

# VERTAISNEUVOJEN MOTIVAATIOTIMANTTIA ETSIMÄSSÄ

Selvitys vapaaehtoisten vertaisneuvojen motivaatiosta

Hindrell Taina

Westerinen Heidi

Opinnäytetyö, kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Helsinki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Hindrell, Taina & Westerinen, Heidi. Vertaisneuvojen motivaatiotimanttia etsimässä. Selvitys vapaaehtoisten vertaisneuvojen motivaatiosta. Kevät 2018. 46 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, moninaisuus- ja monikulttuurisuus suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut kartoittaa vapaaehtoisten vertaisneuvojen motivaatiotekijöitä vertaisneuvojen näkökulmasta ja saada hankkeelle mahdollisia kehittämissuhteita koskien koulutusta ja toimintaa. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Järvenpään sosiaalisen kuntoutuksen SOSKU-osahankkeen kanssa.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin sähköinen kysely ja tämä toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Kyselyn kohderyhmäksi rajattiin vertaisneuvojakoulutuksen suorittaneet 20 henkilöä. Kvantitatiivinen aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä ja kvalitatiivinen aineisto analysoitiin teorialähtöisesti. Saadut vastaukset peilattiin vapaaehtoisuuden motivaation timanttimallin mukaisiin ulottuvuuksiin.

Opinnäytetyön tuloksista nousi tärkeimmiksi motivaatiotekijöiksi auttamisen halu, sosiaaliset kontaktit, omien arvojen toteutuminen ja mahdollisuus vaikuttaa vertaisneuvojatoimintaan sekä toiminnan kehittämiseen. Kehittämissuhteet liittyivät koulutuksen sisältöön ja toimintapaikan valintaan.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää suunniteltaessa tulevia vertaisneuvojakoulutuksia, vertaisneuvojatoimintaa ja valitessa vertaisneuvojen toimintapisteitä. Vertaisneuvojatoiminnan jatkuvuuden ja kehittämisen kannalta on motivaatiotekijöiden säännöllinen tutkiminen tärkeää.

Johtopäätöshetkenä esitämme vertaisneuvojen motivaatiotekijöiden seuraamista säännöllisillä teemahaastatteluilla.

Asiasanat: motivaatio, vapaaehtoisuuden motivaation timanttimalli, vertaisneuvoja, vapaaehtoistoiminta

## ABSTRACT

Hindrell, Taina and Westerinen, Heidi. In search of peer advisors' motivational factors. 46 p., 2 appendices. Language: Finnish. Spring 2018. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

This bachelor's thesis focuses on peer advisors. The aim was to find out and describe peer advisors' motivational factors and to define development proposals for the social project of rehabilitation named the Sosku-Järvenpää subproject. Both quantitative and qualitative research methods were used in the thesis and the data was collected by an electronic questionnaire.

The approach of this study was based on the octagon model of volunteer motivation by Anne Birgitta Yeung. The qualitative data were analyzed by using the octagon model of volunteer motivation and the quantitative data by the content analysis method.

As a result of the study, main results indicated that the peer advisors most significant motivational factors were a desire to help, social contacts, a realization of their own values and the possibility to develop and influence to peer advisors' activity. Results of this study can be utilized in the planning of future training for peer advisors and for creating activities as well as choosing the places for peer advising.

Keywords: motivation, the octagon model of volunteer motivation, peer advisor, voluntary work

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 VERTAISNEUVOJATOIMINTA.....	7
2.1 Järvenpään SOSKU-osahanke ja vertaisneuvojakoulutus .....	7
2.2 Vapaaehtois- ja vertaistoiminta .....	9
3 VAPAAEHTOISMOTIVAATIO JA TIMANTTIMALLI.....	12
3.1 Motivaatio .....	12
3.2 Vapaaehtoistoiminnan motivaatiotutkimukset.....	13
3.3 Vapaaehtoismotivaation timanttimalli .....	15
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	18
4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite .....	18
4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu .....	18
4.3 Aineiston analyysi.....	21
4.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	21
5 TULOKSET .....	24
5.1 Kyselyn tulokset .....	24
5.2 Vertaisneuvojien motivaatiotimantti .....	31
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	37
7 POHDINTA .....	41
LÄHTEET .....	44
LIITTEET .....	47
LIITE 1: Vertaisneuvojakoulutuksen sisältö .....	47
LIITE 2: Kyselyn esittelykirje ja kyselylomake .....	49

# 1 JOHDANTO

Vertaisneuvojatoiminta on uutta ja innovatiivista vapaaehtoistoimintaa vertaiselta vertaiselle. Tässä opinnäytetyössä vertaisneuvonnalla ja -toiminnalla tarkoitetaan Järvenpään SOSKU-osahankkeessa keväällä 2016 toteutetun vapaaehtoisen vertaisneuvojakoulutuksen suorittaneiden maksutonta ja luottamuksellista apua sähköisissä asiointipalveluissa. Vertaisneuvojakoulutus- ja toiminta on osa Järvenpään SOSKU-osahanketta, joka kuuluu valtakunnalliseen sosiaalisen kuntoutuksen (SOSKU) kehittämishankkeeseen. Hankkeessa sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaiset ja asiakkaat ideoivat, luovat, kehittävät ja testaavat yhdessä sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja. (THL. Tutkimus ja asiantuntijatyö. Tutkimus ja hankkeet. SOSKU kehittää sosiaalista kuntoutusta.)

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa Järvenpään SOSKU-osahankkeessa toteutetun vertaisneuvojakoulutuksen käyneiden motivaatiotekijöitä heidän näkökulmastaan ja tuottaa hankkeelle kehittämissuhteita. Tästä tavoitteesta muodostui tutkimuskysymys opinnäytetyöhömme. Mikä motivoi toimimaan vertaisneuvojana?

Tutustuimme työharjoittelun kautta Järvenpään SOSKU-osahankkeeseen. Osahankkeen järjestämän vertaisneuvojakoulutuksen tavoitteena oli antaa tuleville vertaisneuvojille tietoa eri virastojen ja palvelujen toiminnasta, sekä sähköisestä asioinnista. Vertaisneuvojatoiminta on uutta ja tärkeää toimintaa, koska kuntien ja virastojen palvelut siirtyvät yhä enemmän sähköisiin palveluihin ja kaikilla kansalaisilla ei ole osaamista tai mahdollisuutta näiden palvelujen käyttämiseen.

Valitsimme tämän opinnäytetyömme aiheeksi, koska halusimme selvittää vapaaehtoistoiminnassa mukana olevien motiiveja tarkemmin ja erityisesti sitä, mikä saa vapaaehtoisen antamaan maksuttomasti omaa aikaansa ja osaamistaan toisten ihmisten hyväksi. Vapaaehtoinen vertaisneuvojatoiminta on mielestämme ajankohtainen, tärkeä ja kiinnostava tutkimuksen aihe.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä käytämme Anne Birgitta Yeungin (2005) kehittämää vapaaehtoismotivaation timanttimallia. Tutkimus on sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen ja aineistonkeruumenetelmänä on käytetty sähköistä kyselyä.

Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää vertaisneuvojatoiminnan ja tulevien koulutusten kehittämisessä sekä vertaisneuvojen motivaation ylläpitämisessä.

## 2 VERTAISNEUVOJATOIMINTA

### 2.1 Järvenpään SOSKU-osahanke ja vertaisneuvojakoulutus

Järvenpään SOSKU-osahanke on osa valtakunnallista sosiaalisen kuntoutuksen SOSKU-kehittämishanketta. Valtakunnallisen hankkeen tavoitteena on parantaa työelämän ulkopuolella ja heikoimmassa markkina-asemassa olevien työ- ja toimintakykyä, sekä tukea ihmisen sosiaalista osallisuutta. SOSKU-hanketta hallinnoi Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL ja rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto ESR. Hanketta toteutetaan vuosina 2015-2018. (Ruut & Hietala 2016.) Hankkeessa sosiaali- ja terveystalveluiden ammattilaiset ja asiakkaat ideoivat, luovat, kehittävät ja testaavat yhdessä sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja. (THL. Tutkimus ja asiantuntijatyö. Tutkimus ja hankkeet. SOSKU kehittää sosiaalista kuntoutusta.)

SOSKU-osahanketta toteutetaan Järvenpään kaupungin sosiaalisen kuntoutuksen yksikössä ja kohderyhmänä on sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat. Osahankkeen tavoitteita ovat muun muassa sosiaalisen kuntoutuksen kokonaisuuden ja tarjottavien palveluiden selkeyttäminen, asiakkaan siirtymävaiheiden vahvistaminen, sekä asiakkaan sosiaalisen kuntoutuksen prosessi. Tavoitteissa on kiinnitetty erityisesti huomiota siirtymävaiheiden palveluiden ja sieltä eteenpäin siirtymisen kuvaamiseen sekä tarkoituksenmukaisten palvelujen ja toimien löytämiseen prosessin eri vaiheissa muun muassa kehittämällä kokemusasiantuntija- ja vertaistoimintaa sekä kolmannen sektorin yhteistyötä. (Järvenpään kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvelut. Sosiaalipalvelut. Sosiaalinen kuntoutus. SOSKU- hanke.)

Järvenpään SOSKU-osahanke toteutti halukkaille vapaaehtoisille neljän kuukauden mittaisen vertaisneuvojakoulutuksen keväällä 2016. Koulutuksen suunnittelun pohjana käytettiin Stop Huumeille ry:n kehittämää Fattaluuta-mallia (Fattaluuta). Mallissa koulutetaan vertaisia toimimaan neuvonantajina ja tulkkeina ihmisille, jotka tarvitsevat apua eri palveluissa kuten asioimisessa sosiaali-

toimistossa, Kelassa sekä avustamaan sähköisten palveluiden käytössä. Vastaavanlainen koulutus on järjestetty Turun A-killan Virtaa vertaisuudesta hankkeessa, jossa koulutettiin vertaishenkilöitä, jotka antavat tukea sosiaali- ja terveyspalveluasointia varten (Turun A-killan Luukkukaveri). Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus on järjestänyt vuonna 2004 nuorille vertaisneuvojakoulutuksen tavoitteena antaa heille mahdollisuuden toimia jatkossa eri nuorisotiedotuksen ja -neuvonnan toimipisteissä vertaisneuvojina (Huopio ym. 2004, 6–9).

Järvenpään SOSKU-osahankkeen järjestämän vertaisneuvojakoulutuksen tavoitteena oli antaa tuleville vertaisneuvojille tietoa eri virastojen sähköisten palveluiden verkkotoiminnasta. Koulutuksessa kävi luennoitsijoita muun muassa Kelasta, sosiaalitoimesta, edunvalvonnasta, kaupungin vuokra-asuntotoimistosta. Koulutukseen sisältyi myös päivystystoimintaa kerran viikossa Järvenpään kirjaston päivystyspisteessä (liite 1).

Koulutukseen osallistui yhteensä 34 henkilöä ja sen suoritti hyväksytysti 20 henkilöä. Koulutuksen jälkeen oli halukkailla mahdollisuus jatkaa vertaisneuvojana kirjastopäivestyksissä ja vuonna 2017 tammikuusta alkaen Järvenpään uuden sosiaali- ja terveystalon päivestyksissä. Koulutus oli avoin ja maksuton kaikille kiinnostuneille, jotka olivat halukkaita auttamaan ihmisiä eri virastojen sähköisten palvelujen käytössä. Koulutukseen osallistuminen edesauttoi myös henkilöä itseään. Koulutuksen jälkeen annettiin mahdollisuus valita, haluaako jatkaa vertaisneuvojana toimimista muille vai toimiiko vain itselleen ja läheisilleen. (Järvenpään kaupunki. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Sosiaalipalvelut. Sosiaalinen kuntoutus. SOSKU-hanke.)

Digitaalisen teknologian yleistymisen on muuttanut valtion ja kuntien erilaiset viranomaispalvelut sähköisiksi palveluiksi. Tähän muutokseen sopeutuminen on haasteellista sähköisiin palveluihin tottumattomille verrattuna aiemmin totuttuun toimintamuotoon varsinkin viranomaisasioinneissa. Vertaisneuvojatoiminta tässä kontekstissa on uutta ja innovatiivista toimintaa, johon ei löydy valmiita toimintamallia. Jokaisen toimijan on itse räätälöitävä koulutus ja toiminta omaan



toimintaympäristöönsä sopivaksi kartoittamalla sekä asiakkaiden että eri virastojen ja palveluntarjoajien tarpeet vertaisneuvonnalle.

## 2.2 Vapaaehtois- ja vertaistoiminta

Vapaaehtoistoiminta määritellään sellaiseksi toiminnaksi, johon yksilö sitoutuu omasta vapaasta tahdostaan. Vapaaehtoistoimintaa tehdään vapaa-ajalla, eikä siitä yleensä makseta rahallista korvausta. Vapaaehtoistoimintaa tehdään niillä tiedoilla ja taidoilla, joita tavallisella ihmisellä on hyödyntäen omaa elämänkemustaan ja persoonallisuuttaan. Vapaaehtoistyön tulee olla perustehtäviltään sellaisia, että niissä ei vaadita ammatillista osaamista ja niiden tulee myös soveltua vapaaehtoistyöhön. (Mykkänen-Hänninen 2007, 5, 11.)

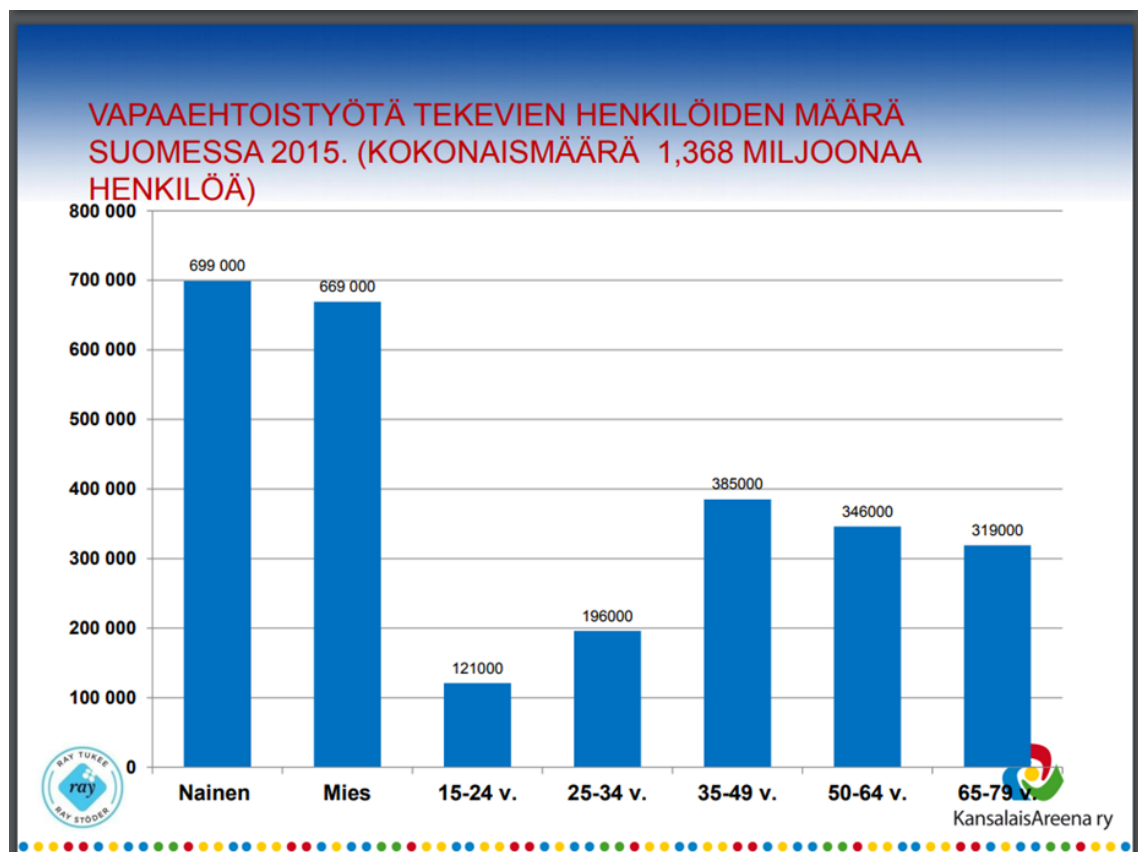
Opinnäytetyössämme vertaisneuvonnalla ja -toiminnalla tarkoitetaan vapaaehtoisten vertaisneuvojakoulutuksen suorittaneiden vertaisneuvojien maksutonta ja ehdottoman luottamuksellista apua vertaisilleen erilaisten palvelujen löytymisessä kuten sähköisissä palveluissa auttamista, konkreettista apua esimerkiksi asunto-, perustoimeentulotuki- tai työmarkkinatukihakemuksen löytymisessä ja täyttämisessä. Vertaisneuvojat auttavat aina asiakaslähtöisesti asiakkaan tarpeiden mukaan. Jos asiakkaan ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä kyseessä olevaan palveluntarjoajaan tai virastoon.

Vapaaehtoistoiminnalla ja vertaistuella on tunnistetusti yhteiskunnallista merkitystä, vaikutus korostuu erityisesti vaikeissa elämänvaihetilanteissa. Vertaistoiminnalla on vahva ennalta ehkäisevä merkitys, mutta se ei kuitenkaan korvaa ammattilaisen antamaa terapiaa. Vertaistoiminnan määrittelemisen yhteen ainoaan määrittelyyn todetaan olevan hankalaa ja se kaipaaisikin tarkempaa ja yhtenäistä määritelmää. (Laimio & Karnell 2010, 11–12.)

Vapaaehtoistoimintaa tehdään yleensä aina jossakin kontekstissa lähipiirissä kuten sukulaisten ja naapuruston kesken sekä laajemmassa yhteisössä kuten seurakunnassa, kaupunginosassa, kunnassa, järjestössä tai yhdistyksessä. Ihmiset ovat halukkaita tekemään vapaaehtoistyötä sellaisissa yhteisöissä, jotka koetaan itselle tärkeiksi ja jotka tuottavat tekijälleen henkilökohtaista mielihyvää. (Harju 2005, 58, 75.)

Vapaaehtoistoimintaa on tehty yhteiskunnassa kaikkina aikoina, mutta nykyisin on vapaaehtoistoiminnasta tullut entistä suurempi ja tärkeämpi osa kansalais-toimintaa. Julkisen sektorin tukena sosiaali- ja terveysalalla toimii nykyisin lukui-sa määrä yhdistyksiä ja järjestöjä, jotka tarjoavat vapaaehtois- ja vertaistoimin-taa sekä vertaistukihenkilöpalvelua. Järjestöt tuottavat noin 20 % kaikista sosi-aalipalveluista. Ne muodostavat merkittävän osan palvelujärjestelmää kuitenkin ilman lakisääteistä palvelujen järjestämisvelvollisuutta. (Mykkänen-Hänninen 2007, 19.)

Suomalaiset osallistuvat aktiivisesti vapaaehtoistointaan, sillä vapaaehtoistyö koetaan hyödylliseksi ja arvokkaaksi. Vapaaehtoistoiminnassa on mukana 1,4 miljoonaa suomalaista tämä ilmenee Kansalaisareenan, HelsinkiMission ja kirk-kohallituksen vuonna 2015 teettämästä tutkimuksesta. Tilaston mukaan joka kolmas (32,7 %) kansalaisista ilmoitti tehneensä vapaaehtoistyötä viimeisen neljän viikon aikana. Vapaaehtoistyötä tehdään keskimäärin 18 tuntia kuukau-nessa. Tuntimäärä on lisääntynyt vuodesta 2010. Vapaaehtoistyötä tehdään nykyisin lähes 170 000 henkilötyövuotta, kun lukema oli 146 000 vuonna 2010. (2015, 7.)



KUVIO 1. Vapaaehtoistyötä tekevien henkilöiden määrä v. 2015

Vapaaehtoistoimintaan lähdetään yleensä halusta auttaa ja halusta toteuttaa itseään, koska se ei aina ole mahdollista tämän päivän työelämässä. Ihmisillä on halu tehdä hyviä tekoja ja yhteisen hyvän eteen toimiminen kansalaistoiminnassa antaa siihen hyvän mahdollisuuden. Ihmisen tarve kuulua johonkin ja tulla hyväksytyksi omana itsenään, sekä olla osa jotakin yhteisöä ei nyky-yhteiskunnassa aina toteudu kaikkien kohdalla. Työttömyys ja yksinäisyys ovat lisääntyneet huomattavasti tämän päivän Suomessa. Vapaaehtoistyö on yksi vaihtoehto osallistumiselle, toiminnalle, yhteisöön kuulumiselle ja mukana olemiselle. Vapaaehtoistoiminnassa kansalaisyhteiskunnassa toimitaan sydämellä ja tunteella, eikä tehdystä työstä odoteta palkkioita. (Harju 2007, 13.)

### 3 VAPAAEHTOISMOTIVAATIO JA TIMANTTIMALLI

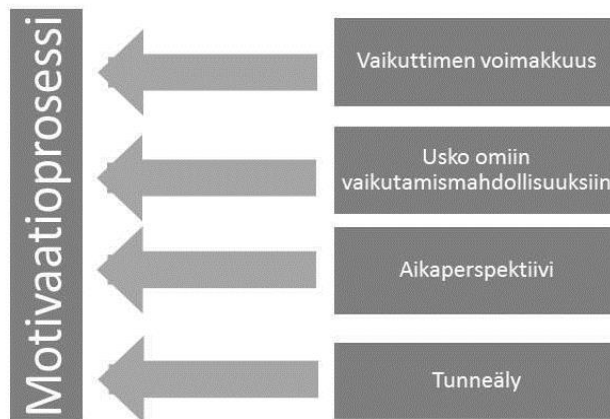
#### 3.1 Motivaatio

Ruhotien (1998, 36–37) mukaan motivaation kantasana on motiivi. Motiiveilla on usein viitattu tarpeisiin, haluihin, vietteihin, sisäisiin yllykkeisiin ja palkkioihin sekä rangaistuksiin. Motivaatiolla tarkoitetaan motiivien aikaansaamaa tilaa. Useimmat määritelmät kuvaavat motivaatio-käsitettä suureena, jonka komponentteina voidaan erottaa vireys ja suunta. Lähtökohtana voidaan pitää joko yksilön kokonaistilaa tai toimintaa aikaansaavia prosesseja. Kirjoituksessaan Niermeyer & Seyffert (2004, 12–13.) toteavat motivaation koostuvan monen tekijän yhteisvaikutuksesta, eikä sen katsota olevan ominaisuus vaan tietyn prosessin tulos. Kirjoittajien mukaan motivaatiotekijät vaikuttavat eri tavoin ja tekijät ovat myös verkostoituneet keskenään.

Yeung (2005, 83–84) kirjoittaa motivaation vahvasta vaikutuksesta vapaaehtoistoimintaan osallistumisessa ja motivaation toimivan vapaaehtoistoiminnan kivi-jalkana. Vapaaehtoistoimijan henkilökohtainen motivaatio on vapaaehtoistyön toteutumisen ja jatkuvuuden ydinasia. Yeung pitää vapaaehtoisuuden tutkimista tärkeänä ja vaativana tutkimusalueena ja tähän samaan johtopäätökseen tulimme tässä opinnäytetyössä.

Motivaatioteorialla taustoitetaan vapaaehtoisten motivaatiota vapaaehtoistoimintaan. Motivaatio on tiettyyn tilanteeseen liittyvä yksilön muuttuva henkinen tila, joka määrää millä vireydellä ja mihin suuntautuneena hän toimii (Peltonen, Ruhotie 1992, 16). Motivaatioon vaikuttavina tekijöinä (kuvio 2) voidaan käyttää ihmisen sisältä kumpuavaa tarvetta, joka voi ponnistuksen tai rentoutuneisuuden tasosta riippuen olla voimakkaampi tai heikompi. Usko omiin vaikuttamismahdollisuuksiin vaikuttaa vaihtelevasti ajatteluun siitä, että omaa elämää voidaan muotoilla ja omien käsitysten mukaisesti voidaan elää. Aikaperspektiivi

psykologisena vaikuttimena määrää ihmisen elämänvaiheen ja kasvatuksen perusteella tavoitteiden merkitystä. Päätöksentekoprosessissa tunteet saattavat neuvoa ja ohjata sisäisesti ihmistä. (Niermeyer & Seyffert 2004, 12–13.)



KUVIO 2. Motivaatioprosessi (Niermeyer & Seyffert, 2004)

### 3.2 Vapaaehtoistoiminnan motivaatiotutkimukset

Opinnäytetyön keskeisenä teoreettisena viitekehyksenä käytetään Yeung (2005, 104–123) vapaaehtoismotivaation timanttimalia. Timanttimali löytyi tutustumalla useisiin opinnäytetöihin, joissa tätä mallia oli käytetty tutkimuskysymysten avaamiseen ja vapaaehtoisena toimivien motiivien selvittämiseen. Esittelemme viisi mielestämme keskeisintä tutkimusta, jotka vaikuttivat opinnäytetyömme teoreettisen viitekehyksen valintaan. Alla mainittujen tutkimusten kautta löysimme timanttimalin ja totesimme mallin sopivan opinnäytetyömme teoreettiseksi viitekehykseksi sekä lisäksi pystyimme muotoilemaan motivaatiokyselyn kysymykset vastaamaan timanttimalin ulottuvuuksia.

Gold & Härö (2009) ovat käyttäneet timanttimalia opinnäytetyössään Tutkimus vapaaehtoisina toimivien omaisten motiiveista. Tutkimuksessa haluttiin selvittää Omaiset mielenterveystyön tukena Tampere ry:n vapaaehtoistoimijoina toimivien omaisten vapaaehtoistoiminnan motiiveja. Tutkimuksessa aihetta lähestyttiin kolmen tutkimuskysymyksen kautta: mitä on olla vapaaehtoistoimijana omassa tukiyhdistyksessä, mistä motivaatio vapaaehtoistoiminnalle syntyy sekä, miten se pysyy yllä? Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluilla ja analyysitapana käytettiin sisällönanalyysin luokittelun ja teemoittelun lisäksi Anne Birgitta Yeungin kehittämää vapaaehtoismotivaation timanttimalia.

Korpaeus-Hellsten (2014) on opinnäytetyössään Diakoniatyön vapaaehtoisten motiivit toimia maahanmuuttajien parissa tutkinut, mitkä olivat diakoniatyön vapaaehtoisten motiivit tehdä vapaaehtoistyötä ja mikä motivoi heitä toimimaan maahanmuuttajien parissa. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada myös kehitysideoita vapaaehtoisilta vapaaehtoistyön koulutuksen kehittämiseen seurakunnissa ja se toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastatteluna ja analyysimetodina käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Keskeisenä teoreettisena viitekehyksenä oli Anne Birgitta Yeungin kehittämä motivaatiotutkimuksen timanttimali.

Valtanen (2016) hyödynsi timanttimalia tutkimuksessaan Naisten pankin vapaaehtoiset. Motiiveja vapaaehtoistyötä kohtaan tarkastellessaan, mistä tekijöistä vapaaehtoisten motivaatio vapaaehtoistoimintaa kohtaan koostuu ja mitkä tekijät puolestaan heikentävät motivaatiota. Pro gradu -tutkielma toteutettiin vuonna 2007 perustetun vapaaehtoisverkoston parissa. Aineiston keruu toteutettiin sähköisellä kyselyllä. Aineiston analyysimenetelminä käytettiin aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä hyödynnettiin Anne Birgitta Yeungin (2004) vapaaehtoisten motivaation timanttimalia.

Lindfors (2014) selvitti Pro gradu -tutkielmassaan Kun simpukka aukeaa. Tahattomasti lapsettomien vapaaehtoistoimijoiden motiivit, mikä vapaaehtoistoimijoita motivoi ja mikä merkitys vapaaehtoistoiminnalla on heille. Tutkielman tavoitteena oli tuottaa tietoa vapaaehtoistoiminnan motiiveista. Tutkimus oli laadullinen, aineistolähtöinen ja kokemusasiantuntijuutta korostava. Lindforsin tutkimuksessa osa aineistosta luokiteltiin timanttimallin motiivielementteihin, joista koostettiin Anne Birgitta Yeungin timanttimallin mukainen motiivien kudelma ja siitä muodostui kokonaiskuva haastateltujen motiiveista.

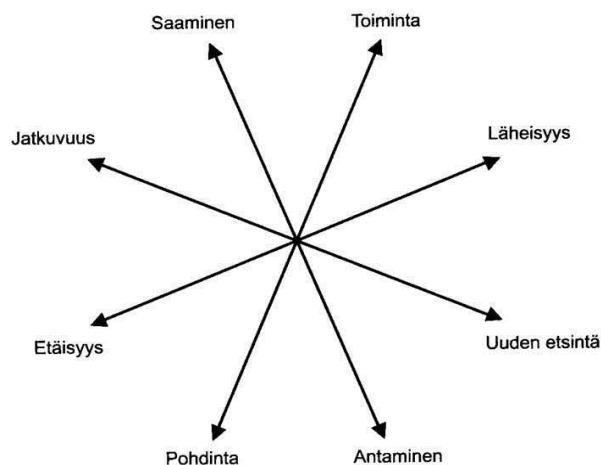
Setälä (2017) on omassa kirjallisuuskatsauksessaan vapaaehtoistoiminnasta ja sen motivaatiosta asettanut tavoitteekseen saada tiivistetty kuvaus vapaaehtoistoiminnasta ja selvittää, mitkä asiat motivoivat suomalaisia tekemään vapaaehtoistyötä. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä, joka tuotti tulokset kirjallisuuskatsaukselle.

### 3.3 Vapaaehtoismotivaation timanttimalli

Anne Birgitta Yeung (2005, 92–109) tutki evankelisluterilaisen kirkon vapaaehtoistoimijan motivaatiota käyttäen fenomenologista lähestymistapaa. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla ja tavoitteenaan ymmärtää vapaaehtoistoiminnan kokemuksia sekä merkityksiä yksilötasolla kolmen aikaperspektiivin kautta: menneisyys, nykyisyys ja tuleva. Tutkimuksensa pohjalta Yeung löysi neliulotteisen, kahdeksankulmaisen mallin eli timanttimallin. Timanttimallassa (kuvio 3) on esitetty motivaation kahdeksan erilaista ulottuvuutta ja näiden ääripäät muodostavat keskenään neljä paria. Timanttimalli vastaa Yeungin esittämää ydinkysymykseen, mistä vapaaehtoismotivaatio kokonaisuudessaan oikein koostuu?

Motivaation timanttimalli (Yeung 2005, 107) on informatiivinen kahdella tasolla. Motivaatioelementtien tasolla se kattaa suuren joukon yksilöllisiä kuvauksia ja

kokemuksia vapaaehtoistoiminnan motivaatiosta. Timanttimalin oikealle osoittavat neljä motivaation ääripäätä kuvaavat vapaaehtoistojuuden ulospäin suuntautuneisuutta, itsestään poispäin eli kohti sosiaalisia piirejä, toimintoja, uusia sisältöjä ja toisille antamista. Vasemmalle osoittavat neljä ääripäätä ovat puolestaan suuntautuneet enemmän kohti vapaaehtoistojijaa itseään, kohden sisäistä pohdiskelua ja mietiskelyä, etäisyyttä toisista, tuttujen teemojen jatkuvuutta sekä itselle saamista. Tämä metaulottuvuus itseään päin–itsestä poispäin osaltaan osoittaa, että nämä neljä ulottuvuutta ovat keskenään sisäkkäisiä ja vuorovaikuttavia. Yeung painottaa, ettei metaulottuvuuksista kumpikaan ole toiminnan kannalta toistaan parempi. Yeung (2005, 108.)



KUVIO 3. Vapaaehtoismotivaation timanttimali (Yeung 2005, 107)

### Motivaatitimantin ulottuvuudet

**Saaminen-antaminen:** Näillä motiiveilla tarkoitetaan tekijöitä, jotka liittyvät itsensä toteuttamiseen, henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistämiseen, palkitseviin toimintamuotoihin, emotionaalisiin palkintoihin, ryhtiä ajankäyttöön ja työkokemukseen. Antamisen motiivit liittyvät haluun auttaa heikompia, auttamishalun



levittämiseen, vastavuoroiseen tukeen, henkilökohtaisiin elämäkokemuksiin ja henkilökohtaiseen kasvuun. (Yeung 2005, 109–112, 125.)

Jatkuvuus-uuden etsintä: Näillä motiiveilla tarkoitetaan tekijöitä, jotka liittyvät jatkuvuuteen ja tuttuuteen tai uusien asioiden tavoitteluun. Jatkuvuuden motiivit voivat liittyä entuudestaan tuttuihin aiheisiin ja aikaisemmasta vapaaehtoistoiminnasta saatuihin positiivisiin kokemuksiin. Motiivit sopivat omaan elämäntyyliin, oman identiteetin toteuttamiseen ja palkkatyön jatkeeseen sekä oman hyvinvoinnin ja jaksamisen ylläpitämiseen. Uuden etsinnän motiivit liittyvät uuden teeman kiinnostavuuteen, vastapainoon, opitun laajentamiseen tai henkilökohtaiseen muutokseen ja elämänpiiriin. (Yeung 2005, 112–113, 125.)

Etäisyys-Läheisyys: Näillä motiiveilla kuvataan vapaaehtoistoimijan motivaatioon vaikuttavia sosiaalisia tekijöitä. Etäisyydellä tarkoitetaan sitä, että vapaaehtoistoimijaa motivoi vapaaehtoistoiminnan joustavuus, mahdollisuus joustavaan ajankäyttöön, toiminnan epäbyrokraattisuus ja toiminnan ilmapiiri. Läheisyydellä tarkoitetaan sitä, että vapaaehtoistoimijaa motivoi mahdollisuus kuulua ryhmään ja tutustua uusiin ihmisiin. (Yeung 2005, 113–115, 125.)

Pohdinta-toiminta: Näillä motiiveilla kuvataan vapaaehtoistoiminnan motiiveja, jotka liittyvät vapaaehtoisen henkilökohtaisiin pohdintoihin ja konkreettiseen tekemiseen. Pohdinnan motiivit liittyvät arvoihin, omaan henkiseen kasvuun ja henkilökohtaisten asioiden läpikäymiseen. Toiminnan motiivit liittyvät mahdollisesti vapaa-ajan täyttämiseen, toiminnallisuuteen ja toimintamuotojen organisoimiseen tapoihin. (Yeung 2005, 116–117, 125.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena ja tavoitteena oli selvittää osahankkeessa toteutetun vertaisneuvojakoulutuksen käyneiden vapaaehtoisten motivaatiota toimia vertaisneuvojana. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa kehitysehdotuksia hyödynnettäväksi vertaisneuvojatoiminnan ja -koulutuksen kehittämiseen. Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Järvenpään SOSKU -osahankkeen kanssa. Kohderyhmäksi rajattiin vertaisneuvojakoulutuksen suorittaneet vapaaehtoiset vertaisneuvojat. Vertaisneuvojakoulutuksen suoritti hyväksytysti 20 henkilöä ja tutkimukseen vastasi 16 vertaisneuvojaa. Opinnäytetyömme tutkimuskysymys muodostui tästä tavoitteesta mikä motivoi toimimaan vertaisneuvojana?

### 4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu

Hyvän tutkimuksen perusvaatimuksena on että, laadukas tutkimus voi parhaimmillaan olla hyvä investointi, joka maksaa hintansa nopeasti takaisin. Tutkimus on onnistunut silloin, jos sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimus tulee tehdä rehellisesti, puolueettomasti ja niin, että vastaajille ei aiheudu tutkimuksesta minkäänlaista haittaa. (Heikkilä 2014, 27.)

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) mukaan teorialähtöisestä tutkimuksesta puhutaan silloin, kun tutkimusaineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan teoriaan tai malliin. Opinnäytetyössämme on käytetty teoreettisena viitekehystenä Anne Birgitta Yeungin vapaaehtoismotivaation timanttimallia (2005, 107) ja aineisto on analysoitu teorialähtöisesti timanttimalliin peilaten. Tutkimusmenetelminä on käytetty sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää, koska niiden antamat ominaisuudet ja mahdollisuudet sopivat tutkimuskysymyksiimme ja valittuun teoreettiseen viitekehykseen.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa Kanasen (2014, 18) mukaan tutkimusta, jonka avulla pyritään ”löydöksiin” ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Tavoitteena on myös pyrkiä kuvaamaan, ymmärtämään sekä tulkitsemaan tutkittavaa ilmiötä. Hirsjärvi ym. (2000, 152, 155) toteavat, että laadullisella tutkimuksella pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tutkimuksen yksi tyypillinen luonteenpiirre on kohde-ryhmän tarkoituksenmukainen valinta, ei satunnaisotos.

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja selvitetään usein myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiöissä tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä. (Heikkilä 2014, 15–20.) Kvantitatiivinen tutkimus tuo tutkimukseen laajuutta ja kvalitatiivinen syvyyttä (Kananen 2014, 142).

Aineistonkeruumenetelmää valitessa pohdimme vaihtoehtoja teemahaastattelun ja sähköisen kyselyn välillä. Teemahaastattelulla olisimme saaneet motivatiotekijöistä ja kokonaisvaltaisempaa ja kattavampaa tietoa. Tutkimuksen suorittamiseen oli sovittu etukäteen vertaisneuvojien tilaisuus, jotta vertaisneuvojakoulutuksen suorittaneita olisi paikalla mahdollisimman monta ja tämä vaikutti aineistonkeruumenetelmän valintaan, koska tapaamisessa käytettävissä oleva aika olisi vaikuttanut heikentävästi kattavan tutkimusotoksen saamiseen. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme sähköistä Webropol-kyselyä, mikä oli tutkimuksen toteuttamisen kannalta järkevin vaihtoehto.

Vehkalahti (2014, 11–13, 17–37) toteaa kyselytutkimuksen olevan tärkeä tapakeräjä ja tutkia erilaisia yhteiskunnan ilmiöitä, ihmisten toimintaa, mielipiteitä, asenteita ja arvoja. Kirjoittaja toteaa kyselytutkimuksen olevan pääosin määrällistä tutkimusta ja aineisto koostuu mitatuista luvuista ja numeroista. Avoimilla kysymyksillä saadaan kuitenkin laadullisia vastauksia joiden käsitteleminen nu-

meroina olisi melko hankalaa. Samassa tutkimuksessa voidaan kuitenkin käyttää sekä määrällistä että laadullista menetelmää.

Kysymykset peilattiin timanttimallin motivaatioulottuvuuksiin, jotta saisimme kohdennetut kysymykset vastaamaan ulottuvuuksia. Kyselystä muodostui osittain strukturoitu sisältäen monivalintakysymyksiä, asteikkoihin perustuvia kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Viimeisenä lisättiin hankkeen tarpeisiin toteutetut kysymykset.

Kyselyllä haluttiin saada tietoa aikaisemmasta toiminnasta vertaisneuvojana. Käytimme avoimia kysymyksiä, jotta saisimme vastauksia mahdollisimman monipuolisesti liittyen vapaaehtoismotivaation timanttimalliin. Kysymykset suunniteltiin siten, että timanttimalliin kohdennetuista vastauksista saatiin muodostettua motivaatioulottuvuuksiin kohdistuva valmis taulukko. Kirjasimme taulukkoon jokaisen kysymyksen yläpuolelle mihin motivaatioulottuvuuteen kyseinen kysymys sijoittuu.

Webropolista tulokset tallennettiin perusraportin muodossa Excel taulukko-ohjelmaan. Saaduista vastauksista muodostettiin halutut kuviot ja ne siirrettiin opinnäytetyöhön. Motivaatioon kohdistuneet avoimet kysymykset koodasimme eri väreillä ja liitimme ne timanttimallin mukaisiin ulottuvuuksiin. Näin saimme hyödynnettyä molempia kysymysmuotoja motivaatioulottuvuuksien mittaamisessa ja saimme kattavampaa tutkimustietoa.

Vertailimme eri vaihtoehtoja kyselyn toteuttamiseen ja päädyimme toteuttamaan sen Webropol-kyselyohjelmalla. Ohjelmalla oli mahdollista toteuttaa kysely anonyymisti ja monipuolisilla kysymysvaihtoehdoilla ja sillä saatiin valmiita ja hyödyllisiä raportteja tutkimusta varten. Kyselylomake testattiin ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä testiryhmällä, johon kuuluivat SOSKU-osahankkeen hanketyöntekijä, sekä henkilöitä ystävä- ja tuttavapiiristämme. Teimme kyselyyn korjauksia saadun palautteen mukaisesti. Kyselyyn lisättiin myös hanketyöntekijän toiveesta kysymyksiä. Kysely sisälsi saatekirjeen, johon sisältyi tekijöiden

esittely, tutkimuksen tavoitteet ja tekijöiden yhteystiedot. Saatekirje ja kyselylomake löytyvät työn lopusta (liite 2).

#### 4.3 Aineiston analyysi

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) toteavat, että sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa niin laadullista sisällönanalyysia kuin sisällön määrällistä erittelyä ja näitä molempia voidaan hyödyntää samaa aineistoa analysoidessa. Sisällönanalyysia voidaan jatkaa tuottamalla esimerkiksi sanallisesti kuvatusta aineistosta määrällisiä tuloksia.

Webropol-ohjelmasta tulostettiin raportti, josta saimme valmiita kuvioita opinnäytetyöhön liitettäväksi. Kuvioiden selitteitä on muokattu, jotta tulosten lukeminen tulisi helppolukuisemmaksi ja saadut vastaukset aukeaisivat lukijalle mahdollisimman selkeästi. Opinnäytetyön näkökulmasta relevantit tulokset on avattu selittävillä teksteillä. Timanttimaliin kohdistuneista vastauksista tulostettiin taulukko, joka vietiin Excel taulukkolaskentaohjelmaan. Taulukkoon lisättiin jokaisen kysymyksen kohdalle timanttimaliin mukaiset ulottuvuudet. Timanttimaliin kohdistuneista avointen kysymysten vastauksista kerättiin erikseen motivaatiotekijät, tekijät taulukoitiin ja jokaisen motivaatioulottuvuuden kohdalle merkittiin tekstistä noussut motivaatiotekijä. Tekijät jaoteltiin, koodattiin eri väreillä ja laskettiin yhteen sekä jaoteltiin vielä motivaatioulottuvuuksiin ja peilattiin vapaaehtoismotivaation timanttimaliin.

#### 4.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen aihetta ja tarkoitusta esiteltiin vertaisneuvojille etukäteen vuonna 2016 tapaamisissa. Hanketyötekijän opastuksella ja ohjeistuksella saatiin toteutettua kysely ja sovittua yhteisesti kyselyn toteuttamisajankohta. Hanketyöntekijän mukaan erillistä tutkimuslupaa ei tarvittu. Saimme vertaisneuvojilta kyselyn

toteuttamiseen suullisesti luvan ja lisäksi vastaaminen oli vapaaehtoista. Kysely toteutettiin vertaisneuvojen tapaamisessa viikolla 22 vuonna 2017. Tapaamiseen vietiin kaksi kannettavaa tietokonetta, joilla vertaisneuvojat pystyivät tilaisuuden aikana vastaamaan kyselyyn. Tapaamisessa esittelimme itsemme, kerroimme, miten tärkeää kyselyyn vastaaminen on ja mihin tarkoitukseen kyselyä tehdään. Kerroimme myös miten saatuja vastauksia tullaan käyttämään, säilyttämään sekä lopuksi tuhoamaan asianmukaista tietoturvaa noudattaen. Painotimme luottamuksellisuutta ja sitä, ettei vastauksista missään vaiheessa voida tunnistaa vastaajan henkilöllisyyttä. Tapaamisen ilmapiiri oli tuttu ja turvallinen, jonka ansiosta arempikin vastaaja uskalsi käydä vastaamassa kyselyyn. Avustimme ongelmassa ja vastasimme kyselyyn liittyviin kysymyksiin.

Heikkilän mukaan hyvän tutkimuksen onnistumiseen vaikuttaa, jos sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksella tulee olla pätevyyttä ja se tulee tehdä rehellisesti, puolueettomasti ja niin, että vastaajille ei aiheudu tutkimuksesta haittaa. Hyvää tutkimusta voidaan tarkastella myös tehokkuudella ja taloudellisuudella. (2014, 27–30.) Hyvän tutkimuksen tulee olla toistettavissa ja tarkistettavissa, sekä uudelleen toteutettavissa (Durham University 2012, 9). Heikkilä toteaa tutkimuksen olleen taloudellinen, kun sen hyöty ja kustannukset ovat oikeassa suhteessa. Jos esimerkiksi markkinointitutkimuksen avulla parannetaan asiakaspalvelua niin, että sen kannattavuus paranee, on tutkimus ollut hyödyllinen.

Opinnäytetyössä pätevyyden eli validiteetin toteutumiseen on kiinnitetty erityistä huomiota sekä huolellisuutta. Olemme käyttäneet aikaa huolelliseen suunnitteluun rajaamalla vastaajat, vertailemalla erilaisten menetelmien soveltuvuutta motivaation tutkimukseen sekä muotoilemalla kysymykset viitekehykseen sopivilla kysymyksillä. Olemme tutustuneet useisiin Yeungin vapaaehtoismotivaation timanttimalilla toteutettuihin opinnäytetöihin. Lähteisiin olemme kiinnittäneet huomiota, jotta opinnäytetyön teoria-aineisto olisi mahdollisimman laadukkaista lähteistä. Opinnäytetyössä on otettu huomioon toisten tutkijoiden tutkimukset merkitsemällä viittaukset ohjeiden mukaisesti lähdeaineistoon sekä tallentamal-

la käytetty materiaali lähdeluetteloon koko opinnäytetyön ajan mahdollisimman tarkasti ja varmistamalla ne vielä jälkikäteen.

Opinnäytetyön luotettavuutta varmistettiin toteuttamalla sähköinen kysely olemalla itse paikalla ja varmistamalla, että kyselyyn vastaa rajausten mukaiset henkilöt. Sähköisen kyselyn vastaukset saimme Webropol-ohjelmasta koottuna ja siirrettyä suoraan valmiina aineistona Microsoftin Excel taulukkolaskentaohjelmaan, josta taulukot kopioitiin ja liitettiin opinnäytetyöhön. Siirretty tieto käsiteltiin vaaditulla tarkkuudella. Virheitä voi sattua tietoja kerätessä, syötettäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa. (Heikkilä 2016, 28).

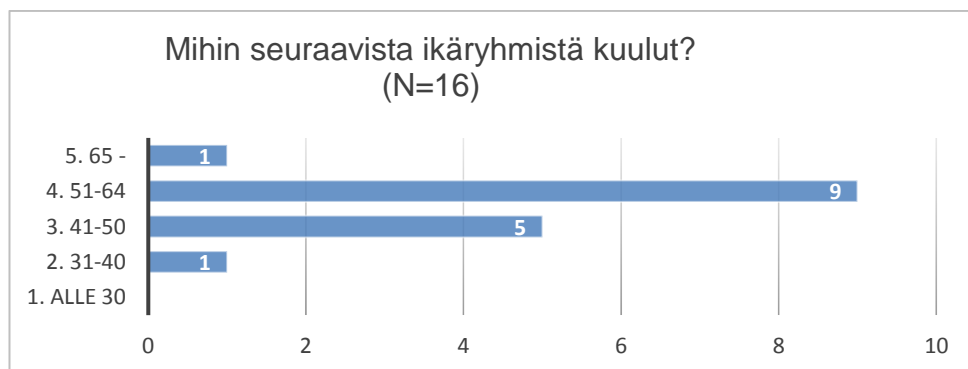
Opinnäytetyön kyselystä saatu aineisto on käsitelty puolueettomasti. Emme ole tahallisesti vääristellyt tuloksia, mutta olemme tietoisia mahdollisista virhemahdollisuuksista. Emme ole antaneet omien vaikuttimien muotoilla vastauksia. Heikkilä (2016, 28) painottaa tutkimuksen puolueetonta tulkintaa ja huomauttaa, että huolellisellekin tutkijalle voi sattua tahattomia virheitä tutkimusta tehdessä. Lisäksi Heikkilä toteaa, että tahallinen tulosten vääristely tai helposti saatavilla olevien kontrolloikeinojen käyttämättä jättäminen on anteeksiantamatonta.

## 5 TULOKSET

Käsitlemme opinnäytetyömme tutkimuksen tuloksia kuvioiden ja tekstin avulla. Tarkoituksenamme on tuoda esille tutkimuksen tuloksia mahdollisimman selkeästi ja monipuolisesti. Kyselyyn vastasi 16 hyväksytysti vertaisneuvojakoulutuksen suorittanutta vapaaehtoista vertaisneuvojaa. Vuoden 2016 vertaisneuvojakoulutukseen osallistui yhteensä 34 henkilöä ja sen suoritti hyväksytysti 20 henkilöä. Mielestämme tämä määrä vastaajia antoi hyvän otoksen tutkimukseen. Käytetyissä kuvioissa vastaajien lukumäärä on ilmoitettu kuvion sisällä ja avoimissa kysymyksissä lukumäärä on liitetty tekstiosioon (N=16 ja n=osa vastaajista). Kyselyn tulokset olemme käsitelleet luvussa 5.1 ja luvussa 5.2 olemme avanneet vapaaehtoisмотиваation timanttimaliin kohdistuneet kysymykset.

### 5.1 Kyselyn tulokset

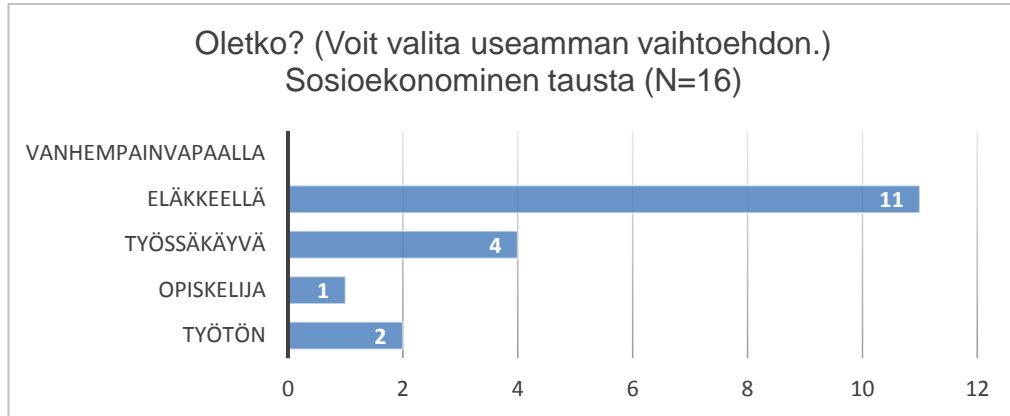
Kuviossa neljä selvitetään kysymyksiin vastanneiden vertaisneuvojien ikäjakamaa. Tuloksesta voidaan todeta, että suurin osa vastaajista eli yhdeksän henkilöä kuului ikäryhmään 51-64 -vuotiaat. Seuraavaksi suurimpaan ikäryhmään kuuluivat 41-50 -vuotiaat viidellä henkilöllä. Tutkimuksen kannalta ikäjakama oli hyvä selvittää, jotta opinnäytetyöhön saadaan vertailukelpoista tietoa.



KUVIO 4. Vastaajien ikäjakama



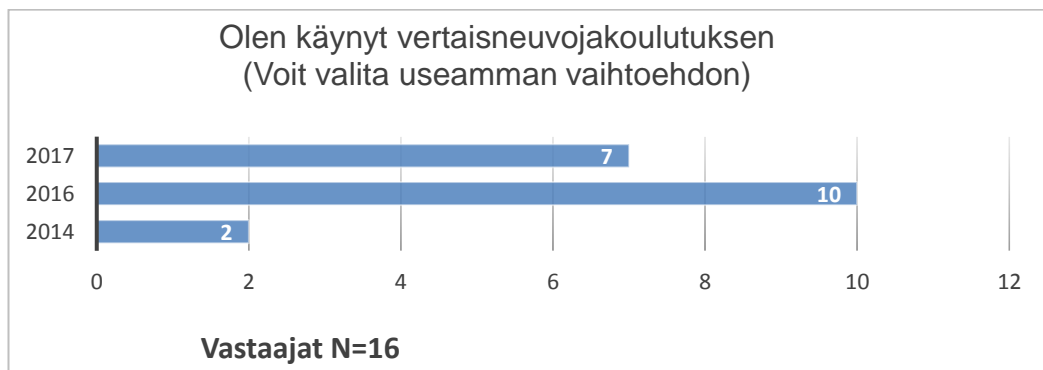
Kuviosta viisi selviää, että valtaosa vastaajista eli 11 henkilöä ilmoitti olevansa eläkkeellä. Vastaajista työelämässä oli neljä henkilöä.



KUVIO 5. Vastaajien sosioekonominen tausta.

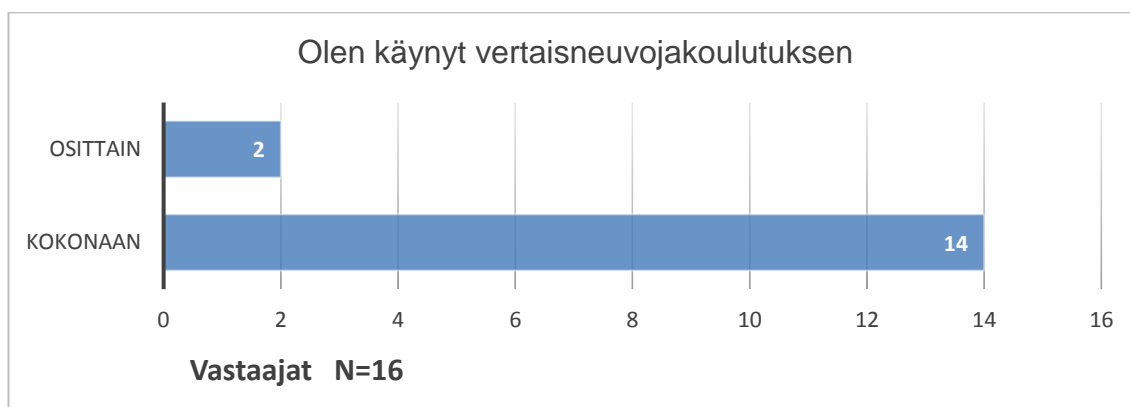
Verrattaessa kuvioita neljä ja viisi voidaan todeta, että suurin osa vertaisneuvojista kuului ikäryhmään 51-64 -vuotiaat ja he olivat taustaltaan eläkkeellä olevia.

Halusimme myös selvittää (kuvio 6) minä vuonna vertaisneuvojat olivat koulutuksensa käyneet. Kysymyksessä oli mahdollisuus vastata useampaan vaihtoehtoon, koska osa vastanneista oli osallistunut eri vuosina järjestettyihin vertaisneuvojakoulutuksiin. Mielenkiintoinen havainto oli, että muutama henkilö oli toiminut vapaaehtoisena vertaisneuvojana jo kolme vuotta ja he olivat osallistuneet useampaan koulutukseen.



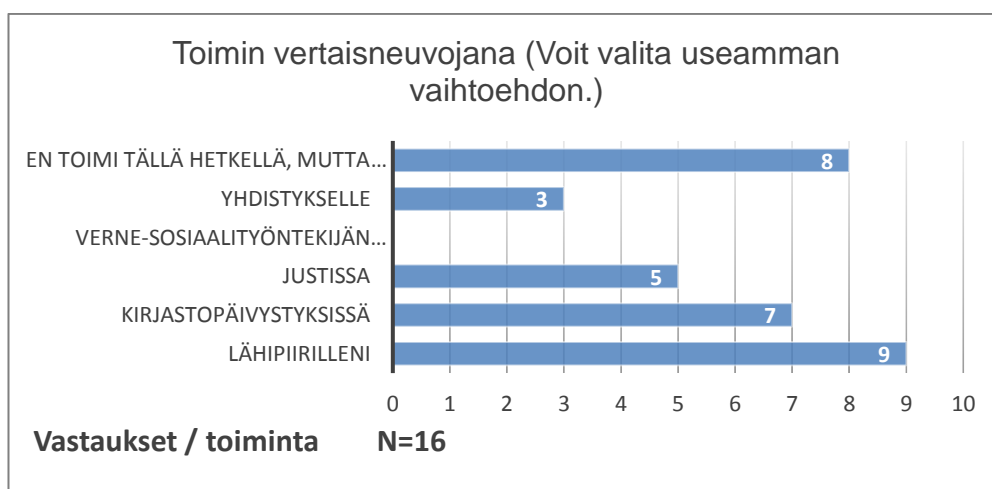
KUVIO 6. Vertaisneuvojakoulutukseen osallistujat / vuosi

Neljännellä kysymyksellä (kuvio 7) halusimme varmistaa, että vastaajat olivat ymmärtäneet rajauksemme. Vastauksia saatiin 16 kappaletta, joissa 14 kertoi suorittaneensa koulutuksen kokonaan ja kaksi henkilöä osittain.



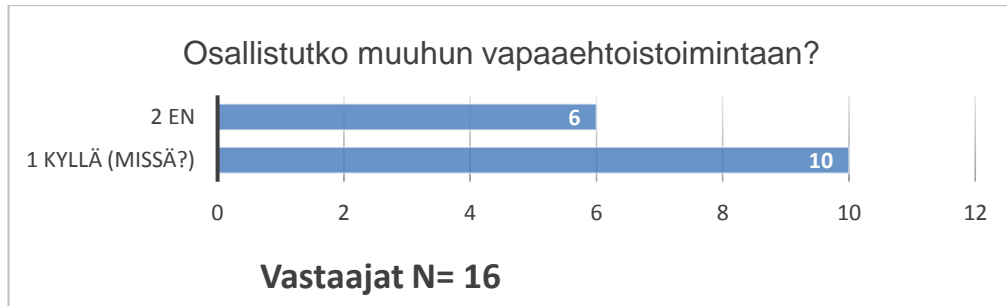
KUVIO 7. Vertaisneuvojakoulutuksen käyneet

Kysymyksessä viisi (kuvio 8) missä toimin vertaisneuvojana oli mahdollisuus vastata useampaan vaihtoehtoon. Kuviosta selviää, että osa ei toimi tällä hetkellä ollenkaan, mutta osallistuu vertaisneuvojatapaamisiin. Lähipiirilleen kertoi toimivansa yhdeksän henkilöä. Vertaisneuvojien tapaamisiin osallistui kahdeksan henkilöä. Kirjastopäivystyksissä kertoi toimineensa seitsemän henkilöä ja Justissa kertoi toimivansa viisi henkilöä sekä yhdistykselle kertoi tekevänsä vertaisneuvontaa kolme henkilöä. Verne-sosiaalityöntekijän vastaanotto Rekikadulla vaihtoehtoon ei vastannut kukaan.



KUVIO 8. Vertaisneuvojien päivystyspaikat

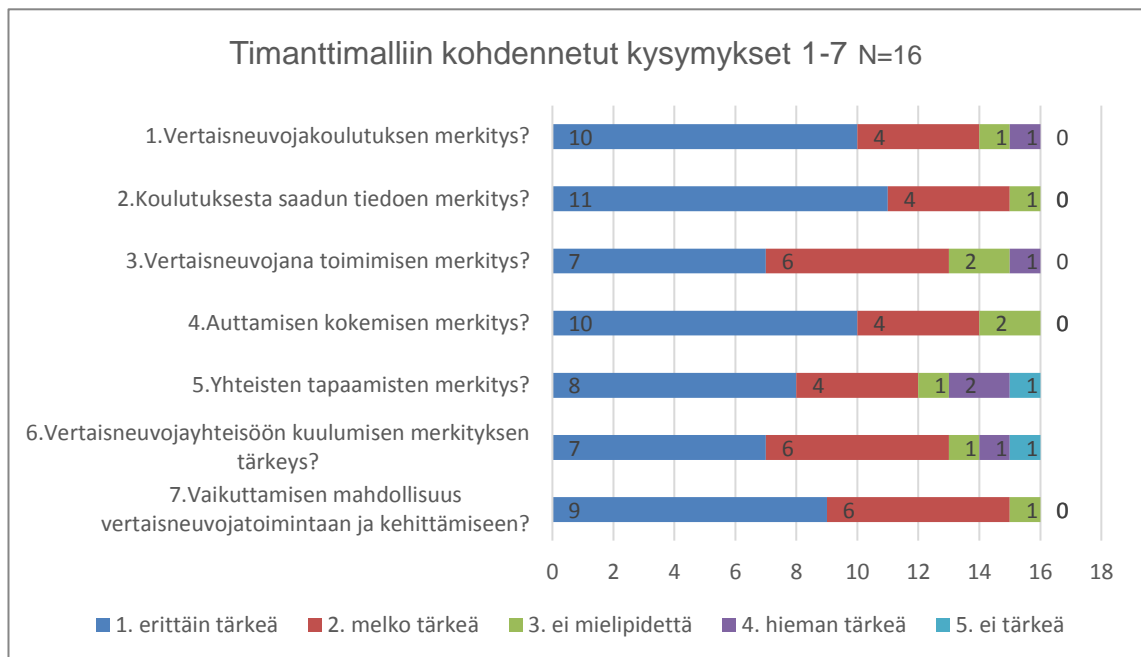
Kysymyksellä kuusi (kuvio 9) halusimme selvittää, toimiiko henkilö jossain muualla vapaaehtoistoiminnassa ja jos toimii, niin missä?



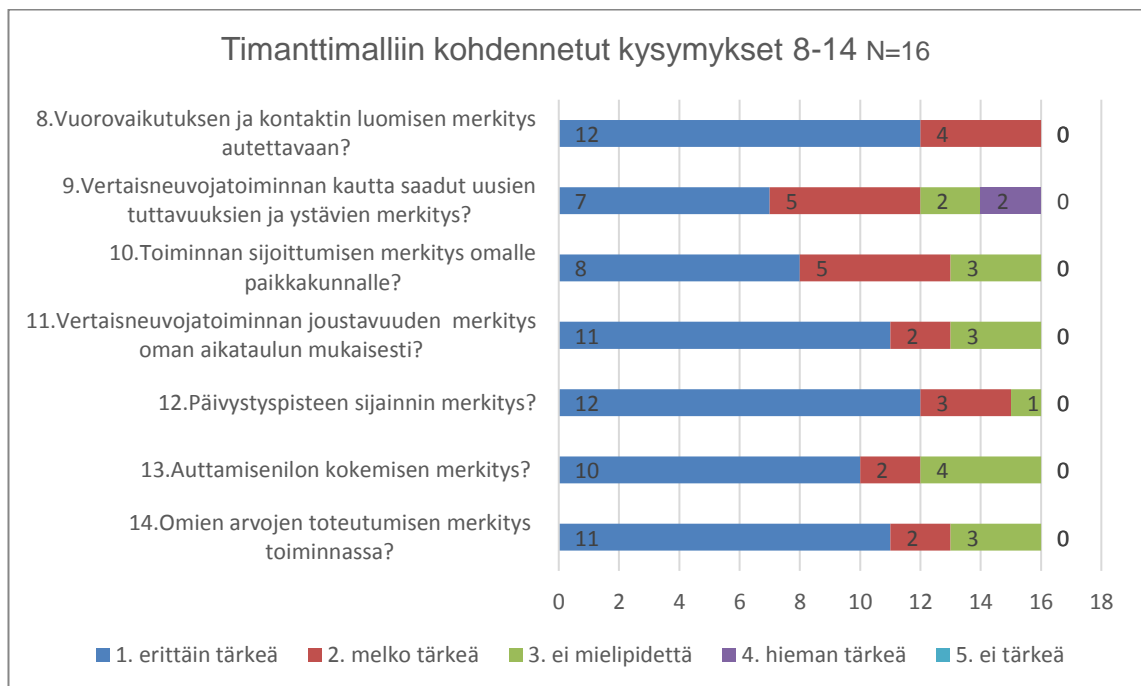
KUVIO 9. Vapaaehtoistoiminta muualla

Avoimista vastauksista kävi ilmi paikat ja toimintapisteet missä muualla vapaaehtoistoimintaa toteutettiin. Vertaisneuvojista kaksi toimi Järvenpään seurakunnassa ja loput vastaukset sijoittuivat Järvenpäähän, Justiin, päihdesairaalaan, Sosku Järvenpäähän, Setlementti Louhelaan, missä milloinkin, Vantaan mielen-terveysseuraan, tukihenkilönä, eri vertaistukiryhmissä ja viimeisenä vapaaehtoistoiminta paikaksi kerrottiin Klubitalo.

Kysymyksessä seitsemän pyydettiin vastaajia valitsemaan esitetyn asteikon mukaisesti, kuinka tärkeiksi he kokevat esitetyt asiat itselleen (kuvio 10). Tämän kysymyksen vastauksia on peilattu vapaaehtoisuuden motivaation timanttimallin motivaatioulottuvuuksiin kohdassa 5.2 ja vastauksista on muodostettu vertaisneuvojien motivaatiotimantti.



KUVIO 10a. Timanttimaliin kohdennetut kysymykset



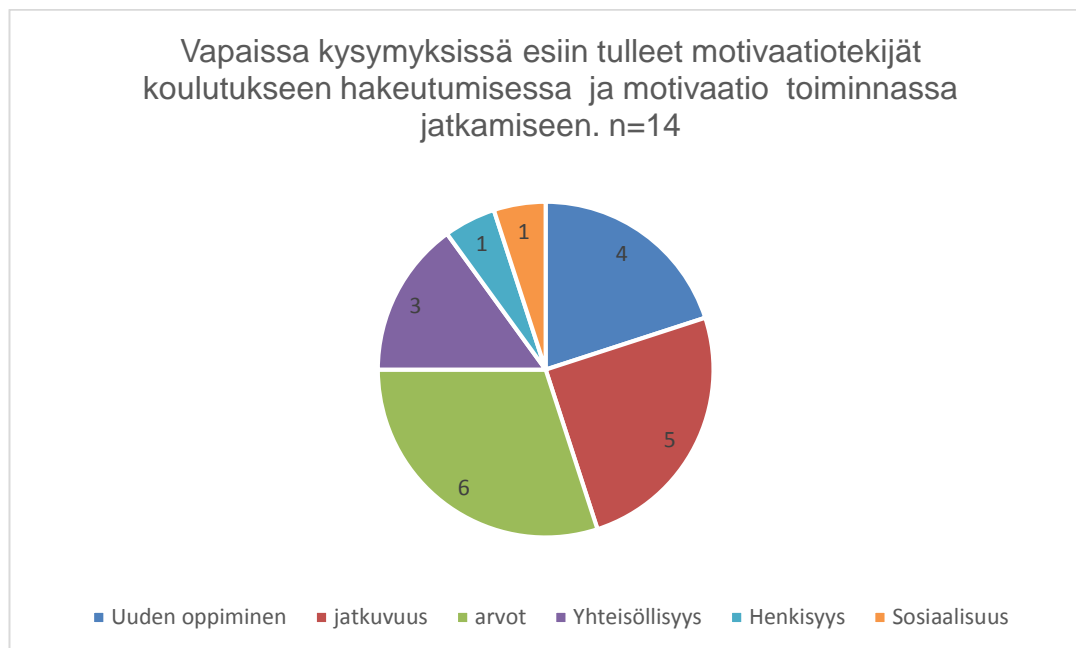
KUVIO 10b. Timanttimaliin kohdennetut kysymykset

Vastauksista ilmeni, että erittäin tärkeiksi koettiin vertaisneuvojakoulutus, koulutuksesta saatu tieto, auttaminen, henkilökohtaisen kontaktin ja vuorovaikutuk-

sen luominen autettavaan, omaan aikatauluun sovittamisen joustavuus, päivystyspaikka, auttamisen ilo sekä omien arvojen toteutuminen.

Melko tärkeiksi koettiin vertaisneuvojatoiminnassa mukana oleminen itselleen, auttaminen, vertaisneuvojatoimintaan vaikuttaminen ja kehittäminen, henkilökohtaisen kontaktin ja vuorovaikutuksen luominen autettavaan, toiminnan kautta tulleet uudet tuttavuudet/ystävyydet sekä omalla paikkakunnalla toimiminen.

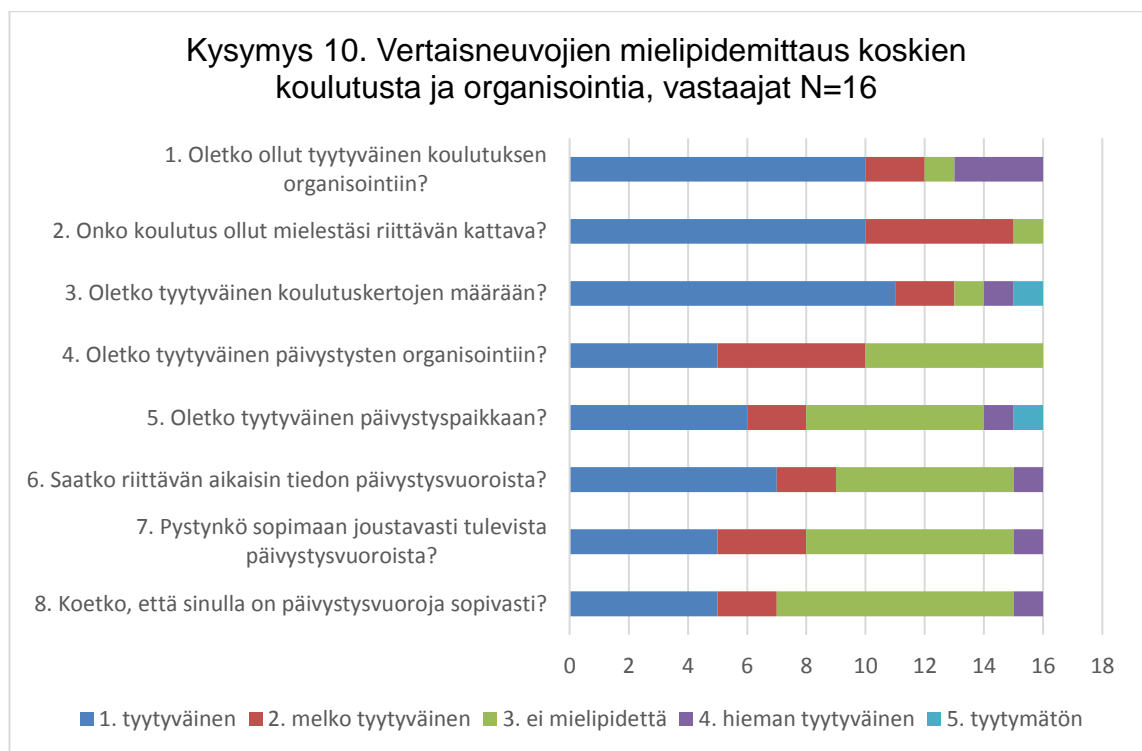
Kysymyksellä kahdeksan selvitettiin, mikä motivoi hakeutumaan vertaisneuvojakoulutukseen ja mitkä motivaatiotekijät vaikuttavat toiminnassa pysymiseen (kuvio 11). Näistä vastauksista löytyy motivaatiotimanttiin kohdistuvia kommentteja ja vastauksia käytetään motivaatiotimantin muodostamiseen kohdassa 5.2 (n=14)



KUVIO 11. Motivaatiotekijät koulutukseen hakeutumisessa ja toiminnassa jatkamiseen

Kysymyksessä yhdeksän kysyimme miten mielestäsi vertaisneuvojatoimintaa voitaisiin kehittää? Näitä vastauksia emme käsittele opinnäytetyössä vaan vastaukset on toimitettu Järvenpään SOSKU-osahankkeen omaan käyttöön.

Kysymyksessä kymmenen kysyimme mielipiteitä koskien vertaisneuvojakoulutusta ja vertaisneuvojien mielipidettä koulutukseen ja toimintaan liittyen (kuvio 12). Näitä vastauksia emme käsittele opinnäytetyössä vaan vastaukset on toimitettu Järvenpään SOSKU-osahankkeen omaan käyttöön.



KUVIO 12. Vertaisneuvojien mielipiteet koskien koulutusta ja organisointia

Kysymyksessä yksitoista kysyttiin avoimella kysymyksellä, onko mielessäsi muita aiheita, mitä vertaisneuvojakoulutuksessa olisi hyvä ottaa huomioon. Vastaukset on toimitettu Järvenpään SOSKU-osahankkeen käyttöön.

Kysymykset kaksitoista ja kolmetoista liittyivät vertaisneuvojille aiemmin toteutettuun verkkosivustoon eivätkä liity opinnäytetyöhömmme. Kysymysten tarkoitus

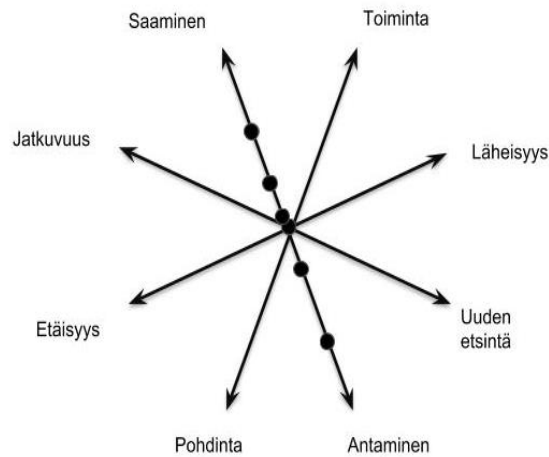
oli selvittää Järvenpään SOSKU-osahankkeelle verkkosivuston käytettävyyttä ja vertaisneuvojen kokemuksia verkkosivuston käytöstä sekä kehitysehdotuksia.

Kysymys neljätoista toteutettiin Järvenpään SOSKU-osahankkeelle ja kysymyksellä haluttiin kerätä mielipiteitä vertaisneuvojakoulutuksen sekä -toiminnan siirtymisestä Setlementti Louhelaan (n=12). Vastauksista ilmeni yhdeksän henkilön positiivinen suhtautuminen siirtymiseen ja toiminnan jatkumiseen. Miinuspuolina mainittiin sisätilojen kylmyys ja matkan pidentyminen. Vastaukset on toimitettu Järvenpään SOSKU-osahankkeen käyttöön.

## 5.2 Vertaisneuvojen motivaatiotimantti

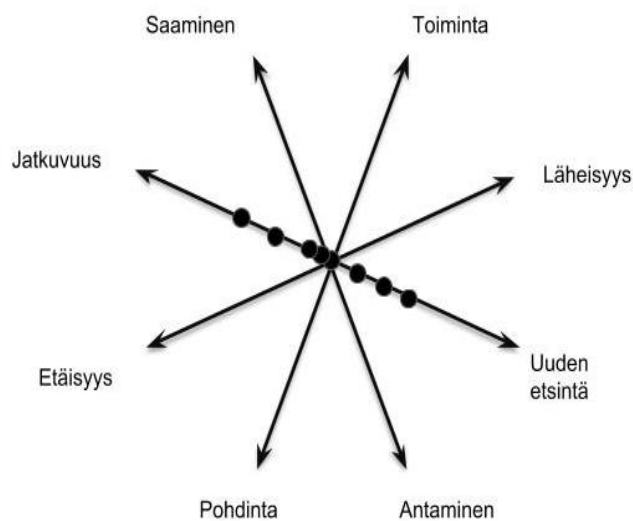
Tutkimuksessa on käytetty teorialähtöistä sisällönanalyysiä ja se pohjautuu Anne Birgitta Yeungin (2005, 104–123) vapaaehtoismotivaation timanttimalliin. Timanttimallin oikealle osoittavat neljä motivaation ääripäätä kuvaavat vapaaehtoistoimijasta itsestään poispäin olevia ulottuvuuksia kuten sosiaalisia piirejä, toimintoja, uusia sisältöjä ja toisille antamista. Vasemmalle osoittavat neljä ääripäätä ovat puolestaan suuntautuneet enemmän kohti vapaaehtoistoimijaa itseään, kohden sisäistä pohdiskelua ja mietiskelyä, etäisyyttä toisista, tuttujen teemojen jatkuvuutta sekä itselle saamista. Tämä metaulottuvuus itseään päin ja itsestä poispäin osoittaa, että nämä neljä ulottuvuutta ovat keskenään sisäkkäisiä ja vuorovaikuttaisia. Yeung painottaa, että metaulottuvuuksista kumpikaan ei ole toiminnan kannalta toistaan parempi.

Saaminen–antaminen motivaatioulottuvuudella vapaaehtoinen kokee saavansa jotakin itselleen toimiessaan vapaaehtoisena ja vaihtoehtoisesti mitä hän itse pystyy antamaan toiminnalle. Opinnäytetyössä saamisen näkökulmasta pidettiin vertaisneuvojakoulutusta ja siitä saatua tietoa, sekä vertaisneuvojana toimimista tärkeänä ja antamisen näkökulmasta pidettiin auttamisen halua ja iloa erittäin tärkeänä (kuvio 13).



KUVIO 13. Saaminen – Antaminen tulokset

Jatkuvuus–uuden etsintä ovat motivaatioelementtejä, jotka liittyvät toiminnan jatkuvuuteen, tuttuuteen tai uusien asioiden tavoitteluun, sekä aikaisempiin positiivisiin kokemuksiin tehdystä vapaaehtoistoiminnasta. Vastauksista ilmeni, että yhteiset tapaamiset ja kuuluminen vertaisneuvojayhteisöön ovat tärkeitä jatkuvuus ulottuvuuden motivaatiotekijöitä. Myös uuden etsintä esiintyi vertaisneuvojatoiminnan kautta saatujen uusien tuttavuuksien ja ystävien kautta suhteellisen tärkeänä motivaatiotekijänä (kuvio 14).

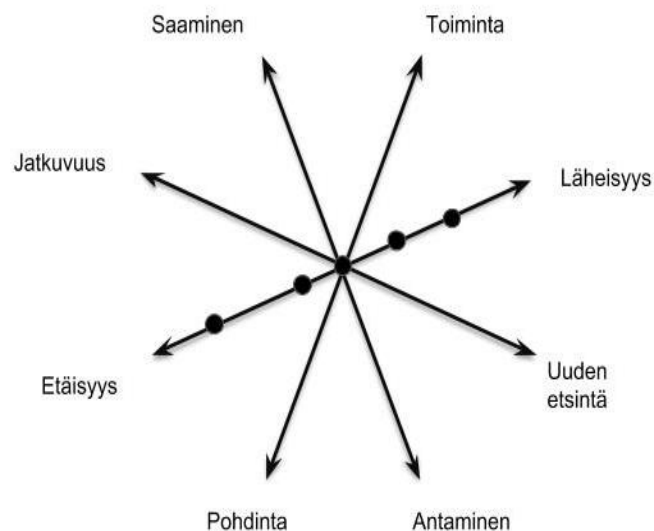


KUVIO 14 Jatkuvuus - Uuden etsintä tulokset



Etäisyyden motiivit voivat liittyä toiminnan joustavuuteen, epäbyrookraattisuuteen sekä yhteistoimintaan. Läheisyyteen saattavat vaikuttaa ryhmähenki, mahdollisuus sanalliseen vuorovaikutukseen, sosiaalinen toiminta sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen edistäminen. Vastauksista ilmeni, että erittäin tärkeinä motivaatioelementteinä pidettiin etäisyysulottuvuuteen liittyvää toiminnan joustavuutta eli miten joustavasti pystyi oman aikataulun mukaisesti toimimaan ja toimintapaikka, jossa toimintaa tehtiin.

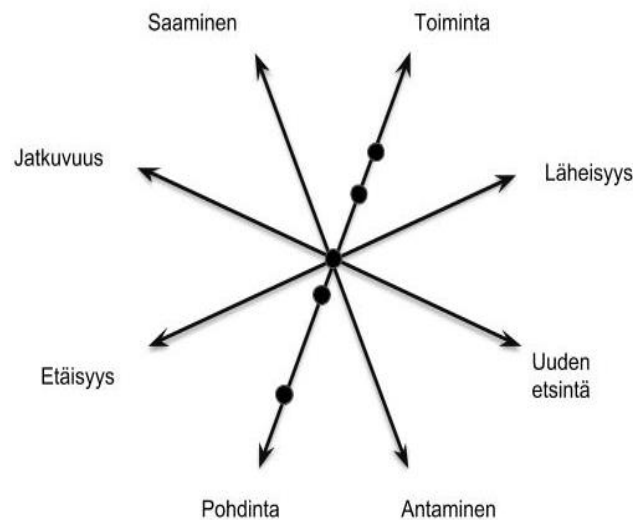
Läheisyys ulottuvuuteen kohdistui erittäin tai melko tärkeinä tekijöinä henkilökohtaisen kontaktin saaminen ja vuorovaikutuksen luominen autettavaan, sekä vertaisneuvojana toimimista omalla paikkakunnalla (kuvio 15).



KUVIO 15. Etäisyys - Läheisyys tulokset

Pohdinta ulottuvuuteen voivat liittyä arvot toimintaan, roolimallit, oma henkinen kasvu ja mahdollisten omien asioiden läpikäynti. Toiminta ulottuvuuteen liittyy vapaa-ajan täyttäminen, toiminnallisuus ja organisointitapa. Vastauksista ilmeni, että tässä motivaatioulottuvuudessa olivat arvojen toteutuminen ja toimintaan

vaikuttaminen erittäin suuressa roolissa sekä toiminnassa mukana olemiseen vaikuttavia motivaatiotekijöitä (kuvio 16).



KUVIO 16. Pohdinta - Toiminta tulokset

Avoimella kysymyksellä etsittiin vastauksia siihen, mitkä asiat motivoivat toimimaan vertaisneuvojana. Saadut vastaukset peilattiin timanttimallin eri ulottuvuuksiin ja tärkeimmiksi motivaatiotekijöiksi nousivat halu auttaa, tukea ja olla avuksi, sosiaalinen kanssakäyminen toisten ihmisten kanssa, oman osaamisen ylläpitäminen, oman osaamisen jakaminen toisille ihmisille sekä tunne itsensä tarpeelliseksi kokemisesta. Vastauksista suurin osa sijoittui antamisen ulottuvuuteen ja loput saamisen sekä läheisyyden ulottuvuuksiin.

Työttömäksi jouduttuani, halusin olla jotenkin avuksi ja antaa oman panokseni tässä arvokkaassa tehtävässä. Hämmästykseni huomasin tämän tarpeellisuuden olevan ykkösasiana

Minua motivoi se, että pystyn käyttämään tietojani toisten ihmisten auttamiseen ja koen itseni tarpeelliseksi.

Lisänä vertaishommat antaa sosiaalista kanssa käymistä ja auttaa itseäni pitäytymään elämän syrjässä kiinni.

Alle olemme eritelleet yhteenvetona sanallisesti motivaatiotimantin ääripäiden ulottuvuuksiin liittyvät vastaukset.

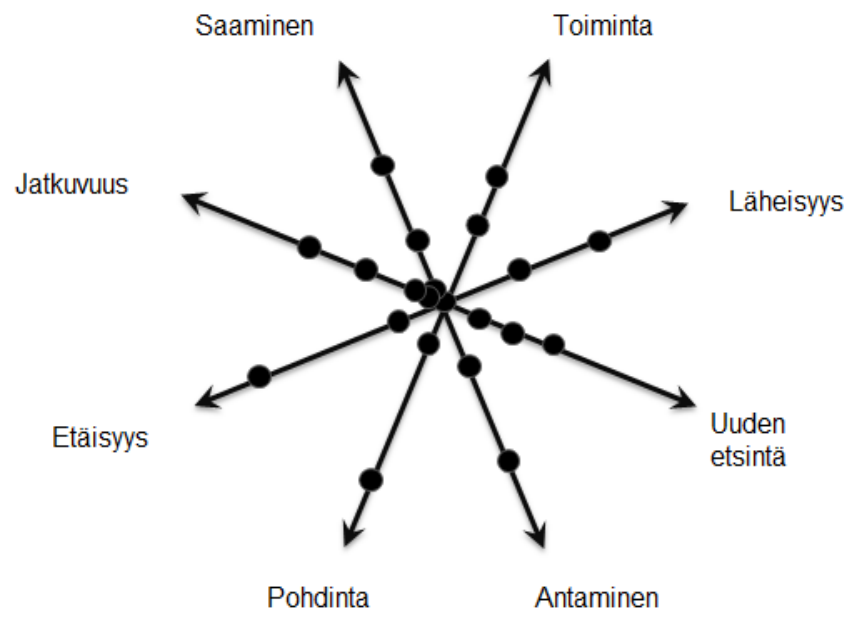
Saaminen–Antaminen: Enemmistö vastaajista koki nämä motivaatioelementit itselleen erittäin tärkeäksi. Saamisen näkökulmasta pidettiin vertaisneuvojakoulutusta ja siitä saatua tietoa, tärkeänä. Antamisen näkökulmasta pidettiin auttamisen halua erittäin tärkeänä.

Jatkuvuus–Uuden etsintä: Yhteiset tapaamiset ja kuuluminen vertaisneuvojayhteisöön olivat tärkeitä jatkuvuus ulottuvuuden motivaatiotekijöitä. Uuden etsintä esiintyi vertaisneuvojatoiminnan kautta saatujen uusien tuttavuuksien ja ystävien kautta suhteellisen tärkeänä motivaatiotekijänä.

Etäisyys–Läheisyys: Erittäin tärkeänä etäisyyden motivaatiotekijänä pidettiin joustavuutta toimia oman aikataulun mukaisesti ja paikkaa, jossa toimitaan. Läheisyys ulottuvuuden vastauksista ilmeni, että henkilökohtaisen kontaktin saamista ja vuorovaikutuksen luomista autettavaan

Pohdinta–Toiminta: Arvojen toteutuminen ja toimintaan vaikuttaminen olivat erittäin suuressa roolissa ja vaikuttivat toiminnassa mukana olemiseen ja siinä jatkamiseen.

Kaikista motivaatiotimanttia koskevista kysymyksistä ja saaduista vastauksista koottiin eri motivaatiotekijät yhteen ja näistä muodostettiin vertaisneuvojien motivaatiotimantti (kuvio 17).



KUVIO 17. Vertaisneuvojien motivaatioulottuvuuksien timanttimalli.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tarkastellessamme opinnäytetyömme tuloksia timanttimalin ulottuvuuksiin peilaten, nousi tärkeimmiksi motivaatiotekijöiksi vapaaehtoiseen itseään päin olevista ulottuvuuksista saamisen näkökulmasta vertaisneuvojakoulutus ja siitä saatu tieto. Jatkuvuus ulottuvuuden kannalta tärkeimmiksi nousivat yhteiset tapaamiset ja kuuluminen vertaisneuvojayhteisöön. Etäisyys ulottuvuuden näkökulmasta nousi tärkeimmiksi motivaatiotekijöiksi joustavuus toimia vertaisneujana oman aikataulun mukaisesti ja paikka jossa toimitaan. Pohdinta ulottuvuuden tärkeimmäksi motivaatiotekijäksi nousi omien arvojen toteutuminen.

Vapaaehtoisesta itsestään poispäin olevista ulottuvuuksista toiminta ulottuvuuteen liittyvistä tekijöistä nousi tärkeimmäksi mahdollisuus vaikuttaa vertaisneuvojatoimintaan. Läheisyys ulottuvuuden tärkeimmäksi motivaatiotekijäksi nousi sosiaaliset kontaktit ja henkilökohtaisen kontaktin saaminen autettavaan. Uuden etsintä nousi tärkeäksi tekijäksi toiminnasta saatujen uusien tuttavuuksien ja ystävien kautta. Antamisen näkökulmasta nousi auttamisen halu ja ilo erittäin tärkeäksi motivaatiotekijäksi. Saadut kehittämis ehdotukset liittyivät koulutuksen sisältöön ja toimintapaikan valintaan.

Yeung toteutti tutkimuksensa yksilötasolla teemahaastatteluina, ja me toteutimme tutkimuksemme puolistrukturoidulla kyselyllä, joten vastaukset eivät ole suoraan verrannollisia Yeungin alkuperäiseen tutkimukseen (2005). Yhtäläisyytenä Yeungin tutkimuksen kanssa yleisimmäksi motiiviksi nousi myös meidän tutkimuksessa auttamisen halu.

Tutkiessamme aiemmin tehtyjä tutkimuksia vapaaehtoisten motivaatiotekijöistä löysimme lopputuloksista yhtäläisyyksiä oman tutkimuksemme tutkimustuloksiin. Korpaeus-Hellsten (2014) ja Gold & Härö (2009) päätyivät tutkimuksessaan samoihin johtopäätöksiin oman tutkimuksemme kanssa. Myös heidän tut-

kimuksissaan nousi tärkeiksi vapaaehtoisten motivaatiotekijöiksi auttamisen halu ja toiminnan joustavuus.

Lindfors (2014) ja Valtanen (2016) löysivät omasta tutkimuksestaan ainoana yhteisenä tärkeänä motivaatiotekijänä auttamisen halun. Eroavaisuutena osassa näissä tutkimuksissa oman tutkimuksemme kanssa erottui sosiaalisten kontaktien vähäinen merkitys. Omassa tutkimuksessamme taas korostui sosiaalisten kontaktien tärkeys vertaisneuvojille.

Tutkimustuloksista ilmeni, että kuudestatoista vertaisneuvojasta yhdeksän henkilöä toimii vapaaehtoisena myös muualla eli aktiivisesti toimivat vertaisneuvojat tekevät vapaaehtoistoimintaa myös monessa muussa paikassa samanaikaisesti. Mielenkiintoinen, mutta ei yllättävä huomio oli myös se, että suurin osa aktiivisesti toimivista vertaisneuvojista on eläkkeellä ja he kokivat sosiaalisen kanssakäymisen erittäin tärkeänä asiana vertaisneuvojana toimimisessa. Heidän mukaansa se antaa sisältöä omaan elämään ja auttaa jaksamaan. Kansalaisareenan, HelsinkiMission ja kirkkohallituksen (2015, 22).

teettämän tutkimuksen mukaan eläkeläiset tekivät toiseksi eniten vapaaehtoistyötä (kuvio 18).



KUVIO 18. Tehdyt vapaaehtoistytunnit neljän edeltävän viikon ajalta

Vertaisneuvojatoiminnan toteuttamispaikka koettiin todella tärkeäksi motivoituneeksi ja siihen tulisi jatkossa kiinnittää huomiota. Omien arvojen toteuttaminen ja toimintaan vaikuttaminen osoittautuivat myös tärkeiksi motivoituneeksi.

Avoimeen tutkimuskysymykseemme, mikä motivoi toimimaan vertaisneuvojana, saimme laadullisella tutkimuksellamme vastauksia. Motivaatioulottuvuuksiin liittyvien vastausten perusteella pystyimme muodostamaan vertaisneuvojien vapaaehtoisuuden timanttimallin ja saimme ehdotuksia vertaisneuvojatoiminnan ja -koulutuksen jatkokehitystä varten.

Lähimmäisen rakkaus ja välittäminen. Lisänä kaikella on aina tarkoitus. Ja toinen toisillemme me myös saamme paljon. Ja opimme koko ajan uutta. Lisänä vertaisohjeet antaa sosiaalista kansaa käymistä ja auttaa itseäni pitämään elämän syrjässä kiinni. Tukee niitä jotka ovat samantyyppisissä ongelmissa joissa itse kamppailu kun on voimaton.

Päivien aikataulu. Aikaa oli varattu klo 13-17. Loppuaika oli viimeisiä kertoja lukuunottamatta "luppoaikaa", jonka tarkoitus jäi täysin hämärän peittoon. Tiivistys esim. klo 13-16 olisi huomattavasti parempi.

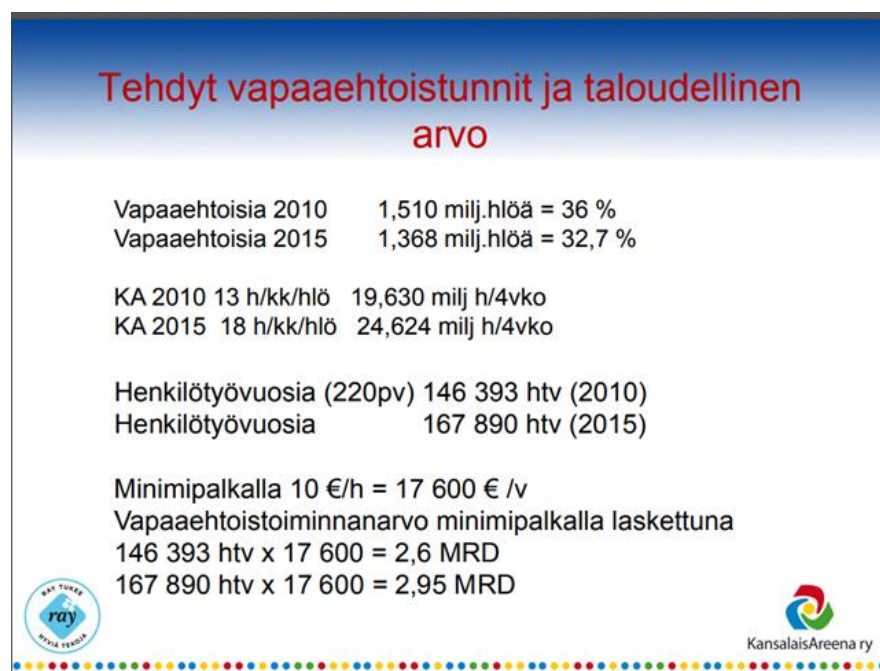
LASTENSUOJELU, KELA JA TE-TOIMISTO JA EDUNVALVONTA ASIAT SEKÄ SELKEÄ OHJEET KELAN TOIMINNASTA JA MITKÄ NE OVAT NYT JA TULEEKO LISÄÄ KELAN PIIRIIN ASIOITA JOISTA VERTAISNEUVOJA EI TIEDÄ, SAMOIN KUNTOUTTAVASTA TYÖSOPIMUKSESTA ON AUKKOJA MONELLA JA KYSELYJÄ TULEE KOKO AJAN SEKÄ PALKKA TYÖSTÄ.

Ulosanti ja ilmaisutaito on myös tärkeä osa vertaisneuvojalle. Näitä harjoitteita voisi myös olla.

Opinnäytetyön analysointivaiheessa huomasimme, että sähköinen kysely ei ole paras vaihtoehto motivaatiotekijöiden tutkimiseen. Yeung toteutti tutkimuksensa teemahaastatteluina käyttäen avoimia kysymyksiä ja sai näin kokonaisvaltaisemmin laadulliset näkökulmat esiin. Jälkikäteen mietittynä olisimme saaneet tutkimukseemme monipuolisemmat vastaukset, jos olisimme toteuttaneet kyselyn Yeungin tavoin teemahaastatteluna. Emme voineet toteuttaa tutkimustamme

teemahaastatteluna, koska tilaisuuden aikarajoituksen vuoksi olisimme saaneet vähemmän vastauksia ja tulokset olisivat jääneet huomattavasti suppeammiksi.

Jatkokehitysideana ehdotamme vertaisneuvojen motivaatiotekijöiden seuraamista säännöllisesti toteutettuna teemahaastatteluna avoimilla kysymyksillä. Säännöllinen motivaation mittaaminen toisi mahdollisuuden seurata toiminnan kehittymistä ja tietoa vertaisneuvojen motivaatioon liittyvistä muutoksista sekä antaisi työkaluja koulutuksen ja toiminnan kehittämiseen vertaisneuvojen näkökulmasta. Mielestämme tämä opinnäytetyö edesauttaa saamaan vertaisneuvojen mielipiteitä kuuluville. Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa saimme jatkokehitysidean motivaatiomittarin rakentamisesta, hyödyntämällä Yeungin vapaaehtoismotivaation timanttimallia. Motivaatiotekijät ovat tärkeä osa vapaaehtoisten rekrytoimisessa ja sitouttamisessa. Vapaaehtoistoiminnan tärkeys ja taloudellinen arvo yhteiskunnalle on erittäin suuri. Kansalaisareenan, Helsinki Mission ja kirkkohallituksen (2015, 34) teettämässä tutkimuksessa on mitattu vapaaehtoistoiminnan rahallista arvoa vuonna 2015 ja silloin se on ollut 2,95 miljardia euroa vuodessa (kuvio 19).



KUVIO 19. Tehdyt vapaaehtoistunnit ja taloudellinen arvo



Yeung (2007, 153) painottaa myös motivaation mittaamista vapaaehtoisilla, koska vapaaehtoistyö on tärkeä voimavara niin yhteiskunnalle kuin yksilölle itselleen. Tulevaisuuden ja vapaaehtoistyön kannalta on erittäin tärkeää, että ihmiset sitoutuvat vapaaehtoistoimintaan. Tärkeää on myös selvittää syyt, jotka saavat heidät osallistumaan vapaaehtoistyöhön ja miksi he sitoutuvat siihen, sekä jaksavat jatkaa toiminnan parissa. Yeungin (2007, 153) mukaan tällä hetkellä vapaaehtoistoiminnan motiiveja tarkastellaan ainoastaan määrällisillä tutkimusmenetelmillä ja kyselylomakkeilla, mutta ei laadullisesti. Tällainen tarkastelu ei tuo tarpeeksi hyvin esiin vapaaehtoistoimijoiden omia näkemyksiä ja kokemuksia.

Vertaisneuvojakoulutus on siirretty vuonna 2017 SOSKU-osahankkeelta Järvenpään Setlementti Louhelaan, jossa koulutetaan säännöllisin väliajoin vertaisneuvoja ja halukkaat voivat osallistua ilmaiseen koulutukseen. Setlementti Louhela myös organisoii vertaisneuvojatoimintaa. (Järvenpään kaupunki. Sosiaali- ja terveystyö. Sosiaalipalvelut. Sosiaalinen kuntoutus.

## 7 POHDINTA

Opiskeluiden tuoman tiedon ja opintojen kautta saatu kokonaisvaltainen ymmärrys edesauttaa vaikuttamista yhteiskunnassa vallitsevaan ja yhä lisääntyvään eriarvoisuuteen, syrjintään ja henkiseen pahoinvointiin. Koulutuksen ja opinnäytetyöprosessin kautta olemme saaneet tulevaa työelämää varten viimeisimmät ja kattavimmat tiedot sosiaalialan asiakastyöhön ja sen kehittämiseen sekä palvelujärjestelmäosaamiseen. Olemme saaneet opinnäytetyön aikana kokemusta sosiaalialan ohjaustyöstä ohjaamalla sekä vertaisneuvoja että asiakkaita sosiaalipalvelujärjestelmissä ja sähköisissä palveluissa. Olemme tutustuneet sosiaaliturvaan sekä kunnallisiin, yksityisiin ja kolmannen sektorin hyvinvointipalvelujärjestelmiin ja –palveluntuottajiin.

Työharjoittelussa Järvenpään SOSKU-osahankkeessa vuonna 2016, saimme kattavan ymmärryksen ja hyvää kokemusta osahankkeessa toteutetuista sosiaalisen kuntoutuksen eri palvelujen ja palveluprosessien kehittämisestä. Pääsimme myös osallistumaan kehitystyöhön, vertaisneuvojakoulutukseen ja -toimintaan sekä erilaisiin yhteistyöseminaareihin ja yhteiskehittämistilaisuuksiin. Osallistuimme vertaisneuvojakoulutukseen ja päivystystoimintaan yhdessä vertaisneuvojen kanssa. Kirjastopäivystysten jälkeen jäimme miettimään, mikä motivoi heitä osallistumaan vapaaehtoisesti ja aktiivisesti muiden auttamiseen. Työharjoitteluiden aikana saimme idean opinnäytetyömme aiheeksi ja halusimme lähteä tutkimaan motivaatiota tarkemmin vertaisneuvojen näkökulmasta.

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa koimme haasteelliseksi sopivan teorian löytymisen motivaatiotutkimukseemme ja vertaisneuvojatoimintaa koskevan lähdemateriaalin vähäisyys yllätti meidät. Lähdemateriaalia löytyy runsaasti esimerkiksi vertaistuesta, vertaistukihenkilöistä ja vertaistukiryhmätoiminnasta, mutta nämä eivät vastaa vertaisneuvojatoimintaa. Englanninkielisen relevantin lähdemateriaalin saatavuus oli heikkoa, koska artikkelit eivät joko auenneet ollenkaan tai aukesivat vain osittain, johtuen eri tietokantojen oikeuksien puuttumisesta ja toimintaa tässä muodossa kuin se Järvenpään osahankkeessa oli toteutettu ei ollut. Olisimme voineet kartoittaa samaa aihepiiriä eri käsitteiden kautta esimerkiksi vertaisneuvojen jaksamista toimia vertaisneuvojina ja jaksamisen ylläpitämistä, mutta tällöin tulos ei olisi ollut se, mihin halusimme opinnäytteessämme perehtyä.

Prosessin aikana ja työn edetessä jouduimme myös pohtimaan uudelleen tutkimuskysymyksiämme sekä tarkentamaan niitä. Motivaatiosta tehtyjä tutkimuksia etsiessämme, löysimme Anne Birgitta Yeungin (2005) vapaaehtoismotivaatiotutkimuksen ja vapaaehtoismotivaation timanttimallin. Totesimme timanttimallin sopivan tutkimuksemme teoreettiseksi viitekehykseksi ja tämän pohjalta pääsimme suunnittelemaan opinnäytetyön toteutustapaa. Aineistonkeruumenetelmäksi valitsimme sähköisen kyselyn ja tutkimusmenetelmäksi valikoitui sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen menetelmä. Perehtyneisyytemme vapaaeh-

toismotivaation timanttimaliin ja motiiveihin tulee hyödyntämään meitä tulevaisuudessa, jos haluamme tutkia vapaaehtoisten motivaatiota tai hyödyntää mallia oman motivaation tutkimiseen työelämässä.

Opinnäytetyön prosessi on antanut meille mahdollisuuden perehtyä vapaaehtoisuuden motivaatiotekijöihin monesta eri näkökulmasta ja valitsimme tarkasteltavaksi mielestämme tärkeimmän eli vertaisneuvojana toimivien näkökulman. Olemme saaneet mahdollisuuden tutustua upeisiin henkilöihin, jotka mahdollistivat vertaisneuvojakoulutuksen toteutumisen Järvenpään osahankkeessa. Saimme tutustua erilaisilla taustoilla varustettuihin vapaaehtoiisiin, jotka halusivat omaa elämäkokemustaan hyödyntämällä auttaa muita. Olemme saaneet seurata ja huomata, miten nämä vapaaehtoiset ovat jaksaneet omien vaikeidenkin elämäkokemusten jälkeen toimia vapaaehtoisessa auttamistyössä usealla eri vapaaehtoistoiminnan kentällä.

Opinnäytetyöprosessin aikana olemme oppineet tutkimuksen tekemisestä paljon. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas (Gothóni 2016) onkin toiminut kulmakivenämme koko prosessin ajan. Tutkimuksen aikana olemme kehittäneet ja syventäneet taitojamme kriittisessä ja reflektioivassa ajattelussa sekä tutkivan työotteen käyttämisessä. Työharjoittelun ja opinnäytetyöprosessin aikana olemme saaneet olla mukana kehittämässä yhteiskehittämisen malleja ja saaneet ymmärryksen mallin osallistavasta vaikutuksesta. Yhteiskehittämisessä ammattilaiset ottavat asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen, nykyisen toiminnan arviointiin, uuden toiminnan ideointiin ja kokeilemiseen sekä juurruttamiseen. Tämän mallin tuleamme viemään valmiina sosionomeina mukanaamme työelämään.

## LÄHTEET

- Diakonia ammattikorkeakoulu Osaamisvaatimukset. sosionomi (amk)  
 Saatavilla 25.1.2018 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi-amk-diakoniatyö/>
- Durham University. Centre for Social Justice and Community Action (2012).  
 Community-based participatory research. A guide to ethical principles and practice. Saatavilla 19.1.2018.  
[https://www.publicengagement.ac.uk/sites/default/files/publication/cbpr\\_ethics\\_guide\\_web\\_november\\_2012.pdf](https://www.publicengagement.ac.uk/sites/default/files/publication/cbpr_ethics_guide_web_november_2012.pdf)
- Gold, M. & Härö, L. (2009). *"Siitä saa enemmän, mitä antaa. Se on se, mikä kantaa eteenpäin."* Tutkimus vapaaehtoisina toimivien omaisten motiiveista (Opinnäytetyö Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma). Saatavilla  
[:http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201002242509](http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201002242509)
- Gothoni R. (2016). Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä. *Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas*. In: Diak Opetus 2, Diakonia-ammattikorkeakoulu. URN:ISBN:978-952-493-271-4
- Gothóni, R., Hyväri, S., Karjalainen, A. L., Kivirinta, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) (2016). *Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas*. (Diak opetus, 2). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla 12.8.2017. <http://libguides.diak.fi/tutkehopas>
- Harju, A. (2005). Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa M. Nylund & A. B. Yeung (toim.), *Vapaaehtoistoiminta: Anti, arvot ja osallisuus*. (s. 58-79). Tampere: Vastapaino.
- Harju, A. (2007). Aarre loistamaan. Teoksessa A. Harju & A. B. Yeung. (toim.), *Kansalaistoimintaan kätketty aarre*. (s. 10-25). Vantaa: Sivistysliitto kansalaisfoorumi.
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus* (9. uud. p.). (27- muut sivut) Helsinki: Edita
- Hirsjärvi, S., Sinivuori, E., Sajavaara, P. & Remes, P. (2000). *Tutki ja kirjoita* (6. uud. laitos.). Helsinki: Tammi.
- Huopio, S., Laitinen, J., Lautaniemi, P., Montin, S., Pietilä, K., Raamat-Haapakoski, T. & Timonen-Verma, P. 2004. Kokemuksia vertaisneuvokoulutuksesta. Saatavilla 25.8.2017.  
[http://nuoret.lasipalatsi.fi/verneopas\\_netti.pdf](http://nuoret.lasipalatsi.fi/verneopas_netti.pdf)
- Järvenpään kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvet. Sosiaalipalvelut. Sosiaalinen kuntoutus. SOSKU- hanke. Saatavilla 2.1.2017  
[https://www.jarvenpaa.fi/--Sosku-hanke--/sivu.tmpl?sivu\\_id=8740](https://www.jarvenpaa.fi/--Sosku-hanke--/sivu.tmpl?sivu_id=8740)
- Kananen, J. (2014). *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansalaisareena. Vertaistoiminta. Saatavilla 10.10.2017  
<http://www.kansalaisareena.fi/vertaistoiminta/>

- Korpaeus-Hellsten, T (2014). *"Olla ihminen ihmisen vieressä" Diakoniatyön vapaaehtoisten motiivit toimia maahanmuuttajien parissa.* (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014120117695>
- KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Saatavilla 20.1.2018  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Laimio, A. & Karnell, S. (2010). Vertaistoiminta – Kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa T. Laatikainen (toim.) *Vertaistoiminta – kokemuksellista vuorovaikutusta* (s. 11-12). Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA.
- Lindfors, A. (2014). *Kun simpukka aukeaa. Tahattomasti lapsettomien vapaaehtoistoimijoiden motiivit.* (Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201502121068>
- Mykkänen-Hänninen, R. (2007). *Vapaaehtoistyön rajapinnoilla* (s. 5-19). Helsinki: Yliopistopaino.
- Niermeyer, R. & Seyffert, M. (2002). *Motivaatio* (s. 12-13). Helsinki: Rastor
- Peltonen, M. & Ruohotie, P. (1992). *Oppimismotivaatio: Teoriaa, tutkimuksia ja esimerkkejä oppimishalukkuudesta* (s.16). Helsinki: Otava.
- Ruut, M. & Hietala, O. (31.8.2016) Vertaisneuvoja toimii tukena ja tulkkina. Kuntoutusportti. Saatavilla 8.7.2017  
<https://kuntoutusportti.fi/vertaisneuvoja-toimii-tukena-ja-tulkkina>
- Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, Sisällönanalyysi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Saatavilla 27.1.2018  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html)
- Setälä, R. (2016). *Kirjallisuuskatsaus vapaaehtoistoiminnasta ja sen motivaatiosta.* (Opinnäytetyö, Satakunnan ammattikorkeakoulu, hoitotyön koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201602192419>
- Stop Huumeille ry. Fattaluuta. Saatavilla 25.8.2017  
<http://stophuumeille.fi/index.php/fattaluuta>
- Taloustutkimus Oy (2015). Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015. Saatavilla [http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö\\_Suomessa\\_2010ja2015.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö_Suomessa_2010ja2015.pdf)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. SOSKU kehittää sosiaalista kuntoutusta. Saatavilla 5.11.2017 <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimus ja asiantuntijatyö. Tutkimukset ja hankkeet. Sosku kehittää sosiaalista kuntoutusta. Ajankohtaista. verkostokirje 1/2016. Vertaisneuvojat auttavat virastoasioinneissa Saatavilla 25.1.2018  
<https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku/ajankohtaista/verkostokirje12016/jarvenpaa>

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö. Saatavilla 3.12.2017  
<http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta>
- Turun A-kilta ry. Luukkukaveri. Saatavilla 7.7.2017 <http://www.turun-a-kilta.fi/artikkelit/30-luukkukaveri>
- Valkonen, T. (2016). Vertaisneuvojat auttavat virastoasioinnissa. Saatavilla 7.7.2017 <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sosku/ajankohtaista/verkostokirje12016/jarvenpaa>
- Valtanen, A. (2016). *Naisten pankin vapaaehtoiset. Motiiveja vapaaehtoistyötä kohtaan*. (Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201610244414>
- Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät* (s.12-13, 17-34). Helsinki: Finn Lectura.
- Webropol Oy (2016) WEBROPOL 2.0 Käyttöopas. Saatavilla 9.3.2017 <https://www.webropolsurveys.com/Manuals/Webropol.Yleismanuaali.FIN.pdf>
- Yeung, A. (2007). Innoittava vapaaehtoistoiminta – toimintaan sitoutuminen ja sen tukeminen. Teoksessa A. Harju (toim.) *Kansalaistoimintaan kätkeyty aarre* (s. 152-165) Espoo: Painotalo Casper.
- Yeung, A. (2005). Vapaaehtoistoiminnan timantti. Teoksessa Nylund Marianne & Yeung Anne Birgitta (toim.) *Vapaaehtoistoiminta anti, arvot ja osallisuus* (s. 104-125). Tampere: Osuuskunta Vastapaino
- Yeung, A. (2005). Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriiin. Teoksessa Nylund Marianne & Yeung Anne Birgitta (toim.) *Vapaaehtoistoiminta anti, arvot ja osallisuus* (s. 83-98). Tampere: Osuuskunta Vastapaino

## LIITTEET

### LIITE 1: Vertaisneuvojakoulutuksen sisältö



## Vertaisneuvojakoulutuksen sisältö

- 13.1.2016 Fattaluutamalli, Stop Huumeille ry, Helsinki**
- 20.1.2016 Atrium oppimisalusta, Ari Terävä, Verkottaja-hanke**
- 27.1.2016 Mielenterveys- ja päihdepalvelut, Tolonen Marjo, MPY, Järvenpää**
- 3.2.2016 Oikeusapu, Keski-Uudenmaan oikeusaputoimisto, Helvi Halonen ja Joa Juhani Ritola, Järvenpää**
- 10.2.2016 Sosiaalitoimi, Sanna Nyholm, Järvenpää**
- 17.2.2016 Terveyspalvelut, Uula Kitty, Järvenpää**
- 24.2.2016 Te-toimisto, Jaana Hono, Helsinki**
- 2.3.2016 Asunnon vuokraaminen ja tuet, Marjut Pettinen, sosiaalinen kuntoutus Wärttinä, Järvenpää**
- 9.3.2016 Case harjoitteluja, Tuusulanjärven Viikkouutisten haastattelu**
- 16.3.2016 Väliarviointi (toteutetaan itse fattaluutakyselyä käyttäen)**
- 23.3.2016 Edunvalvonta ja velkaneuvonta, Mia Mäenpää, Tuusula**
- 30.3.2016 Kela, Järvenpää**
- \*6.4.2016 Testamentti ja hoitotahto, lakimies Miia Lavonen**
- \*13.4.2016 Muistisairauteen liittyvät asiat, Piia Kytölä**
- \*20.4.2016 Vammaispalvelut**
- \*27.4.2016 Omaishoito ja siihen liittyvät palvelut, Eila Kojinmaa**
- \*4.5.2016 Suullinen koe, Fattaluudet pitävät**
- \*11.5.2016 Loppukoe**
- \*18.5.2016 Päätöstilaisuus**
- \*25.5.2016 Viimeinen kirjastopäivystys ja uusintakoe**
- \* näinä kertoina kirjastolla vertaisneuvojarahjoittelua**





**Onko sinulla hankaluuksia erilaisten lomakkeiden täyttämässä ja/tai virastoasioiden hoitamisessa? Tarvitsetko apua?**

## **Vertaisneuvojat auttavat maksutta!**

**huhti- ja toukokuussa (6.4. alkaen)  
keskiviikkoisin, klo 16:00-18:00  
Järvenpään kaupungin kirjastolla**

**Vertaisneuvoja auttaa luottamuksellisesti palveluiden löytämisessä ja lomakkeiden täyttämässä sekä sähköisessä asioinnissa.**

**Vertaisneuvojilla on tietoa:**

- Kelan palveluista
- Sosiaalitoimen tuesta (mm. toimeentulotuki)
- Terveyspalveluista
- TE-toimiston eli työkkärin palveluista
- Asunnon vuokraamisesta ja asumispalveluista
- Velkajärjestelystä
- Oikeusavusta
- Mielenterveys- ja päihdepalveluista sekä
- näiden palveluiden nettisivustojen käytöstä ja nettilomakkeiden täyttämisestä

**Koulutuksen tarjoaa Valtakunnallisen sosiaalisen kuntoutuksen hankkeen (SOSKU-hanke) Järvenpään osahanke yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa**





## LIITE 2: Kyselyn esittelykirje ja kyselylomake

### *VERTAISNEUVOJIEN MOTIVAATIOTIMANTTIA ETSIMÄSSÄ*

Olemme sosionomiopiskelijoita Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja opintoihimme sisältyy opinnäytetyö.

Teemme opinnäytetyötä SOSKU- hankkeen Järvenpään osahankkeelle, koskien vertaisneuvojakoulutusta ja -toimintaa, sekä motivaatiota toimia vertaisneuvojana Järvenpäässä.

Vastaamalla esitettyihin kysymyksiin tuot meille arvokasta tietoa siitä, miten toimintaa ja koulutusta voidaan kehittää sinun näkökulmastasi. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja täysin luottamuksellisesti. Vastaajia ei voida tunnistaa missään kyselyn vaiheessa. Tiedot luovutetaan ainoastaan yhteenvetoraportin muodossa eteenpäin. Vastaukset säilytämme asianmukaista tietoturvaa noudattaen ja tietojen keräämisen jälkeen kaikki kerätty tieto tuhoetaan. Vastauksesi on meille ensiarvoisen tärkeää ja kiitämme etukäteen kaikkia vastaajia.

Annamme tarvittaessa mielellämme lisätietoja. Mahdolliset kysymykset voitte toimittaa alla oleviin sähköpostiosoitteisiin.

[taina.hindrell@student.diak.fi](mailto:taina.hindrell@student.diak.fi)

[heidi.westerinen@student.diak.fi](mailto:heidi.westerinen@student.diak.fi)

Ystävällisin terveisin Taina Hindrell ja Heidi Westerinen



## VERTAISNEUVOJIENTÄ MOTIVAATIOTIMANTTIA ETSIMÄSSÄ

### KYSELY VERTAISNEUVOJAKOULUTUKSEEN OSALLISTUNEILLE

#### 1. Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulut? \*

- ☐ 1. Alle 30
- ☐ 2. 31–40
- ☐ 3. 41–50
- ☐ 4. 51–64
- ☐ 5. 65 –

#### 2. Oletko? (Voit valita useamman vaihtoehdon.) \*

- ☐ Työtön
- ☐ Opiskelija
- ☐ Työssäkäyvä
- ☐ Eläkkeellä
- ☐ Vanhempainvapaalla

#### 3. Olen käynyt vertaisneuvojakoulutuksen (Voit valita useamman vaihtoehdon) \*

- ☐ 2014
- ☐ 2016
- ☐ 2017

#### 4. Olen käynyt vertaisneuvojakoulutuksen \*

- ☐ Kokonaan
  - ☐ Osittain
-

### 5. Toimin vertaisneuvojana (Voit valita useamman vaihtoehdon.) \*

- ☐ Lähipiirilleni  
☐ Kirjastopäivystyksissä  
☐ Justissa  
☐ Verne-sosiaalityöntekijän vastaanotto Rekikadulla  
☐ Yhdistykselle  
☐ En toimi tällä hetkellä, mutta osallistun vertaisneuvojien tapaamisiin

### 6. Oletko mukana muualla vapaaehtoistoiminnassa? \*

- ☐ 1 Kyllä (missä?)   
☐ 2 En

### 7. Kuinka tärkeiksi koet itsellesi alla esitetyt asiat? \*

Kysymme aluksi kuinka tärkeiksi koet seuraavat vertaisneuvojatoimintaan liittyvät asiat asteikolla: 1. erittäin tärkeä 2. melko tärkeä 3. ei mielipidettä 4. hieman tärkeä 5. ei tärkeä

	1. erittäin tärkeä	2. melko tärkeä	3. ei mielipidettä	4. hieman tärkeä	5. ei tärkeä
1. Koen vertaisneuvokoulutuksen itselleni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Pidän koulutuksesta saamaani tietoa minulle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pidän vertaisneuvojana toimimista itselleni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kun pystyn auttamaan vertaisneuvojana toisia ihmisiä, koen sen itselleni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Vertaisneuvojien yhteiset tapaamiset ovat minulle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Miten tärkeänä koet kuulumisesi vertaisneuvojayhteisöön?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Pidän mahdollisuuttani vaikuttaa vertaisneuvojatoimintaan ja sen kehittämiseen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Pidän henkilökohtaisen kontaktin saamista ja vuorovaikutuksen luomista autettavaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Vertaisneuvojatoiminnan kautta saamani uudet tuttavuudet/ystävät ovat minulle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Pidän vertaisneuvojana toimimista omalla paikkakunnallani?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Miten tärkeäksi koet sen, että pystyt toimimaan joustavasti vertaisneuvojana oman aikataulusi mukaisesti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Miten tärkeänä pidät paikkaa, jossa vertaisneuvojat päivystävät?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Kuinka tärkeää on auttamisen ilon kokeminen toimiessasi vertaisneuvojana?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Kuinka tärkeänä pidät omien arvojesi toteutumisen toimiessasi vertaisneuvojana?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 8. Tähän voit halutessasi kertoa meille, miten päädyit vertaisneuvokoulutukseen ja mitkä asiat sinua motivoivat toimimaan

*vertaisneuvojana myös tulevaisuudessa.*

**9. Miten mielestäsi vertaisneuvojatoimintaa voitaisiin kehittää?**

**10. Kerro mielipiteesi seuraavista asioista: \***

	1. tyytyväinen	2. melko tyytyväinen	3. ei mielipidettä	4. hieman tyytyväinen	5. tyytymätön
1. Oletko ollut tyytyväinen koulutuksen organisointiin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Onko koulutus ollut mielestäsi riittävän kattava?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Oletko tyytyväinen koulutuskertojen määrään?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Oletko tyytyväinen päivystysten organisointiin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Oletko tyytyväinen päivystyspaikkaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Saatko riittävän aikaisin tiedon päivystysvuoroista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Pystynkö sopimaan joustavasti tulevista päivystysvuoroista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Koetko, että sinulla on päivystysvuoroja sopivasti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Onko mielessäsi muita aiheita, mitä vertaisneuvojakoulutuksessa olisi  
hyvä ottaa huomioon?**

**12. Seuraavaksi kysymme mielipidettäsi VERNE-internetsivuista.**

\*

	1. Tyytyväinen	2. melko tyytyväinen	3. ei mielipidettä	4. hieman tyytyväinen	5. tyytymätön
1. Sivuille on helppo kirjautua?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Sivulla liikkuminen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Tarvitsemani tiedon löytyminen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Tietojen ajantasaisuus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Nettisivujen ulkonäkö?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Opastus / koulutus sivuston käyttöön?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Käytettävyys mobiililaitteilla?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**13. Onko mielessäsi kehittämisideoita, jotta sivusto voisi palvella sinua paremmin?**

**14. Minkälaisia ajatuksia herättää koulutuksen ja toiminnan siirtyminen Setlementti Louhelaan?**