

**ANIMALIAN AKTIIVIEN TUNNEKOKEMUSTEN  
KARTOITTAMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINAIN  
JA MENETELMIN**

**Lapin yliopisto  
Taiteiden tiedekunta  
Teollinen muotoilu  
Taiteen maisterin lopputyö  
2015  
Kaisa Santanen**

# TIIVISTELMÄ

## Lapin yliopisto, taiteiden tiedekunta

Työn nimi: Animalian aktiivien tunnekokemusten kartoittaminen palvelumuotoilun keinoin ja menetelmin

Tekijä: Kaisa Santanen

Koulutusohjelma/oppiaine: Teollinen muotoilu

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 85

Vuosi: 2015

### Tiivistelmä:

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia palvelumuotoilun keinoin ja menetelmin Animaliaassa aktiivisesti toimivien jäsenten eli aktiivien tunnekokemuksia heidän järjestötoiminnassa. Tapaustutkimus toteutettiin yhteistyössä Animalian kanssa käyttäen tutkimusmenetelminä kyselyä ja luotaimia. Tavoitteena on ollut kartoittaa tilanteita, jotka luovat suurimmat tunnekokemukset ja tekijät mistä nämä tunnekokemukset nousevat. Eniten tunnekokemuksia herättävään osa-alueeseen, Animalian edustamiseen tapahtumassa, on perehdytty tarkemmin ja syvällisemmin.

Kyselyn avulla selvitettiin aktiivien erilaisia toimia ja yleisiä arvostuksia, tunnekokemuksia ja motivaatioita. Kyselyn avulla kartoitettiin myös eniten tunnekokemuksia herättävä toimi, johon perehdyttiin tarkemmin käyttäen luotaimia. Luotaimien vastauksista koostettiin tunnepolku, jonka avulla tapahtumissa edustaessa esille tulevat tunnekokemukset ja niiden syyt on helpompi kartoittaa. Tunnepolussa tunnistettuihin kehityskohteisiin rakennettiin persoona-menetelmää käyttäen profiilit, joiden tarkoituksena on näyttää suuntaa toiminnan viemiseksi eteenpäin.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa kuvataan miten tunnekokemuksia on määritelty aiemmin järjestötoiminnassa ja tunteiden muotoilussa. Tapaustutkimuksessa esiin nousseita tunnekokemuksia peilataan aiempiin tutkimuksiin. Palvelumuotoilun osalta kuvataan järjestötoiminnan aktiivien tutkimukseen soveltuvia keinoja ja menetelmiä. Erityisesti keskitytään kuvaamaan palvelumuotoilun menetelmiä, joita tapaustutkimuksessa käytettiin.

Avainsanat: palvelumuotoilu, muotoiluajattelu, empatia, tunnekokemukset, tunteet, järjestötoiminta, vapaaehtoistoiminta, aktiivi, jäsen

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

## **SUMMARY**

### **University of Lapland, Faculty of Art and Design**

Name of the pro gradu thesis: Mapping emotions of Animalias active volunteers with service design means and tools

Writer: Kaisa Santanen

Degree programme: Industrial design

Type of the work: Pro gradu thesis

Number of pages: 85

Year: 2015

#### Summary:

Objective of this research has been to study emotions of Animalias active volunteers with service design means and tools. Case study was carried out in co-operation with Animalia by using questionnaire and design probes as research methods. Aim has been to map situations which evoke biggest emotional experiences and study what causes these emotions. Based on the case study representing Animalia in events evoked emotions the most and it was studied more profoundly.

Activities, values, emotions and motivations of active volunteers were studied by using questionnaire. Activity that caused biggest emotions was also discovered through questionnaire and was studied more in-depth with design probes. Material from the design probes was compiled by using emotion journey tool. With emotion journey tool it was possible to visualise emotions which had evoked during representing Animalia in events and also understand reasons for these evoked emotions. By using the emotion journey tool it was identified problems which required development. Personas were created to give development solutions.

Theoretical section of this research consists studies of how emotions have been studied in the field of emotional design and in volunteer organizations. Results from the case study were compared to the results of the theoretical research. There are described service design means and tools which are possible to apply for studying emotional experiences of active organization volunteers. Especially tools which were used in the case study are in the focus.

Keywords: service design, design thinking, empathy, emotions, active volunteer, volunteer work, organization

Permission allowing the use of the pro gradu thesis in the library: X

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. JOHDANTO</b> .....	6
1.1 Tutkimuksen aihe ja tavoitteet.....	6
1.2 Teoreettinen viitekehys.....	8
1.3 Animalia järjestönä.....	10
1.4 Tutkielman rakenne.....	10
<b>2. MENETELMÄT JA AINEISTO</b> .....	12
2.1 Menetelmät.....	12
2.1.1 Laadullinen tutkimus.....	13
2.1.2 Tapaustutkimus.....	14
2.1.3 Palvelumuotoilun menetelmät.....	14
2.1.3.1 Kysely.....	14
2.1.3.2 Affinity Diagram.....	15
2.1.3.3 Luotaimet.....	15
2.1.3.4 Palvelupolku.....	16
2.1.3.5 Kokemuskartta.....	17
2.1.3.6 Persoona.....	18
2.2 Aineisto.....	18
<b>3. JÄRJESTÖTOIMINTA JA TUNNEKOKEMUKSET</b> .....	21
3.1 Järjestötoiminnan määritelmä.....	21
3.2 Järjestötoimintaan motivoivia tekijöitä.....	21
3.3 Tunnekokemukset järjestötoiminnassa.....	23
3.3.1 Voimaantuminen.....	26
3.3.2 Osallisuus.....	27
3.3.3 Sitoutuminen.....	28
<b>4. TUNNEKOKEMUKSET MUOTOILUSSA</b> .....	29
4.1 Tunnekokemus.....	29
4.2 Tunteille muotoilu.....	30
4.3 Arvostusten ja motiivien vaikutukset valintoihin.....	32
4.4 Negatiivisten tunnekokemusten vaikutukset.....	33
<b>5. PALVELUMUOTOILUN KEINOT</b> .....	35
5.1 Empatia ja ihmiskeskeisyys.....	35
5.1 Palvelumuotoilun sovellettavuus organisaatioihin.....	36

<b>6. KYSELY ANIMALIAN AKTIIVEILLE.....</b>	<b>38</b>
6.1 Suunnittelu.....	38
6.2 Tulokset.....	39
6.2.1 Demografiset tekijät.....	39
6.2.2 Miksi mukaan Animalian aktiiviseen toimintaan.....	39
6.2.3 Aktiivien erilaiset toimet ja niiden vaikuttavuus heidän tunnekokemuksiin.....	40
6.2.3.1 Tunnekokemukset.....	42
6.2.3.2 Arvot ja motivaatio.....	45
6.2.4 Voimaantuminen, osallisuus ja sitoutuminen.....	46
6.2.5 Parannusehdotukset toiminnan kehittämiseksi.....	47
<b>7. LUOTAIMET KARTOITTAMASSA ANIMALIAN EDUSTAMISTA TAPAHTUMISSA.....</b>	<b>49</b>
7.1 Suunnittelu.....	49
7.2 Tulokset.....	51
7.2.1 Tunnekokemukset ennen tapahtumaa.....	51
7.2.2 Tunnekokemukset tapahtumassa.....	53
7.2.3 Tunnekokemukset tapahtuman jälkeen.....	55
7.2.4 Voimaantuminen, osallisuus ja sitoutuminen.....	56
7.2.5 Ihanteellinen tapahtuma Animalian aktiivin silmin.....	58
<b>8. JÄRJESTÖTOIMINTAAN SOVELLETTU TUNNEPOLKU TYÖKALUNA.....</b>	<b>60</b>
8.1 Tunnepolun kokoaminen.....	62
<b>9. PERSOONAT.....</b>	<b>66</b>
9.1 Positiivisuuden viestinviejät.....	66
9.2 Toimintaa vetävät.....	67
9.3 Kyseenalaistajat ja uuden ideoijat.....	68
<b>10. JOHTOPÄÄTÖSET JA LOPPUPOHDINTA.....</b>	<b>70</b>
10.1 Pohdinta.....	73
 Lähteet.....	 75
Liite 1.....	78

# 1. JOHDANTO

## ***1.1 Tutkimuksen aihe ja tavoitteet***

Pro gradu tutkimuksen tarkoituksena on tutkia palvelumuotoilun keinoin ja menetelmin Animalian aktiivisesti toimivien jäsenten, eli aktiivien, tunnekokemuksia heidän järjestötoiminnassa. Tavoitteena on ollut kartoittaa tilanteita, jotka luovat suurimmat tunnekokemukset ja tekijät mistä nämä tunnekokemukset nousevat. Eniten tunnekokemuksia herättävään osa-alueeseen on perehdytty tarkemmin ja syvällisemmin.

Teemaluvuissa kuvataan miten tunnekokemuksia on määritelty aiemmin järjestötoiminnassa ja tunteiden muotoilussa. Tapaustutkimuksessa esiin nousseita tunnekokemuksia on peilattu näihin aiempiin tutkimuksiin ja pyritty löytämään yhteneväisyyksiä. Tarkoituksena on ollut kuvata myös palvelumuotoilun tapoja ja menetelmiä, joita käytettiin ja sovellettiin tapaustutkimuksessa. Palvelumuotoiluprosessi ja sen menetelmät ovat toimineet tapaustutkimuksen runkona.

Tutkimuksen lopputuloksena on tapaustutkimuksen osalta tuloksia, mitkä aihealueet ja asiat tuottivat Animalian aktiiveille suurimmat tunnekokemukset, millaisia nämä tunnekokemukset olivat, miksi ne olivat sellaisia ja kuinka tätä tietoa on sovellettu tunnepolun ja persoonien avulla toiminnan kehittämiseen. Teoreettisen osuuden osalta on kartoitettuna järjestötoiminnassa tyypillisesti esiintyviä tunnekokemuksia ja tunteiden muotoilussa kuvattuja tunnekokemuksia. Näitä peilataan tapaustutkimukseen ja kuvataan palvelumuotoilun tavat ja menetelmät, joita käytettiin sekä sovellettiin tapaustutkimuksessa.

Pääasiallinen tutkimuskysymys on:

**Miten Animalian aktiivien tunnekokemuksia voidaan palvelumuotoilun keinoin ja menetelmin tutkia?**

Tarkentavia alakysymyksiä ovat:

**Millaisia tunnekokemuksia aktiivit kokevat järjestötoiminnassaan ja miksi?**

**Miten aktiivien tunnekokemuksia voidaan havainnollistaa tunnepolun keinoin?**

Elefint Designsin perustaja ja johtaja Matthew Scharpnick kirjoittaa blogin Redesignin Good 28.03.2013 blogikirjoituksessaan A New Trend in Design Can Help Charities Do Better Work<sup>1</sup>, että Yhdysvalloissa yritykset kuten IDEO, FrogDesign ja Adaptive Path ovat jo aloittaneet hyödyntämään palvelumuotoilun periaatteista ei-kaupallisiin kohteisiin. Esimerkiksi Adaptive Path on tehnyt palvelumuotoilua Yhdistyneille Kansakunnille.

Scharpnick listaa esimerkkeinä kohteita, joissa palvelumuotoilun periaatteet olisivat hyödyksi: perhe joka on juuri menettänyt kotinsa ja etsii turvapaikkaa, henkilö joka haluaa tehdä ensimmäistä kertaa vapaaehtoistyötä, mutta ei tiedä minne mennä tai pelästyneet vanhemmat, ilman vakuutusta, etsimässä ilmaista klinikkaa. Scharpnick toteaa, että palvelumuotoilu tulee kehittymään vielä tulevien vuosien aikana ja että myös ei-kaupalliset tahot tulevat hyödyntämään näitä menetelmiä.

Itse tutkijana toivoisin palvelumuotoilun kehittyvän entistä enemmän ei-kaupallisten tahojen ja erityisesti vapaaehtoistyön parantamiseen ja kehittämiseen. En näe estettä miksi muotoiluajattelua ei voisi hyödyntää myös järjestötoiminnassa. Vapaaehtoistyössä ja järjestötoiminnassa konteksti on eri kuin kaupallisempia palveluita suunniteltaessa, mutta keskiössä olevan ihmisen haluja, arvoja ja tavoitteita voidaan kuitenkin tutkia samoilla ihmiskeskeisillä ja empatiaa hyödyntävillä keinoilla, oli muotoilun kohteena sitten palvelu, tuote tai kokemus. Palvelumuotoilun menetelmien soveltaminen uusille osa-alueille, erityisesti yhteiskunnallisiin ja yhteishyvää ajaviin kohteisiin antaa palvelumuotoilulle myös eettisiä perusteita ja näkökulmaa.

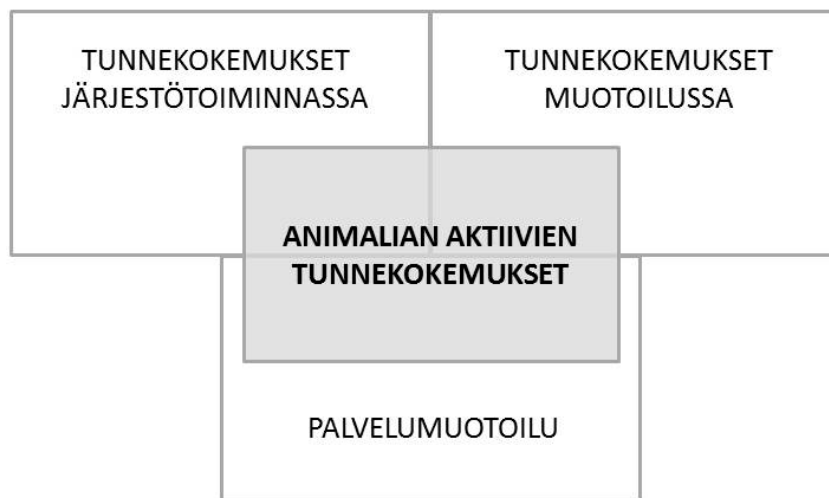
---

<sup>1</sup> <http://philanthropy.com/blogs/redesigning-good/2013/03/28/a-new-trend-in-design-can-help-charities-do-better-work>

Vapaaehtoistyö on hyvin tunnesidonnaista ja tunnekokemukset sekä motivaatio vapaaehtoistyöhön ovat keskeisiä. Tämä on yksi syy miksi tunnekokemusten tutkiminen juuri vapaaehtoistyössä on mielestäni mielenkiintoista. Tutkimusta on tehty jonkin verran perustunteiden tasolla, mutta esimerkiksi syy-seuraussuhteiden selvittämiseen ja luovempien menetelmien hyödyntämiseen vapaaehtoistoimijoiden tunnekokemusten kartoittamisessa on kaivattu lisää informaatiota ja tutkimusta. (Spector & Fox 2002, 18-19)

## **1.2 Teoreettinen viitekehys**

Teoreettisen viitekehysten keskiössä on Animalian aktiivien tunnekokemukset. Viitekehystä rajaavat järjestötoiminta ja erityisesti järjestötoiminnassa aiemmin havaitut ja tutkitut tunnekokemukset. Toinen viitekehystä rajaava osa-alue on tunteiden muotoilussa tutkitut tunnekokemukset ja erityisesti ihmisten toimintaan vaikuttavat tunnekokemukset. Kolmas viitekehystä rajaava osa-alue on palvelumuotoilun keinot ja menetelmät, jotka luovat tapaustutkimukselle rungon ja joiden avulla tutkimusaineisto kerättiin ja analysoitiin.



*Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys*

Järjestötoiminnan määrittelyn osalta keskiössä on siinä koetut tunnekokemukset. Järjestötoiminnassa päämäärä on aina yleishyödyllinen ja toimintaa tehdään jonkin tietyn asian hyväksi. (Harju 2003, 12-13) Ihmisillä on



yleisesti tarve tehdä hyviä tekoja ja järjestössä toimiminen mahdollistaa toiminnan yhteiseksi hyväksi ja hyvien tekojen toteuttamisen. (Harju 2007, 13) Yksi merkittävimmistä tekijöistä vapaaehtoistoimintaan sitoutumisen kannalta on positiiviset tunnekokemukset. Jos toimintaa ei koeta miellyttävänä, siitä voidaan helposti lähteä. (Morrow-Howell & Hong & Tang 99, 2009) Positiiviset tunnekokemukset vaikuttavatkin toiminnassa mukana pysymiseen ja järjestöön sitoutumiseen. (Clary et al. 1998, 1518)

Tunteiden muotoilun osalta pyritään keskittymään ihmisten valintoihin ja käyttäytymiseen tunteiden pohjalta ja miten muotoilulla voitaisiin tähän vaikuttaa. Jokaisella tunnepitoisella olotilalla on erilaiset ominaisuudet ja erilaiset vaikutukset siihen, kuinka kiinnitämme asioihin huomiota, teemme päätöksiä, käyttäydymme ja ilmaisemme itseämme. (van Gorp & Adams 2012, 21) Käyttäjän motiivit, eli tavoitteet ja päämäärät, ovat suurin taustavaikutin hänen kokemiinsa tunnekokemuksiin ja muotoillun kohteen tulisikin edesauttaa käyttäjää saavuttamaan tavoitteensa, ei estämään sitä. (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 1-3) Tunteet hallitsevatkin ihmisten päätöksentekoa, saavat kiinnittämään huomion asioihin ja vaikuttavat ihmisten muistoihin. (Van Gorp & Adams 2012, 23) Tärkeimpiä tekijöitä, luotaessa sidettä käyttäjän ja muotoillun kohteen välillä, ovatkin kohteen luomien arvojen vastaavuus käyttäjän henkilökohtaisten arvojen kanssa. (Nurkka 2008, 7)

Palvelumuotoilun osalta keskiössä ovat sen menetelmät ja keinot. Jokaisella ihmisellä on omat ajattelutapansa ja tarpeensa ja näiden erilaisten mielen ymmärtäminen on kohta milloin palvelumuotoilun on sanottu alkavan.

Palvelumuotoilijan on kyettävä pääsemään ihmisten saappaisiin, ymmärtääkseen heidän yksilöllisiä tarpeitaan laajemmassa mittakaavassa, erilaisten menetelmien ja työkalujen avulla. (Stickdorn 2010, 37)

Palvelumuotoilussa erilaiset menetelmät ja toimintatavat kulkevatkin mukana koko palvelumuotoiluprosessin ajan. Menetelmät toimivat tärkeänä yhteissuunnittelun välineenä. Käyttäjätutkimus ja uusien ratkaisujen sekä ideoiden löytäminen tätä kautta ovat menetelmien fokuksessa. Tarkoituksena on löytää ihmisten kokemusten ja käyttäytymisen taustalla vaikuttavat toimintatavat. (Miettinen 2011, 22, 34)

### **1.3 Animalia järjestönä**

Animalia on Suomen johtava eläinsuojelujärjestö, jonka tehtävänä on edistää eläinten hyvinvointia ja oikeuksia Suomessa ja kansainvälisesti. Animalia vastustaa sellaista eläinten kohtelua, joka aiheuttaa eläimille kärsimystä tai estää olennaisesti niiden lajityypillistä käyttäytymistä. Animalian pääasialliset toimintakohteet ovat koe-eläintoiminta, kotieläintuotanto ja turkistarhaus.

Animalian historia alkoi vuonna 1961, jolloin perustettiin eläinkokeita vastustavan Pohjoismaisen Liiton Suomen osasto. Myöhemmin järjestön nimi muutettiin Koe-eläinten suojelu ry:ksi. Järjestö keskittyi aluksi eläinkoekesymykseen, mutta alkoi pian toimia eläinten puolesta muillakin alueilla. Vuonna 1990 nimi muutettiin Eläinsuojeluliitto Animaliaksi.

Animalialla on yli 6000 jäsentä sekä lähes 20 eri aluejaostoa. Animalia on asiantuntijajärjestö, joka toimii tiedottamalla, kampanjoimalla ja vaikuttamalla lainsäädäntöön. Animalia pyrkii saamaan ihmisiä mukaan eläinsuojelutoimintaan ja tekee yhteistyötä viranomaisten kanssa. Animalia on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton järjestö, joka toimii jäsenmaksujen ja lahjoitusten varassa.<sup>2</sup>

### **1.4 Tutkielman rakenne**

Seuraavassa kappaleessa kuvataan tutkielmassa käytetyt palvelumuotoilun menetelmät ja tapaustutkimuksen aineisto. Kolmannessa luvussa keskitytään aiemmissä tutkimuksissa esille tuotuihin määritelmiin järjestötoiminnasta ja erityisesti siihen liittyviin tunnekokemuksiin. Neljännessä luvussa kuvaillaan miten tunteiden muotoilun saralla on kerrottu ja käsitelty tunnekokemuksia. Luvussa viisi keskitytään palvelumuotoilun ja sen piirteiden kuvaamiseen, ottaen huomioon järjestötoimijoiden tutkimukseen liittyvät piirteet.

Kuudennessa luvussa kerrotaan Animalian aktiiveille tehdystä kyselystä ja sen tuloksista. Kysely toteutettiin esitutkimuksena ja tarkoituksena oli selvittää

---

<sup>2</sup> [www.animalia.fi](http://www.animalia.fi)

Animalian aktiivien yleisiä arvostuksia, motiiveja ja tunnekokemuksia liittyen heidän järjestötoimintaan Animaliaassa. Luvussa seitsemän kuvataan luotaimien suunnittelua ja tuloksia. Luotaimissa keskityttiin tunnekokemuksiin, joita aktiivit kokevat edustaessaan Animaliaa tapahtumissa.

Kahdeksannessa luvussa keskitytään tunnepolkuun, jota käytettiin apuna luotaimien aineistoa analysoitaessa ja koostettaessa. Tunnepolkua kuvataan myös työkaluna, määrittäen sen tarkoitusta ja hyötyjä. Yhdeksännessä luvussa kerrotaan persoonista, jotka aineiston perusteella rakennettiin. Lähtökohtana persoonissa oli määrittää ratkaisevia rooleja ja profiileja luotaimista nousseiden haasteiden lieventämiseksi ja tätä kautta kehittää Animalian toimintaa. Viimeisessä luvussa pohditaan miten tutkimukselle asetetut tavoitteet onnistuttiin saavuttamaan ja millaisia johtopäätöksiä tämän perusteella voidaan luoda.

## **2. MENETELMÄT JA AINEISTO**

Tapaustutkimuksen osalta selvitettiin Animalian aktiivien tunnekokemuksia järjestötoiminnassa käyttäen palvelumuotoilun keinoja ja menetelmiä. Esitutkimuksena toteutettiin kysely, jonka avulla kartoitettiin yleisesti järjestötoiminnan ja tunnekokemusten välistä suhdetta Animalian aktiivien kokemana. Kyselyn materiaali analysoitiin käyttäen menetelmänä affinity diagramia. Toisena tiedonkeruumenetelmänä toimi luotaimet, joiden avulla tutkimusta pyrittiin syventämään ja keskittymään yhden osa-alueen tunnekokemusten tutkimukseen tarkemmin. Analysoinnin apuna ja aineiston kokoavana menetelmänä käytettiin sovellettua tunnepolkua. Tunnepolun haasteiden ratkaisuihin hyödynnettiin persoona- menetelmää.

### ***2.1 Menetelmät***

Tutkielmassa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta ja tapaustutkimusta. Tutkimusstrategiana toimi tapaustutkimus ja tiedonkeruu sekä analyysimenetelminä palvelumuotoilun menetelmät. Aineiston analyysi tehtiin teorialähtöisesti eli käyttäen deduktiivisesta päättelyä. Teoriataustana on luvussa 3 käsitellyt aiemmin määritellyt ja tutkitut tunnekokemukset sekä motivaatiot järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa. Erityisesti tarkastelun kohteena ovat voimaantumisen, osallisuuden ja sitoutumisen tunteet. Näiden teemojen alle rakentuvat tunnekokemukset ja motivaatiot, jotka vaikuttavat eniten ihmisten mukaan lähtemiseen ja mukana pysymiseen järjestötoiminnassa. Teemojen merkityksiä tarkasteltiin tarkemmin peilaamalla niitä tapaustutkimuksen aineistoon Animalian aktiivien tunnekokemuksista ja motivaatioista.

Palvelumuotoilun menetelmät valikoituivat tutkielman edetessä, aineiston tulosten ja tutkimuksellisten intressien ohjaamana. Seuraavissa kappaleissa pyritään avaamaan hieman laadullista tutkimusta, tapaustutkimusta ja käytettyjä palvelumuotoilun menetelmiä.

### **2.1.1 Laadullinen tutkimus**

Laadullisen tutkimuksen menetelmin tehty tutkimus tarkastelee merkitysten maailmaa. Tämä maailma on sosiaalinen ja ihmisten välinen. Merkityksillä tarkoitetaan suhteita ja niiden muodostamia merkityskokonaisuuksia. Nämä ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevina ja ihmiseen päätyvinä tapahtumina. Tapahtumat voivat olla ajatuksia, toimintoja, päämäärien asettamisia ja yhteiskuntaan liittyviä rakenteita. Tavoitteena on kartoittaa ihmisten omia kuvauksia heidän kokemastaan todellisuudesta. Näissä kuvauksissa oletetaan ilmenevän ihmiselle tärkeät ja merkitykselliset asiat elämässä. Merkityksellisiä tapahtumaketjuja, kuten ihmisen oman elämän etenemistä tai siihen liittyvää pitempiaikaista asiaa, pyritään laadullisen tutkimuksen keinoin myös tavoittamaan. (Vilkkä 2005, 78)

Erityispiirteenä laadulliselle tutkimukselle voidaan pitää, että sen avulla ei pyritä löytämään totuutta tutkittavasta asiasta. Tavoitteena on löytää tutkimuksen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla ihmisen toiminnasta, tai hänen tuottamistaan asioista, jotain välittömän havainnon tavoittamattomissa olevaa. Ihmisten kokemuksia ja käsityksiä kuvaamalla voidaan tehdä tulkintoja piilevistä toimista ja asioista. (Vilkkä 2005, 79)

Pirkko Anttilan mukaan laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla jotakin käytännön ilmiötä. Viemällä tämä todellisuutta vastaava aineisto yleiselle tasolle, voidaan luoda teoriaa. Laadullisen tutkimuksen tulisi hänen mukaan noudattaa seuraavaa kolmea periaatetta: moniaistimuksellisuus, monimenetelmällisyys ja esteettisen etäisyyden periaatteet. (Anttila 2005, 276-277)

Monimenetelmäisyyden tarkoituksena on kerätä aineistoa mahdollisimman monella eri menetelmällä ja niitä yhdistellen. Menetelmillä täydennetään toisiaan, jotta saataisiin mahdollisimman rikas aineisto.

Moniaistimuksellisuudella tarkoitetaan silmien ja korvien pitämistä auki, eli aistitaan tutkittavaa ilmiötä kuunnellen, tunnustellen ja nähden. Tässä tilanteessa tutkijan subjektiivisuutta ei pidetä virheenä. Esteettisen etäisyyden

kautta tutkija pitää tutkittavana olevaan ilmiöön suhdettaan oikeassa mittakaavassa. Tutkijan kuuluisi olla tarpeeksi lähellä tutkittavaa ilmiötä, havainnoijan ja osallistujan roolissa, mutta kuitenkin taas riittävän kaukana. (Anttila 2005, 277-278)

### **2.1.2 Tapaustutkimus**

Tapaustutkimuksen tarkoituksena on tutkia jotain sosiaalista kohdetta intensiivisesti. Sosiaalisena kohteena voivat olla yksilöt, yhteisöt, ryhmät ja laitokset, joita tutkitaan monipuolisesti käyttäen eri tavoilla hankittua tietoa. Tarkoituksena on saada kokonaisvaltainen ja tarkka kuvaus tutkittavasta kohteesta. (Anttila 2005, 286)

Tapaustutkimukset ovat syvätutkimuksia, joissa pyritään selvittämään suurella määrällä muuttujia suppeaksi rajattua kohdetta. Intensiivisyytensä ansiosta sen avulla saadaan esille oleellisia prosesseja, tekijöitä ja vuorovaikutussuhteita. Tästä syystä tapaustutkimus soveltuu hyvin taustainformaation keräämiseen sekä selvittämään yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta kohteesta. (Anttila 2005, 286-287)

Heikkoutena tapaustutkimuksessa ovat sen kapea-alaisuus ja tutkijan mahdollinen subjektiivisuuden vaikutus tuloksiin. Tutkimuksesta saadut tulokset eivät myöskään välttämättä ole yleistettävissä suurempaan mittakaavaan. Hyvän tapaustutkimuksen perustapahtumat voidaan kuitenkin toistaa. Kahta täysin samanlaista tilannetta on lähes mahdoton saada aikaiseksi, mutta vertailtavuutta eri tapausten kesken olisi hyvä olla. (Anttila 2005, 287-288)

### **2.1.3 Palvelumuotoilun menetelmät**

#### **2.1.3.1 Kysely**

Kyselytutkimuksen avulla on mahdollista kerätä laajan joukon mielipiteitä, käsityksiä ja asenteita kuvaava tutkimusaineisto. Kyselytutkimusta käytetään laajojen tutkimusaineistojen keräämisen lisäksi esitutkimuksena muulle laajemmalle tai tarkemmalle tutkimukselle. Parhaiten kyselyillä voidaan

kartoittaa erilaisia tilanteita, olosuhteita ja käytänteitä, tehdä vertailuja ja määrittellä muiden tapoja toimia ja ratkaista ongelmia kyseisessä tilanteessa. (Anttila 2005, 260)

Kyselytutkimuksen peruseriaatteita ovat Anttilan mukaan systemaattisuus, edustavuus, objektiivisuus ja määrällisyys. Systemaattisuudella, huolellisella suunnittelulla ja toteutuksella, pyritään saamaan tutkittava ilmiö katettua mahdollisimman hyvin. Edustavuudella tarkoitetaan ilmiön kaikkien erilaisten tapausmuotojen tai ilmiön otosten valitsemista niin, että se on tieteellisesti edustavaa. Objektiivisuuden tarkoituksena on koota aineisto mahdollisimman täsmälliseksi ja kestäväksi sen tarkasteluun nähden. Määrällisyydellä tarkoitetaan, että aineisto on ilmaistavissa numeromuodossa. (Anttila 1998<sup>3</sup>)

Kysely toteutetaan yleensä sitä tarkoitusta varten suunnitellulla lomakkeella, johon on laadittu tarpeellinen määrä kysymyksiä. Kysymyksiä tulisi olla sen verran, että aineisto saadaan kattavasti koottua, mutta ei kuitenkaan siinä määrin, että vastaaja väsy kysymyspaljouteen. (Anttila 2005, 260-261)

### **2.1.3.2 Affinity Diagram**

Affinity Diagram on menetelmänä luova prosessi, jossa tarkoituksena on koota ja järjestää eri menetelmin kerättyä dataa, ymmärrystä, ideoita ja mielipiteitä. Affinity Diagram auttaa strukturoimaan ja luokittelemaan laajaa tai monimutkaista aineistoa omiin kokonaisuuksiin. Affinity Diagramin avulla voidaan jakaa materiaali omiin tarkempaa tarkastelua mahdollistaviin kategorioihin käyttäen perustana niiden välisiä suhteita ja yhteneväisyyksiä. (Moritz 2005, 201)

### **2.1.3.3 Luotaimet**

Luotaimet ovat käyttäjää osallistava itsedokumentointi-menetelmä, jonka tarkoituksena on antaa kuva käyttäjän tarpeista, tunteista, arvoista ja asenteista

---

<sup>3</sup> [www.metodix.fi](http://www.metodix.fi)

yleisesti sekä liittyen kontekstiin. Luotaimien tarkoitus on myös kartoittaa uusia mahdollisuuksia, ei pelkästään ratkaista olemassa olevia ongelmia. (Mattelmäki 2006, 40)

Luotaimet antavat kattavamman ja uskottavamman kuvauksen tilanteesta kuin tutkijan yksittäisen tilanteen observointi. Luotaimien uskotaan tuottavan myös rehellisempiä vastauksia käyttäjiltä, kuin pelkkä observointi tai jälkikäteen tehty haastattelu. (Mattelmäki 2006, 41) Tyypillisesti luotaimet koostuvat tutkittavaan kohteeseen räätälöidystä tehtäväpaketista. Tehtävinä tehtäväpaketissa voivat olla valokuvaaminen, päiväkirjan kirjoittaminen, avoimiin kysymyksiin vastaaminen, karttojen piirtäminen sekä kuvakollaasin tekeminen. (Mattelmäki 2006, 42)

Empatialuotaimet ovat tarkoitettu tukemaan ja rikastamaan muotoilijan inspiraatiota ja ideointia, sekä keräämään tietoa käyttäjästä. Ne tarjoavat myös käyttäjälle mahdollisuuden osallistua tutkittavan aiheen kehittämiseen ja luovat dialogia muotoilijan ja käyttäjän välille. (Mattelmäki 2006, 58)

#### **2.1.3.4 Palvelupolku**

Palvelupolku on suuntaa antava kuvaaja käyttäjän interaktiopolusta palvelun kanssa. Palvelupolku etenee tyypillisesti kronologisesti vaihe-vaiheelta kuvaten erilaisia käyttökokemustilanteita. Nämä käyttökokemustilanteet ovat palvelutuokioita. Palvelutuokiot koostuvat erilaisista kontaktipisteistä, kuten palvelutuokioon liittyvistä esineistä, tiloista, ihmisistä ja prosesseista. Palvelupolku kuvataan tyypillisesti myös ennen varsinaisia palveluinteraktioita, sekä niiden jälkeen.

Palvelupolun tarkoituksena on antaa elävä ja konstruktiiivinen kuvaus käyttäjän kokemuksesta palvelun aikana. Palvelupolku antaa mahdollisuuden löytää kehitettäviä ongelmakohtia ja mahdollisuuksia uusiin innovaatioihin. Eri palvelutuokioita voidaan myös purkaa pienempiin paloihin ja analysoida tarkemmin. (Stickdorn & Schneider 2010, 158-159)



Palvelupolun aikana tapahtuvat interaktiot ja tunnekokemukset luovat tarinan palvelun ja käyttäjän ympärille. Palvelun ja käyttäjän välisten interaktioiden tunnistaminen on merkittävää. Käyttäjien ymmärrys, käyttäjätutkimuksen avulla, on avain näiden palvelutuokioiden määrittämiseen. (Stickdorn & Schneider 2010, 158)

Valmiin palvelupolun tulisi olla visuaalisesti esitetty ja helposti ymmärrettävä. Palvelupolun tulisi kuvata tarpeeksi tarkasti sitä ymmärrystä, jota käyttäjästä on saatu kerättyä. Tämä auttaa myös hahmottamaan tunnekokemuksia, joita käyttäjä on palvelutuokioiden aikana kokenut. (Stickdorn & Schneider 2010, 158)

### **2.1.3.5 Kokemuskartta**

Adaptive Path on kehittänyt palvelukokemuksen kartoittamiseen Experience Map-kokemuskartan<sup>4</sup>, joka on strateginen työväline antamaan käsityksen tuotteen tai palvelun käyttökokemuksissa ilmenevistä monimutkaisista palveluinteraktioista. Tarkoituksena on kuvata holistisesti asiakaskokemusta, ilmentäen tuotteen tai palvelun käyttöön liittyvät ylä- ja alamäet. Kokemuskartan pohjana on palvelupolun malli ja prosessin tarkoitus on kuvata palvelutuokioiden avainkohtia. Näiden avainkohtien löydöksiä kehittämisen mahdollistaa paremman kokonaiskokemuksen palvelusta tai tuotteesta.

Kokemuskarttaa luodessa, ensimmäiseksi tulisi selvittää kokonaiskuva tutkittavasta aiheesta. Miksi ja miten käyttäjät kommunikoivat eri kanavien, palvelutuokioiden, tuotteiden ja palveluiden kautta? Tutkimusdataa olisi hyvä kerätä sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti, esimerkiksi kyselyin ja haastatteluin. Kvalitatiivisen tiedon päämääränä on rohkaista käyttäjää kertomaan tarinansa.

---

<sup>4</sup> <http://mappingexperiences.com/>

Tarkoituksena kokemuskarttaa kehitettäessä on luoda kommunikoiva kartta, joka on havainnollinen jo itsessään, sekä kykenee inspiroimaan uusiin kehitysideoihin. Tavoitteena on, että kokemuskartta voisi toimia pitkäkestoisesti strategian ja muotoilun työkaluna. Tärkeää on miettiä myös, kuinka kokemuskarttaa voi hyödyntää tulevaisuudessa.

### **2.1.3.6 Persoona**

Persoonat ovat fiktiivisiä henkilöprofiileja, jotka edustavat yleensä jotain tiettyä ryhmää. Persoonat voivat antaa erilaisia näkökulmia palveluun ja sen käyttöön. Persoonat voidaan määritellä erilaisien kiinnostuksien mukaan ja tarkoituksena on yleensä päästä demografisten tekijöiden taakse sekä selvittää henkilön varsinaisia tarpeita ja haluja. (Stickdorn & Schneider 2010, 178)

Materiaali persooniin kerätään tutkimusprosessin aikana tutkimusmenetelmin, joten vaikka persoonat ovatkin fiktiivisiä, on niiden takana aina totuuspohja. Persoonia kuvataan usein visuaalisesti ja tuoden ilmi ryhmän edustamat tärkeimmät piirteet. (Stickdorn & Schneider 2010, 178)

## **2.2 Aineisto**

Alustavan internetpohjaisen kyselyn avulla selvitettiin Animalian aktiivien osallistumista järjestötoimintaan kuuluviin eri osa-alueisiin (kuten kokoukset, tapahtumiin osallistuminen, messuedustus, kouluvierailut, sanan levittäminen mediassa, lipaskeräykset, hyväntekeväisyystilaisuudet ja oman ammattiosaamisen hyödyntäminen yhdistyksen hyväksi). Tarkoituksena oli selvittää myös mitkä näistä osa-alueista aiheuttavat suurimmat positiiviset ja negatiiviset tunnekokemukset sekä miksi juuri näin. Kyselyssä pyrittiin selvittämään lisäksi aktiivien yleisiä arvostuksia ja motivaatioita liittyen Animaliaassa toimimiseen.

Anttilan mukaan kyselytutkimusta voidaan käyttää laajojen tutkimusaineistojen keräämisen lisäksi myös esitutkimuksena muulle laajemmalle tai tarkemmalle

tutkimukselle. (Anttila 2005, 260) Animalialle tehty kyselytutkimus toimikin esitutkimuksena kartoittaen yleisiä tunnekokemuksia ja arvostuksia, joita aktiivit kokevat toimiessaan Animaliaassa. Kyselyn yhtenä tarkoituksena oli myös löytää merkittävin osa-alue tunnekokemusten kannalta, jota seuraavassa vaiheessa voitaisiin tutkia syvemmin soveltavammalla menetelmällä.

Animalian aktiiveille eri puolille Suomea lähetettiin sähköpostitse linkki, jonka kautta he pääsivät täyttämään Webrolilla tehdyn kyselykaavakkeen. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 31. Ikähaitari oli laaja ja vastaajien asuinpaikkakunnat vaihtelivat myös kiitettävästi, mutta eniten vastauksia tuli 30-40 -vuotialta Helsingistä ja Oulusta. Vastaajista 28 oli naisia ja 3 miehiä, mikä selittyy Animalian aktiivien sukupuolijakauman ollessa naisvoittoista. Kysely analysoitiin käyttäen menetelmänä affinity diagramia. Taustalla ja vertailukohteena olivat teoriakartoituksessa löydetyt yleiset määritelmät järjestötoiminnasta ja siihen liittyvistä tunnekokemuksista.

Kyselyn analyysin ja tulkinnan jälkeen oli kartoitettuna yksi ylitse muiden noussut osa-alue, Animalian edustaminen tapahtumissa. Tähän paneuduttiin seuraavan luotain-menetelmän avulla tarkemmin ja syvällisemmin. Tehtäviä luotain-menetelmään muodostui yhteensä kuusi ja jokainen tehtävä syvensi edellistään. Tarkoituksena oli saada kattava kuva tunnekokemuksista, joita aktiivit kokevat edustaessaan Animaliaa erilaisissa tapahtumissa.

Luotaimet ovat Mattelmäen mukaan käyttäjää osallistava itsedokumentointi-menetelmä, jonka tarkoituksena on antaa kuva käyttäjän tunteista, tarpeista, arvoista ja asenteista. (Mattelmäki 2006, 40) Tämä soveltava tapa kerätä tietoa, ja sen antama mahdollisuus saada syvällisempi kuva vastaajista, olikin syynä kyseisen menetelmän valintaan.

Luotaimet koostuvat tyypillisesti tutkittavaan kohteeseen räätälöidystä tehtäväpaketista. Animalian aktiiveille lähetetyssä tehtäväpaketissa tehtävinä olivat sarjakuvan piirtäminen, avoimiin kysymyksiin vastaaminen, tarrojen liimaaminen, kuvakollaasin tekeminen, postikortti-tehtävä ja kehitysideoiden antaminen post-it -lapuille. Luotaimia lähetettiin yhteensä kahdeksan

kappaletta, joista palautui takaisin kuusi. Vastausaikaa tehtäväpaketin tekijöillä oli kaksi viikkoa.

Luotaimista saatu aineisto analysointiin ja koostettiin sovelletun tunnepolun avulla. Tämä menetelmä tiivisti ja tulkitsi aineiston. Tunnepolun kautta pyrittiin kuvaamaan olennaisia asioita ja tilanteita, joissa tunnekokemukset syntyvät. Tunnepolku kehitettiin soveltaen ja hyödyntäen perinteistä palvelupolkua sekä Adaptive Pathin kehittämää kokemuskarttaa. Persoonat luotiin vastaamaan tunnepolussa nousseisiin haasteisiin, kehittäen niitä eteenpäin. Tarkoituksena oli näin antaa lähtökohdat ja pohja tulevaisuuden ideointiin ja toiminnan kehittämiseen.

Tunnepolun koostamiseen sisältyy tutkittavan aiheen vaiheistaminen myös erikseen tarkasteltaviin kokonaisuuksiin. Järjestön päätoimipisteen osallisuuden kuvaaminen eri vaiheissa, tutkittavan henkilön neutraali toiminnan kuvaaminen sekä eri vaiheissa nousseiden tunteiden ja niiden syiden kuvaaminen ovat tunnepolkuun kuuluvia osa-alueita. Lopuksi luodaan yhteenveto merkittävistä hetkistä tunnekokemusten kannalta sekä koostetaan tutkimusmatkan aikana nousseet uudet kehitysideat.

Näihin eri osa-alueisiin perustuen luotaimista saatu materiaali jaoteltiin ja analysoitiin. Tavoitteena oli, että tunnepolku antaisi hyvän kokonaiskuvan tutkittavasta aiheesta ja voisi inspiroida uusiin ideoihin ja toiminnan kehittämiseen.

Persoonien aineisto rakentui luotaimien vastausten ja Animalian toimistolta saadun kommentoinnin perusteella. Persoonien tarkoituksena oli löytää aktiiveista profiileja, jotka voisivat olla apuna luotaimista nousseiden haasteiden kehittämisessä. Persoonien tavoitteena oli tämän kautta olla myös apuna ja mahdollisena työvälteenä Animalialle toiminnan jatkokehityksessä ja uusien mahdollisuuksien kartoituksessa.

### **3. JÄRJESTÖTOIMINTA JA TUNNEKOKEMUKSET**

#### ***3.1 Järjestötoiminnan määrittely***

Yleisesti kansalaistoiminta määritellään julkiseksi toiminnaksi yhteiskunnassa, kansalaisjärjestöissä ja erilaisissa yhdistyksissä. Talouselämän voittoa tuottavien yritysten ja yhdistysten toiminta ei ole kansalaistoimintaa. Kansalaistoiminta edellyttää yhdessä toimimista ja useamman henkilön panosta yhteiseksi hyväksi. (Harju 2003, 9-11)

Kansalaisjärjestöissä tehdään eniten kansalaistoimintaa Suomessa. Kansalaisjärjestö on rekisteröity tai rekisteröimätön yhdistys, joka toimii jonkin tietyn asian hyväksi kansallisesti, alueellisesti tai paikallisesti. Kansalaisjärjestöllä on oltava toimintaorganisaatio, jolla on sovitut toimintanormit ja taloudenhoito. Päämäärän tulee aina olla yleishyödyllinen. Käsitteitä yhdistys ja järjestö käytetään Suomessa usein rinnakkain. (Harju 2003, 12-13)

Ihmisoikeudet, tasa-arvo ja ympäristönsuojelu ovat arvostuksen kohteita, jotka saavat ihmiset mukaan kansalaistoimintaan. Vastaavasti toimimaan ajavat myös suppeammat aiheet, kuten esimerkiksi oman asuinalueen uusi kaavoitussuunnitelma. Osallistuminen toimintaan saattaa olla myös itsessään niin mielekästä, että jo sekin riittää motivoivaksi tekijäksi kansalaistoiminnalle. (Asola 2007, 11)

#### ***3.2 Järjestötoimintaan motivoivia tekijöitä***

Ihmisillä on yleisesti tarve tehdä hyviä tekoja ja esimerkiksi juuri järjestössä toimiminen mahdollistaa toiminnan yhteiseksi hyväksi ja tätä kautta hyvien tekojen toteuttamisen. (Harju 2007, 13) Hyvän tekemisen lisäksi myös sosiaaliset tarpeet, arvostuksen saaminen ja oman osaamisen hyödyntäminen motivoivat mukaan järjestö- ja vapaaehtoistoimintaan. (Wilson & Pimm 1996, 3-4) Toiminnan tulee perustua ihmisten haluun osallistua ja toimia. Pakkoihin,

korvauksiin ja velvoitteisiin järjestöissä toimiminen ei voi perustua. (Harju 2003, 39-40)

Motiiveilla tarkoitetaan psykologiassa niitä asioita, jotka saavat ihmisen toimimaan. Motivaatioteorioissa painotetaan nykyisin myös arvojen ja tunteiden sekä jaettujen tavoitteiden ja sosiaalisten siteiden merkitystä. Motiiveihin liittyvät toiminnan tavoitteellisuus, päämäärät sekä henkilökohtaiset uskomukset ja käsitykset suhteessa omaan toimintaan ja mahdollisuuksiin. (Nylund & Yeung 2005, 84-85)

Tavallisimpia motivoivia tekijöitä lähteä järjestötoimintaan mukaan ovat halu auttaa, halu saada uusia elämäkokemuksia, lähteminen mukaan tuttavien pyynnöstä, halu oppia uusia asioita, kiinnostus yleisesti vapaaehtoistoimintaan, toive tavata uusia, samanhenkisiä ihmisiä ja vapaa-ajan käyttäminen johonkin hyödylliseen toimintaan. Yleisin motivoivin tekijä suomalaisten keskuudessa on ehdottomasti halu auttaa. (Yeung 2002, 32-33)

Animalian aktiiveille halu auttaa ja vaikuttaa oli kyselyn vastauksien mukaan myös motivoivin tekijä lähteä mukaan toimintaan. Samanhenkisten ystävien löytäminen ja yhteisen aatteen vieminen eteenpäin koettiin myös hyvin tärkeäksi. Järjestön luotettavuus oli myös aspekti joka nähtiin syynä toimintaan mukaan lähtemiseen.

Clary et al. mukaan vapaaehtoistoiminnalla on kuusi erilaista toimintaan motivoivaa tekijää. Näitä ovat arvot, ymmärrys, kehittyminen, ura, sosiaalisuus ja suojele.

Arvot: Henkilö voi ilmaista itselleen tärkeitä arvoja vapaaehtoistyönsä kautta, auttamalla itselleen tärkeässä asiassa.

Ymmärrys: Halu käyttää omia taitojaan, niitä kehittäen ja oppien uutta, sekä halu kehittää itseään ja saada vaihtelevuutta elämään.

Sosiaalisuus: Sosiaaliset suhteet, esimerkiksi uusien ystävien muodossa, voivat vahvistua vapaaehtoistoiminnan myötä.

Ura: Vapaaehtoistoiminta voi vaikuttaa positiivisesti henkilön urakehitykseen.

Suojele: Henkilö voi pyrkiä ratkaisemaan henkilökohtaisia ongelmiaan ja

vähentämään negatiivisia tunteita vapaaehtoistoiminnan avulla.  
Kehittyminen: Vapaaehtoistoiminnan kautta koetaan saavutettavan henkistä kasvua ja kehitystä. (Clary et al. 1998, 1517-1518)

Vaikka ihmisiltä löytyisikin kiinnostusta ja innokkuutta lähteä mukaan vapaaehtoistoihintaan, on ajanpuute selkeästi tärkein syy osallistumattomuuteen. Miehet kokevat, että heillä ei ole mitään annettavaa ja terveydelliset tekijät ovat taas syynä vanhemmilla ihmisillä olla osallistumatta. Nuoret eivät taas ole ajatelleet asiaa, mikäli heitä ei olla pyydetty suoraan mukaan vapaaehtoistoihintaan. (Yeung 2002, 44-45)

### **3.1 Tunnekokemukset järjestötoiminnassa**

Vaikka vapaaehtoistyön on uskottu laajasti vaikuttavan suotuisasti yhteisönsä, on vaikutuksia yksilön fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin tutkittu vähän. Yleisesti ottaen vapaaehtoistoiminnalla on kuitenkin todettu olevan positiivinen vaikutus ihmisten mielenterveyteen, antaen elämälle mielekkyyttä ja parantaen itsetuntoa. (Thoits & Hewitt 2001, 115)

Kansalaistoiminnassa halutaankin toimia henkilön omilla ehdoilla, sen mukaan kuinka paljon hän haluaa ja jaksaa tehdä järjestön hyväksi. Mukana toiminnassa täytyykin olla aidosti vapaaehtoisesti. Liiallinen työmäärä ja toiminnan yksipuolisuus voivat saada henkilön lopettamaan aktiivisen toiminnan järjestössä. Ihmiset haluavat, että toiminta olisi palkitsevaa, mielekästä ja tavoitteellista, jossa oppii koko ajan uutta ja joka tyydyttää vaikuttamisen halua sekä pätemisen tarvetta. (Harju 2003, 41-42)

Järjestötoiminnan kentällä pohditaankin, että miten järjestössä mukana olevien vapaaehtoisten tarpeet vastaavat järjestön tarjoamia puitteita, ottaen huomioon jäsenten kyvyt ja toiveet suhteessa heidän tehtäviin. Toiminnan mielekkyys lisää jäsenten sitoutumista järjestöön ja on näin ollen myös järjestölle eduksi. (Lepola 2012, 8)

Yksi merkittävimmistä tekijöistä vapaaehtoistoimintaan sitoutumisen kannalta on positiiviset kokemukset. Jos toimintaa ei koeta miellyttävänä, siitä voidaan helposti lähteä. Positiivisiin kokemuksiin voi vaikuttaa myös kuinka paljon vapaaehtoiset tekevät vapaaehtoistyötä, sekä kuinka kauan he ovat sitä tehneet. Yleisesti mitä enemmän vapaaehtoistyötä vapaaehtoiset tekevät ja mitä enemmän heillä on siitä kokemusta, sitä enemmän he saavat siitä positiivisia kokemuksia. (Morrow-Howell & Hong & Tang 99, 2009)

Jos vapaaehtoiset saavat toimia itseään kiinnostavissa tehtävissä ja toimissa, saavat he yleensä enemmän nautintoa työstään sekä ovat tyytyväisempiä. Vapaaehtoisten saadessa tehdä itselleen tärkeää vapaaehtoistyötä, mahdollistaa se enemmän positiivisia kokemuksia. Tärkeää on huomioida kuinka tehtävät ja toimet sopivat ihmisten kanssa yhteen. Tämä mahdollistaa vapaaehtoiselle positiivisia kokemuksia ja näin järjestölle toiminnan jatkuvuutta. (Clary et al. 1998, 1518)

Animalian aktiiveille positiiviset tunnekokemukset, heidän ollessa mukana Animalian toiminnassa, syntyvät muun muassa yhdessä tekemisestä ja ystävien löytämisestä, itselle tärkeän aatteen viemisestä eteenpäin sekä ihmisten mielipiteisiin vaikuttamisesta. Itsensä voittaminen nähtiin myös yhtenä merkittävänä positiivisia tunnekokemuksia tuottavana tekijänä. Esimerkiksi Animalian edustaminen kouluissa tai erilaisissa tapahtumissa voi hermostuttaa ja jännittää, mutta se voi muuttua ylpeydeksi. Samoin hankalat tilanteet joissa aktiivi voi saada negatiivista palautetta, voivat muuttua ylpeydeksi aktiivin pystyessä tästä huolimatta seisomaan omien ja järjestön arvojen takana.

Negatiivisia tunnekokemuksia koettiin kyselyn mukaan vaikeudesta kohdata muita Animaliaan kuulumattomia ihmisiä ja erityisesti heidän negatiivisista kommentistaan Animalian toimintaa kohtaan. Tämä on henkilölle, jonka arvomaailma on samankaltainen edustamansa järjestön kanssa, jo henkilökohtaisestikin haastava tilanne. Kyselyyn vastaajat sanoivatkin turhautuvansa ja vihastuvansa tällaisessa tilanteessa sekä ottavansa tällaisen kommentoinnin helposti itseensä. Ihmisten kohtaaminen yleisesti oli jäänyt aktiivien mieleen. Sekä henkilöt, jotka olivat antaneet positiivista palautetta, että



negatiivista palautetta antaneet henkilöt. Luotaimien vastaukset puolsivat kyselyn tuloksia siinä, että negatiivisen palautteen kohtaaminen on haastavaa.

Vapaaehtoisuus mielletään kokonaisuudessaan oman itsensä kautta. Ihmiset haluavat joko antaa jotain, esimerkiksi auttaa, tai saada itselleen jotain, kuten säännöllistä ohjelmaa tai uusia sosiaalisia kontakteja. Nämä kaksi antamisen ja saamisen puolta eivät sulje toisiaan pois vaan voivat enemmänkin tukea toisiaan. (Yeung 2002, 37) Animalian aktiivien halu auttaa ja antaa oma panoksensa eläinten hyvinvoinnin edistämiseksi oli suurin motivoivin tekijä toimintaan. Vastaavasti toinen toimintaan motivoiva tekijä oli sosiaaliset suhteet. Uusien samanhenkisten ystävien löytäminen ja vertaistuen saaminen koettiin tärkeäksi.

Palkitseminen on yksi tärkeä osa-alue vapaaehtoistoiminnassa. Vapaaehtoiset eivät tyypillisesti tuokaan suoraan sitä esille, mutta he voivat kaivata toiminnastaan itselleen jonkinlaista palkintoa. Vapaaehtoistoiminnan palkintona voi olla esimerkiksi se, että toiminta tarjoaa mahdollisuuksia sosiaalisiin suhteisiin, henkilökohtaiseen kasvuun ihmisenä sekä on mielenkiintoista ja haastavaa. (Wilson & Pimm 1996, 5)

Suurimpia muistoja Animalian aktiiveille olivatkin itsensä voittaminen haastavissa tilanteissa sekä sosiaaliset kontaktit. Sosiaalisilla kontakteilla tarkoitetaan tässä henkilöitä, joita jäsenet ovat kohdanneet edustaessaan Animaliaa, sekä muita samanhenkisiä aktiiveja, joista on muodostunut ystäviä. Luotaimien vastausten perusteella Animaliaan kuulumattomien henkilöiden positiivinen palaute aktiivien toiminnasta Animaliaassa motivoi jatkamaan järjestössä mukanaoloa.

Voimaantumisen tunteet, erityisesti oman vaikuttamisen mahdollisuuden kautta ja sosiaalisten suhteiden syntyminen osallisuuden tunteen kautta, ovat merkittäviä tekijöitä sitoutumisen tunteen saavuttamiselle. Voimaantuneena tahdotaan saavuttaa asetettuja päämääriä ja koetaan toiveikkuutta paremmasta. Voimaantumisen tunteen myötä henkilön elämänlaatu voi parantua ja hänellä on motivaatiota yrittää parhaansa järjestönsä hyväksi.

Osallisuuden tunne on yhteistä päämäärää tavoittelevassa ryhmässä merkittävää. Sosiaaliset suhteet ja samanhenkisten ihmisten tapaaminen voi olla myös ainut syy osallistua järjestötoimintaan. Voimaantuneisuuden ja osallisuuden tunteiden lisäksi sitoutumisen tunnetta lisää positiiviset kokemukset järjestötoimissa. Sitoutumisen tunne saa jatkamaan toimintaa järjestössä pitkäjänteisemmin, mikä on eduksi myös järjestölle.

Nämä voimaantumisen, osallisuuden ja sitoutumisen tunteet nähtiin, tapaustutkimukseen perustuen, merkityksellisinä myös Animalian aktiivien kesken. Halu auttaa ja vaikuttaa, sosiaaliset suhteet ja yhteisöllisyys sekä positiiviset kokemukset ovat Animalian aktiiveille suurimmat syyt olla mukana vapaaehtois- ja järjestötoiminnassa. Tämä toistuu myös aiemmissa tutkimuksissa järjestötoiminnan saralla. Seuraavissa kappaleissa käydään näitä teemoja hieman tarkemmin läpi ja kuvataan miten ne peilautuivat Animalian aktiivien tunnekokemuksiin.

### **3.1.1 Voimaantuminen**

Ihmisten tulee kokea itsensä voimaantuneiksi, jotta he osallistuvat järjestön toimintaan pitkäjänteisemmin ja aktiivisemmin. (Rantala 2011, 13)

Voimaantumisen myötä ihminen voi kokea seuraavia tunnekokemuksia: itsemäärääminen, vapaus, toivottuihin tulevaisuuden tiloihin pyrkiminen, hyväksyntä, turvallisuus, toiminnanvapaus, positiiviset tunnekokemukset, toiveikkuus ja itseluottamus. Tällaiset kokemukset ovat tärkeitä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. (Siitonen 1999, 164)

Voimaantuneisuuden saavuttaneella henkilöllä on halu yrittää parhaansa. Hän haluaa ottaa myös vastuuta yhteisönsä muiden jäsenten hyvinvoinnista.

(Siitonen 1999, 61) Voimaantuminen näkyy parantuneena itsetuntona, kykynä asettaa ja saavuttaa päämääriä sekä toiveikkuutena tulevaisuutta kohtaan.

(Siitonen 1999, 88) Tutkimusten mukaan vapaaehtoistoiminta voi myös parantaa elämänlaatua. Itsetunto kasvaa kun henkilö kokee tekevänsä hyvää.

(Morrow-Howell & Hong & Tang 2009, 99)

Järjestötoimintaan yleisesti motivoivimpia tekijöitä ovat halu auttaa ja vaikuttaa. Animalian aktiiveille nämä tuottivatkin eniten voimaantumisen kokemuksia. Aktiiveilla on mahdollisuus edistää henkilökohtaista arvomaailmaa tukevaa toimintaa konkreettisesti vaikuttaen. He saavat olla äänenä eläimille ja edistää niiden hyvinvointia ja oikeuksia. Tämä luo myös toivoa tilanteen parantumisesta ja tuo aktiiville tämän kautta hyvänolon ja voimaantumisen tunnetta. Muiden ihmisten palaute Animalian toiminnan tärkeydestä antaa aktiiveille hyvänolon tunnetta ja kannustusta jatkamaan toimintaa.

Onnistumisen tunne koetaan myös voimaannuttavaksi. Itsensä voittaminen haastavissa ja jännittävissä tilanteissa, esimerkiksi kouluvierailuiden yhteydessä, antaa voimaantumisen tunnetta. Negatiiviset tunteet, esimerkiksi asioiden hidas muuttuminen eläinten oikeuksia parantavaan suuntaan, taas vievät voimaantumisen tunnetta.

### **3.1.2 Osallisuus**

Kansalaistoiminnan kautta voi tavata uusia ihmisiä ja löytää ystäviä, mikä saattaa olla monelle tärkeä seikka lähteä mukaan. Ihminen haluaa osallistua ja olla mukana. Yhteisöllisyyttä voi esiintyä jaettuina uskomuksina, tunteina ja subjektiivisina kokemuksina. Yhteisölliseen toimintaan omien arvojen pohjalta ohjaa yleisesti ilmaistuna aate. (Harju 2003, 40, 71)

Järjestötoimintaan ajavista motivaatioista sosiaalisuus on yksi merkittävimmistä ja tämä toistui myös Animalian aktiivien kesken. Osallistuminen yhteisölliseen toimintaan ja sen tuomat sosiaaliset kontaktit olivat Animalian aktiiveille, auttamisen halun jälkeen, toimintaan motivoivin tekijä. Ison, samanhenkisen joukon tuoma voima ja mahdollisuus olla siinä mukana, sekä uusien, samanhenkisten ystävien löytäminen koettiin merkittäväksi. Tunnekokemukset olivat pääosin hyvin positiivisia. Sosiaalisuus ja muut ihmiset olivat kyselyn mukaan joillekin ihmisille riittävä syy yksistään lähteä mukaan Animalian aktiiviksi.

### **3.1.3 Sitoutuminen**

Ihmisten sitoutuminen riippuu kuinka tavoittelemisen arvoisena ja merkittävänä he pitävät kyseessä olevaa tavoitettaan. Tavoitteiden tulisi olla tarpeeksi vaativia, mutta kuitenkin saavutettavia. (Siitonen 1999, 103) Sitoutumista vahvistavia tekijöitä yhteisössä ovat keskinäinen tuki, kannustava ilmapiiri, yhdessä oppiminen ja arvostus. Sitoutumista lisää myös vahva voimaantumisen tunne. (Siitonen 1999, 107) Sitoutumisen kannalta merkittävää on myös positiivisten kokemusten saaminen vapaaehtoistoiminnasta. (Morrow-Howell & Hong & Tang 99, 2009) Toiminnan mielekkyys lisää jäsenten sitoutumista järjestöön ja on myös järjestölle eduksi. (Lepola 2012, 8)

Animalian aktiiveille positiiviset tunnekokemukset syntyvät muun muassa, edellisissäkin kappaleissa mainituista, yhdessä tekemisestä ja ystävien löytämisestä, itselle tärkeän aatteen viemisestä eteenpäin sekä ihmisten mielipiteisiin vaikuttamisesta. Järjestön toiminnan jatkuvuuden kannalta toimintaan sitoutuminen on merkittävää ja aktiivien positiivisten ja negatiivisten tunnekokemusten tunnistaminen on tämänkin vuoksi tärkeää. Muutokset alueosastojen sisällä, henkilöiden vaihtuessa tai heidän aktiivisuutensa toimintaan vähentyessä, muuttuu aina ryhmädynamiikka, millä voi olla seurauksensa yleisen toiminnan kannalta alueosastoissa. Positiivinen palaute muilta ihmisiltä motivoi jatkamaan omaa aktiivista toimintaa sekä toi hyvää mieltä ja iloa.

## 4. TUNNEKOKEMUKSET MUOTOILUSSA

Potentiaalisen asiakkaan valitessa tuotetta tai palvelua, liittyy tähän tunnekokemuksia, jotka ohjailevat osaltaan hänen valintojaan.

Palvelumuotoilussa empatia käyttäjää ja asiakasta kohtaan on keskeistä ja tätä kautta hänen tunnekokemuksiaan voidaan kartoittaa. Empatian tuntemisen kyky ja ihmiskeskeisyys ovat osa muotoiluajattelua. Muotoiluajattelun tavoitteena on havaita ja tunnistaa ihmisten piilevät tarpeet ja kehittää uusia ratkaisuja tämän pohjalta. (Miettinen 2011, 27) Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan aspekteja tunnekokemuksista muotoilussa, jotka voidaan nähdä relevanteiksi ajateltaessa järjestön aktiivin tunnekokemusten tutkimusta ja muotoilua.

### 4.1 *Tunnekokemus*

Tunteista puhuttaessa yleensä tarkoitetaan erilaisia psyykkisiä ja fyysisiä olotiloja. Jokaisella tunnepitoisella olotilalla on erilaiset ominaisuudet ja erilaiset vaikutukset siihen, kuinka kiinnitämme asioihin huomiota, teemme päätöksiä, käyttäydymme ja ilmaisemme itseämme. Fyysiset ja psyykkiset kokemukset sekoittuvat usein toisiinsa. (van Gorp & Adams 2012, 21, 26) Kaikki mitä koemme, on yleensä hyvää, pahaa tai jotain siltä väliltä. Tiedostamaton, automaattisesti toimiva mieli tyypillisesti mieltää miellyttävät tunteet hyväksi ja epämiellyttävät tunteet pahoiksi. (van Gorp & Adams 2012, 32)

Ihmiset ilmaisevat tunnekokemuksiaan sen informaation perusteella, mikä saadaan aistien kautta. Näitä aisteja ovat tunto, haju, kuulo, maku ja kehon eri osien asentojen tunnistaminen tilassa. Aivot tunnistavat nämä eri aistien havainnot ja yhdistävät ne koettuihin tunteisiin. Tämän kautta muodostuu assosiaatiota ja ajan kanssa ehdollistumista. Nämä yhdessä vaikuttavat oppimiseen ja informaation muistamiseen. (van Gorp & Adams 2012, 21)

Tunnekokemukset muodostuvat eri osissa aivoja. Osa on hyvin primitiivisiä ja tiedostamattomia, sekä osa humaaneja ja tiedostettuja. Tiedostamattomille tunteille on helpompi luoda muotoiluratkaisuja, koska ne ovat yleensä

samanlaisina toistuvampia ja niistä syntyvä käyttäytyminen on yleensä helposti ennustettavaa. (van Gorp & Adams 2012, 25, 48)

## **4.2 Tunteille muotoilu**

Trevor van Gorp määrittää viisi syytä miksi kannattaa muotoilla tunteille: tunne on kokemus, kaikki muotoilu on tunnemuotoilua, tunne hallitsee päätöksentekoa, tunteet saavat kiinnittämään huomion ja vaikuttavat muistoihin. Tunteiden ilmaiseminen ja kokeminen kertoo myös henkilön persoonallisuudesta ja muodostaa ihmissuhteita. (van Gorp & Adams 2012, 23)

Tunteita muotoillessa on Jane Fulton Surin mukaan tärkeää muistaa neljä vaatimusta. Ensimmäiseksi meidän on ymmärrettävä mikä on merkityksellistä ihmisille, joille olemme muotoilemassa. Meillä tulee olla tietoa heidän aktiviteeteistaan ja ajatuksista sekä tuntemuksista, joita heillä on näitä aktiviteetteja kohtaan. On tärkeää saada ymmärrys henkilön tavoitteista, pyrkimyksistä, rituaaleista ja arvoista. Aiheeseen liittyvä henkilökohtainen, sosiaalinen ja kulttuurinen konteksti on myös hyvä ymmärtää. (Suri 2004, 14)

Toiseksi on tärkeä ymmärtää myös fyysinen ja sosio-kulttuurinen konteksti, myös ajan kanssa tapahtuvine muutoksineen, jotka aiheeseen liittyvät. Tämä tarkoittaa henkilöä ympäröivää moniaistista, dynaamista, tilallista ja hetkellistä ympäristöä. Kolmantena merkittävänä tekijänä pidetään muotoilutiimin monimuotoisuutta. Eri alojen edustajat tuovat omanlaisensa perspektiivin muotoiltavaan aiheeseen. Neljäs tärkeä tekijä on löytää väylä, jonka kautta yrityksenkin johto ja päättävät henkilöt saadaan uskomaan luodun tunnekokemuksen merkittävyyteen. (Suri 2004, 14)

Taustatekijöiden merkittävyys tunteille muotoiltaessa on kiistatta merkittävää. Ihmisten arvostusten, tavoitteiden ja motivaatioiden määrittely heidän aktiviteetteihin liittyen auttaa ymmärtämään henkilöä persoonana. Näin ollen on tunnekokemuksiakin helpompi ymmärtää ja ennustaa.

Pieter Desmet:n arvioiva (engl. appraisal) lähestymistapa tunnekokemusten muotoiluun pohjautuu tunnepsykologiaan, jossa tunne perustuu aina henkilön oman tilanteen arviointiin tunnistuen hänen henkilökohtaiset huolensa (engl. concerns). Nämä tunnistetut huolet ja arvioiva lähestymistapa ovat pohjana konseptien rakentamiselle, joissa tarkoituksena on herättää jokin tietty tunnekokemus käyttäjälle. (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 3)

Arvioivaan lähestymistapaan kuuluu osana erilaisten käyttäjien tunnekokemuksiin vaikuttavien komponenttien kartoittaminen. Näihin komponentteihin lukeutuvat käyttäjän motivaatioon perustuvat tunnekokemukset. Esimerkiksi tekijä, joka estää käyttäjää saavuttamasta päämääräänsä, aiheuttaa negatiivisen tunnereaktion. (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 3) Aktiiveilla suurempi päämäärä on yleensä järjestön arvojen ja toiminnan esille tuominen ja järjestön kohteena olevan asian yleinen edistäminen. Päämäärät voivat olla myös rajatumpia ja käytännönläheisiä.

Käyttäjän odotukset jonkin tilanteen osalta vaikuttavat hänen tunnekokemuksiinsa joko positiivisesti (mielihyvä) tai negatiivisesti (pettymys), riippuen siitä vastaako tilanne hänen odotuksiaan vai ei. Käyttäjän onnistuessa jossain hän voi kokea ylpeyden tunnetta, kun taas epäonnistuessaan häpeää. Vaikeasta tilanteesta selviytyminen on sidoksissa myös käyttäjän kokemiin eri tunteisiin. (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 4-5)

Pelon tunne voi lamauttaa, kun taas viha voi antaa voimaa. (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 4-5) Yleiset sosiaaliset arvostukset ja käytännöt vaikuttavat myös käyttäjän arvostuksiin ja tunnekokemuksiin. Esimerkiksi käyttäjä voi arvostaa laadukasta käsityötä tuotteessa ja näin myös itse tuotteen tekijää. (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 5)

Nämä määritetyt erilaiset tunnekokemuksiin vaikuttavat komponentit ovat hyvin oleellisia järjestöjen aktiivienkin kannalta. Monet näistä tulivat ilmi tarkasteltaessa luotaimien tuloksia. Jos aktiivi on esimerkiksi odottanut jonkin tapahtuman olevan tietynlainen, voi se tuottaa pettymystä tai mielihyvää riippuen kuinka hyvin se vastaa odotuksia.

Tunnekokemusten tutkiminen ja tunteiden muotoilu ovat kuitenkin haastavia aihealueita, koska jokaisella ihmisellä on omat henkilökohtaiset kokemukset ja opitut assosiaatiot. (Van Gorp & Adams 2012, 16) Vaikka järjestötoiminnassa aktiiveilla on yleisesti järjestöön nähden suhteellisen samankaltainen arvomaailma, on jokaisella aktiivilla kuitenkin erilaiset taustat. Aiemmin koetut asiat ja nykyinen elämäntilanne voivat saada ihmiset reagoimaan hyvinkin eri tavalla eri tilanteissa.

Tunteita on pidetty kestoltaan hetkellisinä, ennalta arvaamattomina ja monimutkaisina, jotta niistä olisi mahdollista rakentaa toistettavia malleja. Vaikka tunteita osataankin mitata, on niiden ennustaminen ja hallitseminen erilaisilla malleilla edelleen hankalaa. Tunteiden tutkimuksen puolesta puhuu kuitenkin se, että jo olemassa olevia tunteita pystytään kartoittamaan. (Repo & Seppälä & Virtanen 2004, 5)

## ***4.2 Arvostusten ja motiivien vaikutukset valintoihin***

Ihmisten arvojen tunnistaminen voi olla hyödyllistä ennustettaessa tunnekokemuksia johonkin tuotteeseen tai palveluun. Arvojen voidaan ajatella olevan suurin ohjaava tekijä ihmisten valinnoissa. Tunnekokemukset ovat näiden valintojen lopputuotteita ja antavat näin kuvan siitä, mikä on ihmiselle tärkeää. (Nurkka 2008, 6-8)

Käyttäjän motiivit, eli tavoitteet ja päämäärät, ovat suurin taustavaikutin hänen kokemiinsa tunnekokemuksiin (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 1, 3.) Tuotteen tai palvelun tulisi edesauttaa käyttäjää saavuttamaan tavoitteensa, ei estämään sitä. (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 2) Esimerkiksi mekko voi saada käyttäjän tuntemaan itsensä kauniiksi ja tätä kautta onnelliseksi (Demir & Desmet & Hekkert 2008, 3) Tärkeimpiä tekijöitä, luotaessa sidettä käyttäjän ja tuotteen välillä, ovatkin tuotteen luomien arvojen vastaavuus käyttäjän henkilökohtaisten arvojen kanssa sekä käyttäjän itseilmaisu tuotteen kautta (Nurkka 2008, 7)



Oman itsensä esiin tuominen kannattamansa asian kautta, ja sen arvojen vastaavuus omien arvojen kanssa, on tärkeää myös aineettomissa siteissä. Järjestötoiminnassa omien arvojensa toteuttaminen ja yhteenkuuluvuuden tunne ovat keskeisiä. Aktiivin saadessa vaikuttaa ja edistää omia arvojaan tukevia asioita, on hänellä mahdollisuus kokea saavuttavansa tavoitteitaan.

Haasteena tunteiden muotoilussa on vaikeus manipuloida tai edes ennustaa muotoilun tuomaa vaikutusta aiheeseen. Tunteiden ollessa yksilöllisiä, ovat ihmisten arvostukset eri tuotteita ja palveluita kohtaan myös erilaisia. (Desmet & Dijkhuis 2003, 22) Järjestötoiminnassa osallistujilla on omat yksilölliset taustansa. Heidän arvostuksen kohteet yleisesti elämässä myös vaihtelevat, joten eroavaisuuksia suhtautumisessa itse järjestöön löytyy.

### ***4.3. Negatiivisten tunnekokemusten vaikutukset***

Negatiiviset kokemukset ovat psykologisestikin todettu painavan vaakakupissa enemmän kuin positiiviset. Negatiiviset kokemukset ovat epämiellyttäviä, vaativat enemmän huomiota ja aiheuttavat suuremman muutoksen informaation säilyttämisessä ja sen käytössä. Informaation käsittely muuttuu myös negatiivisen kokemuksen jälkeen. Negatiivisen kokemuksen jälkeiset tilanteet ja tapahtumat muistetaan paremmin kuin positiivisen kokemuksen jälkeen tulleet. Negatiivinen kokemus vaatii enemmän huomiota ja siirtää näin kaiken keskittymisen siihen. Olisikin tärkeää muotoillessa keskittyä aina ensimmäisenä negatiivisia kokemuksia aiheuttavien tekijöiden eliminointiin. (van Gorp & Adams 2012, 141-142)

Donald Norman kuvaa negatiivisten tunteiden vaikuttavan ihmisiin ajamalla heitä putkimaiseen ajatteluun, kun taas positiiviset tunteet saavat mielen vaeltamaan ja laajentavat näin ajatusprosessia. Tällöin esimerkiksi tehtävien ratkaisu on helpompaa. Negatiiviset tunteet, kuten pelko, taas saavat meidät fokusoitumaan tiettyyn asiaan ja keskittymään paremmin. Norman kirjoittaa myös, että ihmisten ollessa positiivisessa tunnetilassa, he sietävät myös (tuotteen) virheitä paremmin. (Norman 2002, 39, 41)

Positiivisen mielen säilyttäminen auttaa myös järjestötoiminnassa suhtautumaan ja käsittelemään helpommin hankalia tilanteita. Negatiivisessa tunnetilassa ajatukset saattaa jäädä pyörimään yhden asian ympärille ja positiivisiakin asioita on tällöin vaikeampi ottaa vastaan. Negatiiviset tunteet myös muistetaan paremmin ja ne voivat vaikuttaa henkilön motivaation järjestöön sitoutumisessa ja toimintaan osallistumisessa.

Negatiiviset tunteet voivat kuitenkin tuottaa myös mielihyvää, kuten esimerkiksi kauhuelokuvan katsominen tai melankolisen musiikin kuuntelu. (Fokkinga & Desmet & Hoonhout 2010, 2) Onkin luonnollista tuntea mielihyvää myös negatiiviseksi luetuista tunnekokemuksista ja monesti ihmiset myös hakevat tämän kaltaisia kokemuksia. Negatiivisen ja positiivisen tunnekokemuksen raja saattaa olla hyvin häilyvä.

Fokkinga & Desmet & Hoonhout jakoivat negatiivisten tunteiden rikastuttamat tilanteet neljään eri osa-alueeseen. Negatiiviset tunteet voivat voimauttaa henkilöä ennen toimintaa, esimerkiksi ennen nyrkkeilyottelua kuunneltu aggressiivinen musiikki. Ihmiset haluavat kokea myös tunteiden ääri rajoja, sekä voivat tuntea inhoa ja mielihyvää samanaikaisesti, esimerkiksi katsoessaan väkivaltaa televisiosta. Hetkellinen negatiivinen tunne voi tuoda pitempiaikaista hyvinolontunnetta, esimerkiksi vastustaessaan mielitekoaan saavuttaakseen suuremman päämääränsä. Neljäs osa-alue on esimerkiksi taiteen tuoma koskettavuus, missä negatiiviset tunteet voidaan kokea positiivisina. (Fokkinga & Desmet & Hoonhout 2010, 3-4)

Järjestötoiminnassa hetkellinen negatiivinen tunne saattaa muuttua positiiviseksi esimerkiksi itsenä voittamisen kautta. Hankalasta tilanteesta selviytyminen, esimerkiksi Animalian aktiivien tapauksessa edustustilaisuuksissa, voivat tuottaa ylpeyden kautta mielihyvää. Myöhemmin nämä negatiiviset kokemukset voidaan nähdä jopa huvittavina.

## **5. PALVELUMUOTOILUN KEINOT**

Perinteisesti muotoilu on ollut tuotteiden ja käyttöliittymien suunnittelua ja sellaiseksi se edelleen useimmiten mielletään. Muotoilun toimintatavat ovat kuitenkin nykyisin levittäytyneet huomattavasti laajemmalle, esimerkiksi palveluiden, muutoksien, kokemuksien ja prosessien suunnitteluun. Muotoilun tehtävänä on määritellä ongelmia, ratkaista niitä ja luoda miellyttävämpiä tuotteita ja ympäristöjä. Palvelumuotoilu tarjoaa perinteistä muotoilua vielä laajemman näkökulman kehitettävään suunnitteluongelmaan. (Mattelmäki 2015, 27, Miettinen 2011, 26)

Palvelumuotoilijat sukeltavat käyttäjien ja palveluntuottajien maailmaan tarkastellakseen heidän tarpeitaan, toiveitaan ja kokemuksiaan. He kehittävät ja visualisoivat ratkaisuja ongelmiin, joita ei välttämättä nykyisin ole vielä edes olemassa. Palvelumuotoilijat havainnoivat ja tulkitsevat vaatimuksia ja toistuvia käyttäytymismalleja ja muuntavat ne mahdollisiksi tulevaisuuden palveluiksi. Samalla he luovat sillan markkinoinnin, muotoilun ja teknologian välille. (Mager 2009, 35)

Palvelumuotoilun erilaiset menetelmät ja toimintatavat kulkevat mukana koko palvelumuotoiluprosessin ajan. Menetelmät toimivat tärkeänä yhteissuunnittelun välineenä käyttäjän kanssa. Käyttäjätutkimus ja uusien ratkaisujen sekä ideoiden löytäminen tätä kautta ovat menetelmien fokuksessa. Tarkoituksena on löytää ihmisten kokemusten ja käyttäytymisen taustalla vaikuttavat toimintatavat sekä tutkia iteratiivisen prosessin avulla ihmisten reaktioita luotaimiin ja koemalleihin. (Miettinen 2011, 22, 34)

### ***5.1 Empatia ja ihmiskeskeisyys***

Lähes kaikki ihmiset ovat asiakkaita, mutta jokaisella on omat ajattelutapansa ja tarpeensa. Näiden erilaisten mielten ymmärtäminen on kohta, milloin palvelumuotoilu alkaa. Palvelumuotoilijan on kyettävä pääsemään asiakkaan saappaisiin, ymmärtääkseen heidän yksilöllisiä tarpeitaan laajemmassa

mittakaavassa. Tähän toimivat apuna erilaiset palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut. (Stickdorn 2010, 37)

Palvelumuotoilun piirteisiin kuuluu olennaisesti käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys suunnittelun lähtökohtana. Palvelun eri osapuolia osallistetaan mukaan yhteissuunnitteluun käyttäen apuna käyttäjätutkimusta. Käyttäjätutkimukseen voi sisältyä havainnointia, haastatteluja ja työpajoja, joiden avulla pyritään löytämään kehitettäviin kohteisiin ratkaisuja. Palvelumuotoilu pyrkii myös havainnollistamaan esimerkiksi monimutkaisia prosesseja, niihin liittyvine vaiheineen, toimijoineen ja niiden välisine vaikutuksineen toisiinsa. (Mattelmäki 2015, 27)

Käyttäjien kokemusten ymmärtäminen ja tiedon laajentaminen ovat palvelumuotoiluprosessin ensimmäiset vaiheet. Empaattisen muotoilun avulla voidaan löytää myös ihmisiltä itseltäänkin piiloon jääneitä tarpeita. Monet ihmisten tavat, ongelmat ja elämänjärjestelyt ovat usein niin automaattisia, että he eivät aina edes pysty niistä kertomaan, saati antamaan mahdollisia ratkaisuja niihin. Muotoilun menetelmien avulla voidaan selvittää niitä merkityksellisiä hetkiä, jotka ovat olennaisia kehitettävän asian käytössä. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut, havainnointi, työpajat ja itsedokumentointi. (Kälviäinen 2014, 41, Miettinen 2011, 31)

Empaattinen muotoilu kuuluu olennaisena osana palvelumuotoiluun. Tarkoituksena on ymmärtää ihmisten kokemuksia ja hyödyntää tätä ideoinnissa ja muotoilullisten seikkojen päätöksenteossa. (Hakio & Mattelmäki & Jyrämä 2015, 57) Empaattinen muotoilu pyrkii ymmärtämään ja tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti käyttäjän tai ihmisen näkökulmaa. Kykenevyys asettua toisen ihmisen asemaan antaa mahdollisuuden saada ymmärrystä jota voidaan käyttää suunnittelun pohjana. Eläytyminen ja elämyksellisyys kuuluvat osana empaattiseen muotoiluun. (Mattelmäki 2015, 75) Tavoitteena empaattisessa muotoilussa on havaita ja tunnistaa ihmisten piilevät tarpeet ja kehittää uusia ratkaisuja tämän pohjalta. Empatian tuntemisen kyky ja ihmiskeskeisyys ovatkin osa muotoiluajattelua ja muotoiluajatteluun kuuluu luovat myös työskentelytavat. (Miettinen 2011, 27)

## **5.2 Palvelumuotoilun sovellettavuus organisaatioihin**

Palvelumuotoilua on alettu hyödyntämään myös kulttuurisissa ympäristöissä kuten organisaatioissa. Sen sanotaan siirtyneen sosiaalisten innovaatioiden kautta yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisuun ja muotoilemaan uudelleen jopa hyvinvointiyhteiskuntaa. (Jäppinen & Sorsimo 2014, 86)

Muotoiluajattelu ja -käytännöt koetaan hyödyllisiksi organisaatioiden sisäisten prosessien ja toimintatapojen kehittämisessä, mukaan lukien prosesseihin liittyvät ihmiset ja heidän käyttäytymisensä. Muotoilun avulla voidaan avata ihmisille uusia ja epätavallisia näkökulmia, joiden kautta järjestelmään liittyvät edut ja puutteet pystytään helpommin havaitsemaan. (Hakio & Mattelmäki & Jyrämä 2015, 53, 56)

Organisaation perustana ovat aina ihmiset ja erityisesti sen sisällä toimivat ihmiset, jotka luovat strategioita ja tavoitteita. Organisaatiot kuitenkin kaipaavat tilaisuuksia ja menetelmiä, jotka tarjoavat mahdollisuuden avoimelle keskustelulle ihmisten ja sidosryhmien kesken. Tämän kaltaisia, mahdollisia alustoja on kuitenkin harvoin tarjolla. (Hakio & Mattelmäki & Jyrämä 2015, 57)

Vapaaehtoistoimijat voidaan nähdä tavallaan vapaaehtoisorganisaation asiakkaina. Vapaaehtoiset antavat omaa aikaansa organisaation hyväksi ja odottavat taas puolestaan saavansa mahdollisuuksia saavuttaa omia henkilökohtaisia tavoitteitaan. Tyytyväiset asiakkaat voivat olla uskollisia asiakkaita, joten tyytyväiset vapaaehtoiset voivat olla myös uskollisia vapaaehtoisia. (Mitchell & Yates 1996, 48)

## 6. KYSELY ANIMALIAN AKTIIVEILLE

### 6.1 Suunnittelu

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, miten Animalian aktiivit kokevat toimintansa Animaliaassa. Kysely antoi yleistä kuvaa millaisia ajatuksia, tuntemuksia ja arvostuksia aktiiveille nousee heidän toimiessaan järjestössä. Tavoitteena oli saada jonkinlainen yleiskuva, millaisiin toimiin aktiivit osallistuvat ja millaisia tunnekokemuksia he saavat. Itselleni tutkijana tämä antoi myös laajemman ymmärryksen tutkittavasta aiheesta.

Kysely toimi myös esitutkimuksena myöhempien tutkimusvaiheiden ja -menetelmien valinnan pohjaksi. Aktiivit osallistuvat laajasti moniin erilaisiin toimiin, joten oli tärkeää selvittää mihin aihealueeseen tai toimeen olisi kannattavinta perehtyä tarkemmin. Tunnekokemusten määrittely kokonaisvaltaisemmin järjestötoiminnassa yleensä olisi voinut jäädä hyvin yleiselle tasolle toimien monipuolisuuden ja suuren määrän vuoksi. Vastaavantuypista tutkimusta ei ollut aiemmin Animalian aktiiveille tehty, joten ilman kyselyä olisi ollut vaikeaa ja ehkä perusteetontakin määrittellä yksittäinen aihealue, johon olisi tarkemmin perehdytty.

Kyselyä suunnitellessani perehdyin jo tehtyyn tutkimukseen liittyen järjestötoimintaan ja erityisesti siinä ilmenneisiin tunnekokemuksiin. Tahdoin kuitenkin antaa kyselyyn vastaaville mahdollisimman suuren vapauden kertoa omista tunteistaan ja muistoistaan. En tämän vuoksi esimerkiksi itse määrittänyt tiettyjä tunteita, joista vastaaja voisi valita kuvaavimman, vaan toivoin heidän vapaasti vastaavan avoimiin kysymyksiin aiheesta ja kertomaan omin sanoin miten asiasta ajattelivat ja millaisia tunteita heillä heräsi. Koin vastaajien kertomien tunnekokemusten olevan näin mahdollisimman rehellisiä.

Animalian toimistolta kommentoitiin ja annettiin rakentavaa palautetta kyselyyn. Näiden palautteiden mukaisesti kysely vielä jonkin verran muokkautui ennen

vastaajille lähettämistä. Animalian toimisto huolehti myös kyselyn toimittamisesta aluejärjestöjensä aktiiveille ympäri Suomen.

Miten aktiivit sitten kokivat vapaaehtoistyönsä, esimerkiksi edustaessaan Animaliaa erilaisissa tapahtumissa tai esimerkiksi osallistuessaan leivosmyyjäisiin Animalian puolesta? Millaisia positiivisia ja negatiivisia tunnekokemuksia jäsenille on noussut ja millaiset asiat sekä tapahtumat ovat jääneet parhaiten heidän mieleensä? Näihin kysymyksiin löytyy vastauksia seuraavissa kappaleissa.

## **6.2 Tulokset**

### **6.2.1 Demografiset tekijät**

Kyselyyn vastasi 31 henkilöä joista 28 oli naisia ja 3 miehiä. Vastaajissa eniten oli 30-40 vuotiaita ja toiseksi eniten 20-30 vuotiaita. Vähiten oli alle 20 vuotiaita ja 50-60 vuotiaita. Vastaajat olivat paikkakuntansa mukaan hyvin eri puolilta Suomea, mutta eniten vastauksia tuli Helsingistä (6) ja Oulusta (5). Suurin osa vastaajista oli toiminut Animaliaassa aktiivisesti 2-3 vuotta. Osa oli ollut mukana toiminnassa myös alle puoli vuotta ja osa yli 20 vuotta.

### **6.2.2 Miksi mukaan Animalian aktiiviseen toimintaan**

Eläinten oikeudet ja hyvinvointi ovat suurin syy miksi Animalian aktiivit ovat lähteneet mukaan toimintaan. Järjestön arvot ovat vastanneet heidän arvojaan ja heillä on halu auttaa. Tämä on tutkitusti suurin syy miksi ihmiset yleensä tahtovat lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan.

Toinen merkittävä tekijä on sosiaalisuus, vastaajille oli tärkeää tutustua samanhenkisiin ihmisiin ja saada uusia ystäviä. Osa koki saavansa myös tukea omaan arkeen, esimerkiksi vertaistukea vegaaniseen elämäntapaansa. Sosiaalisuus ja muut ihmiset koetaankin hyvin tärkeäksi ja tämä voi olla

tutkimusten mukaan joillekin ihmisille riittävä syy yksistään lähteä mukaan vapaaehtoiseksi järjestötoimintaan.

Kolmas motivoiva tekijä aktiiviseen toimintaan on vaikuttamisen mahdollisuus. Aktiivit tahtovat viedä itselleen tärkeää aatetta eteenpäin ja vaikuttaa omalla panoksellaan eläinten oikeuksiin ja hyvinvointiin. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus onkin yksi kansalaisaktiivisuuden tärkeimpiä aspekteja ja syitä lähteä mukaan toimintaan.

Neljäs kyselyssä ilmitullut tekijä oli Animalian hyvä maine lakia kunnioittavana, asiallisena ja luotettavana järjestönä. Aiempia tutkimuksia kartoittaessani en kohdannut tällaista argumenttia yleisenä motivoivana tekijänä, kun henkilö päättää lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan, tai liittyä johonkin yhdistykseen. Animalian kannalta tämä onkin merkittävä tunnustus jäsenten luottaessa järjestöönsä ja sen toimintaan niin paljon, että halusivat asian nostaa esiin myös kyselyyn vastatessaan.

Tapoja, joilla vastanneet kertoivat tullessa mukaan aktiiviseen toimintaan, olivat esimerkiksi ystävien seurassa mukana tuleminen tapaamiseen ja sitä kautta olivat itsekin innostuneet toiminnasta. Osa vastaajista oli myös saanut suoraan postitse kutsun osallistua ja osa oli nähnyt ilmoituksen aiheesta. Jotkin jäsenet kokivat myös haluavansa käyttää ylimääräisen aikansa osallistumalla järjestötoimintaan. Omalle paikkakunnalle perustettu uusi aluejärjestö sai myös osan vastaajista kiinnostumaan ja lähtemään toimintaan mukaan.

### ***6.2.3 Aktiivien erilaiset toimet ja niiden vaikuttavuus heidän tunnekokemuksiinsa***





*Kuvio 2. Animalian aktiivien osallistuminen eri toimiin*

Eniten aktiivit olivat vastauksien mukaan osallistuneet jäsenkokouksiin ja edustaneet Animaliaa erilaisissa tapahtumissa. Myös yhteiset illanvietot muiden aktiivien kanssa, sanan levittäminen mediassa, Animalian edustaminen messuilla ja erilaiset Animalian järjestämät koulutukset olivat myös keränneet eniten osanottoa. Vähiten aktiivit olivat osallistuneet tukikeikoille ja opintoretkille.

Tukikeikkoja ja opintoretkiä oli yleisesti järjestetty sen verta harvakseltaan, etteivät kaikki jäsenet olleet ehtineet sellaista vielä kokea, suurin osa kun oli ollut toiminnassa mukana kahdesta kolmeen vuoteen. Jäsenkokoukset taas ovat yleisesti jokaisessa alueosastossa hyvin tavanomaisia ja säännöllisiä, eikä kukaan aktiivinen toimija niiltä varmasti pysty välttymään, joten siksi olivat luultavimmin kärkipäässä. Edustaessaan Animaliaa erilaisissa tapahtumissa jäsenet pääsevät vaikuttamaan ja tuomaan itselleen tärkeitä arvoja myös muiden ihmisten tietoisuuteen.

Jäsenten arvottaessa eri tekemisiä mieluisimmasta epämieluisimpaan, olivat kärkipäässä yhteisen illanvietot, ravintolapäivän kahvilat, infopöydän pitäminen, jäsenkokoukset, Animalian edustaminen messuilla ja Animalian edustaminen tapahtumissa. Listan häntäpäässä olivat opintoretket, kouluvierailut, leivosmyyjäiset ja lipaskeräykset. Tähän vastaukseen saattoi vaikuttaa myös se, että vain yksi kolmasosa vastaajista oli osallistunut listan häntäpäähän jääviin tekemisiin.

Yhteiset illanvietot tuovat jäsenille kaivattuja sosiaalisia suhteita ja uusia ystäviä. Monet muut kärkipäässä olevat toimet olivat Animalian esilletuomista ja edustamista erilaisissa tilanteissa ja konteksteissa. Vaikuttamisen mahdollisuus ja sosiaalinen toiminen muiden aktiivien kanssa samassa yhteydessä, olivat luultavasti suurin taustavaikutin valintoihin.

Suurimmaksi haastavimmaksi toimeksi koettiin Animalian edustaminen tapahtumissa ja samoin ehdottomasti palkitsevimmaksi toimeksi koettiin myös Animalian edustaminen tapahtumissa. Suurimmat sekä positiiviset, että negatiiviset tunnekokemukset koettiin saatavan myös edustaessa Animaliaa tapahtumissa. Eniten ihmisillä oli tapahtumissa edustamisesta myös suurimpia muistikokemuksia. Tämän vuoksi Animalian edustaminen tapahtumissa valikoituikin seuraavan tutkimusvaiheeseen, jossa oli tarkoituksena luotaimien avulla syventää ja kuvata tarkemmin tätä kokemusta.

### **6.2.3.1 Tunnekokemukset**

Positiivisia tunnekokemuksia jäsenille vastaajien mukaan tuovat eniten sosialisointi muiden samanhenkisten ihmisten kanssa, onnistuminen myös haastavissa tilanteissa, oman arvomaailman toteuttaminen ja vaikuttamisen mahdollisuus sekä uusien asioiden oppiminen. Nämä piirteet toistuvat positiivisia kokemuksia tuottavina myös aiemmissa tutkimuksissa järjestötoiminnan tunnekokemuksista.

Saman arvomaailman jakavien ihmisten tapaaminen ja yhdessä tekeminen heidän kanssaan on yksi merkittävimmistä tekijöistä vapaaehtoistoiminnassa. Tuki muilta jäseniltä koetaan myös tärkeäksi ja kuten yksi vastaaja totesikin kysyttäessä mistä positiiviset tunnekokemukset nousevat: *”Pääsee tapaamaan samanhenkisiä ihmisiä ja saa näin vertaistukea omaan vegaaniuteen.”* Omaan itsenä olemisen helppous ja konkreettinen apu nousivat myös vastauksista ja edeltävä kommentti kuvastaa myös tätä.

Onnistumisen tunne koetaan myös merkitykselliseksi. Erityisesti itsensä voittaminen hankalassa ja haastavassa tilanteessa tuotti vastaajille voimaannuttavia tunnekokemuksia. Yksi vastaajista totesikin: *”Animalian edustaminen kouluissa ja tapahtumissa yleisön edessä on jännittävää, mutta riittävän valmistautumisen avulla se muuttuu ylpeydeksi.”* Alunperin negatiivisten tunnekokemusten onkin todettu aiempien tutkimusten perusteella voivan tuottaa positiivisen tunnekokemuksen, juuri esimerkiksi henkilön kokiessa itsensävoittamisentunteita.

Omien ja järjestön tärkeiden asioiden ja arvojen ajaminen ja niiden kautta vaikuttaminen ovat hyvin merkittäviä positiivisia tunnekokemuksia luovia tekijöitä, sekä Animalian aktiiveille, että yleisesti kansalaistoiminnassa. Kommentit kuten: *”Kiitollisuus, yhteenkuuluvuus, tunne siitä, että ihan oikeasti voimme vaikuttaa asioihin. Tunteet syntyivät siitä, kun meitä oli niin monta ja kaikki samalla asialla ja samanlaisilla arvoilla varustettuna.”* sekä: *”Kun huomaa että on pystynyt vaikuttamaan esim. pöydänpidossa jonkun mielipiteeseen ja saanut hänet muuttamaan joitakin toimintatapojaan eläinystävällisemmäksi.”* antavat kuvaa kuinka vastaajat kertoivat vaikuttamisen mahdollisuuden positiivisesta tunnekokemuksesta omalta kohdaltaan.

Negatiivisia tunnekokemuksia aktiiveille aiheuttivat eniten muiden Animaliaan kuulumattomien ihmisten kohtaaminen ja heidän kommenttinsa. Muita negatiivisia tunnekokemuksia aiheuttavat rahan kerääminen, esimerkiksi lipaskeräyksen muodossa, jäsenkokouksien kokeminen tehottomiksi, henkilökemiat muiden jäsenten kesken sekä kiire, esimerkiksi ravintolapäivien pöydänpidossa. Yleisön edessä puhuminen koettiin myös negatiivisesti, mutta

tämä saattoi kuitenkin muuttua myös positiiviseksi itsensävoittamisentunteen ja ylpeyden tunteen myötä.

Muiden ihmisten negatiiviset kommentit aiheuttivat herkästi turhautumista ja vihastumistakin. *"Kun joku tulee jossain tapahtumassa Animalian pöydälle inttämään aivan vastakkaista mielipidettä ja tekee sen vielä epäkohteliaasti tai ei edes jää kuuntelemaan. Kun tuntuu, että tapaa "toivottoman" tapauksen. Turhautuu, vihastuu."* Ihmisten ymmärtämättömyyden itselleen tärkeää asiaa kohtaan ottaa helposti henkilökohtaisesti ja loukkauksena myös omaa arvomaailmaansa kohtaan: *"Ihmisten kohtaaminen on joskus vaikeaa, koska he ovat niin tylyjä. Sen ottaa helposti itseensä."*

Rahaa kerätessään vastaajat kokivat ihmisten ärsyyntyvän, koska rahankeräystä tehdään erilaisiin kohteisiin yleisesti nykyään sen verta paljon. Ihmiset eivät tällöin kiinnostu varsinaisesta asiasta johon rahaa kerätään, vaan pyrkivät vain nopeasti välttämään rahalippaan kanssa rahaa keräävän henkilön.

Vähiten tunnekokemuksia aktiivit kertoivat saavansa sanan levittämisestä mediassa ja jäsenkokouksista. Näiden koettiin olevan sen verran arkisia ja rutiinilla hoidettavia toimia, etteivät ne herättäneet varsinaisia tunnekokemuksia. Ihmiskontaktin puute ja tiedon puute koettiin näissä tapauksissa olevan myös syynä tunnekokemusten vähyyteen. Jäsenkokouksien ja sanan levittämisen mediassa voidaankin näin päätellä olevan hyvin neutraaleja kokemuksia tunteiden tasolla.

Suurimpia muistokokemuksiaan kuvaillessa esille nousseet tunnekokemukset olivat jälleen onnistumisen tunne ja itsensä voittaminen. *"Ensimmäistä kertaa edustamassa Animaliaa. Jännitti vähän, mutta hyvin se sitten meni. Ja muistan sen, koska siitä jäi niin mukavat fiilikset, kun tunsin tehneensä jotain hyvää eläinten puolesta ja sitten tahtoi vielä jatkaa samaa rataa."* Itsenä voittaminen voidaan siis määritellä merkitykselliseksi tunteeksi vapaaehtoisten järjestössä toimivien aktiivien kesken.

Yhteishenki, ihmisten kohtaaminen, hyvän asian ajaminen ja uuden oppiminen toistuivat myös vastaajien kuvatessa mieleenpainuvimpia muistokokemuksiaan. *”Leirit ovat aina mukavia, kun niissä yhdistyy samanhenkisten ihmisten tapaaminen ja uuden oppiminen.”* Mielenkiintoinen kommentti yhdeltä vastaajalta oli: *”Kaikki hieno palaute ihmisiltä, mutta myös absurdeimmat vastaan vänkääjät.”* Tämä kuvasi hyvin negatiivisten kokemusten muuntautumista positiivisimmiksi, huvittaviksikin, ajan kuluessa.

### **6.2.3.2 Arvot ja motivaatio**

Suurin osa vastaajista koki Animalian arvojen vastaavan erittäin hyvin omia arvojaan ja osa kertoi Animalian arvojen vastaavan omiaan arvojaan hyvin. Kyselyyn vastanneet olivat siis arvomaailmaltaan hyvin samankaltaisia edustamansa järjestön arvomaailman kanssa.

Motivoiviksi tekijöiksi toimia Animaliaassa aktiivit vastasivat olevan omien arvojen toteuttaminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen, samanhenkiset ihmiset ja kannustava ilmapiiri, luotettava järjestö, uusien asioiden kokeminen, oman osaamisensa hyödyntäminen järjestön hyväksi sekä konkreettisten tavoitteiden saavuttaminen. *”Asiantunteva, luotettava ja aikaansaava toiminta. Ihanat vapaaehtoiset ja työntekijät, jotka jakavat samat arvot.”* kommentoi eräs vastaajista. Samat positiivisia tunnekokemuksia luovat tekijät toistuvat eri kysymysasetteluiden kohdalla ja näin vahvistavat toinen toisiaan.

Kysyttäessä mikä voisi puolestaan saada aktiivin lopettamaan toimintansa Animaliaassa, tuli vastauksissa eniten esille laittomuuksien paljastuminen Animalian toiminnan takana. Animalian arvojen muuttuminen radikaalisti luonnollisesti vaikuttaisi myös toiminnan lopettamiseen, mikäli arvot eivät enää vastaisi järjestössä toimivan aktiivin arvomaailmaa. Muina syinä lopettamiselle mainittiin henkilökemiat, ihmisten tai järjestön passivoituminen, jäsenen muuttaminen paikkakunnalle, jossa toimintaa ei olisi, oman elämäntilanteen muutos, kyllästyminen sekä järjestötoiminnan maksulliseksi muuttuminen.

## **6.2.4 Voimaantuminen, osallisuus ja sitoutuminen**

Voimaantuminen, osallisuus ja sitoutuminen näkyivät kyselyn tuloksissa pääasiallisesti sosiaalisten kontaktien merkittävyytenä sekä vaikuttamisen ja auttamisen haluna. Alla muutamia konkreettisia esimerkkejä vastaustuloksista, jotka kuvastavat näitä teemoja.

Voimaantuneena henkilö haluaa saavuttaa asetettuja päämääriä ja kokee toiveikkuutta paremmasta. Järjestötoiminnassa järjestön arvojen mukaisen toiminnan edistäminen on useimmiten suurin päämäärä. Voimaantumisen tunteen myötä henkilön elämänlaatu voi parantua ja hänellä on motivaatiota yrittää parhaansa järjestönsä hyväksi. Kyselyn mukaan aktiivit tahtovat viedä itselleen tärkeää aatetta eteenpäin ja vaikuttaa omalla panoksellaan eläinten oikeuksiin ja hyvinvointiin. Tämä on suurin syy miksi Animalian aktiivit ovat lähteneet mukaan toimintaan. Järjestön arvot ovat vastanneet heidän arvojaan ja heillä on halu auttaa. Onnistumisen tunne koetaan myös merkitykselliseksi. Erityisesti itsensä voittaminen hankalassa ja haastavassa tilanteessa tuotti vastaajille voimaannuttavia tunnekokemuksia.

Järjestötoiminnan kautta ihmiset voi tavata uusia ihmisiä ja löytää ystäviä, mikä saattaa olla monelle tärkein syy lähteä mukaan. Ihminen haluaa osallistua ja olla mukana. Positiivisia tunnekokemuksia jäsenille vastaajien mukaan tuovat eniten sosialisointi muiden samanhenkisten ihmisten kanssa. Aktiivien arvottaessa kyselyssä eri toimiaan mieluisimmasta epämieluisimpaan, olivat kärkipäässä yhteisen illanvietot. Yhteiset illanvietot tuovat jäsenille kaivattuja sosiaalisia suhteita ja uusia ystäviä.

Oman arvomaailman toteuttaminen ja vaikuttamisen mahdollisuus sekä uusien asioiden oppiminen toistuvat kyselyn perusteella myös positiivisia kokemuksia tuottavina. Voimaantuneisuuden ja osallisuuden tunteiden lisäksi sitoutumisen tunnetta lisää positiiviset kokemukset järjestötoimissa. Sitoutumisen tunne saa jatkamaan toimintaa järjestössä pitkäjänteisemmin, mikä on eduksi myös järjestölle.

### **6.2.5 Parannusehdotukset toiminnan kehittämiseksi**

Yhtenä osuutena kyselyssä oli mahdollisuus ehdottaa ideoita, joilla Animalian toimintaa voisi jatkossa kehittää. Osa vastaajista antoi hyvin konkreettisiakin ideoita. Yleisesti parannusehdotuksia ja kehitysideoita tuli positiivisen paljon.

Suurempi ja aktiivisempi osallistujien määrä vaikuttaisi vastaajien mukaan positiivisesti toiminnan parantumiseen. Erityisesti oma-aloitteisuuden toivottiin lisääntyvän ja myös uudet ideat voisivat tämän kautta tulla paremmin esille. Toivottiin myös enemmän aikaa erilaisten asioiden tekemiseen, jotta niihin voisi myös paneutua paremmin. Omalla ajalla tehtävät toimet/tuotteet kiinnostivat myös, jolloin omaa ajankäyttöään vapaaehtoistoimintaan olisi helpompi säädellä. Vapaaehtoistoiminnassa merkittävää onkin osallistumisen mielekkyys tehtäviin toimiin ja toiminnan täytyisi olla nimenomaan vapaaehtoista, ilman ylimääräisiä paineita tai pakotteita.

Uuden oppiminen ja oman tietotaidon kehittäminen koettiin hyödylliseksi esimerkiksi koulutuksien muodossa. *”Asiantuntemuksen kehittäminen edelleen. Tietoa ja koulutusta vapaaehtoisille ja työntekijöille.”* Paremmat resurssit, sekä taloudelliset, että osallistujamäärän suhteen, edistäisivät vastaajien mukaan myös toimintaa tehokkaampaan suuntaan.

Tiedottamiseen kaivattiin yleisesti selkeyttä ja omalle paikkakunnalle toivottiin omaa aluejaostoa. Jäsenkokouksien kehittämiseen tuli ehdotuksia enemmän liittyen ulkoisiin tekijöihin, kuten ajankohtiin ja niiden variointiin, sekä mahdolliset lyhyemmät välimatkat kokouksiin.

Konkreettisina ideoina nousi esille uuden tiedon omaksumista helpottamaan ja motivoimaan ”Animalia-passi”. Vastaajat kokivat välillä tietonsa puutteellisiksi voidakseen perustellusti ottaa kantaa eriävää mielipidettä kommentoivaan keskusteluun, joten oman tietotaidon syventäminen koettiin hyödylliseksi ja Animalia-passin kaltainen konkreettinen seurantatyökalu voisi olla tässä avuksi.

Aluejaostojen asioita aktiivisimmin hoitaville toivottiin myös motivoinniksi pientä rahallista palkkiota, taikka tuotepalkintoja. Tämän uskottiin sitouttavan jäseniä paremmin säännölliseen toimintaan. Toimintaan sitoutuminen onkin tärkeä aspekti vapaaehtoistoiminnassa ja tärkeää olisi, että mukana olevat aktiivit kokevat saavansa palkkion jossain muodossa. Useimmiten tämä koetaan hyvänä mielenä pystyessään auttamaan ja vaikuttamaan asioihin, mutta järjestö voisi myös itsessään kannustaa aktiivisimpia jäseniään nimellisillä muistamisilla.



## 7. LUOTAIMET KARTOITTAMASSA ANIMALIAN EDUSTAMISTA TAPAHTUMISSA

### 7.1 Suunnittelu

Kyselyn tuloksien perusteella eniten tunnekokemuksia ja muistoja aktiiveille nousi heidän edustaessaan Animaliaa jossakin tapahtumassa. Esiteltäessä kyselyn tuloksia Animalian toimistolla, päätettiin tulosten perusteella seuraavan vaiheen tutkimuskohteeksi tapahtumissa edustaminen. Erityisesti kyselyn tuloksien kautta ilmennyt tunneskaalan laajuus juuri tapahtumassa edustaessa teki siitä merkittävän ja mielenkiintoisen aihealueen. Tunnekokemukset jakautuivat sekä positiivisiin että negatiivisiin ja tilanne koettiin haasteelliseksi sekä palkitsevaksi.

Menetelmäksi valikoitui luotaimet, koska sen avulla on mahdollista saada syväluotaavampi kuva aktiivien ajatuksista ja tunteista. Koettiin tärkeäksi että myös tässä tutkimusvaiheessa saataisiin laajempi kuva aktiiveista eri puolilta Suomea ja luotain menetelmänä mahdollistaa tämän. Verraten olisi voitu keskittyä haastattelemaan ja havainnoimaan vain yhden paikkakunnan aktiiveja. Luotaimien avulla on myös mahdollista saada rehellisempi ja tarkempi kuva tapahtumista ja tunnekokemuksista, kuin esimerkiksi haastatteleamalla. Tunnekokemukset voivat olla hyvinkin henkilökohtaisia ja niistä keskusteleminen kasvotusten haastavaa, joten luotaimien kaltainen päiväkirjamainen lähestymistapa koettiin hyväksi vaihtoehdoksi.

Tehtäviä luotaimiin muodostui yhteensä kuusi, kukin aina syventäen toinen toistaan. Ideana tehtäviä suunniteltaessa oli luoda muotoiluprosessimainen palvelupolku tehtävien välille. Ensimmäisessä tehtävässä pyrittiin yleisesti selvittämään tapahtumien kulkua. Millaisia konkreettisia asioita tapahtumassa edustaessa tapahtuu ja miten nämä asiat kietoutuvat kronologisesti toisiinsa? Seuraavissa tehtävissä tavoitteena oli määritellä aktiivin tunnerikkaimmat kokemukset ja näitä pyydettiin kuvaamaan syvemmin. Tehtävissä pyrittiin selvittämään myös vastaajien suurimpia muistokokemuksia. Aktiiveille tahdottiin

antaa myös tämän menetelmän myötä mahdollisuus jakaa ideoita toiminnan kehittämiseksi sekä kuvata millaista se ihanteellisimmillaan heidän mielestä olisi. Konkreettisesti nämä tehtävät olivat sarjakuvan piirtäminen, avoimiin kysymyksiin vastaamista, tarrojen liimaamista, ideointia post-it-lapuille, postikortin kuvitteellinen lähettäminen ja kuvakollaasin tekeminen.



Kuva 1. Luotaimet

Tehtäviä käytiin läpi ja muokattiin yhdessä Animalian toimiston kanssa ennen niiden lähettämistä vastaajille. Animalian toimistolta tulleet asiantuntijakommentit auttoivat kehittämään luotaimet lopulliseen muotoonsa. Radikaaleja muutoksia ei kuitenkaan ollut tarvetta tehdä.

## 7.2 Tulokset

Vastauksia luotaimiin tuli yhteensä kuudelta henkilöltä eri paikkakunnilta. Luotaimet lähetettiin kahdeksalle henkilölle, joista takaisin palautui kuusi.

Tarkemmin ei lähdetty selvittämään mistä syystä kaksi henkilöä jätti vastaamatta luotaimiin. Luotaimien tehtäväpaketti vaatii yleisesti vastaajiltaan aikaa ja panostusta, joten konkreettiset ajankäytöllisetkin syyt saattavat vaikuttaa tähän. Tehtäväpaketin vastauksista lähdettiin koostamaan tunnepolkua eri vaiheineen, sekä luomaan tunnepolussa ilmenneiden haasteiden perusteella persoonia. Persoonien luomisessa otettiin huomioon myös Animalian toimiston kuvailemia profiileja.

Luotaimien vastauksia käytiin läpi yhdessä Animalian toimiston kanssa ja he auttoivat tulkitsemaan erityisesti vastauksien taustoja ja antoivat enemmän ymmärrystä todellisista tilanteista. Nämä otettiin huomioon ennen lopullista tulkintaa ja tunnepolun rakentamisessa sekä persoonien luonnissa.

Tunnepolkua määriteltäessä ja materiaalia analysoitaessa, ilmeni vastauksien jakautuvan kahteen erilaiseen näkökulmaan. Osalle vastaajista eniten tunnekokemuksia syntyi tapahtumaa järjestäessä kiireen ja stressin muodossa. Osalle eniten tunnekokemuksia syntyi taas itse tapahtumassa, tavatessa uusia ihmisiä ja kuullessaan heidän palautettaan joko Animalian toiminnan ja arvojen puolesta, tai niitä vastaan. Luotaimien vastaukset ovat seuraavissa kappaleissa luokiteltu tunnepolun eri vaiheiden mukaisesti. Näiksi vaiheiksi muodostui: ennen tapahtumaa, tapahtumassa ja tapahtuman jälkeen.

### ***7.2.1 Tunnekokemukset ennen tapahtumaa***

Tunnekokemukset tapahtumaa järjestäessä saattoivat olla positiivisen odottavia ja innostuneita, koska ihmisten tapaaminen ja Animalian toiminnasta kertominen koetaan tärkeäksi. Suunnitteluvaihe ja erityisesti käytännönjärjestelyt saatettiin kokea stressaavina, koska tekemistä koettiin olevan paljon ja asiat olivat aika ajoin epäselviä järjestelyjen ja tehtäväjakojen suhteen: *"Kun on monta liikkuvaa palaa ja "kaikki" hieman epäselvää, hermostuttaa."* Osa vastaajista ilmaisi, että suunnittelun ja käytännönjärjestelyjen laajuutta ja työläyttä ei aina välttämättä ymmärretä. Aiempi kokemus tapahtumien järjestämisestä lievensi stressiä, koska asiat

olivat mahdollista hoitaa enemmän rutiininomaisesti. Tilanteen ollessa uusi koettiin tapahtuman suunnittelu jännittävänä ja hauskana. Kaiken toivottiin tällöin onnistuvan ja tahdottiin pistää parastaan. Suunnittelu ja päätöksien tekeminen olisi vastauksien mukaan hyvä aloittaa ajoissa, jotta mahdollisilta epäselvyyksiltä ja turhalta kiireeltä pystyttäisiin välttymään.

Lupauksien pitäminen ja luottamus muihin aktiiveihin on vastaajille tärkeää. Viestinnän selkeys ja delegoinnin taito koettiin tapahtumaa järjestävälle hyödylliseksi. Yksi vastuuhenkilö per tapahtuma vastauksien mukaan selkeyttäisi tehtävänjakoa ja vähentäisi ylimääräistä työtä. Toisaalta nähtiin myös merkittävänä, että jokaisella on mahdollisuus antaa omat kommenttinsa ja mielipiteensä suunnitelmiin. Aktiivien määrää resursseina suhteessa tapahtuman kokoon olisi myös hyvä miettiä, samoin myös onko tapahtuma sovelias juuri Animalian esittelylle.

Muutokset aluejärjestöjen sisällä, henkilöiden vaihtuessa ja heidän aktiivisuutensa toimintaan vaihdellessa, voivat olla yksi mahdollinen syy miksi tapahtuman järjestäminen koetaan stressaavana. Varsinaista toimintaa johtavaa henkilöä ei tällöin välttämättä ole, eivätkä uudet toimintaan osallistuvat vielä ole tietoisia perusrutiineista. Jos henkilö jolla on ollut vahva rooli aktiivisessa toiminnassa, lopettaa toimintansa tai vähentää huomattavasti aktiivisuuttaan, saattaa tämä muuttaa koko alueosaston dynamiikkaa.

Yhteydenpito Animalian Helsingin toimistoon ja tuen sekä ohjeistuksen saaminen sieltä todettiin arvokkaaksi ja mieltä rauhoittavaksi. Yleisestikin kattavat ohjeistukset tapahtuman järjestämiseen ja itse tapahtumaan olisivat vastaajien mukaan toimintaa helpottavia tekijöitä. *"Sellaiset antavat varmuutta ja motivaatiota, kun on joku miettinyt huolella"* totesikin yksi vastaajista. Ohjeistusta ja keinoja kaivattiin myös stressin hallintaan, koska stressaantuneena myös muut tunteet voimistuvat. Jokaisen aktiivin olisi vastauksien mukaan tärkeä perehtyä Animalian toimintaan tarpeeksi syvällisesti, jotta heillä olisi yleinen vahva tietotaito ennen tapahtumiin osallistumista. Haastavat tilanteet epämiellekkästä palautetta vastaanottaessa

helpottuisivat kun henkilöllä tarpeeksi itsevarmuutta ja konkreettisia faktoja kertoa oma kantansa aiheesta.

### **7.2.2 Tunnekokemukset tapahtumassa**

Itse tapahtumapaikalla tavaroiden kuljetuksen ja pystytyksen aiheuttaman mahdollisen kiireen, stressin ja ärtymyksen lisäksi suurimmat tunteet nousivat selkeästi ihmisiä kohdatessa ja heidän kanssa keskustellessa. Ihmisten negatiiviset kommentit herättivät hyvinkin voimakkaita tunteita surusta raivoon. Positiivinen palaute taas motivoi jatkamaan omaa aktiivista toimintaa ja toi hyvää mieltä ja iloa.

Tapahtumien otollisuus Animalian kannalta, henkilöresurssit ja ihmisten antama palaute ovat usein tapahtumasta ja paikkakunnastakin riippuvaa. Alueosastojen aktiivien määrät vaihtelevat paikkakunnittain ja ihmisten suhtautuminen Animalian toimintaan voi olla hyvin erilaista tapahtumasta riippuen.

Painavien tavaroiden kuljetus paikalle saattoi olla hankalaa, jos osallistujia ei ollut montaa. Pystytyksessä taas liiallinen ihmismäärä saattoi tehdä tilanteesta kaoottisen. Kumpikin tilanne aiheutti aktiiveille stressiä ja ärtymystä. Aktiivisempi osallistujien määrä ja selkeä tehtävienjako koettiin olevan näihin haasteisiin hyvä ratkaisu. Vastausten mukaan kaoottisemmassakin tilanteessa pyrittiin kuitenkin säilyttämään oma maltti ja innostamaan muita.

Suuttumuksen ja turhautumisen lomassa saatettiin kokea myös häpeän tunnetta, vaikka tiedostettiin toiminnan olevan omien arvojen mukaista. Yksi vastaajista totesikin: *”Vaikka tiesi, että toimi oikein oman etiikan ja arvojen vuoksi, oli aika rankkaa olla tilanteessa, missä asiantuntijat mitätöivät täysin Animalian kantaa.”* Näitä tunteita koettiin yleensä jos omia ja Animalian arvoja sekä toimintaa kritisoitiin ja oma tietotaito tuntui riittämättömältä vastineeksi.

Omasta rohkeudesta seistä arvojensa takana koettiin toisaalta myös ylpeyttä. *”Kun on selvittänyt itselleen miksi kannattaa Animalian tavoitteita ja toimii*

*aktiivisesti niiden eteen, on helpompi kohdata esimerkiksi hankalat tilanteet toisin ajattelevien kanssa”* totesi yksi vastaaja. Animalian edustaminen tapahtumassa saatettiin kokea myös pelottavana ja jännittävänä juuri ihmisten negatiivisten kommenttien pelossa, vaikka henkilö saattoi muuten kertoa pitävänsä esiintymisestä ja Animalian toiminnan tuomisesta esille.

Animaliaa tapahtumassa edustaessaan aktiivi saattaa kokea negatiivisen palautteen hyvin henkilökohtaisesti, koska arvomaailmat järjestön kanssa ovat usein hyvin samanlaiset. Aktiivi voi kokea myös edustavansa vahvasti järjestöään, eikä välttämättä tämän vuoksi uskalla kommentoida haluamallaan tavalla, koska pelkää saattavansa järjestön huonoon valoon.

Negatiivisiin kommentteihin suhtautuminen on persoonasta riippuvaa ja yleisesti ne jäävät ihmisten mieleen paremmin kuin positiiviset. Olisi kuitenkin tärkeää muistaa positiivisetkin kommentit ja kommunikoida niitä eteenpäin muille aktiiveille. Positiivinen palaute vastauksien mukaan antaa voimaa ja kannustaa jatkamaan aktiivista toimintaa.

Animalian toiminnasta kertominen toi mielihyvää, koska sen koettiin olevan suurin syy osallistua tapahtumaan. Ihmisten kohtaaminen koettiin innostavana, jännittävänä ja se tuotti iloa, erityisesti sen ollessa järjestäjälle uusi kokemus ja palautteen ollessa pääosin positiivista. Ihmisten positiivinen palaute antaa motivaatiota jatkaa toimintaa: *”Myönteisesti asiaan suhtautuva ihminen kannustaa itseänikin jatkamaan.”* Samoin yhteisöllisyys ja samoja arvoja kannattavat aktiivit voimaannuttavat ja antavat motivaatiota jatkaa ollen mukana toiminnassa haastavissakin tilanteissa.

Animalian yllättävä esille tuominen tapahtumassa, tai tapahtuman johdosta, tuotti poikkeuksellisen paljon innostusta ja mielihyvää. Tämä saattoi tapahtua esimerkiksi aktiivin päästessä tapahtuman päälavalle kertomaan Animaliaista ja sen roolista tapahtumassa tai ylitettäessä uutiskynnys tapahtuman myötä.

Osalle Animalian edustaminen itse tapahtumassa koettiin myös välttämättömänä pahana. Se saatettiin kokea jopa pitkästyttävänä, varsinkin jos

ihmisiä ei suuresti käynyt Animalian pisteellä. Henkilökemiat muiden aktiivien kesken nousivat myös esille motivaation puutteesta puhuttaessa. Lannistavan seuran vuoksi osa aktiiveista saattoi harkita omaa osallistumistaan tapahtumaan.

Hyvää suunnittelua etukäteen ja yhteydenpitoa Animalian toimiston kanssa koko prosessin ajan pidettiin vastausten mukaan tärkeänä. Hyvät ohjeistukset helpottavat työtä ja aktiivi voi tulla mukaan suoraan oman yksityiselämänsä kiireiden keskeltä. Koettiin myös että hankalampaakin palautetta on helpompi ottaa vastaan, kun itsellä on varmuus omasta tekemisestään ja omista arvoistaan. Yleinen hyvä tietotaito Animalian toiminnasta nähtiin eduksi.

### **7.2.3 Tunnekokemukset tapahtuman jälkeen**

Tapahtuman jälkeen tunnetilat olivat yleisesti väsyneitä raskaan päivän jäljiltä, mutta neutraalin tyytyväisiä. Osa koki myös pettymyksen tunnetta jos he eivät olleet mielestään päässeet tarpeeksi kommunikoimaan ihmisten kanssa, kertoen Animalian toiminnasta. Jos negatiiviset kommentit olivat aiheuttaneet mielipahaa, saatettiin näitä surun ja voimattomuuden tunteita kokea vielä tapahtuman jälkeenkin. Toisaalta saatettiin samanaikaisesti kokea myös toivoa paremmasta, että asiat vielä muuttuisivat omien ja Animalian arvojen mukaiseen suuntaan. *”Minusta on tärkeää pysyä myönteisenä, vaikka vastaanotto on usein kaikkea muuta”* kommentoikin yksi vastaajista.

Tyytyväisyyttä koettiin juuri saadessa kertoa ihmisille Animalian toiminnasta ja erityisesti heidän reagoidessa positiivisesti. Mielihyvää koettiin myös päivän ollessa yleisesti onnistunut sekä saatu kunnialla päätökseen: *”Tapahtuma on saatu kunnialla loppuun ja taas muutama ihminen enemmän on tietoinen Animalian toiminnasta.”* Tuottojen saaminen myynnistä aiheutti myös tyytyväisyyttä ja tunteen, että oma aika ei ollut mennyt hukkaan.

Negatiiviset tunnekokemukset tapahtuman jälkeen liittyivät ihmisten kommentteihin Animalian toiminnasta ja arvoista. Aktiivit kokivat olevansa

voimattomia ja kykenemättömiä vaikuttamaan konkreettisella tasolla asioihin. Oma tietotaito koettiin myös vajavaiseksi tilanteessa, jossa omaa kantaansa olisi halunnut pystyä perustelemaan paremmin.

Ymmärtäminen kuinka hitaasti asiat muuttuvat omien ja Animalian arvojen mukaiseen suuntaan tuotti turhautumista ja vihan tunnetta. Ihmisten ymmärtämättömyys yleisesti tärkeää asiaa kohtaan koettiin turhauttavana. Tällöin yritettiin kuitenkin keskittyä omaan tekemiseen, joka nähdään tärkeänä: *”Usein turhaudun siitä, etten saa muita innostumaan aktiivisesta toiminnasta, mutta yritän päästä yli näistä tunteista ja keskittyä omaan tekemiseen!”*

Konkreettisten tulosten puuttuminen, esimerkiksi lukuina, ei anna aina tarpeeksi selkeää kuvaa kuinka paljon on saatu tuloksellisesti aikaiseksi Animalian edistämässä asioissa. Aktiivit saattavatkin turhautua asioiden hitaasta muuttumisesta. Kun ei voida kertoa konkreettisesti miten paljon on saanut omalla toiminnallaan aikaiseksi, on haasteellisempaa uskoa toiminnan muuttumiseen. Konkreettinen palaute vaikuttavuudesta on omanlaisensa kiitos aktiiveille toiminnastaan.

Animalian aktiivien kiittäminen heidän aktiivisesta toiminnastaan tapahtumassa ja järjestelyissä tuottaa iloa ja hyvää mieltä. Kiittäminen ja opin paikat tulevaisuuden varalle nähtiinkin rakentavana ja palkintona hyvin tehdystä työstä. Yksi vastaajista totesikin: *”Mukavaa kiittää hyvin tehdystä työstä! Olen tapahtuman jälkeen aina iloinen alueosastomme aktiivisuudesta.”*

Tunteidenkäsittelytaidot itse tapahtumaan ja sen jälkeen nähtiin kehittämisen arvoiseksi. On tärkeä myös ymmärtää, että erilaisia tunteita saa tuntea, myös negatiivisempia. Sovitut toiminta- ja reagoitavat, esimerkiksi juuri negatiivisen palautteen kohtaamiseen, voisivat vastausten mukaan helpottaa aktiivien kohtaamia hankalia tilanteita. Erityisesti jälkikäteen saatu vertaistuki samoin ajattelevilta ihmisiltä tilanteiden ja tunteiden purkamiseksi voisi helpottaa seuraavaan tapahtumaan osallistumista ja toisi myös tukea tunteellisiin hetkiin.



## **7.2.4 Voimaantuminen, osallisuus ja sitoutuminen**

Voimaantuminen, osallisuus ja sitoutuminen näkyivät luotaimien tuloksissa pääasiallisesti vaikuttamisen ja auttamisen haluna, sosiaalisten kontaktien merkittävyytenä sekä positiivisten ja negatiivisten tunnekokemusten vaikutuksina voimaantumiseen ja sitoutumiseen. Alla muutamia konkreettisia esimerkkejä vastaustuloksista, jotka kuvastavat näitä teemoja.

Voimaantuneena henkilö haluaa saavuttaa asetettuja päämääriä ja kokee toiveikkuutta paremmasta. Järjestötoiminnassa järjestön arvojen mukaisen toiminnan edistäminen on useimmiten suurin päämäärä. Voimaantumisen tunteen myötä henkilön elämänlaatu voi parantua ja hänellä on motivaatiota yrittää parhaansa järjestönsä hyväksi. Vastauksien mukaan tunnekokemukset tapahtumaa järjestäessä saattoivat olla positiivisen odottavia ja innostuneita, koska juuri ihmisten tapaaminen ja Animalian toiminnasta kertominen koettiin tärkeäksi. Positiivinen palaute ihmisiltä antaa voimaa ja motivoi jatkamaan omaa aktiivista toimintaa sekä tuo hyvää mieltä ja iloa. Osa koki myös pettymyksen tunnetta, jos he eivät olleet mielestään päässeet tarpeeksi kertomaan Animalian toiminnasta.

Tapahtumassa edustaessaan negatiivinen palaute voidaan kokea hyvin henkilökohtaisesti, koska arvomaailmat järjestön kanssa ovat usein hyvin samanlaiset. Tämä voi viedä voimaantumisen tunnetta aktiivilta. Omasta rohkeudesta seistä arvojensa takana koetaan kuitenkin ylpeyttä. Ymmärtäminen kuinka hitaasti asiat muuttuvat omien ja Animalian arvojen mukaiseen suuntaan saattoivat tuottaa turhautumista ja viedä voimaantumisen tunnetta.

Järjestötoiminnan kautta voi tavata uusia ihmisiä ja löytää ystäviä, mikä saattaa olla monelle tärkeä seikka lähteä mukaan. Ihminen haluaa osallistua ja olla mukana. Yhteisöllisyyttä voi esiintyä jaettuina uskomuksina, tunteina ja subjektiivisina kokemuksina. Osallisuuden tunne on yhteistä päämäärää tavoittelevassa ryhmässä merkittävää. Vastausten mukaan yhteisöllisyys ja

samoja arvoja kannattavat aktiivit tuovatkin voimaa ja motivaatiota jatkaa sekä olla mukana toiminnassa haastavissakin tilanteissa. Luottamusta muihin aktiiveihin pidettiin myös tärkeänä.

Voimaantuneisuuden ja osallisuuden tunteiden lisäksi sitoutumisen tunnetta lisää positiiviset kokemukset järjestötoiminnassa. Sitoutumisen tunne saa jatkamaan toimintaa järjestössä pitkäjänteisemmin, mikä on eduksi myös järjestölle. Muutokset aluejärjestöjen sisällä, henkilöiden vaihtuessa ja heidän aktiivisuutensa toimintaan vaihdellessa, saattoi olla yksi syy miksi luotaimien mukaan tapahtuman järjestäminen koettiin stressaavana. Jos henkilö, jolla on ollut vahva rooli aktiivisessa toiminnassa, lopettaa toimintansa tai vähentää huomattavasti aktiivisuuttaan, saattaa tämä muuttaa koko alueosaston dynamiikkaa. Sitoutuminen onkin kaikkien aktiivien kannalta merkittävää.

### ***7.2.5 Ihanteellinen tapahtuma Animalian aktiivin silmin***

Monelle vastaajalle ihanteellinen tapahtuma olisi laaja ja siihen osallistuisi myös muita eläin- ja luonnonsuojelujärjestöjä. Tapahtuma olisi keskittynyt pääasiallisesti juuri eläinten oikeuksien ja luonnonsuojelun teemoihin. Eri järjestöt saisivat näin tukea toisiltaan ja tapahtumaan osallistuvat henkilöt olisivat jo valmiiksi asennoituneet tämän kaltaiseen teemaan. Ympäristön toivottiin olevan yleisesti kannustava ja tukea antava.

Tunnelmaltaan tapahtuma olisi leppoisa, positiivinen, rento ja helposti lähestyttävä, jonne kaikki tuntisivat itsensä tervetulleeksi. Toivottiin, että kukaan ei myöskään haluaisi jäädä tapahtumasta pois sen suosion vuoksi.

Tapahtumaan osallistuvat voisivat olla joko hyvin samanhenkisiä tai vastaavasti aihepiiristä tietämättömiä. Tietämättömämmät voisivat hyvässä hengessä tutustua eläin- ja luonnonsuojelujärjestöjen teemoihin. Animalian puolelta mukana olisi monenlaisia ihmisiä hälventämässä stereotyyppioita eläinsuojelujärjestöjen jäsenistä.

Tapahtumassa olisi paljon erilaisia aktiviteetteja ja jokainen voisi osallistua itselleen mielekkäällä tavalla. Ihmisille annettaisiin tukea ja neuvontaa eläinystävällisemmistä elämäntavoista ja toiveena olisi, että jokainen muuttaisivat tämän tapahtuman myötä asenteitaan ja toimintaansa eläinystävällisempään suuntaan.

Yleisesti toivottiin myös ennaltaehkäisevää toimintaa opettamalla jo päiväkodeissa ja kouluissa eläintenhoitoa ja kertomalla tuotantoeläinten kohtelusta. Koulutusta voisi olla Suomessa ja myös kohdemaissa, missä ongelmia on laajemmin. Turkistarhaajille toivottiin enemmän mahdollisuuksia siirtyä toisenlaiseen tuotannonmuotoon.

## 8. JÄRJESTÖTOIMINTAAN SOVELLETTU TUNNEPOLKU TYÖKALUNA

Luotaimista saatu materiaali analysoitiin ja koostettiin pohjautuen tunnepolkuun. Tunnepolun tarkoituksena on tässä havainnollistaa eri tunnekokemuksia, joita aktiivit kokivat ollessaan edustamassa Animaliaa jossakin tapahtumassa. Tunnepolku pohjautuu palvelupolkuun ja kokemuskarttaan, keskittyen pääasiallisesti eri tunteiden ja niiden syiden kartoittamiseen. Tunnepolun tavoitteena työkaluna on olla apuna erilaisten tunteiden kartoittamisessa ja niiden jäsentelyssä kontekstiinsa. Tunnepolun kautta tulisi olla helppo paikantaa tilanteet ja asiat, joista tunteet syntyvät. Tämän kautta tunnepolku antaa mahdollisuuden toiminnan kehittämiseen.

Adaptive Pathin kokemuskartta - Experience Map jakaa palvelupolkunsa kuuteen eri tarkasteltavaan osioon. Kokemuskartan luomiseen kuuluu myös palvelupolun pääperiaatteiden määrittely yleisellä tasolla. Keskityn tässä kuitenkin vain itse palvelupolkuun ja siihen kuinka se soveltui ja muuntautui käyttämäkseni tunnepoluksi. Loppuun on otettu mukaan myös kehitysideoita mahdollisuuksia kokoava taso.

Ylimmällä tasolla palvelupolkua määritellään tarkasteltavan polun eri vaiheet, joidenka alle itse palvelupolku rakentuu. Nämä vaiheet ovat mukana myös tunnepolussa, koska niiden avulla on helppo jakaa polkua kronologisesti eri vaiheisiin ja tarkastella näitä myös omina kokonaisuuksinaan. Erityisesti tapaustutkimuksen luotaimien tutkimuskohteena ollut Animalian edustaminen tapahtumissa jakaantui selkeästi kolmeen eri vaiheeseen. Luotaimia analysoidessani keskityin purkamaan ja kokoamaan aineistoa juuri näiden eri vaiheiden alle.

Kokemuskartassa olevaa yrityksen näkökulmaa tapahtumien kulusta ja heidän toimimisestaan sen aikana edustaa tunnepolussa järjestö. Tässä tapauksessa kyseessä oli Animalian Helsingin toimiston osallistuminen muun muassa informaation ja toimintaohjeiden jakajana.

Kokemuskartassa mukana oleva toiminnan ja tekemisen osuus tapahtumien edetessä ovat olennainen osa myös tunnekokemuksia ja tunnepolkua määriteltäessä. Toiminta on tässä määritelty neutraaliksi tekemiseksi tapahtuman aikana. Kaikkeen toimintaa ei välttämättä liity tunnekokemuksia tai ne voivat olla hyvin neutraaleja. Toiminnot ovat kuitenkin tärkeä havainnollistaa, koska ne antavat kokonaiskuvan polun eri vaiheista.

Ajattelu ja tunteet ovat jaettu kokemuskartassa omiksi tarkasteltaviksi aiheiksi. Tunnepolussa tunnekokemukset ovat tärkein määrittävä tekijä, johon koko polku perustuu. Keskityinkin enemmän siihen, millaisia tunteita henkilö kokee ja mistä nämä tunteet nousevat. Tapaustutkimukseen pohjautuvan tunnepolun osalta nämä olivat hyvin konkreettisia syitä ja tilannekuvauksia, miksi henkilö koki jonkun tilanteen tunnerikkaana ja miksi ei.

Kokemuskartan palvelupolku kuvaa kokoavan yleiskokemuksen polun eri vaiheista. Nämä ovat ikään kuin tunnekokemuksia, joita henkilölle eri vaiheissa nousi. Tunnepolkua kuvatessa on lopussa yhteenveto eri vaiheista ja tilanteista perustuen polun tunnekokemuksiin ja niihin liittyviin toimintoihin sekä syihin. Yhteenvedon tarkoituksena on tiivistää hyvin yleisellä tasolla eri tapahtumakokonaisuuksien pääasiat. Tavoitteena yhteenvedoissa on painottaa asioita, jotka ovat jatkokehityksen kannalta merkittäviä.

Mahdollisuuksien ja kehitysideoiden alle kerättiin tutkimusvaiheiden aikana nousseita ajatuksia ja ideoita. Erityisesti aktiivien ja Animalian toimiston antamat kehitysideat olivat tärkeä saada esille, koska tutkimusta ja muotoiluprosessia ei tämän tutkimuksen osalta jatkettu konseptien ja ratkaisujen luomiseen asti. Tunnepolun tarkoituksena yleisesti olisi, että sen pohjalta voisi luoda design drivereita ja ideoita uusia mahdollisuuksia aina valmiisiin ratkaisuihin asti.

## **8.1 Tunnepolun kokoaminen**

Tässä luvussa kuvataan konkreettisemmin tunnepolun kokoamiseen liittyviä eri osa-alueita, niiden tarkoituksia ja tavoitteita. Jokaisen osa-alueen määrittelyssä on kuvattuna myös esimerkki kuinka sitä hyödynnettiin tapaustutkimuksen luotaimia koostettaessa ja jaoteltaessa.

### 1. Tunnepolun jakaminen eri vaiheisiin

- Vaiheiden tulisi kuvata tunnepolkuun liittyvät tärkeimmät päävaiheet kronologisessa järjestyksessä.
- Erikseen jaoteltuja vaiheita on helpompi tarkastella omina kokonaisuuksinaan ja vaiheistuksen avulla saadaan nopeasti kuva millaisista osioista tunnepolku koostuu.
- Animalian edustaminen tapahtumissa jaettiin kolmeen eri vaiheeseen: ennen tapahtumaa, tapahtumassa ja tapahtuman jälkeen.

### 2. Järjestyksen rooli

- Tarkoituksena on selvittää miten itse järjestö osallistuu tunnepolun eri vaiheissa.
- Tavoitteena on saada kuva millaisissa tilanteissa ja toimissa järjestö on mukana toiminnassa ja miten se mahdollisesti vaikuttaa tapahtumien kulkuun ja tunnekokemuksiin.
- Animalian tapauksessa heidän toimistonsa esimerkiksi toimittaa tapahtumissa tarvittavia materiaaleja ja antaa ohjeistusta.

### 3. Toiminnan kuvaaminen

- Tarkoituksena on kuvata neutraalisti mitä käytännössä tarkasteltavassa kohteessa tapahtuu yleisellä tasolla.
- Tavoitteena on erilaisten toimien kuvaamisella saadaan konkreettisempi kuva millaisista asioista tarkasteltava tapahtuma koostuu.
- Toimintaa kuvaamalla on myös helpompi paikantaa, milloin koetaan kriittisimmät tunnekokemukset.

- Animalian tunnepolkua luodessa kuvattiin esimerkiksi tapahtuman suunnitteluun kuuluvia vaiheita ilmoittautumisesta suunnitteluun ja aina tarvittavien tavaroiden kokoamiseen.

#### 4. Koetut tunnekokemukset

- Tarkoituksena on löytää ja määritellä toiminnan vaiheet, joissa koetaan tunteita, olivat ne sitten positiivisia tai negatiivisia.
- Mitä selkeämmin tunteet on kuvattu, sitä helpompi niitä on ymmärtää ja tulkita.
- Tavoitteena on saada kattava kuva eri tunteista, joita henkilöt kokevat eri toimintoihin ja vaiheisiin liittyen.
- Animalian tapauksessa esimerkiksi suunnitteluvaiheesta korostui stressi ja odottava tunne sekä tapahtuman jälkeen väsymys ja tyytyväisyys.

#### 5. Koettujen tunnekokemusten aiheuttajat

- Tarkoituksena on selvittää mitkä asiat ja tapahtumat tarkalleen aiheuttavat juuri nämä koetut tunnekokemukset.
- Tavoitteena on purkaa tunnekokemuksen ja toiminnan välinen yhteys.
- Tunnekokemuksen aiheuttajat ovat aina tärkeä kuvata, jotta tunnekokemusta voidaan syvemmin ymmärtää ja toimintaa tämän kautta kehittää.
- Suunniteltaessa tapahtumaa Animalian aktiivit kokivat esimerkiksi stressiä kiireen ja asioiden epäselvyyden vuoksi.

#### 6. Yhteenveto

- Tarkoituksena on koostaa ja tiivistää eri vaiheiden ja tunnekokemusten pohjalta oleelliset pääkohdat.
- Tavoitteena on, että tämän yhteenvedon pohjalta selviää eri tilanteiden pääkohdat tulevaisuuden kehitystyötä ajatellen.
- Animalian tapauksessa esimerkiksi ennen tapahtumaa nousi eniten esille suunnittelun organisoinnin epäselkeyden aiheuttama stressi.

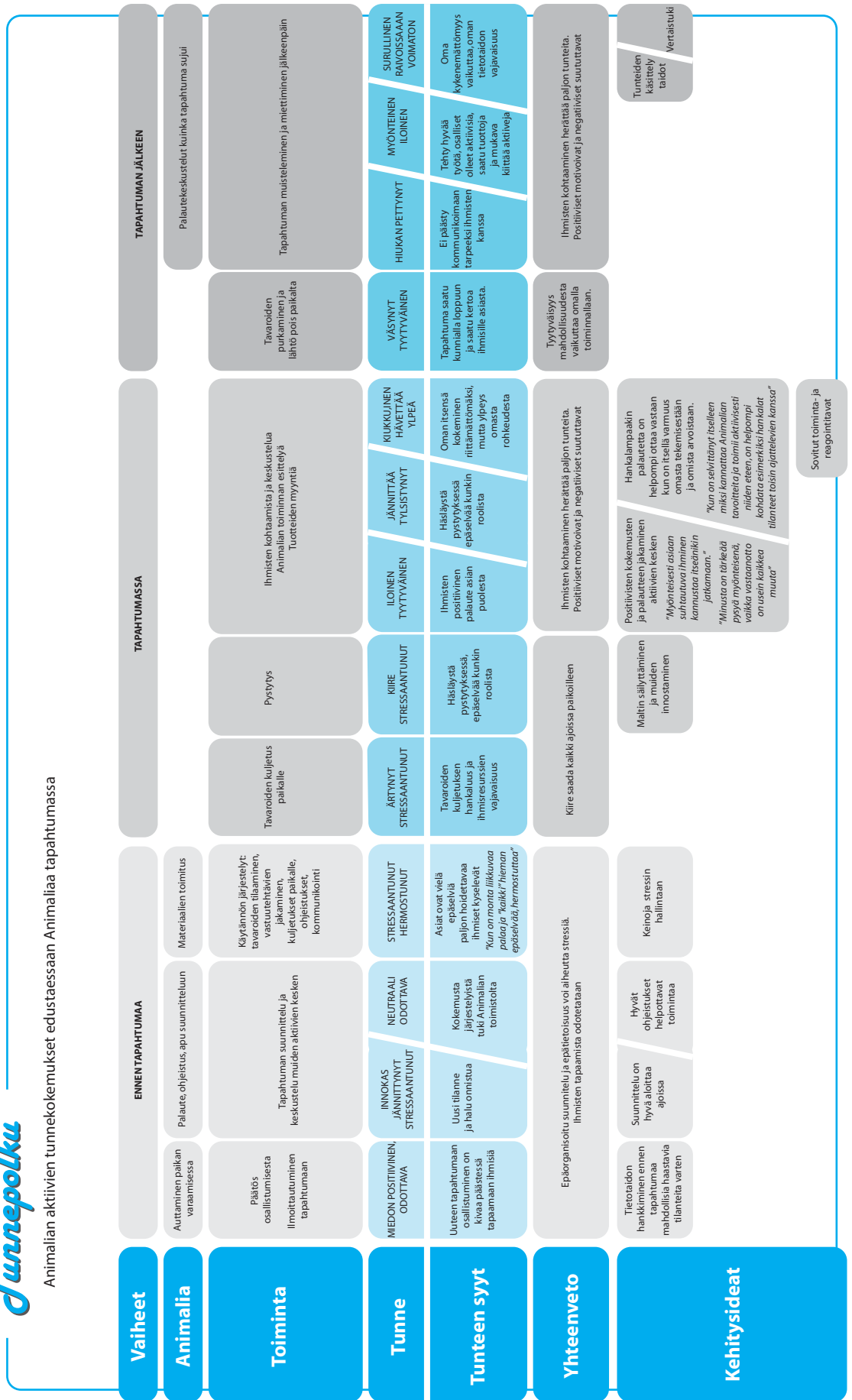
## 7. Kehitysideat ja mahdollisuudet

- Tarkoituksena on koostaa yhdessä aktiivien kanssa tunnepolun rakentamisen yhteydessä syntyneet mahdollisuudet ja ideat.
- Tavoitteena on, että nämä kehitysideat ja mahdollisuudet ohjaavat osaltaan kehitystä eteenpäin ja antavat näin myös käyttäjille/aktiiveille jo tässä vaiheessa äänen.
- Animalian tapauksessa esimerkiksi aktiivit antoivat kehitysideoita luotaimien tehtävien kautta.



# Tunnepolku

Animalian aktiivien tunnekokemukset edustaessaan Animaliaa tapahtumassa



Sovitut toiminta- ja reagointitavat

Kuva 2. Tunnepolku Animalian aktiivien ollessa edustamassa tapahtumassa

## 9. PERSOONAT

Luotaimia läpikäydessä erottui selkeästi vastanneissa jakoa kahteen eri profiiliin tunnekokemustensa perusteella. Toiset kokivat eniten tunnekokemuksia tapahtumaa järjestäessään ja toiset taas kokivat eniten tunnekokemuksia ihmisiä kohdatessaan. Aktiivien profiilit määriteltiin myös jakautuvan henkilöihin, jotka tekevät ja suorittavat paljon, sivusta mielipiteensä kommentoiviin, tunteellisiin henkilöihin, hiljaisiin puurtajiin sekä henkilöihin, jotka kyseenalaistavat toimintaa.

Persoonien luonnin taustalla oli kehittää profiileja henkilöistä, joiden panos ja tapa toimia voisivat hyödyttää järjestöä luotaimista nousseiden haasteiden ratkaisuisissa. Persoonien tarkoituksena olisi olla myös työkalu järjestölle tunnistamaan tietynlaisia henkilöitä toimijoistaan ja tätä kautta hyödyntää heidän vahvuuksiaan toiminnan kehittämiseen. Seuraavissa kappaleissa kuvataan eri persoonat, jotka luotiin pohjautuen luotaimista nousseiden haasteiden kehittämiseksi.

Nämä persoonakuvaukset eivät millään tavoin sulje toisiaan pois ja aktiivi voi löytää itsestään kaikki nämä puolet. Tarkoituksena persoonissa oli havainnollistaa olemassa olevien resurssien uudelleen kanavointia. Tarkoituksena oli myös kannustaa aktiiveja esimerkiksi antamaan kehitysideoita ja jakamaan positiivisia kokemuksiaan, koska ne antavat myös muille aktiiveille motivaatiota toimintaan.

### ***9.1 Positiivisuuden viestinviejät***

Animalian toiminnan kehittämisen kannalta yhdeksi olennaiseksi asiaksi nousi positiivisen palautteen jakaminen muiden jäsenten kanssa. Monesti keskitytään vain negatiivisiin tuntemuksiin, ajatuksiin ja palautteisiin, joten positiivisuuden ylläpitoa ja muistuttamista kaivataan. Positiiviset viestinviejät jakavat positiivisia palautteita, joita ovat saaneet ihmisiltä Animaliaassa toimimisestaan. He kertovat kehityssaskelista, joita on tapahtunut eläinten hyvinvoinnin kannalta Animalian

toimesta ja toimivat yleisesti muiden kannustajina sekä hyvän mielen levittäjinä. He voivat olla myös tukena ja inspiraationa henkilöille, jotka kokevat esimerkiksi ihmisten negatiivisen palautteen kovin raskaana.



*Kuva 3. Positiivisen viestinviejän persoonakuva*

## **9.2 Toimintaa vetävät**

Luotaimien tulosten perusteella stressiä koettiin, kun tapahtumaa järjestäessä asiat ja kommunikointi olivat epäselviä. Toimintaa vetävät ovatkin persoonana kokeneita ja tehokkaita henkilöitä, jotka osaavat viedä esimerkiksi tapahtuman järjestämistä eteenpäin ja delegoida tehtäviä tasapuolisesti muille. Heillä on langat käsissään ja he osaavat olla stressaamatta tilanteesta liiaksi. Toimintaa vetävät ovat myös henkilöitä joihin muut aktiivit luottavat sekä henkilönä, että kokemuksen tuoman tietotaidon vuoksi. Heillä hyvinä aisapareinaan ovat luotettavat ja aktiiviset henkilöt, jotka tekevät heille annetun tehtävän sovitusti.



*Kuva 4. Toimintaa vetävän persoonakuva*

### **9.3 Kyseenalaistajat ja uuden ideoijat**

Toiminnan kyseenalaistajat ja muut rohkeasti mielipiteensä julki tuovat henkilöt voivat rakentavalla kritiikillä ja konkreettisilla kehitysideoilla viedä toimintaa eteenpäin. He miettivät syvällisemmin ja tarkemmin kehitysideoita kritisoimilleen asioille. Rakentavan ja hyvin perustellun kritiikin sekä uusien ideoiden avulla kyseenalaistajat voivat kehittää järjestön toimintaa ja kannustavat samalla myös muita ideoimaan uusia tapoja tehdä asioita.



*Kuva 5. Kyseenalaistajan ja uuden ideoijan persoonakuva*

## 10. JOHTOPÄÄTÖKSET JA LOPPUPOHDINTA

Tämän tutkielman pääasiallisena tutkimuskysymyksenä oli 'Miten Animalian aktiivien tunnekokemuksia voidaan palvelumuotoilun keinoin ja menetelmin tutkia?'. Ensimmäiseksi tämän osalta lähdettiin kartoittamaan miten tunnekokemuksia oli järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa määritelty aiemmissa tutkimuksissa. Tämän kautta nousivat aihealueet ja teemat, joihin tapaustutkimuksen vastauksia myöhemmin verrattiin. Tunnekokemusten käsittelyä muotoilussa kuvattiin perustuen aiempiin tutkimuksiin, pohtien samalla kuinka esiin nousseita asioita voisi soveltaa järjestötoimijoiden tunnekokemusten tutkimiseen.

Palvelumuotoilun menetelmät valikoituivat tapaustutkimuksen vaiheiden edetessä, aina tutkittavan aiheen mukaan. Ensimmäiseksi oli tarpeen selvittää, taustakartoitusmaisesti ja mahdollisimman yleisesti Animalian aktiivien eri toimia, arvostuksia, motiiveja ja tunnekokemuksia. Tarkoituksena oli myös löytää aihealueita, jotka herättävät aktiiveissa eniten tunnekokemuksia ja perehtyä näihin tarkemmin ja syvällisemmin seuraavan menetelmän avulla. Taustakartoitukseen valikoitui kysely, koska sen avulla oli mahdollista tavoittaa aktiiveja mahdollisimman laaja joukko eri paikkakunnilta. Kyselyn vastauksien perusteella nousi yksi osa-alue, joka herätti eniten tunnekokemuksia aktiiveissa, sekä puolesta, että vastaan. Tämä osa-alue oli Animalian edustaminen tapahtumissa, jota lähdettiin tutkimaan luotaimia hyödyntäen. Luotaimet valikoituivat koska aktiiveja haluttiin tavoittaa eri paikkakunnilta ja koska luotaimet menetelmänä mahdollistavat syväluotaavamman kuvan henkilön ajatuksista ja tunteista.

Luotaimien analyysimenetelmää pohtiessa oli tarkoitus hyödyntää ensin ainoastaan kokemuskarttaa, mutta siitä muodostuikin myöhemmin tunnepolku, jonka taustana on kokemuskartan lisäksi palvelupolku. Tapahtumassa edustaminen soveltui eri vaiheineen ja tuokioineen hyvin palvelupolkumaisen työkalun aineistoksi. Persoonien fokus ja tarkoitus muokkaantui tunnepolun vastauksien pohjalta.

Tutkimuksessa edettiinkin siis aina tutkittava aihe edellä, miettien siihen parhaiten soveltuvaa menetelmää. Järjestötoiminta ja sen aktiivit olivat sen verran uusi aihealue, että olisi ollut hyvin vaikea jo etukäteen määritellä käytettävät menetelmät. Palvelumuotoilun keinona ollut muotoiluajattelu, ihmiskeskeisen ja empaattisen muotoilun teemoineen, valikoitui sen sovellettavuuden vuoksi. Ihmiskeskeisyys ja empaattisuus eivät ole sidoksissa ainoastaan palvelun kontekstiin, vaan soveltuvat esimerkiksi järjestön aktiivien tutkimiseen.

Ensimmäisenä alakysymyksenä oli 'Millaisia tunnekokemuksia aktiivit kokevat järjestötoiminnassaan ja miksi?'. Kyselyn ja luotaimien perustella pyrittiin kartoittamaan mahdollisimman kattavasti aktiivien kokemia erilaisia tunnekokemuksia, sekä löytämään näihin syitä. Tunnepolku, luotaimien analyysimenetelmä, auttoi omalta kohdaltaan ymmärtämään ja havainnollistamaan millaisia tunnekokemuksia aktiivit kokevat eri tilanteissa ja mistä nämä tunnekokemukset syntyvät. Aktiivit kokivat tunteita hyvin laajasti positiivisesta negatiiviseen.

Toinen alakysymys oli 'Miten aktiivien tunnekokemuksia voidaan havainnollistaa tunnepolun keinoin?'. Tunnepolussa havainnollistettiin Animalian aktiivien edustamista tapahtumissa ja sen aikana nousseita tunnekokemuksia. Kuten aiemmin todettiin, valikoitui tunnepolku käytettäväksi vasta luotaimien analyysimenetelmää kartoittaessa. Tunnepolku rakentuu palvelupolusta ja kokemuskartasta, toimien näin parhaiten jonkin tapahtumaketjun ja sen aikana nousseiden tunnekokemusten kartoittamiseen. Luotaimien tulokset jaoteltiin tunnepolussa oleviin eri vaiheisiin ja osa-alueisiin, keskittyen erityisesti tunteiden ja niiden syiden havainnollistamiseen. Tunnepolun tarkoituksena onkin jaotella tutkimusaineisto tunnepolkuun kuuluvien osa-alueiden alle. Näitä ovat vaiheet, toiminta, tunne, tunteen syyt, yhteenveto ja kehitysideat. Lähtökohta ja pääfokus ovat aina tunnekokemuksissa ja niihin liittyvissä syissä ja seurauksissa.

Voimaantumisen, osallisuuden ja sitoutumisen tunteet ovat järjestötoiminnassa

tärkeitä ja tavoiteltavia, koska näiden teemojen alle rakentuvat merkittävimmät järjestötoimintaan mukaan lähtemiseen ja siinä pysymiseen vaikuttavat tunnekokemukset ja motivaatiot. Näiden teemojen peilaaminen Animalian aktiivien tunnekokemuksiin ja motivaatioihin, sekä vastaavuuksien havainnoiminen, antoi kuvaa miten Animalian aktiivien tunnekokemukset ja motivaatiot vastaavat aiemmin tutkimuksia. Voidaan myös arvioida kokevatko Animalian aktiivit voimaantumista, osallisuuden tunteita sosiaalisten kontaktien ja yhteisöllisyyden kautta sekä kuinka sitoutuneita he ovat.

Ihmisten kokiessaan itsensä voimaantuneiksi, osallistuvat he järjestön toimintaan pitkäjänteisemmin ja aktiivisemmin. (Rantala 2011, 13) Voimaantuneisuuden saavuttaneella henkilöllä on myös halu yrittää parhaansa ja hän haluaa ottaa vastuuta yhteisönsä muiden jäsenten hyvinvoinnista. (Siitonen 1999, 61) Voimaantunut henkilö asettaa ja pyrkii saavuttamaan päämääriä sekä tuntee toiveikkuutena tulevaisuutta kohtaan. (Siitonen 1999, 88) Itsetunto kasvaa kun henkilö kokee tekevänsä hyvää. (Morrow-Howell & Hong & Tang 2009, 99) Järjestötoimintaan lähtemiseen yleisesti motivoivimpia tekijöitä ovat halu auttaa ja vaikuttaa. Animalian aktiiveille nämä tuottivatkin eniten voimaantumisen kokemuksia. Aktiiveilla on mahdollisuus edistää henkilökohtaista arvomaailmaa tukevaa toimintaa konkreettisesti vaikuttaen. He saavat olla äänenä eläimille ja edistää niiden hyvinvointia ja oikeuksia. Tämä luo myös toivoa tilanteen parantumisesta ja tuo aktiiville tämän kautta hyvänolon ja voimaantumisen tunnetta.

Järjestötoiminnan kautta voi tavata uusia ihmisiä ja löytää ystäviä, mikä saattaa olla monelle tärkein seikka lähteä toimintaan mukaan. Ihminen haluaa osallistua ja olla mukana. (Harju 2003, 40, 71) Järjestötoimintaan ajavista motivaatioista sosiaalisuus on yksi merkittävimmistä ja tämä toistui myös Animalian aktiivien kesken. Osallistuminen yhteisölliseen toimintaan ja sen tuomat sosiaaliset kontaktit olivat Animalian aktiiveille, auttamisen halun jälkeen, toimintaan motivoivin tekijä. Ison, samanhenkisen joukon tuoma voima ja mahdollisuus olla siinä mukana sekä uusien, samanhenkisten ystävien löytäminen koettiin merkittäväksi.



Ihmisten sitoutuminen riippuu kuinka tavoittelemisen arvoisena ja merkittävänä he pitävät kyseessä olevaa tavoitettaan. (Siitonen 1999, 103) Sitoutumista vahvistavia tekijöitä ovat keskinäinen tuki, kannustava ilmapiiri, yhdessä oppiminen ja arvostus. Sitoutumista lisää myös vahva voimaantumisen tunne. (Siitonen 1999, 107) Sitoutumisen kannalta merkittävää on myös positiivisten kokemusten saaminen vapaaehtoistoiminnasta. (Morrow-Howell & Hong & Tang 99, 2009) Animalian aktiiveille sitoutumista luovien voimaantumisen ja osallisuuden kokemisen lisäksi positiivisia tunnekokemuksia syntyy uuden oppimisesta ja onnistumisen tunteista. Järjestön toiminnan jatkuvuuden kannalta toimintaan sitoutuminen on merkittävää, ja aktiivien positiivisten sekä negatiivisten tunnekokemusten tunnistaminen on tämänkin vuoksi tärkeää.

## **10.2 Pohdinta**

Palvelumuotoilun menetelmät itsessään onnistuivat yllättävän hyvin sekä toteutuksen, että vastausten osalta. Lähtökohtana oli käyttää menetelmiä tilanteiden ja ihmisten tutkimiseen, välittämättä liikaa epätyypillisemmästä kontekstista verraten palvelun tutkimukseen. Palvelumuotoilun keinot ja erityisesti palvelumuotoiluajattelun ihmiskeskeisyys ja empaattisuus soveltuivat mainiosti järjestön aktiivienkin tutkimiseen. Varsinaisia tunnekokemuksiin keskittyviä muotoilun menetelmiä ja keinoja ei käytetty, koska ne eivät tässä tapauksessa olleet tarpeeksi sovellettavissa aiheeseen.

Luotaimet voivat tosin keskittyä tunnekokemusten syvällisempään tutkimiseen, kuten tässäkin tapauksessa. Palvelumuotoilun menetelmistä kysely ja luotaimet sekä näiden analyysimenetelmät affinity diagram ja tunnepolku toimivat hyvin. Kaikki nämä menetelmät ovat riippumattomia siitä, onko tutkimuksen kohteena palvelu tai jokin muu tapahtuma. Animalian edustaminen tapahtumassa oli selkeä eri vaiheista koostuva prosessi, joten sitä oli helppo tarkastella palvelupolkumaisen menetelmän kautta. Tunnepolun soveltaminen palvelupolusta ja kokemuskartasta oli hyvin mielekästä. Se ajoi hyvin asiansa nostaessaan esille tunnekokemuksia ja niiden syitä erilaisissa tilanteissa.

Tunnepolkua olisi voinut vielä kehittää ainakin visuaalisempaan suuntaan käyttäen esimerkiksi infografiikkaa.

Sekä kyselyyn, että luotaimiin vastanneet olivat positiivisen avoimia ja kertoivat millaisia tunnekokemuksia olivat kokeneet ja miksi. Kyselyn ja luotaimien avulla saatiin myös selvitettyä Animalian aktiivien kokemat suurimmat tunnekokemukset ja näihin syyt.

Yhteistyö Animalian kanssa sujui alusta loppuun täysin moitteettomasti ja sain heiltä apua ja tukea aina sitä tarvittaessa. Tästä oli suuri hyöty, koska aihepiiri oli monella tapaa poikkeava verraten aiempiin kaupallisempiin muotoiluprojekteihin joissa olin ollut mukana. Järjestötoimintaan ja vapaaehtoistoimintaan tutustuminen oli hyvin antoisaa. Koin myös itse mielihyvää ja palkitsevuuden tunnetta pystyessäni omalla työpanoksellani antamaan järjestö- ja vapaaehtoistoiminnalle jotain.

## Lähteet

Anttila, Pirkko, 2005. Ilmaisu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Akatiivi Oy: Hamina

Asola, Aki, 2007. Opi Perusasiat – Kansalaisvaikuttamisen tyylit ja keinot. Ylikahri Ville (toim.), 2007. Kuinka maailmaa muutetaan? Kansalaisvaikuttajan opas. I-print Oy: Seinäjoki.

Clary, E. Gil, Snyder, Mark, Ridge, D. Robert, Copeland, John, Stukas A. Arthur, Haugen Julie & Miene Peter, 1998. Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. Journal of Personality and Social psychology, Vol.74, Issue 6, 1516-1530.

Demir, Erdem & Desmet, Pieter. M. A. & Hekkert, Paul, 2008. Appraisal Patterns of Emotions in User Product Interaction. 6<sup>th</sup> International Conference on Design & Emotion: Hong Kong.

Demir, Erdem & Desmet, Pieter M. A. & Özkaramanlı, Değer, 2010. How to Design for Emotions. Experiences in a Course. 7<sup>th</sup> International Conference on Design & Emotion: Chicago.

Desmet, Pieter & Dijkhuis, Eva, 2003. A Wheelchair can be Fun. A Case of Emotion-driven Design. DPPI '03 Proceedings of the 2003 international conference on Designing pleasurable products and interfaces. ACM: New York, p. 22-27.

Fokkinga, Steven & Desmet, Pieter & Hoonhout, Jettie, 2010. The dark side of enjoyment. Using negative emotions to design for rich user experiences. 7th International Conference on Design & Emotion: Chicago.

Hakio, Kirsi & Mattelmäki, Tuuli & Jyrämä, Annukka, 2015. Muotoiluharjoituksia: Palveluiden yhteissuunnittelua verkossa. Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.), 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Unigrafia Oy: Helsinki.

Harju, Aaro, 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Dark Oy: Vantaa.

Harju, Aaro, 2007. Aarre loistamaan. Harju Aaro (toim.), 2007. Kansalaistoimintaan kätkeyty aarre. Painotalo Casper: Espoo.

Harju, Aaro, 2010, Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Satakunnan painotuote.

Jyrämä, Annukka, Mattelmäki, Tuuli, 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Unigrafia Oy: Helsinki.

Jäppinen, Tuula & Sorsimo, Jussi, 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Miettinen, Satu (toim.), 2014. Muotoiluajattelu. Tammerprint Oy: Tampere.

Kälviäinen, Mirja, 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa. Miettinen, Satu (toim.), 2014. Muotoiluajattelu. Tammerprint Oy: Tampere.

Lepola, Siina, 2012. "Maailma muuttuu päivä kerrallaan"- Narratiivinen tutkimus vapaaehtoistyöntekijöiden positiivisten kokemusten mahdollistumisesta Kirkon Ulkomaanavun toiminnassa. Johtamisen ja kansainvälisen liiketoiminnan laitos, pro gradu tutkielma. Aalto Yliopiston Kauppakorkeakoulu: Helsinki.

Mager, Birgit, 2009. Service design as an emerging field. Miettinen, Satu & Koivisto, Mikko (toim.), 2009. Designin Services with Innovative Methods. Otava Book Printing Ltd: Keuruu.

Mattelmäki, Tuuli, 2006. Design Probes. Gummerus Printing: Vaajakoski.

Mattelmäki, Tuuli, 2015. Palvelumuotoilun esimerkkejä. Jyrämä, Annukka, Mattelmäki, Tuuli (toim.), 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Unigrafia Oy: Helsinki.

Miettinen, Satu (toim.), 2014. Muotoiluajattelu. Tammerprint Oy: Tampere.

Miettinen, Satu, 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Miettinen, Satu (toim.), 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tammerprint Oy: Tampere.

Mitchell, Mark Andrew & Yates, Donald, 1996. How to attract the best volunteers?. Nonprofit world, Jul/Aug 96, Vol. 14, Issue 4, 47-48.

Morrow-Howell Nancy, Hong Song-lee & Tang Fengyan, 2009. Who benefits from volunteering? Variations in perceived benefits. The Gerontologist, Vol. 49, Issue 1, 91-102.

Norman, Don, 2002. Emotion & Design. Attractive things work better. Preview of Norman's book, p. 36-42.

Nurkka, Pia, 2008. The role of values and emotions in user experience. 6th International Conference on Design & Emotion: Hong Kong.

Nylund Marianne & Yeung Anne Birgitta (toim.), 2005. Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino: Tampere.

Rantala, Heidi, 2011. Uudenmaan ympäristösuojelupiirin jäsenkysely toimintaan osallistumisesta. Kestävän kehityksen ko. lopputyö. Laurea Ammattikorkakoulu: Hyvinkää.

Repo, Heli, Seppälä, Johanna, Virtanen, Ilkka, 2004. Tunteiden tutkiminen yksilön ymmärtämisen apuvälineenä. Tampereen teknillinen yliopisto: Tampere.

Siitonen, Juha, 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto: Oulu.

Spector, Paul E. & Fox, Suzy, 2002. An emotion-centered model of voluntary work behavior. Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, p. 269-292.

Stickdorn, Marc & Scheider, Jakob, 2010. *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. BIS Publishers: Amsterdam.

Suri, Fulton J, 2004. Design expression and human experience: evolving design practice. McDonagh, Deana & Hekkert, Paul & van Erp, Jeroen & Gyi, Diane (toim.), 2004. *Design and Emotion. The Experience of Everyday Things*. Antony Rowe Ltd: Chippenham, Wiltshire.

Thoits, Beggy A. & Hewitt, Lyndi N., 2001. Volunteer work and well-being. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.42, Issue 2, June 2001, 115-131.

Van Gorp, Trevor & Adams, Edie, 2012. *Design for Emotion*. Morgan Kaufman: USA.

Wilson, Aubrey & Pimm, Gina, 1996. The tyranny of the volunteer: the care and feeding of voluntary workforces, *Management decision*, Vol. 34, Issue 4, 24-40.

Yeung, Anne Birgitte, 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa –ihanteita vai todellisuutta?, *Sosiaali ja terveystieteiden yhdistys YTY ry*: Helsinki.

Verkkolähteet:

Adaptive Path's guide to experience mapping, julkaistu elokuu 2013  
<http://mappingexperiences.com/>  
20.2.2015

Animalian internetsivut  
[www.animalia.fi](http://www.animalia.fi)  
16.3.2015

Anttila, Pirkko, 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta.  
[http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/01\\_tutkimusprosessi/02\\_tutki\\_tutki\\_taito\\_ja\\_tiedon\\_hankinta/09\\_tutkimusmenetelmat/21\\_survey\\_eli\\_kyselytykky\\_selyt](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutki_tutki_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/21_survey_eli_kyselytykky_selyt)  
23.4.2015.

Moritz, Stefan, 2005. Service Design. Practical access to an evolving field.  
Köln International School of Design: Köln.  
[http://stefan-moritz.com/\\_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf](http://stefan-moritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf)  
25.4.2015

Scharpnick, Matthew, 28.03.2013. A New Trend in Design Can Help Charities Do Better Work. blogikirjoitus.  
<http://philanthropy.com/blogs/redesigning-good/2013/03/28/a-new-trend-in-design-can-help-charities-do-better-work/>

Vilkkä, Hanna, 2005. Tutki ja kehitä.  
<http://hanna.vilkkä.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehittä.pdf>  
23.4.2015.

# Kysely Animalian aktiivisille toimijoille heidän tunnekokemuksistaan vapaaehtoistyössään

## 1. Sukupuoli:

- mies
- nainen
- muu

## 2. Ikä:

- alle 20
- 20-30
- 30-40
- 40-50
- 50-60
- 60-70
- yli 70

## 3. Asuinpaikkakuntasi:

## 4. Kauanko olet ollut Animalian aktiivinen toimija?

## 5. Mikä sai sinut lähtemään mukaan aktiiviseen toimintaan Animaliaassa?

## 6. Mihin näistä olet osallistunut jäsenoimintasi aikana Animaliaassa?

- Jäsenkokoukset
- Animalian edustaminen tapahtumissa

- Animalian edustaminen messuilla
- Kouluvierailut
- Sanan levittäminen mediassa
- Lipaskeräykset
- Ravintolapäivän kahvilat
- Leivosmyyjäiset
- Tukikeikat
- Jokin muu hyväntekeväisyystilaisuus, mikä?
- Oman ammattiosaamisesi hyödyntäminen järjestön hyväksi
- Yhteiset illanvietot
- Leirit
- Koulutukset
- Opintoretket
- Jokin muu, mikä?

**7. Arvota nämä omien kokemustesi perusteella mieluisasta epämieluisaan asteikolla 1-5, niin että 1 on mieluisa ja 5 epämieluisa.**

	1	2	3	4	5
Jäsenkokoukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Animalian edustaminen tapahtumissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Animalian edustaminen messuilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kouluvierailut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanan levittäminen mediassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipaskeräykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravintolapäivän kahvilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leivosmyyjäiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tukikeikat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu hyväntekeväisyystilaisuus, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman ammattiosaamisesi hyödyntäminen järjestön hyväksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteiset illanvietot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leirit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintoretket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**8. Mitkä näistä ovat aiheuttaneet sinulle eniten haasteita?**

- Jäsenkokoukset
- Animalian edustaminen tapahtumissa
- Animalian edustaminen messuilla
- Kouluvierailut
- Sanan levittäminen mediassa
- Lipaskeräykset
- Ravintolapäivän kahvilat
- Leivosmyyjäiset
- Tukikeikat
- Jokin muu hyväntekeväisyystilaisuus, mikä?
- Oman ammattiosaamisesi hyödyntäminen järjestön hyväksi
- Yhteiset illanvietot
- Leirit
- Koulutukset
- Opintoretket
- Jokin muu, mikä?

**9. Mitkä näistä olet kokenut palkitsevimmiksi?**

- Jäsenkokoukset
- Animalian edustaminen tapahtumissa
- Animalian edustaminen messuilla
- Kouluvierailut
- Sanan levittäminen mediassa
- Lipaskeräykset
- Ravintolapäivän kahvilat
- Leivosmyyjäiset
- Tukikeikat
- Jokin muu hyväntekeväisyystilaisuus, mikä?
- Oman ammattiosaamisesi hyödyntäminen järjestön hyväksi
- Yhteiset illanvietot
- Leirit
- Koulutukset
- Opintoretket
- Jokin muu, mikä?

**10. Mihin näistä osallistuessasi saat suurimmat positiiviset tunnekokemuksesi?**

- Jäsenkokoukset
- Animalian edustaminen tapahtumissa
- Animalian edustaminen messuilla
- Kouluvierailut
- Sanan levittäminen mediassa
- Lipaskeräykset
- Ravintolapäivän kahvilat
- Leivosmyyjäiset
- Tukikeikat
- Jokin muu hyväntekeväisyystilaisuus, mikä?
- Oman ammattiosaamisesi hyödyntäminen järjestön hyväksi
- Yhteiset illanvietot
- Leirit
- Koulutukset
- Opintoretket
- Jokin muu, mikä?

**11. Kuvaile millaisia tunteita koet sekä millaisesta tilanteesta/asiasta nämä tunnekokemukset syntyvät.**

**12. Mihin näistä osallistuessasi saat suurimmat negatiiviset tunnekokemuksesi?**

- Jäsenkokoukset
- Animalian edustaminen tapahtumissa
- Animalian edustaminen messuilla
- Kouluvierailut
- Sanan levittäminen mediassa
- Lipaskeräykset
- Ravintolapäivän kahvilat
- Leivosmyyjäiset
- Tukikeikat

- Jokin muu hyväntekeväisyystilaisuus, mikä?
- Oman ammattiosaamisesi hyödyntäminen järjestön hyväksi
- Yhteiset illanvietot
- Leirit
- Koulutukset
- Opintoretket
- Jokin muu, mikä?

**13. Kuvaile millaisia tunteita koet sekä millaisesta tilanteesta/asiasta nämä tunnekokemukset syntyvät.**

**14. Mihin näistä osallistuessasi saat vähiten tunnekokemuksia?**

- Jäsenkokoukset
- Animalian edustaminen tapahtumissa
- Animalian edustaminen messuilla
- Kouluvierailut
- Sanan levittäminen mediassa
- Lipaskeräykset
- Ravintolapäivän kahvilat
- Leivosmyyjäiset
- Tukikeikat
- Jokin muu hyväntekeväisyystilaisuus, mikä?
- Oman ammattiosaamisesi hyödyntäminen järjestön hyväksi
- Yhteiset illanvietot
- Leirit
- Koulutukset
- Opintoretket
- Jokin muu, mikä?

**15. Minkä uskot vaikuttavan tunnekokemusten vähyyteen?**

**16. Mihin näistä osallistuessasi olet saanut mieleenpainuvimman muistosi?**

- Jäsenkokoukset
- Animalian edustaminen tapahtumissa
- Animalian edustaminen messuilla
- Kouluvierailut
- Sanan levittäminen mediassa
- Lipaskeräykset
- Ravintolapäivän kahvilat
- Leivosmyyjäiset
- Tukikeikat
- Jokin muu hyväntekeväisyystilaisuus, mikä?
- Oman ammattiosaamisesi hyödyntäminen järjestön hyväksi
- Yhteiset illanvietot
- Leirit
- Koulutukset
- Opintoretket
- Jokin muu, mikä?

**17. Kerro lyhyesti tästä saamastasi muistosta.**

**18. Kuinka hyvin Animalian arvot vastaavat omia arvojasi?**

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Huonosti
- Erittäin huonosti

**19. Mikä motivoi sinua toimimaan aktiivisesti Animaliaassa?**

**20. Mikä voisi saada sinut lopettamaan aktiivisen toiminnan Animaliaassa?**

**21. Mikä voisi helpottaa aktiivista toimintaasi Animaliaassa?**

**22. Haluaisitko auttaa ja osallistua tutkimukseeni myös jatkossa? Jätä yhteystietosi, niin olen sinuun yhteydessä ja kerron lisää. Kiitos paljon!**

Etunimi

Sukunimi

Sähköposti

Puhelin