

ASIAKKaidEN KOKEMUKSIA SEINÄJOEN ALUESEURAKUNNAN DIAKONIATYÖSTÄ

Annu Toropainen

Opinnäytetyö, syksy 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön

suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) + diakonin virka-
kelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Toropainen, Annu. Asiakkaiden kokemuksia Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyöstä. Diak, Helsinki, syksy 2015, 50 sivua, 1 liite. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) – diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyöntekijöille diakoniatyön asiakkaiden kokemuksista diakoniatyöstä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä Seinäjoen alue seurakunnan diakonian antama apu merkitsee asiakkaille, ja kuinka asiakkaat kokevat tullessa kohdatuksi asioidessaan diakoniatuimistossa.

Aineiston hankinta- ja analysointimenetelminä käytettiin kvantitatiivisia menetelmiä. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön asiakkaat. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella huhtikuun 2015 aikana alue seurakunnan diakoniatyön vastaanotolla. Kyselyyn vastasi yhteensä 68 diakoniatyön asiakasta.

Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyöllä on merkitystä asiakkaiden elämässä. Alue seurakunnan diakoniatyön asiakkaat olivat yleisesti tyytyväisiä diakoniatyön myöntämiin avustuksiin ja diakoniatyöntekijöiden työskentelyyn. Etenkin diakoniatyön myöntämät taloudelliset avustukset olivat tärkeitä asiakkaiden elämäntilanteissa. Asiakkaat kokivat tullessa kohdatuiksi asioidessaan Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatuimistossa. Diakoniatyön asiakkaat näkivät diakoniatuimiston käytännöt ja ruokapankkitoiminnan kehittämisen kohteina Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyössä.

Asiasanat: Diakonia, kohtaaminen, merkitys, kvantitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Toropainen, Annu. Client experiences about Seinäjoki area parish diaconal work (in the Evangelical- Lutheran Church of Finland). Diak, Helsinki, autumn 2015, 50 pages, 1 attachment. Diaconia University of Applied Sciences. Degree programme in social services, Focus on Diaconal Youth and Community Work, Bachelor of Social Services (AMK) – Deacon.

The purpose of this study was to produce information on the Seinäjoki church deacons' clients' experience of diaconal work. The aim of the study was to find out what assistance provided by the Seinäjoki church diaconia means for clients and how clients feel that they are encountered in dealings with the diaconal office.

Procurement and analysis material was carried out with quantitative methods. The target group was the Seinäjoki church diaconal work's clients. The data was collected by a questionnaire in April 2015 in the church diaconal office. The survey was answered by a total of 68 diaconal clients.

Seinäjoki church diaconal work is relevant to clients' lives. Church diaconal clients were generally satisfied with public subsidies and diaconal workers in diaconal work. Especially granted diaconal financial support was important in clients' life situations. Clients felt that they had been recognized when dealing with the Seinäjoki church diaconal office.

Key words: being recognized, diaconal work, church social work, signification of diaconal work, quantitative study

SISÄLLYS

SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	6
2.1 Seurakunnan diakoniatyö	7
2.2 Asiakkaan kohtaaminen diakoniatyössä	10
4 AIEMMAT TUTKIMUKSET	15
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	17
6 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ	18
6.1 Seinäjoen seurakunta	18
6.2 Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön palvelut	19
6.3 Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön myöntämät taloudelliset avustukset	19
7 AINEISTON KERUU- JA ANALYYSIMENETELMÄT	22
7.1 Aineiston keruu	22
7.2 Aineiston analyysi	24
7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	25
8 TUTKIMUSTULOKSET	28
8.1 Taustatiedot	28
8.2 Diakoniatöimistössä asioiminen	29
8.3 Asiakkaan kohtaaminen	33
8.4 Diakoniatyön merkitysarvo asiakkaille	34
8.5 Kehittämisideoita	37
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	39
9.1 Johtopäätökset	39
9.2 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu	40

9.3 Jatkotutkimusehdotuksia.....	42
9.4 Raportointi ja julkistaminen.....	43
LÄHTEET.....	44
LIITTEET	47
LIITE 1	47

1 JOHDANTO

Hyvinvoinnin jakautuminen on lisääntynyt 2000-luvun taantumana aikana. Rikkaiden ja köyhien välinen ero on kasvanut ja se on suomalaisten mielestä jo liian suuri. Kuitenkin Suomen tuloerot ja suhteellinen köyhyys ovat kansainvälisesti matalat, mutta Suomi on tullut lähemmäksi muita Euroopan maita. Tuloerot ovat tietyissä määrin tarpeellisia, mutta liian suuriksi kasvaessa sillä on negatiivinen vaikutus yleiseen hyvinvointiin. Suhteellinen köyhyys kasvoi 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä, jonka jälkeen kasvu on pysähtynyt. Yhteiskunnan yleisestä tulokehityksestä jälkeen jäänyt etuuksien rahallinen arvo selittää suuren osan suhteellisen köyhyysrajan kasvusta, koska suhteellisen köyhyyden raja on sidottu keskituloon. Talouden taantumasta huolimatta, taloudellinen tilanne ei ole vaikuttanut toimeentulo-ongelmien kasvuun. (Vaalavuo & Moisio 2014; 98–99, 113–114.)

Diakoniatyö on seurakunnan toimintaa, joka muodostuu useista eri osa-alueista. Diakonia pystyy vastaamaan uusiin haasteisiin, koska se on toimintatavoiltaan joustava. Vuonna 2013 diakonian keskeisimmäksi työmuodoksi on muodostunut ihmisten taloudellinen avustaminen. Diakonian kuudenneksi merkittävin osa-alue on ruoka-avustaminen. (Kiiski 2013, 82.) Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyön antaman avun lähtökohtana on auttaa heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä (Niemelä 2002, 101–102).

On tarpeellista selvittää, mitä diakonian antama apu merkitsee asiakkaille. Onko avusta pitkäkestoista hyötyä vai toimiiko se vain hetkellisenä laastarina asiakkaiden elämässä. Opinnäytetyön lähtökohtana on Seinäjoen alue seurakunnan toive selvittää diakoniatyön merkitysarvo eli se, mitä diakoniasta annettava apu merkitsee asiakkaille. Lisäksi olen myös itse kiinnostunut selvittämään, kuinka asiakkaat kokevat tullessaan kohdatuksi asioidessaan diakoniatuomistossa. Kiinnostus aiheita kohtaan heräsi ollessani opiskeluihin liittyvässä harjoittelussa Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyössä. Harjoitteluni aikana huomasin pohitivani opinnäytetyöni taustalla olevia tekijöitä, merkitsevyyttä ja kohtaamista.

2 DIAKONIATYÖ

2.1 Seurakunnan diakoniatyö

Seurakunnan työ luokitellaan diakoniaksi silloin, kun se on heikoimmassa asemassa olevien ihmisten auttamista (Niemelä 2002, 101–102). Sana diakonia on peräisin kreikankielestä ja sillä tarkoitetaan pöytäpalvelijää. Suomalaisessa diakoniassa muiden palveleminen ja auttaminen sekä lähimmäisen rakkaus ovat kaiken perusta. (Laulaja 2002, 66.) Vuodesta 1918 Suomen kirkko on tunnustanut diakonian seurakunnan toiminnaksi ja vuonna 1943 diakonian virasta tuli pakollinen kaikille seurakunnille. (Malkavaara 2007, 30–32.)

1990-luvun laman aikana diakoniatyö koki muutoksia toiminnassaan. Silloin diakoniatyön yhdeksi työmuodoksi tuli ruokapankki, jonka toiminnan luultiin jatkuvan vain laman ajan. Kuitenkin ruokapankki -toimintaa on vieläkin Suomen evankelis-luterilaisissa seurakunnissa. Laman jälkeen diakonian työkenttä muuttui taas. Painopiste siirtyi työikäisiin, lapsiperheisiin ja syrjäytymisuhassa oleviin lapsiin. Taloudellisissa vaikeuksissa olevien tukemisesta tuli entistä suurempi osa seurakunnan perusdiakoniatyötä. Laman jälkeisinä vuosina seurakunnan diakoniaan tulivat uusina asioina ruokapankkien lisäksi tukiasuntotoiminta, talous- ja velkaneuvonta, rikosuhripäivystys, onnettomuustilanteiden henkinen huolto, työttömien ruokailut ja muu työttömille suunnattu toiminta. (Kuusimäki 2012, 41.) Vuonna 2013 julkaistu diakoniabarometrin mukaan diakoniatyö painottuu nykyään selkeästi ihmisten taloudelliseen auttamiseen. Tutkimuksessa todettiin diakoniatyön suurimman kohderyhmän olevan työikäiset, kun ennen 90-luvun lamaa se oli ikääntyneet. (Kiiski 2013, 82.)

Diakoniatyöntekijän työssä on neljä tärkeää ydinosaamisaluetta: hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, kirkon organisaatio- ja kehittämisosaaminen sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Kaiken tämän keskipisteenä ovat ihmiset ja yhteisöt, joiden parissa työtä tehdään. (Kirkkohallitus 2010, 2–3.) Diakoniatyö on hyvin monimuotoista Suomen evan-

kelis-luterilaisissa seurakunnissa. Diakoniassa on käytössä yli 30 työalaa ympäri Suomen. Kuitenkaan kaikki työalat eivät ole käytössä kaikissa seurakunnissa. Seurakunnilla on oikeus valita tarpeidensa mukaisesti mitä aloja heillä on käytössään.

19 työalaa voidaan määritellä diakoniatyön keskeisimmiksi työmuodoiksi (Kiiski 2013, 20). Diakonian perinteisiksi työmuodoiksi mielletään muun muassa vanhustyö, mielenterveystyö, sielunhoito ja Yhteisvastuukeräys. Näillä kaikilla on edelleen diakoniatyössä vahva asema, mutta niiden rinnalle on noussut merkittäviksi työalueiksi taloudellinen avustaminen, ruokapankkitoiminta ja erilaiset ruokailut. Nykyään diakoniatyöntekijät osallistuvat myös jumalanpalvelusten suunnitteluun ja toteutukseen. Näiden lisäksi keskeisiä työaloja ovat kotikäyntityö, vapaaehtoistoiminnan ohjaaminen, yhteistyö sosiaalitoimen kanssa, päihdetyö, hallinnolliset tehtävät, perhetyö, kriisityö, omaishoitajien tukeminen, yhteistyö muiden seurakuntien kanssa, ennaltaehkäisevä työ, yleinen seurakuntatyö ja yhteistyö terveystoimen kanssa. (Kiiski 2013, 20–21.)

Jokainen seurakunta jakaa diakoniatyöntekijät seurakunnassa tarvittaville työkentille. Kirkko nähdään kolmantena sektorina yksityisen sosiaalityön rinnalla. Kirkko on sitä mieltä, että on yhteiskunnan vastuu pitää huolta ihmisten hyvinvoinnista. Tärkeää olisi että kirkko voisi toimia lähimmäisenvastuuta korostaen. Diakoniatyö ei tule korvaamaan sosiaalityötä, mutta sen tavoite on pyrkiä väliin avuksi niille, joille ei yhteiskunnan apu riitä. Diakoniatyö on kuin köyhien ääni, joka ottaa kantaa asioihin mitkä eivät toimi tai vaativat korjausta. Se puolustaa myös inhimillisyyttä sekä itse ihmistä. Diakoniatyö on rinnalla kulkemista elämän muutostilanteissa. Sitä voisi myös ajatella jälkien korjaajaksi. (Helin ym. 2010; 52, 161–162.)

Suomen valtio, kunnat, eri järjestöt ja seurakunnat ovat vahvasti mukana sosiaalityön palvelukentällä ja muussa siihen liittyvässä avustustoiminnassa. Suomessa kunnan sosiaalityöllä ja kirkon diakoniatyöllä on yhteiset historialliset juuret ja käsitteet. Myös eettinen perusta ja toimintamuodot ovat hyvin samankaltaisia. Diakoniatyön roolista hyvinvointivaltiossa keskeisintä on sen kohdentuminen. Onko diakoniatyössä kyse julkisia palveluita täydentävistä vai korvaa-

vista toiminnoista? Suomessa eri alueilla diakoniatyöllä on erilainen rooli. Ongelmana tässä on kunnallisten palveluiden heikentyminen alueilla, joissa diakonian roolina on täydentävä toiminta. Historiallisia tilastoja katsottaessa huomataan, että diakoniatyö on vahvistunut kun julkinen sektori on heikentynyt ja sama on tapahtunut myös toisinpäin. Seurakuntien diakoniatyö tekee yhteistyötä julkisen sektorin ja muun kolmannen sektorin kanssa. (Grönlund & Hiilamo 2006, 11–12.)

Kirkkohallituksen vuonna 2006 julkaisema Viimeisellä luukulla -niminen tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta konkretisoi, mihin diakoniatyötä oikeastaan tarvitaan. Tutkimuksen yhtenä tuloksena tuli esille diakoniatyöhön panostaminen huono-osaisissa kunnissa. Kunnissa, joissa meni taloudellisesti huonommin, panostettiin enemmän diakoniatyöhön. Diakoniatyö on pystynyt tällä tavalla vastaamaan ihmisten pitkittyneisiin ja kasvaneisiin taloudellisiin ongelmiin 1990-luvun laman jälkeen. Näin diakoniatyö on paikannut valtion sosiaalijärjestelmän aukkoja. (Grönlund & Hiilamo 2006, 22–28.)

Samaisessa tutkimuksessa tutkittiin diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaita. Tutkimuksessa todetaan, että seurakuntakohtaiset avustamisen käytännöt vaikuttivat suuresti asiakkaiden hakeutumiseen diakonianavun piiriin. Asiakkaiden lähipiiri, kuten sukulaiset, ystävät ja tuttavat, kertoivat tutkimuksen mukaan usein asiakkaalle diakoniatyöstä ja kehottivat hakemaan apua diakoniasta. Myös kunnan sosiaalityöstä ohjattiin diakoniatyön vastaanotoille. Tutkimuksen mukaan diakoniatyön asiakkaista suurin osa oli työkäisiä mutta työttömiä, usein pitkäaikaistyöttömiä, ja naisten määrä oli kasvanut. Sosiaalitoimen etuuksien pitkä odotusaika vaikutti myös diakoniatyön asiakkaaksi hakeutumiseen. (Juntunen 2006, 95–112.)

Yksi diakoniatyön suurimmista haasteista tulevaisuudessa on taloudellisen tilanteen epävarmuus, tämä haaste on ollut pinnalla jo pidemmän aikaa. Se vaikuttaa työn kysyntään ja resursseihin. Myös suurien ikäluokkien vanheneminen nähdään diakoniatyön haasteena. Koska diakoniatyö on nähty kautta-aikain vanhusten hoitona, suurien ikäluokkien vanheneminen tarkoittaa kysynnän kas-

vamista. Vapaaehtoistyöntekijöiden saaminen voi osoittautua ongelmaksi, sillä ihmiset eivät enää sitoudu pitkiksi ajoiksi. (Helin ym. 2010, 169.) Diakonia on siis asiakastyötä, vapaaehtoistoiminnan ohjaamista, verkostotyötä ja vaikuttamistoimintaa (Kirkkohallitus 2010, 1).

2.2 Asiakkaan kohtaaminen diakoniatyössä

Diakoniatyössä kohdetaan erilaisia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. Heitä voidaan kohdata yksilöinä, perheinä tai ryhminä. Asiakkaiden oman elämän hallinnan tukeminen ja vahvistaminen ovat diakoniatyöntekijän tärkeimpiä tehtäviä. On tärkeää että diakoniatyöntekijällä on kyky ja kiinnostus kuulla ja nähdä asiakkaan hätä. Kyky olla läsnä ja kohdata yksilöitä ja erilaisia ryhmiä ovat diakoniatyöntekijän ydin-osaamista. (Kirkkohallitus 2010, 1–2.)

Kohtaamisen käsitettä käytetään hyvin paljon, joka kertookin siitä, että se on tärkeä asia monella eri tieteenalalla. Lisäksi käsitteen runsas ja laaja käyttö kertoo siitä että kohtaamisen käsitettä on hankalaa määritellä. Esimerkiksi sosiaalipsykologiassa kohtaamista lähestytään vuorovaikutuksen kautta. Kohtaaminen on tilanne, jossa kaksi ihmistä kohtaa vastavuoroisesti. Yksilöiden välinen suhde on tärkeässä roolissa kohtaamistilanteessa. Kohdatuksi tulemisen ajatus liittyy vahvasti yksilön persoonaan ja yksilön kykyihin. Kuitenkin kohtaamisessa etusijalla on yksilö eikä hänen yksittäiset piirteensä tai kykynsä. Kohtaaminen on ihmisyyden perustarpeita. Sitä kautta yksilö pystyy tulemaan ihmiseksi ja olemaan ihminen. (Wihersaari 2010, 51–54.) Sosiaalityössä asiakkaan kohtaamisen perusasioita on kohdata ihminen ihmisenä, vaikka hän olisikin epäonnistunut useita kertoja elämässään (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012, 5).

Fenomenologisesta (tiede ilmenevästä) viitekehyksestä tarkasteltaessa kohtaamisella tarkoitetaan toisen elämäntilanteen ymmärtämistä ja tilannekohtaista herkkää oivaltamista. Kohtaamisen tavoitteena on nähdä asiat toisen näkökulmasta. Se on olemassa oloon liittyvien asioiden äärelle pysähtymistä ja arvioin-

tia kahden ihmisen välillä. Kohtaaja ja kohdattava pyrkivät rakentamaan kohtaamistilanteessa sillan yhteiseen näkemykseen. Tällaiset tilanteet haastavat muutokseen ja oppimiseen. Kohtaamisessa ei ole kyse tapaamisesta arkipäiväisessä merkityksessä. Siinä tapahtuu kahden ihmisen vuorovaikutus syvemmällä henkisellä tasolla. (Wihersaari 2010, 56–58.)

Seurakuntatyössä kohtaaminen on vahvasti läsnä. Kun kohtaamista tarkastellaan kristilliseltä kannalta, taustalla on selkeästi teologinen painotus. Henkinen todellisuus on teologisen kohtaamisen viimeinen motiivi, vaikka kohtaaminen tapahtuukin inhimillisessä elämässä ihmisten kesken ihmisvoimin. Kohtaamistilanteessa on aina ”minä” ja ”sinä”, mutta ”sinä” voi olla toinen ihminen, esine tai Jumala. Kohtaaminen on aina kasvutilanne, jossa toinen on auttaja joka auttaa toista kasvamaan. (Wihersaari 2010, 54–57.)

Kaikessa auttamistyössä asiakkaan kohtaaminen on yksi tärkeimpiä asioita. Kuitenkaan ei ole itsestään selvyyttä, että jokainen ihminen haluaa tulla kohdatuksi samalla tavalla. Jokaisella asiakkaalla on oma vuorovaikutusentarpeensa jonka työntekijän tulisi osata havaita. Kohtaamisen kesto, symmetria, intensiteetti ja läsnäolon viestintä katseella, ilmeillä ja eleillä ovat keskeisiä tekijöitä hyvän kohtaamisen synnylle. (Raatikainen 2015, 107–108.) Asiakkaan kohtaamiseen vaikuttavat asiat alkavat heti ensivaikutelmasta. Ensivaikutelma ohjaa käsityksiämme ja sitä mihin suuntaamme huomionsamme. On siis tärkeää luoda asiakkaalle hyvä ensivaikutelma jotta kohtaaminen olisi onnistunut. (Keskinen ym. 2012, 4–5.)

Uuden asiakkaan kohtaamisessa työntekijän tulee muistaa etenkin yksilöllisyys ja hallittu emotionaalinen osallistuminen. Työntekijän ja asiakkaan tulee tiedostaa, että asiakkaan itsemääräämisoikeus säilyy kaikissa tilanteissa. Luottamuksellisen työntekijä-asiakassuhteen välittyminen asiakkaalle on kaiken lähtökohhta. Sosiaalialalla työntekijä kohtaa konkreettisesti asiakkaiden eri elämäntilanteet. Asiakkaan riskien, puutteiden ja ongelmien riittävän laaja analysointi kuuluu työntekijän osaamisalueeseen. (Laitinen & Kemppainen 2010, 139.). Työntekijän tehtävä on tuoda esille asioita jotka ovat tärkeimpiä ja ensimmäisenä hoidettavia. Ihmiselle on tärkeää kuulluksi tulemisen tunne kohtaamistilantees-

sa. Kun ihminen kokee tulleensa kuulluksi, ottaa hän paremmin myös vastaan asioita, jotka eivät välttämättä ole kaikkein miellyttävimpiä. Sosiaalityötä tekevä ihminen tulee muistaa kohdatessaan asiakkaita heidän tukemisensa heille tärkeissä tavoitteissa. Kaikkea vastuuta ei saa siirtää asiakkaalle, vaan työntekijällä pitää olla tieto asiakkaan voimavaroista, mutta kuitenkin viemättä kaikkea vastuuta pois. (Keskinen ym. 2012, 6–22.)

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen vaikuttavat aina yhteiskunnalliskulttuuriset, juridiset, poliittis-hallinnolliset ja organisatoriset tekijät. Työntekijän on tärkeää tunnistaa, mitkä näistä tekijöistä vaikuttaa asiakas-työntekijä suhteeseen ja työskentelyyn. Tekijöiden tunnistamisen edellytyksenä on työntekijän vahva arvo-osaaminen. Organisatoristen rakenteiden ja ehtojen yhdistäminen eri asiakkuuksiin sisältyy työntekijän arvo-osaamiseen. Tämä on perustana asiakkaan arvokkaassa kohtaamisessa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 138–139.)

3 AUTTAMISTYÖN MERKITYS

Merkitys on korkean abstraktiotason käsite ja monitahoinen ilmiö (Airola, Koskinen & Mustonen 2000, 6). Merkityksen annot ja merkityssuhteet rakentavat ihmisen mielen. Kun merkitystä tutkitaan, on oikeastaan kyse ihmismielen tutkimisesta. (Latomaa 2005, 17.) Merkitys on sidottuna henkilöihin ja tilanteisiin. Samalta näyttävät asiat voivat merkitä eri asioita ja toisinpäin, riippuen ihmisistä ja tilanteista. Kaikki merkitykset ovat tilannekohtaisia. (Moilanen & Rähä 2001, 44.) Ihminen luo jatkuvasti uusia merkityksiä, jotka ovat riippuvaisia aistihavainnoista. Kun tutkitaan kokemuksen merkitystä, on muistettava että jo aiemmin luodut merkitykset ovat vahvasti läsnä uusien luomisessa. (Haaparanta 2000, 35.)

Esineillä ja asioilla ei ole merkitystä ja siksi niitä joudutaan vertaamaan toisiinsa, kun selvitetään niiden merkitystä. Kulttuuri missä ihminen elää, vaikuttaa merkitysten luomiseen ja tulkitsemiseen. Tuttujen asioiden merkityksen tulkitseminen on usein helppoa, kun taas vieraampien asioiden merkityksen tulkitseminen on vaikeaa. Merkitysisältö vaihtelee tarkasteltavan näkökulman vaihtuessa. (Moilanen & Rähä 2001, 44.) Erilaiset kokemukset asioista rakentavat mielen merkityksimaailman (Latomaa 2005, 17). Esimerkiksi jokin voi olla toisen mielestä auttamista, kun toinen ajattelee saman asian olevan holhoamista.

Merkitykset voivat olla itse muodostettuja tai piileviä. Koska merkitykset liittyvät aina toisiinsa, muodostavat ne merkitysrakenteita. Aina kaikkien merkitysten yhteydet eivät ole tiedossa, vaikka itsenäiset merkitykset ovatkin tiedostettuja. Merkityksiä ei voi tulkita vain yhtä merkitystä selvittäen, vaan on hahmotettava koko merkitysverkon rakenne. Esimerkiksi, kun tutkitaan oppilaiden antamia merkityksiä opiskelulle, on aina suhteutettava merkitykset oppilaan koko elämän merkityksenantoihin. (Moilanen & Rähä 2001, 44–45.)

Jokainen ihminen tulkitsee toisten merkityksiä omista lähtökohdistaan. Yksilöt kokevat asiat eri tavoin. Sama tilanne on erilainen eri ihmisille. Tutkittaessa merkitysarvoa, tutkitaan ihmisten henkilökohtaisia merkityksenantoja. Ei voida

väittää, että merkitykset ovat täysin subjektiivisia. Merkityksenannot voivat olla rakentuneet kulttuurissa vaikuttavien tarinoiden ja toimintatapojen varaan. (Moi-
lanen & Rähä 2001, 45.)

Timo Koho (1991) on väitöskirjassaan Teatteriarkkitehtuurin merkitysarvot avannut merkitysarvon käsitettä. Merkitysarvolla tarkoitetaan jonkun yhteisön tai yksilön arvojen heijastumista merkitykseen jostain asiasta. Se on jonkun olemassa olevan asian ja tarkastelijan, eli yksilön, välinen suhde. Merkitysarvojen kautta tarkasteltava asia luo tarkastelijalle mielikuvan olemuksestaan. Merkitysarvo on siis aina riippuvainen tarkastelijan henkilökohtaisesta arvomaailmasta. (Koho 1991, 12–13.)

4 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Ohisalon & Saaren (2014) tutkimuksessa pyrittiin selvittämään ketkä leipäjo-noissa ovat ja miksi. Tutkimuksen tarkoituksena oli herättää keskustelua hyvinvointivaltion tilasta, ja kuinka ruoka-apua hakevia ihmisiä voisi entistä paremmin auttaa. Tutkimuksessa todetaan ruoka-avun kasvaneen 1990-luvun laman jäl-keen. Tämä kasvu kertoo suomalaisen sosiaalipolitiikan heikosta kyvystä turva-ta huono-osaisten toimeentulo ja hyvinvointi. Eroavaisuuksia löytyy kuntien välil-lä. Ihmiset, jotka saavat ruoka-apua ovat tutkimuksen mukaan kaikista asiakas-ryhmistä ja heille tämä apu oli välttämätöntä pärjäämisen kannalta. Tutkimuk-sessa todetaan, että tällä hetkellä hyvinvointivaltion pohja vuotaa. Osa sosiaali-turvan vuotokohdista paljastuu ruoka-avun kautta. (Ohisalo & Saari 2014; 9–10,109–112.)

Kettusen (2001) tekemän tutkimuksen mukaan lähes kaikki diakoniatyön asiak-kaat olivat työikäisiä aikuisia ja lisäksi moni diakoniatyön asiakas oli monion-gelmainen. Suurin osa tutkimuksen asiakaskontakteista tapahtui diakoniatoisimis-tossa ja ne olivat lyhyt kestoisia. Kettunen toteaaakin tutkimuksessaan, että dia-koniatyöntekijä koettiin potentiaalisena auttajana monen vuoden kuluttuakin, vaikkei apua tarvita aktiivisesti. Tämän tiedon valossa voidaan todeta, että dia-koniatyöllä on merkitystä asiakkaan elämän mielekkyyden ja elämässä jaksami-sen kannalta. (Kettunen 2001, 188–191.)

Ulla Jokelan (2011) tutkimus käsittelee diakoniatyön arkea työntekijöiden ja asi-akkaiden kokemuksen kautta. Tutkimuksen lähtökohtana on ollut ihmisten arki. Jokelan tutkimustuloksissa nousi esille työntekijän ja asiakkaan välillä olevan vaihtosuhteeseen kätkeytyvät nöyryyttävyys ja sattumanvaraisuus sekä korkea hengellinen arvottaminen ja diakoniatyö sosiaalityön paikkaajana ja jatkajana. Asiakkaat kokivat tutkimuksen mukaan diakoniatyön nöyryyttävänä ja asiakas arvotettiin hengellisellä tasolla korkeammalle kuin ruumiillisella tasolla. Kuiten-kin tulosten pohjalta Jokela toteaa diakoniatyön olevan kunnioittavan kohtaami-sen paikka. (Jokela 2011, 5–7.)

Forssénin, Roivaisen, Ylisen ja Heinosen (2012) mukaan köyhyys ja suuret tuloerot ovat riski kansantaloudelle ja yhteiskunnan toimivuudelle. On huomattu että huono-osaisuus on samojen ihmisten riesana läpi elämän. Yhä useampi on toimeentulotuen asiakkaana pitkäkestoisesti. Samaan aikaan toimeentulotuen määrä on laskenut suhteessa yleiseen tulotasoon. He toteavatkin ettei köyhyys ole minkään tietyn asiakasryhmän erityispiirre. Työttömät ja opiskelijat ovat huonoimmassa taloudellisessa tilanteessa kun kokopäivätyössä ja eläkkeellä olevat ovat taloudellisesti parhaassa tilanteessa. Kuitenkin iäkkäiden naisten köyhyysriski on miehiä korkeampi. Myös lapsiperheiden, erityisesti yksinhuoltajaperheiden, köyhyys on lisääntynyt 1990-luvulta lähtien. (Forssén ym. 2012, 12–24.)

Toisten pankki (Hänninen, Karjalainen, Lehtelä & Silvasti 2008) -teoksessa on artikkeleita suomalaisesta ruoka-avusta. Teoksessa esitellään asiakkuutta leipäjonoissa, huono-osaisuutta ja yleisesti köyhyyden kokemusta. Kirjan tarkoituksena on läpivalaista julkista keskusteluakin herättänyttä ruokapankkien toimintaa. Ruokapankeilla on kansainväliset juuret, maapallon ensimmäinen ruokapankki on perustettu Yhdysvalloissa vuonna 1967. Suomen ensimmäinen ruokapankki perustettiin Tampereelle vuonna 1995. Suomessa oli kuitenkin ennen tätä ollut ruuan jakelua esimerkiksi Pelastusarmeijalla perustamisesta saakka ("Soppaa, Saippuaa ja Sanaa"). Suomessa ruuanjakelussa seurakuntien ruokapankeilla on suuri rooli. Seurakuntien ruokapankkitoiminta on sidoksissa diakoniatyöhön. Kuitenkin ruokapankkien avustusten haun kynnys on haluttu pitää matalana ja tuen saamiseen ei vaadita kirkkoon kuulumista. Toisten pankki teoksen artikkelit kyseenalaistavat Suomen hyvinvointivaltion maineen. Ovatko sen suojarakenteet sittenkään tarpeeksi kestävä? Esimerkiksi seurakuntien ruokapankit ajatellaan hyvinvointivaltion ja sosiaalitoimiston jatkeena. (Hänninen ym. 2008, 5–10.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, mitä Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyö merkitsee asiakkaiden elämässä. Lisäksi tarkoituksena on tutkia, kuinka asiakkaat kokevat tullessa kohdatuiksi asioidessaan kyseisessä diakoniatuimistossa.

Tarkoituksena on saada käsitys nykyisten Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden kokemuksesta, kuinka diakonian antama apu auttaa heidän tämänhetkissä elämäntilanteissaan. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön tiimille tietoa asiakastyön kehittämistä varten.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä asiakkaat kokevat diakoniatyön antaman avun merkitsevän heidän elämässään?
2. Kuinka asiakkaat kokevat tullessa kohdatuiksi asioidessaan diakoniatuimistossa?

Nämä tutkimuskysymykset ovat ohjanneet kyselylomakkeen laatimista. Kyselylomakkeella on pyritty saamaan vastaukset tutkimuskysymyksiin.

6 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

6.1 Seinäjoen seurakunta

Tämä opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Seinäjoen alue seurakunnan kanssa. Seinäjoen seurakunta on jaettu neljään eri toiminta-alueeseen; Nurmon, Ylistaron ja Peräseinäjoen kappeliseurakuntiin ja alue seurakuntaan. Alue seurakunnan alue kattaa Kanta-Seinäjoen alueen. Seinäjoen seurakunta on koko Suomen seurakuntia vertailtaessa suuri. Koko Seinäjoen seurakunnan jäsenmäärä on noin 50 000, joka on 85,2 % kaikista kaupunkilaisista. 30 000 kaupunkilaista kuuluu Seinäjoen alue seurakuntaan. Seinäjoen alue seurakunta on siis jäsenmäärältään suurin koko seurakunnan neljästä alueesta. Työntekijöitä alue seurakunnassa on 240. Lisäksi alue seurakunnalla on 1 000 aktiivista vapaaehtoistyöntekijää. (Seinäjoen seurakunta 2014.)

Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön tiimiin kuuluu yhdeksän työntekijää, joista seitsemän on diakoniatyöntekijöitä, joista yksi on diakoniajohtaja, yksi diakonia-avustaja ja yksi diakoniapappi. (Seinäjoen seurakunta 2014.) Kaikki diakoniatyöntekijät päivystävät vuorollaan diakoniatoimiston ollessa auki asiakkaille maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin. Vuonna 2014 koko Seinäjoen seurakunnan diakoniatyön vastaanotoilla laskettiin 4 882 asiakaskontaktia. Näiden lisäksi diakoniatyö tekee esimerkiksi kotikäyntejä, joita ei tähän lukuun lasketa. Koko seurakunnassa oli yhteensä 5 641 asiakaskontaktia. Suurin osa seurakunnan diakoniatyön asiakaskontakteista tapahtuu diakoniatoimistoissa. Kaikista asiakaskontakteista vuonna 2014 käsitteli 5 266 taloudellista avustamista. Seurakunta käytti samaisena vuonna 182 906,57 euroa diakoniatyön taloudelliseen avustamiseen. (Kirkkohallitus i.a.) Seinäjoen alue seurakunnan lukuja en saanut selville kirkkohallituksen keräämästä aineistosta. Näihin aineistoihin oli merkitty koko seurakunnan kokonaismäärät.

6.2 Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön palvelut

Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyöltä saa monenlaista apua. Kaikkein tärkein avunantomuoto on keskustelu. Seurakunnan diakoniassa on aina henkilö, jolla on aikaa keskustella asiakkaan kanssa. Diakoniatyöntekijä on henkilö, jonka kanssa voi pysähtyä ja arvioida omaa elämäänsä. Lisäksi diakoniatyöntekijät tekevät kotikäyntejä asiakkaiden kotiin pyydettyinä. (Seinäjoen alue seurakunta 2014.)

Diakoniatyö järjestää paljon erilaisia ryhmiä kaikille seurakuntalaisille. Sururyhmiä järjestetään yhteisesti koko seurakunnan alueella. Eläkeläisille suunnattu ”Hopeatiista” on viikoittainen ryhmä, jossa on erilaista ohjelmaa joka kerralle. Ryhmän ohjelma koostuu jumppatuokioista, hartaudesta, seurustelusta, ruokailusta ja erilaisista vierailijoista. Diakoniatyön järjestää myös raamattupiirejä ja yksinhuoltajien ja yhteishuoltajien iltoja. Erilaisia leirejä ja retkiä järjestetään yhdessä kappeliseurakuntien kanssa ja erikseen diakoniatyön asiakkaille. Erityisesti työttömille suunnattu Keskiviikkoateria on tarkoitettu pienituloisille avuntarvitsijoille. Seinäjoelta osallistutaan lähialueen seurakuntien yhteistyönä toteuttamaan A-iltaan kerran kuukaudessa. Se on tarkoitettu nykyisille ja entisille päihteiden ongelmakäyttäjille. (Seinäjoen alue seurakunta 2014.)

6.3 Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön myöntämät taloudelliset avustukset

Jokaista diakoniatyöntekijää koskevat samat ohjeistukset myönnettäessä taloudellista apua. Seurakunnan antama taloudellinen apu ei ole koskaan ensisijainen tukimuoto, vaan vastuu kuuluu ensisijaisesti avuntarvitsijalle ja toimeentulovaikeuksissa auttavalle kaupungin sosiaalityölle. Seurakunta auttaa avuntarvitsijaa taloudellisesti vasta siinä vaiheessa, kun muut tukimuodot on laitettu käytäntöön tai muuten huomioitu, kuten esimerkiksi toimeentulotuki. Kun asiakas on esittänyt toimeentulotukipäätöksen diakoniatyöntekijälle, voidaan hänelle myöntää seurakunnan avustus. Asiakkaalle voidaan kuitenkin ensiavuksi antaa

ruokakassi, jonka arvo on noin 40 euroa, jo ennen päätöksen näkemistä. (Seinäjoen alue seurakunta 2015, 3–4.)

Diakoniatyön taloudellisen avun jakamista ohjaa seurakunnan talousarvioon varattu määräraha, jota ei voida kyseisen vuoden aikana ylittää. Lisäksi taloudellista apua voi ensisijaisesti asiakas saada vain kertaluontoisesti kuluvan vuoden aikana. Diakoniatyön ensisijainen avunantomuoto on keskustelu ja pysähtyminen asiakkaan elämäntilanteeseen. (Seinäjoen alue seurakunta 2015, 3.)

Asiakasta voidaan auttaa laskuissa, mikäli ne ovat asiakkaan nettotuloihin suhteutettuna ylitsepääsemättömiä. Kuitenkin diakoniatyön avustuksella pyritään maksamaan koko lasku pois, eikä avustusta myönnetä mihin tahansa laskuun. Diakoniatyön myöntämän taloudellisen avustuksen suuruus riippuu asiakkaan talouden koosta. Esimerkiksi yhden henkilön talous voi saada ruokakassien lisäksi vuoden aikana enintään 180 euron edestä taloudellista apua diakonityöstä, kun taas viisihenkinen tai suurempi perhe voi saada ruokakassien lisäksi enintään 240 euroa vuodessa. (Seinäjoen alue seurakunta 2015, 4–5.)

Diakoniatyöntekijät voivat tarvittaessa myöntää maksusitoumuksen Seinäjoen Halpa-Halliin, mikäli asiakas tarvitsee tukea taloustavaroiden, vaatteiden tai kenkien ostoon. Maksusitoumusten arvo vähennetään henkilökohtaisesta vuosittaisesta summasta, esimerkiksi yksinasuvilla kokonaissumma on 180 euroa vuodessa. Poikkeuksena on tilanne jossa asiakas käyttää maksusitoumuksen elintarvikkeisiin, ei summaa vähennetä vuosittaisesta kokonaissummasta vaan se rinnastetaan ruokakassiin. (Seinäjoen alue seurakunta 2015, 9.)

Diakoniatyön antamien ruokapankkiavustusten määrä riippuu myös talouden koosta. Ruokakassien määrät on jaettu puolenvuoden sykleihin. Yhden henkilön talous voi hakea kolme kassia kevät- ja syyskausilla (eli yhteensä 6 kassia). Kahden henkilön talous voi hakea 4 kassia ja perhetaloudet 6 kassia puolen vuoden aikana. Ruokakassien arvo on noin 40 euroa/kassi, jos ne ostettaisiin suoraan kaupasta. Jotta ruokakassin saa ruokapankista, tulee asiakkaan hakea sitä varten diakoniatoimistolta ruokapankkiseteli. Seteli on voimassa myöntä-

mispäivästä kaksi viikkoa ja ne ovat aina henkilökohtaisia. (Seinäjoen alueeseurakunta 2015, 8.)

7 AINEISTON KERUU- JA ANALYYSIMENETELMÄT

7.1 Aineiston keruu

Päätin toteuttaa opinnäytetyön tutkimuksen keräten aineiston kyselylomakkeella. Kyselylomake (liite 1) tehtiin opinnäytetyötä varten. Yleensä kyselylomakkeessa on aluksi taustatietoja kartoittavia kysymyksiä, kuten ikä, sukupuoli ja koulutus. Näiden kysymysten tarkoituksena on herätellä vastaajaa varsinaista aihetta koskeviin kysymyksiin. (Valli 2010, 104.) Laatimassani kyselylomakkeessa on aluksi taustatietokysymyksiä, kuten ikä ja sukupuoli. Taustaa kartoittavat kysymykset ovat yleensä tutkimuksen selittäviä muuttujia. Helpot kysymykset ovat vuorossa taustakysymysten jälkeen. Nämä kysymykset ovat vastaajalle helppoja vastata, eikä niissä kysytä vielä mitään arkaluontoista. Kysymysten tarkoituksena on johdatella vastaaja arkojen aiheiden piiriin. (Valli 2010, 104–105.) Tällaisia helppoja kysymyksiä kyselylomakkeessani oli muutamia (kysymykset numero 3–6).

Arkoja aihealueita käsittelevät kysymykset tulevat seuraavaksi kyselylomakkeessani. Ensin tulee yksi avoin kysymys ja sen jälkeen asteikkokysymyksiä. Päätin käyttää Likertin viisiportaista asteikkoa näiden kysymysten esittämiseen. Näitä kysymyksiä on 8 kappaletta. Kyselyn lopussa on vielä kaksi avointa kysymystä.

Avoimet kysymykset ovat tunnusomaisia laadullisessa tutkimuksessa, mutta niitä käytetään myös määrällisessä tutkimuksessa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa avointen kysymysten vastausten suuntaan pyritään vaikuttamaan kysymyksen asettelulla. Avoimia kysymyksiä on hyvä käyttää kyselylomaketutkimuksessa silloin, kun ei pystytä määrittämään etukäteen vastausvaihtoehtoja kysymykseen. Avointen kysymysten haasteena on vastausten työläs käsittely, kyselyn vastaajat jättävät usein vastaamatta näihin kysymyksiin ja luokittelun hankaluus. Kuitenkin avoimista kysymyksistä tukija voi saada sellaista tietoa,

mitä muuten ei välttämättä olisi saanut ja siksi avoimia kysymyksiä on hyvä käyttää myös kyselylomaketutkimuksessa. (Heikkilä 2001, 49–50.)

Kyselylomakkeen pituus on tärkeä osa kyselyä. Liian pitkä kysely voi laskea vastaajan motivaatiota jo ennen kuin kyselyyn on edes kunnolla alettu vastata. On myös tärkeää miettiä, kuinka kauan kohderyhmä jaksaa keskittyä kyselylomakkeeseen ja missä olosuhteissa se täytetään. (Valli 2010, 105–106.) Koska kyselyyn vastattiin diakoniatoimistossa, tuli kyselyn olla nopeasti täytettävissä. Näiden syiden valossa kyselylomakkeeni pituus on kaksi sivua. Kysymyksiin on helppo ja nopea vastata. Avoimia kysymyksiä on neljä, koska ne vievät vastaajalta enemmän aikaa vastata kuin kysymykseen, jossa on valmiita vastausvaihtoehtoja.

Kyselylomakkeen testaaminen ennen varsinaista tutkimusta on tärkeä osa lomakkeen luontia. Tutkimuksen kyselylomake testattiin ennen varsinaista tutkimusta. Lomakkeen testaajina toimivat Seinäjoen aluseurakunnan diakoniatyöntekijät ja ystäväpiiristäni kymmenen henkilöä. Kaikki lomaketta testanneet henkilöt eivät olleet samassa tilanteessa testaamassa sitä. Testauksen aikana otin itse aikaa, kauanko lomakkeen täyttämiseen kuluu aikaa ja sen jälkeen otin palautetta vastaan testaajilta lomakkeesta. Lomakkeen testauksen jälkeen muokkasinkin vielä kyselylomaketta lopulliseen muotoon. Lomakkeen kysymysten järjestys muuttui ja muutaman kysymyksen sanamuodot vaihtuivat. Lopulliseen kyselyyn lisäsin vielä viimeisen kysymyksen diakoniatyöntekijöiden toiveesta.

Tutkimukseni on poikittaistutkimus. Poikittaistutkimuksella tarkoitetaan että tutkimuksen tuottama aineisto on kerätty yhdessä ajankohdassa useilta eri vastaajilta. Poikittaistutkimus sopii tutkimuksiin, joissa tutkitaan jonkin ilmiön esiintymistä. (Vastamäki 2010, 128.) Kuten esimerkiksi tutkimuksessani tutkin diakonian antaman avun merkittävyyden esiintymistä. Tutkimusmateriaalia opinäytetyöhöni saatiin toteuttamalla määrällinen kyselylomaketutkimus Seinäjoen aluseurakunnan diakonityön asiakkaille 1.–30.4.2015 välisenä aikana. Tutkimuksen perusjoukkona toimivat Seinäjoen aluseurakunnan diakoniatyön kaikki asiakkaat. Perusjoukosta otettuna otoksena toimivat ne asiakkaat, jotka asioivat diakoniatoimistossa huhtikuun 2015 aikana.

Aineistonkeruu tapahtui paperilomakkeilla diakoniatoimistossa ja internetissä käyttäen Webropol -sivustoa. Päädyin näihin kahteen kyselyn toteuttamistapaan pohdittuani, kuinka saisin mahdollisimman paljon vastauksia diakoniatyön asiakkailta. Diakonian asiakkaina on ihmisiä, joilla ei ole käytettävissä internetiä tai jotka eivät osaa käyttää sitä. Tutkimuksen tasapuolisuuden takia kyselyä ei voinut toteuttaa vain internetissä. Kuitenkaan vain paperinen kysely ei palvele diakoniatyötä. Varsinkin diakoniatoimiston päivystysaikojen ruuhka-aikana työntekijöillä ei välttämättä ole aikaa odottaa asiakkaiden vastaavan kyselyyn. Kyselyn kaikki 68 vastausta tulivat kuitenkin paperisena diakoniatoimistosta. Yhtään vastausta ei saatu Webropol -sivuston kautta.

Kyselyyn vastaaminen tapahtui diakoniatoimiston odotustilassa. Tilan pöydällä oli kyselylomakkeita ja kyniä saatavilla. Välillä diakoniatyöntekijät kannustivat asiakkaita vastaamaan kyselyyn. Olin itse paikalla aineiston keruun loppuvaiheessa kahtena eri päivänä. Sain kumpanakin päivänä reilu kymmenen vastausta eli yhteensä noin puolet vastauksista tuli minun paikalla ollessani. Diakoniatoimistossa oli vahingossa kahta eri versiota kyselystä tarjolla. Ollessani diakoniatoimistossa keräämässä vastauksia kyselyyn sain asiakkailta palautetta kyselystä. Useamman asiakkaan mielestä on tärkeää tehdä tällaisia tutkimuksia ja he toivoivat että tutkimus ei jää vain tähän opinnäytetyöhön, vaan sillä olisi jotain vaikutusta diakoniaan.

7.2 Aineiston analyysi

Keräämäni aineiston analysointi on toteutettu käyttäen tilastollisia menetelmiä. Määrällisessä tutkimuksessa on tarkoituksena selvittää määriä, riippuvuuksia ja syyseurauksia. Tilastollisia menetelmiä käytettäessä lähtökohtana on tulosten yleistettävyyden perusjoukkoa koskeviksi. Tutkimusongelman kannalta merkitykselliset jakaumaluvut esitetään, kun käytetään tilastollisia menetelmiä. Näin voidaan yleistää tulokset perusjoukkoa koskeviksi. Helpoiten tulokset voidaan esit-

tää taulukossa prosentteina ja tekemällä ristiintaulukointia. (Kananen 2011, 85–86.)

Avointen kysymysten vastaukset luokittelin ryhmiin niiden tilastoimista varten. Luokittelua varten avointen kysymysten vastauksia tulee tarkastella etukäteen, jotta luokat, joihin vastaukset voidaan jakaa, saadaan selville (Valli 2010, 126). Osassa avointen kysymysten vastausten jaotteluissa päätin tehdä niin, että osa vastauksista sisältyi kahteen eri ryhmään. Näiden kysymysten analysoinnissa ei voida käyttää prosentteja, koska ei pystytä ottamaan vastauksista sataa prosenttia ilman että tulokset vääristyisivät.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Yleisesti tutkimusten tarkoituksena on mahdollisimman luotettavan ja totuudenmukaisen tiedon saaminen. Validiteetti ja reliabiliteetti ovat kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden mittareita. Validiteetilla tarkoitetaan sen mittaamista, tutkitaanko ja mitataanko oikeita asioita suhteessa tutkimusongelmaan. Validiteetin avulla selvitetään, onko tutkimuksessa ollut käytössä oikeanlaiset mittarit. Esimerkiksi tutkimuksessani tarkastellaan sitä, onko mittareiden avulla saatu vastauksia tutkimuskysymyksiin. Reliabiliteetti taas tarkoittaa tutkimuksen pysyvyyden mittaamista. (Kananen 2011, 118.)

Kyselylomaketutkimuksessa kysymykset ovat koko tutkimuksen perusta. Kysymysten muotoilun takia kyselytutkimuksessa tapahtuu eniten virheitä, jos vastaaja ei ajattele samalla tavalla kysymyksestä kuin kysymyksen laatija. Tästä seuraa tulosten vääristyminen. Kysymysten sanamuodot eivät siis voi olla epä-tarkkoja ja häilyviä. (Valli 2010, 103–104.) Tämän takia onkin tärkeää testata kyselylomake ennen varsinaisen kyselyn tekemistä. Vaikka kyselylomake olisi tehty kuinka huolella tahansa, se tulee aina testata etukäteen. Testaamisen jälkeen voidaan vielä tehdä tarpeellisia muutoksia kyselylomakkeeseen. (Heikkilä 2014, 58.)

Tutkimusta tehdessä tulee muistaa eettiset asiat, jotka tulee ottaa huomioon. Ihmisten kunnioittaminen, tasa-arvoinen vuorovaikutus ja oikeudenmukaisuuden korostaminen on niiden lähtökohtana. Kriittisyys vallitsevia käytäntöjä ja annettua tietoa kohtaan on osa eettisyyttä. Tutkimusprosessin aikana eettisyys esiintyy tapana, miten tutkija ja ohjaaja suhtautuvat työhön ja ongelmiin. Suhtautuminen henkilöihin, joiden parissa ja joiden elämäntilanteista tutkimusta tehdään, on osa tutkimuksen eettisyyttä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11.)

Eettinen työote opinnäytetyöprosessissa tulee näkyä koko matkan ajan, aiheen valinnasta tulosten soveltamiseen ja julkaisemiseen. Tutkijan tulee olla rehellinen ja läpinäkyvä suhteessa tutkimukseensa. Esimerkiksi plagiointi on ehdottomasti kiellettyä. Eettisiä velvollisuuksia tutkijalla on myös suhteessa lähdemateriaaliin. Tutkijan tulee olla lähdekriittinen. Lähteiden tiedon luotettavuutta, soveltuvuutta ja taustalla olevia motiiveja pitää tutkijan tarkistaa ja pohtia. Eettinen työskentely tutkimuksen työstämisessä näkyy myös tutkijan kykynä pitää sopimuksista kiinni, esimerkiksi aikataulujen ja tutkimuksen sisällön suhteen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11–12.)

Opinnäytetyötä tai mitä tahansa tutkimusta tehdessä yksi eettinen asia on tutkimusluvan hankkiminen. Tutkimusluvan saaminen edellyttää tutkimuksesta tiedottamista tarvittaville henkilöille ja muille tahoille. Luvan saatuaan tutkija sitoutuu siihen, ettei tutkimusaineisto joudu muuhun käyttöön kuin mihin lupa on myönnetty. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 12.) Tämän opinnäytetyön tutkimukseen sain suullisen luvan keväällä 2015 Seinäjoen seurakunnan kirkkoherralta ja diakoniatyönjohtajalta. Kun tutkimus on raportoitu, tulee tutkijan tuhota tutkimusaineisto. Tutkimuksesta tulevan paperisen tutkimusaineiston tuhoaminen tapahtuu asianmukaisesti tarpeeksi tiheällä silppurilla.

Tutkimukseni aineisto kerättiin huhtikuussa 2015 Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatuimistossa asioineilta asiakkailta. Kyselyä jaettiin diakoniatuimistossa diakoniatyöntekijöiden avulla ja kyselylomakkeet olivat vapaasti vastattavissa diakoniatuimiston odotustilassa. Vastauksia kyselyyn tuli 68 kappaletta. Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatuimistossa on kuukausittain noin 200 asiakas-

kontaktia, eli vastausprosentti oli 33,5 %. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös sähköisesti Webropolin kautta. Kaikki vastaukset saatiin kuitenkin paperisena diakoniatoimiston kautta. Olen tyytyväinen vastausprosenttiin, sillä odotin huomppaa vastausprosenttia. Yli neljäsosa kuukauden asiakaskontaktimäärästä kuvaa mielestäni hyvin tutkimuksen perusjoukkoa.

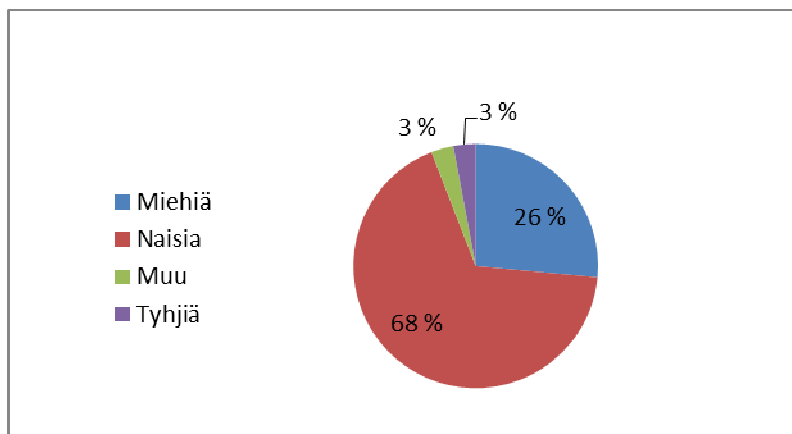
Tutkimusaineistoa kerätessäni huomasin huhtikuun loppupuolella, kun aineiston keruuta oli vielä viikko jäljellä, että vastauksia on kerätty kahdella erilaisella kyselylomakkeella. Diakoniatyön asiakkaille oli jaettu varsinaisen kyselyn (Liite 1) lisäksi aiempaa versiota kyselystä. Kyselylomakkeet eroavat hieman toisistaan. Kysymysten numerointi ei ole kummassakin lomakkeessa samanlainen. Myös kysymysten asettelu on hieman erilainen lomakkeissa. Lisäksi aikaisemmasta versiosta puuttuu varsinaisen kyselylomakkeen viimeinen (numero 17) kysymys kokonaan. Tämä seikka on otettu huomioon aineiston analyysissä. Kysymyksen numero 17 vastausten käsittelyssä olen ottanut vain huomioon viimeisimpään kyselyn versioon tulleet vastaukset. Vastauksia sain tähän kysymykseen 47 kappaletta ja se vastaa taulukoissa sataa prosenttia.

Analysoidessani tutkimusaineistoa minulle nousi jatkuvasti kysymyksiä, joita olisin voinut lisätä kyselyyn ja niiden kautta olisi varmasti saanut lisää mielenkiintoisia tuloksia. Olisi ollut mielenkiintoista selvittää, kuinka moni asiakkaista/vastaajista kuuluu ylipäätään kirkkoon, koska diakoniatyössä ei kysytä asiakkaalta kuuluuko hän kirkkoon. Paljonko on henkilöiden osuus diakoniatyön asiakkaista, jotka eivät kuulu kirkkoon ja hakevat silti avustuksia seurakunnan diakoniatyöstä? Mielenkiintoista olisi ollut myös selvittää vastaajien talouden kookoa, joka olisi ehkä selittänyt asiointikertojen määrää. Myös syitä, miksi asiakkaat asioivat diakoniatoimistossa tai miksi on joskus tullut ensimmäisen kerran diakoniatyön asiakkaaksi, olisi ollut todella mielenkiintoista selvittää. Kuitenkin totesin itselleni, että jos kysymyksiä olisi ollut enemmän, ei kysely olisi mahtunut kahdelle sivulle ja ollut niin helposti ja nopeasti vastattavissa.

8 TUTKIMUSTULOKSET

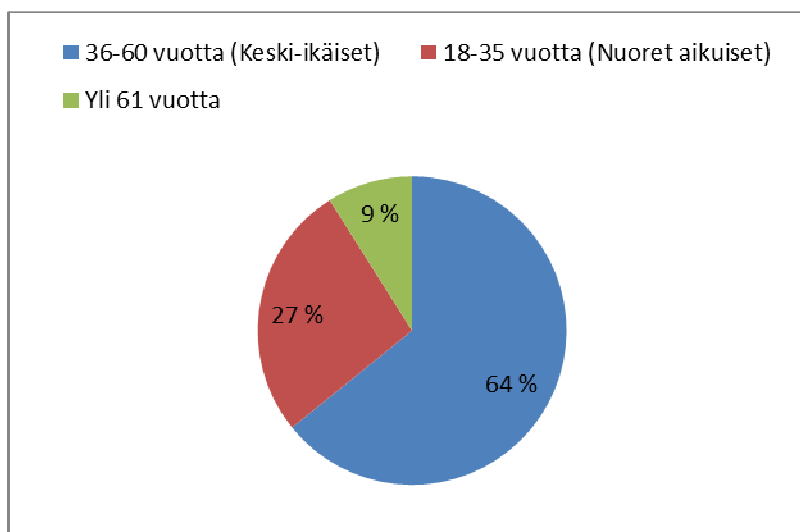
8.1 Taustatiedot

Kyselyn taustakysymyksistä selvisi, että suurin osa vastaajista oli naisia (68%). Miehiä oli vain 26 % vastaajista. (KUVIO 1.)



KUVIO 1. Vastaajat sukupuolen mukaan prosentteina (%) (N=68)

Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma on laaja. Nuorimmat vastanneista olivat 18 -vuotiaita ja vanhimmat 71 -vuotiaita. Vastaajien keski-ikä on 45 vuotta. Vastaajien määrä jakautui iän mukaan tälle välille suhteellisen tasaisesti. (KUVIO 2.)

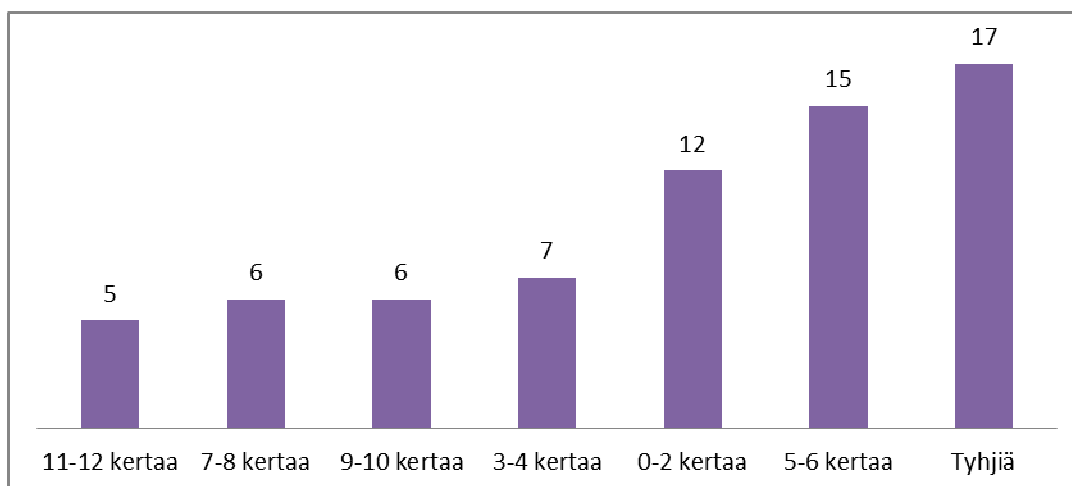


KUVIO 2. Vastaajat iän mukaan prosentteina (%) (N=68)

64 % vastaajista on keski-ikäisiä ja nuoria aikuisia on 27 % vastaajista. Vain 9 % vastaajista oli yli 61 -vuotiaita. (KUVIO 2.) Vanhempien ihmisten määrää tuloksessa voi selittää se, että heidän luonaan voidaan käydä kotikäynneillä tai joku muu voi hoitaa hänen asioitaan.

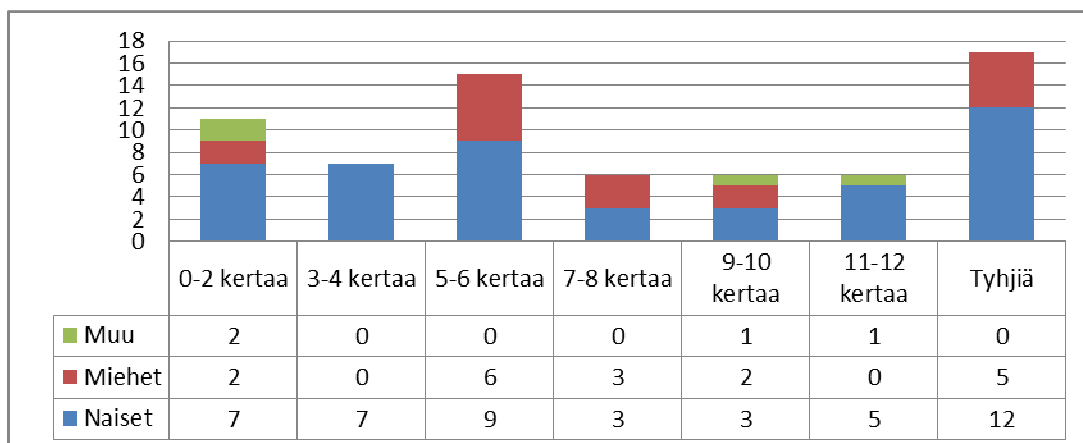
8.2 Diakoniatoimistossa asioiminen

Vastaajista 25 % ei vastannut, kuinka usein oli asioinut viimeisimmän vuoden aikana diakoniatoimistossa (KUVIO 3). Mietin mistä johtuu, ettei kysymykseen ole vastattu. Eivätkö ihmiset muista kuinka usein ovat asioineet diakoniatoimistossa? Vai voiko tulos johtua häpeästä? Ei haluta myöntää muille tai itselle kuinka usein tarvitsee hakea apua diakoniatoimistosta.



KUVIO 3. Diakoniatoimistossa asiointikerrat viimeisen 12kk aikana (N=68)

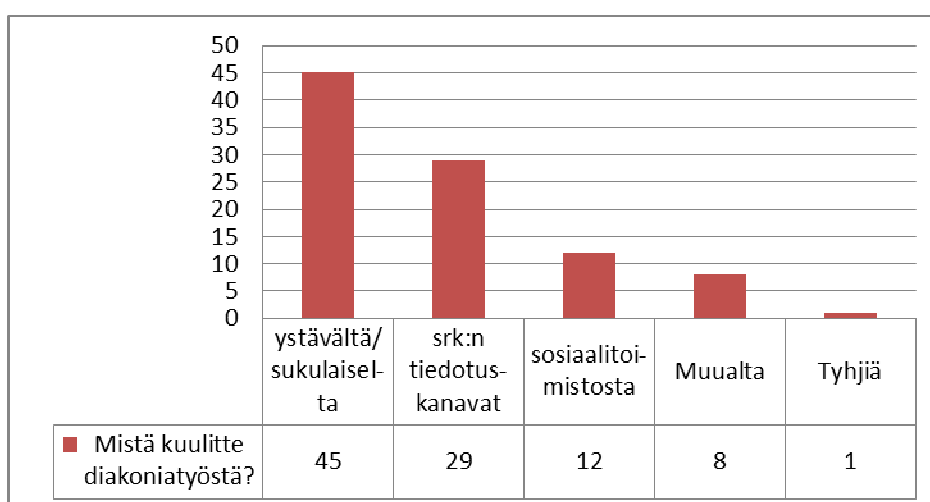
Vastaajista 22 %, eli 15, ilmoitti asioineensa diakoniatoimistossa viimeksi kuluneen vuoden aikana 5-6 kertaa (KUVIO 3.) ja heistä suurin osa oli naisia. Kaikissa asiointimäärän ryhmissä naisia oli enemmän. (KUVIO 4.) Tämä selittyy sillä, että kyselyyn vastasi enemmän naisia kuin miehiä.



KUVIO 4. Asiointikerrat sukupuolen mukaan (N=68)

Kuitenkin huomioitavaa on, että osa naisista on asioinut diakoniatoimistossa vuoden aikana lähes kuukausittain. Miesten vastauksissa suurimpaan ryhmään (11-12 kertaa) ei tullut yhtään vastausta. (KUVIO 4.) Tätä tulosta selittää diakoniatoimistosta annettavien ruokakassien jakomäärät. Perheen koko vaikuttaa siihen, montako kertaa saat ruokakassin puolenvuoden aikana.

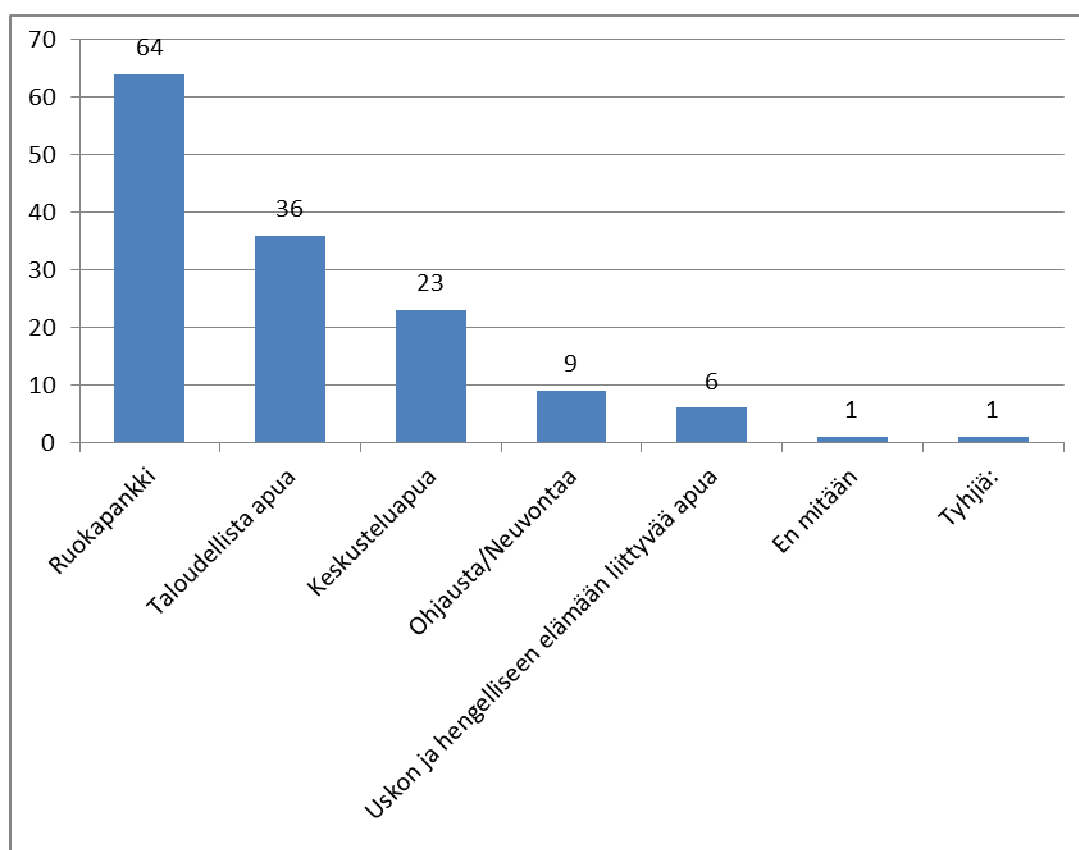
Kyselyyn vastaajista 45 ilmoitti kuullensa diakoniatyöstä ystävältä tai sukulaiselta. Toiseksi suurin tiedotuskanava oli kyselyn mukaan seurakunnan tiedotuskanavat; kuten nettisivut, Lakeuden risti -lehti ja seurakunnan esitteet, niistä oli 29 vastaajaa kuullut diakoniasta. (KUVIO 5.)



KUVIO 5. Mistä vastaajat ovat kuulleet diakoniatyöstä. (N=68)

Sosiaalitoimiston kautta tiedon oli saanut 12 vastaajaa (KUVIO 5). Muita paikkoja, mistä diakoniatyöstä oli kuultu, oli seurakunnan ystäväntupa, muut seurakunnat, koulu ja yleinen tietoisuus diakoniatyöstä.

Seinäjoen diakoniatyö tarjoaa monenlaista apua asiakkailleen. Ehdottomasti suurin tapa, jolla seurakunta avustaa, on ruokapankki. Melkein kaikki vastaajista (64) kertoivat saaneensa diakoniatyöntekijöiltä nimenomaan ruokapankkiavustuksen. Seuraavaksi suurin avustustapa oli kyselyn mukaan muu taloudellinen avustaminen, esimerkiksi tuki laskuihin ja maksusitoumukset kauppaan. Selkeästi taloudellinen avustaminen on siis Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön suurin avunannon tapa, kun lasketaan ruokapankin avustukset ja muu taloudellinen avustaminen yhteen. (KUVIO 6.)



KUVIO 6. Minkälaista apua vastaajat ovat saaneet diakoniatyöntekijöiltä.

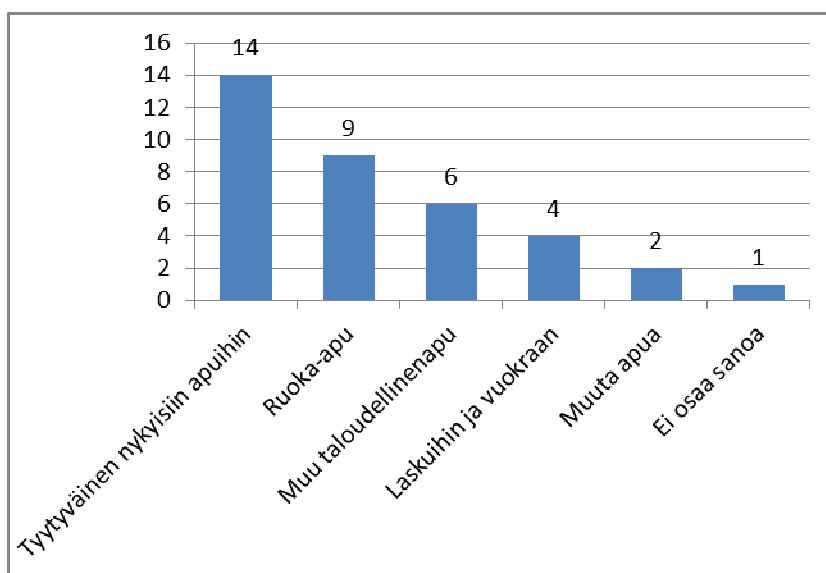
Vasta näiden jälkeen tuli keskusteluapu, ohjaus/neuvonta sekä uskon ja hengelliseen elämään liittyvä apu (esimerkiksi sielunhoito ja hengellinen ohjaus) (KUVIO 6).

Halusin myös selvittää, millaista apua asiakkaat olivat kaivanneet asioidessaan diakoniatoimistossa. Sain kysymykseen 32 vastausta, joista neljä pystyin luokittelemaan kahteen eri kategoriaan. 14 vastaajaa (44 %), oli tyytyväisiä saamiinsa apumuotoihin. (KUVIO 7.) Seuraava vastaus on hyvä esimerkki tyytyväisyydestä.

Sain apua, ammattitaitoista ja ystävällistä.

Neljäsosa (9) vastaajista kertoi tarvitsevansa enemmän ruoka-apua. Muuta taloudellista apua, kuten esimerkiksi vaateapu, ilmoitti tarvitsevansa vastaajista kuusi. Laskuihin ja vuokraan lisää apua tarvitsi neljä vastaajaa. (KUVIO 7.) Tällä hetkellä Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyö ei lähtökohtaisesti myönnä tukea vuokraan ja vain tiettyihin laskuihin, mutta erityistapauksissa voidaan tehdä poikkeuksia. Seuraavassa vastauksessa käy ilmi kuinka asiakkaat voivat saada montaa eri avustusmuotoa ja esimerkki tyytyväisyydestä.

Olen saanut tarvitsemiä avun, sekä ruokapankkisetelin, laskujen osalta, lasten harrastusten tukemiseen, samalla kun seteliä kirjoitettu on keskusteltu kuulumiset.



KUVIO 7. Asiakkaiden avun tarpeen kohde (N=36)

2 vastaajaa ilmoitti tarvitsevansa muuta apua, kuten esimerkiksi ruuanhakuapua ja keskusteluapua diakoniatyöntekijältä (KUVIO 7).

8.3 Asiakkaan kohtaaminen

Kaikista vastaajista yli 90 % oli sitä mieltä, että diakoniatoimistossa on helppoa asioida. Naisten ja miesten välillä ei ollut suuria eroavaisuuksia. Avun riittävyttä kysyttäessä 86 % kaikista vastaajista ilmoitti diakoniasta saatavan avun riittävän.

TAULUKKO 1. Asiakkaiden kokemus asioinnista diakoniatoimistossa (%)(N=68)

	Sukupuoli	Samaa mieltä	En tiedä	Erimieltä	Tyhjiä	Yht. (%)
Diakoniatoimistossa on helppoa asioida	Kaikki	92	0	7	1	100
	Naiset	92	0	9	0	100
	Miehet	95	0	6	0	100
Olen saanut riittävästi apua seurakunnan diakoniasta	Kaikki	86	6	6	3	100
	Naiset	83	9	7	2	100
	Miehet	94	0	6	0	100
Diakoniatyöntekijällä on aikaa kuunnella minua	Kaikki	65	18	12	6	100
	Naiset	67	20	11	2	100
	Miehet	61	11	17	11	100
Diakoniatyöntekijä on kiinnostunut asioistani	Kaikki	68	21	8	3	100
	Naiset	70	22	6	2	100
	Miehet	66	17	17	0	100
Luotan seurakunnan diakoniatyöntekijöihin	Kaikki	94	4	1	1	100
	Naiset	95	2	2	0	100
	Miehet	94	6	0	0	100

Kyselyn mukaan noin puolet (65 %) asiakkaista kokee, että diakoniatyöntekijöillä on aikaa kuunnella asiakasta. Tässä naiset kokevat tilanteen miehiä parempana. Myös työntekijän kiinnostus asiakkaan asioita kohtaan on 68 % kaikista

kyselyyn vastanneista hyvä. Sukupuolten välisiä merkittäviä eroavaisuuksia ei juuri ollut havaittavissa vastauksissa. Kyselyssä selvisi, että seurakunnan diakoniatyöntekijät nauttivat asiakkaidensa luottamusta. Kaikista vastaajista 94 % luottaa seurakunnan diakoniatyöntekijöihin. (TAULUKKO 1.)

8.4 Diakoniatyön merkitysarvo asiakkaille

Kyselyyn vastanneista 30 % ei osaa sanoa, ovatko he saaneet hengellistä tukea diakoniatyöntekijältä. Kuitenkin naisista 37 % ja miehistä 28 % ilmoitti kyselyssä saaneensa hengellistä tukea diakoniatyöntekijältä. Kun taas 22 % miehistä ilmoitti, ettei ole saanut hengellistä tukea työntekijöiltä, kun naisten vastaava prosenttiluku oli 24 %. (TAULUKKO 2.) Tätä tulosta voidaan katsoa kahdelta kannalta. Onko hyvä, ettei hengellistä keskustelua tai tukea ole niin sanotusti tuputettu asiakkaalle tai ettei diakoniatyöntekijä ole edes yrittänyt keskustella hengellisistä asioista asiakkaan kanssa, vaikka asiakkaalla olisi siihen ollut tarvetta? Näen tämän tärkeänä pohdinnan kohteena työn kehittämisen näkökulmasta jatkossa.

TAULUKKO 2. Asiakkaiden kokemus avun merkityksestä (%)(N=68)

	Sukupuoli	Samaa mieltä	En tiedä	Eri mieltä	Tyhjiä	Yht. (%)
Olen saanut diakoniatyöntekijältä hengellistä tukea	Kaikki	35	30	22	13	100
	Naiset	37	33	24	7	100
	Miehet	28	22	22	28	100
Olen saanut diakoniatyöntekijöiltä tukea elämän muutoksiin ja kriiseihin	Kaikki	57	18	16	10	100
	Naiset	61	17	16	7	100
	Miehet	45	17	22	17	100
Diakoniasta saamani apu on helpottanut elämäni	Kaikki	85	10	1	4	100
	Naiset	85	11	2	2	100
	Miehet	84	11	0	6	100

Kaikista vastaajista reilu puolet (57 %) kertoi saaneensa tukea elämän muutoksissa ja kriiseissä diakoniatyöntekijältä. Naisten ja miesten vastaavat luvut erosivat hieman toisistaan. Naisista 61 % oli samaa mieltä, kun miehillä vastaava luku oli 45 %. Yli neljä viidesosaa (85 %) kaikista vastaajista kertoi diakoniatyön antaman avun helpottavan elämää. Naisten prosenttiluku oli sama kuin koko joukolla ja miehilläkin se erosi vain prosentilla (84 %). Naisista vain 2 % ilmoitti, ettei diakonian antama apu helpota elämää, kun miesten vastaava luku oli 0 %. (TAULUKKO 2.)

Merkitsee hyvin paljon. Työmarkkinatuki ja toimeentulotuki eivät riitä.

Edellinen vastaus tuo mielestäni hyvin esille sen, että diakoniatyön antamalla avulla on merkitystä asiakkaiden elämään. Kysymykseen vastanneista 20 kertoi diakoniatyön myöntämän avun merkitsevän elämäntilanteessaan todella paljon. (KUVIO 8.) Yksi vastauksista oli seuraavanlainen:

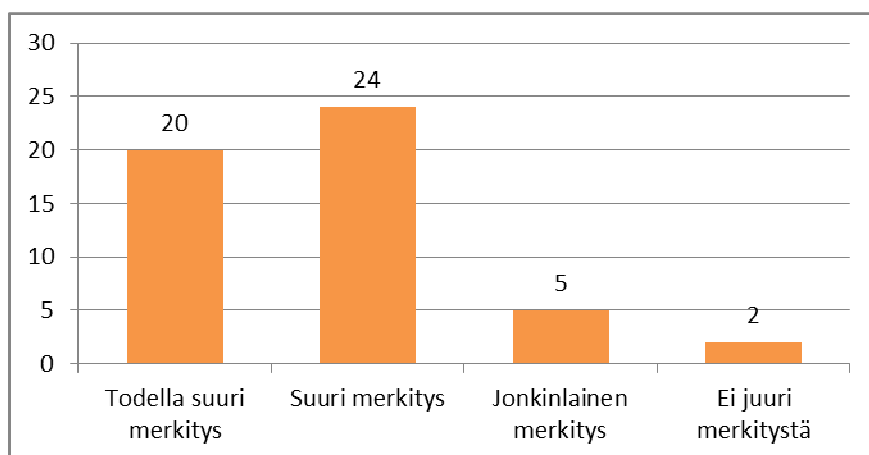
Tilanne oli ihan mahdoton. Saimme avun, nyt on koti.

Tämä vastaus mielestäni kertoo siitä, että diakoniatyö pystyy auttamaan ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. Niin sanotusti pohjalta on mahdollista nousta ylöspäin. Kolmasosa vastaajista kertoi avulla olevan suuri merkitys nykyisessä elämäntilanteessa. (KUVIO 8.)

Saa elämän tasapainoon rahallisesti. Perhe meni kahtia joten raha-asiatkin menivät sekaisin.

Näin vastasi eräs asiakkaista. Monessa vastauksessa mainittiin taloudellinen avustaminen jollain tavalla. Tässä vastauksessa se näkyy erityisen hyvin. Kysymysten vastauksissa nousi vahvasti esille ruoka-avun merkitys asiakkaiden elämässä. (KUVIO 8.) Se näkyy esimerkiksi seuraavassa vastauksessa.

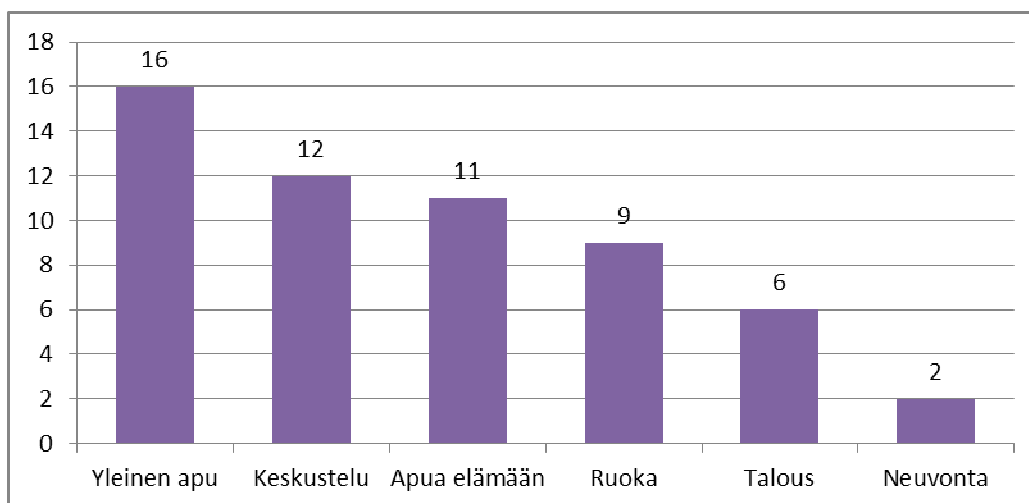
En ole kuollut nälkään, kun sosiaalitoimiston tuki on ollut riittämätöntä.



KUVIO 8. Avun merkitys asiakkaiden elämäntilanteessa (N=50)

Vain viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että heidän elämässään diakoniatyön antamalla avulla on vain jonkinlainen merkitys. Kahden mielestä avulla ei ollut juuri mitään merkitystä nykyisessä elämäntilanteessa. (KUVIO 8.)

Diakoniatyön antama apu merkitsee asiakkaille erilaisia asioita. Myös diakoniatyöntekijän kanssa asiointi merkitsee asiakkaille erilaisia asioita. Vastaukset pystyttiin jakamaan kuuteen eriryhmään. Suurimman ryhmän muodosti yleinen apu, jonne 16 vastausta sijoittui. (KUVIO 9.)



KUVIO 9. Asioinnin merkitys asiakkaille (N=55)

Keskustelu ja apua elämään ryhmät olivat melkein samankokoiset. 12 vastausta sijoitin keskustelu-ryhmään ja apua elämään-ryhmään 11. Yhdeksän vastausta

sijoittui ruoka-ryhmään. Talous-ryhmään vastauksia tuli kuusi. Selkeästi pienimmäksi ryhmäksi jäi neuvonta, jossa oli kaksi vastausta. (KUVIO 9.)

8.5 Kehittämideoita

Yhdeksän vastaajaa ei osannut nimetä mitään kehittämisen kohdetta tai he olivat tyytyväisiä nykyisiin toimintatapoihin. Muita asioita, kuten ruokapankkiin liittyviä toimintatapoja, halusi kehittää seitsemän vastaajaa. (KUVIO 10.) Ruokapankin kehittämisen tarve tulee esille seuraavissa vastauksissa.

Lähinnä ruokapankin toimintaa voisi kehittää. Enemmän voisi ottaa huomioon perheen esim. tilanne, ruoka-allergiat, sairaudet. Enemmän ruoka-aineita mistä voi keittää ruokaa. Perunat, maito, liha, hedelmät jne.

Ruokapankki voisi sijaita srk:n omissa tiloissa, ei keskellä kaupunkia.

Tässä samaisessa kohdassa toivottiin tuen kuulemista ja virkistystoimintaa yksinhuoltajille ja heidän perheilleen (KUVIO 10). Asiakkaiden erilaisuuden huomioiminen ja tuen tarpeen paremman huomioimisen toive tulee hyvin esille seuraavassa vastauksessa.

Olemme erilaisia, taloudellinen tilanne erilainen ja silti voi tarvita ruokapussia.

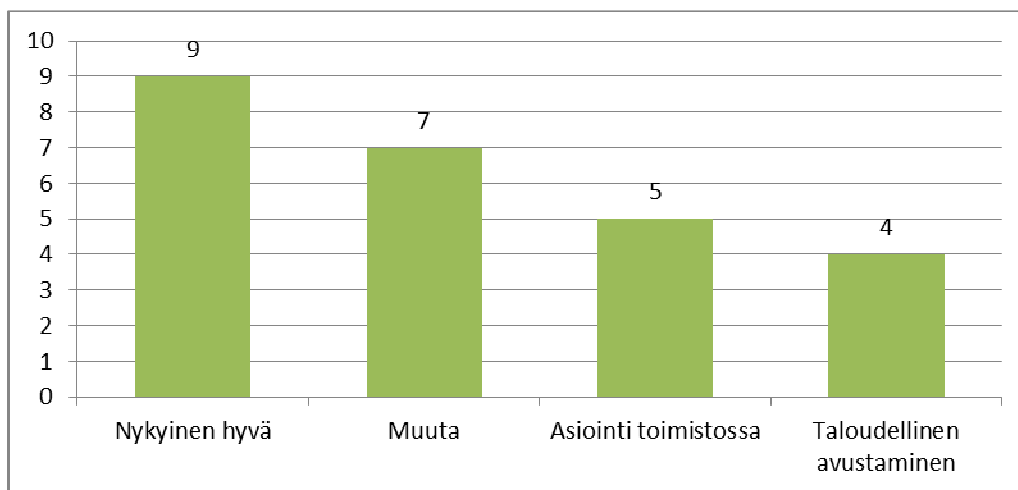
Myös työntekijöiden jalkautumista avuntarvitsijoiden luo ja kaupungille toivottiin muutamassa vastauksessa. (KUVIO 10.) Tämä tulee esille seuraavassa asiakkaan vastauksessa.

Työntekijät voisivat esim. jalkautua kaupungille tms. paikkoihin missä avuntarvitsijoita on.

Viidesosa (5) kysymykseen vastanneista kehittäisivät diakoniatoimistossa asiointia. Vastauksissa nousi esille aukioloajat ja niiden laajentaminen, ajanvaraus ja nimikkodiakonit. (KUVIO 10.) Seuraavana yksi esimerkki vastaus, jossa toivottiin diakoniatoimiston käytäntöjen kehittämistä.

Esim. ajan-varaus olisi hyvä asia. Kiitos kaikille.

Varsinkin tämän viimeisen kohdan vastauksissa useat vastaajat kiittelivät diakoniatyöntekijöitä. Kiitoksia oli myös muissa vastauksissa.



KUVIO 10. Kehittämisen kohteet diakoniatyön toiminnassa (N=49)

Taloudellisen avustamisen koki neljä vastaajaa kehityskohteena. Vaikka aikaisemmissa tutkimukseni tuloksissa taloudellinen apu on selkeästi ollut suurimpien ryhmien joukossa, niin ei sitä kuitenkaan nähdä tärkeimpänä kehittämisen kohteena. Vastaajat toivoivat tuen määrän kasvua ja laskujen parempaa huomioimista. (KUVIO 10.)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

9.1 Johtopäätökset

Seinäjoen seurakunnan myöntämä ruokapankkiseteli on alue seurakunnan merkittävin avustusmuoto. Seteli oikeuttaa seurakunnan ruokapankin ruokakassiin. Vastaajista 94 % vastasi saaneensa seurakunnan ruokakassin. Kokonaisuudessaan näyttää sille, että diakoniatyön tärkein työmuoto asiakkaiden kannalta on taloudellinen avustaminen. Kuten vuoden 2013 diakoniabarometrissa (Kiiski 2013, 82) todetaan yleisesti Suomen evankelis-luterilaisten seurakuntien diakoniatyöstä, että diakonian selkeä painopiste on taloudellisessa auttamisessa, eikä Seinäjoen alue seurakuntakaan ole tässä poikkeus. Vaikka alue seurakunnan diakoniatyöhön käyttämät taloudelliset resurssit eivät ole suuria, diakoniatyön asiakkaat ovat avustuksiin yleisesti tyytyväisiä. Diakoniatyön myöntämät avustukset koettiin riittävinä.

Asiakkaiden kokemus diakoniatoimistossa asioimisesta oli tutkimuksen mukaan positiivinen, asioiminen toimistossa koettiin helpoksi. Myös Jokelan (2011) tutkimuksessa diakoniatyön asiakkaat kokivat asioinnin kunnioittavana. Tutkimuksen mukaan asiakkaat luottivat diakoniatyöntekijöihin lähes poikkeuksetta. Lisäksi yli puolet vastaajista koki, että diakoniatyöntekijällä on aikaa ja halua kuunnella ja kohdata asiakas. Asiakkaan ja etenkin ihmisen kohtaaminen onkin kaikkien sosiaalialan, ja myös kirkon alan, ammattien tärkeimpiä vaatimuksia (Mäkisalo-Ropponen 2011, 7).

Tutkimuksen tuloksista voimme päätellä, että diakoniatyön merkitys asiakkaiden elämässä on todellinen. Kettunen (2001) sai samanlaisen tuloksen omassa tutkimuksessaan jo vuosituhannen alussa. Lähes kaikki vastaajista (85 %) kertoo diakoniatyön myöntävän avun helpottavan elämää. Diakoniatyöntekijältä saa hengellistä, tukea jos sitä tarvitsee. Yli puolet asiakkaista kokee saaneensa apua diakoniatyöntekijältä elämän muutoksissa ja kriiseissä. Kyselyn vastauksista voi päätellä, että diakoniatyöllä on kyky auttaa ihmisiä heidän elämäntilan-

teissaan. Erityisesti diakoniatyön taloudellisella avustamisella on merkitystä asiakkaiden elämään.

Tutkimuksen pohjalta voidaan sanoa, että vaikka Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä diakoniatyön toimintatapoihin, kehitettävää on. Ruokapankin toimintaa voisi kehittää diakoniatyön asiakkaita paremmin palvelevaksi. Myös muu taloudellinen avustaminen oli asiakkaiden toiveissa, kun kysyttiin diakoniatyön kehittämisehdotuksia. Huomioitavaa tutkimustuloksissa on se, että taloudellinen avustaminen, sisältäen ruokaavustukset, ei ollut asiakkaiden eniten toivoma kehittämisen kohde. Diakoniatyön myöntämät avustukset asiakasta kohden vuoden aikana eivät ole suuria rahallisesti. Tärkeimpinä kehittämisen kohteina oli kaikki muu, kuten diakoniatuimistossa asiointi, hädän parempi kuuleminen ja ryhmä- tai leiritoiminnan kehittäminen eri kohderyhmille. Esimerkiksi diakoniatuimistossa asiointia voisi myös kehittää asiakasystävällisempään suuntaan.

Voin todeta tutkimustuloksien pohjalta, että asiakkaat kokevat tulleen kohdatuiksi asioidessaan Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatuimistossa.

9.2 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen ja pyrkii vastaamaan työyhteistyötahon toiveisiin ja tarpeisiin. Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyöntiimi ja erityisesti diakoniatyönjohtaja ovat olleet alusta asti kiinnostuneita työstäni ja he ovat tukeneet ja vastailleet kysymyksiini työskentelyni eri vaiheissa. Yhteistyö työelämä tahon kanssa on ollut minulle opettavainen kokemus. Yhteistyö on opettanut minulle, ettei aina voi tehdä kaikkea kuten itse tahtoo ja että yhteistyössä pitää kuunnella myös muiden mielipiteitä ja ottaa ne huomioon työskentelyssä, vaikka työtä tehdäänkin hyvin itsenäisesti.

Tein jo opintojeni alkuvaiheessa päätöksen, että teen opinnäytetyöni yksin, koska valmistumisaikatauluni oli erilainen kuin opiskelutovereillani. Yksilötyöskente-

lyn haittapuolia on ollut se, etten ole voinut keskustella opinnäytetyöni etenemisestä oikein kenenkään kanssa ja työn eteneminen on ollut täysin omalla vastuullani. Kuitenkin olen loppujen lopuksi tyytyväinen päätökseeni tehdä opinnäytetyö yksin. Hyviä puolia yksilötyöskentelyssä oli se, että sain tehdä opinnäytetyöstäni juuri itseni näköisen. Koulun opinnäytetyöseminaareista oli minulle suuresti apua työn etenemisen kannalta.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut paljon uutta erityisesti diakoniatyöstä ja muista työni teoreettisista viitekehyksistä. Tiesin jo jonkin verran diakoniatyöstä, mutta sen taustaan ja esimerkiksi ydinosaamisalueisiin perehtyminen oli hyödyllistä kyselytutkimustani ajatellen. Merkitysarvo osoittautui haastavaksi tutkimusaiheeksi aikaisempien aiheesta tehtyjen tutkimusten vähyyden vuoksi. Opin prosessin aikana etsimään teoretietoa entistä tehokkaammin. Teoretietoon perehtyminen oli erityisen mielenkiintoista ja antoisaa.

Kyselylomaketta laatiessani opin, ettei ole ihan sama, miten ja missä järjestyksessä jotain asiaa kysyy. Ammatillisesti katsottuna voin sanoa, että olen oppinut kuinka tärkeää on eri prosessien kannalta huolellinen teoretietoon perehtyminen ja tutkimuksen tarkka suunnittelu.

Valmistuessani tulen saamaan kaksoiskelpoisuuden, minusta tulee sosionomi ja diakoni. Näen, että kumpikin kelpoisuus täydentää toistaan. Kristillinen ajattelu ja toiminta ovat osa minua, eivätkä ne sulje pois muuta sosiaalialan osaamistani ja ammattitaitoa. Tulevana kirkon- ja sosiaalialan työntekijänä toivon, että kaikki työtä tekevät tahot pystyvät tukemaan ja auttamaan asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla tästä päivästä aina tulevaisuuteen. Toivoisin joskus näkeväni kirkontyössä sen ajan, kun diakoniatyökin ei ole enää sidoksissa toimistoihin, vaan diakoniatyöntekijät tekisivät työtään niiden ihmisten parissa ja luona, jonne muu apu ei yllä.

Uskon, että opinnäytetyöprosessistani on minulle hyötyä tulevassa ammatissani sosiaali- ja kirkonalalla. Sosionomin ja diakonin ammatillisuuteni on kasvanut tämän työskentelyn aikana. Olen saanut prosessin aikana uusia valmiuksia

työskennellä erilaisten aikuisten kanssa, erityisesti diakoniatyössä, ja pitkäjänteisyyttä työskentelyyn.

9.3 Jatkotutkimusehdotuksia

Opinnäytetyöhöni liittyvä tutkimus on vain pieni osa sitä kaikkea, mitä diakoniatyössä voisi tutkia. Mitä syvemmälle teoriaan ja tutkimustuloksiini painauduin, sitä enemmän mieleeni tuli uusia ideoita, joita voisi diakoniatyöstä Seinäjoen seurakunnassa tai koko Suomessa tutkia.

Koska Seinäjoen alue seurakunta on vain yksi osa Seinäjoen koko seurakuntaa, mielestäni olisi mielenkiintoista tietää onko alueellisesti eroavaisuuksia Seinäjoen sisällä asiakkaiden kokemuksista diakoniatyöstä. Kokevatko asiakkaat diakoniatyön merkitsevän yhtä paljon ja samoja asioita esimerkiksi jokaisessa Seinäjoen kappeliseurakunnassa? Myös sitä voisi tutkia, miksi Seinäjoella ajaututaan diakoniatyön asiakkaiksi. Mitkä ovat ne perimmäiset syyt ottaa yhteyttä diakoniatyöntekijään?

Seinäjoella toimii ruokapankki, joka on mielenkiintoinen ja monipuolinen tutkimuskohde. Itsessään ruokapankin toiminnasta minulle nousi monia ideoita. Esimerkiksi, miltä asiakkaista tuntuu asioida ruokapankissa ja miltä tuntuu joutaa ruokaa? Myös asiakkaiden toiveita suhteessa ruokapankkiin voisi tutkia monipuolisemmin. Ruokapankki toimii lähinnä vapaaehtoistyöntekijöiden voimin ja siksi yksi tutkimuskohde voisi olla ruokapankin vapaaehtoiset. Miltä heistä tuntuu tällainen työ ja miksi he ovat siellä tekemässä vapaaehtoistyötä? Seinäjoen seurakunnan ruokapankki saa elintarvikkeita lahjoituksena eri yrittäjiltä ja tässä olisi myös yksi tutkimuksen kohde. Miksi yritykset tukevat lahjoituksillaan ruokapankin toimintaa ja voisivatko he mahdollisesti olla muuten mukana seurakunnan tai ruokapankin toiminnassa.

Yksi diakoniatyön tärkeimpiä muotoja on hengellinen tukeminen. Tutkimukseni tuloksia katsottaessa kaikki asiakkaat eivät ole saaneet hengellistä tukemista tai

ohjausta asioidessaan diakoniatyöntekijän luona. Mielestäni tätä voisi tutkia. Mitä asiakkaat toivovat ja haluavat hengelliseltä tukemiselta ja ohjaukselta. Mutta toisaalta myös, mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden käytännöt hengelliseen tukemiseen ja ohjaukseen. Kuitenkin kysymys on diakoniatyön yhdestä ydinosaamisenalueesta ja näen sen siksi tärkeänä tutkimuskohteena.

9.4 Raportointi ja julkistaminen

Tutkimustulokseni raportoin opinnäytetyössäni. Valmis opinnäytetyö julkaistaan internetissä Theseus-tietokannassa, jossa julkaistaan Diakonia-ammattikorkeakoulun valmiit opinnäytetyöt. Valmis opinnäytetyö toimitetaan ja esitellään Seinäjoen aluseurakunnan diakoniatyön tiimille ja diakoniatyön johtokunnalle syksyllä 2015. Lisäksi opinnäytetyöstä ja erityisesti sen tuloksista kirjoitetaan lehtijuttu Seinäjoen seurakunnan Lakeuden Risti -lehteen. Juttu ilmestyy lehdessä syksyllä 2015.

LÄHTEET

Airola, Anu; Koskinen, Heikki J. & Mustonen, Veera 2000. Esipuhe. Teoksessa Anu Airola, Heikki J. Koskinen & Veera Mustonen (toim.) Merkillinen merkitys. Helsinki: Gaudeamus, 6–12.

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä – Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä varten. Helsinki.

Forssén, Katja; Roivainen, Irene; Ylinen, Satu & Heinonen, Jari (toim.) 2012. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: UNIpress.

Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Diakonian resurssit ja alueellinen tarve. Panostetaanko diakoniaan kunnan huono-osaisuuden mukaan? Teoksessa Elina Juntunen, Henrietta Grönlund & Heikki Hiilamo (toim.) Viimeisellä luukulla - Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, 9–28.

Haaparanta, Leila 2000. Katsaus merkitysten metafysiikkaan. Teoksessa Anu Airola, Heikki J. Koskinen & Veera Mustonen (toim.) Merkillinen merkitys. Helsinki: Gaudeamus, 26–43.

Heikkilä, Tarja 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki:Edita.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki:Edita.

Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö – Asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.

Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko; Lehtelä, Kirsi-Marja & Silvasti, Tiina (toim.) 2008. Toisten pankki – Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Helsinki: STAKES – Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Jokela, Ulla 2011. Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja: A tutkimuksia 34. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Juntunen, Elina 2006. Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Elina Juntunen, Henrietta Grönlund &

- Heikki Hiilamo (toim.) Viimeisellä luukulla - Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, 51–176.
- Kananen, Jorma 2011. Kvantti – Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keskinen, Jukka; Kääriäinen, Aino, Oravisto, Julius; Pitkänen, Rauli & Tukiala, Anna-Kaisa 2012. Asiakastyö kohtaamisena – reseptejä vastavuoroisuuteen. Helsinki: Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.
- Kettunen, Paavo 2001. Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kiiski, Jouko 2013. Diakoniatyöntekijä – rinnallakulkija ja kaatopaikka. Diakoniarometri 2013. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kirkkohallitus 14.6.2010. Diakonian viranhaltijan ydinosaaminen. Viitattu 20.8.2015.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/\\$FILE/diakonia_yo.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/$FILE/diakonia_yo.pdf).
- Kirkkohallitus i.a. Tietoja seurakuntien diakoniatyöstä. Viitattu 28.8.2015.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content418CE5>.
- Koho, Timo 1991. Teatteriarkkitehtuurin merkitysarvot. Teatterirakentamisen suhde yhteiskunnan arvomaailmaan kaupungistuvassa Suomessa. Helsinki: Suomen muinaismuistoyhdistys.
- Kuusimäki, Kalle 2012. Diakonia kirkon perustehtävänä. Teoksessa Raili Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Helsinki: Kirjapaja, 11–48.
- Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudemus, 138–177.
- Latomaa, Timo 2005. Ymmärtävä psykologia: psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa Juha Perttula & Timo Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia, 17–88.

- Laulaja, Jorma 2002. Diakonia uskon ja rakkauden risteyksessä. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 59–70.
- Malkavaara, Mikko 2007. Diakonian muutos alkoi jo ennen lamaa. Teoksessa Kari Latvus Diakonian tutkimus 1/2007. Helsinki: Diakonian tutkimuksen seura ry, 26–49.
- Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka 2001. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Juhani Aaltola & Valli Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 44-67.
- Niemelä, Pauli 2002. Diakonia ja ihmiskäsitys. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 87–103.
- Ohisalo, Maria & Saari, Juho 2014. Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa.
- Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosi-aali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Seinäjoen alue seurakunta 2014. Diakoniatyö –esite.
- Seinäjoen alue seurakunta 2015. Seinäjoen alue seurakunnan Diakoniatyön ta-loudellinen avustaminen vuonna 2015 -opas. Taloudellisen avus-tamisen käytännöt ja periaatteet.
- Seinäjoen seurakunta 2014. Viitattu 25.2.2015.
<http://www.seinajoenseurakunta.fi/>.
- Vaalavuo, Maria & Moisio, Pasi 2014. Tuloerojen ja suhteellisen köyhyyden ke-hitys. Teoksessa Marja Vaaramaa, Sakari Karvonen, Laura Kestilä, Pasi Moisio & Anu Muuri (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 98–117.
- Valli, Raine 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 103-127.
- Vastamäki, Jaana 2010. Kyselylomaketutkimus: Tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoi-ta tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 128–140.
- Wihersaari, Jari 2010. Kohtaaminen – opettajuuden ydin? Akateeminen väitös-kirja. Tampere: Tampereen Yliopisto.

LIITTEET

LIITE 1: Kyselyn saatesanat ja kyselylomake

Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyötä koskevan kyselyn saatekirje

Arvoisa seinäjokelainen

Vastaamalla oheiseen kyselyyn voitte vaikuttaa Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyön kehittämiseen. Jokaisen diakoniatöimistössä joskus asioineen vastaus on tutkimuksen kannalta tärkeä.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain opinnäytetyöhön. Tutkimustulosten raportointi tapahtuu, siten ettei vastaajia voida tunnistaa. Vastauksellanne annatte arvokasta apua opinnäytetyöni onnistumiseksi. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen katsotaan suostumukseksi osallistua tutkimukseen.

Teen opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä asiakkaiden kokemuksista Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyöstä. Tutkimuksen toimeksiantaja on Seinäjoen alue seurakunta.

Voitte osallistua tutkimukseen vaihtoehtoisesti täyttämällä oheisen kyselylomakkeen ja palauttamalla sen diakoniatöimistöön tai vastaamalla sähköiseen kyselyyn osoitteessa:

<https://www.webropolsurveys.com/S/D7CD358097126907.par>.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa vain kymmenisen minuuttia. Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn 30.4.2015 mennessä.

Mikäli haluatte saada lisätietoja tutkimuksesta, voitte lähettää sähköpostia alla olevaan osoitteeseen. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Seinäjoella 1.4.2015

Annu Toropainen
Sosionomi-diakoni -opiskelija

annu.toropainen@student.diak.fi
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyötä koskeva kysely

Arvoisa vastaanottaja, tutkimuksen onnistumiseksi on tärkeää, että pyritte vastaamaan kaikkiin kysymyksiin mahdollisimman huolellisesti. Vastatkaa kysymyksiin merkitsemällä rasti teidän kohdaltanne katsomaanne vaihtoehdon kohdalle tai kirjoittamalla vastauksenne sille varattuun tilaan. Kiitos!

1. Ikä _____ vuotta

2. Sukupuoli.

<input type="checkbox"/>	Mies	<input type="checkbox"/>	Nainen	<input type="checkbox"/>	Muu
--------------------------	------	--------------------------	--------	--------------------------	-----

3. Kuinka usein olette asioineet diakoniatuimistossa viimeksi kuluneen vuoden (huhtikuu 2014- huhtikuu 2015) aikana? _____ kertaa

4. Mistä kuulitte diakoniatyöstä? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

<input type="checkbox"/>	ystävältä/sukulaiselta
<input type="checkbox"/>	sosiaalitoimistosta
<input type="checkbox"/>	seurakunnan nettisivuilta
<input type="checkbox"/>	seurakunnan esitteestä
<input type="checkbox"/>	Lakeuden risti – lehdestä
<input type="checkbox"/>	Muualta; mistä? _____

5. Minkälaista apua olette saanut diakoniatyöntekijöiltä? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

<input type="checkbox"/>	Ruokapankki
<input type="checkbox"/>	Taloudellista apua (esim. laskuihin, osto-osoitukset)
<input type="checkbox"/>	Keskusteluapua
<input type="checkbox"/>	Ohjausta/Neuvontaa
<input type="checkbox"/>	Uskon ja hengelliseen elämään liittyvää apua (esim. Sielunhoitoa)
<input type="checkbox"/>	En mitään

6. Millaista apua olisitte tarvinneet käynnillänne diakoniatuimistossa?

7. Mitä diakonian antama taloudellinen tuki (ruokapankkiapu, osto-osoitukset, tuki laskuihin) merkitsee tämän hetkisessä elämäntilanteessasi?

Arvioi asteikolla 1-5 (1=Täysin eri mieltä, 2=Osittain eri mieltä, 3=En osaa sanoa, 4= Melkein samaa mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä).
Ympyröi valitsemasi numero.

8. Diakoniatoimistossa on helppoa asioida	5	4	3	2	1
9. Olen saanut riittävästi apua seurakunnan diakonias- ta	5	4	3	2	1
10. Diakoniasta saamani apu on helpottanut elämääni	5	4	3	2	1
11. Olen saanut diakoniatyöntekijöiltä tukea elämän muutoksiin ja kriiseihin	5	4	3	2	1
12. Olen saanut diakoniatyöntekijältä hengellistä tukea	5	4	3	2	1
13. Diakoniatyöntekijällä on aikaa kuunnella minua	5	4	3	2	1
14. Diakoniatyöntekijä on kiinnostunut asioistani	5	4	3	2	1
15. Luotan seurakunnan diakoniatyöntekijöihin	5	4	3	2	1

16. Kuvailkaa omin sanoin, mitä asiointi diakoniatyöntekijän kanssa on merkinnyt teille elämässänne.

17. Miten diakoniatyön toimintaa voisi mielestänne kehittää (teidän tarpeitanne ja toiveitanne paremmin vastaavaksi)?