinojen kautta, voidaan käyttää Kotimaanapu-palvelua. Kohteita avataan, mikäli Kela, sosiaalitoimi tai vaikkapa Kirkon diakoniarahasto (KDR) eivät pysty enää auttamaan.

Työntekijät joutuvat tekemään rajauksia, millaisia kohteita voidaan avata. Vuoden 2017 ja 2021 tuloksissa heijastuu ammatillinen arvio diakoniatyön asemasta palvelujärjestelmässä. Useimmin kieltäytymisen teema kummassakin liittyy kysymykseen, onko kaikki muut keinot auttamiseen jo hyödynnetty. Päällekkäisistä hakemuksista eri tukikanavien kanssa työntekijät joutuvat tekemään rajausta kohteiden avaamisen suhteen. Tällaiset pyynnöt eivät täytä diakonian kriteerejä. Kriteerit täyttämättömiä pyyntöjä voi olla lemmikkeihin tai matkoihin liittyvät kustannukset. Joillekin asiakkaalle on haettu ja saatu avustuksia aiemmin useammalta palvelujärjestelmän toimijalta, joten keräystä Kotimaanavun kautta ei ole voitu katsoa tasapuoliseksi. Osa asiakkaista hyödyntää palvelujärjestelmää väärin perustein ja on saanut riittävästi apuja, mutta mikään ei näytä riittävän. Toisinaan on tehtävä eettistä arviota, onko oikein anoa vielä lisää samalle vastaanottajalla, vai olisiko jonkun toisen vuoro saada apu. On myös tärkeä tehdä arvioita eettisesti lahjoittajien puolesta, jotta avustaminen kohdentuu tasapuolisesti.

Asiakkaiden anonymiteetti suhteessa paikalliskeräyksiin ei ollut esillä varsin laajasti. Teema esiintyi eri vastauksissa kuitenkin muutaman kerran. Eettisen arvioinnin näkökulmasta aiheeseen on syytä paneutua etenkin pienillä

paikkakunnilla, joilla perheiden kriisit, esimerkiksi tulipalo, voi paljastaa asiakkaan tunnistettavaksi. Avun tarpeessa olevien yksilön suoja voi edellyttää hyvien käytäntöjen opastamista seurakuntiin. Tämä voi olla sellainen teema, joka on toteutettavissa hyvällä kommunikaatiolla seurakuntien välillä.

6.3 Selkeä keräyskohde täyttyy yleensä nopeasti

Vuoden 2017 ja 2021 välillä apukohteissa näkyy pientä eroa. Vuoden 2017 kohteiden teemoissa ilmeni lasten tarpeet ja harrastukset, kun taas 2021 teemoissa näyttää ensin ilmenevän kodin yleiset tarpeet. Yksiselitteisesti ei liene totta, että asiakkaiden tarpeet olisivat muuttuneet tai lasten aseman muuttuneen vuosien välillä. Kyse voi olla myös kokemuksista ja keinoista, joilla asiakasta voidaan auttaa parhaiten. Käytännössä näitä ovat suuremmat hankinnat, kodinkoneet, huonekalut ja kodin tarvikkeet, joiden avulla arki helpottuu. Diakoniatyöntekijät arvioivat millaisista kohteita avataan tai millaisista joudutaan kieltäytymään. Vastauksen joukossa heijastuu myös arvio, mitkä kohteet ovat selkeästi ja nopeasti täytettävissä. Selkeä kohde, esimerkiksi pesukone, hyvän kertomuksen kanssa täytynee nopeammin, kuin epämääräisesti laadittu monipuolinen kertomus sekalaisista tarpeista.

6.4 Resurssien riittävyys on kohentunut

Kaikkiaan vastaajat arvioivat myönteisinä resurssien riittävyyden vuonna 2017 ja 2021 palvelun käyttämiseen. Työaikaa, työntekijöiden määrään, välineisiin, koulutukseen ja palvelun markkinointiin panostus vaikuttaa yleisellä tasolla olevan kunnossa. Yleinen tyytyväisyys näyttää lisääntyneen vuodesta 2017 vuoteen 2021. Arvion luotettavuutta lisää, kun käyttäjämäärä on lisääntynyt ja käyttökokemus on karttunut vuosien varrella. Välineiden riittävyys näyttää saaneen kaikkien parhaimman arvion kumpanakin vuonna. Tämänkin kohdalla yleiskeskisarvo on kasvanut 4,3 pisteestä 4,5 pisteeseen. Heikoimman arvion aikaisemmassa kyselyssä saanut palvelun markkinointi on parantunut myös. Vuoden 2017 arviossa palvelun markkinointiresurssien riittävyys oli 2,7, mutta parantunut vuoteen

2021 tultaessa 3,7 pisteeseen. Markkinoinnin parantumista tukevat myös muiden vastausten teemalliset sisällöt. Palvelun mainostaminen, tunnettuuden kasvattaminen, tiedotus ja markkinointi, myös paikallisesti nähtiin selkeästi tärkeimmäksi teemaksi, kun vuonna 2017 kysyttiin palvelun kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä. Edelleen vuonna 2021 markkinointi oli eniten mainintoja saanut teema, mutta määrällisesti teema oli edelliskertaa vähemmän esillä.

Palvelun kehittämisen kohentaminen ilmenee myös avoimissa teemoissa. Television mainoskampanjat ovat tukeneet palvelun tunnettuuden paranemista. Tällaista muutosta peräänkuulutettiin vuonna 2017, jolloin markkinoinnin kehittäminen näkyi sekä teemallisissa että numeerisissa arvioissa. Kehittämisen teemoista keräyskulujen suuruus ja niiden selkeämpi esittäminen työntekijöiden suuntaan on teema, joka ilmeni useammassa vastauskokonaisuudessa. Taustatiedoissa selvisi keräyskuluprosentin olevan 15 %, mikä on yleisellä kestäväällä tasolla. Keräyskulut ja keräyksien luvat ovat kunnossa, mutta vastausten perusteella näyttää, ettei niiden muodostuminen ole aivan selvillä diakoniatyöntekijöillä. Keräyskulujen ymmärtäminen voidaan melko helposti korjata paremmalla viestinnällä Kirkkopalveluista diakoniatyöntekijöiden suuntaan. Muutoinkin palautteissa ilmeni tarve saada informaatiota hyvistä käytännöistä ja valmiista ideoista, joita eri seurakunnilla on. Tällaisia voidaan kerätä säännölliseen uutiskirjeeseen niin työntekijöille kuin esimiehille seurakunnissa.

6.5 Käyttöönotto on koettu mielekkääksi hyvän teknisen tuen vuoksi

Kotimaanavun käyttäminen näyttää vastaajien mielestä varsin mielekkäälle. Vuoden 2017 ja 2021 välillä tulokset ovat varsin samansuuntaisia. Kokonaismielekyys on parantunut edellisen nelivuotiskauden aikana hieman. Kauden alussa keskiarvo oli 4,0 ja vuoden 4,1. Käyttöönottovaiheen sanallisia vastauksia tutkittaessa kaikkein mielekkäintä palvelussa ovat käyttöönotto- ja käyttövaihe. Kirkkopalvelujen kautta saatu henkilökohtainen tuki oli selkeästi yleisin teema. Palvelun kehittäminen sai 2017 kyselyssä vertailun heikoimmat arvion. Senkään saama 3,7 keskiarvo ei ollut varsin heikko. On merkille pantavaa, että kehittämisen keskiarvo on kohentunut vertailussa eniten verrattuna muihin. Tällä

perusteella vuoden 2017 jälkeen tehdyt ratkaisut ovat olleet oikean suuntaisia. Jatkossa Kirkkopalvelujen on hyvä kiinnittää edelleen huomiota palvelun henkilökohtaiseen tukeen. Sen merkitystä ei voida tulosten perusteella pitää vähäisenä käyttökokemuksen muodostumisessa.

Hyvästä teknisestä tuesta huolimatta, tuloksista käyvät ilmi tarpeet selkeämpään käyttöönottoon, käytäntöjen opastamiseen sekä Kirkkopalveluilta entistä parempaan vuorovaikutukseen seurakuntien kanssa. Kotimaanavun markkinointiin panostaminen voi auttaa seurakunnan markkinointiosaamisen kohentamiseen laajemminkin. Tämä tehtävä voisi sopia Kirkkopalvelujen tehtäväkenttään teemallisesti.

6.6 Työmäärä ei ole lisääntynyt käyttöönoton jälkeen merkittävästi

Vastaajien keskuudessa näyttää vallitsevan melko laaja konsensus, ettei työmäärä ole kasvanut merkittävästi palvelun käyttöönoton jälkeen. Tätä arviota tukee vastaajien ilmaisema yksittäisten keräyskohteiden kuukausittainen määrä, joka käytännössä oli vain muutamia kuukausittain. Mikäli työmäärä koettaisiin merkittävästi suuremmaksi kuin ennen käyttöönottoa, havainto voisi olla huoletuttava. Työntekijät näkivät vuonna 2017 työmäärän lisääntyneen entisestään vain 2,7 pisteen arvoisesti asteikolla 1–5, mutta vuonna 2021 entistä vähemmän, 2,4 pisteen verran. Työn kuormittavuuden tunnetta voidaan ajatella olevan jokseenkin vähemmän.

Sen sijaan vuonna 2017 työntekijät kokivat Kotimaanavun antaneen uutta intoa työhön hieman enemmän kuin tulokset antavat ymmärtää vuonna 2021. Muutos ei ole merkittävä, mutta kehittämisen kannalta palvelun käyttöön innostaminen ja motivointi voivat olla asioita, joihin on vaikutettavissa uusilla innovaatioilla ja keinoilla.

6.7 Palvelu on uudenlaista diakoniaa

Vuonna 2017 työntekijät toivat vastauksissa esille useimmin ajatuksen, jossa diakoniatyössä on tarpeen ottaa käyttöön uusia auttamiskeinoja. Kotimaanapu on yksi uusi keino auttaa. Sama teema ilmeni toiseksi useimmin myös vuonna 2021. Palvelun käytettävyyden helppous oli kuitenkin kaikkein merkittävin teema jälkimmäisellä kerralla. Tämän lisäksi innostusta työntekijöissä palvelun käyttöön lisäsi palvelun sisällölliset merkitykset. Näitä ovat tieto siitä, että ihmiset saavat avun entistä nopeammin ja erilaisissa tarpeissa. Innostusta palvelun käyttöön näyttää lisäävän mahdollisuus kohdistaa apua ja avun antamista entistä yksinkertaisemmin niin apua tarvitseville kuin auttajille. Käytännössä Kotimaanapu tuottaa entistä monipuolisemmat mahdollisuudet auttaa pienenevissä diakonian talousresursseissa.

6.8 Motivoinnilla ja asenteilla on Kotimaanavussa useita vaikuttimia

Vastausten perusteella tavalliset ihmiset ovat varsin motivoituneita auttamaan. Asiakkaiden tarpeita ja keräyskohteita voitaisiin tuottaa enemmänkin. Näkemys perustuu havaintoon, jossa hyvin laaditut keräyskohteet tuntuvat täyttyvän nopeammin kuin väljästi laaditut keräyskohteet. Tämän voidaan ajatella olevan yhteydessä tavallisten ihmisten ja työntekijöiden motivaatioon ja motiiveihin auttaa. Sellainen kohde, johon työntekijät ja auttajat voivat vaikuttaa motivoituneissa. Mikäli asiakkaan tarve on vaikeasti kuvattavissa, näyttää todennäköiseltä, että myös lahjoittajan näkökulmasta keräykseen osallistuminen on hankala mieltää kiinnostavaksi keräyskohteeksi. Siten asenteiden ja motivaation merkitys keräyskohteiden tuottamisessa on oleellisessa osassa palvelun tuottamista. Epäselvät lahjoituskohteet eivät täyty niin nopeasti kuin selkeät ja hyvät keräyskohteet.

Tutkimustuloksista piirtyy myös näkemys, että vanhemmilla työntekijöillä voi olla haasteita ottaa haltuun internetin tarjoamia mahdollisuuksia. Haasteet voivat joutua monista seikoista. Yleisesti ottaen tulokset eivät tue näkemystä, jossa uuden välineen käyttöönotto olisi alkuvaiheessa tai muutoinkaan aiheuttanut työhön

kuormittavuutta entisestään. Sanalliset arviot ovat oikeastaan päinvastaisia. Monissa vastauksissa uuden auttamiskanavan on todettu olevan tervetullut lisä auttamiskeinoihin. Uusien välineiden käyttöönottoon voi liittyä asenteita ja käsityksiä, miten työt tulee hoitaa. Vanhat työmenetelmät voidaan katsoa palvelevan edelleen aivan hyvin, vaikka näin ei välttämättä enää olisi. Lainsäädäntö tai muut toimintaympäristön muutokseen vaikuttavat seikat ovat voineet ajaa ajassa muutokseen. Kirkkopalvelut ovat muuttaneet ja voi entisestään muuttaa omalla panoksellaan käsityksiä nykyaikaisesta tavoista tehdä työtä. Digitalisaation mahdollisuudet eivät voi olla ainoastaan nuorempien työntekijöiden vastuu tai velvollisuus. Mikäli seurakunnissa on enemmän näkemystä, jossa vastuu on vain nuoremmilla työntekijöillä, kyse on johtamiseen liittyvistä haasteista. Hyvällä perustelulla, kompetenssin kasvattamisella, tehtävien jaoilla, työnkuvilla ja toimintaympäristön muutosten ymmärryksellä työntekijöiden osaamista voidaan kasvattaa. Kirkkopalvelut voi kouluttaa ja viestiä esihenkilöille seurakunnissa Kotimaanavun mahdollisuuksista edellinen tausta huomioiden. Kirkkopalvelujen tehtävä on pitää esillä diakonian innovatiivista kehittämistä.

6.9 Muita konkreettisia Kotimaanapuun liittyviä muutoksia ja lisäyksiä

Useammassa vastauksessa ehdotettiin selkeämpää käyttöönottomallia. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi käyttöönotto-oppaan avulla. Oppaassa voidaan esitellä konkreettisesti mitä tehdä, kun suunnittelee paikalliskeräystä, miten edetä, mitä tietoja ja lupia tarvitaan. Yhtä lailla oppaassa voidaan kertoa miten ja milloin maksatus tapahtuu. Siinä voi olla esimerkkejä selkeistä keräyskohteista. Vastauksista ei pääsääntöisesti välity, että keräyskohteiden avaaminen olisi kovin vaikeaa. Vuoden 2021 vastauksissa ilmenee toivetta, jos keräyksen aloittaminen helpottuisi tulevaisuudessa. Käyttöönotto-oppaalla Kirkkopalvelut voi palvella työntekijöitä melko helposti. Jatkokehitys tai -tutkimuskohteena voisi olla selkeä käyttöopas, johon olisi koottu tapausesimerkkejä ja hyviä käytänteitä.

Diakoniaa kehittävällä otteella tekevät työntekijät ehdottivat myös muutamia melko radikaaleja lisäyksiä palveluun, joissa voi olla siemen tulevaisuuden kehittämiseen. Sellaisenaan niiden toteuttaminen voi olla haasteellista, mutta hyvin

suunniteltuna ja toteutettuna voisivat toimiakin. Jatkotutkimus- tai kehityskohdeena voisi olla, miten Kotimaanavun kautta voitaisiin tehdä osto-osoituksia kauppoihin nykyisten diakoniatyön käytäntöjen kanssa. Olisiko Kotimaanapuun mahdollista liittää uusi ominaisuus, jolla voi toteuttaa osto-osoituksia kauppoihin tavalla tai toisella?

Toinen radikaalimpi ehdotus liittyy keräysten täyttymiseen. Mikäli lahjoittajilta saatu avustusmäärä viipyy tai ei täyty, voisiko puuttuvan summan kerätystä postista saada takuuna Kirkkopalvelut ry:ltä?

7 POHDINTA

Alun perin tutkimuksen valmistuminen oli suunniteltu jo vuoden 2017 lopulle. Tutkimukseen liittyvä kysely oli tarkoitettu lähetettäväksi kertaluonteisena. Opiskelu ja opinnäytetyön raportoinnin jatkaminen vuonna 2017 ei ollut mahdollista henkilökohtaisista syistä. Uusi mahdollisuus avautui vuonna 2021. Vuoden 2017 kyselyn vastausten pätevyyden kannalta tämä tarkoitti työn uudelleen arviointia. Päädyin toteuttamaan kyselyn uudelleen vuonna 2021. Pystyin kääntämään voitoksi alkuperäisen aikataulun epäonnistumisen. Kaksi aineistoa eri vuosilta mahdollisti vertailun ja aineiston tuoreuttamisen. Tilaajan kannalta lopputulos oli parempi. Havainnoista ja oivalluksista on kerrottu tuloksissa ja johtopäätöksissä.

Ylemmän tutkinnon tehneenä ja 27 vuotta työelämässä olleena monet arjen ilmiöt ovat tuttuja entuudestaan. Tästä huolimatta asetin tavoitteet uuden ammatillisen osaamisen kehittymiselle korkealle. Diakonian teologian yhdistäminen digitalisaatio-osaamiseen on haaste, jonka otin vastaan rohkeasti. Teemoina teologian, diakonian, varainhankinnan ja digitalisaation käsittely erillisinä kokonaisuuksina on minulle entuudestaan tuttua. Sen sijaan niiden yhdistäminen ehyeksi ammatilliseksi kokonaisuudeksi ja osaamiseksi vaatii tavoitteen nostamista korkealle. Koen onnistuneeni haasteen voittamisessa pitkäjänteisellä, rohkealla ja ahkeralla työllä. Opinnäytetyössä tutkimuskysymyksiä on yhdistetty teemoihin läpileikkäavasti. Niitä on kuvattu laajasti diakoniassa sekä työntekijöiden että vähäosaisimpien kautta. Tuloksilla on laajaa merkitystä sosiaali- ja terveysalan palvelutuotannossa ja omassa ammatillisessa kehittämisessä.

Tutkimuksessa on tarkasteltu Kotimaanavun käyttöönottoon liittyviä kysymyksiä erilaisten näkökulmien välityksellä. Diakoniatyön uusilla digitaalisilla menetelmillä on merkitystä diakonian kehittymiseen seurakunnissa. Voidaanko digitalisaation ajatella vieraannuttavan ihmisiä entisestään myös lähimmäisten auttamisesta? Suomessa on noin neljännesmiljoona vanhusta, jotka ovat digitaalisiaation ulkopuolella. Miten voimme auttaa heitä esimerkiksi Kotimaanavun kautta? Tuleeko meidän innovoida keinoja omaisille ja muille tukiverkostoille, jotta kehityksen ulkopuolella olevat voivat pysyä ajan tasalla ja saada edelleen apua.

Digitalisaatiossa on kyse olemassa olevien toimintamallien muuttamisesta, ei pelkästään olemassa olevien käytänteiden digitalisoinnista. Minulle digitoinnin ja digitalisaation merkityksen eron ymmärtäminen on ammatillisen kasvun kannalta oleellista. Yhtäältä olen pystynyt yhdistämään digitalisaation mahdollisuudet diakonia työssä. Toisaalta olen ymmärtänyt, että suuri joukko ihmisiä eriarvoistuu yhteiskunnassa, kun he eivät pysy mukana digitalisaatiokehityksessä.

Tämän työn aihe on työelämälähtöinen ja tehtävänasettelu on tehty yhdessä työelämän kanssa. Ammattialan näkökulmat ovat selkeästi esillä. Työ lähti liikkeelle jo vuonna 2016, kun Kirkkopalvelut ry:n kanssa sovittiin toteutettavaksi jatkotutkimus, jonka taustatyö perustuu Yrjösuuren ja Åströmin joulukuussa 2016 valmistuneeseen tutkimukseen. Tutkimus laajeni käsittämään vertailevan aineiston vuodelta 2021. Kotimaanavun käyttöönotto ja käyttämiseen liittyviä havaintoja on esitelty melko laajasti. Yrjösuuren ja Åströmin tutkimuksessa tuli ilmi työntekijöiden asenteiden ja motivaation merkitys palveluiden käytössä ja hyödyntämisessä. Kotimaanavun käyttöympäristö ja siihen liittyvät mahdollisuudet ja hankaluudet vaikuttivat Kirkkopalvelujen kanssa käytyjen ennakkokeskustelujen perusteella saman tyyppisiltä kuin Pyydä Apua ja vapaaehtoistyö.fi-palveluiden kanssa ilmeni. Yrjösuuren ja Åströmin tutkimuksessa tuli ilmi työntekijöiden asenteiden ja motivaation merkitys palveluiden käytössä ja hyödyntämisessä. Palvelun ominaisuuksien omaksuminen vaikuttavat merkittävästi motivaatioon ja asenteisiin palvelun käyttöä kohtaan. Sitä kautta niillä on yhteys palvelun käyttöön ja hyödyntämismahdollisuuksiin työn apuna (Yrjösuuri & Åström 2016, 2). Nämä tutkimustulokset näyttävät pätevän myös tässä tutkimuksessa.

Edellinen huomioiden tutkimuskysymysten kannalta asetelma on johdonmukainen, joskin tutkimusta olisi voinut rajata. Työn rajaus ylemmän tutkinnon jatkotutkimuksena ja rinnalla tuotti mittasuhteellisuuden haasteen. Perustutkintoa varten suppeampi työ olisi ollut perusteltu, mutta laajempi toteus tuki omaa ammatillista kasvuani. Toinen huomionarvoinen seikka on kyselyn laajentaminen kahteen kertaan kesken työn. Ensinnä kysely laajeni kaksinkertaiseksi, toisekseen vastausten vertailu eri vuosina lisäsi tuloksia. Tuloksia muodostui laajasti ja kunkin vastauksen relevanttiutta suhteessa tutkimuskysymyksiin olisi ollut paikallaan arvioida tarkemmin. Tulosten näkökulmasta teemoittelun jatkaminen ja jäsentäminen

olisi ollut tarpeellista. Olisin voinut arvioida myös esitettyjen tulosten merkitystä ja formaattia. Nämä tekemällä työmäärä olisi lisännyt ja laajentunut entisestään. Tämän vuoksi en päätenyt tarkempaan teemoitteluun. Kaikesta huolimatta työssä on vastattu kysymykseen, millaisia vahvuuksia ja heikkouksia Kotimaanavun käyttöönotossa ja käytössä ilmenee. Samoin on vastattu myös kysymykseen, millaisia uusia apukohteita ja käytännön menetelmiä voidaan kehittää Kotimaanavussa.

Näyttää myös sille, että palvelun ominaisuuksien sisäistäminen ja ominaisuuksien omaksuminen käyttöönottovaiheessa ja käytön aikana vaikuttavat motivaatioon ja asenteisiin palvelun käyttöä kohtaan (Yrjösuuri & Åström 2016, 2). Kirkkopalvelut näyttää onnistuneen pitämään kiinni hyvästä henkilökohtaisesta käytönopastamisesta ja palvelusta, kun työntekijät tarvitsevat apua. Sitä kautta palvelun käyttöön ja hyödyntämismahdollisuuksiin työn apuna on saatu apua myös Kotimaanavun käyttämisessä. Kehittämiskohteena havaittu käyttöopas ja Yrjösuuren ja Åströmin tutkimuksessa esitelty käyttöönoton porrasmalli, voivat olla käyttökelpoisia keinoa palvelua kehitettäessä (Yrjösuuri & Åström 2016, 58).

Seurakunnan johtamisessa ja teologisten painopisteiden muuttamisessa kirkon ja seurakuntien johtajien tulee tuntea tilanneherkkyyttä ja ottaa vastuuta. Uusilla diakonian työmenetelmillä seurakunnat ovat voineet toteuttaa koko seurakunnalle kuuluvaa diakonian karitatiivista tehtävää. Diakonian tehtävä seurakunnassa saattaa hyvinkin levittäytyä entistä enemmän kaikkien ulottuville. Seurakuntien johtajien tulisi pitää esillä tätä näkökulmaan ja mahdollistaa uusia menetelmiä. Tavalliset seurakuntalaiset ovat voineet auttaa apua tarvitsevia täyttäänsään keräyskohteita. On oletettavaa, että sama kehitys jatkuu edelleen. Voisiko tavalliset seurakuntalaiset auttaa joillakin muillakin keinoilla nykyistä helpommin?

Ymmärsin opinnäytetyötä tehdessäni diakoniatyön kaksi eri asetelmaa seurakunnissa. Omalle ammatilliselle ymmärrykselle ja miksei myös laajemmin diakoniatyössä tällä on perusteltua merkitystä. Toisaalta tarvitsemme tavallisia seurakuntalaisia diakoniatyöhön tekemään seurakunnan yleistä karitatiivista työtä. Tämän lisäksi tarvitsemme ammatillista diakoniatyötä muuttuvissa toimintaympäristöissä toteuttamaan sosiaalis-karitatiivisia tehtäviä, joita olemme tottuneet kutsumaan

tämän ja viime vuosisadan ajan diakoniatyöksi. Ymmärrän, että diakonian tehtävä on tuoda esiin ihmisten hätää ja pitää esillä niiden ihmisten asiaa, jota muu yhteiskunnan palvelutuotanto ei enää pysty hoitamaan. Tavallisten seurakuntalaisten mahdollisuus nykyisessä anonyymissä yhteiskunnassa voi olla haasteellista ilman palvelujen välittäjää tai köyhien ja osattomien puolesta puhujaa. Maa-hanmuutto, työttömyys, köyhyys, syrjäytyneisyys, kriisit ja muut arjen ilmiöt tarvitsevat pitkäjänteistä puolustamista. Diakoniaan vihkiytyneet diakoniatyöntekijät tarvitaan digitalisaatiosta huolimatta diakoniatyöhön huolehtimaan yhteiskuntamme eettisestä herkkyydestä reagoida yhteiskunnassa havaittuihin epäkohtiin ja paikkaamaan todettuja puutteita.

Tulosten perusteella on pääteltävissä, ettei avun tarvitsijat ole heterogeeninen joukko, joiden ongelmia voidaan ratkaista yksittäisen välineen avulla varsin helposti ja tehokkaasti. Tehostamista on toki tehtävissä ja siitä on saatavissa merkittäviäkin tuloksia. Toimintoja voidaan tehostaa viestinnällä, markkinoinnilla ja markkinoinnin automatisaatiolla. Tuloksissa ja tausta-aineistossa kuvataan, kuinka kunkin yksilön elämän haasteet voivat olla moniongelmaisia ja sen vuoksi epämääräisiä, mutta ilmiöinä toistuvia. Minulle marginalisaatioilmiöiden laajuuden ymmärtäminen aukesi laajojen teemoittelujen kautta. Ensin olin aikeissa jäsentää teemat yksiselitteisempiin kattokokonaisuuksiin. Havaitsin laajan teemoittelun olevan oleellinen näyttö Kotimaanavun asiakkaiden ja työntekijöiden ongelmatiikassa. Ammatillinen ymmärrykseni laajeni, kun näin, että Kotimaanavun keräyskohteiden täsmentäminen voi olla mahdollista tutkimalla ilmiöiden laajaa määrää. Näistä voi tehdä jatkopäätelmiä ja kehittää niitä palvelumuotoilun keinoin. Kotimaanavun keräyskohteiden käyttö edellyttää diakoniatyössä yksilön kohtaamista ja tarpeen yksilöivää tunnistamista.

Avun antajat voivat aidosti auttaa apua tarvitsevia uusilla keinoilla. Vaikka Kotimaanavun keräysten kokonaispotti on taloudelliselta arvoltaan toistaiseksi suhteellisen vaatimaton, niin kullakin keräyksellä on välitöntä merkitystä avun saajalle ja antajalle. Jokaisen avustuskohteen takana on arkisia tarpeita. Kotimaanavun keräyksillä on yhteiskunnallista merkitystä. Niiden avulla tuodaan esiin ammattialan piirissä havaittuja yhteiskunnallisia epäkohtia ja puututaan niihin. Diakonian asiakas saa rahallisen avustamisen lisäksi diakoniatyöntekijän tuen. Tätä

ei moni muu varainhankintaorganisaatio voi toteuttaa. Sen vuoksi voisi arvella niin lahjoittajien kuin avun saajakin arvostavan tätä. Minulle diakonina tämä merkitsee, että Kotimaanavun keräyskohteet ovat eurojaan suurempia.

LÄHTEET

- Ahonen, P., Lamminmäki, S., Suoheimo, M., Suokas M., Virtanen, P. (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali-, ja terveystalvelujen kehittämiseen*. Tekes.
- Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Hannula, A. (2007). *Systemaattinen tekstianalyysi*. Teoksessa Eija Syrjäläinen, Ari Eronen & Veli-Matti Värri (toim.) *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin*. Tampereen yliopistopaino.
- Helsingin yliopisto (i.a.). *Digitalisaatio jättää haavoittuvimpia ihmisiä ilman lakisääteisiä palveluja*. Saatavilla 10.11.2021 <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/hyva-yhteiskunta/digitalisaatio-jattaa-haavoittuvimpia-ihmisia-ilman-lakisaaiteisia-palveluja>
- Huttunen, R., Moilanen, P., Aaltola, J., Syrjälä, L., Jyrkämä, J., Kiviniemi, K., Kakkori, L., Lahtonen, M., Heikkinen, H., Moilanen Pentti, R., & Heikkinen, H. L. T. (1999). *Siinä tutkija missä tekijä: toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja*. Atena.
- Juujärvi, S., Pessa, K., Myyry, L., & Pessa, K. (2007). *Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa*. Tammi.
- Kalmanlehto, I. (2021). *Suullinen tiedonanto*. 8.3.2021.
- Kilgast, E. (2021). *Suullinen tiedonanto*. 8.11.2021.
- Kirkkopalvelut (i.a.). *Kirkkopalvelut – yhteisen hyvän rakentaja kirkon, yhteiskunnan ja ihmisten välillä*. Saatavilla 10.8.2021 <https://www.kirkkopalvelut.fi/me/>
- Kotimaanapu (i.a.-a). Useimmin esitetyt kysymykset. Saatavilla 8.11.2021 <https://kotimaanapu.fi/me-2/>
- Kotimaanapu (i.a.-b). *Kotimaanapu taustajärjestelmä*. Saatavilla 26.8.2021
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka. aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino.
- L26.11.193/1054. Kirkkolaki 26.11.193/154. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>

- L863/2019. Rahankeräyslaki 5.7.2019/863. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190863>
- Latvus, K. (2017). *Diaconia as care for the poor : critical perspectives on the development of caritative diaconia*. Kirkon tutkimuskeskus. https://evl.fi/documents/1327140/45386794/Diaconia+as+Care+for+the+Poor_53.pdf/54e8b4e5-4025-7e0c-44a8-ad4dd8faf4e0
- Latvus, K., Rehumäki, P. (2016). *Kolehti – merkitys, taustahistoria ja nykykäytäntö*. <https://evl.fi/documents/1327140/49545021/Kolehdin+teologia/1b7c9cc0-b2d3-f033-e423-c0d3e6947456>
- Näpärä, L. (i.a.). *Haastattelun lajityypit*. Saatavilla 28.8.2021 <https://spoken.fi/2180/>
- Poliisi. (i.a.). *Usein kysytyt kysymykset rahankeräyksistä ja rahankeräysluvista*. Saatavilla 26.8.2021 <https://poliisi.fi/usein-kysytyt-kysymykset-rahankerayksista-ja-rahankeraysluvista>
- Suomen ev.lut. kirkko (i.a.-a). *Karitatiivisuus*. Saatavilla 26.8.2021 <https://evl.fi/sanasto/-/glossary/word/Karitatiivisuus>
- Suomen ev.lut. kirkko (i.a.-b). *Kirkon omaisuus ja muut tulot*. Saatavilla 26.8.2021 <https://evl.fi/tietoa-kirkosta/talous/kirkon-omaisuus-ja-muut-tulot>
- Suomen ev.lut. kirkko (i.a.-c). *Kirkon talous*. Saatavilla 26.8.2021 <https://evl.fi/tietoa-kirkosta/talous>
- Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. (i.a.). *Kyselyaineiston dokumentointi ja raportointi*. Saatavilla 26.8.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/menetelma-opetus/raportointi/raportointi.html>
- Seeck, H. (2012). *Johtamisopit Suomessa : taylorismista innovaatioteorioihin*. Gaudeamus.
- Talousverkko (i.a.). *Yhdistyksen verotus ja verovapaus*. Saatavilla 1.10.2021 <https://www.talousverkko.fi/yhdistyksen-verotus-ja-verovapaus/>
- Tieke (i.a.). *Digi digi digi*. Saatavilla 16.8.2021 <https://tieke.fi/digi-digi-digi/>
- Tornikoski, P. (2021). *Suullinen tiedonanto*. 8.9.2021.
- VaLa ry (i.a.-a). *Varainhankinnalla saadaan tärkeää tuloa yhteisöille*. Saatavilla 16.8.2021 <https://www.vala.fi/varainhankinta-suomessa>

- VaLa ry (i.a.-b). *Ajankohtaista lainsäädännöstä*. Saatavilla 16.8.2021
<https://www.vala.fi/varainhankinta-suomessa/lainsaadanto>
- Vuokko, P. (2004). *Nonprofit-organisaatioiden markkinointi*. WSOY.
- Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Finn Le- cutra.
- Vilka, H. (2014). *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Tammi.
- Yrjösuuri, S., & Åström, J. (2016). *PYYDÄ APUA! SUURELLA SYDÄMELLÄ : Vapaaehtoistyön verkkopalvelu tehokkaammin käyttöön* [Opinnäy- tetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu].
<http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016112417336>
- Yhteisvastuu (i.a). *Kyselytutkimus yli 70-vuotiaille digitalisaatiosta ja sen vaiku- tuksista – tiivistelmä*. Saatavilla 1.8.2021 https://www.yhteisvas- tuu.fi/wp-content/uploads/2021/01/Tiivistelma-tuloksista_Kyselytut- kimus-yli-70-vuotiaille-digitalisaatiosta-ja-sen-vaikutuksista.pdf

KUVIOLUETTELO


Kuvio 1. Yli kymmenen keräyskohdetta avannutta organisaatiota syyskuun alun 2015 syyskuun alun 2021 välisenä aikana.....	11
Kuva 2. Kotimaanavun kohteiden täyttöaste ja summat	13
Kuvio 3. Kotimaanavun sivustolta kerätty 498 kohteen otos vuoden 2018–2021 väliseltä ajalta keräysteemoista	14
Kuvio 4. Työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2017	35
Kuvio 5. Työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2021	36
Kuvio 6. Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2017	37
Kuvio 7. Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2021	38
Kuvio 8. Kotimaanapu on tuonut muutoksia työhön vuonna 2017	39
Kuvio 9. Kotimaanapu on tuonut muutoksia työhön vuonna 2021	40
Kuvio 10. Miten palvelua markkinoidaan tällä hetkellä paikkakuntasi vuonna 2017.....	52
Kuvio 11. Miten palvelua markkinoidaan tällä hetkellä paikkakuntasi vuonna 2021.....	53

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Syyt keräysten taustalla, jotka ilmenivät 10 kertaa tai useammin ..	15
Taulukko 2. Ikäjakauma kyselyissä	24
Taulukko 3. Työkokemus nykyisissä työtehtävissä	25
Taulukko 4. Asukasmäärä työskentelypaikkakunnalla	25
Taulukko 5. Avattujen keräysten määrä	26
Taulukko 6. Kuukausittainen keräyspyyntöjen määrä vuoden 2017 kyselyssä ..	27
Taulukko 7. Kuukausittainen keräyspyyntöjen määrä vuoden 2021 kyselyssä ..	28
Taulukko 8. Vastausten perusteella teemoitetut keräyskohteet 2017	29
Taulukko 9. Vastausten perusteella teemoitetut keräyskohteet 2021	31
Taulukko 10. Keräyskohteet vuonna 2017, joista jouduttiin kieltäytymään	32
Taulukko 11. Keräyskohteet vuonna 2021, joista jouduttiin kieltäytymään	34
Taulukko 12. Työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2017	34
Taulukko 13. Työnantajien resurssien riittävyys vuonna 2021	35
Taulukko 14. Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2017	36
Taulukko 15. Kotimaanavun käyttämisen mielekkyys vuonna 2021	37
Taulukko 16. Kotimaanapu on tuonut muutoksia työhön vuonna 2017	38
Taulukko 17. Kotimaanapu on tuonut muutoksia työhön vuonna 2021	39
Taulukko 18. Vastausten perusteella teemoitettuja vastaajien käyttöönoton positiivisia kokemuksia vuonna 2017	40
Taulukko 19. Vastausten perusteella teemoitettuja aiheita, jotka aiheuttavat vastaajille epäilyksiä ja hankaluutta vuonna 2017	41
Taulukko 20. Vastausten perusteella teemoitettuja vastaajien käyttöönoton positiivisia kokemuksia vuonna 2021	42
Taulukko 21. Vastausten perusteella teemoitettuja aiheita, jotka aiheuttavat vastaajille epäilyksiä ja hankaluutta vuonna 2021	43
Taulukko 22. Vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, jotka innostavat palvelun käyttöönottoa ja käyttämistä vuonna 2017	44
Taulukko 23. Vastausten perusteella teemoitettuja kokemuksia, jotka innostavat palvelun käyttöönottoa ja käyttämistä vuonna 2021	45
Taulukko 24. Teemoja, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi avun tarvitsijoita entistä paremmin vuonna 2017 ..	46
Taulukko 25. Teemoja, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi avun tarvitsijoita entistä paremmin vuonna 2021 ..	48
Taulukko 26. Kokemuksia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi diakoniatyötä entistä nykyaikaisemmin vuonna 2017	49
Taulukko 27. Kokemuksia, joilla palvelua voidaan jatkossa kehittää ja tehostaa entisestään, jotta se palvelisi diakoniatyötä entistä nykyaikaisemmin vuonna 2021	51
Taulukko 28. Muuta sanottavaa Kotimaanapu palveluun liittyen vuonna 2017 ..	54
Taulukko 29. Muuta sanottavaa Kotimaanapu palveluun liittyen vuonna 2021 ..	55

LIITE 1. Kyselyn kysymykset



 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

Varsinaisia kysymyksiä on taustatietojen lisäksi 13 kappaletta.

Kysymyksiin riittää ytimekkäät vastaukset.

Taustatietoja lukuunottamatta kaikkiin kysymyksiin ei ole pakko vastata.

Mikäli haluat osoittaa vastauksen tueksi kirjallisia lähteitä tai paikallisia tilastoja esimerkiksi Internetissä, niin voit liittää vastaukseen Internet osoitteen tai kirjallisuusviitteen.

Tutkimuksen aihe: Kotimaanapu.fi -palvelun käyttäminen, työntekijöitä motivoivat ja estävät tekijät.

Tavoite: Tutkia Kirkkopalveluiden Kotimaanapu.fi –verkkopalvelun käyttöönoton prosessia ja palvelun käyttämiseen liittyviä seikkoja. Tutkimuksella selvitetään Kotimaanapu.fi -verkkopalvelun käyttäjien, työntekijöiden asenteita ja motivaatiota. Millaiset asenne ja motivaatiotekijät edistävät, ja millaiset estävät palvelun käyttöä?

Tutkimuksen tilaaja: Kirkkopalvelut ry, Hannu Harri

Tutkimuksen aika: 1.5.-31.5.2021

Tutkimuksen tekijä ja yhteystiedot:

Jarkko Åström

jarkko.astrom@student.diak.fi

puh. 040 512 6181

DIAK Helsinki Sosiaali- ja terveysalan amk-tutkinto, Diakonia –koulutusohjelma

Vastaajan sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- Muunsukupuolinen

Vastaajan ikä *

- 18-34 v.
- 35-50 v.
- yli 50v.

Kuinka monta vuotta olet toiminut nykyisissä tehtävissäsi? *



Kuinka monta keräystä olet käynnistänyt?

- 0
- 1
- 2-5
- 6 tai enemmän

Minkä verran palveluun tulee keräyspyyntöjä kuukaudessa?

Minkälaisia keräyspyyntöjä tulee tyypillisimmin?

Mikäli teille tulee keräyspyyntöjä, joihin joudutte vastaamaan kieltävästi, niin millaisia ne ovat ja miksi joudutte kieltäytymään niistä?

Kotimaanapu.fi -palvelun hoitamiseen työnantajan varaamat resurssit ovat riittäviä, kun arvioidaan

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Työaika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden määrää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välineitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun markkinointia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kotimaanapu.fi -palvelun käyttäminen on mielekästä

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Ideointivaiheessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suunnitteluvaiheessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttöönottovaiheessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytön aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelua kehitettäessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kotimaanapu.fi -palvelu on tuonut muutoksia työhön

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Työmäärä on lisääntynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työmäärä kohdistuu sopivasti Kotimaanapu.fi palveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotimaanapu.fi palvelu on helpottanut työtehtäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotimaanapu.fi palvelu on antanut uutta intoa työhön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millaisena koit Kotimaanapu.fi -palvelun käyttöönoton ja mitkä seikat siihen vaikuttivat?

Mitä asioita Kotimaanapu.fi -palvelun tulisi jatkossa kehittää ja tehostaa, jotta se palvelisi avun tarvisijoita entistä paremmin?

Mitkä tai millaiset tekijät innostavat Kotimaanapu.fi -palvelun käyttöön ottamista ja käyttöä?

Mitä asioita kotimaanapu.fi -palvelun tulisi jatkossa kehittää ja tehostaa, jotta se palvelisi diakoniatyötä entistä nykyaikaisemmin?

**Miten palvelua markkinoidaan tällä hetkellä paikkakunnallasi?
(Voit valita yhden tai useamman)**

- Internet -sivustot
- Some
- Seurakunnan omat painetut tiedotteet
- Osoitteellinen painettu printtimainonta
- Osoitteeton painettu printtimainonta
- Sanoma- ja aikakauslehtimainonta
- Radiomainonta
- Televisiomainonta
- Elokuvamainonta
- Ulkomainonta
- Tapahtumat
- Messut
- Jumalanpalvelukset
- Muu sponsorointiin liittyvä mainonta
- Mainoslahjat
- Suoraan kontaktointiin eri tahoihin suullisesti
- Verkostoituminen
- Muita keinoja

Mitä muuta haluaisit sanoa Kotimaanapu.fi -palveluun liittyen?

Edellinen

Lähetä

LIITE 2. Sähköpostisaate

Kotimaanapu.fi -käyttäjäkysely



Osallistu kyselyyn

Kyselyn tarkoitus on tutkia Kotimaanapu.fi -verkkopalvelun käyttöä, käyttäjien, työntekijöiden asenteita ja motivaatiota.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja perustuu luottamuksellisuuteen tietojen käsittelyssä.

Tutkimuksen taustaa:

Tutkimus on syksyllä 2016 tehdyn opinnäytetyön jatkotutkimus. Tutkimuksen ensimmäinen vaihe toteutettiin syksyllä 2016 osana Sirke Yrjösuuren ja Jarkko Åströmin Sosiaalialan Ylempää korkeakoulututkintoa. Ensimmäisen osan nimi on: PYYDÄ APUA! SUURELLA SYDÄMELLÄ. Toinen vaihe toteutettiin toukokuussa vuonna 2017, jolloin kysyttiin samat kysymykset kuin tässä kolmannessa vaiheessa.

Tutkimukseen kutsutut henkilöt on valittu Kotimaanapu.fi -palvelua käyttävien tai käyttöönottoa suunnittelevien seurakuntien työntekijöiden joukosta. Yhteystiedot on saatu Kirkkopalvelut ry:ltä. Yhteystietoja ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Tutkimusaineiston keruun tapahtuu Webropol -teemakyselynä. Kerätty aineisto kootaan ilman osallistujien tunnistetietoja. Kaikki tutkimuksen aina yksilöivät tunnistetiedot peitetään tai muutetaan: työntekijöiden nimet, organisaatio, tapahtumien nimet, paikkakunta tiedot.

Aineistoa käytetään ainoastaan tutkimustarkoitukseen. Sitä voidaan käyttää myös mahdollisissa jatkotutkimuksissa myöhemmin. Aineiston säilyttäminen tapahtuu tutkijalla sähköisesti luettavassa muodossa. Tutkijoiden tiedossa on osallistujien yhteystiedot mahdollisia tarkennuksia varten.

Tutkimuksen tekijä ja yhteystiedot:

Helsingin DIAK Sosiaali- ja terveysalan amk-tutkinto,
Diakonia koulutusohjelma
Jarkko Åström
jarkko.astrom@student.diak.fi
040 512 6181

Osallistu kyselyyn

LIITE 3. Sähköpostimuistutus

Kotimaanapu.fi - käyttäjäkysely



[SurveyLink]

Mustithan vastata Kotimaanapu.fi - käyttäjäkyselyyn.

Vastauksia on kertynyt melko vähän. Palvelun kehittämisen mahdollisuudet paranevat, kun saamme enemmän vastauksia. Kysely on varsin maltillisen laajuinen. Varsinaisia kysymyksiä on taustatietojen lisäksi 13 kappaletta. Kysymyksiin riittää ytimekkäät vastaukset. Taustatietoja lukuunottamatta kaikkiin kysymyksiin ei ole pakko vastata.

Kyselyn tarkoitus on tutkia Kotimaanapu.fi -verkkopalvelun käyttöä, käyttäjien, työntekijöiden asenteita ja motivaatiota.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja perustuu luottamuksellisuuteen tietojen käsittelyssä.

Tutkimuksen taustaa:

Tutkimus on syksyllä 2016 tehdyn opinnäytetyön jatkotutkimus. Tutkimuksen ensimmäinen vaihe toteutettiin syksyllä 2016 osana Sirke Yrjösuuren ja Jarkko Åströmin Sosiaalialan Ylempää korkeakoulututkintoa. Ensimmäisen osan nimi on: PYYDÄ APUA! SUURELLA SYDÄMELLÄ. Toinen vaihe toteutettiin toukokuussa vuonna 2017, jolloin kysyttiin samat kysymykset kuin tässä kolmannessa vaiheessa.

Tutkimukseen kutsutut henkilöt on valittu Kotimaanapu.fi -palvelua käyttävien tai käyttöönottoa suunnittelevien seurakuntien työntekijöiden joukosta. Yhteystiedot on saatu Kirkkopalvelut ry:ltä. Yhteystietoja ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Tutkimusaineiston keruun tapahtuu Webropol -teemakyselynä. Kerätty aineisto kootaan ilman osallistujien tunnistetietoja. Kaikki tutkimuksen aina yksilöivät tunnistetiedot peitetään tai muutetaan: työntekijöiden nimet, organisaatio, tapahtumien nimet, paikkakunta tiedot.

Aineistoa käytetään ainoastaan tutkimustarkoitukseen. Sitä voidaan käyttää myös mahdollisissa jatkotutkimuksissa myöhemmin. Aineiston säilyttäminen tapahtuu tutkijalla sähköisesti luettavassa muodossa. Tutkijoiden tiedossa on osallistujien yhteystiedot mahdollisia tarkennuksia varten.

Tutkimuksen tekijä ja yhteystiedot:

Helsingin DIAK Sosiaali- ja terveysalan amk-tutkinto,
Diakonia koulutusohjelma
Jarkko Åström
jarkko.astrom@student.diak.fi
040 512 6181

[SurveyLink]