

Mari Mäenpää

Yhdistystoiminta jäsenten kokemana

Asiakastyytyväisyyskysely Mannerheimin Lastensuojeluliiton
Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsenille

Opinnäytetyö

Syksy 2009

Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalian koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

Tekijä: Mäenpää Mari

Työn nimi: Yhdistystoiminta jäsenten kokemana: Asiakastyytyväisyyskysely Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsenille

Ohjaaja: Aalto Anu

Vuosi: 2009

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 2

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsenet ovat yhdistyksen toimintaan. Lisäksi haluttiin selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat jäsenyyteen sitoutumiseen, miten jäsenet kokevat yhdistyksen tiedottamisen, onko jäsenen perhesuhteella, lasten iällä, lasten määrällä tai lapsen hoitomuodolla vaikutusta palveluiden hyödyntämiseen sekä kokevatko jäsenet palveluiden kehittämisen tarpeelliseksi.

Kvantitatiivisella tutkimusotteella toteutettu tutkimus suoritettiin postikyselyllä. Aineisto kerättiin osittain strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Tutkimukseen osallistui 43 jäsentä. Aineisto käsiteltiin SPSS Statistics 17.0 for Windows -ohjelmalla.

Tulokset osoittivat, että jäsenet ovat yhdistyksen toimintaan melko tyytyväisiä. Tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat: kokevatko jäsenet yhdistyksen toiminnan ja palveluiden vastaavan heidän tarpeisiin sekä tyytyväisyys palveluihin ja yhdistyksen tiedottamiseen. Tärkeimmäksi jäsenyyteen sitoutumiseen vaikuttavaksi tekijäksi nousi toiminnan tukeminen. Tulokset eivät osoittaneet perhesuhteella tai lasten määrällä olevan merkitystä palveluiden hyödyntämiseen. Sen sijaan 0-6-vuotiaiden lasten vanhemmat hyödyntävät eniten palveluita. Enemmistö heistä on lapsen kanssa kotona. Osa jäsenistä koki palveluiden kehittämisen tarpeelliseksi. Vastauksista keskeisimmiksi kehittämisideoiksi nousivat kouluikäisten lasten huomioiminen ja koko perheelle järjestettävän toiminnan lisääminen palveluihin.

Avainsanat: kolmas sektori, asiakkuus, asiakaslähtöisyys, käyttäjälähtöisyys.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health care and Social Work

Degree programme: Degree programme on social work, sosionomi (AMK)

Author: Mäenpää Mari

Title of thesis: Association activity in the voluntary sector: Customer Satisfaction Survey for Mannerheim League for Children in Seinäjoki

Supervisor: Aalto Anu

Year: 2009

Number of pages: 66

Number of appendices: 2

The purpose of this study was to determine how satisfied the Mannerheim League for Child Welfare Seinäjoki local association of members are with the association. In addition, we wanted to find out what factors affect the commitment of membership, how members perceive the information given. Furthermore, we tried to find out whether a member's family situation, children's age, number of children or the form of child care services have any effect on how they use the services. Also we asked whether the members saw any development needs.

We carried out a quantitative research; the survey was conducted with a questionnaire. The material was gathered in part structured questionnaire. The study included 43 replies. The material was processed using the SPSS Statistics 17.0 for Windows.

Results showed that members are quite happy with the association's activities. Determinants of satisfaction are: that the services and activities of the association meet their needs, and their satisfaction with both the services and the information. Membership was the main contributing factor to increased commitment of support for the operation. The results did not show a family relationship or the number of children to be of importance in service use. Our results indicate that most parents of children between 0 to 6 years of age take advantage of the services. Majority of them care for a child at home. Some members felt the need for service developments. Their development ideas focused in activities for school-age children and the increase in activities in organized services.

Keywords: third sector, customer, customer-oriented, user-oriented.

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
JOHDANTO	6
1 SOSIAALI- JA TERVEYSJÄRJESTÖT KOLMANNEN SEKTORIN TOIMIJOITA	8
1.1 Mikä on kolmas sektori?	8
1.2 Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalveluiden järjestäjinä	9
2 MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITTO	10
2.2 MLL paikallisella tasolla	10
2.3 Seinäjoen paikallisyhdistyksen tarjoamat palvelut	11
3 IHMINEN TARVITSEE IHMISTÄ: VERTAISET AUTTAJINA	14
3.1 Vertaistoiminta ja sen merkitys	14
3.2 Vertaistoiminta osana järjestöjen toimintaa.....	15
4 JÄSENET YHDISTYKSEN ASIAKKAITA	17
4.1 Kuka on asiakas?.....	17
4.2 Asiakkuudenhallinta	18
5 ASIAKAS- JA KÄYTTÄJÄKESKEISYYS	20
5.2 Käyttäjälähtöinen kehittäminen	21
5.2 Käyttäjälähtöisen kehittämisen haasteita	22
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	24
6.1 Tutkimuksen kohderyhmä.....	24
6.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	24
6.3 Tutkimusmenetelmä.....	25
6.4 Kyselylomakkeen laadinta	25
6.5 Tutkimuksen toteuttaminen käytännössä.....	27
6.6 Aineiston käsittely	28

7 TUTKIMUSTULOKSET	29
7.1 Kyselyyn vastanneiden jäsenten taustatiedot	29
7.2 Lasten ikäjakauma ja määrä	31
7.3 Lasten hoitomuoto ja hoitoaika	32
7.4 Palveluiden hyödyntäminen sekä siihen vaikuttavia tekijöitä	33
7.5 Yhdistyksen tiedotus	42
7.6 Jäsenyyteen sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä	47
7.7 Kyselyyn vastanneiden jäsenten toiveita yhdistyksen palveluiden kehittämiseksi	52
8 TUTKIMUKSEN VALIDITEETTI JA RELIABILITEETTI	53
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	55
10 POHDINTA	61
LÄHTEET	65
LIITTEET	

JOHDANTO

Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL) Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsenille ei ole aikaisemmin toteutettu asiakastyytyväisyyskyselyä. Yhdistys halusi toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn jäsenilleen kartoittaakseen kuinka tyytyväisiä jäsenet ovat yhdistyksen toimintaan. Yhdistystä kiinnosti mitkä tekijät vaikuttavat jäsenyyteen sitoutumiseen, miten jäsenet kokevat yhdistyksen tiedottamisen, onko jäsenen perhesuhteella, lasten iällä, lasten määrällä tai lapsen hoitomuodolla vaikutusta palveluiden hyödyntämiseen sekä kokevatko jäsenet palveluiden kehittämisen tarpeelliseksi ja miten jäsenet toivoisivat palveluita kehitettävän. Kyselyn pohjalta saatujen tutkimustulosten pohjalta yhdistyksen on tarkoitus arvioida ja kehittää toimintaansa sekä pyrkiä tätä kautta vastaamaan entistä paremmin jäsentensä toiveisiin ja tarpeisiin. Asiakastyytyväisyyskyselyn sekä palveluiden kehittämisen perimmäisenä ajatuksena on vanhojen, jo olemassa olevien jäsenten säilyttäminen, ei niinkään uusien jäsenien haaliminen.

MLL kuuluu sosiaali- ja terveysjärjestöihin ja on kolmannen sektorin toimija. Käsitelen työn teoriaosuudessa ensimmäiseksi sosiaali- ja terveysjärjestöjä kolmannen sektorin toimijoina. Avaan kolmannen sektorin määritelmää ja tarkastelen sen merkitystä kansalaisten tarvitseman tuen tuottajana. Kerron lyhyesti MLL:n perusajuksesta ja toiminnasta sekä valtakunnallisella että paikallisella tasolla. Esittelem lyhyesti Seinäjoen paikallisyhdistyksen tarjoamista palveluista ne, jotka ovat kyselylomakkeessa mukana. Kolmas kappale käsittelee vertaistoimintaa, joka on paljon käytetty toimintamuoto etenkin sosiaali- ja terveysjärjestöjen keskuudessa. Vertaistoiminnan nähdään myös vaikuttavan laaja-alaisesti ihmisten hyvinvointiin ja se on ”käyttäjäläheisempää” toimintaa ilman ammattiauttajia. Myös Seinäjoen paikallisyhdistyksen tarjoamista palveluista moni palvelu/toiminta pohjautuu vertaistoimintaan.

Neljäntenä avaan asiakkaan määritelmää ja sitä, miten jäsenet voidaan nähdä yhdistyksen asiakkaina. Pohdin asiakkuudenhallintaa sekä asiakaslähtöisyyden ja

yhteistyön merkitystä. Käsittelen kappaleessa asiakkuutta, yritystä ja tuotetta. Jäsen voidaan yhtälailla nähdä yhdistyksen asiakkaana kuin ostaja kaupassa kaupan asiakkaana. Yhdistys ei ole yritys, mutta yhtä lailla palveluntarjoaja. Merkittäv in ero on siinä, että yhdistys tarjoaa hyvinvointipalveluita, ei teollisuustuotteita. Kappaleessa viisi käsittelen asiakaslähtöisyyttä ja käyttäjälähtöisyyttä etenkin palveluiden kehittämisessä.

Teoriaosuuden jälkeen siirryn tutkimusmenetelmien ja -tulosten käsittelyyn. Tutkimus toteutettiin postikyselynä MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsenille. Tutkimukseen osallistui 43 yhdistyksen jäsentä. Kyselylomakkeen kysymykset muodostuivat yhdistyksen toiveiden pohjalta. Lähtökohtana oli se, millaista tietoa ja palautetta yhdistys toivoi jäseniltään sekä minkälaisen tiedon saamisen yhdistys koki tärkeäksi palveluiden kehittämisen kannalta. Tutkimustulosten käsittelyn jälkeen arvioin niistä nousseita keskeisimpiä tutkimustuloksia Johtopäätökset -osiossa. Lopuksi pohdin vielä Mannerheimin Lastensuojeluliiton merkitystä hyvinvointipalveluiden tuottajana sekä sosionomin (AMK) valmiuksia ja vahvuuksia toimia MLL:ssa. Lisäksi pohdin vertaistoiminnan merkitystä yhdistyksen jäsenille sekä koko opinnäytetyöprosessia.

1 SOSIAALI- JA TERVEYSJÄRJESTÖT KOLMANNEN SEKTORIN TOIMIJOITA

Sosiaali- ja terveyspalveluita tarjoavat niin julkinen, yksityinen kuin kolmaskin sektori. Julkiseen ja yksityiseen sektoriin kuuluvat toimijat tiedostetaan ja tunnetaan monesti paremmin kuin kolmanteen sektoriin kuuluvat toimijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt, kuten MLL, kuuluvat nimenomaan kolmannen sektorin toimijoihin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen keskeisimpiä tehtäväalueita ovat muun muassa jäsenistön edunvalvonta, vertaistoiminnan sekä vapaaehtoistoiminnan mahdollistaminen ja hyvinvointipalveluiden tuottaminen (Dufva 2003, 17). Tässä luvussa avaan kolmannen sektorin käsitettä ja pohdin kolmannella sektorilla toimivien sosiaali- ja terveysjärjestöjen merkitystä hyvinvointipalveluiden järjestäjinä.

1.1 Mikä on kolmas sektori?

Kolmannen sektorin toimijalla tarkoitetaan toimijaa, joka ei kuulu julkisen tai yksityisen sektorin piiriin. Tällaisilla toimijoilla tarkoitetaan erilaisia järjestöjä, ryhmiä, vertaisryhmiä, kerhoja ja vapaaehtoistoimintaa. Kolmannen sektorin toimijoiden koostuessa niistä toimijoista, jotka pitävät kansalaisia ykkösasiana ja tavarantuotantoa vasta toissijaisena, voidaan puhua myös kansalaissektorista. Toimijat voidaan luokitella tehtävän tai kohderyhmän mukaan (Harju, 2003, 15; Lindström 2003, 4). Kolmannen sektorin toimijalle tyypillisinä piirteinä pidetään yleishyödyllisyyttä, eettisyyttä, voittoa tavoittelemattomuutta ja vapaaehtoisuutta. (Harju 2003, 15.) Yhdistystoiminnan lähtökohtana on tarjota mahdollisuus kansalaisvaikuttamiseen. Tavoitteena on usein vapaa-ajan toiminnan järjestäminen jäsenille. Kolmannen sektorin toimijalle on yleistä olla näkyvillä erilaisten tapahtumien ja toiminnan kautta. (Lindström 2003, 3.)

1.2 Sosiaali- ja terveystajrjestöt hyvinvointipalveluiden jrrjestäjinä

Hyvinvointiyhteiskuntaan liittyy tiiviisti ajatus, että myös muiden kuin julkisen sektorin toimijoiden tulee ottaa vastuuta kansalaisten tarvitseman tuen tuottamisesta. Ajatuksen mukaan julkisen sektorin ei tule vastata yksin tuen tuottamisesta. Tämä on merkinnyt vapaaehtois- ja vertaistoiminnan uudenlaista esiintuloa. Mannerheimin Lastensuojeluliiton perhekahvilat ja -keskukset ovat esimerkki kolmannen sektorin toimijoiden luomista kohtaamisareenoista. Yleensä tälllaisten yhdistysten ja yhteistyöverkostojen areenat ovat kaikille avoimia. Ideoiden pohjalla on usein ollut huoli tietyn ihmisryhmän jäämisestä yksin tai selviytymisestä arjessa. (Lindström 2003,4.) MLL:n perusajatuksena on mahdollistaa äitien ja lapsiperheiden kohtaminen ja välittää tukea lapsiperheiden arkeen monin erilaisin palveluin. (Hokkanen 2003, 254–259; Ruohonen 2003, 44.)

Suomalaisia kansalaisjärjestöjä voidaan kutsua myös yleishyödyllisiksi yhteisöiksi. Tämä kuvaa järjestöjen toiminnan perimmäistä tarkoitusta eli tarkoitusta toimia eri tavoin yleiseksi ja yhteiseksi hyväksi, ilman voiton tavoittelua. Kansalaisjärjestöissä esiintyvä kansalaistoiminta rakentuu Suomessa pääosin sosiaalisuuden varaan ja tulee rakentumaan myös tulevaisuudessa. Näin ollen kansalaistoiminta, joka pohjautuu yhteiseen toimintaan yhteiseksi hyväksi, ei voi rakentua kuin sosiaalisuuden varaan. (Harju 2003, 44–45.)

Kolmas sektori tuottaa palveluita, jotka tukevat ja täydentävät kuntien palvelutarjontaa. Harjun (2003) näkemyksen mukaan kansalaisjärjestöt voivat olla parhaimmillaan oppimisen mahdollistajia, sosiaalisen pääoman tuottajia, yhteisöllisyyden luojia, aktiivisen kansalaisuuden mahdollistajia, kansalaisyhteiskunnan vahvistajia, vapaaehtoistoiminnan ylläpitäjiä, työllistäjiä ja syrjäytymisen ehkäisijöitä. Voidaan siis todeta, että MLL:n kaltaisilla sosiaali- ja terveystajrjestöillä, tai kansalaisjärjestöillä, on todella tärkeä tehtävä hyvinvointipalvelujen jrrjestäjinä (Lindström 2003, 4).

2 MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITTO

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on kansalaisten järjestö, joka edistää lasten ja nuorten kasvua ja kehitystä tasapainoisiksi ihmisiksi. Se edistää lapsiperheiden hyvinvointia tarjoamalla vertaistukea ja luomalla osallistumismahdollisuuksia eri elämäntilanteissa. Se toimii lasten, nuorten ja lapsiperheiden oikeuksien ja etujen hyväksi. MLL:n toimintaa ohjaavat YK:n lapsen oikeuksien sopimus sekä järjestön omat arvot: lapsen ja lapsuuden arvostus, yhteisvastuu, inhimillisyys, suvaitsevaisuus ja ilo. Lapsen etua ajavana liittona MLL kehittää sekä vahvistaa lapsuutta suojelevaa kasvatuskulttuuria. Lasten kasvattamisen ensisijainen vastuu, velvollisuus ja oikeus on vanhemmilla. Vanhemmilla on kuitenkin oikeus saada, ja he tarvitsevat, vahvistusta vanhemmuuteensa. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, [viitattu 20.9.2009].)

MLL:n perustoimintaa on kansalaisvaikuttaminen lapsen parhaaksi. Lasten ja perheiden hyvinvointia ja ympäristöä voidaan muuttaa ja kehittää vain vaikuttamalla asioihin. MLL tarjoaa kaikille mahdollisuuden olla mukana lapsia ja lapsiperheitä koskevassa päätöksenteossa. Liiton toiminta ulottuu sekä valtakunnalliselle että paikalliselle tasolle. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, [viitattu 20.9.2009].) Liitolla on 13 piiriä joiden alaisuudessa toimii yhteensä 565 paikallisyhdistystä (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, [viitattu 18.11.2009].)

2.2 MLL paikallisella tasolla

Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat organisoituneet monella eri tavalla. Osa järjestöistä, kuten MLL, toimii paikkakunnittain paikallisyhdistyksinä (Dufva 2003, 16). Paikallisyhdistystoiminta tarjoaa jäsenille ja muille vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneille osallistumisen mahdollisuuden ja tukee kansalaisten aktiivisuutta omien ja vertaisryhmän etujen ajamisessa. (Dufva 2003, 16.)

Paikallisella tasolla vaikuttaminen on kiinni niistä ihmisistä, jotka haluavat olla mukana rakentamassa hyvää lapsuutta. Vaikuttajia voivat olla niin yksilöt, ryhmät kuin aktiiviset vapaaehtoisetkin. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, [viitattu 20.9.2009].) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden asemasta ja tarpeista saadaan tietoa paikallisyhdistysten kautta syntyvästä arjen tuntemuksesta, lasten, nuorten ja vanhempien kuulemisesta sekä yhteistyöverkostojen tutkimus- ja kehittämisosaamisesta. Tämä tieto toimii pohjana MLL:n tuodessa yhteiskunnalliseen keskusteluun ja päätöksentekoon tietoa lapsiperheiden tilanteesta. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, [viitattu 20.9.2009].)

2.3 Seinäjoen paikallisyhdistyksen tarjoamat palvelut

Seinäjoen paikallisyhdistys kuuluu Pohjanmaan piiriin ja on yksi MLL:n 565 paikallisyhdistyksestä. Jäseniä sillä on tällä hetkellä yli kolmesataa. Yhdistys tarjoaa lapsiperheille useita erilaisia palveluita ja toimintaa. Kerron lyhyesti palveluista ja toiminnoista, jotka olivat mukana jäsenille toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä.

Lapsiparkki. MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistyksen toimitiloina toimii lastenkamari. Lastenkamarilla toteutetaan joka arkipäivä lapsiparkkitoimintaa. Lapsiparkista voi, hoitopaikan varmistamiseksi, varata hoitopaikan etukäteen tai viedä lapsensa hoitoon ilman etukäteisilmoitusta. Enimmäishoitoaikoja on rajattu pienimpien lasten kohdalla. 2-vuotiaasta ylöspäin enimmäisaikaa ei ole. Hinnat määrittyvät lasten määrän ja hoitoajan pituuden mukaan. Jäsenille hinta on edullisempi. Lastenkamarilla työskentelee koulutettu lastenhoitaja. MLL:lla toimii myös hoitajavälitys. Hoitajavälityksen kautta on mahdollisuus saada kotiin koulutettu lastenhoitaja. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Isälapsi-kerho. Isälapsi-kerho kokoontuu Lastenkamarilla kerran viikossa. Nimestä huolimatta kerhoon ovat isien lisäksi tervetulleita myös kummit, vaarit, paapat tai joku muu lapselle tärkeä henkilö. Kerhon ideana on, että siellä käyvät ”isät” ja lapset yhdessä. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Perhekahvila Porinatupa. Perhekahvila Porinatupa toimii Lastenkamarilla kerran viikossa, aamupäivällä kahden tunnin ajan. Perhekahvilassa on lapsille tarjolla leikkiseuraa ja aikuisille juttuseuraa. Lokakuussa yhdistyksen uutena toimintana aloittaa Iltaporinat. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Pallerotorstai. Torstaisin Palleroissa tapaavat äidit ja vauvat. Pallerot on tarkoitettu ajatusten vaihtamiseen yhdessä muiden äitien kanssa sekä ”maailman parantamiseen”. Ryhmälle on varattu aika Lastenkamarilta, mutta se kokoontuu itsenäisesti. Välillä Palleroissa on tarjolla myös ohjattua toimintaa. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Synttäripalvelu. Lastenkamaria voi vuokrata lapsen juhlille juhlatilaksi. Vuokrata voi joko pelkän tilan, jolloin Lastenkamari on käytössä sellaisenaan siellä olevien lelujen kanssa, tai lavastetun tilan, jolloin tila on lavastettu satumetsäksi ja ohjelmasta vastaa rooliasuinen vetäjä. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Teemaillat kuudesluokkalaisten vanhemmille. Murrosikäisten, yläasteelle siirtyvien lasten vanhemmilla on mahdollisuus osallistua aiheita käsitteleviin teemailltoihin kerran kuukaudessa. Käsiteltäviä asioita ovat muun muassa lasten vapaa-aika, yläasteelle siirtyminen ja minä vanhempana. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Vertaistukiryhmä synnytyksen jälkeisen masennuksen kokeneille. Vertaistukiryhmä synnytyksen jälkeisen masennuksen kokeneille on avoin ja tarkoitettu kaikille, joita aihe koskettaa. Ryhmä kokoontuu Lastenkamarille keskustelemaan. Vertaistukiryhmän järjestäjänä toimii Äimä ry (äidit irti synnytysmasennuksesta). (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Värikylpy. Värikylpy on maalaustyöpaja lapsiperheille. Työpajoilla toimii ohjaaja, jonka avustuksella tarkastellaan värejä, tunnustellaan erilaisia materiaaleja ja tehdään itse taidetta. Työpajan tarkoituksena on tukea lapsiperheitä, niin lapsia kuin

vanhempiakin, visuaaliseen ilmaisuun turvallisessa ympäristössä. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Liikunta. Seinäjoen yhdistyksen toimintaan kuuluu useita erilaisia liikuntaryhmiä: satutanssi prinsseille ja prinsessoille, Tarzan ja keiju-liikuntakerho, vauvajumppa noin 0-1-vuotiaille, taaperojumppa noin 1-2-vuotiaille, taaperojumppa noin 2-3-vuotiaille sekä mammajumppa odottaville ja hiljattain synnyttäneille. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

Kirpparinurkka. Lastenkamarilla toimii lastenvaatteiden ja -tarvikkeiden myyntiin tarkoitettu kirpparinurkka, josta jokainen voi varata myyntipaikan. Myyntipaikkoja on yhteensä neljä. (Mannerheimin lastensuojeluliitto, [viitattu 19.9.2009].)

3 IHMINEN TARVITSEE IHMISTÄ: VERTAISET AUTTAJINA

Vertaistoiminnalla nähdään olevan suuri merkitys ihmisten hyvinvointiin ja se liitetään usein osaksi järjestöjen toimintaa. Vertainen on henkilö, joka on elänyt tai elää samanlaisessa elämäntilanteessa ja on kokenut samanlaisia asioita. Vertaisen löytämiseksi ei tarvitse lähteä etsimään erikoisia elämäntilanteita tai koettuja asioita, vertainen voi olla vaikka äiti toiselle äidille. Asioiden jakaminen ja niistä puhuminen on monesti helpompaa sellaisen henkilön kanssa, joka elää tai on elänyt samanlaisessa tilanteessa, ja on tasavertainen kanssasi. Käsittelen tässä kappaleessa vertaistoimintaa, mitä se on ja mikä on sen merkitys. Vertaistoiminnasta voidaan käyttää myös käsitettä vertaistuki. Lisäksi pohdin vertaistoimintaa osana järjestöjen toimintaa tällä hetkellä ja sen haasteista tulevaisuudessa.

3.1 Vertaistoiminta ja sen merkitys

Vertaistuella tarkoitetaan yhteisten kokemusten jakamista. Se on toimintaa, jossa samassa elämäntilanteessa olevat tai samanlaisia elämänkohtaloita läpikäyneet tukevat toisiaan. (Hyväri 2005, 219; Kuuskoski, 2003, 31; Vuorinen & Helasti 1999, 11.) Vertaistuki nähdään oleellisena osana ihmisten jokapäiväistä elämää ja kanssakäymistä. Keskimmäinen ajatus on ihmisten välinen arkinen kohtaaminen, jolloin arjen arvostus korostuu. (Hyväri 2005, 214; Kuuskoski 2003, 31.)

Vertaistoiminnan kivijalka on ajatus, että kukaan ei ole iloineen eikä suruineen yksin. Kokemukset ja niiden jakaminen ovat vertaistuesta puhuttaessa keskeisiä asioita. Vertaistoiminnalla voi olla erityisen suuri merkitys silloin, kun oma tilanne tai itseän lähiesesti liittyvä tilanne aiheuttaa ahdistusta ja pelkoa. Tuen avulla on helpompaa selviytyä tilanteesta ja siihen liittyvistä tunnetiloista kuten pelosta, ahdistuksesta ja stressistä. (Hyväri 2005, 219; Kuuskoski 2003, 31; Vuorinen ym. 1999, 11.) Vuorisen ym. (1999, 12) mukaan vertaistuen ollessa parhaimmillaan se mah-

dollistaa menneen ymmärtämisen, nykyhetken tiedostamisen ja luo toivoa tulevaisuudelle.

Vertaistoiminnan taustalla toimivia arvoja ovat: tasa-arvoisuus, avoimuus, luottamus ja toisen ihmisen kunnioittaminen. Ilman tasavertaisuuden ja osallisuuden kokemusta ei voida puhua vertaistoiminnasta. Vertaisryhmässä jäsenet ovat valmiita yhteistyöhön, ottamaan ja antamaan omasta kokemuksestaan. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen sekä vastavuoroisuuteen ja on aina toimijoidensa näköistä. (Kuuskoski 2003, 31; Vuorinen ym. 1999, 12.)

Vertaistoiminta on kokemuksen ja kokemustiedon hyödyntämistä ja jakamista joko ryhmissä tai kahden kesken (Kuuskoski 2003, 31; Nylund 2005, 203). Olennaista toiminnalle on ajatus siitä, että tietyssä elämäntilanteessa eläneellä sekä tiettyjä asioita kokeneella on asioista asiantuntemusta. Vertaistoiminnasta puhuttaessa voidaan puhua kokemuksellisesta asiantuntijuudesta. Tämä kokemus ja asiantuntemus ovat ainutlaatuista tietoa, eikä sitä voi muulla asiaan perehtymisellä saavuttaa. Vertaistoiminta toteutuu parhaiten vertaistukijoiden itse järjestämässä ja ohjaamissa ryhmissä. Ammattiauttaminen ei voi perustua keskinäiseen tukeen ja kokemukseen. (Hyväri 2005, 214, 219; Kuuskoski 2003, 32; Vuorinen ym. 1999; 12.)

3.2 Vertaistoiminta osana järjestöjen toimintaa

Vertaistoiminta on sosiaali- ja terveysjärjestöjen keskeisimpiä toimintamuotoja. Vertaistoiminta soveltuu hyvin osaksi järjestöjen toimintaa, sillä niiden toiminta perustuu yhdessä tekemiseen ja yhdessä jaettaviin arvoihin ja kokemuksiin. Järjestöjen toiminta kokoaa samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä keskustelemaan, toimimaan ja vaikuttamaan yhdessä. Näin ollen järjestöt tarjoavat ihmisille mahdollisuuden keskusteluun vertaisten kanssa. Vertaistoimintaa sisältävissä ryhmissä, vertaistukiryhmissä, ihmiset jakavat elämänkohtaloita, ongelmia ja yhteisiä elämänvaiheita, niissä saadaan samanhenkisiä ystäviä, aikaa itselle ja piristystä arjen keskelle (Hyväri 2005, 215; Kuuskoski 2003, 32).

Kuuskosken (2003, 34, 38) mukaan vertaistuen mahdollisuuksia ei käytetä sosiaali- ja terveyspalveluissa vielä tarpeeksi hyväksi. Ammattiauttajien piirissä vertaistukea saatetaan jopa vähätellä. Ammattiavun ja vertaistuen ei ole tarkoitus kilpailla vaan toimia toisiaan täydentävinä tuen muotoina. Eriarvoistuvassa ja eriarvoistuvassa yhteiskunnassa kansalaisjärjestöt ovat uuden haasteen edessä. Niiden tehtävä on tarjota ihmisille verkostoja ja mahdollisuuksia yhteiseen tekemiseen ja aitoon yhdessäoloon. Ihmisten lisääntyvä tarve jakaa kokemuksia toisten ihmisten kanssa voi olla merkki siitä, että vertaistoiminnan osuus sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnassa tulee kasvamaan.

4 JÄSENET YHDISTYKSEN ASIAKKAITA

Käsittelen tässä luvussa jäsenyyttä asiakkuutena, yhdistystä yrityksenä ja palvelua tuotteena. On muistettava, että palveluiden ja muiden aineettomien tuotteiden kohdalla tilanne ei ole yhtä selkeä kuin teollisuustuotteiden kohdalla. Hyvinvointipalveluiden tuottamisessa ja toteuttamisessa asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta on tärkeää erottaa erilaisia toimintatapoja. Toimintatapa voi olla palvelu, jota tuotetaan ja tehdään ihmisille heidän auttamisen ja heille antamisen vuoksi sekä heitä varten. Palvelu voi myös olla tekemistä yhdessä ihmisten kanssa, jolloin korostuu yhdessä tekeminen ja taitojen harjaannuttaminen. (Borgman & Packalén 2002, 117.)

4.1 Kuka on asiakas?

Asiakkaan määrittely ei ole yksinkertaista. Yrityksen kannalta katsottuna yrityksen asiakasta voi edustaa useampi henkilö: maksumies, käyttäjä, markkinoija, vaikuttaja, tuotekehittäjä tai ostopäätöksen tekijä. Asiakas voi olla yritys tai yksityinen henkilö. (Hurmerinta-Peltomäki 1997, 53; Rope & Pöllänen 1994, Borgman ym. 2002, 115 mukaan.) Edellisen asiakkuuden määritelmän mukaan jäsen voi olla yhdistykselle maksumies, käyttäjä, markkinoija, vaikuttaja tai tuotekehittäjä. Jäsenyyden aikana jäsentä ei voida nähdä varsinaisesti ostopäätöksen tekijänä, sillä jäsen tekee tavallaan ostopäätöksen liittyessään yhdistyksen jäseneksi. Toisaalta taas jäsen voidaan nähdä sekä käyttäjänä että ostopäätöksen tekijänä, mikäli asiakkuutta tarkastellaan siitä näkökulmasta, että jäsen käyttää palveluita ja päättää maksaa kyseessä olevasta palvelusta.

Asiakkuuden tuo se, että palvelusta tai muusta hyödykkeestä maksetaan (Rope & Pöllänen 1998, 27). Jotta ihmiset saavat sellaisia palveluita, joita he tarvitsevat ja haluavat tarvitaan niin sanottua asiakaskontaktipintaa. Tällä tarkoitetaan asiakkaan ja yrityksen välistä kontaktia. (Hurmerinta-Peltomäki 1997, 28, 75; Borgman

ym. 2002, 115–116; Arantola 2003, 34.) Asiakkaan ja yrityksen välisen kontaktin luomiseksi voidaan käyttää esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyä. Yrityksen tai palveluntuottajan kyky tyydyttää asiakkaan tarpeita ja odotuksia määrittelee pitkälti palveluiden käytön. Se, että asiakkaan odotukset eivät täyty aiheuttaa poikkeuksetta asiakastytymättömyyttä ja saattaa pahimmillaan lopettaa koko asiakassuhteen. (Hurmerinta-Peltomäki 1997, 28, 75; Borgman ym. 2002, 115–116; Arantola 2003, 34.)

4.2 Asiakkuudenhallinta

Paljon puhutaan siitä, että palveluntarjoajan tulee keskittyä säilyttämään nykyiset asiakkaansa. Asiakkaiden palveluiden hyödyntäminen ei pysy jatkuvasti samanlaisena. Palveluntarjoajan on tällöin tunnistettava ne syyt, jotka muuttavat asiakkaiden palveluiden käyttöä ja osallistumista. (Mäntyneva 2001, 11–12.) Uusi asiakassuhde on luonnollisesti aina herkempi kuin pidempään kestänyt asiakassuhde. Asiakassuhteissa ensisijaista on aina se, että pyritään säilyttämään jo olemassa olevat asiakassuhteet ja tyydyttämään heidän tarpeensa, ei haalimaan jatkuvasti uusia asiakassuhteita. (Mäntyneva 2001, 15.) Seinäjoen paikallisyhdistyksenkin lähtökohtana on, että vanhat, jo olemassa olevat, jäsenet pysyisivät yhdistyksen jäseninä.

Ensiarvoisen tärkeää on, että palveluntarjoaja tunnistaa ja ymmärtää asiakkaidensa tarpeet. Juuri tällä tunnistamisella ja ymmärryksellä voidaan varmistaa asiakassuhteen säilyvyys. Palvelun tuottajan tietäessä asiakkaidensa todelliset tarpeet sen tulee pyrkiä selvittämään ne asiakkaat, jotka todennäköisesti ovat lopettamassa asiakkuutensa kyseisen palveluntuottajan kanssa. Asiakkuuden lopettamiseen saattaa vaikuttaa se, että asiakas ei koe enää hyötyvänsä asiakkuudesta. Asiakkaan hyötyminen asiakkuudesta voi tarkoittaa yhdistystoiminnassa jäsenen hyötymistä ja osallistumista yhdistyksen tarjoamiin palveluihin. Lisäksi asiakkaan hyötymistä asiakkuudesta voidaan mitata sillä, saako jäsen vastinetta maksamalleen jäsenmaksulle eli jäsenetuja. (Rope & Pöllänen 1998, 61.)

Asiakkaiden tarpeiden selvittämiseksi voidaan käyttää asiakastyytyväisyyskyselyä. (Rope & Pöllänen 1998, 61). Seinäjoen paikallisyhdistys pyrkii asiakastyytyväisyyskyselyn avulla selvittämään juuri jäsenten tarpeita ja kehittämään palveluita jäsenten tarpeiden suuntaisesti. Asiakastyytyväisyystietoa voidaan käyttää toiminnan laadun ongelmakohtien selvittämiseen, toiminnan tason ylläpitämiseen, asiakkaiden mielipiteiden, toiveiden ja tarpeiden selvittämiseen, kanta-asiakkaisiin tai muihin asiakasryhmiin suuntautuvan markkinoinnin toteuttamiseen. (Rope & Pöllänen 1998, 61.) Asiakasuskollisuus ja asiakkuuksien keston pidentyminen saavutetaan enemmänkin panostamalla asiakastyytyväisyyteen sekä asiakkaiden säilyttämiseen liittyviin tekijöihin. (Mäntyneva 2001, 22–23.)

Yksi motiivi asiakkaalle asiakkaana pysymiseen ovat asiakkuusedut. Etuasetelma, jonka he asiakkaana tai jäsenenä saavat, verrattuna muihin palvelun käyttäjiin on asiakkaalle luonteva. Asiakkuusetuina voidaan pitää sellaisia etuja, jotka asiakas saa niin sanottujen tavallisten etujen päälle. (Arantola 2003, 120–121.) Yhdistyksen jäsenen kohdalla tämä voi tarkoittaa jäsenmaksua vastaan saatavia jäsenetuja, palveluiden edullisempia hintoja, tietoa yhteisistä tilaisuuksista, järjestön toimintaan liittyvää tietoa ja tukea itselle sekä järjestön oman julkaisun, esimerkiksi jäsenlehden saamista. (Dufva 2003, 13–15.) Asiakkuuteen liittyy myös etuja, joiden arvoa ei voi mitata rahassa. Tällainen etu voi olla esimerkiksi sosiaalisesti eduksi luokiteltava yhteenkuuluvuuden tunne. Asiakas voi kokea kuuluvansa muiden asiakkaiden kanssa samaan ryhmään. Ryhmällä ei välttämättä tarvitse olla lähempää kontaktia, riittää että ryhmä on olemassa. (Arantola 2003, 126.)

Erilaisten tekijöiden vaikutuksesta syntyy eritasoista motivaatiota pysyä asiakkaana. On mahdotonta sanoa, mikä toimiala tai minkälainen asiakkuus on eniten tottumusten varassa ja mikä taas asiakasetujen aikaansaamaa. Asiakkaana pysymiseen vaikuttavat tekijät ovat ehkä tyypillisiä yhdelle kuluttajalle ja vähemmän tyypillisiä jollekin toiselle. Oleellisinta on, että näiden tekijöiden summana syntyvä halu pysyä asiakkaana on jokaisessa asiakkuudessa ainutlaatuinen. (Arantola 2003, 136.)

5 ASIAKAS- JA KÄYTTÄJÄKESKEISYYS

Hyvinvointipalveluita tuottaessa ei voida ajatella samalla tavalla kuin teollisuustuotteiden kohdalla. Hurmerinta-Peltomäen (1997, 74) mukaan teollisuustuotteita tuottavan yrityksen voidaan nähdä pysyvän hengissä ilman asiakaslähtöisyyttäkin. Yrittäjälle voi riittää, että yritys antaa riittävän toimeentulon eikä hän pyri niinkään kasvattamaan ja kehittämään yritystään. Hyvinvointipalveluita tuottavat järjestöt, jotka tuottavat palveluita nimenomaan ihmisiä varten, eivät voi ajatella samalla tavalla. Ihmisiä varten tuotettujen hyvinvointipalveluiden ei ole tarkoitus antaa rahallista menestystä. Järjestöihin liittyvä perinteinen ja periaatteellinen ajatus lähtee siitä, että kyseessä on yleishyödyllinen asia, joka ei saisi maksaa. Järjestötoiminnassa pyritään hinnoittelemaan palvelut siten, että niistä saaduilla tuotoilla pystytään kattamaan vain välttämättömimmät kulut. (Harju 2003, 185.)

Harjun (2003, 186) näkökulmasta yleinen käsitys on, että suomalaiset eivät osaa markkinoida itseään eikä tuotteitaan. Erityisesti tämän käsityksen nähdään liittyvän kansalaisjärjestöihin. Paikallislähtöisen, pienimuotoisen kansalaistoiminnan osalta markkinointia ei tosin tarvitakaan, sen nähdään tavoittavan kohderyhmänsä muutenkin. Huolimatta siitä, että palvelun tuottajalla on tarpeeksi asiakkaita, asiakaslähtöisellä toimintatavalla on oleellinen vaikutus myös työntekijän omaan työmotivaatioon ja organisaation tai yhdistyksen yhteishenkeen. Työntekijän kokiessa, että hän voi auttaa asiakasta ja näkee toiminnan vaikuttavan asiakkaan tyytyväisyyteen hänen kokemuksensa oman työnsä merkityksestä kasvaa. (Vuokko 1997, 29.) Palveluita tuottavien ja käytettävyyttä hakevien järjestöjen on kuitenkin tiedotettava toiminnastaan, muuten niillä ei ole käyttäjiä (Harju 2003, 186; Vuokko 1997, 28).

5.2 Käyttäjälähtöinen kehittäminen

Palveluiden kehittämisessä, johon käyttäjät otetaan mukaan, puhutaan käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä. Käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä voidaan käyttää myös käsitettä ihmiskeskeinen suunnittelu. Ihmiskeskeisessä suunnittelussa korostetaan palvelun kehittämistä vastaamaan paremmin ihmisten tarpeita. (Toikko & Rantanen 2009, 1.)

Palveluiden käyttäjien mukaan ottaminen toimintaan on tiedostettu jo pitkään. Ennistä enemmän palvelun käyttäjien mukaan ottaminen ja kuuleminen ovat ajankohtaisia palveluiden kehittämisessä, kun palvelun käyttäjien tarpeet jatkuvasti muuttuvat ja erilaistuvat. (Hyvönen, Heiskanen, Repo & Saastamoinen 2007, 31.) Tänä päivänä palveluiden käyttäjät osallistuvatkin yhä enemmän palveluiden kehittämistoimintaan (Toikko & Rantanen 2009, 1). MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistys pyrki asiakastytyväisyyskyselyn kautta huomioimaan asiakkaidensa eli jäsentensä tarpeet. Kyselyn avulla, jolla selvitetään jäsenten mielipiteitä ja tarpeita, yhdistys ottaa jäsenet mukaan kehittämistoimintaan. Kansalaisyhdistyksen järjestölle, joka pohjautuu kansalaistoimintaan, ensimmäinen edellytys toiminnan säilyttämiselle ja kehittämiselle on aito jäsen- ja osallistujälähtöisyys (Harju 2003, 171).

Käyttäjä- ja toimijälähtöistä kehittämistä voidaan toteuttaa usealla eri tavalla. Yksi tapa käyttäjälähtöisen kehittämisen toteuttamiselle on tavoitella käyttäjien maailman ymmärtämistä. Tällä pyritään ymmärtämään käyttäjien tarpeita. Tällaista kehittämistä voidaan kutsua myös empaattiseksi kehittämiseksi. Käyttäjille annetaan ääni ja heitä kuullaan, mutta käyttäjät eivät kuitenkaan osallistu varsinaiseen kehittämistoimintaan. Toisessa tavassa toteuttaa käyttäjälähtöistä kehittämistä käyttäjät osallistuvat kehittämistoimintaan. Käyttäjien näkemykset ja mielipiteet ohjaavat kehittämisprosessia, vaikka päävastuu olisikin kehittäjillä. Käyttäjien mielipiteet ohjaavat kehittämisen tavoitetta ja sitä, miten tavoite saavutetaan. (Toikko & Rantanen 2009, 2.)

Asiakastyytyväisyyskyselyllä pyritään huomioimaan palvelun käyttäjät ja kuullaan heidän todelliset tarpeensa (Hyvönen ym. 2007, 31; Hurmerinta-Peltomäki 1997, 74). Kyselyn avulla kerätyt käyttäjien tai asiakkaiden mielipiteet, toiveet ja tarpeet ohjaavat palvelun kehittämistä. Kysely voi kuulua molempien edellä mainitsemieni käyttäjälähtöisen kehittämisen toteutustapoihin. Kyselyllä käyttäjille annetaan ääni ja heitä kuullaan, mutta he eivät osallistu kehittämistoimintaan. Toisaalta käyttäjät taas osallistuvat kehittämistoimintaan ja heidän mielipiteensä ohjaavat kehittämistyötä. Käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämistoimintaan ei kuitenkaan tarkoita automaattisesti sitä, että kerättyä tietoa hyödynnetään tai tieto on hyödynnettyä palvelun tarjoajalle (Hyvönen ym. 2007, 31). Käyttäjien kuuleminen on vain osa käyttäjälähtöistä kehittämistä. Seinäjoen paikallisyhdistyksen kohdalla käyttäjälähtöisestä kehittämisestä voidaan puhua vasta sitten, kun toimintaa on kehitetty hyödyntäen saatuja tutkimustuloksia eli jäsenten mielipiteitä ja tarpeita.

Käyttäjiä voidaan hyödyntää päätöksenteon tukena, informaation tuottamiseen tai ratkaisujen luomiseen. Päätöksenteon tukena käyttäjät ottavat kantaa tiettyihin ratkaisuihin tai arvioivat niitä. Kannanottoon ja arviointiin voidaan käyttää esimerkiksi kyselyitä ja testejä. Informaatiota tuotettaessa käyttäjiltä pyritään keräämään eri menetelmin tietoa heidän tarpeistaan ja toiveistaan. (Hyvönen ym. 2007, 31–32.)

5.2 Käyttäjälähtöisen kehittämisen haasteita

Hyvösen ym. (2007, 40) mukaan palvelun tarjoajalle voi olla vaikea päättää ketkä edustavat palvelun käyttäjiä. Seinäjoen paikallisyhdistyksessäkin palvelun käyttäjät ovat sekä jäseniä että ei-jäseniä. Suurempi joukko palvelun käyttäjistä voi koostua myös ei-jäsenistä. Yksinkertaisissa palvelun toimivuuteen tai käytettävyyteen liittyvissä kysymyksissä saatetaan saavuttaa huomattavia ja oleellisia tuloksia jo pienenkin käyttäjäjoukon avulla. Haastavaa on se, että kaikkia käyttäjien kommentteja tai palautteita ei voida ottaa huomioon. Jotkut kommentit ja palautteet saattavat liittyä väärinymmärrykseen. Väärinymmärryksetkin ovat arvokasta tietoa,

koska ne saattavat kertoa miten käyttäjä ymmärtää palveluntarjoajan ja tämän tarjoaman palvelun.

Kehittämisen avuksi valittu palvelun käyttäjä ei ole välttämättä itse palveluihin ja toimintaan osallistuva henkilö. Tämä vaikeuttaa käyttäjän kuuntelemista ja hänen mielipiteidensä huomioimista. Ero varsinaiseen palveluun ja toimintaan osallistujan saattaa olla suurikin. Jotta ihmiskeskeinen suunnittelu onnistuu ja käyttäjien kommentit ja palaute todella huomioidaan toiminnan kehittämisessä, tulee palvelun tarjoajalla olla kykyä vastaanottaa saatu palaute. (Hyvönen ym. 2007, 40–41.)

Palvelun käyttäjät tuovat palveluntarjoajalle arvokkaan panoksen. Palveluntarjoajan ottaessa käyttäjät mukaan kehittämissuunnitteluun sillä on paremmat mahdollisuudet tuottaa laadukkaampia palveluja. (Hyvönen ym. 2007, 41.) Seinäjoen paikallisyhdistys pyrkii jäsenten mielipiteiden ja tarpeiden selvittämisellä vastaamaan paremmin jäsenten tarpeisiin. Tuotettaessa entistä paremmin jäsenten tarpeisiin vastaavia palveluita voidaan puhua laadukkaammista palveluista. Käyttäjien myötä kehitetyt palvelut saattavat hyödyttää kehitykseen osallistuneiden käyttäjien lisäksi myös muita käyttäjiä. Jo pelkkä osallistuminen palvelun kehittämisen suunnitteluun ja oman mielipiteen esiintuominen saattaa tuoda käyttäjälle iloa. Vasta tulevaisuudessa voidaan sanoa voiko käyttäjä todella vaikuttaa palveluun sekä lisääkö kehittämissuunnitteluun osallistuminen todella käyttäjän vaikutusvaltaa ja tätä kautta käyttäjän hyvinvointia. (Hyvönen ym. 2007, 41–43.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsenet. Yhdistyksen toimintaa ja palveluita käyttävät myös useat sellaiset ihmiset, jotka eivät ole yhdistyksen jäseniä. Päätimme yhdessä Seinäjoen yhdistyksen kanssa valita kohderyhmäksi vain jäseniä, sillä heidän tavoittamisensa oli helpointa olemassa olevan jäsenrekisterin avulla.

6.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää MLL:n Seinäjoen yhdistyksen jäsenten tyytyväisyyttä, toiveita, tarpeita ja palveluiden käyttöastetta. Kyselylomakkeen (LIITE 2) kysymykset muodostuivat yhdistyksen toiveiden pohjalta. Lähtökohtana oli se millaista tietoa ja palautetta yhdistys toivoi jäseniltään sekä minkälaisen tiedon saamisen yhdistys koki tärkeäksi palveluiden kehittämisen kannalta.

Tutkimuksen pääkysymys:

- Kuinka tyytyväisiä MLL:n Seinäjoen yhdistyksen jäsenet ovat yhdistyksen toimintaan?

Alakysymykset:

- Mitkä tekijät vaikuttavat jäsenyyteen sitoutumiseen?
- Miten jäsenet kokevat yhdistyksen tiedottamisen?
- Onko jäsenen perhesuhteella, lasten iällä, lasten määrällä tai lapsen hoitomuodolla vaikutusta palveluiden hyödyntämiseen?
- Kokevatko jäsenet palveluiden kehittämisen tarpeelliseksi?

6.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen olisi voinut toteuttaa sekä kvantitatiivisella että kvalitatiivisella tutkimusotteella. Kvalitatiivisen menetelmän avulla pyritään ymmärtämään esimerkiksi jäsenen käyttäytymisen ja päätösten syitä (Heikkilä 2008, 16). Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään yleensä prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä (Heikkilä 2008, 16). Tutkimukseni tavoitteena oli kartoittaa olemassa olevaa tilannetta, joten päädyin kvantitatiivisen menetelmän käyttöön (Heikkilä 2008, 16). Halusin selvittää tutkimuksessani esimerkiksi toimintojen käyttöastetta ja tyytyväisyyttä yhdistyksen tiedotukseen ja toimintaan. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Kvantitatiiviselle menetelmälle ominaista on määritellyn lomakkeen käyttö valmiine vastausvaihtoehtoineen. Tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoiden tai kuvioiden avulla. (Heikkilä 2008, 16.)

6.4 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselylomake on kyselytutkimuksen olennainen osatekijä. Ennen kyselylomakkeen laatimista oli oleellista selvittää, mitä tietoa yhdistys haluaa asiakastyytyväisyyskyselyllä saavuttaa. Millaista tietoa yhdistys tarvitsee jäseniltään, voidakseen kehittää toimintaa siten, että se vastaa parhaiten käyttäjien tarpeeseen. Tämän selvityksen aikana varmistui tutkimuksen tavoite, jonka on oltava täysin selvillä ennen kyselylomakkeen laatimista (Heikkilä 2008, 47).

Tutkimuksen tavoitteen, niin sanotun tutkimusongelman, selviämisen jälkeen lähdin suunnittelemaan lomakkeen rakennetta. Kysymykset vaihtuivat, muotoutuivat ja täsmentyivät useaan otteeseen lomakkeen laadinnan aikana. Testasin valmista lomaketta kolmella koevastaajalla. Koevastaajien palautteen pohjalta tein vielä viimeisiä korjauksia kyselyn rakenteeseen ja kysymyksiin ennen kuin lomake saavutti lopullisen muotonsa.

Kyselylomake sisälsi sekä suljettuja, eli vaihtoehtot antavia kysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä oli valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja rastitti sopivan tai sopivat vaihtoehdot. Osa suljetuista kysymyksistä oli mielipideväittämiä sisältäviä kysymyksiä. Suljetutuja kysymyksiä käyttäessä tulee huomioida, että kaikille vastaajille löytyy sopiva vaihtoehto ja vastausvaihtoehtojen tulee olla toisensa poissulkevia. (Heikkilä 2008, 50–52). Kyselytutkimuksella ei pystytä selittämään tarkasti käyttäytymisen syitä. Pääasiassa suljetuista kysymyksistä koostuvat kyselylomakkeet antavat vain rajalliset mahdollisuudet syiden erittelyihin (Heikkilä 2008, 56.)

Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehtoista on annettu ja yleensä yksi vaihtoehto on avoin. Avoimissa kysymyksissä vastaajan vastausta ei rajoiteta millään tavalla, mutta itse kysymys saattaa olla vastaajan ajatuksia rajaava. (Heikkilä 2008, 49–52.) Tutkimukseen osallistuneista kaikki eivät olleet vastanneet kaikkiin avoimiin kysymyksiin. Toisaalta voi olla, että lomakkeen avoimet kysymykset rajasivat liikaakin vastaajan ajatuksia ja vastaaja ei kokenut kysymyksen koskettavan häntä itseään. Lomakekyselyssä on olemassa riski, että kysymykset jäävät vajaaksi tai vastaaja ymmärtää kysymyksen väärin. Tästä syystä lomakkeen laadintaan tulee varata riittävästi aikaa. Kysymyksiä ei voi parannella tai muuttaa enää sen jälkeen, kun kyselyt ovat vastaajalla. (Heikkilä 2008, 47.)

6.5 Tutkimuksen toteuttaminen käytännössä

Tutkimukselleni en tarvinnut virallista tutkimuslupaa. Tutkimusluvaksi ja yhdistyksen jäsenrekisterin käyttämiseen riittivät saatekirjeen (LIITE 1) allekirjoittaminen sekä itseni että MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistys ry:n puheenjohtajan osalta. Seinäjoen paikallisyhdistyksessä on jäseniä tällä hetkellä reilut kolmesataa. Tästä syystä päädyin rajaamaan tutkimukseen osallistuvien määrää. Rajaaminen toteutettiin ryväotannalla, jossa perusjoukko koostuu luonnollista ryhmistä (Heikkilä 2008, 39).

Yhdistyksen jäsenrekisteristä valittiin ryväotannalla Seinäjoella asuvat henkilöt. Tällä halusin varmistaa sen, että kyselylomakkeeseen asetetut kysymykset koskettaisivat vastaaja ja kyselyn tulokset vastaisivat paremmin asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Ryväotannalla valituista Seinäjoella asuvista jäsenistä valittiin satunnaisotannalla 100 jäsentä.

Anonymiteetin varmistamiseksi hylkäsin vaihtoehdon toteuttaa kysely sähköpostitse. Kaikkien tavoittaminen puuttuvien sähköpostiosoitteiden vuoksi on myös mahdotonta. Myös ajatuksen kyselylomakkeiden jättämisestä Lastenkamarille hylkäsin, koska kysely ei olisi välttämättä tavoittanut jäseniä. Tällöin kyselyn vastaajiksi olisi myös ollut mahdotonta rajata ainoastaan jäseniä, sillä Lastenkamarilla on kävijöitä jäsenyyden ulkopuoleltakin. Toteutuskelpoisin vaihtoehto oli lähettää kyselylomakkeet postitse. Lähetin 100 kyselylomaketta saatekirjeineen ja postimerkillä sekä Lastenkamarin osoitetarralla varustettua vastauskuorta MLL:n jäsenkirjeen mukana. Jäsenkirjeen ja kyselylomakkeen postittamisella samassa kurossa pyrin varmistamaan, että kyselylomake tavoittaa jokaisen jäsenen.

Postitin kyselyt syyskuussa 2009, vastausaikaa oli puolitoista viikkoa. Lyhyellä vastausajalla pyrin varmistamaan, että lomakkeet eivät unohdu ja saan mahdollisimman monta vastausta. Vastausajan umpeuduttua hain palautuneet lomakkeet Lastenkamarilta. Lomakkeita oli tuolloin palautunut 39 kappaletta. Viikkoa myö-

hemmin palautui vielä 4 kappaletta. Sain vastauksia yhteensä 43 kappaletta. Lomakkeiden kokonaismäärästä (100) vastausprosentiksi muodostui 43 %.

6.6 Aineiston käsittely

Palautuneet kyselyt käsittelevin SPSS Statistics 17.0 for Windows -ohjelmalla. Aineiston käsittelyn ensimmäinen vaihe oli kyselylomakkeiden tietojen syöttäminen jo aiemmin laatimaani havaintomatriisiin. Tietojen syöttämisen jälkeen loin jokaisesta muuttujasta frekvenssitaulukon. Jo tietoja syöttäessä ja vielä enemmän nyt frekvenssitaulukoita tehdessä tulokset alkoivat jo osittain hahmottua. Seuraavaksi oli vuorossa ajosuunnitelman teko. Ajosuunnitelmaan kuuluu tutkimusongelman kannalta keskeisten muuttujien määrittely, joiden avulla tutkimuksen kannalta oleellimmat tutkimustulokset saadaan selville. (Heikkilä 2008, 145–146.) Varsinaisen ajosuunnitelman lisäksi tein useita ristiintaulukointeja useiden eri muuttujien välillä. Ristiintaulukoinnilla selvitetään kahden muuttujan välistä yhteyttä ja vaikutusta toisiinsa (Heikkilä 2008, 210).

Tutkimuksen kuluessa huomasin tarpeen uusien, ennalta suunnittelemttomien, muuttujien luomiselle. Heikkilän (2008, 133) mukaan tutkimuksen kuluessa tulee usein tarve, joko suunniteltujen tai ennalta suunnittelemttomien, uusien muuttujien luomiselle. Lisäksi kokeilin tehdä useita ristiintaulukointeja eri muuttujien välillä löytääkseni asioille syysuhteita, mutta suurimmassa osassa tekemistäni ristiintaulukoinneista tulokset jäivät melko laihoiksi.

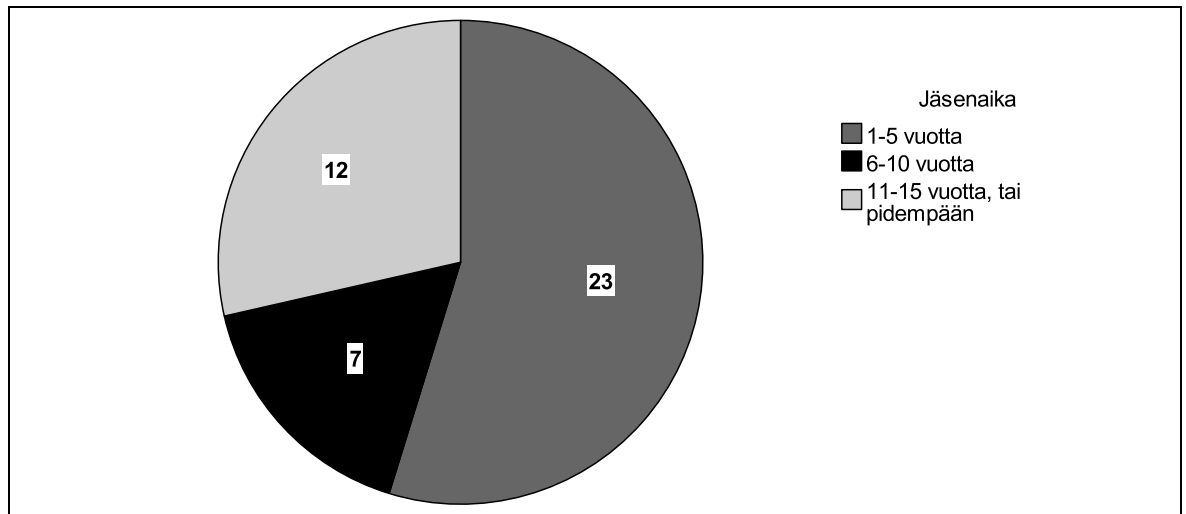
7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Kyselyyn vastanneiden jäsenten taustatiedot

Sukupuoli. Tutkimukseen osallistuneista 43 jäsenestä lähes kaikki olivat naisia. Kyselyyn vastanneista 41 oli naisia ja vain 2 miehiä. Naisvaltaisuus tutkimukseen osallistuneissa jäsenissä ei yllättänyt, sillä naiset ovat yleisesti aktiivisempia erilaisten yhdistysten jäseninä ja osallistuvat helpommin erilaisten yhdistysten toimintaan.

Perhesuhde. Kyselyyn vastanneista 43 jäsenestä 36 ilmoitti elävänsä avio- tai avoliitossa. Jäsenistä 3 oli yksinhuoltajia. 4 jäsentä oli jättänyt kokonaan vastamatta kysymykseen tai vastaus oli epämääräinen ja sen myötä vaikea tulkita, joten jätin nämä vastaukset tulosten ulkopuolelle.

Jäsenten jakautuminen niihin, joilla on lapsia ja joilla ei ole lapsia. Tutkimukseen osallistuneista jäsenistä 40 ilmoitti heillä olevan lapsia. Vain kolme jäsentä ilmoitti, että hänellä ei ole lapsia. Kyselyyn vastanneiden jäsenten lasten iät jakautuivat muutamasta kuukaudesta 38-vuotiaaseen saakka. Lähes kaikilla vastaajilla (33 henkilöllä) oli alaikäisiä, 0-17-vuotiaita lapsia.



KUVIO 1. Kyselyyn vastanneiden jäsenten jäsenyysaika Seinäjoen paikallisyhdistyksessä.

Selkeä enemmistö (23 henkilöä) kyselyyn vastanneista jäsenistä oli ollut Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsenenä 1-5 vuotta. Vastaaajien joukossa pienimmäksi jäi niiden jäsenten määrä, jotka olivat olleet yhdistyksen jäsenenä 6-10 vuotta (7 henkilöä). Yksi jäsen oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

7.2 Lasten ikäjakauma ja määrä

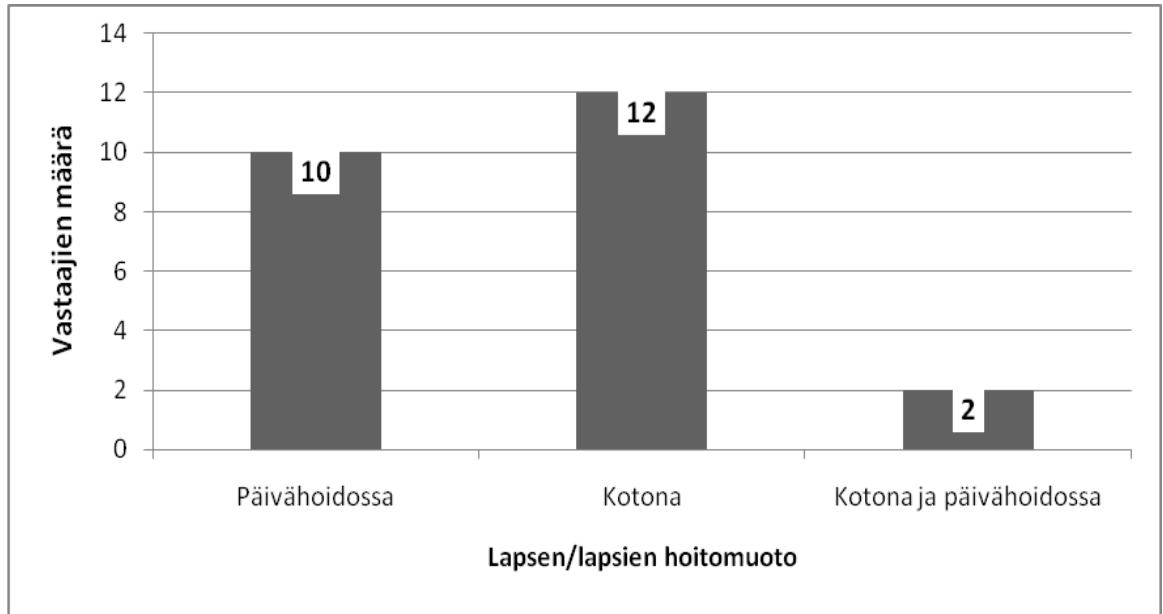
TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneiden jäsenten lasten jakautuminen alaikäisiin, alle kouluikäisiin ja kouluikäisiin lapsiin sekä lasten määrä.

	Alaikäisiä lapsia (0-17v.)	Alle kouluikäisiä lapsia (0-6v.)	Kouluikäisiä lapsia (7-16v.)
lapsia	33 jäsenellä	24 jäsenellä	15 jäsenellä
1 lapsi	30,3 % jäsenistä (10)	50 % jäsenistä (12)	46,7 % jäsenistä (7)
2 lasta	48,5 % jäsenistä (16)	41,7 % jäsenistä (10)	46,7 % jäsenistä (7)
3 lasta	15,2 % jäsenistä (5)	-	6,7 % jäsenistä (1)
4 lasta	6,1 % jäsenistä (2)	8,3 % jäsenistä (2)	-

Tutkimukseen osallistuneista jäsenistä yhteensä 33 jäsenellä on alaikäisiä lapsia. Valtaosalla jäsenistä (24 henkilöllä) on alle kouluikäisiä lapsia. Suurimmalla osalla on kaksi alaikäistä lasta (48,5 %). Jaettaessa jäsenet alle kouluikäisten lasten vanhempiin ja kouluikäisten lasten vanhempiin tutkimustulokset osoittavat, että jäsenistä niillä, joilla on alle kouluikäinen lapsi, enemmistöllä on yksi alle kouluikäinen lapsi (50 %). Merkittävää eroa ei jäsenten määrässä ole niihin, joilla on kaksi alle kouluikäistä lasta.

Jäseniä, joilla on yksi tai kaksi kouluikäistä lasta, on tutkimukseen osallistuneiden joukossa yhtä monta (7 jäsentä). Jaottelussa ovat mukana myös ne jäsenet, jotka ilmoittivat heillä olevan sekä alle kouluikäisiä ja kouluikäisiä lapsia. Tutkimustulokset osoittavat, että lähes kaikilla jäsenillä joilla on yksi lapsi, joko alle kouluikäinen tai kouluikäinen, on sekä alle kouluikäisiä että kouluikäisiä lapsia.

7.3 Lasten hoitomuoto ja hoitoaika



KUVIO 2. Kyselyyn vastanneiden jäsenten alle kouluikäisten, 0-6-vuotiaiden, lasten hoidon jakautuminen päivähoidon ja kotihoidon välille.

Kaikkiaan 24 kyselyyn vastanneella jäsenellä oli alle kouluikäisiä (0-6-vuotiaita) lapsia. Kyselyyn vastanneiden jäsenten lapset olivat sekä kotona että päivähoidossa. Valtaosa jäsenistä (12 henkilöä) ilmoitti lapsensa/lastensa olevan kotihoidossa. Kaksi jäsentä ilmoitti lasten olevan sekä päivähoidossa että kotona. Heidän kohdallaan osa lapsista oli päivähoidossa ja osa kotona.

Yhteensä 12 jäsentä, jotka ilmoittivat lapsensa/lastensa olevan päivähoidossa, jakautuivat melko tasan sen suhteen onko lapsi/lapset kokopäivähoidossa vai puolipäivähoidossa. 7 jäsentä ilmoitti lapsen olevan kokopäivähoidossa, 5 jäsentä puolipäivähoidossa.

7.4 Palveluiden hyödyntäminen sekä siihen vaikuttavia tekijöitä



KUVIO 3. Kyselyyn vastanneiden jäsenten osallistuminen toimintaan ja yhdistyksen tarjoamien palveluiden hyödyntäminen.

Kaikista 43 jäsenestä 24 jäsentä ilmoitti hyödyntäneensä jotakin yhdistyksen palvelua. Tulokset osoittavat, että tutkimukseen osallistuneiden jäsenten keskuudessa selkeästi eniten hyödynnettyjä palveluita olivat lastenhoitopalvelut eli lapsiparkki (14 henkilöä) ja MLL:n hoitaja kotiin (11 henkilöä). Kolmanneksi hyödynnettyin palvelu oli Perhekahvila Porinatupa (10 henkilöä), joka perustuu vertaistoimintaan. Muissa palveluissa, joita tutkimukseen osallistuneet jäsenet ilmoittivat hyödyntäneensä, hyödyntäneiden jäsenten määrä jakautui melko tasan.

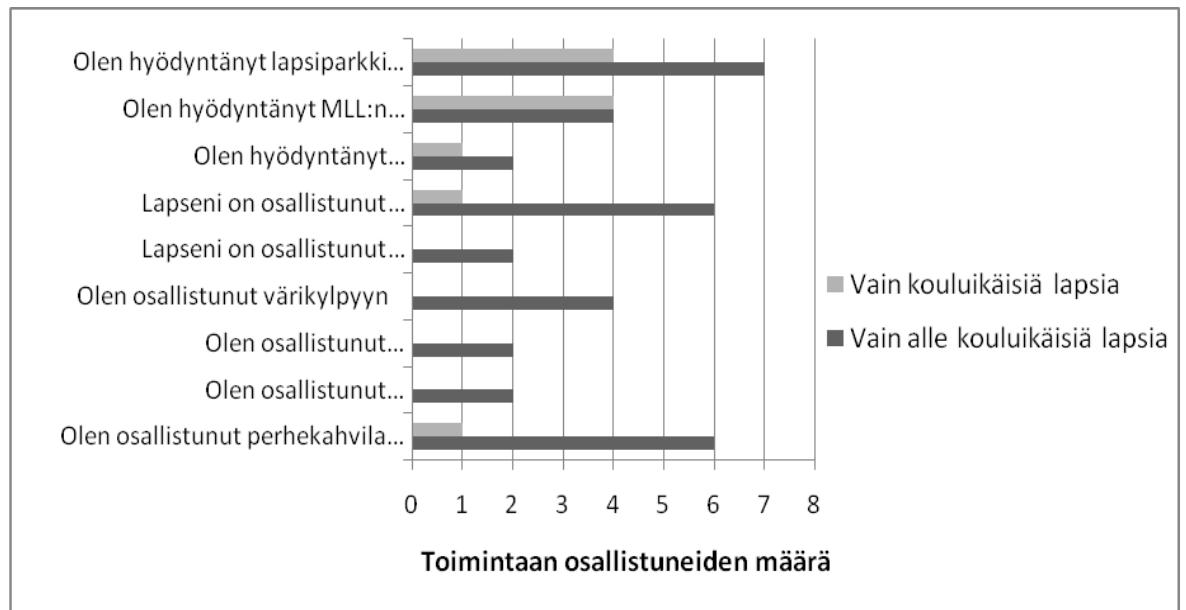
Kyselyssä mukana olleista kahdestatoista palvelusta jäsenet olivat hyödyntäneet kaikkiaan yhdeksää palvelua. Isälapsi -kerhoon ja teemailtoihin kuudesluokkalaisten vanhemmille osallistuneita sekä synttäripalvelua hyödyntäneitä jäseniä ei tutkimukseen osallistuneiden joukossa ollut yhtään.

TAULUKKO 2. Kyselyyn vastanneiden jäsenten eri toiminnoista tai palveluista antamien arvosanojen väliltä saadut keskiarvot.

toiminta/palvelu	keskiarvo
lapsiparkki	4.4
MLL:n lastenhoitaja	4.2
perhekahvila Porinatupa	3.6
kirppis	3.8
Tarzan & keiju -liikuntakerho	4.4
satutanssi	4.7
värikylpy	5
vertaistukiryhmä synnytyksen jälkeisen masennuksen kokeneille	4.5
pallerotorstai	2.7

Jäseniä pyydettiin antamaan arvosana asteikolla 1-5 palvelusta, joita he olivat hyödyntäneet. Kuten taulukosta 2 näkyy, selkeästi parhaan keskiarvon jäsenten antamien arvosanojen väliltä sai värikylpy. Vastaavasti heikoin keskiarvo saatujen arvosanojen väliltä muodostui pallerotorstaille. Arvosanaan voidaan olettaa vaikuttavan sen, että Pallerotorstai kokoontuu pääsääntöisesti ilman vetäjää.

Yhdistys toivoi jäseniltään erikseen lapsiparkkia koskevia toiveita, mikäli jäsenet kokivat lapsiparkin kehittämisen tarpeelliseksi. Lapsiparkin kehittämisen tarpeelliseksi kokeneiden ja kysymykseen vastanneiden jäsenten keskuudessa useimmin mainittu ja keskeisimmäksi noussut kehittämistoive koski lapsiparkkitoiminnan laajentamista iltahoitoon. Iltahoidosta hyötyisivät muun muassa kouluikäiset lapset ja heidän vanhempansa sekä vuorotyössä käyvät vanhemmat lapsineen. Jäsenet olisivat valmiita maksamaan iltahoitopaikan jo varauksen yhteydessä. Yksittäiset kehittämistoiveet koskivat aivan uusien lelujen hankkimista, ulkoilun sekä päiväunen mahdollisuuden lisäämistä toimintaan ja osan hoitopaikoista muuttamista ennalta varattaviksi hoitopaikoiksi.



KUVIO 4. Palveluita hyödyntäneiden jäsenten jakautuminen eri palveluiden välillä lasten iän mukaan.

Tutkimustulokset osoittavat, että selkeä enemmistö palveluita hyödyntäneistä jäsenistä oli niitä, joilla on alle kouluikäisiä lapsia (ks. kuvio 4) Alle kouluikäisten lasten vanhemmista 14 henkilöä oli hyödyntänyt jotakin palvelua. He olivat myös hyödyntäneet kaikkia yhdeksää palvelua.

Kouluikäisten lasten vanhemmista 4 henkilöä oli hyödyntänyt jotakin yhdistyksen palvelua. He olivat hyödyntäneet vain viittä palvelua ja yhtä palvelua päänsääntöisesti vain yksi jäsen. Yhden jäsenen, jolla on kouluikäisiä lapsia, käynnin päiväaikaan toimivassa perhekahvilassa saattaa selittää se, että jäsen on käynyt perhekahvilassa lapsen/lasten ollessa pienempiä.

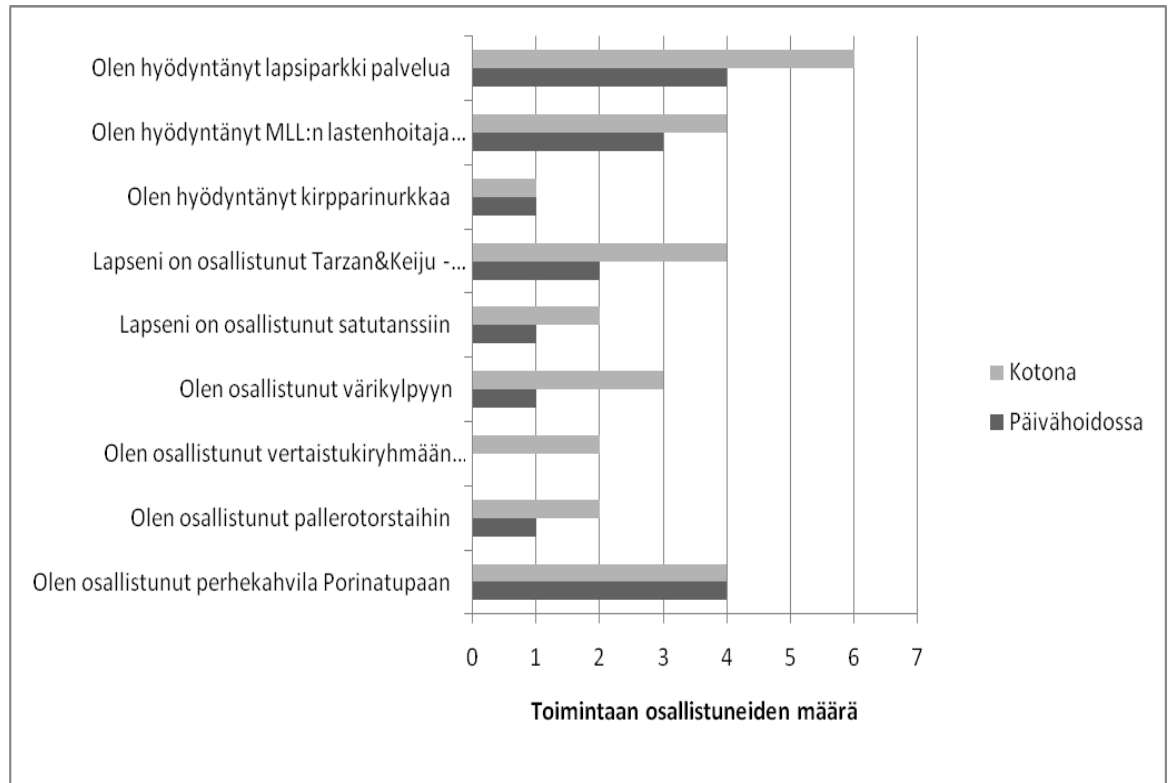
Ainoastaan lastenhoito palveluiden kohdalla palveluiden hyödyntäminen oli tasaisempaa ja niitä olivat hyödyntäneet sekä jäsenet, joilla on alle kouluikäisiä että jäsenet, joilla on kouluikäisiä lapsia. Olen jättänyt vertailusta pois jäsenet, jotka ilmoittivat heillä olevan alle kouluikäisiä ja kouluikäisiä lapsia. Tällä rajaamisella koin saavani realistisempia tuloksia sillä molempien, sekä alle kouluikäisten että kouluikäisten lasten vanhemmista ei vastausten perusteella voinut tietää, ovatko he osallistuneet toimintaan pienemmän vai isomman lapsen kanssa.

TAULUKKO 3. Jäsenten, jotka ovat hyödyntäneet jotakin yhdistyksen tarjoamaa palvelua, jakautuminen alaikäisten lasten määrän mukaan.

Alaikäisten lasten määrä				
	1 lapsi	2 lasta	3 lasta	4 lasta
Jotakin palvelua hyödyntäneiden jäsenten määrä	4	15	2	2
%-osuus kaikista palvelua hyödyntäneistä jäsenistä	17,4 %	65,2 %	8,7 %	8,7 %

Kyselyyn vastanneiden jäsenten vastausten pohjalta muodostuneen taulukon perusteella voidaan huomata, että huomattavan suuri osa palveluita hyödyntäneistä jäsenistä oli jäseniä, joilla on kaksi lasta (65,2 % kyselyyn vastanneista).

Tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta, että palveluita ei kuitenkaan ole hyödyntäneet ainoastaan ne jäsenet, joilla on kaksi lasta. Palveluita oli hyödyntänyt yhtälailla jäsenet joilla on yksi, kolme tai neljäkin lasta. Tutkimustuloksista selvisi, että suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista jäsenistä on kaksi alaikäistä lasta, joten on loogista, että myös palveluita hyödyntäneistä enemmistö oli jäseniä, joilla on kaksi alaikäistä lasta.

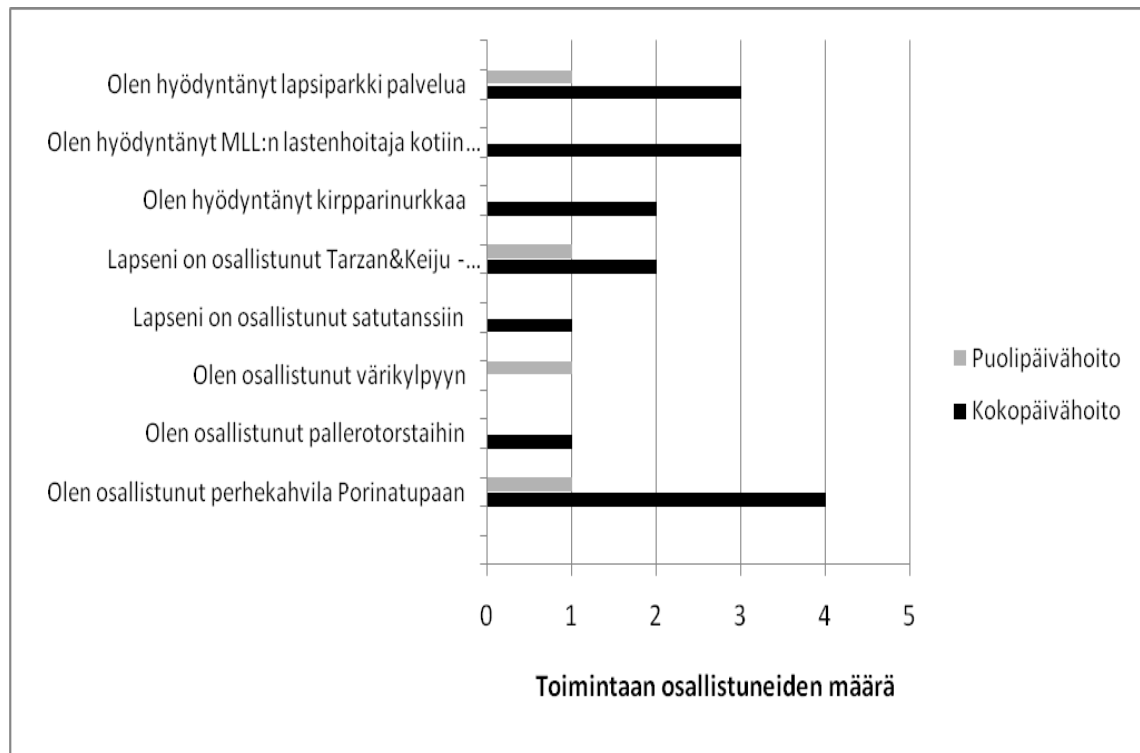


KUVIO 5. Palveluita hyödyntäneiden jäsenten jakautuminen eri palveluiden välillä lasten hoitomuodon mukaan.

Kaikkiaan 24 kyselyyn vastanneella jäsenellä oli alle kouluikäisiä (0-6-vuotiaita lapsia). Heistä 12 jäsentä ilmoitti lapsen/lasten olevan kotihoitossa. Heistä 10 jäsentä oli hyödyntänyt jotakin yhdistyksen tarjoamaa palvelua. Kyselyyn vastanneista 10 jäsentä ilmoitti lapsen olevan päivähoitossa. Heistä 7 jäsentä ilmoitti hyödyntäneensä jotakin yhdistyksen tarjoamaa palvelua.

Kotona hoidettavien lasten vanhemmat ilmoittivat hyödyntäneensä kaikkia yhdeksää palvelua. Päivähoitossa olevien lasten vanhemmat ilmoittivat hyödyntäneensä kahdeksaa palvelua. Ainoa palvelu, jota he eivät olleet hyödyntäneet, oli osallistuminen vertaistukiryhmään synnytyksen jälkeisen masennuksen kokeneille. Tutkimustulokset osoittavat, että palveluiden hyödyntämisessä ei ollut jäsenmäärällisesti merkittävää eroa siinä, olivatko jäsenten lapset päivähoitossa vai kotona. Sen sijaan kotona hoidettavien lasten vanhemmat osallistuvat hieman aktiivisemmin yhdistyksen tarjoamiin palveluihin.

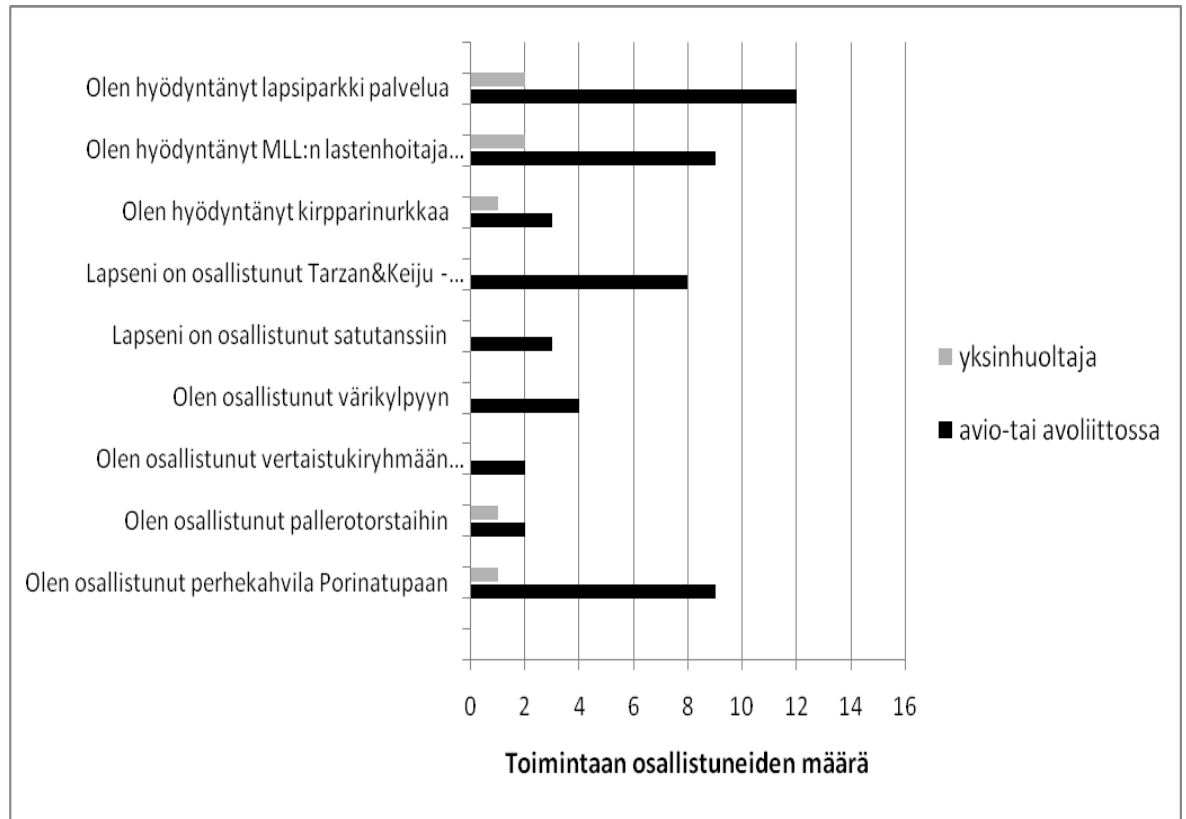
Jätin vertailusta pois ne jäsenet, jotka ilmoittivat lasten olevan sekä päivähoitossa että kotona. Tällä rajaamisella koin saavani realistisempia tuloksia, sillä molempia hoitomuotoja käyttävistä jäsenistä ei voinut vastausten perusteella tietää, oliko jäsen hyödyntänyt palvelua kotona vai päivähoitossa olevan lapsen kanssa.



KUVIO 6. Palveluita hyödyntäneiden jäsenten, joiden lapset ovat päivähoitossa, jakautuminen eri palveluiden välillä lasten hoitoajan mukaan.

Kaikista 12 jäsentä, jotka ilmoittivat lapsen/lasten olevan päivähoitossa, 9 jäsentä oli hyödyntänyt jotakin yhdistyksen tarjoamaa palvelua. Palvelua hyödyntäneistä jäsenistä 5 jäsentä ilmoitti lapsen/lasten olevan kokopäivähoitossa. Päivähoitossa olevien lasten vanhemmat olivat hyödyntäneet seitsemää palvelua. Neljä viidestä jäsenestä, jotka ilmoittivat lapsen/lasten olevan puolipäivähoitossa, olivat hyödyntäneet jotakin yhdistyksen palvelua. Puolipäivähoitossa olevien lasten vanhemmat olivat hyödyntäneet vain neljää palvelua.

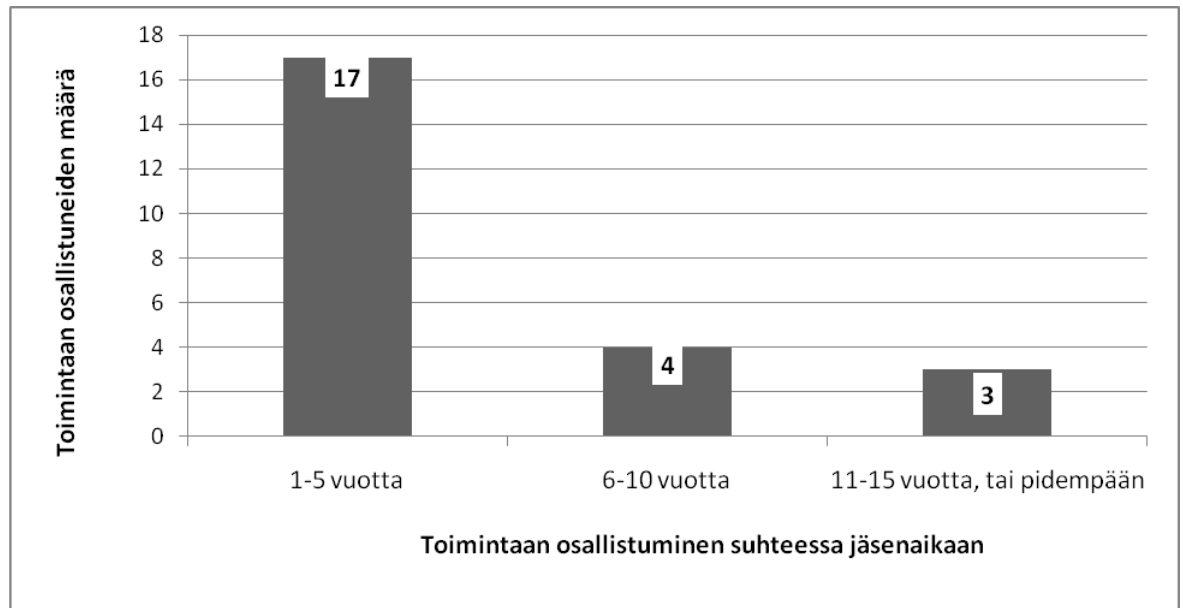
Vastausten pohjalta muodostetusta kuviosta voidaan todeta, että jäsenet, joiden lapset ovat kokopäivähoitossa olivat hyödyntäneet palveluita aktiivisemmin. On hyvä huomata, että tutkimukseen osallistuneiden jäsenten joukossa oli enemmän niitä, joiden lapsi/lapset on kokopäivähoitossa. Palveluita hyödyntävät jäsenet olivat sekä jäseniä, joiden lapset ovat kokopäivähoitossa että myös jäseniä, joiden lapset ovat puolipäivähoitossa.



KUVIO 7. Palveluita hyödyntäneiden jäsenten jakautuminen eri palveluiden välillä jäsenen perhesuhteen lasten mukaan.

Avio- tai avoliitossa elävistä jäsenistä kaikkiaan 21 jäsentä oli hyödyntänyt jotakin yhdistyksen tarjoamaa toimintaa/palvelua. Tutkimukseen osallistuneista yksinhuoltajista 2 oli hyödyntänyt jotakin yhdistyksen tarjoamaa toimintaa/palvelua. Kuvio osoittaa, että palveluita hyödyntäneistä jäsenistä enemmistö elää avio- tai avoliitossa.

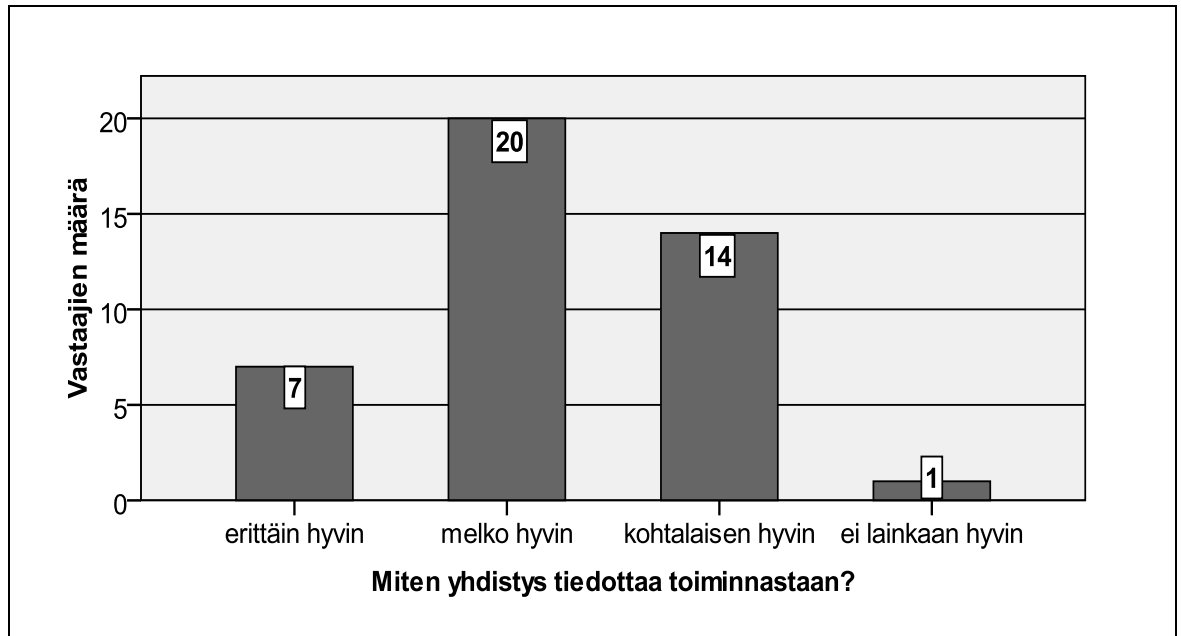
Ristiintaulukointi perhesuhteen ja jonkin palvelun/toiminnan hyödyntämisen välillä on kuitenkin vain suuntaa antava. Kuviosta voidaan todeta, että kyselyyn vastanneet yhdistyksen jäsenet olivat niin avio- tai avoliitossa eläviä kuin yksinhuoltajia-kin. Jäsenet myös hyödynsivät palveluita riippumatta perhesuhteesta. Kyselyyn vastanneiden jäsenten joukossa yksinhuoltajien määrä jäi liian pieneksi luotettavien tutkimustulosten saamiseksi.



KUVIO 8. Palveluita hyödyntäneiden jäsenten jakautuminen jäsenajan mukaan.

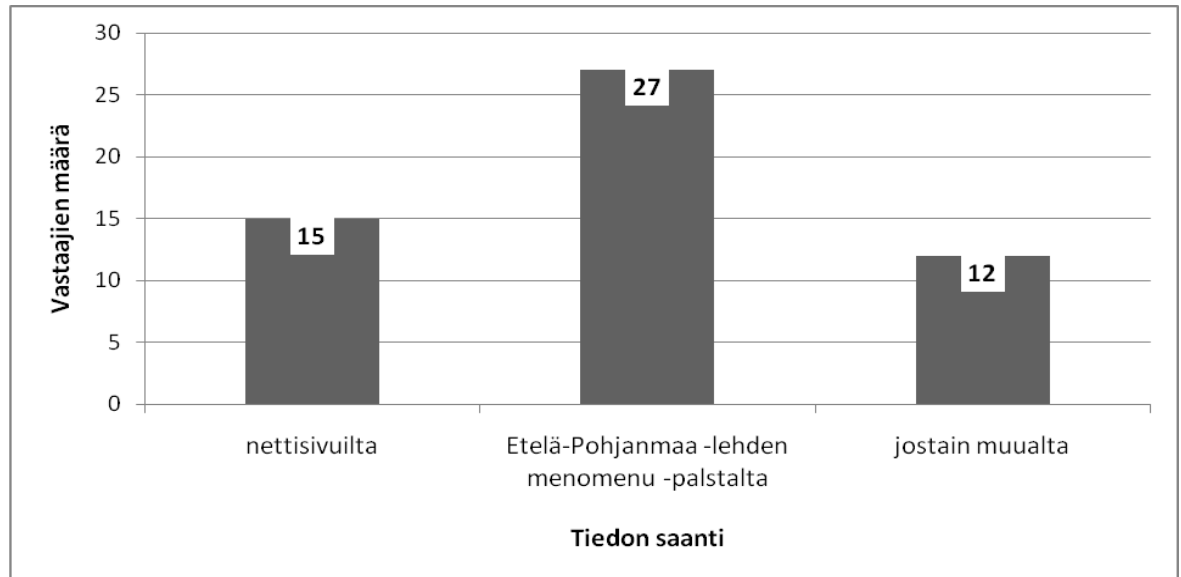
Tutkimustulokset osoittivat, että selkeä enemmistö (17 henkilöä) palveluita hyödyntäneistä jäsenistä olivat jäseniä, jotka olivat olleet yhdistyksen jäseninä 1-5 vuotta. Kaikista 1-5 vuotta yhdistyksen jäsenistä olleista reilusti yli puolet oli hyödyntänyt jotakin palvelua. Huomattavasti vähemmän palveluita olivat hyödyntäneet jäsenet, jotka olivat olleet yhdistyksen jäsenenä kuusi vuotta tai pidempään. Palveluita oli hyödyntänyt kaikista 6-10 vuotta yhdistyksen jäsenenä olleista noin puolet ja kaikista 11-15 vuotta tai pidempään yhdistyksen jäseninä olleista vain kolmasosa.

7.5 Yhdistyksen tiedotus



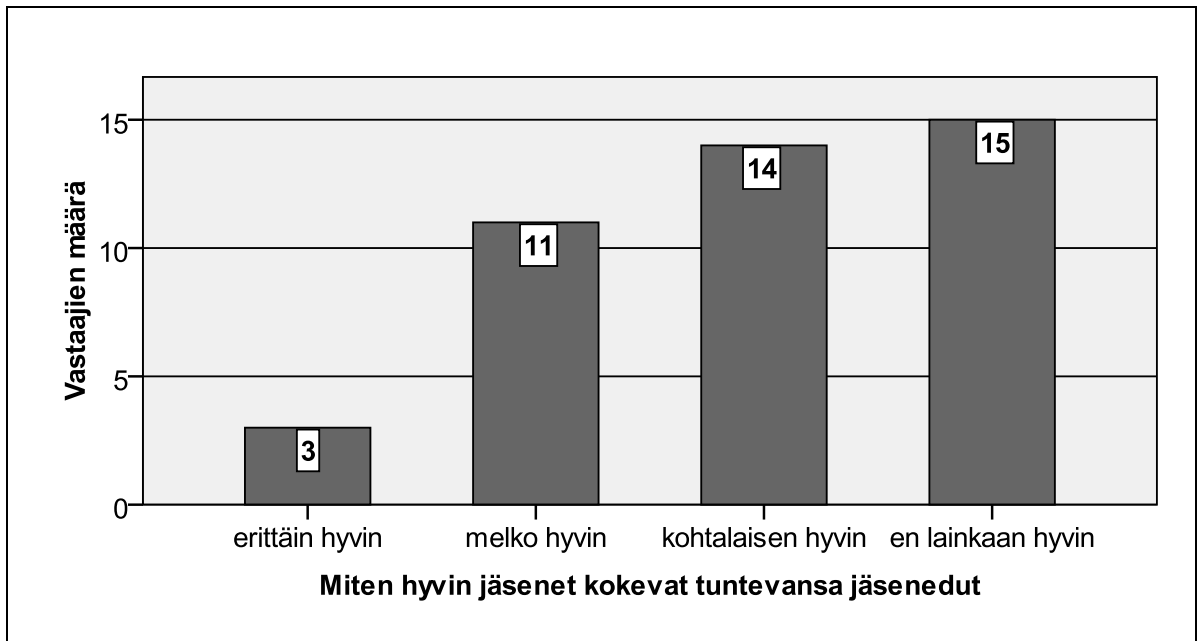
KUVIO 9. Yhdistyksen tiedottaminen kyselyyn vastanneiden jäsenten kokemana.

Kyselyyn vastanneiden jäsenten keskuudessa selkeä enemmistö koki, että yhdistys tiedottaa toiminnastaan melko hyvin (20 henkilöä) tai kohtalaisen hyvin (14 henkilöä). Vain noin kuudesosa jäsenistä koki tiedottamisen olevan erittäin hyvää. Yksi tutkimukseen osallistunut jäsen koki, että yhdistys ei tiedota toiminnastaan lainkaan hyvin. Hän ilmoitti vastauslomakkeessa, että aikoo erota yhdistyksen jäsenyydestä.



KUVIO 10. Mistä kyselyyn vastanneet jäsenet saavat/hakevat tietoa yhdistyksen toiminnasta.

Siihen, mistä jäsenet kokevat saavansa ja hakevansa tiedon, heillä oli mahdollisuus rastittaa useampi kohta. Selkeä enemmistö (27 henkilöä) jäsenistä koki saavansa ja hakevansa tietoa kerran viikossa ilmestyvän ilmaisjakelulehti Etelä-Pohjanmaan menomenu -palstalta. Nettisivuilta (15) tai jostain muualta (12) tiedon koki saavansa/hakevansa lähes yhtä monta jäsentä. Jäsenet, jotka kokivat saavansa tiedon *jostain muualta*, mainitsivat useimmin jäsentiedotteen sekä kaverit ja ystävät eli niin sanotun ”puskaradion”. Tiedonlähteiksi nousivat myös Lapsemme -lehti ja ilmoitustaulu toimiston seinällä. Tutkimustulokset osoittavat, että jokaiseen kotiin saapuva ilmaisjakelulehti Etelä-Pohjanmaa saavuttaa jäsenet parhaiten.



KUVIO 11. Jäsenetujen tunteminen kyselyyn vastanneiden jäsenten kokemana.

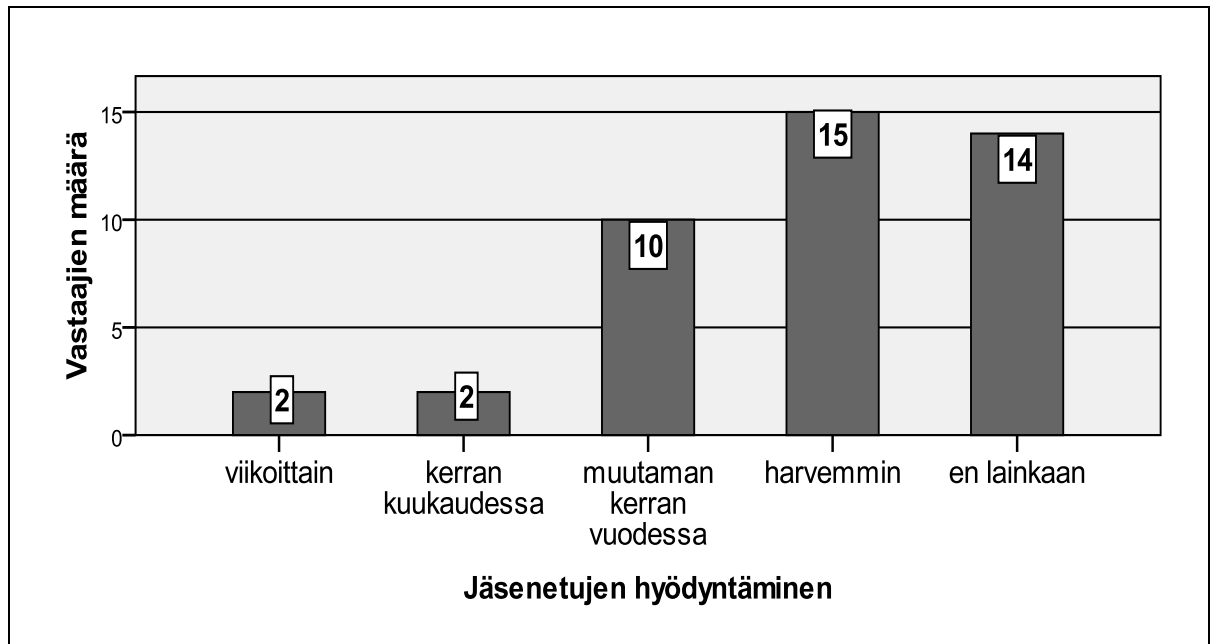
Tutkimukseen osallistuneet jäsenet eivät kokeneet tuntevensa jäsenille suunnattuja jäsenetuja. Suurin osa (15 henkilöä) oli sitä mieltä, että ei tunne jäsenetuja lainkaan hyvin. Lähes yhtä moni koki tuntevensa jäsenedut vain kohtalaisen hyvin (14) ja melko hyvin (11).

Jäsenet, jotka vastasivat tuntevensa jäsenedut *melko hyvin*, arvelivat sen johtuvan omasta elämäntilanteestaan, jossa heillä ei ole tarvetta jäseneduille tai lapset ovat isompia ja edut eivät enää kosketa heitä. Lisäksi he arvelivat sen johtuvan omasta muistamattomuudesta, lyhyestä jäsenajasta sekä etujen ja niiden tarpeen toistuvuudesta, jolloin muistaa vain ne edut joita tulee useimmin hyödynnettyä.

Jäsenet, jotka vastasivat tuntevensa jäsenedut *kohtalaisen hyvin*, arvelivat sen johtuvan omasta viitsimättömyydestä ottaa selvää ja tutustua jäsenetuihin sekä elämäntilanteesta, jossa heillä ei ole tarvetta jäseneduille tai lapset ovat isompia ja edut eivät ole heille ajankohtaisia. Lisäksi he kokivat, että yhdistyksen tiedottaminen on huonoa.

Jäsenet, jotka vastasivat, että *en tunne jäsenetuja lainkaan* hyvin, arvelivat sen johtuvan samoista syistä kuin edellisetkin sekä lyhyestä jäsenajasta, jolloin etuihin ei ole vielä ehtinyt tutustua kunnolla

Vastauksista voidaan päätellä, että jäsenet eivät tunne jäsenetuja. Siitä huolimatta 35 jäsentä oli tietoisia siitä, että MLL:n maksulliset palvelut ovat edullisempia jäsenille. Vain 8 jäsentä ilmoitti olevansa tietämättömiä edullisemmista jäsenhinnoista.

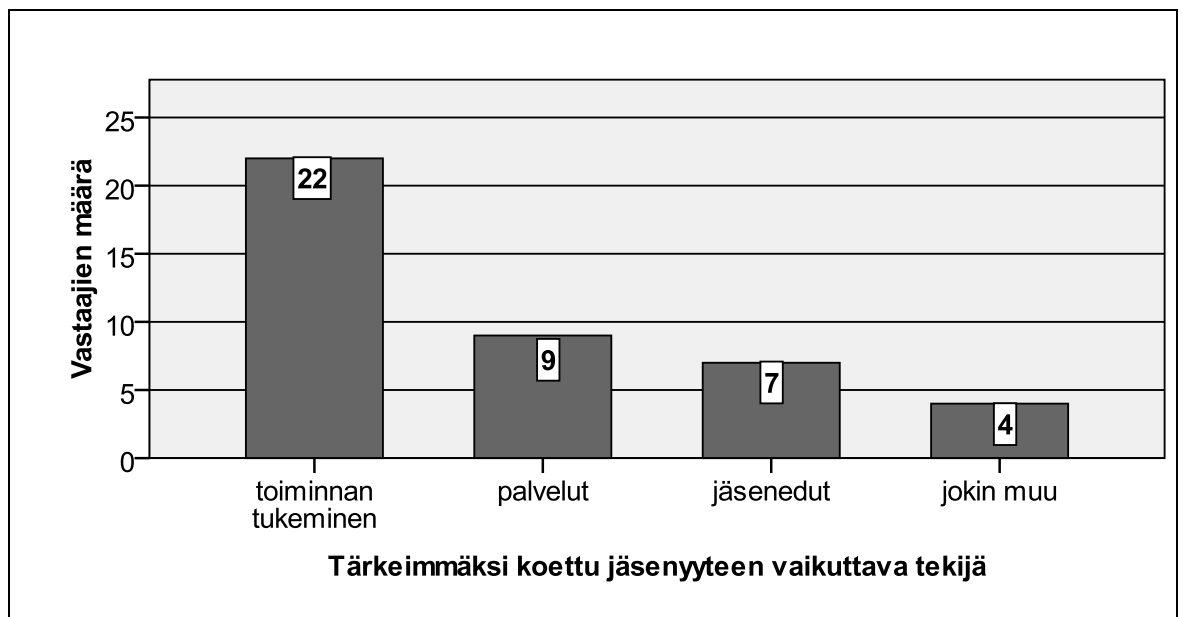


KUVIO 12. Kuinka usein kyselyyn vastanneet jäsenet hyödyntävät jäsenetuja.

Valtaosa jäsenistä koki hyödyntävänsä jäsenetuja harvemmin kuin viikoittain, kerran kuukaudessa tai muutaman kerran vuodessa. Lähes yhtä moni jäsen ilmoitti, että ei hyödynnä jäsenetuja lainkaan. Vain muutama tutkimukseen osallistunut jäsen ilmoitti hyödyntävänsä jäsenetuja viikoittain tai kerran kuukaudessa.

Jäsenet, jotka vastasivat *en hyödynnä jäsenetuja lainkaan*, arvelivat sen johtuvan melko lailla samoista syistä, kuin senkin, että jäsenetuja ei tunne. Jäsenetujen hyödyntämistä estäväksi tekijöiksi vastauksista nousivat jäsenten oma muistamattomuus olemassa olevia jäsenetuja kohtaan ja oma viitsimättömyys ottaa selvää eduista. Jäsenet kokivat, että heidän elämäntilanteensa on sellainen, jossa eduille ei ole tarvetta tai lapset ovat kasvaneet isommiksi. Jäsenet kokivat etujen kosket-tavan pääasiassa pikkulapsiperheitä. Osa jäsenistä arveli jäsenetujen hyödyntä-mättömyyden johtuvan yhdistyksen puutteellisesta tai kokonaan puuttuvasta tie-dottamisesta.

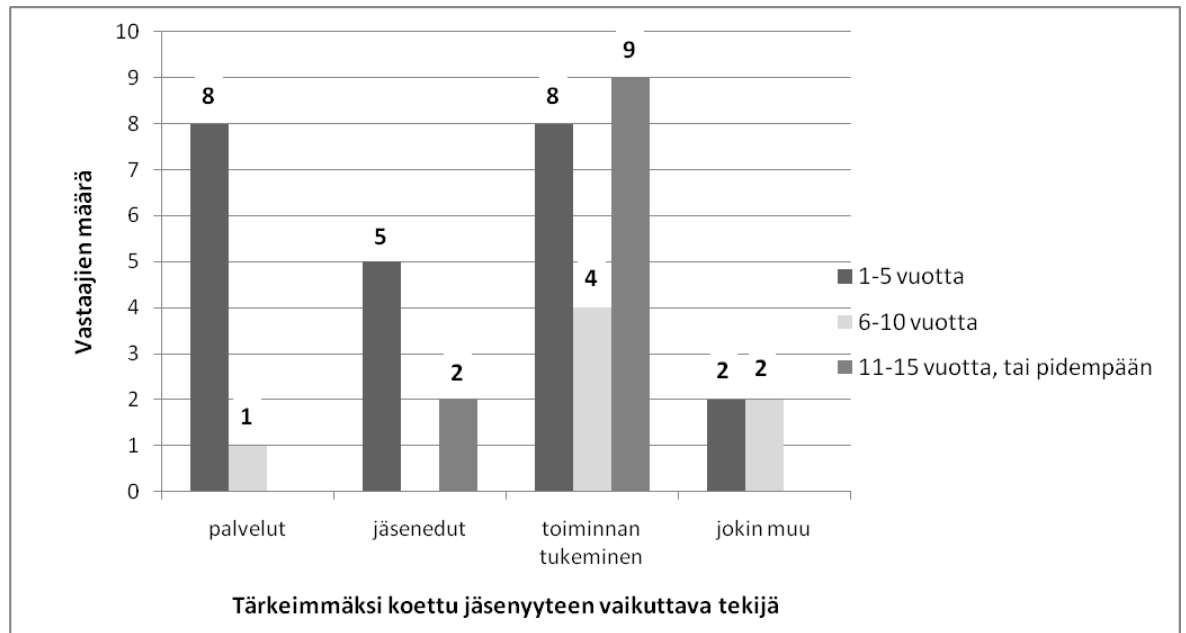
7.6 Jäsenyyteen sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä



KUVIO 13. Kyselyyn vastanneiden jäsenten tärkeimmäksi kokema jäsenyyteen vaikuttava tekijä.

Selkeä enemmistö (22 henkilöä) tutkimukseen osallistuneista jäsenistä koki tärkeimmäksi jäsenyyteen vaikuttavaksi tekijäksi yhdistyksen toiminnan tukemisen. Lähes yhtä moni jäsen piti tärkeimpänä tekijänä palveluita (9) sekä jäsenetuja (7). Osa jäsenistä koki jonkin muun, kuin toiminnan tukemisen, palveluiden tai jäsenetujen olevan tärkein jäsenyyteen vaikuttava tekijä.

Jäsenet, jotka numeroivat 1. kohdan *jokin muu* mainitsivat jäsenyyteen tärkeimmäksi vaikuttavaksi tekijäksi tutustumisen seinäjokisiin vanhempiin ja lapsiin, vapaaehtoistyön sekä Yhteisöllisyys-lehden ja Lapsemme-lehden.

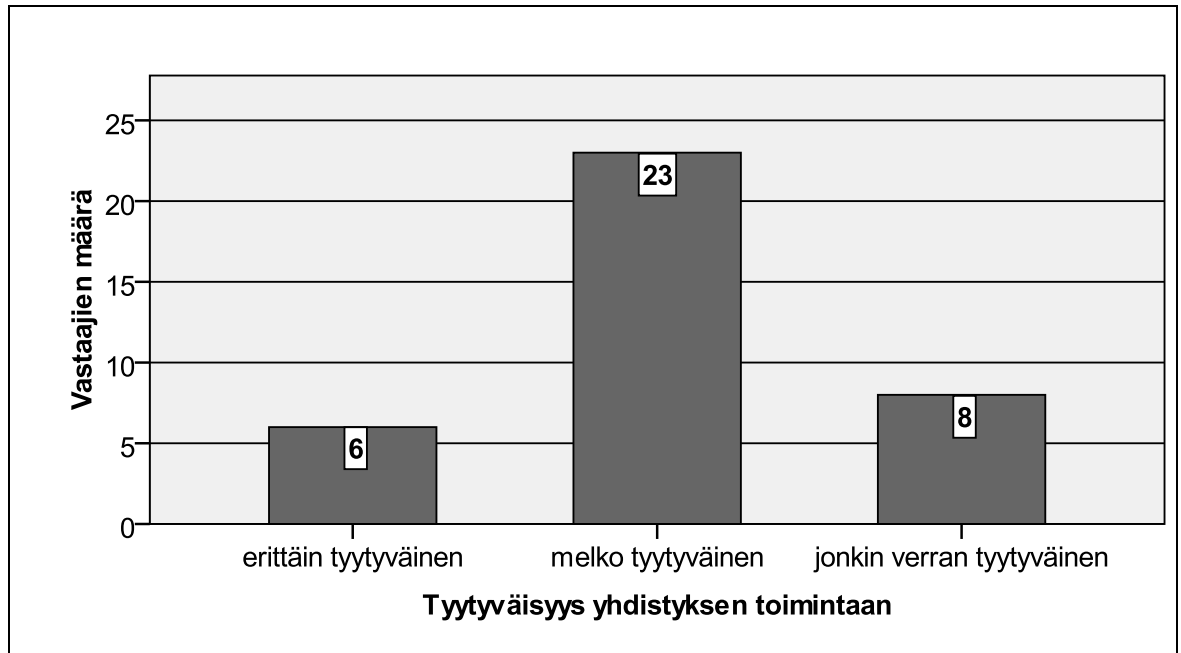


KUVIO 14. Jäsenajan vaikutus jäsenten tärkeimmäksi kokemiin jäsenyyteen vaikuttaviin tekijöihin.

Palveluita tärkeimpänä jäsenyyteen vaikuttavana tekijänä pitivät vain 1-5 vuotta ja 6-10 vuotta jäsenenä olleet. Heistä lähes kaikki olivat olleet yhdistyksen jäsenenä 1-5 vuotta (8 henkilöä).

Jäsenetuja tärkeimpänä vaikuttavana tekijänä pitivät vain 1-5 vuotta tai 11–15 vuotta tai pidempään jäsenenä olleet. Myös heistä suurin osa on ollut jäsenenä 1-5 vuotta (5 henkilöä). Toiminnan tukemisen tärkeimmäksi jäsenyyteen vaikuttavaksi tekijäksi olivat nostaneet enemmistö 11–15 tai pidempään jäsenenä olleista (9 henkilöä). Lähes yhtä paljon oli 1-5 vuotta jäsenenä olleita (8 henkilöä).

Jotain muuta tärkeimpänä jäsenyyteen vaikuttavana tekijänä pitivät vain 1-5 vuotta ja 6-10 vuotta yhdistyksen jäsenenä olleet (2 henkilöä kummassakin).



KUVIO 15. Kyselyyn vastanneiden jäsenten tyytyväisyys Seinäjoen paikallisyhdistyksen toimintaan.

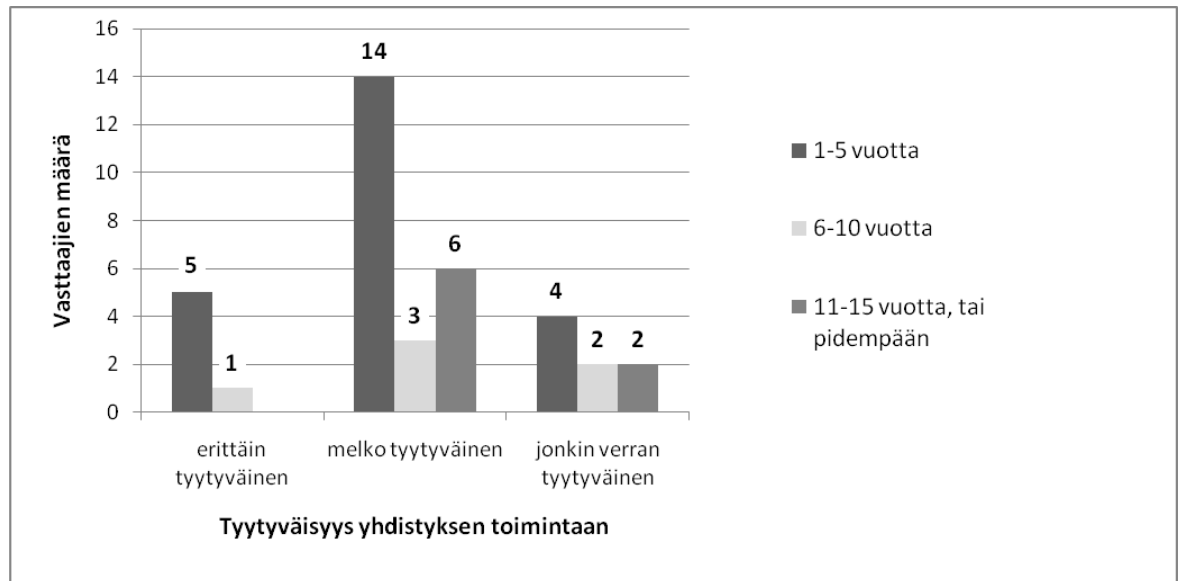
Suurin osa (23 henkilöä) kyselyyn vastanneista jäsenistä koki olevansa yhdistyksen toimintaan melko tyytyväisiä. Erittäin tyytyväisiä (6) ja jonkin verran tyytyväisiä (8) jäseniä oli lähes saman verran, mutta huomattavasti vähemmän kuin melko tyytyväisiä jäseniä. Yksikään jäsen ei ilmoittanut olevansa tyytymätön yhdistyksen toimintaan.

Kyselyyn vastanneet jäsenet saivat jättää yhdistykselle avoimen kysymyksen muodossa terveisiä, joilla voidaan olettaa olevan vaikutusta vastaajien tyytyväisyyteen. Vastausten joukossa oli jonkin verran kehittämistoiveita ja kyseenalaistettuja asioita mutta enimmäkseen yhdistys sai kyselyyn osallistuneilta jäseniltään kiitosta ja kannustusta jatkaa arvokkaan työn tekemistä. Yhdistys sai myös kiitosta positii-visesta suhtautumisesta Iltaporinoihin.

Vastaajat toivoivat yhdistykseltä enemmän isompien lasten, ”murkkujen”, muistamista ja huomioimista sekä koko lapsiperheen huomioivia tapahtumia ja tempauksia. Jotkut vastaajat kokivat, että yhdistys ei huomioi toiminnassaan isompia lapsia

eikä yhdistyksellä ole mitään annettavaa isommille lapsille ja heidän vanhemmilleen. Vastausten joukossa kyseenalaistettiin myös isovanhemmuuden riittävää huomioimista. Yhdistyksen tiedottamiseen liittyen jäsenet toivoivat suoraan jäsenille tulevaa tiedottamista, kuten jäsenkirjeitä, toteutettavan useammin. Jäsenkirjeeseen kaivattiin selkeyttä ja helppolukuisuutta verraten edellisvuoden tiedotteessa olleeseen ”viikon lukujärjestykseen”, jolloin lukijan on helppo huomata kaikki tapahtumat kerralla.

Kiitosta ja tyytyväisyyttä olemassa oleviin asioihin esittäneet jäsenet kokivat yhdistyksen tiedottamisen olevan kiitettävää. Myös nettisivut saivat kiitosta etenkin sieltä löytyvien leikki- ja liikuntavinkkien sekä kasvatustasioiden ansiosta. Paikallisyhdistyksen nykyiseen toimintaan, monipuolisuuteen ja aktiivisuuteen tyytyväisiä jäseniä oli vastaajien joukossa paljon. Tyytyväiset jäsenet kannustivat yhdistystä jatkamaan samalla tavalla kuin tähänkin saakka. Kyselyyn vastanneiden jäsenten keskuudessa yhdistyksen olemassaolo ja lasten puolesta toimiminen koettiin tärkeäksi, tarpeelliseksi sekä arvokkaaksi työksi. Osa vastaajista kannusti yhdistystä olemaan vielä enemmän ja näkyvämmiin esillä.



KUVIO 16. Jäsenten tyytyväisyys yhdistyksen toimintaan suhteessa jäsenäikaan.

Erittäin tyytyväiset jäsenet koostuivat pääasiassa 1-5 vuotta jäsenenä olleista (5 henkilöä). Melko tyytyväisten jäsenten kohdalla valtaosa oli myös 1-5 vuotta jäsenenä olleita (14), mutta myös pidempään jäsenenä olleita. Jonkin verran tyytyväisiä jäseniä on kaikissa jäsenäika "ryhmissä". Yksikään kyselyyn vastannut jäsen ei kokenut olevansa täysin tyytymätön yhdistyksen toimintaan.

7.7 Kyselyyn vastanneiden jäsenten toiveita yhdistyksen palveluiden kehittämiseksi

Kyselylomakkeessa jäsenet saivat avoimen kysymyksen kohdalla vastata kysymykseen: ”Mitä muuta toimintaa/palveluita toivoisit yhdistyksen tarjoavan?” Jäsenet toivoivat enemmän liikuntaryhmiä, jolloin useampi liikuntaryhmistä kiinnostunut mahtuisi ryhmään. Moni kysymykseen vastannut toivoi pienille lapsille, 1-3-vuotiaille, liikunta- ja jumppakerhojen kaltaisia harrastekerhoja jotka voisivat sisältää myös muskaritoimintaa. Jäsenten vastauksissa esiintyi myös toive leikkipuisto- toiminnan järjestämisestä. Pienempien lasten lisäksi liikuntaryhmiä toivottiin myös vähän isommille lapsille, jo 6 vuottakin täyttäneille. Liikuntaryhmien järjestämistä toivottiin ilta-aikaan, jolloin työssäkäyvien jäsenten lasten on mahdollista päästä osallistumaan toimintaan. Toiveina olivat myös koko perheelle järjestettävät ulkoilu-/teemapäivät sekä kouluikäisten lasten ja heidän vanhempien huomiointi.

Moni jäseniltä tullut palveluiden kehittämiseen liittyvä toive koski koko lapsiperheen huomiointia ja erilaisten yhteisten tapahtumapäivien järjestämistä. Tapahtumapäivien sisällöksi jäsenet toivoivat erilaisia retkiä, ulkoilua sekä teemailtoja ja teemapäiviä, joissa huomioidaan sekä pienemmät että jo isommatkin, kouluikäiset lapset. Kouluikäisten lasten vanhemmille toivottiin järjestettävän erilaisia kasvatuksellisia luentoja. Yhdistyksen järjestämät teemaillat kuudesluokkalaisten lasten vanhemmille eivät ilmeisesti kosketa kyselyyn vastanneita jäseniä.

8 TUTKIMUKSEN VALIDITEETTI JA RELIABILITEETTI

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta: tulosten tarkkuutta ja toistettavuutta. Reliabiliteetti siis tarkoittaa tutkimuksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliaabelius voidaan todeta useammalla eri tavalla. Jos esimerkiksi kaksi eri tutkimuskertaa tuo samalle tutkittavalle asialle molemmilla kerroilla saman lopputuloksen, voidaan tuloksia pitää reliaabeleina (Heikkilä 2008, 30–31; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216.) Tämä tutkimus olisi helppo toistaa melko samanlaisena ja lähes samanlaisen kohderyhmän tavoittaminen olisi helppoa. Mahdotonta olisi kuitenkin saada täysin samanlaista joukkoa kuin ensimmäisellä kerralla. Tutkimuksen kohderyhmä valittiin ryväotannalla ja jälleen satunnaisotannalla. Näin ollen tutkimukseen osallistuneet jäsenet eivät kuuluneet mihinkään tiettyyn kategoriaan. Kyselyn vastaus palautui myös nimettömänä eli jäsenet saivat pysyä anonyymeinä. Tämän tutkimuksen tulokset eivät ole toistettavissa täysin samanlaisena muissa tutkimuksissa tai tilanteissa.

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä selvittää juuri sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää. Tähän vaikuttaa olennaisesti se, ovatko tutkija ja vastaaja ymmärtäneet kysymykset samalla tavoin. Erityisesti kysely- ja haastattelututkimuksissa siihen vaikuttaa ensisijaisesti kysymysten onnistuminen eli voidaanko niiden avulla saada ratkaisu tutkimusongelmaan. Validius on varmistettava etukäteen huolellisella suunnittelulla. (Heikkilä 2008, 29–30, Hirsjärvi ym. 2004, 186.)

Tutkimuksen validiteettiin ja reliabiliteettiin vaikuttaa, minkälaisella asenteella vastaaja on kyselyyn vastannut. Vastaaja on voinut käyttää vastaamiseen vain vähän aikaa tai vastaavasti paljon aikaa. Etenkään postikyselynä toteutetussa kyselyssä tutkija ei voi olla varma siitä, onko vastaaja pohtinut kysymyksiä ja vastannut niihin totuudenmukaisesti vai vain rastiittanut vastauksia miettimättä mitä mieltä hän todella on. Vastauksiin sekä tutkimuksen validiteettiin ja reliabiliteettiin vaikuttaa myös se, kuinka tärkeäksi vastaaja kyselyn ja sen tarkoituksen kokee. (Hirsjärvi ym. 2004, 217.)

Käytin mielestäni kyselylomakkeen laatimiseen paljon aikaa ja mietin kysymyksiä huolellisesti sekä testasin lomakkeen kolmella koehenkilöllä ennen sen lähettämistä. Tällä pyrin minimoimaan väärinymmärrykset. Tästä huolimatta tutkijan ja vastaajan välillä on syntynyt toisintulkintoja tai en ole ajatellut kysymyksen asettelua loppuun asti esimerkiksi kysymyksessä, jossa jäsenten tuli rastia hyödyntämänsä toiminnat tai palvelut. Tulokset eivät kerro sitä, milloin jäsen on hyödyntänyt toimintaa tai palvelua. Tästä syystä esimerkiksi lasten iän ja toimintaan osallistuneiden jäsenten välinen ristiintaulukointi ei anna luotettavaa ja kattavaa tulosta.

Syöttäessäni vastauksia havaintomatriisiin havaitsin, että jäsenaikaa kartoittavassa kysymyksessä ei huomioitu ollenkaan alle vuoden kestäneitä jäsenyysuhteita. Vaihtoehtoja oli liian vähän. Epäselväksi jää, kuinka moni vastaaja on rastiuttanut jäsenajaksi 1-5 vuotta vaikka olisi ollut jäsenenä vasta alle vuoden. Kokonaisuudessaan uskon kuitenkin tutkimuslomakkeen validiuden olevan melko hyvä, tutkimus antoi vastauksen asetettuun tutkimuskysymykseen (Hirsjärvi 2004, 216).

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsenet ovat yhdistyksen toimintaan. Lisäksi haluttiin selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat jäsenyyteen sitoutumiseen, miten jäsenet kokevat yhdistyksen tiedottamisen, onko jäsenen perhesuhteella, lasten iällä, lasten määrällä tai lapsen hoitomuodolla vaikutusta palveluiden hyödyntämiseen sekä kokevatko jäsenet palveluiden kehittämisen tarpeelliseksi.

Puolet yhdistyksen jäsenistä koki tärkeimmäksi jäsenyyteen vaikuttavaksi tekijäksi toiminnan tukemisen. Jäsenaikaan verrattuna, toiminnan tukemista tärkeimpänä jäsenyyteen vaikuttavana tekijänä pitäviä löytyi kaikista ”ryhmistä”. Kuitenkin 1-5 vuotta ja 11–15 vuotta tai pidempään jäsenenä olleet muodostivat sen enemmistön, jotka kokivat toiminnan tukemisen tärkeimmäksi jäsenyyteen vaikuttavaksi tekijäksi.

Palveluita tärkeimpänä jäsenyyteen vaikuttavana tekijänä piti yhtä moni 1-5 vuotta jäsenenä olleista kuin toiminnan tukemistakin. Yhtä jäsentä lukuun ottamatta palveluita tärkeimpänä pitävät jäsenet olivat kaikki 1-5 vuotta jäsenenä olleita. Huomattava enemmistö johonkin toimintaan osallistuneista on 1-5 vuotta jäsenenä olleita. Myös valtaosa tutkimukseen osallistuneista jäsenistä ilmoitti olleensa jäsenenä 1-5 vuotta. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että yhdistyksen jäsenistä suurin osa on ollut jäsenenä 1-5 vuotta. Tähän jäsenaikaan lukeutuvat ovat myös niitä, jotka hyödyntävät yhdistyksen palveluita ja pitävät niitä tärkeänä jäsenyyteen vaikuttavana tekijänä. Enemmistö heistä oli yhdistyksen toimintaan melko tyytyväisiä. Oleellista olisi miettiä ja huomioida, miksi enemmistö palveluiden hyödyntäjistä on vain 1-5 vuotta jäsenenä olleita. Mäntynevan (2001, 11–12) mukaan palveluntarjoajan tulee tunnistaa ne syyt, jotka muuttavat asiakkaiden palveluiden käyttöä ja osallistumista. Tulosten pohjalta voidaan päätellä, että yhdistyksen palvelut eivät kohdistu pidempään jäsenenä olleisiin, koska heillä saattaa olla isompia lapsia.

Mäntyneva (2001, 11–23) toteaa, että palveluntarjoajan kyvyllä tunnistaa ja ymmärtää asiakkaidensa tarpeita voidaan varmistaa asiakassuhteen säilyvyys. Saatujen tulosten perusteella voidaan olettaa, että valtaosa enemmistöön kuuluvista jäsenistä kokee yhdistyksen vastaavan heidän tarpeisiin. Myös ne jäsenet, jotka pitivät toiminnan tukemista tärkeimpänä jäsenyyteen vaikuttavana tekijänä, olivat yhdistyksen toimintaan melko tyytyväisiä. Tällöin he kokevat saavansa sen, mitä he yhdistykseltä odottavat. Voidaan olettaa, että toiminta, jota he haluavat tukea, on heidän mielestään tukemisen arvoista. Nämä seikat ovat oleellisia mietittäessä kysymystä, miksi jäsenet haluavat sitoutua yhdistyksen jäsenyyteen ja niillä voidaan olettaa olevan merkittävä vaikutus jäsenten pysymisessä yhdistyksen jäseninä.

Huomattavasti pienempi osa, kuin toiminnan tukemista tai palveluita tärkeimpänä jäsenyyteen vaikuttavana tekijänä, piti jäsenetä ja joitain muita kuin edellä mainittuja asioita tärkeimpänä jäsenyyteen vaikuttavana tekijänä. Heidän voidaan olettaa haluavan pysyä yhdistyksen jäseninä sekä rahallisten etuuksien että niin sanotun sosiaalisen edun vuoksi, jotka myös Arantola (2003, 126) ja Dufva (2003, 13–15) mainitsevat asiakkaana pysymiseen vaikuttaviksi tekijöiksi.

Harjun (2003, 186) näkemyksen mukaan etenkin suomalaiset kansanjärjestöt eivät osaa markkinoida itseään eikä tuotteitaan. MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistyksen voidaan nähdä kumoavan tämän näkemyksen. Yhdistys tiedottaa palveluitaan usealla eri tavalla ja suurin osa kyselyyn vastanneista jäsenistä koki yhdistyksen tiedottamisen toiminnasta olevan melko hyvää. Jäsenet kokivat saavansa eniten tietoa ilmaisjakelulehti Etelä-Pohjanmaan menomenu -palstalta. Yhdistyksen nettisivut olivat toisena jäsenten tiedon saanti/hankinta lähteinä ja lähes jaetulla kakkossijalla oli jokin muu kuin edellä mainittu. Tulosten perusteella voidaan olettaa, että tiedottaminen toiminnasta ja palveluista saavuttaa jäsenet parhaiten ilmaisjakelulehdellä, joka tulee kaikkiin kotitalouksiin. Jostain muualta tiedon saavat/hankkivat mainitsivat useimmin jäsentiedotteen sekä niin sanotun ”puskaradion”. Yhdistyksen tiedotus, jäsenten tyytyväisyys tiedotukseen ja yhdistyksen palveluiden käyttöaste puoltavat Harjun (2003, 186) ja Vuokon (1997,28) näke-

mystä siitä, että toiminnasta tiedottavilla palvelun tarjoajilla on myös enemmän käyttäjiä palveluille.

Ristiriitaista on se, että vaikka valtaosa jäsenistä koki tiedotuksen olevan melko hyvää, suurin osa ei kokenut tuntevansa jäsenetuja lainkaan hyvin. Lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet jäsenet ilmoittivat silti olevansa tietoisia MLL:n maksullisten palveluiden edullisemmista hinnoista jäsenille. Jäsenetujen puutteellisen tuntemiseen vaikuttivat monet eri tekijät. Merkittävät tekijät yhdistyksen tiedottamisen kannalta olivat, että jäsenetuja ei muisteta tai niistä tiedotetaan huonosti. Merkittävää parannusta jäsenetujen tuntemiseen saattaisi tuoda se, että yhdistys tiedottaisi tai muistuttelisi jäseniä jäseneduista useammin esimerkiksi jäsentiedotteen avulla tai yhdistys kokoaisi jäsenille jäseneduista kätevän ”taskutietopakettin”.

Suurin osa jäsenistä kokee myös hyödyntävänsä jäsenetuja vain harvemmin tai ei lainkaan. Taustalla on samoja tekijöitä kuin jäsenetujen tuntemisessakin. Myös se seikka, että jäsenet eivät löydä eduista heille sopivia etuja esimerkiksi lasten ollessa jo isompia, vaikuttaa taustalla. Etujen ollessa jäsenten tarpeisiin vastaamattomia on loogista, että niitä ei myöskään käytetä. Jäsenetujen hyödyntämistä saattaisi parantaa se, että jäsenetuihin lisättäisiin myös sellaisia etuja jotka koskettavat isompia lapsia ja heidän vanhempiaan. Tällaisia etuja voisivat olla esimerkiksi jäsenyyden oikeuttamat alennukset nuorten suosimissa vaateliikkeissä ja aktiviteeteista joita nuoret hyödyntävät, esimerkiksi alennukset elokuvateatterilipuista ja urheiluliikkeistä.

Reilu enemmistö tutkimukseen osallistuneista jäsenistä ilmoitti elävänsä avio- tai avoliitossa. Yksinhuoltajien pieni osuus tutkimukseen osallistuneiden jäsenten joukossa toi haastetta tutkimustuloksiin. Ristiintaulukoinnit perhesuhteen ja muiden muuttujien välillä eivät olleet yhtä ”hedelmällisiä” kuin ne olisivat mahdollisesti olleet, mikäli hajonta perhesuhteen välillä olisi ollut isompi. Tutkimustulokset osoittivat, että toimintaan osallistuneet ovat sekä avio- tai avoliitossa eläviä että yksinhuoltajia. Yhdistyksen palveluiden ja toiminnan hyödyntäjät eivät kuitenkaan koostu ainoastaan jäsenistä. Sen asiakkaita ovat yhtä lailla jäsenet kuin ei-jäsenetkin. Tutkimustulosten valossa voi sanoa varmasti, että toimintaan osallistujat ovat sekä

avio- tai avoliitossa eläviä että yksinhuoltajia. Tutkimustulosten pohjalta ei kuitenkaan voi päätellä kumpaan perhesuhteeseen kuuluvia on palveluiden hyödyntäjissä enemmän. Tutkimukseen osallistuneiden jäsenten kohdalla johonkin toimintaan osallistuneiden määrä suhteessa perhesuhteeseen oli yksinhuoltajien kohdalla prosentuaalisesti isompi, määrällisesti pienempi.

Selkeä enemmistö toimintaan osallistuneista jäsenistä oli alle kouluikäisten lasten vanhempia. Seinäjoen paikallisyhdistyksen tarjoamat toiminnat ja palvelut on kohdistettu pääsääntöisesti alle kouluikäisille lapsille (ks. 2.3 Seinäjoen paikallisyhdistyksen tarjoamat palvelut), joten saatu tutkimustulos ei yllätä. Näyttäisi siltä, että Seinäjoen paikallisyhdistyksen toiminta ei ulotu enää yli 7-vuotiaisiin lapsiin. Jotkut kouluikäisten lasten vanhemmat ilmoittivat hyödyntäneensä toimintoja tai palveluita. Tulos ei kuitenkaan kerro sitä, milloin he ovat osallistuneet toimintaan. Nyt vai silloin kun lapsi/lapset ovat olleet pienempiä. Kyselylomakkeen kysymys olisi tullut asetella paremmin.

Toimintaa tai palvelua hyödyntäneistä jäsenistä suurin osa ilmoitti heillä olevan kaksi alaikäistä lasta. Toimintaa tai palvelua olivat hyödyntäneet myös jäsenet joilla oli yksi, kolme tai neljä alaikäistä lasta. Tulosten perusteella näyttäisi siltä, että toimintoja ja palveluita hyödyntävät aktiivisimmin jäsenet, joilla on kaksi lasta. Tulosta ei voida kuitenkaan tarkastella näin yksiselitteisesti, sillä tutkimukseen osallistuneista suurin osa ilmoitti heillä olevan kaksi alaikäistä lasta. Saaduista tutkimustuloksista ei voida todeta toimintaa ja palveluita hyödyntävien kategorisoituvan mihinkään tiettyyn lapsimäärään.

Toimintaan osallistuneita alle kouluikäisten lasten vanhempia olivat niin kotona hoidettavien kuin päivähoidossakin hoidettavien lasten vanhemmat. Pieni enemmistö toimintaa tai palvelua hyödyntäneistä alle kouluikäisten lasten vanhemmista ilmoitti lapsen olevan kotona. Otettaessa kuitenkin huomioon jäsenten jakautuneisuuden määrä päivähoidossa olevien ja kotona olevien lasten välillä, voidaan tuloksista todeta, että lapsen hoitomuodolla ei näytä olevan suurta vaikutusta toimintojen ja palveluiden hyödyntämiseen. Jäsenten, jotka ilmoittivat lapsensa/lastensa olevan päivähoidossa, toimintaan osallistumisessa ei ollut merkittäviä eroja sen

suhteen ovatko jäsenten lapsi/lapset kokopäivähoidossa vai puolipäivähoidossa. Tulokset eivät myöskään kerro sitä, ovatko jäsenten lapsi/lapset olleet toimintoihin osallistumishetkellä kokopäivähoidossa. Myös hoitopäivien määrällä voi olla ratkaiseva tekijä toimintaan osallistumiseen ja palveluiden hyödyntämiseen. Hoitopäivien määrää tutkimus ei kuitenkaan paljasta.

Merkittävin kehitystoive koskien lapsiparkkia oli toiminnan laajentaminen iltahoi-
toon. Iltahoitotoive toistui vastaajien vastauksissa ja nousi kehittämisideoista kes-
keisimmäksi. Kokonaisuudessaan noin neljäsosa tutkimukseen osallistuneista jä-
senistä antoi yhdistyksen toiminnalle kiitosta ja oli tyytyväisiä yhdistykseen sellai-
senaan. Yhdistys sai myös kiitosta positiivisesta suhtautumisesta Iltaporinoihin.
Jäsenistä yhtä moni kokee palveluiden kehittämisen tarpeelliseksi. Jotkut kyselyyn
vastanneet jäsenet kokivat, että yhdistys ei huomioi toiminnassaan isompia lapsia,
eikä yhdistyksellä ole mitään annettavaa isommille lapsille ja heidän vanhemmil-
leen. Ropen ja Pölläsen (1998, 61) mukaan asiakkuuden lopettamiseen saattaa
vaikuttaa se, että asiakas ei koe enää hyötyvänsä asiakkuudesta. Ensisijaisesti
tulosten pohjalta voidaan päätellä, että nykyisten jäsenten säilyttäminen vaatii yh-
distykseltä isompien lasten ja heidän vanhemprien huomiointia.

Vastauksista nousseista kehittämisideoista keskeisimmäksi nousi kouluikäisten
lasten huomiointi toimintaa ja palveluita suunniteltaessa. Isompien lasten ja heidän
vanhempiensa huomiointia voisi lisätä etenkin aiemmin mainittujen jäsenetujen
lisäämisellä. Liikuntaryhmiä toivottiin lisää ja monipuolisempina sekä pienille että
vähän isommillekin lapsille. Koko perheelle järjestettävien yhteisten ”tempausten”
kuten retkien ja ulkoilupäivien järjestäminen nousi kehittämisideaksi usean jäse-
nen vastauksessa. Erilaisten ”tempausten” ja liikuntakerhojen järjestämisessä yh-
distys voisi hyödyntää vaikka opiskelijoita. Esimerkiksi sosionomi (AMK) opiskeli-
joiden opintoihin kuuluu harjoittelu yhteisölliset ja luovat sosiaalityön menetelmät,
joka on projektiluonteinen ja olisi oivallinen juuri erilaisten ”tempausten” ja kausi-
luonteisten liikuntaryhmien vetämiseen. Jotkut jäsenet kaipasivat kasvatuksellisia
luentoja kouluikäisten ja ”murkkujen” vanhemmille. Mikäli yhdistys lähtee kehittä-
mään toimintaansa käyttäjälähtöisesti ja hyödyntää saatuja tutkimustuloksia, ensi-
sijaista olisi huomioida kouluikäiset lapset. Koko perheen yhteisten tempausten,

ulkoilu- ja retkipäivien lisääminen vastaisi myös monen jäsenen toiveeseen ja tarpeeseen.

Kokonaisuudessaan kyselyyn vastanneet yhdistyksen jäsenet olivat yhdistyksen toimintaan keskimäärin melko tyytyväisiä. Palveluiden hyödyntäminen kyselyyn vastanneiden jäsenten keskuudessa on melko hyvää. Myös jäsenten antamien arvosanojen perusteella voidaan todeta, että he kokevat palvelut keskimäärin hyväksi. Laskevasti tyytyväisyyteen saattavat vaikuttaa esimerkiksi jäsenetujen tunteminen ja jäsenetujen hyödyntäminen. Näillä saattoi olla oleellinen merkitys siihen kokiko jäsen saavansa vastinetta jäsenmaksulle ja tätä kautta jäsenen tyytyväisyyteen. Palveluiden ja jäsenetujen hyödyntäminen voidaan nähdä vain osatekijänä jäsenten tyytyväisyyteen. Ainakin se kertoo sen, että jäsenten tyytyväisyyteen vaikuttaa pitkälti se, hyödyntävätkö he yhdistyksen palveluita ja jäsenetuja eli kokevatko he palveluiden ja jäsenyyden mukana tulevien etujen vastaavan heidän tarpeitansa.

10 POHDINTA

Miettiessäni kyselylomaketta näin jälkepäin kyselylomakkeen kysymys vastaajan sukupuolesta oli turha, koska sukupuolen vaikutusta eri asioihin ei haluttu selvittää. Oleellisempaa olisi ollut kysyä vastaajan ikä. Itselleni tutkijana tuli vastauksia purkaessa halu tietää mitkä tekijät ovat vaikuttaneet vastaajien käyttäytymiseen. Esimerkiksi onko lastenhoitopalveluiden käytön taustalla pitkä välimatka sukulaisiin tms. Käytössä ollut tutkimuslomake, joka koostuu pääasiassa vaihtoehdot antavista eli suljetuista kysymyksistä, antoi vain rajalliset mahdollisuudet syiden erittelyihin. Tutkimuksen tarkoitus ei myöskään ollut selvittää vastaajien käyttäytymisen syitä.

Työskentelyn aikana kokeilin tehdä useita ristiintaulukointeja eri muuttujien välillä uusien ja mielenkiintoisten tutkimustulosten toivossa. Tällaisia ristiintaulukointeja tein esimerkiksi tyytyväisyyden ja muiden muuttujien välillä, mutta tulokset jäivät laihoiksi. Tutkimustuloksissa itseäni jäi harmittamaan kyselyyn vastanneiden jäsenten lasten luokittelu alle kouluikäisiin ja kouluikäisiin lapsiin. Kyselyyn vastanneiden jäsenten lapset jakautuivat muutamasta kuukaudesta aina 38-vuotiaaseen saakka. Vaikka kokeilin tehdä lasten iästä uusia muuttujia, tulokset jäivät niin pirstaleisiksi, että koin tutkimustulosten selkeyden ja ”hedelmällisyyden” kannalta parhaaksi luokitella lapset iän mukaan karkeasti alle kouluikäisiin ja kouluikäisiin lapsiin.

SPSS -ohjelman käyttö ”pelotti” eniten määrällisen tutkimuksen tekemisessä. Selvisin loppujenlopuksi ohjelman käytöstä ja vastausten purkamisesta paremmin kuin osasin ennalta kuvitellakaan. Tutkimustulokset ovat myös niiltä osin erittäin luotettavat, että tarkistin havaintomatriisiin syöttämäni vastaukset useaan eri kertaan. Minun oli vaikea luottaa itseäni kokemattomana SPSS -ohjelman käyttäjänä. Mikäli lähtisin nyt toteuttamaan uutta tutkimusta, osaisin ottaa kyselylomakkeessa paremmin huomioon erilaisia asioita. Vaikka tutkimuslomake kävi kolmella koevastaajalla, heidän vastaamisensa ei paljastunut kyselylomakkeen ”puutteita”. Mikäli

koevastaaajien joukossa olisi ollut esimerkiksi henkilö jolla on kouluikäisiä lapsia, olisin saattanut huomata jo ennen varsinaisen tutkimuksen tekemistä, että palveluiden hyödyntämisen vertailu lasten ikään ei tuo luotettavia tuloksia. Tutkimus oli ensimmäinen tekemäni. Positiivista on se, että huomaan tekemäni virheet, joista voin ottaa opikseni mikäli tulen vielä jonain päivänä tekemään lisää tutkimuksia.

Opinnäytetyön työstämisen aikana opin paljon yhdistyksestä ja sen merkittävästä roolista hyvinvointipalveluiden tuottajana. Tutkimustulokset osoittivat, että MLL:n kaltaiset sosiaali- ja terveystyöjärjestöt ovat merkittäviä hyvinvointipalveluiden tuottajia. Vaikka tutkimukseen osallistui vain murto-osa Seinäjoen yhdistyksen palveluiden käyttäjiä, jo tutkimustulokset osoittivat, että palveluille on kysyntää ja käyttöä. MLL:n tarjoamat palvelut parantavat etenkin ihmisten osallisuutta, lisäävät sosiaalista pääomaa ja toimivat syrjäytymisen ehkäisijänä. Seinäjoen paikallisyhdistyksen tarjoamien palveluiden voidaan olettaa olevan tärkeitä etenkin niille lapsille ja äideille, jotka ovat lapsen kanssa kotona. He eivät välttämättä kohtaa vertaisiaan samalla tavalla kuin päivähoitossa olevat lapset ja heidän vanhempansa. Monelle perhekahvilan ja vertaistukiryhmien kaltaiset kohtaamispaikat saattavat olla ainoita sosiaalisten suhteiden mahdollistajia.

Kyselyssä mukana olleista palveluista, joiden käyttöä jäseniltä tiedusteltiin, lähes kaikki perustuvat vertaistoimintaan. Myös liikuntaryhmät tarjoavat lapsille vertaistoimintaa. Yhtä lailla värikylvyssä vanhemmat ja lapset kohtaavat vertaisiaan kuin esimerkiksi Perhekahvila Porinatuovassakin. Lukuun ottamatta Isälapsi -kerhoa, kaikkia muita kyselyssä mukana olleita vertaistoimintoja oli hyödynnetty kyselyyn vastanneiden jäsenten keskuudessa. Vertaistoiminnan positiivisia vaikutuksia ja olemassaolon merkitystä ei siis turhaan korosteta. Vaikka kysely ei antanutkaan selityksiä jäsenten käyttäytymiselle, voidaan palveluiden hyödyntämisestä päätellä, että jäsenet kokevat vertaistoiminnan tärkeäksi. Jäsenten antamat arvosanat palveluille joissa vertaistoimintaa esiintyy, olivat myös keskimäärin hyviä.

Tulevana sosionomina (AMK) voin sijoittua työskentelemään niin julkiselle sektorille kuin kolmannellekin sektorille. Sosionomi (AMK) opinnot antavat hyvät mahdollisuudet toimia MLL:n kaltaisessa sosiaali- ja terveystyöjärjestössä, jossa tuetaan yk-

silöiden liittymistä yhteiskuntaan, vahvistetaan yksilöiden voimavaroja ja osallisuutta. MLL:n tekemä työ kohdistuu myös ihmisten välisiin suhteisiin, missä heitä tään tukemaan vuorovaikutukseen, sosiaaliseen liittymiseen, yhteisöllisyyteen ja kanssaihmisyyteen. (Sosionomi (AMK) ydinosoaminen 2001, 8.) Tulevana sosionomina (AMK) pyrin vastaamaan konkreettisesti yksilöiden tarpeisiin, jotka vaihtelevat elämän eri alueilla, eri elämäntilanteissa ja -vaiheissa. Elämän alueista keskeisiä ovat mm. sosiaalinen osuus ja arki, joihin myös MLL pyrkii toiminnallaan vaikuttamaan. (Sosionomi (AMK) ydinosoaminen 2001, 7.)

MLL:n olemassaolon ja sen tärkeyden tiedostaminen on minulle tulevana sosionomina (AMK) tärkeää. MLL:n tarjoamilla palveluilla on käyttäjiä ja käyttäjät kokevat niiden vastaavan heidän tarpeisiinsa. Sosionomina (AMK) minun tulee tietää erilaisista palveluista, niiden olemassaolosta ja tulen ohjaamaan asiakkaita erilaisien palveluiden piiriin (Sosionomi (AMK) ydinosoaminen 2001, 17). MLL tekee tärkeää ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Sen lisäksi se tekee ennaltaehkäisevää työtä monessa muussakin suhteessa, kuten ehkäisee syrjäytymistä. MLL:n palvelut ovat kaikille avoimia, eivätkä ne leimaa ketään. MLL:n toiminnasta puhuttaessa voidaan mielestäni puhua matalankynnyksen palveluista ja ennaltaehkäisevästä sosiaalityöstä.

Opinnäytetyöni on nyt ”paketissa”. Työn tekeminen on ollut melko haastavaa ja ajoittain raskasta. Olen aloittanut opinnäytetyön miettimisen ja työstämisen ajatuksen tasolla jo hyvissä ajoin. Myös kyselylomakkeen tekemiseen käytin paljon aikaa. Omalla kohdallani aikataulut kuitenkin pettivät ja lopulta kävi niin, että konkreettinen työ ja näkyvä jälki syntyivät kahdessa kuukaudessa. Vaikka tiivis työskentelytahti sopii minulle yleensä parhaiten, en lähtisi tekemään näin laajaa työtä näin lyhyellä ajalla uudestaan. Tiukka aikataulu ja nopea eteneminen ovat ”sokeuttaneet” välillä työlle ja työn kokonaiskuva on kadonnut. Toisaalta tiiviin työskentelytahdin ansiosta asiat eivät ole unohtuneet, vaan ne ovat olleet koko ajan päällimmäisenä mielessä. Onnekseni ajatuksia ja ideoita on herännyt koko opinnäytetyön kirjoittamisen ajan, vaikka en niille varsinaista tilaa antanutkaan.

Kokonaisuutena ajatellen opinnäytetyön tekeminen on ollut mielekästä, koska olen saanut tehdä työn työelämätaholle. Toivon, että työstä on hyötyä Seinäjoen paikallisyhdistykselle, kun yhdistys arvioi ja kehittää toimintaansa. Haluan lausua kiitokseni Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistykselle siitä, että he antoivat minulle mahdollisuuden tehdä opinnäytetyön juuri heille ja että he lähtivät tekemään kanssani yhteistyötä.

LÄHTEET

- Arantola, H. 2003. Uskollinen asiakas: Kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Borgman, M. & Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tampere: Tammi
- Dufva, V. 2003. Sosiaali- ja terveysjärjestöperheet kuvassa. Teoksessa: Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat: Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanalla. Jyväskylä: PS-kustannus. 11-29.
- Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla: Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hokkanen, L. 2003. Vapaaehtoinen ja vertainen auttaminen. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus. 254–274.
- Hurmerinta-Peltomäki, L. 1997. Asiakslähtöisyys pienyrityksessä. Teoksessa: Vuokko, P. (toim.) Avaimena asiakslähtöisyys. Helsinki: Edita. 52–79.
- Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa: Nylund, M. & Yeung, A.B. (toim.) Vapaaehtoistoiminta - anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino. 214–235.
- Hyvönen K., Heiskanen E., Repo P. & Saastamoinen M. 2007. Kuluttajat tuotekehittäjinä: haasteita ja mahdollisuuksia. Teoksessa: Lammi M., Järvinen R. & Leskinen J. (toim.) Kuluttajat kehittäjinä: Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2007. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. 31–48.
- Kuuskoski, E. 2003. Vertaistoiminta osana ihmisyyttä. Teoksessa: Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat: Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanalla. Jyväskylä: PS-kustannus. 30–39.
- Lindström, N. 2003. Kolmannen sektorin rooli julkishallinnon yhteispalvelussa: Karitoitus järjestöjen osallistumisesta yhteispalvelupisteisiin. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. [Viitattu 29.10.2009]. Saatavana: <http://www.stkl.fi/ypp%20.pdf>

- Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Ei päiväystä. Seinäjoen paikallisyhdistys. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 19.9.2009]. Saatavana: <http://www.mllseinajoki.fi/>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto. ”Ei päiväystä”. MLL vaikuttaa. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 20.9.2009]. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliitto. Saatavana: <http://www.mll.fi/mll/vaikuttaminen/>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto. ”Ei päiväystä”. MLL vaikuttaa. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 18.11.2009]. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliitto. Saatavana: <http://www.mll.fi/mll/vaikuttaminen/>
- Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Nylund, M. 2005. Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa: Nylund, M. & Yeung, A.B. (toim.) Vapaaehtoistoiminta - anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino. 195–213.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Neljäs painos. Helsinki: Suomen ekonomiliitto ja WSOY.
- Ruohonen, M. 2003. Järjestöt vapaaehtoistoiminnan areenoina ja mahdollistajina. Teoksessa: Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat: Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella. Jyväskylä: PS-kustannus. 40-55.
- Sosionomin (AMK) ydinosaaminen. 2001. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen verkoston raportti.
- Toikko, T. & Rantanen, T. Osaaja.net, No 2, 2009. Käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen. [Verkkojulkaisu]. Ammattikorkeakoulujen verkkojulkaisu Osaaja.net. [29.9.2009]. Saatavana: <http://ojs.seamk.fi/index.php/osaaja/article/view/1115/966>
- Vuokko, P. 1997. Mitä on asiakaslähtöisyys? Teoksessa: Vuokko, P. (toim.) Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita. 11–51.
- Vuorinen, M. & Helasti, K. 1999. Juttukeppi kiertämään: kokemuksia oma-aputoiminnasta vuosilta 1994–1997. Helsinki: Mielenterveyden Keskusliitto.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje



Hei Sinä,

MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistyksen jäsen!

MLL:n Seinäjoen yhdistys kehittää toimintaansa. Toivomme Sinulta apua kehittämistyöhön vastaamalla ohessa olevaan kyselyyn. Kysely on samalla osa ammattikorkeakouluopintojen opinnäytetyötä.

Tietosi on saatu MLL:n jäsenrekisteristä. Kyselyyn osallistuvat on otettu jäsenrekisteristä satunnaisotoksella. Vastaaat kyselyyn täysin anonymisti eli nimesi ei tule missään vaiheessa esille.

Toivomme, että käytät pienen hetken kyselylomakkeen täyttämiseen ja vastaat kaikkiin kysymyksiin. Vastaaminen vie Sinun ajastasi vain noin 10 minuuttia. Vastaamisellasi on ratkaiseva merkitys jäsenyytyväisyytesi sekä yhdistyksen kehittymisen kannalta.

Ohessa lähetämme palautuskuoren. **Kyselyn postittaminen ei aiheuta Sinulle mitään kuluja.** Pyydämme Sinua postittamaan kyselylomakkeen täytettynä **25.9.2009** mennessä.

Kiitos jo etukäteen vastauksestasi!



Hyvää syksyä toivottaen,

Mari Mäenpää
sosionomi (AMK) –opiskelija

Miia Lenkkeri
puheenjohtaja,
MLL Seinäjoen paikallisyhdistys ry



Liite 2. Kyselylomake

Asiakastyytyväisyyskysely MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistys ry:n jäsenille

Rastita jokaisesta kohdasta yksi, lähimpänä mielipidettäsi oleva, vaihtoehto.

ESITIEDOT

1. Vastaajan sukupuoli

nainen

mies

2. Perhesuhde

avio- tai avoliitossa

yksinhuoltaja

3. Onko Sinulla lapsia?

kyllä

ei

Vastaa kysymykseen 4. vain, mikäli vastasit kysymykseen 3. ”kyllä”.

4. Lapsesi/lastesi ikä?

5. Onko lapsesi

päivähoitossa (päiväkoti, ryhmäperhepäiväkoti, perhepäivähoitaja)?

kotona?

6. Mikäli lapsesi on päivähoitossa, onko hän

kokopäivähoitossa

puolipäivähoitossa

JÄSENYYS

7. Kuinka pitkään olet ollut MLL:n Seinäjoen yhdistyksen jäsen?

- 1-5 vuotta
 6-10 vuotta
 11-15 vuotta, tai pidempään.

8. Mikä on tärkein syy jäsenyydellesi? Numeroi vaihtoehdot antamalla tärkeimmälle syyille numero 1 jne.

- palvelut
 jäsenedut
 toiminnan tukeminen
 jokin muu, mikä? _____

9. Mielestäsi yhdistys tiedottaa toiminnastaan?

- erittäin hyvin
 melko hyvin
 kohtalaisen hyvin
 ei lainkaan hyvin

10. Mistä haet/saat tietoa yhdistyksen toiminnasta? (voit rastia useamman vaihtoehdon)

- nettisivuilta
 Etelä-Pohjanmaa –lehden MenoMenu-palstalta
 jostain muualta, mistä? _____

11. Jäsenenä saan jäsenetuja palveluista ja MLL:n yhteistyöyrityksistä. Tunnen jäsenedut

- erittäin hyvin
 melko hyvin
 kohtalaisen hyvin
 en lainkaan hyvin

Mikäli vastasit ”kohtalaisen hyvin” tai ”en lainkaan hyvin”, mistä arvelet sen johtuvan? _____

12. Kuinka usein hyödynnät jäsenetuja?

- viikoittain
- kerran kuukaudessa
- muutaman kerran vuodessa
- harvemmin
- en lainkaan, miksi? _____

13. Tiedätkö että kaikki Seinäjoen MLL:n maksulliset palvelut (jumpat, lastenhoito, jne.) ovat edullisempia jäsenille?

- kyllä
- ei

YHDISTYKSEN TOIMINTA

14. Mihin yhdistyksen toimintaan olet osallistunut/mitä palveluja olet käyttänyt? (Voit rastia useamman vaihtoehdon.)

Anna toiminnalle arvosana **asteikolla 1-5** (1=tyydyttävä - 5=erinomainen.)

- | | |
|--|-----------------|
| <input type="checkbox"/> isälapsi-kerho | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> perhekahvila Porinatupa | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> pallerotorstai | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> synttäripalvelu | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> teemaillat kuudesluokkalaisten vanhemmille | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> vertaistukiryhmä synnytyksenjälkeisen
masennuksen kokeneille | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> värikylpy | arvosana: _____ |

- | | |
|--|-----------------|
| <input type="checkbox"/> satutanssi | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> Tarzan & keiju –liikuntakerho | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> kirpparinurkka | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> MLL:n lastenhoitaja kotiin | arvosana: _____ |
| <input type="checkbox"/> lapsiparkki | arvosana: _____ |

15. Jos olet käyttänyt lapsiparkkia, miten toivoisit meidän kehittävän sitä?

16. Mitä muuta toimintaa/palveluita toivoisit yhdistyksen tarjoavan?

17. Miten tyytyväinen olet Seinäjoen paikallisyhdistyksen toimintaan?

- erittäin tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- jonkin verran tyytyväinen
- en lainkaan tyytyväinen

18. Mitä muita terveisiä haluaisit välittää yhdistykselle?

Kiitos ajastasi!