

Opinnäytetyö (YAMK)

Tradenomi, liiketoiminnan kehittäminen

2022

Henje Hyppänen-Joutsa

JÄSENILLE UUSIA OSALLISTUMISEN MAHDOLLISUUKSIA

– Syöpäyhdistyksen rooli tulevaisuuden kansalais-
yhteiskunnassa

Henje Hyppänen-Joutsa

JÄSENILLE UUSIA OSALLISTUMISEN MAHDOLLISUUKSIA

– Syöpäyhdistyksen rooli tulevaisuuden kansalaisyhteiskunnassa

Yhdistystoiminta tulee kohtaamaan useita merkittäviä haasteita lähitulevaisuudessa. Yksi näistä on jo pitkään havaittavissa ollut laskeva trendi yhdistysten jäsenmäärissä. Yhteisöllisyys on hakenut uusia muotoja, ja nykyään liitytään helpommin Facebook-ryhmään kuin samaa asiaa ajavaan yhdistykseen. Kevytaktivismi ja klikkausaktivismi rakentuvat enemmän verkossa näkymiseen kuin perinteisiin yhdistysrakenteisiin.

Jäsenistö on yhdistyksille merkittävä resurssi, sillä jäsenmaksutulojen lisäksi osa jäsenistä toimii aktiivisina vapaaehtoisina. Yhdistystä ei yksinkertaisesti ole olemassa ilman sen jäsenistöä. Siksi yhdistysten on keksittävä keinot vastata uudistuneeseen yhteisöllisyyden kaipuuseen ja luotava jäsenilleen uudenlaisia osallistumisen mahdollisuuksia.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä kohdeorganisaatiossa tulevaisuuden ennakkoinnin ja palvelumuotoilun keinoin tulevaisuustietoisuutta, yhteiskehittämistä ja innovaatioita. Tavoitteena oli selvittää, minkälainen rooli Syöpäyhdistyksellä tulee olemaan tulevaisuuden kansalaisyhteiskunnassa sekä mitä jäsenet odottavat yhdistykseltä nyt ja tulevaisuudessa. Opinnäytetyössä pyrittiin huomioimaan ilmiön – jäsenyyden – monimuotoisuus, jotta ymmärrettäisiin paremmin, millaisessa murroksessa yhdistykset tällä hetkellä elävät ja miten tämä kehitys mahdollisesti tulee jatkumaan tulevaisuudessa.

Opinnäytetyöhön sisältyneen yhteiskehittämisen tuloksena syntyi runsaasti uusia ideoita. Lisäksi kuvattiin kolme konkreettista palvelupolkua, joiden avulla voitaisiin houkutella uusia jäseniä liittymään ja sitoutumaan yhdistyksen toimintaan. Opinnäytetyön tulosten perusteella yhdistykselle voidaankin suositella jäsenistön ottamista mukaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen myös jatkossa. Siten yhdistystoiminnan fokus kääntyisi puolesta tekemisen sijaan kanssa tekemiseksi.

ASIASANAT:

Jäsenyys, järjestö, palvelumuotoilu, tulevaisuuden ennakointi, yhteiskehittäminen.

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master of Business Administration, Business Development

2022 | number of pages 74, number of pages in appendices 19

Henje Hyppänen-Joutsa

NEW PARTICIPATION OPPORTUNITIES FOR MEMBERS

- The role of the Cancer Society in the civil society of the future

Association activities will be facing several significant challenges in the near future. One of these is the enduring trend of declining membership counts for societies. Communality has evolved into new forms, and today it's easier to join a Facebook group than a society promoting the same cause. "Slacktivism" and "clicktivism" is built more on online presence than traditional organization structures.

Membership is a significant resource for societies, as in addition to membership fees, some members act as volunteers. A society simply does not exist without its membership. Therefore, a society must develop means to respond to the renewed desire for communality and create new opportunities for participation for its members.

The purpose of this thesis was to increase future awareness, collective development and innovation by means of anticipating the future and service design in the subject organization. The goal was to examine what kind of a role the Cancer Society will have in the civil society of the future, and what members expect from it both now and in the future. The thesis aspired to take into account the diversity of the phenomenon (membership) to better understand the kind of critical period societies are currently going through, and how this development might continue in the future.

A multitude of new ideas was born out of the collective development contained in the thesis. In addition, three concrete service paths were described, which could be used to attract new members to join and commit to the society's activities. The thesis concludes that it can be recommended for a society to let its members participate in the planning and development of activities in the future as well, thereby changing the focus of association activities from doing for to doing with.

KEYWORDS:

Membership, society, service design, future research, co-development

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	8
1.1.1 Tutkimuksen viitekehys	9
1.1.2 Tutkimuskysymykset	10
1.2 Sovelletut tutkimusmenetelmät	11
1.2.1 Tulevaisuuden ennakointi	12
1.2.2 Palvelumuotoilu	14
2 JÄRJESTÖT YHTEISÖINÄ	17
2.1 Yhteisöllisyys	17
2.2 Osallisuus	20
3 JÄRJESTÖT YHTEISKUNNASSA	23
3.1 Järjestöjen rooli yhteiskunnassa	23
3.2 Järjestökentän muutossuunnat	25
3.3 Neljäs sektori – alustatalous järjestöjen haastajana	28
3.4 Tulevaisuuden kansalaisyhteiskunta	31
4 JÄSENYYS JÄRJESTÖJEN STRATEGISENA MENESTYSTEKIJÄNÄ	34
4.1 Jäsenyys yhdistyksen strategisessa suunnittelussa	34
4.2 Jäsenten osallistaminen päätöksentekoon	35
4.3 Uudet jäsenstrategiat	36
4.4 Hallituksen rooli jäsenhankinnassa	37
5 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSTULOKSET	38
5.1 Teemahaastattelut	38
5.1.1 PESTEC-näkökulmat	39
5.1.2 Tulevaisuustaulukko	46
5.1.3 Uudet ideat	47
5.2 Tulevaisuustyöpaja	49
5.3 Jäsenkysely	56
5.4 Palvelumuotoilun työpajat	59
5.4.1 Jäsenistön muotoilutyöpaja	59
5.4.2 Työntekijöiden muotoilutyöpaja	64

5.5 Tulevaisuuden Sanomat	66
5.6 Tutkimuksen luotettavuus	68
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	70
LÄHTEET	75

LIITTEET

- Liite 1. Teemahaastattelujen kysymysrunko.
 Liite 2. Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen tulevaisuustaulukko.
 Liite 3. Jäsenkyselyn kysymykset.
 Liite 4. Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen uudet palvelupolut.

KUVAT

Kuva 1. Tutkimuksen viitekehys.	9
Kuva 2. Yhteisöllisyyden kerrostumat (Halava ym. 2018: 7).	18
Kuva 3. Yhteistuotanto-käsitteeseen liittyvät tulkinnat ja ristiriitaisuudet (sovellettu Tuurnas & Haveri 2017: 64).	21
Kuva 5. Järjestöjen tuottama lisäarvo (SOSTE 2021).	24
Kuva 6. Järjestökentän muutossuunnat (soveltaen Niemelä 2019: 19).	27
Kuva 7. Suomalaisen jakamistalouden tulevaisuus (Meristö 2018: 23).	30
Kuva 4. Hyvinvointitalouden teesit ja kriteeristö (Rouvinen-Wilenius & Aalto-Kallio 2021: 79).	32
Kuva 8. Trendien yhdistely Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen tulevaisuustyöpajassa (16.6.2021).	52
Kuva 9. Tulevaisuustyöpajan osallistujien palaute (16.6.2021).	53
Kuva 10. Olennaisimmat sitoutumisen elementit Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksessä (Tulevaisuustyöpaja 16.6.2021).	54
Kuva 11. Jäsenkyselyn tulokset (lokakuu 2021).	57
Kuva 12. Uusien jäsenten tervetulo-tilaisuuden asiakaspolku (työpaja 15.11.2021).	60
Kuva 13. Kehittämisfoorummin asiakaspolku (työpaja 15.11.2021).	62
Kuva 14. Ystävätoiminnan asiakaspolku (työpaja 15.11.2021).	63
Kuva 15. Muotilutyöpajan osallistujien palaute 15.11.2021.	64
Kuva 16. Muotoilutyöpajan osallistujien palaute 14.1.2022.	66
Kuva 17. Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen jäsenmäärän ja jäsenmaksutulojen kehitys 2000-luvun alusta tähän päivään.	71

TAULUKOT

Taulukko 1. Sitoutumisen elementit (Halava ym. 2018: 11-13).	19
Taulukko 2. Syöpäyhdistyksen tulevaisuustaulukko.	1
Taulukko 3. Uusien jäsenten tervetuloisuus, asiakaspolku ennen palvelua.	1
Taulukko 4. Uusien jäsenten tervetuloisuus, asiakaspolku palvelun aikana.	2
Taulukko 5. Uusien jäsenten tervetuloisuus, asiakaspolku palvelun jälkeen.	3
Taulukko 6. Kehittämisfoorumi, jäsenen asiakaspolku ennen palvelua.	4
Taulukko 7. Kehittämisfoorumi, jäsenen asiakaspolku palvelun aikana.	5
Taulukko 8. Kehittämisfoorumi, jäsenen asiakaspolku palvelun jälkeen.	6
Taulukko 9. Ystävätoiminta, vapaaehtoisen asiakaspolku ennen palvelua.	7
Taulukko 10. Ystävätoiminta, vapaaehtoisen asiakaspolku palvelun aikana.	8
Taulukko 11. Ystävätoiminta, vapaaehtoisen asiakaspolku palvelun jälkeen.	9

1 JOHDANTO

Ihmisillä on kautta aikojen ollut halu kokoontua yhteen ja toimia yhdessä yhteiseksi hyväksi. Yhdistykset ovat perinteisesti olleet tällaisen kansalaistoiminnan ydintä. Yhdistykset ovatkin aikanaan syntyneet vastaamaan tarpeeseen, jota yhteiskunta ei ole pystynyt hoitamaan, ja josta yritykset eivät ole olleet kiinnostuneita. Nyt sosiaalisen median aikakaudella on huomattu, että jäsenmäärät ja osallistuminen yhdistystoimintaan ovat laskeutuneet. Yhdistykseen kuulumisen ei enää liity hyvään kansalaisuuteen, vaan osallistuminen on muuttanut muotoaan. Tulevaisuudessa muutos on johtamassa ns. kuluttajakansalaisuuteen, jossa ihmiset luovat keskenään toisilleen palveluja erilaisilla alustoilla ja ympäristöissä. Yhdistystoiminta tulee kohtaamaan useita merkittäviä haasteita alkaen nopeiden muutosten murroskaudella, jonka aikana ihmiset kehittyneen teknologian avulla kykenevät tekemään itse asioita, joiden tekemiseen aiemmin tarvittiin yrityksiä. (Halava 2021, Halava ym. 2018: 6, Heimonen 2019: 122-123.)

On sanottu, että Suomi on yhdistysten luvattu maa. Keväällä 2020 yhdistysrekisterissä oli yhteensä reilut 100 000 yhdistystä. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry arvioi, että sosiaali- ja terveysalan järjestöjä oli samaan aikaan Suomessa hieman yli 10 000 ja Varsinais-Suomessa toimi vajaa 1 000 yhdistystä. (Peltosalmi ym. 2020: 80-82.)

Jäsenistö on yhdistyksille merkittävä resurssi sekä toiminnan että talouden näkökulmasta. Osa jäsenistä on vapaaehtoistoiminnan aktiiveja, osa sen reservejä ja lisäksi jäsenistö tukee yhdistysten toimintaa taloudellisesti jäsenmaksuja maksamalla. SOSTEn julkaiseman Järjestöbarometrin kyselyyn vuonna 2020 vastanneista yhdistyksistä lähes joka toinen (46 %) ilmoitti jäsenmääränsä vähentyneen. Myös vertailussa vuosilta 2011-2020 selvimmän havaittava muutostrendi on se, että yhdistysten jäsenmäärä sekä aktiivien ja vapaaehtoisten määrä ovat vähenemässä. Kun vuonna 2011 jäsenmäärä oli kasvussa 42 prosentilla ja vähenemässä 26 prosentilla yhdistyksistä, vuonna 2020 lukemat olivat miltei käänteiset: jäsenmäärä oli kasvussa vain 26 prosentilla ja vähenemässä 46 prosentilla yhdistyksistä. Jäsenten, vapaaehtoisten ja osallistujien määrän supistumisen vuoksi yhdistykset ovat joutuneet supistamaan toimintaansa ja osa jopa tekemään lopettamispäätöksen. (Peltosalmi ym. 2020: 31-39, 56.)

Paljon puhutaan yhdistysten taloudellisten resurssien hupenemisesta, mutta yleisimmin yhdistysten toimintaa uhkaavat inhimillisiin resursseihin liittyvät seikat. Nykyisten aktiivijäsenten ikääntyminen ja jaksaminen sekä uusien sitouttaminen ovat keskeisiä pulmia

monessa yhdistyksessä. Uhkista selviämiseen yhdistykset kaipaavat keinoja lisätä jäsenten ja aktiivien määrää sekä yhdistystoiminnan vetovoimaisuutta. (Peltosalmi ym. 2020: 40.)

Myös Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksessä vapaaehtoisten puute uhkaa esimerkiksi paikallisosastotoimintaa. Yhdistyksen toimialue on laaja, eikä yhdistyksellä ole resursseja järjestää aktiivista toimintaa ympäri maakuntaa palkatun henkilöstön voimin. Tässä apuna ovat olleet vapaaehtois pohjalta toimivat paikallisosastot. Helmikuussa 2022 yksi näistä viidestä osastosta on kuitenkin ilmoittanut lopettavansa toimintansa, koska uusia toimijoita ei johtokuntaan ole löytynyt.

Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen johto ja luottamushenkilöt osallistuivat keväällä 2021 tulevaisuustyöpajaan, jonka aikana työpajan vetäjä, tulevaisuuden tutkija Ilkka Halava toteutti ns. yhteisöklinikan. Tämä yhteisöjen kehittämiseen tarkoitettu työkalu pohjautuu Halavan ym. (2018) tutkimustietoon elementeistä, joihin ihmiset ovat edelleen halukkaita sitoutumaan (Luku 2, Taulukko 1). Työpajan osallistujille annettiin tehtäväksi ulkopuolisen silmin arvioida, miten kyseiset elementit toteutuvat Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen toiminnassa. Koska osallistujien vastauksissa oli suurta hajontaa, Halava kehotti herättämään elementeistä yhteistä keskustelua, jotta voitaisiin löytää yhteinen ymmärrys asioiden tilasta ja siitä, mitä pitäisi lähteä kehittämään. Tämän johdosta opinnäytetyön tekijä päätti kysyä yhdistyksen jäsenistöltä, mitkä näistä sitoutumisen elementeistä ovat heidän mielestään olennaisimmat ja miten niitä tulisi kehittää. Sitoutumisen elementtejä hyödynnettiin jäsenille suunnatussa työpajassa (luku 5.2) sekä kyselyssä (luku 5.3).

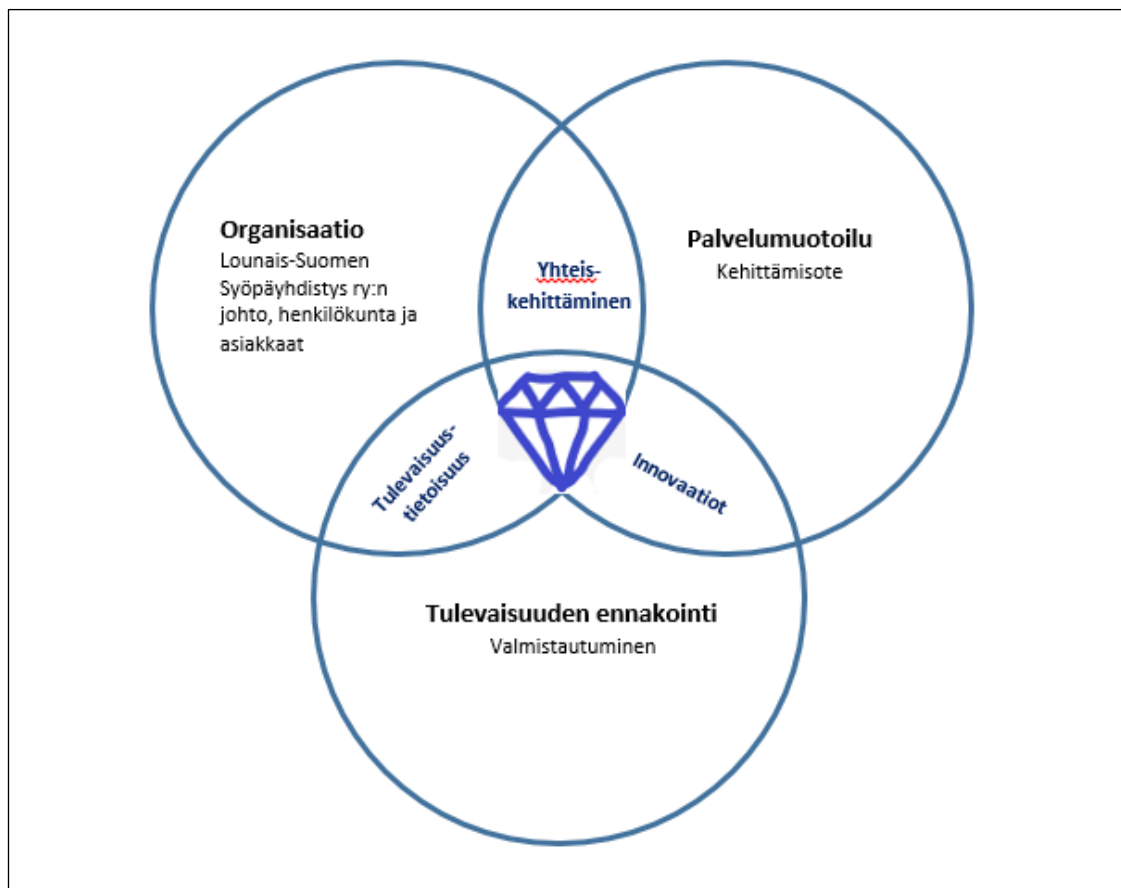
1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Kuten edellä todetaan, yhdistyksillä on nykypäivänä huoli jäsenmäärien laskusta. Tämä trendi näkyy myös Syöpäjärjestöjen toiminnassa. Syöpäjärjestöjen valtakunnallisena keskusjärjestönä toimii Suomen Syöpäyhdistys. Lisäksi Syöpäjärjestöihin kuuluu 12 itsenäistä alueellista syöpäyhdistystä, joista Lounais-Suomen Syöpäyhdistys on yksi, sekä kuusi valtakunnallista potilasyhdistystä. Lisäksi Syöpäjärjestöihin lukeutuvat Syöpäsäätiö, Syöpätautien tutkimussäätiö ja Suomen Syöpärekisteri. Yhteensä Syöpäjärjestöissä on valtakunnallisesti noin 115 000 jäsentä. Alueellisista syöpäyhdistyksistä Lounais-Suomen Syöpäyhdistys on jäsenmäärältään suurin.

Kun vielä 2000-luvun alussa Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksellä oli noin 33 500 henkilöjäsentä, on jäsenmäärä tähän päivään mennessä laskenut noin 26 000:een. Tästä huolimatta jäsenmaksutulot muodostavat edelleen reilusti yli 10 % yhdistyksen tuotoista, mikä on enemmän kuin esimerkiksi yhdistyksen saamat toiminta-avustukset. Siten jäsenmaksutuotoilla on merkittävä rooli yhdistyksen yleishyödyllisen toiminnan rahoittamisessa. Mikäli jäsenmäärä olisi edelleen 2000-luvun alun lukemissa, olisivat jäsenmaksutulot noin 165 000 euroa nykyistä suuremmat. Tällä summalla yhdistys voisi esimerkiksi palkata kolme uutta sosiaali- ja terveysalan asiantuntijaa yhdistyksen tuki- ja neuvontapalveluihin.

1.1.1 Tutkimuksen viitekehys

Edellä olevan johdosta tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä kohdeorganisaatiossa tulevaisuuden ennakkoinnin (luku 1.2.1) ja palvelumuotoilun (luku 1.2.2) keinoin: 1) tulevaisuustietoisuutta, 2) yhteiskehittämistä sekä 3) innovaatioita (Kuva 1).



Kuva 1. Tutkimuksen viitekehys.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin ideoita, jotka syntyivät osallistamalla yhdistyksen nykyisiä ja potentiaalisia jäseniä sekä johtoa ja henkilökuntaa teemahaastatteluihin (luku 5.1), jäsenkyselyyn (luku 5.3), työpajoihin (luvut 5.2 ja 5.4) sekä Tulevaisuuden Sanomien toimitukseen (luku 5.5). Opinnäytetyön tuotoksena toivottiin syntyvän uusia, innovatiivisia palvelukonsepteja, jotka houkuttelisivat ihmisiä liittymään yhdistyksen jäseneksi. Palvelujen testaaminen, käyttöönotto ja tuotteistaminen rajattiin pois tästä opinnäytetyöstä, jossa keskityttiin uusien ideoiden löytämiseen.

1.1.2 Tutkimuskysymykset

Kirjallisuuskatsauksen yhteydessä havaittiin, että yhdistyksistä on tehty paljon opinnäytetöitä ja tutkimuksia, ja myös palvelumuotoilua on käytetty yhdistysten palvelujen kehittämisessä. Hakutulosten perusteella voi kuitenkin päätellä, että kehittämiskohteena ovat useinmiten olleet kohdeorganisaation ydintarkoituksen mukaiset palvelut, mikä esimerkiksi Syöpäyhdistyksen kyseessä ollessa tarkoittaisi syöpään sairastuneiden ja heidän läheistensä tukipalveluja. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli löytää keinoja, jotka motivoisivat ihmisiä liittymään ja sitoutumaan yhdistyksen toimintaan. Tällä tavoitteella on myös taloudellista merkitystä, koska jäsenmaksut ovat yksi merkittävimmistä yksittäisistä tulonlähteistä Lounais-Suomen Syöpäyhdistykselle. Jokainen tuhannen henkilöjäsenen lisäys merkitsisi yhdistykselle yli 20 000 euron vuotuista, lähes puhdasta lisätuloa. Taloudellisen hyödyn ohella on huomioitava, että osa jäsenistöstä toimii aktiivisesti mukana vapaaehtoistoiminnassa, mikä myös on huomattava lisäresurssi yhdistystoiminnalle.

Järjestöissä eletään murroskautta, joka haastaa jäsenyyden merkitystä ja sitä kautta myös järjestöjen roolia yhteiskunnassa (luvut 2, 0 ja 4). Siten on perusteltua, että tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset on suunnattu tulevaisuuteen. Tavoitteena on selvittää tulevaisuuden ennakkoinnin (luku 1.2.1) avulla:

- minkälainen rooli Syöpäyhdistyksellä tulee olemaan tulevaisuuden kansalaisyhteiskunnassa?

sekä palvelumuotoilun (luku 1.2.2) avulla:

- mitä jäsenet odottavat yhdistykseltä nyt ja tulevaisuudessa?

Yhdistyksen roolia tulevaisuudessa hahmotettiin yhdistyksen johdolle ja henkilökunnalle suunnatuilla teemahaastatteluilla (luku 5.1) sekä Tulevaisuuden Sanomien toimituksessa (luku 5.5). Jäsenten odotuksia puolestaan kartoitettiin työpajoissa (luvut 5.2 ja 5.4.1) sekä jäsenkyselyssä (luku 5.3).

1.2 Sovelletut tutkimusmenetelmät

Koska molemmat tutkimuskysymykset suuntautuvat tulevaisuuteen, oli luonnollista käyttää tässä opinnäytetyössä tulevaisuuden ennakkoinnin menetelmiä (luku 1.2.1). Organisaatiossa nykyhetkellä vallitsevat näkemykset ja oletukset suuntaavat vahvasti yhdistyksen toimintaa ja niiden pohjalta tehtyjen päätösten varaan rakentuu yhdistyksen tulevaisuus. Jos organisaatiossa ei olla riittävän avarakatseisia, voivat potentiaaliset kehitysuunnat jäädä huomiotta. Johdolle ja henkilökunnalle suunnatuissa teemahaastatteluissa (luku 5.1), joiden tarkoituksena oli lisätä organisaation tulevaisuustietoisuutta, hyödynnettiin PESTEC-näkökulmia ja tulevaisuustaulukkoa (liite 2). Muutostrendejä sekä niiden vaikutuksia yhdistyksen toimintaan käsiteltiin puolestaan jäsenistölle suunnatussa tulevaisuustyöpajassa hyödyntäen Elina Hiltusen (2017, 2019) tutkimustietoa aiheesta (luku 5.2). Tulevaisuuden Sanomien avulla oli puolestaan tarkoitus hahmottaa jäsenistön ja työntekijöiden näkemyksiä yhdistyksen roolista tulevaisuudessa (luku 5.5). Opinnäytetyön tuotoksena oli tarkoitus löytää palvelukonsepteja, joita ei vielä aiemmin oltu yhdistyksessä osattu edes ajatella.

Jotta palveluilla olisi myös kysyntää, on tärkeää osallistaa asiakkaat (yhdistyksen nykyiset ja potentiaaliset jäsenet) mukaan palvelujen kehittämiseen. Siksi tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin myös palvelumuotoilun keinoja (luku 1.2.2). Nykyisille ja potentiaalisille jäsenille järjestettiin työpajoja, joista ensimmäisen tavoitteena oli selvittää, miten trendit vaikuttavat yhdistyksen toimintaan ja millaisiin niistä syntyviin tarpeisiin yhdistyksen palvelujen tulisi vastata (luku 5.2). Työpajan osallistajat myös valitsivat Syöpäyhdistyksen kannalta olennaisimmat sitoutumisen elementit, joihin jäsenkysely kohdistettiin (luku 5.3). Toisen jäsenistölle suunnatun työpajan tavoitteena oli valita kyselyyn saaduista vastauksista parhaat ideat ja luoda niistä yhdistyksen toimintaan uudenlaisia asiakaspolkuja (luku 5.4.1). Henkilökunta ja johto osallistuivat kehittämistyöhön viimeisessä työpajassa, jossa he jatkoivat valittujen asiakaspolkujen työstämistä kehittäen niistä palveluntuottajan näkökulmasta kannattavaa toimintaa (luku 5.4.2). Näin huomioiduksi tulivat

asiakaskokemuksen lisäksi palvelumuotoilun muut tärkeät osatekijät eli työntekijäkokemus sekä (liike)toiminnalliset tavoitteet.

1.2.1 Tulevaisuuden ennakointi

Tulevaisuus tehdään nykyhetken valinnoilla ja päätöksillä. Tulevaisuuden ennakointi auttaa ymmärtämään erilaisista päätöksistä aiheutuvia uhkia ja mahdollisuuksia, ja siten lisää päätöksenteon valinnanmahdollisuuksia. Tulevaisuuden mahdollisuuksien avoin tarkastelu auttaa organisaatiota varautumaan ympäristön muutoksiin ja vaikuttamaan niihin. (Heinonen ym. 2012: 70, Hiltunen 2017: 28, Ojasalo ym. 2020: 91-92.)

Tulevaisuuden ennakoinnilla on selkeitä yhtymäkohtia niin palvelumuotoiluun kuin innovaatioiden tuottamiseen. Yhdistämällä faktat mielikuvitukseen voidaan lähteä pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja – skenaarioita – siitä, mitä tulevaisuus voi tuoda tullessaan. Tulevaisuuden tekeminen koostuu nykypäivän faktojen tunnistamisesta, paremman tulevaisuuden visiosta, tahtotilasta sekä toiminnasta. (Hiltunen 2019: 11-12, Ojasalo ym. 2020: 90-91).

On tärkeää pystyä kuvittelemaan tulevaisuutta mahdollisimman avoimesti, eikä lukita sitä jäykästi stereotypioihin tai vanhentuneisiin käsityksiin. Tulevaisuustietoisuus on jaettua ymmärrystä ja tietoisuutta tulevaisuuteen liittyvistä mahdollisuuksista. Se koostuu viidestä ulottuvuudesta. Aikaperspektiivi viittaa yksilön käsitykseen menneestä, nykyisyydestä ja tulevasta sekä pitkän aikatahtäimen ajattelusta. Usko omaan toimijuuteen kuvaa yksilön luottamusta omaan mahdollisuuteen vaikuttaa tulevaisuuteen. Avoimuus vaihtoehtoilta tarkoittaa kriittistä ajattelua, vallitsevien ajattelutapojen kyseenalaistamista ja kykyä nähdä uusia mahdollisuuksia. Tulevaisuustietoisuus edellyttää myös ymmärrystä ilmiöiden systeemisestä ja keskinäisriippuvaisesta luonteesta. Huoli muista puolestaan viittaa yksilön haluun muuttaa maailmaa parempaan suuntaan. (Sitra 2021, Heinonen ym. 2012, 18.) Tässä opinnäytetyössä organisaation tulevaisuustietoisuutta pyrittiin lisäämään mm. johdon ja henkilökunnan teemahaastatteluin (luku 5.1).

Tulevaisuustaulukko, jossa kuvataan organisaation toimintaympäristöä ja sisäisiä muuttujia, on hyvä tapa kerätä aineistoa skenaarioihin. Toimintaympäristömuuttujia taulukossa voivat olla mm. talouden, tekniikan ja yhteiskunnallisten ilmiöiden kehitys. Tulevaisuustaulukkoon voidaan myös lisätä megatrendejä ja heikkoja signaaleja. (Ojasalo ym.

147, TOPI 2021.) Tässä opinnäytetyössä tulevaisuustaulukko laadittiin yhteistyössä johdon kanssa ja edellä mainittuja teemahaastatteluja hyödyntäen (luku 5.1.2, liite 2).

Trendit ovat pitkäaikaisia kehityskulkuja, joita voidaan osoittaa tilastoilla. Niillä on suunta, ja niiden kautta voi peilata, mitä tulevaisuudessa mahdollisesti tulee tapahtumaan. Trendit myös vaikuttavat arvostuksiin ja valintoihin ja sitä kautta ne ohjaavat päätöksentekoa. Trendien tunnistamiseen ja näkökulman valintaan vaikuttavat monet tekijät. Trendit eivät kuitenkaan ole ikuisia, vaan ne kertovat ennen kaikkea historiasta ja nykyisyydestä. Heikkojen signaalien avulla voidaan havainnoida ja ennakoida trendien muutoksia. Trendien syväluotauksella voidaan kyseenalaistaa omaa näkemystä maailmasta ja sen muuttumisesta. Tavoitteena on huomata jotain, mitä muuten ei olisi huomattu. Tarkoituksena on tarkastella muun muassa, miten trendi vaikuttaa omaan toimintaan ja toimialaan, mitä mahdollisuuksia ja uhkia se tuo mukanaan, nouseeko esiin uusia kuluttajatarpeita ja min-kälaiset uudet palvelut vastaisivat näihin tarpeisiin. Yksi tapa tuottaa uusia ideoita on yhdistää kuluttajatrendejä, jotka eivät yleensä liity yhteen. Tällöin kysymys kuuluu, miten palveluja voitaisiin muokata siten, että ne vastaisivat samalla kertaa edellä mainituista trendeistä nouseviin asiakastarpeisiin. (Talvela & Stenman 2012: 10-11, Hiltunen 2017: 8, 187-190.) Näitä mentelmiä käytettiin nykyisille ja potentiaalisille jäsenille suunnatussa tulevaisuustyöpajassa (luku 5.2).

Työpajatyöskentely ei edellytä osallistujilta ennakkotietoa tulevaisuudentutkimuksesta tai muusta tieteellisestä tutkimuksesta. Sen sijaan osallistujilla on mahdollisuus esittää oma mielipiteensä ja ratkaisuehdotuksensa. Työpaja toimii siten sosiaalisen oppimisen apuvälineenä samalla, kun se edistää yhteistyötä ja voi parhaassa tapauksessa kasvat-
taa yhteisön sisäistä kiinteyttä. Osallistujamäärä ei saa olla liian suuri, mutta toisaalta liian pieni ryhmä ei pysty tuottamaan monipuolisuutta ja näkökulmien vaihtelua. Tulevai-
suustyöpajaa voidaan pitää onnistuneena, jos se on lisännyt osanottajien itseluotta-
musta, toivoa tulevaisuuteen ja uskoa omiin mahdollisuuksiin asioista päätettäessä sekä samalla tuonut iloa ja mielihyvää yhteisen merkityksellisen tekemisen kautta. (TOPI 2021, Ojasalo ym. 2020: 160-162.) Edellä olevan johdosta jokaisesta työpajasta kerättiin osallistujien palautteet, joista yhteenvedot on luettavissa tästä opinnäytetyöraportista.

Sitran verkkosivuilta löytyy tulevaisuudentekijän työkalupakki, jossa on kuvattu myös Tu-
levaisuuden Sanomien menetelmä (Sitra 2021). Sen avulla voidaan arkipäiväistää tule-
vaisuutta uutisotsikoiden avulla. Työkalu soveltuu tulevaisuustiedon ja näkemysten so-
veltamiseen sekä oman ajattelun haastamiseen. Tässä opinnäytetyössä jäsenistölle ja

työpajojen osallistujille tarjottiin mahdollisuus kirjoittaa Tulevaisuuden Sanomiin uutisia vuodelta 2051, jolloin Lounais-Suomen Syöpäyhdistys täyttää 100 vuotta (luku 5.5).

Edellä mainitut ryhmätyöstämisen menetelmät tarjoavat mahdollisuuden tarkastella asioita ja ilmiöitä laajemmasta perspektiivistä ja "out of the box". Niiden avulla voidaan varautua tuleviin uhkiin, mutta ne avaavat myös monia mahdollisuuksia ja luovat toivoa ja uskoa tulevaisuuteen. Menetelmien avulla tulevaisuustyö on määrätietoista ja järjestelmällistä. (Heinonen ym. 2012: 70, Talvela & Stenman 2012: 7.)

1.2.2 Palvelumuotoilu

Käyttäjymmärryksen luominen jää usein palveluja kehitettäessä liian vähäiselle huomiolle. Ymmärrys asiakkaista voi olla vanhentunutta, sisällöltään yksipuolista, tietyn näkökulman värittämää tai kehitettävän palvelun kannalta epäolennaista. Tällöin jää huomauttamatta tarpeita ja potentiaalisia palvelumahdollisuuksia. Pahimmillaan puutteet käyttäjymmärryksessä voivat johtaa palveluun, jolle ei ole kysyntää. (Lammi & Peltonen 2018: 68.)

Palvelumuotoiluajattelussa pyritään syvälliseen ja empaattiseen ymmärrykseen kehittämisen kohteena olevista ihmisistä. Siten palvelumuotoilu on erikoistunut asiakas- ja työntekijäkokemusten ihmislähtöiseen kehittämiseen. Keskeisenä tavoitteena on vastata sekä asiakkaan tarpeisiin että palveluntarjoajan liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Päämääränä on kehittää käyttäjälle hyödyllisiä, haluttavia, käytettäviä ja johdonmukaisia palveluja, jotka ovat myös palveluntarjoajalle taloudellisesti kannattavia, kilpailuetua rakentavia tai muutoin palveluntarjoajan toiminnan vaikuttavuutta lisääviä. Palvelumuotoilulla halutaan paitsi edistää palvelujen käytön ja kuluttamisen sujuvuutta, helppoutta ja viivattomuutta, myös elämyksellisyyttä sekä tunteisiin ja arvoihin vetoavuutta. (Koivisto ym. 2019: 34, Ojasalo ym. 2020: 71-73.)

Palvelumuotoilun lähtökohtana voi toimia konkreettinen, helposti kuvattavissa oleva ongelma, toive tai tarve, mutta myös piilevä, epämääräinen tai keskeneräinen ajatus. Tavoitteena voi olla vaikkapa asiakaskokemuksen parantaminen, palvelussa käytettävien työkalujen kehittäminen tai kokonaan uudenlaisen palvelun asiakaslähtöinen suunnittelu. Palvelumuotoilu voi tukea myös digitaalisiin ratkaisuihin tai kumppanuuksiin perustuvien palveluinnovaatioiden kehittämistä. Kaikissa tapauksissa palvelumuotoilu uudis-

taa myös organisaation toimintatapaa. (Lammi & Peltonen 2018: 67-68.) Tässä opinnäytetyössä pyrkimyksenä oli kehittää yhdistykselle uusia palveluja, jotka houkuttelisivat ihmisiä liittymään ja sitoutumaan yhdistyksen toimintaan.

Oikean ongelman tunnistamisella on keskeinen rooli palvelumuotoilussa. Tässä opinnäytetyössä ongelmakohtia pyrittiin kartoittamaan mm. jäsenistölle suunnatulla kyselyllä (luku 5.3) sekä työpajoissa (luvut 5.2 ja 5.4) tehtyjen havaintojen pohjalta.

Muotoiluajatteluun perustuvassa kehittämisessä halutaan ensin selvittää ja varmistaa, mikä on asiakkaan tai käyttäjän perimmäinen tarve tai ongelma, ja vasta sen jälkeen kehittää ongelmaan ratkaisu. Tämä tapahtuu haastamalla olemassa olevia fakkiutuneita toimintatapoja ja ratkaisumalleja innovatiivisilla vaihtoehdoilla, mikä edellyttää tutkivaa ja kokeilevaa kehittämisotetta. Ihmislähtöinen ja empaattinen lähestymistapa puolestaan auttaa tunnistamaan tiedostamattomiakin asiakastarpeita. Siksi toimeksiannon tulee olla luonteeltaan hyvin avoin, jolloin kehittämistyötä aloitettaessa ei tarkkaan tiedetä, mitä kehittämisen lopputuloksena syntyy. Tämä vaatii uskallusta heittäytyä prosessin vietäväksi ja luottamusta siihen, että lopulta se tuottaa asiakkaiden tarpeisiin parhaiten sopivia ratkaisuja. (Koivisto ym. 2019: 37-38.)

Tämän opinnäytetyön tekijä valmistautui prosessiin noudattamalla Jacob Lindborgin (2016: 3) ohjetta:

”Design as a business, --- will be more than a journey of learnings, ups and downs, it will require that you let go, breaking the bond with safety and dive into the deep waters. As the waves washes over your decisions, you need a railing to hold on to, a process to guide you through the storm and stay faithful to your path.”

Palvelumuotoilussa kehittämisen keskiössä on palvelupolku eli käyttäjän läpikäymä prosessi sekä sen yksittäiset vaiheet eli palvelutuokiot ja vuorovaikutus ihmisten, esineiden, laitteiden ja tilojen eli kontaktipisteiden kanssa. Kontaktipisteet pyritään suunnittelemaan harkitusti niin, että ne muodostavat selkeän, johdonmukaisen ja yhdenmukaisen asiakaskokemuksen. Kontaktipisteet ovat hetkiä, jolloin asiakas voidaan ihastuttaa, vihastuttaa tai hämmästyttää. (Koivisto ym. 2019: 35, Ojasalo ym. 2020: 73, Arter 2020: 18.) Tässä opinnäytetyössä palvelupolkuja rakennettiin työpajoissa osallistaen niiden suunnitteluun sekä jäsenistöä että henkilökuntaa (luku 5.4).

Palvelun prototypointi vie idean konkretisoinnin askelta pidemmälle. Nopeat kokeilut ja prototyypit kertovat, miten palvelu toimisi käytännössä, mahdollisesti jopa todellisessa käyttöympäristössä. Prototypointi helpottaa virheiden tunnistamista aikaisessa vaiheessa, jolloin niiden korjaus on edullista eikä viivästyttä kehitystyötä. Lopputuloksena on asiakkaalle merkityksellinen, helppokäyttöinen ja käyttötilanteeseen sopiva palvelu. (Lammi & Peltonen 2018: 68-69.) Tästä opinnäytetyöstä prototypointi rajattiin pois ja sen toteuttaminen jäi yhdistyksen harkittavaksi.

Muotoiluajattelulle ominaista on käyttäjien, asiakkaiden, työntekijöiden ja mahdollisten muiden tahojen osallistaminen kehittämistyöhön. Tällainen yhteiskehittäminen nivoo yhteen palveluun osallistuvien tahojen osaamisen, näkökulmat ja intressit. Yhteiskehittämisessä asiakkaat nähdään tasaveroisina kehitystiimin jäseninä, jotka aktiivisesti osallistuvat kehittämiseen luovina toimijoina, eivät pelkää kehittäminen tutkimuskohteina tai testajina. Tällä lähestymistavalla pyritään paitsi sitouttamaan kohderyhmää, myös välttämään organisaatio- tai asiantuntijalähtöistä kehittämistä, mikä perustuisi organisaation sisäisiin olettamuksiin ja kuvitelmiin asiakastarpeista. (Koivisto ym. 2019: 40-41, Lammi & Peltonen 2018: 68.) Tässä opinnäytetyössä muotoilutyöpajaan kutsuttiin mukaan yhdistyksen nykyisiä kannatus- ja aktiivijäseniä sekä potentiaalisia uusia jäseniä. Myös työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa palvelupolkujen kehittämiseen.

Asiakkaasta osaavaksi ja osalliseksi kansalaiseksi

Asiakkaan osallisuuden toteutumisessa on meneillään historiallinen murrosvaihe, jossa riittäviä eivät ole enää erilliset asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakkaiden kuulemiset palveluja suunniteltaessa tai yksittäisten kokemusasiantuntijoiden käyttö. Tarvitaan siirtymistä seuraavaan vaiheeseen, jossa asiakkailla on palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa tasavertainen kehittäjän ja vaikuttajan rooli. (Niskala ym. 2017.)

Asiakkaiden osaamista tarvitaan uusien palvelujen suunnitteluun ja muotoiluun sekä uudenlaisten palvelumuotojen toimivuuden arviointiin. Tämä merkitsee siirtymää yksittäisen kokemusasiantuntijan roolista kehittäjän ja vaikuttajan laajempaa roolikuvaa korostaviin käytäntöihin, joissa kokemuksellinen tausta asiakkaana toimii käyttövoimana. Yhteinen toimijuus palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä tähtää ensisijaisesti konkreettiseen muutokseen, jossa asiakkaiden kokemustiedon ja työntekijän ammatillistieteellisen ajattelun yhdistäminen tuottaa uudenlaisia palvelukäytäntöjä. (Niskala ym. 2017.)

2 JÄRJESTÖT YHTEISÖINÄ

2.1 Yhteisöllisyys

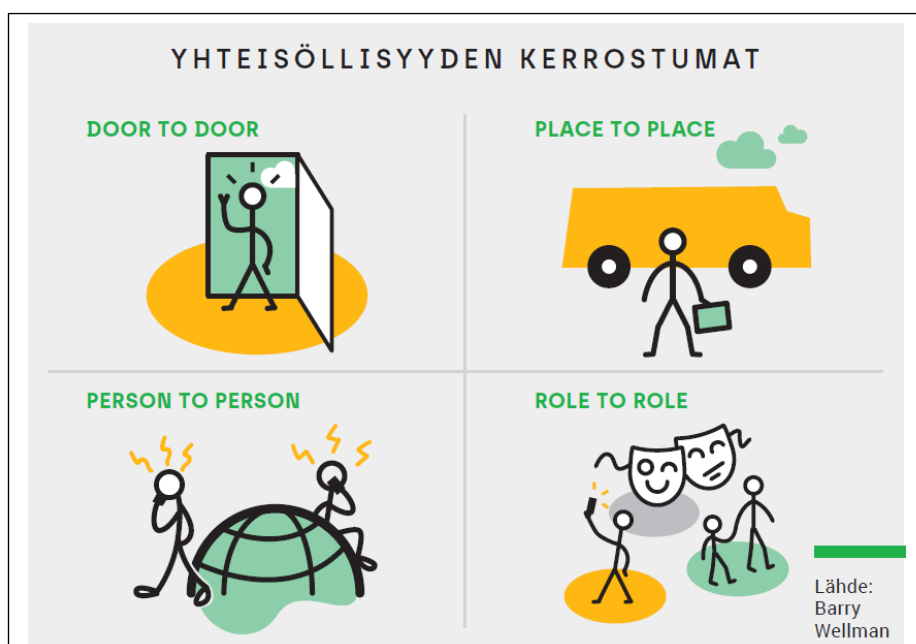
Yhteisö on yksilöistä koostuvan ryhmän suhdeverkosto, jossa toteutuvat sosiaalisuus, toisten tukeminen, jaettu tieto, osallisuus sekä sosiaalinen identiteetti. Yhteisöön kuuluvat sitoutuvat jaettuihin arvoihin, normeihin, merkityksiin ja historiaan eli tiettyyn kulttuuriin. Olennaista yhteisöllisyydessä on yhteenkuuluvuuden tunne, jäsenyys, luottamus ja sitoutuminen. Nämä piirteet voivat osoittautua haastaviksi nykyaikana, jolloin yleisesti kartetaan yhdenmukaisuutta ja korostetaan monimuotoisuutta. (Halava ym. 2018: 6, Kangaspunta ym. 2011: 246.)

Uusyhteisöt ovatkin yksilölähtöisiä. Ne jäsenyivät yhteisten arvojen ja mielenkiinnon kohteiden, ei niinkään sosiaalisen aseman, luokan ja ominaisuuksien varaan. Uusyhteisöt muodostuvat ja rakentuvat jatkuvasti uudelleen yksilöiden välisessä kanssakäymisessä. Jatkuvasti uudistuvan luonteensa vuoksi niihin liittyminen ja niistä eroaminen on helppoa. Kullakin ihmisellä voi olla henkilökohtaisia siteitä noin tuhat, joista 95 % on heikkoja. Internetin myötä näistä heikoista siteistä on tullut yhä tärkeämpiä informaation, tuen ja avun, seurallisuuden ja kuulumisen tunteiden sekä jaetun todellisuuden lähteitä. Uusyhteisöt voidaankin luonnehtia eräänlaisiksi ”pop-up”-yhteisöiksi, joita nousee jatkuvasti jaettujen arvojen ja intressien pohjalta. Yhteisöt ovat olemassa niin kauan kuin niihin kuuluvat yksilöt kokevat yhteisön mielekkääksi ja tarpeelliseksi. (Heinonen ym. 2012: 51-52.)

Sitoutuminen ja yhteenkuuluvuuden tunne muodostuvat usein nykypäivänä pelkästään virtuaalisesti, kuvitteellisella tasolla. Internet on avannut aivan uudenlaisen keskustelun, kommentoinnin ja vuorovaikutuksen maailman verrattuna perinteisiin joukkoviestimiin. Yhteisömediassa yhteisyys syntyy siitä, että yleisö muuttuu osallistujiksi ja toimijoiksi. Yhä harvemmin yhteisöjen muodostus toteutuu enää muodollisten jäsenyyksien ja vaikuttamisen kautta järjestöissä. Siksi myös perinteiset, jäsenyyksiin perustuvat järjestöt ja yhteisöt ovat yhä enemmän riippuvaisia mediasta ja mediajulkisuudesta ja käyttävät sitä kiinnittääkseen jäsenensä paremmin itseensä ja löytääkseen myös uusia kannattajia. (Kangaspunta ym. 2011: 251-252.)

Virtuaali- ja verkkoyhteisöjen muodostumisellakin on kriteerinsä. Ne ovat jatkuvan vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen sosiaalinen verkosto, jossa aktiivisuus määrittää jäsenyyttä. Vierailijoista on tullut osallistujia, käyttäjästä tekijöitä, kuluttajista tuottajia. Ihmisten osallistumismotiiveja verkkoyhteisöissä ovat ennen muuta itsensä ilmaiseminen ja toteuttaminen. Yksilöllistyminen ja yhteisöllisyys muodostavatkin eräänlaisen kaksoisdoksin. Ihmiset määrittelevät itsensä sen kautta, mihin yhteisöihin he kuuluvat ja miten osallisia he ovat näissä yhteisöissä. Vaikka ihmiset edelleen nykyaikana haluavat kuulua erilaisiin ryhmiin ja yhteisöihin, heillä ei kuitenkaan enää ole vain yhtä viiteryhmää, johon tuntee yhteenkuuluvuutta. Ihmiset elävät ärsykkeiden ja vaikutusten ristipaineessa siten, että heillä on monta identiteettiä, jotka saattavat olla myös ristiriidassa keskenään. (Kangaspunta ym. 2011: 252-257.)

Halava ym. (2018: 7) lainaavat Barry Wellmania kuvatessaan yhteisöllisyyden kehittymistä ja kerrostumia (Kuva 2). Kun Suomessakin 1900-alussa oman yhteisön edustajan oveen saattoi koputtaa ja astua lukitsemattomasta ovesta sisään, maantiede ja läheinen sijainti olivat olennaisia tekijöitä. Joukkoliikennevälineet ja autot mahdollistivat oman yhteisön jäsenten tavoittamisen pitkienkin matkojen päästä. Matkapuhelinten ja henkilökohtaisten, mukana kulkevien viestintävälineiden avulla kenet tahansa saattoi tavoittaa milloin tahansa. Sittemmin ihmiset halusivat irrottaa omat, erilaiset roolinsa toisistaan ja tulla kohdelluiksi eri areenoilla juuri kulloinkin valitsemansa roolin mukaisesti ilman yhteyttä muihin rooleihin.



Kuva 2. Yhteisöllisyyden kerrostumat (Halava ym. 2018: 7).

Yhteisöjen keskeinen rakennusaine on yksilöiden sitoutumishalukkuus yhteisöönsä. Lyhytkestoisuus ja projektimaisuus ovat kuitenkin kasvattaneet suosiotaan myös yhteiskunnallisen vaikuttamisen muotona. (Halava ym. 2018: 10.) Tulevaisuuden tutkija Ilkka Halava totesi Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen johdolle ja luottamushenkilöille suunnatussa tulevaisuustyöpajassa 26.5.2021, että sitoutumisen mureneminen yhteiskunnassa on alkanut jo vuosituhannen vaihteessa. Tämän johdosta Halava ym. (2018) ovat tutkineet yhteisöön sitoutumisen luonnetta, sen syitä ja kiinnityskohtia. Tutkimuksessaan he havaitsivat, että mikäli yhteisöstä löytyy tarkoituksettomia ja perustelemattomia elementtejä, ei sitoutuminen hyvänäkään pidettyyn organisaatioon enää houkuttele. Tutkijat löysivät kuitenkin 13 elementtiä, jotka lisäävät ihmisten sitoutumishalukkuutta (Taulukko 1). Uudelle jäsenelle näistä elementeistä yksi voi olla sellainen, joka saa hänet kiinnittymään yhteisöön. Vahva, sitoutunut jäsenyys syntyy, kun useampi näistä elementeistä toteutuu yhteisössä. Kasvaakseen ja kehittyäkseen yhteisö voi tarkastella, mitä ja miten se näitä elementtejä tarjoaa jäsenilleen, miten niistä viestitään ja miten strategian tasolla niiden kanssa toimitaan suunnitellusti (Halava ym. 2018: 10-13).

Taulukko 1. Sitoutumisen elementit (Halava ym. 2018: 11-13).

SITOUTUMISEN ELEMENTIT	
Perinne	<ul style="list-style-type: none"> yhteisö säilyttää arvostetun perinteen, jonka jäsenet voivat kokea omakseen
Toiminta	<ul style="list-style-type: none"> yhteisö tarjoaa jäsenilleen kollektiivisen mahdollisuuden tehdä hyvää
Tulevaisuus	<ul style="list-style-type: none"> yhteisö on määritellyt tavoittelemisen arvoisen tulevaisuuden ja sen saavuttamiseksi uskottavan toimintasuunnitelman
Henkilöt	<ul style="list-style-type: none"> yhteisöllä on laaja galleria kontaktihenkilöitä, mikä luo jäsenille samaistumispintaa
Valta	<ul style="list-style-type: none"> yhteisön valta-asema ja vallankäytön välineet ovat läpinäkyvästi jäsenistön käytössä
Vuorovaikutus	<ul style="list-style-type: none"> yhteisön toiminnan rungon muodostavat fyysiset ja digitaaliset kohtaamiset
Symbolit	<ul style="list-style-type: none"> yhteisön tunnus edustaa kantajalleen yhteisöön kuulumista, sen voimaa ja tehtävää
Paikka	<ul style="list-style-type: none"> yhteisön tilat ja niiden sijainti luovat kiintymispintaa ja pysyvyyden vaikutelmaa

Sankaruus	<ul style="list-style-type: none"> yhteisö tarjoaa yksittäisille jäsenille mahdollisuuksia oman osaamisen hyödyntämiseen ja mahdollisuuden ”sankaritekoihin”
Status	<ul style="list-style-type: none"> yhteisöllä on rooleja, joiden nimikkeiden luoma status antaa oikeutuksen toimeliaisuuteen
Tieto	<ul style="list-style-type: none"> yhteisöllä on erikoisosaamiseen liittyvää asiantuntemusta ja tämä tieto on jäsenten saatavilla
Talous	<ul style="list-style-type: none"> yhteisö tarjoaa jäsenilleen taloudellisia etuja
Kieli ja termit	<ul style="list-style-type: none"> yhteisöllä on kyky tuottaa omaa terminologiaa

Kaikista maailmassa tapahtuneista muutoksista huolimatta yksi niistä asioista, jotka eivät ole muuttuneet, on yhteisöllisyyden kaipuu. Tämä tarve on ihmisillä edelleen vahva, toteutuu se sitten kasvotusten tai virtuaalisesti. Tämä luo yhdistyksille sekä haasteita että mahdollisuuksia. Koska yhdistyksen jäsenten ei enää tarvitse tulla paikan päälle kokeakseen olevansa osa yhteisöä, eivät kokoontumiset ole enää riippuvaisia fyysisestä sijainnista. Virtuaalisten yhteisöjen luominen, hallinta ja ylläpito tulevatkin olemaan yhdistyksille kriittisiä menestystekijöitä. Yhdistysten on keksittävä keinot vastata tähän uudistuneeseen yhteisöllisyyden kaipuuseen, mikäli mielivät säilyttää jäsenensä. (Doyle & Oser 2016.)

2.2 Osallisuus

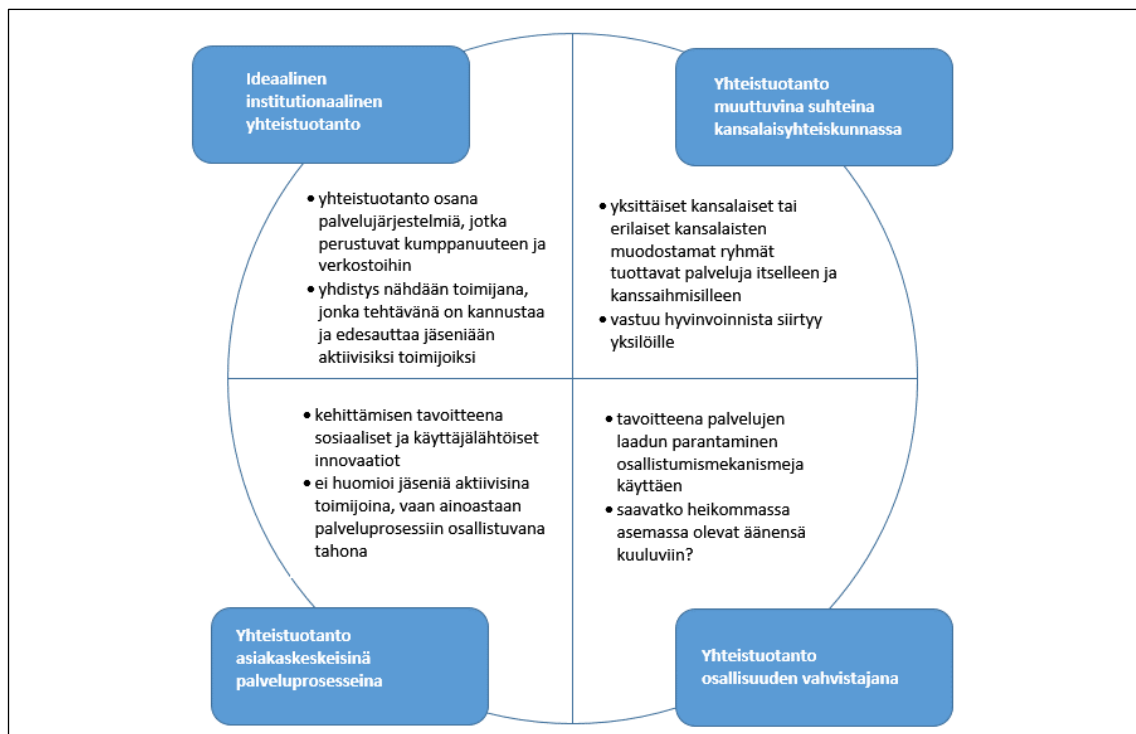
Järjestöjen tavoitteena on kansalaistoiminnan vahvistaminen. Yhteisöllisyyden ohella osallisuus, asiakkaiden kuulemisen vahvistaminen ja vertaistuki ovat järjestöjen keskeisiä toimintoja ja kehittämiskohteita. Järjestöt pyrkivät tarjoamaan vapaaehtoisille ja kaikille kansalaisille mahdollisuuksia tulla mukaan toimintaan. Vapaaehtoisilla onkin iso merkitys järjestöjen toiminnan tuloksellisuuden osoittamisessa. (Heimonen 2019: 122-125.)

Perinteisesti vapaaehtoistyö on perustunut hyvän tekemiseen. Ne, joilla on ollut voimavaroja, ovat tehneet hyviä tekoja huono-osaisille ja hyväntekijä on ollut subjektin, mutta huono-osainen objektin asemassa. Kyse on tällöin ollut hyvän tekemisen vallasta, kun apu on sitonut avun tarvitsijan usein passiiviseen riippuvuuteen tuesta. Kansalaistoiminnan lähtökohdaksi tulisikin asettaa avun tarvitsijoiden tukeminen omien kyvykkyyksiensä

tunnistamisessa ja käyttöönotossa, sillä jokaisella ihmisellä on voimavaroja, joilla osallistua oman ja toisten elämän rakentamiseen. Näin kansalaistoiminnan fokus ei ole enää puolesta tekeminen vaan kanssa tekeminen, mikä vahvistaa yhteiskunnan ruohonjuuritasoa ja yhteenkuuluvuuden sidoksia. (Halava ym. 2018: 32.)

Tuurnas ja Haveri (2017) ovat tutkineet kansalaisten osallisuutta asuinalueiden kehittämisessä ja toteavat, että osallistuminen kehittämistoimintaan vahvistaa osallisuuden tunnetta lisäten näin myös sosiaalista pääomaa. Tutkimuksen perusajatuksena oli kansalaisten näkeminen aktiivisina palvelujen tuotantoon ja kehittämiseen osallistuvina toimijoina, ei vain palveluja kuluttavina asiakkaina tai toimenpiteiden kohteina. Tällaisen yhteistuotannon, kehittämisen ja uuden luomisen tavoitteena ovat sosiaaliset ja käyttäjälähtöiset innovaatiot. (Tuurnas & Haveri 2017: 58-63.)

Tuurnas ja Haveri (2017: 64) ovat kuvanneet yhteistuotanto-käsitteeseen liittyviä ristiriitaisuuksia, joita tässä on sovellettu järjestölähtöisesti (Kuva 3. Yhteistuotanto-käsitteeseen liittyvät tulkinnat ja ristiriitaisuudet (sovellettu Tuurnas & Haveri 2017: 64). Erilaisia taustatavoitteita sisältyy esimerkiksi siihen, onko tavoitteena erityisesti aktivoida jäseniä (kansalaisia) luomaan innovaatioita vai tuottamaan itse palveluita. (Tuurnas & Haveri 2017: 62-64.)



Kuva 3. Yhteistuotanto-käsitteeseen liittyvät tulkinnat ja ristiriitaisuudet (sovellettu Tuurnas & Haveri 2017: 64).

Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksessä yhteistuotanto nähdään edelleen herkästi asiakaskeksisinä palveluprosesseina, eikä jäseniä huomioida aktiivisina toimijoina, vaan ainoastaan palveluprosessiin osallistuvana tahona. Tässä opinnäytetyössä ja siihen liittyvissä työpajoissa yhteistuotantoa pyrittiin kehittämään osallisuuden vahvistajana. Osallistamalla jäseniä palvelujen suunnitteluun tavoiteltiin uudenlaisia palveluja, jotka vastasivat paremmin asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja heidän kokemuksiinsa.

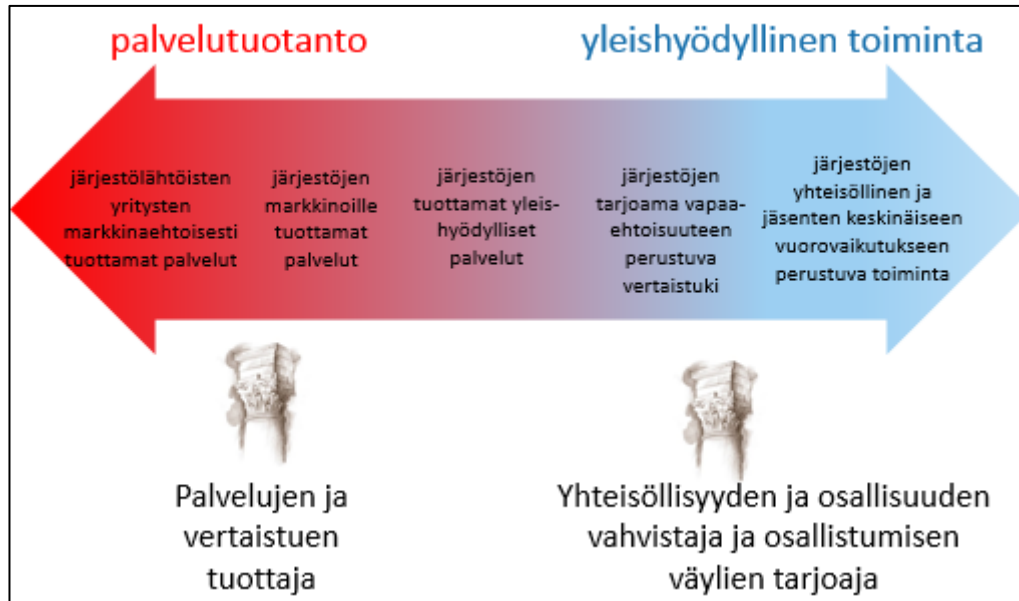
3 JÄRJESTÖT YHTEISKUNNASSA

3.1 Järjestöjen rooli yhteiskunnassa

Monen järjestön työn eetos on saanut alkunsa vähemmistöjen tai heikommassa asemassa olevien ihmisten puolustamisesta ja asioiden ajamisesta. Järjestöjen erityisyytenä suhteessa muihin toimijoihin ovat paikallinen ruohonjuuritason osaaminen ja asiantuntijuus, laaja-alainen yhteistyö ja moninaiset palvelut sekä ihmisten mahdollisuus toimia oman, läheistensä tai lähialueen hyvinvoinnin eteen. Kansalaistoimintaa, vapaaehtoistoimintaa ja vertaistoimintaa on kehitetty järjestöissä voimakkaasti palvelutuotannon rinnalla. Järjestöjen toiminta tuottaa hyötyä sekä yksilölle että yhteiskunnalle: yksilöt hyötävät yhteisöllisyydestä, vertaistuesta ja mielekkäästä toiminnasta, kun taas yhteiskunnalle toiminta luo sosiaalista pääomaa ja taloudellista säästöä. (Heimonen 2019: 96-97, 145.)

Järjestötoimintaa voidaankin määritellä ja jäsenellä eri tavoin. Jäsennystä voi tehdä esimerkiksi kansalaisyhteiskunnasta, hyvinvointivaltiosta ja elinkeinoelämästä käsin. Vapaa kansalaistoiminta on järjestöjen kautta organisoitunutta kansalaisten terveydellisiin tai sosiaalisiin pulmiin vastaavaa toimintaa. Hyvinvointivaltionäkökulmasta järjestöt ovat sosiaali- ja terveystalouden työpajareja, jotka edistävät edustamiensa kansalaisten osallisuutta. Elinkeinoelämästä käsin tarkasteltuna järjestöt ja niiden palvelutuotanto ratkaisevat yhteiskunnallisia ongelmia ansaintalogiikalla, jossa mahdollinen ylijäämä käytetään ensisijaisesti toiminnan kehittämiseen. (Auvinen ym. 2021: 11.)

Kuva 4 jäsentää järjestötyön kokonaisuutta ja sen erityispiirteitä tuoden esiin sen, millaista lisäarvoa järjestöt tuottavat yhteiskunnalle. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tehtävät voidaan jakaa kolmeen kokonaisuuteen, joita ovat 1) yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja edunvalvonta, 2) sosiaalista kanssakäymistä edistävät tehtävät, kuten osallistumismahdollisuuksien ja vapaaehtoistoiminnan tarjoaminen, sekä 3) palvelutuotanto, joka sisältää myös jäsenten keskinäisen avun ja tuen tarjoamisen. Joidenkin yhdistysten toiminnassa korostuu liiketoiminnallisuus. Nämäkin yhdistykset kuitenkin sijoittavat liikevoittonsa palvelutoiminnan ja esimerkiksi henkilökunnan osaamisen ja työhyvinvoinnin kehittämiseen. (Auvinen ym. 2021: 13, SOSTE 2021.)



Kuva 4. Järjestöjen tuottama lisäarvo (SOSTE 2021).

Yleishyödyllisyys on tärkeä käsite järjestöjen toimintaa ja palveluita tarkastellessa. Selkeä kansallinen määritelmä yleishyödyllisyydelle kuitenkin puuttuu. Yleishyödyllinen toiminta on olennaisilta osin vapaaehtoista ja perustuu yhdistymisvapauteen. Yleishyödyllisellä toiminnalla pyritään sellaisten sosiaalisten ongelmien ehkäisyyn ja hoitoon, mitkä eivät markkinalähtöisesti ratkea. Myös esimerkiksi liiketoimintaa harjoittavat ja palvelunsa yhtiöittäneet järjestöt palauttavat tuotot toiminnan kehittämiseen asiakkaiden hyödyksi. Yleishyödyllisyyden onkin katsottu viittaavaan aatteellisuuden ohella toiminnan yhteisvastuullisuuteen ja universaaliin luonteeseen. (Auvinen ym. 2021: 14.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestöt elävät parhaillaan murroskautta, jossa haasteena on sekä perinteiden ja tietyn pysyvyyden säilyttäminen että muutosten seuraaminen ja toimintaympäristön uudensuuntaamiseen vaatimuksiin vastaaminen. Yleishyödyllisiä järjestöjä haastavat tässä ajassa tehtävien moninaisuus, laaja-alaisuus sekä tasapainoilu nykyhetken ja tulevaisuuden tarpeiden välillä. Haasteena on löytää tasapaino monipuolisuuden ja keskitetyn toiminnan välillä: toiminnan ei tulisi olla liian sirpaleista, muttei myöskään yhteen asiaan keskittyvää. Järjestöt kehittävät toimintaansa mm. palvelumuotoilulla, tuoteistamalla ja mallintamalla sekä kuvaamalla palveluprosessejaan. Yhteistyö eri toimijoiden kesken vahvistaa yhteistä osaamista, resurssien ja työn jakamista sekä tiedon kulua. Järjestöt reagoivat trendeihin ja innovatiivisuudella varmistavat toiminnan jatkuvuuden ja tulevaisuuden. (Heimonen 2019: 15, 117-120.)

Sote-uudistuksen myötä vuosikymmeniä kunnan toiminnan keskiössä olleiden sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta uusille hyvinvointialueille. Toimintaympäristön muutos haastaa järjestöjä kehittämään toimintatapojaan ja verkostoitumaan uusien yhteistyökumppaneiden kanssa. Järjestöjen vahvuutena voidaan nähdä vankka kokemus ja ruohonjuuritason tieto jäsentensä tarpeista. Järjestöt ovat hyviä myös uusien toimintamallien kehittämisessä ja toteuttamisessa, ja ne pystyvät suhteellisen nopeasti vastaamaan erilaisiin haasteisiin. (SOSTE 2021.)

Syöpäjärjestöt ovat julkaisseet linjapaperin, johon on kirjattu esitys siitä, millaista yhteiskuntaa Syöpäjärjestöt tavoittelevat ja millä keinoin siihen voidaan päästä. Linjapaperi luo pohjan Syöpäjärjestöjen yhteiskunnalliselle vaikuttamiselle ja siinä keskitytään yhteiskunnallisiin tavoitteisiin ja muutostarpeisiin. Syöpäjärjestöjen näkemys on, että kansalaisyhteiskunnalla ja järjestöillä on keskeinen rooli osallisuuden mahdollistajina, yhteiskunnan kehittäjinä sekä mielekkään tekemisen ja vertaiskokemusten tarjoajana. Lisäksi järjestöt tuottavat monenlaisia palveluja, jotka täydentävät ja tukevat julkista palvelukonaisuutta. Yhteiskunnan tarjoamalla tuella on suuri merkitys järjestöjen mahdollisuudelle toimia ja siksi tuen jatkuminen on turvattava myös jatkossa sote-uudistuksesta ja muista yhteiskunnallisista muutoksista huolimatta. Lisäksi sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan monipuolisuus ja järjestöjen tarjoamat palvelut tulee saada nykyistä paremmin potentiaalisten käyttäjien tietoon sekä yhteensovitettua julkisiin palveluihin. (Suomen Syöpäyhdistys 2021: 5, 49-50.)

3.2 Järjestökentän muutossuunnat

Järjestöille ominaisia arvoja ovat yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus sekä palveluiden luottamuksellisuus ja jatkuvuus. Yhteiskunnassa tapahtunut arvojen ja asenteiden koveneminen näkyy järjestöjen palveluntuottajaroolissa siten, että ne ovat joutuneet markkinoiden puristuksiin talouden tiukkenemisen sekä avustus- ja hankintalakimuutosten myötä. Kilpailutukset ja niiden tuoma epävarmuus ja lyhytjänteisyys sopivat huonosti järjestöjen etiikkaan, joka painottaa asiakkaiden pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista tukemista. Muuttuva yhteiskunta haastaa järjestöjä pohtimaan omaa toimintaansa ja sen luonnetta: kuinka vahvasti järjestöt muuttuvat yritysmäisiksi toimijoiksi ja mitä se niille merkitsee. (Heimonen 2019: 145-150.)

Samaan aikaan, kun kansalaistoiminnan tarve yhteiskunnassa kasvaa, ihmiset eivät sitoudu vapaaehtoistoimintaan tai tule järjestöjen jäseniksi kuten ennen. Ikääntyvät vapaaehtoiset jäävät pois toiminnasta ja haasteena on saada uusia tilalle. Jäsenmäärän lisääminen onkin useiden järjestöjen tavoitteena. Tämä vahvistaisi yhdistyksen kansalaisjärjestöluonnetta ja loisi järjestölle mahdollisuuksia saada jäsenten kautta näkyvyyttä ja vaikutusmahdollisuuksia paikallisesti, alueellisesti ja jopa valtakunnallisesti. (Heimonen 2019: 125-126.)

Kansalaistoiminta on enenevässä määrin siirtynyt tai siirtymässä perinteisestä järjestöorganisaatiomallista dynaamiseen ja lyhytjänteiseen, projektimaiseen toimintaan, jota tehdään yhä useammin myös verkossa. Kansalaistoiminnasta tulee ajasta ja paikasta riippumatonta, lyhytjänteisempää ja kampanjakeskeisempää sekä verkon myötä nopeampoisempaa ja monimuotoisempaa. Siten ihmisten sitoutuminen ja kiinnittyminen yhteen järjestöön tai organisaatioon onkin löystynyt. Kansalaistoiminnassa korostuu yksittäisten tapahtumien ja aiheiden poimiminen oman kiinnostuksen, aikataulun ja elämäntilanteen mukaan. Kevytaktivismi ja klikkausaktivismi rakentuvat enemmän verkossa näkymiseen kuin perinteisiin yhdistysrakenteisiin. Tämä saattaa osoittautua perinteisille järjestöille kohtalokkaaksi, elleivät ne kykene luomaan uusimuotoisia ja monitasoisia osallistumisen mahdollisuuksia. (Niemelä 2019: 19.)

Järjestökentän muutossuuntia on visualisoitu kuvassa (Kuva 5), jonka tarkoituksena on myös hälventää tulevaisuuteen liittyvää pelkoa ja epävarmuutta: kun yksi ovi sulkeutuu, toinen avautuu. Kuten Sydänmaanlakka (2019) toteaa, tulevaisuudesta tiedämme varmuudella vain sen, että se on yllätyksellinen. Tulevaisuus ei kuitenkaan synny itsestään: se joko tehdään tämän hetken teoilla ja päätöksillä tai sitten sinne ajaudutaan. (Sydänmaanlakka 2019: 179–180.)



Kuva 5. Järjestökentän muutossuunnat (soveltaen Niemelä 2019: 19).

Yhteisöllinen kansalaistoiminta on viime vuosikymmeninä muuttunut entistä monimuotoisemmaksi ja ns. perinteisen vapaaehtoihin ja jäsenmaksuihin perustuneen yhdistys- ja järjestötoiminnan ohella on mm. laajamittaista palvelu- ja muuta taloudellista toimintaa harjoittavia yhdistyksiä, joilla perinteisten tulonlähteiden lisäksi on merkittävää muuta rahoitusta sekä erilaisia hyvin kevyesti järjestäytyneitä, usein tilapäiseksi tarkoitettujakin organisoitumismuotoja. Nykyisin myös muita yksityisiä yhteisömuotoja (osakeyhtiö, osuuskunta) käytetään yleishyödyllisen toiminnan harjoittamiseen, mikä on tunnistettu myös viranomaispuolella. (Oikeusministeriö 2021: 105.)

Edellä olevan johdosta on valmisteltu yhdistyslakimuutosta. Myös verottaja ja muut viranomaiset ovat huomioineet muutoksen esimerkiksi yleishyödyllisen yhteisön statusta

arvioidessaan. Digitalisaatio, verkkopalvelut ja niistä seuraava osallistumismahdollisuuksien ja avoimuuden lisääminen vaikuttavat myös kaikkeen kansalaistoimintaan. Edellä olevan johdosta on tärkeää, että yhdistys- ja muun yhteisöllisen kansalaistoiminnan ”pelisäännöt” ovat ajan tasalla, perustuvat avoimeen keskusteluun ja eri sääntelyvaihtoehtojen ja niiden vaikutusten punnitsemiseen, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin toimintaan osallistuvien perusteltuja odotuksia ja tarjoavat ratkaisuja paikoin hyvin erilaisiin tarpeisiin. (Oikeusministeriö 2021: 105.)

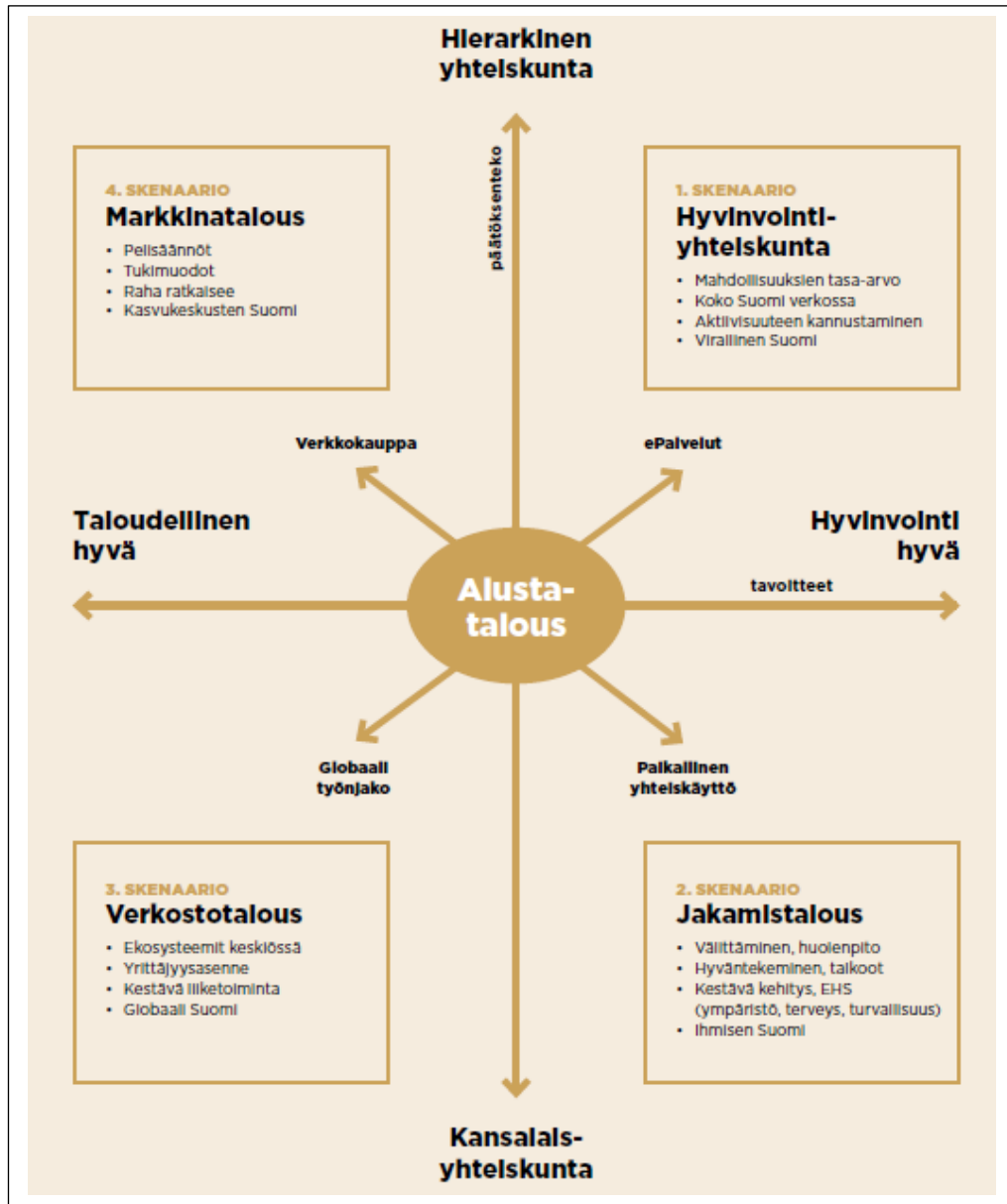
3.3 Neljäs sektori – alustatalous järjestöjen haastajana

Kaupungistumisen ympärille on syntynyt uudenlainen talous, jolla on monta nimeä. Yksi nimitys on jakamistalous, jota käytetään melkein synonyyminä alustataloudelle. Jakamistaloutta voi tarkastella yhteiskunnallisesta näkökulmasta taloudellisen, sosiaalisen ja ekologisen kehityksen kautta. Talouden näkökulmasta jakamistalous tehostaa vajaakäytössä olevia resursseja. Se asettaa kuitenkin verotukselle uusia vaatimuksia, jos satunnaisen talkootyön asemasta yhteiskäytöstä tulee vallitseva toimintatapa. Sosiaalisen kehityksen näkökulmasta jakamistalous mahdollistaa yhteiskäytön ja yhteishankintojen kautta yhä useammalle pääsyn hyvinvoinnin ääreen. Riskinä on, että hyvin toimeentulevat ryhmät jakavat hyvää keskenään ja huono-osaiset jäävät ulkopuolelle. Näennäinen yhdenvertaisuus voi todellisuudessa olla eriarvoistavaa, kun otetaan huomioon verkostojen moderointikäytännöt ja maine. Aitoon vertaistalouteen päästään vasta rakenteissa, jossa virtuaaliverkostot muodostuvat spontaanisti. (Meristö 2018: 21-22.)

Kansalaisten osallistuminen yhteiskuntaelämään tapahtuu nykyään kolmella kilpailevalla ja toisiaan täydentävällä areenalla. Kansalaisen oikeus osallistua poliittiseen toimintaan perustuu yleiseen ja yhtäläiseen äänioikeuteen. Lompakollaan äänestävän kuluttajakansalaisen historia on melkein yhtä pitkä. Datakansalaisuus on uusin ja vielä muotoaan etsivä rooli. Äänekkäimmillä ja eläväisimmillä datakansalaisilla on eniten ääniä, eikä äänioikeutta ole mitenkään rajoitettu. Datakansalainen ”äänestää” postaamalla, klikkaamalla, likettämällä, tubettamalla, peukuttamalla, googlaamalla, jakamalla, navigoimalla ja tviittaamalla, mutta yhä useammin myös jakamalla dataa, esimerkiksi sijaintidataa, omasta arkielämästään. Datatalouden kuluttajakansalainen on niin sisällöntuottaja kuin sen käyttäjäkin. Facebookin ja monien muiden alustatalouden yritysten ideologisena taustana on vahva usko yhteisöllisyyteen. (Halava ym. 2018: 41-45.)

Alustojen hallintaan johtava kehitys ei kuitenkaan ole yhtä yksinkertaista kuin höyryvoiman korvaaminen sähköllä. Vain harva yritys pystyy menestymään hallitsemalla maailmanlaajuisia alustoja, oli kysymys sitten kuluttaja- tai tuotantohyödykkeiden tai palvelujen markkinoista. (Lindroos 2018: 15-17.)

Meristö (2018) esittää neljä erilaista skenaariota siitä, millaiseksi suomalainen yhteiskunta voi tulevaisuudessa muodostua ja miten kukin niistä suhtautuu alustatalouteen (Kuva 6). Perinteinen hyvinvointiyhteiskunta-skenaario korostaa mahdollisuuksien tasa-arvoa. Siinä yhteiskunnallinen päätöksenteko kannustaa aktiivisuuteen, ja alustatalous näkyy lähinnä sähköisinä palveluina. Kansalaisyhteiskuntavetoinen jakamistalous toimii välittämisen ja huolenpidon varassa. Kaikki kestävän kehityksen kolme periaatetta toimivat kehityksen ohjenuorana. Tässä skenaariossa alustatalous näkyy ihmisten toiminnallisten ratkaisujen muodossa. Taloudellista hyvää tavoittelevassa kansalaislähtöisessä Suomessa korostuu yrittäjyysasenne. Tässä kehityskulussa keskeistä ovat ekosysteemit, jotka toimivat verkostotaloudessa ja edistävät kestävää liiketoimintaa. Alustatalous toimii tällöin tehokkaana työnjaon perustana. Taloudellista hyvää tavoitteleva, mutta hierarkinen Suomi puolestaan supistuu alustatalouden osalta verkkokauppaa harjoittavaksi markkinataloustoimijaksi, joka määrittelee pelisääntöjä, jakaa tukia ja yrittää kontrolloida toimintaa. (Meristö 2018: 24.)



Kuva 6. Suomalaisen jakamistalouden tulevaisuus (Meristö 2018: 23).

Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan täytyy uudistua rakenteellisesti, jotta se pystyy palvelemaan kuluttajakansalaisiaan myös tilanteessa, jossa seniorit muodostavat enemmistön väestössä. Tässä ratkaisuna on älykäs palveluinfrastruktuuri, jossa alustat mahdollistavat tiedon välittämisen ja yhdistelemisen sekä auttamisen eri muodot. Alustatalous on mullistamassa myös järjestötoimintaan osallistumisen. (Halava ym. 2018: 37.) Kansalaisosallistumisen näkökulmasta olennainen kysymys onkin, korvaavatko neljännen sektorin dynaamiset aktivismit mahdollisesti perinteisen kolmannen sektorin roolin julkishallinnon kumppanina (Kanninen & Bäcklund 2017: 30).

3.4 Tulevaisuuden kansalaisyhteiskunta

Hyvinvointivaltiota ei olisi olemassa ilman kansalaisyhteiskuntaa, jossa korostuvat mm. sosiaalisuus ja solidaarisuus. Kysymys on huolenpidon ja yhteisvastuun kulttuurista. Kansalaisyhteiskunnassa jokaisella kansalaisella ja kansalaisten muodostamilla ryhmillä on osallisuuden ja toimijuuden mahdollisuus. Vapaa kansalaistoiminta on organisoitunut järjestöiksi vastatakseen kansalaisten tarpeisiin. Järjestöt ovat pitäneet ääntä erilaisista erityisryhmistä ja -ilmiöistä. Järjestöt ovat myös konkreettisella, suoralla toiminnalla luo- neet innovatiivisesti palveluja, jotka ovat sittemmin siirtyneet hyvinvointivaltion omiksi tai sen tukemiksi palveluiksi. (Niemelä 2019: 21.)

Hyvinvointitalous korostaa sosiaalista, ekologista ja taloudellista kestävyyttä sekä talou- den välineellistä roolia hyvinvoinnin luomisessa. Keskiössä on paitsi kestävyys, myös oikeudenmukaisuus lyhyellä sekä pitkällä aikavälillä. Hyvinvointi on edellytys talouskas- vulle ja toisaalta talouskasvu luo mahdollisuuksia kohentaa hyvinvointia. Kestävyiden ja ylisukupolvisuuden näkökulmat ovat keskeiset elementit hyvinvointitalouden tulevai- suussuuntautuneisuudessa. Ylisukupolvisuus rinnastuu velvollisuuteen muokata ny- kyistä järjestelmää siten, että se kykenee tuottamaan hyvinvointia myös tulevaisuu- dessa – ei ainoastaan taloudellisessa, vaan myös sosiaalisessa ja ekologisessa mieles- sä. (Anttila 2021, 58.)

Myös Suomen sosiaali- ja terveysjärjestöjen kattojärjestö SOSTE on konkretisoinut hy- vinvointitalouden määritelmää järjestönäkökulmasta (Kuva 7). Sen mukaan järjestöjen rooli aktiivisen kansalaisyhteiskunnan vauhdittajana näkyy erityisesti osallisuuden, yh- teisöllisyyden ja luottamuksen, toisin sanoen sosiaalisen pääoman vahvistajana. Järjes- töjen erityisyys tulee esille siinä, että ne ovat lähellä ihmisten arkea ja vahvistavat toi- minnallaan osallisuutta. Järjestöt tavoittavat hyvinvointilähtöisellä toiminnallaan – edun- valvonnalla, vapaaehtoistyöllä ja järjestölähtöisellä auttamistyöllä – myös heitä, joihin muiden toimijoiden toiminta ei yllä. Hyvinvointitalouden näkökulmasta tämänkaltaisen hyvinvointia tuottavan järjestötyön edellytykset on tärkeää turvata yhteiskunnassa jat- kossakin. (Rouvinen-Wilenius & Aalto-Kallio 2021, 75-76.)



Kuva 7. Hyvinvointitalouden teesit ja kriteeristö (Rouvinen-Wilenius & Aalto-Kallio 2021: 79).

Sydänmaanlakka (2015) kuvaa globaalia verkostoyhteiskuntaa hyvinvointiyhteiskunnan seuraavana vaiheena. Siinä julkiset organisaatiot, yritykset ja erilaiset kansalaisjärjestöt toimivat tiiviissä yhteistyössä ja muodostavat ikään kuin elävän organismin, joka uudistuu koko ajan sopeutuen jatkuviin muutoksiin ja erilaisiin kokeiluihin. Hyvinvointiyhteiskunnan tärkeät piirteet – demokratia, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo – sulautuvat uuteen toimintaympäristöön, jossa vallitsevat avoimuus, luottamus, yhteistyö, innovatiivisuus ja läpinäkyvyys. Tulevaisuuden verkostoyhteiskunnalla on neljä tavoitetta: tehokkuus, jatkuva uudistuminen, hyvinvointi ja kestävä kehitys. Se on myös kansalaisyhteiskunta siinä mielessä, että kansalaiset ovat itse tuottamassa omia palvelujaan. Kansalaisyhteiskunnassa korostuu yksilön vastuu huolehtia itsestään ja läheisistään sekä vastuu yhteiskunnan toimivuudesta. (Sydänmaanlakka 2015, 175–177.)

Heinonen ym. (2012) puhuvat puolestaan tulevaisuuden elämys- ja merkitysyhteiskunnasta, jossa vertaistuotannon hengessä asiakkaita osallistetaan tuotantoon yhä enemmän. Keskeisessä asemassa ovat palvelutilanteen asiakkaalle tuottamat elämykset. Esimerkiksi terveydenhuollossa siirrytään yhä enemmän kansanterveyden huolehtimisesta ja hallinnoinnista yksilöiden aktiivisen, omakohtaisen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin palveluihin. Riskeinä tällaisessa kehityssuunnassa tutkijat näkevät yhteiskunnan turva-
verkkojen poistumisen, kun merkityksellisen elämän rakentaminen jää yksilöiden itsensä varaan. Esimerkiksi puutteellinen teknologiaosaaminen voi johtaa yhteiskunnasta vieraantumiseen ja juurettomuuteen. (Heinonen ym. 2012: 59, 133-134.)

Tähän vastauksena Hänninen (2020) toteaa, että taloudellinen kasvu ja hyvinvointivaltio voidaan paremmin sopeuttaa ekologisiin rajoihin tasa-arvoisessa yhteiskunnassa, jossa toisaalta sosiaalivakuutus takaa ihmisten turvallisuutta ja elämän ennakoitavuutta ja jossa toisaalta byrokraattiset hallintokoneistot ja jättimäiset linjaorganisaatiot eivät kahlitse heidän toimintavapauttaan. Siten ihmisten yhteiskunnallista osallisuutta ja osallistumista parantavat toimet edistävät osaltaan myös ekologisesti kestävää hyvinvointipolitiikkaa. (Hänninen 2020, 180.)

Joka tapauksessa tulevaisuuden yhteiskunnalliset haasteet edellyttävät uudenlaista kansalaisyhteiskunnan roolia. Yksin väestön demografisen kehityksen seurauksena syntyvä voimakas hoivapalveluiden sekä muun sosiaali- ja terveydenhoidon tarpeen kasvu edellyttävät lisääntyvää vapaaehtoista kansalaisvastuuta. Kyse on kansalaistoimijuuden uusista sisällöistä – vastuu itsestä, läheisistä ja ylipäänsä toisista henkilöistä näyttäisi muodostavan välttämättömän yhteiskunnallisen voimavaran, joka on merkittävä osa tulevaisuuden hyvinvointipolitiikkaa. Kansalaistoiminta tulee olemaan yhä keskeisempi yhteiskunnan sidosaine, joka on olennainen sekä sosiaalisen hyvinvoinnin että yhteisöihin ja yhteiskuntaan kuulumisen motiivi. Se vahvistaa demokratiaa ruohonjuuritasolla eli kyse on yhteiskunnan yhteisöllisen resilienssin tuottamisesta. (Halava ym. 2018: 31-32.)

Järjestöt voivat vastata nykyjärjestelmien disintegraatioon ja yhdyspintojen hallitsemattomuuteen luomalla organisaatioita yhdistäviä toimintoja, puuttuvia palveluja ja aivan uusia toimintamuotoja. Kyse on kansalaisyhteiskunnan päivittämisestä. (Halava ym. 2018: 21-22.)

4 JÄSENYYS JÄRJESTÖJEN STRATEGISENA MENESTYSTEKIJÄNÄ

4.1 Jäsenyys yhdistyksen strategisessa suunnittelussa

Jäsenet ovat yhdistyksen toiminnan perusta ja voimavarojen lähde. Päätäväältä yhdistyksissä kuuluu heille. Ongelma monissa yhdistyksissä kuitenkin on, ettei niissä ole toimintatapaa ja -kulttuuria, joka mahdollistaisi jäsenten aidon osallistumisen yhdistyksen toiminnan suunnitteluun. Sitoutuminen toimintaan edellyttää, että jäsen voi kokea suunnitelmat omikseen. (Kuokkanen ym. 2018: 23.)

Strategisia muutoksia suunniteltaessa tuleekin aina ensimmäiseksi esittää kysymys: ketä yhdistys edustaa ja mitä nämä henkilöt yhdistykseltä odottavat (Deale 2018). Metter (2016) kertoo artikkelissaan amerikkalaisesta järjestöjohtajasta, joka toimintaympäristön muuttuessa ryhtyi kyselemään ihmisiltä ympärillään: ”Jos järjestön toiminta nyt lakkautettaisiin, perustaisitko sen uudelleen ja miksi?” Tämä johti tärkeisiin, joskin usein epämielittäviin, keskusteluihin siitä, miten yhdistys voi täyttää tehtävänsä ja saavuttaa tavoitteensa.

Globaalit ja yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat paitsi jäsenten tarpeisiin myös järjestöjen toimintamahdollisuuksiin. Lainsäädännöllisten ja yhteiskunnallisten muutosten ohella järjestöjen tulee seurata yleisessä arvomaailmassa tapahtuvia muutoksia. Samoin arjen elämän teknistyminen ja digitalisaation laajentuminen on huomioitava järjestöjen toiminnan kehittämisessä. Tämä vaatii järjestöiltä sekä tekniikan että palvelujen sisällön kehittämistä ja työntekijöiden kouluttamista. (Heimonen 2019: 96-98, 121-122.)

Nykypäivän digitaalisessa maailmassa keskitetty tietojärjestelmä on organisaation johtamiskyvyn ydin. Sen tulisi tarjota organisaatiolle tavoitteiden saavuttamiseen, toiminnan tehostamiseen sekä asiakkaiden sitouttamiseen tarvittavaa tietoa. Tiedon avulla voidaan tunnistaa esimerkiksi jäsenten liittymiseen ja eroamiseen vaikuttavia tekijöitä. Teknologia myös rikkoo perinteitä ja luo uusia osallistumisen ja osallisuuden malleja. (Aplebaum ym. 2018., Deale 2018, Metter 2016.)

Strategista suunnittelua varten tietoa voidaan kerätä rivijäsenten ohella myös eronneilta jäseniltä sekä muilta sidosryhmiltä, kuten rahoittajilta tai viranomaisilta. Mitä laajempi verkosto, sitä parempi kuva saadaan siitä, miksi ja miten ihmiset yhdistykseen liittyvät.

Järjestöjen kannattaa myös seurata trendejä ja kuunnella toimintaympäristön heikkoja signaaleja. Tietojen kerääminen strategisen suunnittelun tueksi on monella tapaa jatkuva prosessi, jossa kannattaa hyödyntää jokainen tapahtuma ja tilaisuus. Mm. verkkosivustot ja sosiaalisen median alustat toimivat tietolähteinä kerätessä palautetta jäseniltä strategista suunnittelua varten. (Metter 2016.)

Avainkysymyksiä yhdistyksen strategiseen suunnitteluun ovat mm.: 1) Millaisia ovat ne haasteet, joita jäsenet kohtaavat ja jotka yhdistys voi ratkaista? 2) Mitä resursseja näiden palvelujen toteuttamiseen tarvitaan? 3) Entä onko olemassa palveluja, joita on uudistettava tai lopetettava? 4) Mitkä trendit todennäköisimmin vaikuttavat yhdistyksen toimintaan ja miten yhdistys voisi niiden avulla luoda uutta lisäarvoa jäsenilleen? 5) Mitkä ovat tärkeimmät palvelut, jotka houkuttelevat uusia jäseniä? (Metter 2016.) Kahden viimemainitun osalta samansuuntaisiin kysymyksiin etsitään vastauksia myös tämän opinnäytetyön empiirisessä tutkimuksessa (luku 5).

4.2 Jäsenten osallistaminen päätöksentekoon

Lähes kaikki yhdistyksessä tehtävät päätökset liittyvät jotenkin myös jäsenyyteen. Siksi päätöksiä ei koskaan voida tehdä tyhjiössä, vaan niiden seurauksia on analysoitava jäsenyyden näkökulmasta. Menestyvien yhdistysten johto ja henkilökunta hyödyntävät kaikki mahdollisuudet kuunnella jäsenistöä ja kerätä tietoa siitä, mitä tarpeita jäsenillä on ja mitä he yhdistykseltä odottavat. Myös hallituksen jäsenet voivat toimia organisaation silminä ja korvina. (Deale 2018.)

Jäseniä voidaan osallistaa strategiseen suunnitteluun monin eri tavoin. Metter (2016) esittää seuraavia osallistamiskeinoja: 1) fokusryhmät eli satunnaisten jäsenryhmien pyöreän pöydän keskustelut, jotka käsittelevät sellaisia uusia aloitteita, joita yhdistyksen hallitus harkitsee, 2) trendiseinä, jolle kerätään jäsenpalautetta esimerkiksi vuosikokouksessa ja sen jälkeen mukautetaan saatu palaute tunnistettuihin trendeihin, 3) hallituksen vierailut paikallisten jäsenten luona jakamassa tietoa ja pyytämässä palautetta sekä 4) vapaaehtoisten sitouttamiskysely.

4.3 Uudet jäsenstrategiat

Perinteisesti yhdistykset ovat käyttäneet ”yhden koon” –taktiikkaa ja tarjonneet kansalaisille jäsenyyttä ehdoilla, jotka sopivat pahaiten yhdistykselle itselleen. Nykyaikana tarvitaan kuitenkin joustavampaa, yksilöllisempää jäsenohjelmaa, jossa jokainen jäsen voi valita, mitä jäsenyydeltään haluaa. Ennen kuin jäsenstrategiaa muutetaan, tulee yhdistyksessä kuitenkin vallita yksimielisyys siitä, mitä uudistuksella tavoitellaan: laajentamista, lisää tuloja, nuorten kiinnostusta vai yhdistyksen perustehtävän tukemista. (Aplebaum ym. 2018, Jacobs 2018.)

Kuluttajakansalaiselle internet on helpottanut räätälöityjen ja kustannustehokkaiden vaihtoehtojen löytämistä. Siten esimerkiksi jäsen voi ostaa juuri tarvitsemansa jäsenyyden, eikä hänen tarvitse maksaa eduista, joita ei koskaan käytä. (Aplebaum ym. 2018.) Jacobs (2018) esittelee erilaisia uusia jäsenstrategioita:

- 1) Yhdistys voi perustaa jäsenohjelmansa esimerkiksi tiedon jakamiseen. Tällainen yhdistys toimii tietovarastona, kerää ja levittää tietoa sekä rakentaa vertaisverkostoa, jossa ideoita ja tietoa voidaan jakaa. Näin yhdistys toimii alustana, joka yhdistää tiedon tarjoajat ja tarvitsijat.
- 2) Koska kaikilla ei ole aikaa, rahaa eikä kiinnostusta ryhtyä täysjäseniksi, yhdistys voi tarjota digi-jäsenyyttä alhaisemmalla jäsenmaksulla. Digi-jäsenellä on pääsy sähköisiin verkkosisältöihin, mutta muut jäsenedut on häneltä rajattu pois.
- 3) Saadakseen nuoria mukaan yhdistyksen toimintaan, voidaan opiskelijoille ja vastavalmistuneille tarjota alennusta jäsenmaksuista. Esimerkiksi Syöpäjärjestöissä kaivataan nuoria mukaan yhdistystoimintaan.
- 4) Open Access-jäsenyysmalli tarjoaa ydinpalvelun veloituksetta, mutta premium-jäsenille tarjotaan lisäksi alusta, joka laajentaa ja parantaa jäsenyyskokemusta. Tällainen konsepti on harkinnan arvoinen tilanteessa, jossa jäsenyys on pikemminkin sivutuote kuin liittymisvaatimus.

Yhdistys voisi ottaa käyttöön myös monitasoisen jäsenmallin, joka tarjoaisi valikoiman jäsenluokkia erilaisine etuineen ja jäsenmaksuineen. Potentiaalisille jäsenille tällainen malli tarjoaisi joustavuutta, koska se antaisi heille mahdollisuuden valita luokan sen mukaan, mitä he tarvitsevat ja arvostavat. Monitasoisessa mallissa otettaisiin huomioon myös jäsenten maksukyky ja maksuvalmius. Alempaa tasoa käytettäisiin houkuttelemaan ja säilyttämään jäseniä, tiedonhakijoita ja vastahakoisia jäseniä. Se voisi myös

houkutellessa nuoria mukaan yhdistykseen sekä henkilöitä, jotka ovat jo jonkun muun yhdistyksen jäseniä. (Jacobs 2018.)

Premium-jäsenyyden tarkoituksena olisi kannustaa suurinta osaa jäsenistä valitsemaan kalliimpi vaihtoehto. Heidän tulisi voida tuntee itsensä hyväntekijöiksi, ja että he saavat vastinetta rahoilleen. Siten premium-jäsenmaksu saattaisi edellyttää yhdistykseltä lisäinvestointeja ja -resursseja, jotta näille jäsenille voitaisiin järjestää ainutlaatuisia tapahtumia ja korkealaatuista asiakaspalvelua. Monitasoinen hinnoittelumalli voisi kuitenkin auttaa yhdistystä täyttämään kaikkien jäsenten tarpeet. (Jacobs 2018.)

Monitasoinen malli pystyy luomaan yhdistykselle lisätuloja ja auttaa sitä kasvamaan, mikäli se pystyy luomaan todellista lisäarvoa jokaiselle jäsentasolle. Pienellä hintaerolla näiden tasojen välillä yhdistys voi minimoida riskejä. Tutkimukset ja kokemukset osoittavat, että suurin osa asiakkaista valitsee keskitason, mikäli valittavana on kolme eri tasoa. Liian monet vaihtoehdot voivat kuitenkin aiheuttaa ihmisissä päättämättömyyttä. Toisaalta, jos henkilö haluaisi lakkauttaa jäsenyytensä vedoten jäsenmaksujen kustannuksiin, tarjoaisi monitasoinen hinnoittelumalli hänelle vaihtoehtoja jäsenyydestä eroamisen tilalle. (Jacobs 2018.)

4.4 Hallituksen rooli jäsenhankinnassa

Jäsenten säilyttäminen on kriittistä yhdistysten elinvoimalle ja kestäväälle kehitykselle. Hallituksen jäsenet ovat avainasemassa jäsenten rekrytoinnissa ja sitouttamisessa oman asemansa ja vaikutusvaltansa vuoksi. Heillä on vaikutusvaltaa mm. siihen, millaisia jäsenmaksuja kerätään ja millaisia jäsentyypppejä yhdistyksellä on. (Deale 2018.)

Hallituksen jäsenet voivat myös houkutellessa järjestöön uusia jäseniä ja vapaaehtoisia esimerkiksi osallistumalla yhdistyksen tapahtumiin ja osoittaen näin hallituksen sitoutumista yhdistyksen toimintaan. Hallituksella on uskottavuutta ja se voi tuoda asioita esille jopa vakuuttavammin kuin henkilöstö. Amerikkalaisen tutkimuksen mukaan suusanallinen suositus on paras rekrytointikanava uusille jäsenille, minkä vuoksi yhdistyksen tulisikin sitouttaa hallituksensa jäsenet aktiivisiksi ”jäsenmagneeteiksi”. (Deale 2018.)

5 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Teemahaastattelut

Maaliskuussa 2021 toteutettujen Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen johdolle ja henkilökunnalle suunnattujen teemahaastattelujen tarkoituksena oli paitsi selvittää organisaatiossa vallitsevia näkemyksiä ja oletuksia yhdistyksen toimintaympäristön muutoksista ja yhdistyksen tulevasta roolista, myös lisätä tulevaisuustietoisuutta ja tulevaisuuden lukutaitoa organisaatiossa. Käydyissä keskusteluissa tulevaisuustietoa rakentui organisaation jäsenten välisessä vuorovaikutuksessa ja myöhemmin tulevaisuustyöpajoissa myös organisaation ja ulkopuolisten tahojen välisessä vuorovaikutuksessa, kun työpajoihin kutsuttiin mukaan henkilöitä, jotka eivät olleet mukana yhdistyksen toiminnassa.

Haastateltavia oli kaikkiaan neljä ja he edustivat yhdistyksen johtoa, tuki- ja neuvontapalveluja sekä järjestöpalveluja. Haastattelut toteutettiin Microsoft Teamsillä etäyhteyksin ja nauhoitettiin osallistujien luvalla. Nauhoituksista opinnäytetyön tekijä litteroi haastattelut sanasta sanaan analysointia varten. Haastateltavat saivat etukäteen tutustuttavakseen haastattelurungon (liite 1). Haastattelututkimuksen teemat pohjautuivat Päivi Heimosen (2019) sote-järjestöjen toiminnan ja johtajuuden muutosta käsittelevässä väitöskirjatutkimuksessa esille nostettuihin näkökulmiin, jotka noudattelivat PESTEC-analyysejä sillä erotuksella, että ekologisuuden sijaan käsiteltiin eettisyyttä.

Haastatellut työntekijät toivoivat työyhteisöön enemmän yhteistä keskustelua tulevaisuuden suuntaviivoista. Johdon suunnittelu ja ennakointi ei tällä hetkellä näyttäydä työntekijöille selkeänä, vaikka heidän olisi tärkeää tietää, mihin suuntaan omaa työtä pitäisi kehittää ja mitä ottaa huomioon. Suunnitelmia ja kirjallista materiaalia löytyy, mutta ne jäävät työntekijöille etäisiksi.

Haastattelussa nousi esille ilmiöitä, joihin myös tulevaisuuden tutkijat ovat ottaneet kantaa. Yhden haastateltavan ajatus siitä, että yhdistyksessä tulee tulevaisuudessa olemaan mahdollisesti vähemmän palkattua henkilökuntaa ja enemmän vapaaehtoisia saa vastakaikua ennusteista, joiden mukaan tulevaisuuden työ koostuu pienistä palasista: osa-aikatyöstä, freelancerina toimimisesta, yrittäjyydestä (Heinonen ym. 2012, 33) ja toi-

saalta yhteiskunnalliset muutokset edellyttävät lisääntyvää vapaaehtoista kansalaisvas-
tuuta (Halava ym. 2018, 31). Samoin usko kasvokkaisen kohtaamisen arvostukseen
myös tulevaisuudessa saa tukea tutkijoiden ennakkoinnista, että digitaalisten työkalujen
tarkoituksena on tukea ihmisten välistä vuorovaikutusta, ei rajoittaa sitä (Heinonen ym.
2012, 50). Parhaimmillaan digitaalisuus poistaa fyysisistä kohtaamisista hallintobyrokra-
tiaa, joka voidaan hoitaa verkossa ennen kasvokkaista tapaamista (Halava ym. 2018,
12).

Haastatelluilta saadun palautteen perusteella käydyt keskustelut antoivat heille laajem-
man tarkastelukulman tulevaisuuden haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Huomionarvoista
on, että johdon ja työntekijöiden näkemykset ovat yhteneväisiä ja yhdistyksen tulevai-
suus nähdään mieluummin mahdollisuutena kuin uhkana. Vallitsevan oletuksen mukaan
tulevaisuudessa yhdistyksen ruohonjuuritason asiantuntijarooli ja etenkin vertaistukipal-
velut säilyttävät tai jopa vahvistavat asemaansa. Myös yhdistyksen talouden koetaan
olevan vakaalla pohjalla ja kantavan pitkälle tulevaisuuteen, mutta tästä huolimatta yh-
distyksessä pohditaan jatkuvasti myös uusia tulonlähteitä.

Haastattelujen yhteydessä käytyjen keskustelujen perusteella voidaan todeta, että yh-
distyksen johdolla ja työntekijöillä on melko yhtenevä käsitys yhdistyksen menneisyy-
destä, nykyisyydestä ja tulevaisuudesta. Yhdistyksessä on myös vahva usko omaan toi-
mijuuteen. Opinnäytetyön tekijälle välittyi luottamus siihen, että yhdistyksessä ei vain
tyydytä ajautumaan, vaan tehdään jatkuvasti ratkaisuja kohti haluttua tulevaisuutta. Yh-
distyksessä on myös runsaasti kykyä nähdä uusia mahdollisuuksia, kuten luvusta 5.1.3
voidaan päätellä. Keskusteluissa korostui verkostoituminen muiden toimijoiden kanssa,
minkä opinnäytetyön tekijä näkee merkinä yhdistyksessä vallitsevasta ymmärryksestä
ympäröivän maailman systeemisyydestä. Lisäksi yhdistystoiminnan perustana on halu
auttaa muita. Kun huomioidaan kaikki edellä oleva, voidaan todeta, että Lounais-Suo-
men Syöpäyhdistyksessä on jo runsaasti aineksia, jotka mahdollistavat tulevaisuustie-
toisuuden kasvattamisen ja tulevaisuuden ennakkoinnin.

5.1.1 PESTEC-näkökulmat

Poliittiset ja yhteiskunnalliset muutostekijät

Sote-uudistus nousi esille kaikissa haastatteluissa ja se nähdään yhdistyksessä ennem-
min mahdollisuutena kuin uhkana. Sen myötä yhdistyksellä nähdään olevan paremmat

mahdollisuudet päästä julkisen sektorin kumppaniksi ja palveluntuottajaksi. Haastateltavat totesivat kuitenkin, että vain yhdessä muiden järjestöjen kanssa verkostoitumalla yhdistys voi saavuttaa tarkoituksellisen hyvinvointialueen päättäjien huomion. Etenkin kattojärjestöllä, Suomen Syöpäyhdistyksellä, nähdään olevan vahva rooli valtakunnan tason vaikuttamistoiminnassa ja siltä toivotaan jatkossa apuja myös alueelliseen vaikuttamiseen.

- *”Vaikka me ollaan tavallaan suuri, niin kyllä me ollaan tosi pieni sit yksin vaikuttamaan.”*

Jotta tulevaisuuden ennakointi olisi mahdollista, yhdistyksen tulee olla mukana yhteiskunnallisia muutoksia käsittelevillä foorumeilla. Haastatellut työntekijät tulkitsevat tämän olevan lähinnä johdon tehtävä.

Verkostoituminen nähdään myös resurssitekijänä palvelujen kehittämisessä, kun järjestöt voivat oppia toisiltaan ja lainata toistensa hyviä käytäntöjä. Yhdistysten toimintaperiaatteissa ja arvoissa on paljon samaa ja vertaistuki on kaikilla sote-järjestöillä yhdistävä tekijä. Muiden järjestöjen kanssa Syöpäyhdistys voi myös vaikuttaa kansalaisten terveyskäyttäytymiseen ja valintoihin, joilla on merkittävä vaikutus syövän ennaltaehkäisemisessä.

Tärkeitä yhteistyökumppaneita yhdistykselle ovat nyt ja tulevaisuudessa Turun yliopistollinen keskussairaala ja Läntinen Syöpäkeskus. Haastateltavat kokevat, että yhdistys on haluttu ja arvostettu yhteistyökumppani.

- *”Ollaan niin ytimessä, kun ollaan tekemisissä sellaisen paikan kanssa, jonne meidän toiminta-alueelta syöpäpotilaat ohjautuu 100-prosenttisesti ainakin kerran jokainen.”*

Johto näkee myös, että Syöpäyhdistys on paremmassa asemassa kuin moni muu järjestö, joka toimii täysin yhteiskunnan varojen turvin. Esimerkiksi STEA-rahoituksen siirtyminen Veikkaus-varoista valtion budjettiin oli keväällä 2021 vasta suunnitteluasteella, mutta yhdistyksessä muutosta tervehdittiin hyvänä ja eettisesti kestävästä ratkaisuna. Haastateltavat arvioivat, että muutos edellyttää järjestöjen toiminnalta yhä enemmän läpinäkyvyyttä, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Jotta Syöpäyhdistys voisi saada toiminnalleen julkista rahoitusta, tulisi sen tuottamien palvelujen olla yhteiskunnallisesti niin merkittäviä, että niiden saaminen olisi ”lähestulkoon kansalaisoikeus”.

Yhteiskunnallisista muutostrendeistä väestön ikääntyminen mainittiin monessa keskustelussa. Tilanne haastaa poliitikkoja miettimään, miten palvelut turvataan tulevaisuudessa ja miten ne resursoidaan. Yhdistyksessä on vahva usko siihen, että kaikkia toimijoita tarvitaan jatkossakin: niin julkista, yksityistä kuin kolmattakin sektoria. Väestön ikääntymisen ja syöpätapausten yleistymisen uskotaan myös tuovan yhdistykselle uusia potentiaalisia jäseniä. Tällä hetkellä vähintään joka toinen liittyy yhdistykseen syöpäpotilaille maksettavan taloudellisen tuen vuoksi, mikä tarkoittaa, että uusista jäsenistä valtaosa on syöpäpotilaita.

Tulevaisuudessa yhdistys tulee haastateltavien mukaan fokusoimaan toimintaansa enenevässä määrin kansanterveystyöhön alkuperäisen tarkoituksensa mukaisesti. Jatkossakin yhdistyksen palvelutarjonta koostuu syöpäpotilaille maksuttomista, muita sektoreita täydentävistä palveluista. Kaikille tasa-arvoiset palvelut ja erityisasiantuntijuus nousevat yhä tärkeämpään rooliin yhdistyksen toiminnassa. Oletuksena on, etteivät kaupalliset toimijat edelleenkään tarjoa esimerkiksi vertaistukea, mutta kilpailua saattaa sen sijaan syntyä järjestötoimijoiden kesken. Haastateltavat uskovat, että yhdistys tuottaa tulevaisuudessa edelleen myös kuntoutuspalveluja lähtökohtaisesti jo siksi, että se omistaa Meri-Karinan hyvinvointikeskuksen kiinteistön. Vaikka kiinteistö on toisaalta suuri taloudellinen taakka, tarkoittaisi siitä luopuminen palaamista lähtöruutuun ja toiminnan huomattavaa alasajoa.

Yhdistyksen tehtävänä niin nyt kuin tulevaisuudessa on myös jäsenistön etuuksien ajaminen. Jotta tätä vaikuttamistoimintaa voitaisiin kehittää, tarvitaan tietoa asiakaskokemuksista ja -tarpeista. Esimerkiksi jäsenille suunnatuilla kyselyillä voitaisiin selvittää, mihin yhdistystä tarvitaan ja miksi ihmiset liittyvät yhdistykseen. Haastateltavat olettavat liittymis syiksi oman tai läheisen sairastumisen, syöpäpotilaille maksettavan taloudellisen tuen sekä palveluista saadun hyvän asiakaskokemuksen. Jotta tietoa saataisiin mahdollisimman laajasti, voitaisiin palautekyselyjä teettää erikseen uusille ja eronneille jäsenille.

- *"Me ollaan mun mielestä koko ajan valmistauduttu siihen (tulevaisuuteen)."*

Yhdistyksessä ollaan myötämielisiä kaikenlaiselle kehittämiselle. Samaan aikaan on karsittu vanhoja "rönsyjä" ja tehty "digiloikkaa". Yhdistyksessä osaaminen ja tekeminen keskittyvät yhä enemmän kansanterveystyöhön, syöpäpotilaisiin ja ennaltaehkäisyyn eli yhdistyksen perustehtäviin. "Rönsyjä" on karsittu lähinnä liiketoiminnan ja tukipalvelujen puolelta.

Taloudelliset resurssit

Haastatteluissa todettiin, että yhdistyksellä on vakaa tase, mutta ison kiinteistömäärän aiheuttamiin korjausmenoihin yhdistyksen tulee varautua jo lähitulevaisuudessa. Esimerkiksi kaupungin tonttivuokra tulee jossakin vaiheessa todennäköisesti kymmenkertaistumaan nykyisestä. Tällä tulee olemaan suuri vaikutus yhdistyksen talouteen. Haastattelutavat pohtivatkin toimitiloille uusia käyttötarkoituksia.

- *”Kun maailma muuttuu hurjaa vauhtia ja tehdään etätöitä ja tarjotaan etäpalvelua, niin kyllä toi aika hurjalta näyttää, kun Meri-Karina on niin tyhjillään.”*

Yhdistyksen varsinaisen toiminnan kuluja eivät riitä kattamaan sen saamat myyntituotot, toiminta-avustukset ja jäsenmaksut, vaan tarvitaan myös muuta rahoitusta. Tärkein rahoituskanava ovat testamenttilahjoitukset ja lisäksi myös sijoitusomaisuuden tuotot. Toisaalta verkostoitumalla yhdistys pääsee mukaan hankkeisiin, joihin sen omat taloudelliset resurssit eivät yksin riittäisi.

Uusista palvelukonsepteista, kuten elintapaohjauksesta, voitaisiin saada uusia tulonlähteitä. Palvelujen hinnoittelu herättää kuitenkin kaksijakoisia ajatuksia, sillä sekä johto että työntekijät kokevat tärkeäksi tarjota syöpäpotilaille maksuttomia palveluja. Maksullisina voitaisiin tarjota ns. hyte- eli hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen palveluja. Myös yhdistyksessä olevaa erityisosaamista voitaisiin tuotteistaa ja myydä.

Jäsenpalvelujen osalta haastateltavat toteavat, että yhdistyksen tulisi pystyä tarjoamaan sellaisia jäsenetuja, joista olisi asiakkaalle taloudellista tai muuta hyötyä. Jäsenyyttäkin pitäisi myydä, sillä ihmiset kilpailuttavat myös hyväntekeväisyysjärjestöjä: ”Mitä minä tästä saan, jos liityn?” Pelkkä hyvä asia ei enää yksinään riitä. Siksi yhdistyksen jäsenyydelle pitäisi synnyttää brändiarvoa.

Haastateltavien mukaan myös muuta varainhankintaa tulisi kehittää. Esimerkiksi yritysyhteistyölle voitaisiin kehittää toimintamalli, jossa tehtäisiin näkyväksi yhdistyksen toiveet ja kriteerit yhteistyölle, eli vastuullisuus ja eettisyys.

Organisaation uudistaminen

Haastateltavien mukaan viime aikoina ollaan yhdistyksessä menty huimasti eteenpäin organisaation kehittämisenä. Tulevaisuudessa tullaan toimimaan yhä enemmän verkostoissa ja jopa verkostomaisissa organisaatioissa. Yhdistykseen voitaisiin rekrytoida järjestöpäällikkö, joka toimisi linkkinä yhteistyökumppaneihin ja ylläpitäisi verkostosuhteita.

Haastatteluissa tulevaisuuden osaamishaasteiksi nostettiin asiakaskohtaamiset, digitalisuus ja markkinointi. Se, miten asiakkaat kohdataan, on johdon näkökulmasta kaikkein tärkeintä: miten asiakkaat otetaan vastaan ja miten heitä palvellaan, miten asiakkaille puhutaan ja miten esimerkiksi kohteliaasti sanotaan ei. Johdon toiveena on, että työntekijät uskaltaisivat markkinoida omaa osaamistaan. Tämä edellyttäisi työntekijöiltä esiintymistaitoja sekä kirjallisia ja suullisia viestintä- ja vuorovaikutustaitoja.

- *”Mistä löytyy ne ihmiset, jotka olisivat niin ylpeitä työstään, että saisivat jonkun sortin lumipallon liikkeelle? Ne saisi tehdä kaikki hullut ideat, jos vaan niillä olisi joku hyvä tarkoitus.”*

Asiakaskunta

Haastateltavilla on vahva usko, että Syöpäyhdistyksen asiakkaita ovat tulevaisuudessa-kin syöpäpotilaat ja heidän läheisensä. Hoidot tulevat kuitenkin yhä tehokkaammiksi, potilaat hoidetaan lyhyemmässä ajassa ja seurantaa harvennetaan. Silloin syöpään sairastuneet jäävät helposti yksin ajatustensa ja pelkojensa kanssa ja kaipaavat yhä enemmän tukea ja siksi hakeutuvat yhdistyksen palvelujen piiriin.

Useimmat suomalaiset kohtaavat syövän jossain elämänsä vaiheessa, joko omakohtaisesti tai läheistensä kautta. Väestön ikääntyessä ja syöpätapausten lisääntyessä oletuksena on, että yhdistykselle syntyy ”myyjän markkinat”. Tulee kuitenkin olemaan kova työ pitää jäsenmäärä yli 20 000:ssa. Vaikka syöpätapaukset tulevaisuudessa lisääntyvät, eivät ihmiset välttämättä enää halua sitoutua yhteen tiettyyn yhdistykseen. Kevytaktivismi ja siihen liittyvät kertalahjoitukset ym. tulevat sen sijaan lisääntymään.

- *”Millaisen tarinan onnistuisimme luomaan niin, että joku haluaa olla siinä osallisena.”*

Uusiksi jäseniksi on vaikea tavoittaa alle 50-vuotiaita, ellei heillä ole omakohtaista kokemusta syövästä. Nuoremman väestön mukaan saaminen vaatisi paitsi houkuttelevia palveluja myös mielikuvamarkkinointia. Tarinan tulisi olla inhimillinen, mutta ei pelotteleva – muistutettaisiin, että tervekin ihminen voi yllättäen sairastua. Pelkkiä faktoja luettelemalla ei jäädä ihmisten mieliin. Jäsenyyden tulisi olla brändi – kaikki tietäisivät, mistä on kyse, kun puhutaan Syöpäyhdistyksestä.

Jotta nuoria saataisiin mukaan yhdistyksen toimintaan, tulee huomioida, että nuorten ja ikääntyneiden maailmat eroavat toisistaan. Esimerkiksi tekemällä terveydenedistämistyötä kouluissa saadaan nuoria kiinnostumaan yhdistyksen toiminnasta. Palveluita tulisi myös saada yhä enemmän verkkoon ja digitaalisiksi, mutta samalla huolehtia ikääntyneiden tarpeista.

Vertaistoiminta

Nykyisin on jo paljon tutkimusnäyttöä vertaistuen merkityksestä. Myös yhdistyksen asiakkailta tulee yleisesti viestiä vertaistuen tarpeesta. Vertaistukipalvelut ovat matalan kynnyksen palveluita, joita toteutetaan yhteistyössä sairaalan kanssa. Palvelujen tulisi olla helposti saavutettavissa, minkä johdosta tulee kehittää myös digitaalisia vertaispalveluja.

Haastateltavat pohtivat, että vertaistuella on valtava markkina, mutta onko Syöpäyhdistyksessä satsattu siihen riittävästi resursseja. Tulevaisuudessa saattaa vertaistukipalveluiden osalta syntyä kilpailua järjestöjen kesken ja miten silloin Syöpäyhdistys mahtaa profiloitua. Joka tapauksessa alueellisen yhdistyksen tulee sitoutua kattojärjestön linjauksiin, myös tulevaisuudessa.

Vapaaehtoistoiminta

Yhdistystoiminta ei olisi niin laajaa ilman vapaaehtoisia, toteaa jokainen haastateltava. Vapaaehtoistoiminta tulee tehdä houkuttelevaksi ja kehittää uusia vapaaehtoistehtäviä. Myös eläkeläisten olemassa olevaa osaamista ja ammattitaitoa voidaan hyödyntää.

- *”Täytyy sit kans vähän miettiä, mitä halutaan, koska jos se saadaan, niin täytyy oikeasti osata myös hyödyntää sitä (vapaaehtoisten osaamista).”*

Haastateltavien mukaan varainhankintaan ei enää saada vapaaehtoisia helposti mukaan, sillä ihmiset ovat kyllästyneitä ”kerjäämiseen”. Sen sijaan voitaisiin kehittää uudenlaisia vapaaehtoistehtäviä, esimerkiksi ystävätoimintaa voitaisiin järjestää yhteistyössä toisten vastaavaa palvelua tuottavien järjestöjen kanssa. Ystävätoiminnalla ehkäistäisiin syöpäpotilaiden yksinäisyyttä ja tuettaisiin arjen sujumista.

Viestintä

Haastattelussa yhdistyksen johto pohti, mikä olisi sellainen ”kuolemanpelko”, jolla ihmiset saataisiin aktivoitua mukaan ja liittymään yhdistyksen toimintaan. Tällä kommentilla viitattiin Helsinki-Mission vapaaehtoisten hankintakampanjaan, jossa kysymys kuului: ”voiko yksinäisyyteen kuolla?”

Koska yhdistyksen toiminta on niin monipuolista, muodostuu navigointi verkkosivuilla haasteellisiksi, sillä tietoa on niin paljon. Verkkosivut ovat kuitenkin merkittävä kanava myös jäsenpalveluiden kannalta, sillä noin 90 % uusista jäsenistä liittyy yhdistykseen niiden kautta.

Myös Tyks nähdään tärkeänä info-kanavana, jota kautta tavoitetaan syöpäpotilaita ja heidän läheisiään sekä syöpäpotilaita hoitavaa henkilökuntaa. Samoin Facebook ja sähköinen uutiskirje mainittiin tärkeinä viestintä- ja markkinointikanavina.

Teknologia

Teknologiaa käsiteltäessä keskustelut kääntyivät digitaalisten ja kasvokkaisten palvelujen vastakkainasetteluun. Haastateltavat uskoivat kasvokkaisen kohtaamisen arvostuksen edelleen säilyvän, ellei jopa kasvavan tulevaisuudessa virtuaalisten palveluiden lisääntyessä.

Haastatellut myönsivät myös avoimesti puutteensa tietotekniikkaosaamisessa. He toivoivat, että olisi joku taho, jolla olisi ymmärrystä sekä yhdistyksen tarpeista että saatavilla olevasta teknologiasta. Maailmalla olisi tarjolla runsain mitoin erilaisia sovelluksia, mutta yhdistyksestä puuttuu tietoa niiden hyödyntämismahdollisuuksista.

Arvolupaus tulevaisuuden asiakkaille – Olen tässä Sinua varten

Yhdistyksen arvolupaus säilyy myös tulevaisuudessa palvelujen muuttuessa entistäkin yksilöllisemmiksi. Sama koskee myös yritysyhteistyötä, johon voitaisiin räätälöidä erilaisia sponsoripaketteja. Haastateltavat näkivät tärkeäksi myös sen, että yhdistys edellyttää paitsi itseltään, myös yhteistyökumppaneilta vastuullisuutta ja eettisyyttä. Tällä on iso merkitys esimerkiksi nuorille, mikäli heidän halutaan liittyvän yhdistyksen jäseniksi.

Yhdistys on alansa asiantuntija, jonka toiminta perustuu luotettavuudelle. Seuraavassa lainauksessa viitataan sloganiin, joka aikanaan viesti Volkswagenin olevan auto ylitse muiden:

- *”Mikä olisi ’Das Auto’, jos yhdistyksen työntekijöiltä kysyttäisiin, mikä on Lounais-Suomen Syöpäyhdistys, miksi se on olemassa, mitä siellä tehdään?”*

Johto toivoo, että yhdistyksen asiakkaat, yhteistyökumppanit ja rahoittajat saisivat havaita, että yhdistys on ”se porukka, joka tekee semmoista, ettei siihen kukaan muu pysty”, ja että yhdistys aidosti kuuntelee asiakkaidensa tarpeita ja toiveita.

Yhdistyksen tehtävä on myös sanoittaa tutkimustietoa kansantajuiseksi. Onkin tärkeää tehdä näkyväksi yhdistyksen tuki syöpätutkimukselle, sillä tutkimuksen avulla voidaan syövän hoitoa ja varhaistoteamista kehittää, mistä hyötyvät kaikki syöpäpotilaat.

Syöpäjärjestöjen visio on ”Hyvä elämä ilman syöpää ja syövästä huolimatta”. Mikäli syöpä ei tulevaisuudessa enää uhkaisi kenenkään henkeä eikä sen parantamiseksi tarvittaisi rankkoja hoitajaksoja, haastaisi se vakavasti Syöpäjärjestöjen olemassaoloa.

5.1.2 Tulevaisuustaulukko

Haastattelujen pohjalta opinnäytetyön tekijä loi yhdistykselle erilaisiin tulevaisuuskuviin perustuvia skenaarioita hyödyntäen tulevaisuustaulukkoa (Talvela & Stenman 2012: 50-52). Samoin kuin käydyissä teemahaastatteluissa tulevaisuustaulukossa muutostekijät huomioidaan monipuolisesti poliittisista, taloudellisista, sosiaalisista, teknologisista ja ekologisista näkökulmista. Tässä opinnäytetyössä ekologisuus laajennettiin koskemaan myös eettisyyttä ja näkökulmasta käytettiin nimitystä vastuullisuus. Syntyi useampia variaatioita yhdistyksen mahdollisesta roolista tulevaisuuden kansalaisyhteiskunnassa (liite 2).

Tulevaisuustaulukon Villi kortti –skenaarion laatimisessa hyödynnettiin Elina Hiltusen (2019) tutkimustietoa megatrendeistä ja niiden vaikutuksista tulevaisuuteen sekä Harmaalan ym. (2017) ennakointia jakamistalouden tulevaisuudesta. Skenaarioiden kirjaamisen jälkeen opinnäytetyön tekijä pohti yhdistyksen toimitusjohtajan kanssa, mitä Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen toimintaympäristössä pitäisi säilyä ja mitä muuttua, jotta kyseiset skenaariot mahdollistuisivat ja toteutuisivat. Lisäksi mietittiin, minkälaisia valintoja ja ratkaisuja yhdistyksen tulisi tehdä ja mitä konkreettisia tekoja ja toimenpiteitä yhdistykseltä vaadittaisiin lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.

Vuoteen 2051 ulottuvista skenaarioista viltin versio oli, että politiikan prioriteetit muuttuvat ja talouskasvun sijaan keskitytään ihmisten ja maapallon hyvinvointiin. Sairausten hoidosta siirrytään sairauksien ennaltaehkäisyyn, mikä esimerkiksi syövän osalta tarkoittaisi hoidon sijaan keskittymistä syövän synnyn ehkäisyyn (Hiltunen 2019: 209). Kun syövän hoito ei enää vaatisi raskaita hoitoja eikä se uhkasi kenenkään henkeä, haastaisi tämä mahdollisesti Syöpäyhdistyksen olemassaolon tarkoitusta. Tällöin yhdistys voisi toimia eräänlaisena alustana, joka yhdistäisi eri intressitahoja: sote-palveluntuottajia, asiakkaita, kaupallisia toimijoita ja akateemisia tutkijoita (Halava ym. 2018: 40). Yhdistyksen jäsenet voisivat tarjota alustalla tutkijoille ja lääketehaille dataa omasta elämästään ja saada vastineeksi tietoa sairaudestaan ja siihen liittyvästä uusimmasta tutkimustiedosta. Alustalla yhdistyksen jäsenet voisivat myös tarjota palveluja toisilleen ja saada vertaistukea muilta käyttäjiltä.

5.1.3 Uudet ideat

Teemahaastattelujen aikana esille nousi yhdistyksessä jo aiemmin pohdittuja ajatusaihi-
oita sekä aivan uudenlaisia ideoita. Opinnäytetyön tekijä katsoi tärkeäksi kirjata nämä
ylös, jotta niitä voidaan mahdollisesti myöhemmin hyödyntää yhdistyksen toiminnassa.

Partnerpool

Yrityksiä kutsutaan yhdistyksen sponsoreiksi ja kerrotaan, mitä yleishyödyllistä hyvää
saadaan aikaiseksi sijoittamalla esimerkiksi 100 euron lahjoitus yhdistyksen toimintaan.
Vastineeksi sponsoreille annetaan esimerkiksi tarra, joka ilmaisee, että kyseinen yritys

on mukana tukemassa Syöpäyhdistyksen toimintaa. Poolilaisille järjestetään myös keran vuodessa kahvivilaisuus, jossa kerrotaan yhdistyksen toiminnasta, tuloksista ja tulevaisuuden suunnitelmista.

Oman osaamisen myyminen

Esimerkiksi perhetyön asiantuntija voi käydä kouluttamassa kasvatusalan ammattilaisia siitä, miten näiden tulisi huomioida syöpään sairastunut lapsi omassa työssään. Koska koulutoimi ei ole valmis maksamaan tällaisesta palvelusta, tulisi rahoitus löytää jostain muualta, esimerkiksi säätiöiltä tai Sylvalta.

Meri-Karinan palvelut

Meri-Karinassa on mahdollista yhdistää ainutlaatuinen merellinen ympäristö, luonto, liikuntamahdollisuudet ja hemmotteluhoidot erilaisiksi yhdistelmäpaketeiksi, joita voidaan myydä sekä kuluttajille että yrityksille esim. tyhy-paketteina.

Mobiilisovellukset

1) Vertaistukisovellus

Mobiilisovellus vapauttaa työntekijän työaikaan vertaistukivälityksestä vertaisten ryhmätyönohjaukseen ja tukemaan heitä haastavissa tukisuhteissa. Sovelluksesta löytyy koulutettujen vertaistukihenkilöiden profiileja, joista tuen tarvitsija voi valita itselleen sopivimman. Tukihenkilöille järjestetään paitsi henkilökohtaista toiminnan- ja työnohjausta, myös ammattilaisten ohjaamia pienryhmiä, joista kukin keskittyy tietynlaisten haasteiden käsittelyyn.

Vuoden 2021 syksyllä yhdistyksessä otettiinkin jo käyttöön OLKA-toiminnan kehittämä, pilotti-vaiheessa oleva Toivo-sovellus yhteistyössä muiden järjestöjen kanssa.

1) Vapaaehtoissovellus

Vapaaehtoiskandidaatti voi kerätä sovelluksessa olevan koulutusosion kautta pisteitä ja tietyn pistemäärän saavutettuaan hän voi toimia tietyissä tehtävissä vapaaehtoisena. Myös tehtävävälitys toimii sovelluksen kautta, jolloin vapaaehtoiskoordinaattorille jää aikaa järjestää vapaaehtoisille pienryhmätoimintaa. Avun tarvisija syöttää tietonsa mobiilisovellukseen ja sovellus hälyttää tehtävään soveltuvien vapaaehtoisten älypuhelimissa. Vapaaehtoisten yhteisöllisyyttä lisätään järjestämällä esimerkiksi liikenteenohjaajille omaa toimintaa ja tapahtuma-avustajille jotain muuta. Myös viestintää automatisoidaan vuosikellomaisesti siten, että vapaaehtoisille lähtee sähköiset tervehdykset ystävänpäivänä, jouluna ym. juhlapäivinä. Sovelluksessa on myös keskustelu-alusta, jolla vapaaehtoiset voivat keskenään vaihtaa ideoita ja ajatuksia.

2) Jäsensovellus

Sovelluksessa on digitaalinen jäsenkortti, jota näyttämällä voi mm. saada etuja yhdistyksen yhteistyöyrityksistä. Sovelluksen kautta voi myös hakea hoitopäiväkorvauksia. Chattiin vastaa aluksi robotti (UKK), joka tarvittaessa ohjaa asiakkaan asiantuntijan vastaanotolle. Sovelluksesta löytyy myös materiaalipankki, josta asiakas saa jäsenmaksun maksettuaan lisätietoja eri aiheista. Jäsenetuja voi olla myös ”cityshopparin” tapaan kertakäyttöisinä ”alennuskuponkeina”. Alennuksia voi saada esimerkiksi yhdistyksen tai sen yhteistyökumppaneiden palveluista, kuten siivous-, majoitus- tai liikuntapalveluista sekä aurinkovoiteista. Jäsenten käytössä on myös maksuttomia asiantuntijapalveluita tai sellaisia maksullisia digi-palveluita, joiden toteuttamiseen yhdistyksellä ei muuten olisi resursseja. Sovellus myös kerää käyttäjätietoja, joiden perusteella yhdistys voi suunnata ja kehittää toimintaansa. Lisäksi sovellus antaa terveyskäyttäytymistä tukevia vinkkejä esimerkiksi aurinkokäyttäytymisestä, liikunnasta ja terveellisestä ravinnosta. Tämä osa sovelluksesta tuotetaan yhteistyössä muiden kansanterveysjärjestöjen kanssa.

5.2 Tulevaisuustyöpaja

Tulevaisuutta voidaan ennakoida mm. trendien avulla. Jäsenistölle (yhdistyksen asiakkaille) suunnatussa työpajassa tarkasteltiin mega- ja kuluttajatrendejä soveltaen Elina Hiltusen (2017) tutkimustietoa sekä tulevaisuusverstaan periaatteita (TOPI 2021). Tulevaisuusverstaas ei edellytä osallistujilta ennakkotietoa tulevaisuuden tutkimuksesta, vaan verstaas opettaa osanottajia tulevaisuusajatteluun.

Työpajan tarkoituksena oli kartoittaa, miten erilaiset trendit vaikuttavat yhdistyksen toimintaympäristössä ja miten niiden kehitykseen voitaisiin yhdistyksessä varautua. Tavoitteena oli selvittää, millaisia kriteerejä yhdistyksen jäsenpalvelujen tulisi täyttää, jotta ne vastaisivat tulevaisuuden haasteisiin ja asiakastarpeisiin. Työpajan kesto oli kolme tuntia ja tämän lisäksi osallistujat vastasivat Forms-kyselyyn, jossa he pääsivät arvioimaan jäsenille suunnattavan kyselylomakkeen sisältöä, sekä työpajan järjestelyjä koskevaan Webropol-palautekyselyyn. Näin kokeiltiin myös kahta erilaista sähköistä kyselyalustaa ja niiden toimivuutta kyselyiden laatimisessa, vastaamisessa ja tulosten analysoinnissa. Tämän kokeilun pohjalta jäsenkyselyssä päädyttiin käyttämään Webropolia, joka palveli paremmin vastausten analysointivaiheessa.

Työpajaan kutsuttiin nykyisiä kannatus- ja aktiivijäseniä sekä potentiaalisia jäseniä, jotka eivät vielä olleet yhdistyksen toiminnassa mukana. Kutsujina toimivat yhdistyksen vapaaehtoistoiminnasta sekä jäsenpalveluista vastaavat työntekijät. Myös perhetyön asiantuntijan kontakteja hyödynnettiin. Kaiken kaikkiaan työpajaan ilmoittautui 12 henkilöä, joista neljä kuitenkin lopulta estyi osallistumasta. Siten työpajaan osallistui kaikkiaan kahdeksan henkilöä, joista kaksi edusti vapaaehtoistoimijoita, yksi potilaskerhoja, yksi vertaistukihenkilöitä ja kaksi paikallisosastoja. Lisäksi yksi oli yhdistyksen kannatusjäsen ja yksi potentiaalinen jäsen. Yksi henkilö osallistui työpajaan etäyhteydellä Microsoft Teamsin välityksellä. Muut olivat fyysisesti läsnä yhdistyksen hyvinvointikeskus Meri-Karinassa. Työpajan vetäjän eli opinnäytetyön tekijän lisäksi työpajaan osallistui kaksi yhdistyksen edellä mainittua työntekijää fasilitaattoreina, jotka ohjasivat pienryhmien työskentelyä vetäjän ohella.

Työpaja koostui kolmesta osasta, joista ensimmäisessä osallistujille esiteltiin mega- ja kuluttajatrendejä Elina Hiltusen (2017) tutkimustiedon pohjalta. Tämän jälkeen kukin osallistuja valitsi trendeistä kaksi, jotka hänen mielestään eniten vaikuttavat yhdistyksen toimintaan ja yhden, joka vaikuttaa vähiten tai ei lainkaan. Koska valinnan varaa oli runsaasti, jouduttiin suorittamaan toinenkin äänestyskierrös. Sen jälkeen 27 trendin joukosta käsittelyyn valikoituivat digitalisaatio ja hyvää tekevä kuluttaja trendeinä, jotka eniten vaikuttavat yhdistyksen toimintaan, sekä lemmiköityminen trendinä, joka vähiten vaikuttaa yhdistyksen toimintaan.

Digitalisaatiosta voidaan todeta, että älypuhelinien myötä elämme jo nyt online-maailmassa, jossa tiedon, palvelujen ja tuotteiden hakeminen on nopeaa ja onnistuu 24/7. Myös tavarat ja palvelut muuttuvat yhä enemmän digitaalisiksi. Esineiden internetistä puhutaan, kun kodinkoneet, terveystittarit ym. on liitetty nettiin. Kuluttajista ja heidän

käyttäytymisestään kerätään tietoa, ja näiden algoritmien avulla asiakkaille kohdennetaan palveluja ja markkinointia. Ennustavia algoritmeja voidaan hyödyntää esimerkiksi ihmisen terveydentilan ennakkoinnissa. Kääntöpuolena algoritmeista saattaa kuitenkin tulla myös tiedon suodattimia, jolloin ne alkavat rajoittaa ihmisten ajattelua. Samalla, kun tiedon määrä on lisääntynyt ja käytettävyys sekä pilvipalvelut kehittyneet huimasti, ovat haasteiksi nousseet tiedon säilyttäminen ja kyberuhat, kuten tietovuodot ja identiteettivarkaudet. (Hiltunen 2017: 38-39, 107-110.)

Kuluttajat ovat yhä enemmän tietoisia kuluttamisen haittapuolista, kuten ympäristöhaittoista tai eettisistä haasteista. Kuluttamalla voidaan kuitenkin myös tehdä hyvää: luoda työpaikkoja ja parantaa kansantaloutta. Hyväntekeväisyystuotteita, esimerkiksi Syöpäjärjestöjen Roosa nauhoja, ostamalla osa rahoista menee suoraan yleishyödylliseen toimintaan. Ympäristöasiat ja eettisyys ohjaavat nykyään yhä useamman kuluttajan ja tätä kautta myös yritysten toimintaa. Ympäristön kuormitusta voidaan vähentää mm. kierrätyksellä ja energiatehokkuutta lisäämällä. Erilaisilla sertifioituilla merkeillä organisaatiot voivat osoittaa vastuullisuutensa kuluttajille. Vastuulliset organisaatiot voivat esimerkiksi suoda työntekijöilleen oikeuden käyttää osan työajastaan vapaaehtoistyöhön. (Hiltunen 2017: 140-141.)

Lemmiköitymisen myötä kissoista ja koirista on tullut perheenjäseniä. Toisaalta lemmikkejä käytetään paljon myös erilaisissa palvelutehtävissä esimerkiksi päiväkodeissa, kouluissa ja vanhainkodeissa. (Hiltunen 2017: 61-64.)

Työpajan toisessa osiossa sovellettiin Talvelan & Stenmanin (2012: 11) trendien vaikutuksen analysointiin kehittämää taulukkoa. Työpajan osallistujat jakautuivat kolmeen pienryhmään pohtimaan, miten heidän käsiteltäväkseen valikoitunut trendi ilmenee ja miten se on tähän mennessä realisoitunut sekä mitkä trendin välittömät vaikutukset ovat Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen toimintaan. Lisäksi heidän tuli pohtia, mitä yllättävää voisi tapahtua, mikä muuttaisi kyseisen trendin suuntaa, millaisia haasteita yhdistykselle silloin syntyisi ja miten niihin tulisi varautua, sekä millaisia asiakastarpeita silloin syntyisi ja miten jäsenpalveluja tulisi kehittää. Lopuksi kysyttiin myös, millaisia uusia mahdollisuuksia yhdistykselle näin avautuisi.

Työpajan kolmannessa osiossa yhdistettiin pienryhmien keskustelujen tulokset ja pohdittiin, miten yhdistyksen tulisi kehittää jäsenpalvelujaan tulevaisuuden tarpeisiin. Tässä sovellettiin Elina Hiltusen trendien yhdistelymenetelmää (2017: 189-190). Pienryhmien yöstämät trendit yhdistettiin toisiinsa pohtimalla, miten yhdistyksen jäsenpalveluja tulisi

muokata, jotta ne vastaisivat kaikkiin esitettyihin asiakastarpeisiin, ja minkälaisia niiden tulisi olla, jotta ne vastaisivat kaikkiin esille nousseisiin haasteisiin sekä tarvittaisiinko kokonaan uudenlaisia jäsenpalveluja (Kuva 8).

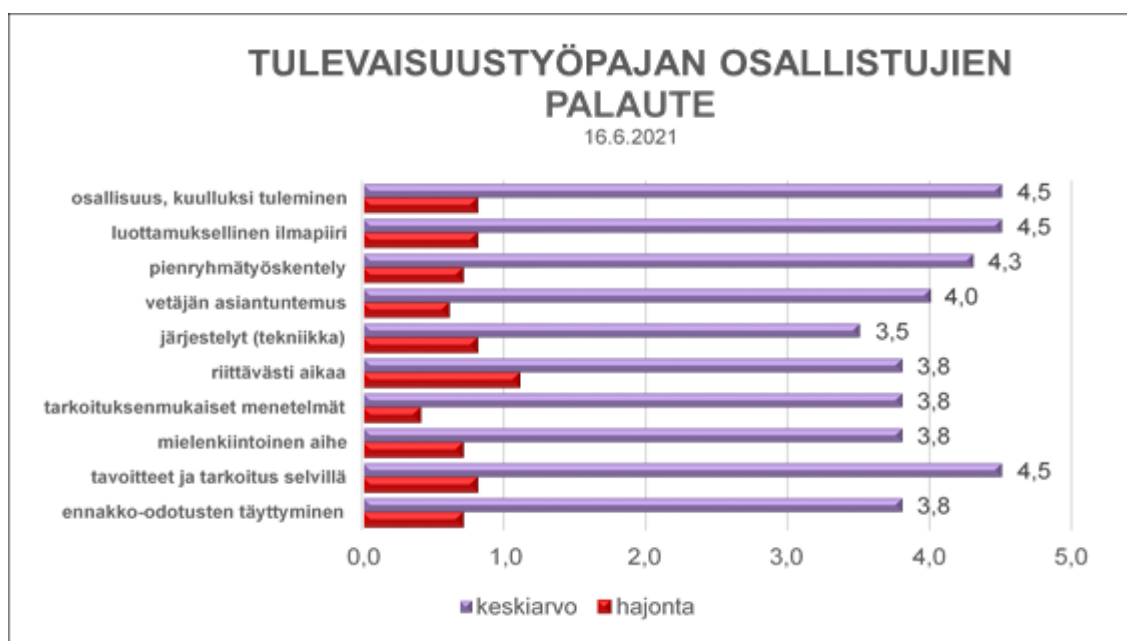
Miten yhdistyksen jäsenpalveluja tulisi muokata, jotta ne vastaisivat kaikkiin esitettyihin asiakastarpeisiin?	Minkälaisia jäsenpalvelujen tulisi olla, jotta ne vastaisivat kaikkiin esitettyihin haasteisiin?	Tarvitaanko täysin uudenlaisia jäsenpalveluja?
<p>LEMMIKÖITYMINEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hellittelyn ja halaamisen tarve <ul style="list-style-type: none"> • Hyvänolon tunne – endorfiinit edistävät tutkivasti sairauksista paranemista • Hauskuus • Yksinäisyyden ehkäisy <p>DIGITALISAATIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoimuus • Pelkojen hävittäminen <ul style="list-style-type: none"> • Sairaiden kohtaaminen luontevammaksi ja helpommin lähestyttäväksi • Oikean tiedon jakaminen <ul style="list-style-type: none"> • Luotettavat lähteet • Tietopankki <p>HYVÄÄ TEKEVÄ KULUTTAJA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekologisuus <ul style="list-style-type: none"> • Lähiruoka • Lähimatkailu • Ekologiset hankinnat • Kulutuksen vähentäminen <ul style="list-style-type: none"> • Leasing 	<p>LEMMIKÖITYMINEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allergioiden huomioiminen • Tapaturmariskit • Luotettavat yhteistyökumppanit <p>DIGITALISAATIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resurssien riittävyys (mistä tekijäit?) • Trollit, kiusanteko netissä ja somessa <p>HYVÄÄ TEKEVÄ KULUTTAJA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hankintojen suunnitelmallisuus <ul style="list-style-type: none"> • Tarjouspyyntöjen kriteerit (ekologisuus ja eettisyys vs. taloudellisuus) • Paperittomuus • Kuljetuskustannusten vähentäminen • Uusiutuvan energian käyttö • Kiinteistöjen ylläpito (käyttööän pidentäminen) • Ekologisuuden ja eettisyyden julkittaminen viestinnässä ja markkinoinnissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Uudet vapaaehtoistehtävät <ul style="list-style-type: none"> • Koulutetut some-vastaavat • Elinavusteinen terapia (esim. hallikoita) • Some-ryhmät/chatit <ul style="list-style-type: none"> • Käytännön vinkkejä ja vertaistukea • Asiantuntija (some-vastaava) mukana • Chatbotit verkkosivuilla opastamassa ja ohjaamassa eteenpäin palveluihin • Syöpäpotilaan kohtaamisen opettaminen (esim. isovanhemmat, koulut, päiväkodit, viranomaiset) • Sosiaalipalvelut (myös etänä) <ul style="list-style-type: none"> • Kelan lomakkeet ym. • Näyttötäulut yleisissä tiloissa (paperittomuus) • Meri-Karinan ympäristön hyödyntäminen kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa <ul style="list-style-type: none"> • Luontopalvelut • Sukupolvien välisen vuorovaikutuksen ja kohtaamisen edistäminen <ul style="list-style-type: none"> • Päiväkotilasten vierailut • Koulumuorit ja -vaarit • Keinoeläimiä siillettäviksi ja paitattaviksi • Maatilaretket

Kuva 8. Trendien yhdistely Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen tulevaisuustyöpajassa (16.6.2021).

Työpajatyöskentelyn pohjalta päädyttiin lopulta siihen, että yhdistyksen tulee jakaa oikeaa tietoa ja hälvittää syöpään liittyvää pelkoa. Palvelujen tulee olla avoimesti saatavilla ja läpinäkyviä. Yhdistyksen palvelujen tulee myös tyydyttää ihmisten sosiaalisia tarpeita (mm. ehkäistä yksinäisyyttä). Haasteisiin vastatakseen Syöpäyhdistyksen palvelujen tulee olla riittävästi resursoituja, käyttäjilleen turvallisia sekä vastuullisesti tuotettuja. Uudenlaisina jäsenpalveluina yhdistys voisi tarjota koulutuspalveluja syöpäpotilaan kohtaamisesta esimerkiksi koulujen ja päiväkotien henkilökunnalle. Lisäksi yhdistys voisi tarjota neuvontaa sosiaalietuuksista. Yhdistys voisi myös tarjota kokonaisvaltaisia hyvinvointipalveluja, uudenlaisia vapaaehtoistehtäviä sekä digi-palveluja. Joitain samankaltaisia ajatuksia tuli esille myös henkilökunnan teemahaastatteluissa (luku 5.1.3).

Työpajaan osallistuneille lähetettiin jälkikäteen Webropol-kysely, jonka kautta heillä oli mahdollisuus antaa palautetta työpajan toteutuksesta (Kuva 9). Tähän kyselyyn vastasi viisi työpajan osallistujista (62,5 %). Saadun palautteen perusteella voidaan päätellä, että työpaja onnistui verrattain hyvin tavoitteissaan ja työpajatyöskentely paitsi lisäsi

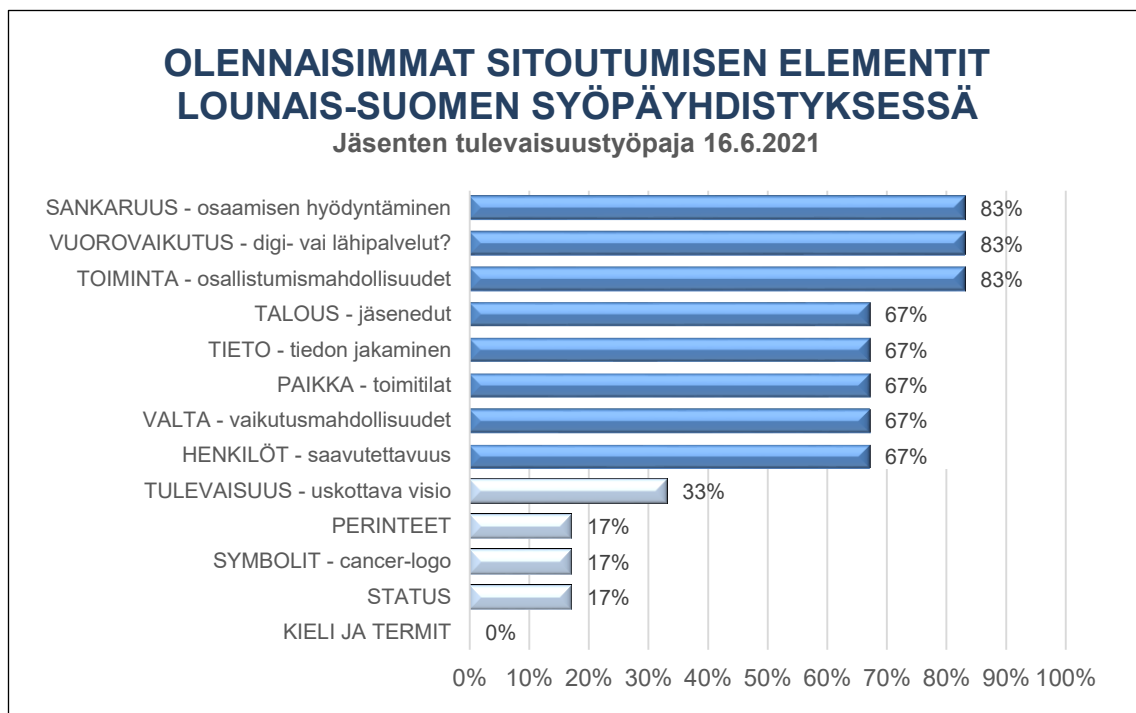
osallistujien tulevaisuustietoisuutta, myös vahvasti heidän toimijuuttaan. Yksi palautekyselyyn vastanneista kertoi, ettei asia ollut hänelle entuudestaan tuttu, mutta hän pääsi hyvin mukaan työpajan työskentelyyn. Toinen vastaaja totesi, että työpajassa käytiin aktiivista keskustelua ja ideointia aiheesta, joka aluksi oli tuntunut hänestä merkityksettömältä. Yhden vastaajan mielestä aikaa oli riittävästi, kun ryhmä oli pieni ja aihe rajattu. Muutaman muun mielestä aikaa oli liian vähän ja keskustelua olisi riittänyt pidempäänkin. Jokainen sai kuitenkin työpajassa mielipiteensä sanotuksi. Pienryhmissä syntyi hyvää keskustelua ja ideointia myös jatkettiin yhteisesti toisten ideoiden pohjalta. Kolmen hengen pienryhmiä pidettiin sopivan kokoisina ja ryhmissä syntyneet ideat kirjattiin ylös. Myöhemmin opinnäytetyön tekijä kirjasi tiedot powerpoint-esitykseen, joka lähetettiin osallistujille tiedoksi. Osallistujista viisi ilmaisi myös halukkuutensa osallistua myöhemmin järjestettävään jäsenistölle suunnattuun palvelumuotoilun työpajaan, jonka tarkoituksena oli jäsenkyselyn tulosten perusteella jatkaa yhdistyksen jäsenpalvelujen kehittämistä.



Kuva 9. Tulevaisuustyöpajan osallistujien palaute (16.6.2021).

Työpajan jälkeen osallistujille lähetettiin myös linkki Forms-kyselyyn, jossa heillä oli mahdollisuus vastata jäsenkyselyluonnoksen kysymyksiin ja arvioida, mitkä Halavan ym. (2018, 11-13) löytämiin sitoutumisen elementteihin pohjautuvista, kaikkiaan 39 kysymyksestä olisivat olennaisimpia esittää jäsenistölle syksyllä 2021 suunnattavassa kyselyssä (luku 5.3). Työpajan osallistujista tähän kyselyyn vastasi kuusi henkilöä (75 %). Koska

vastaukset annettiin anonymisti, jäi epäselväksi, kuka ja miksi jätti vastaamatta kyselyyn. Vastaamisen tärkeydestä muistutettiin kaikkia työpajan osallistujia uudelleen noin kaksi viikkoa työpajan jälkeen. Vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-10, miten kukin sitoutumisen elementti toteutuu yhdistyksen toiminnassa. Lisäksi heiltä pyydettiin vapaamuotoisia vastauksia nykytilanteesta sekä miten elementtejä tulisi kehittää, jotta ne houkuttelisivat ihmisiä liittymään jäseneksi. Vastaajat olivat varsin yksimielisiä siitä, mitkä elementit tulisi ottaa mukaan jäsenistölle suunnattavaan kyselyyn (Kuva 1 Kuva 10).



Kuva 10. Olennoisimmat sitoutumisen elementit Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksessä (Tulevaisuustyöpaja 16.6.2021).

Työpajan osallistujilta saatiin myös vapaamuotoisten vastausten kautta joitain huomion-arvoisia ajatuksia eri elementteihin liittyen:

- perinteet
 - o ”jäseniä voisi kiittää vuosittain sanallisesti”
 - o ”voisi esitellä toimintaa näyttävillä kampanjoilla ja keräysilloissa”
 - o ”turvallisuus, jatkuvuus ja helposti lähestyttävä”
- toiminta
 - o ”viestinnässä voisi kertoa konkreettisia esimerkkejä, mihin lahjoitusvaroja ja jäsenmaksuja käytetään”

- tulevaisuus
 - o "Visiossa ei ole mitään vikaa, mutta toiminta tulisi tehdä näkyvämmäksi."
 - o "hyvän mielen yhdistys – ylpeyden tunne yhteisöön kuulumisesta"
 - o "aktiivinen ja dynaaminen yhdistys, joka edistää kokonaisvaltaista hyvinvointia"
- valta – vaikuttamismahdollisuudet
 - o "Vapaaehtoisten ja vertaistukihenkilöiden arvostus ehkä alhaalla?"
- symbolit
 - o "Sain tietää cancer-logon merkityksestä vasta työpajassa – siitä olisi hyvä tiedottaa enemmän esimerkiksi jäsenlehdessä."
 - o "Cancer-logo merkitsee minulle monipuolisuutta, jonka toivoisin toteutuvan yhdistyksen toiminnassa."
- paikka – toimitilat
 - o "Meri-Karinassa edustavat tilat toimivat yhdistyksen käyntikorttina ja mahdollistavat monenlaista toimintaa."
 - o "Meren läheisyys rauhoittaa."
- sankaruus – oman osaamisen hyödyntäminen
 - o "Olen sellainen joka-paikan-höylä – en erityisen taitava missään, mutta ahkera ja oppivainen."
 - o "Kokemusasiantuntijana olisin valmis auttamaan, jos tarvetta on ja sopii omiin aikatauluihini."
 - o "Yritän turvata paikallisosaston toiminnan jatkumista antamalla käytännön panokseni."
 - o "Voisin opettaa suomen kieltä maahanmuuttajalapsille."
- status – toimijuuteen oikeuttavat roolit
 - o "Minulle nuo vapaaehtoistehtävät ovat ok. Niiden vuoksi yhdistykseen liityinkin. Ne ovat tuoneet sosiaalisia kontakteja ja mukavasti tekemistä. Nuoria voisi saada mukaan toimintaan somettajina ja bloggareina."
 - o "selkeitä suunnitelmia ja tavoitteita paikallisosastotoimintaan"
- tieto
 - o "yhteiskunnallista keskustelua esimerkiksi syöpäpotilaan työhönpaluusta ja saattohoidosta"
 - o "yksilötarinoiden kautta toivoa ja uskoa tulevaisuuteen"

- talous – jäsenedut
 - o ”Alennukset äänikirjapalveluihin ja kanavapaketteihin voisivat olla houkuttelevia.”

5.3 Jäsenkysely

Linkki Webropol-kyselyyn julkaistiin 15.9.2021 yhdistyksen verkkosivuilla ja some-kanavissa sekä lokakuun alussa ilmestyneessä, yhdistyksen toimialueen jokaiseen talouteen jaettavassa LOKI-lehdessä. Lisäksi kyselyä mainostettiin sähköpostitse Läntisen Syöpäkeskuksen asiakasraadille sekä Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen vapaaehtoisille, henkilökunnalle ja luottamushenkilöille. Lisäksi kyselyn mainosta jaettiin mm. Turun Kirjamessuilla yhdistyksen osastolla 1.-3.10.2021 välisenä aikana. Kyselyn vastausaika päättyi 20.10.2021. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja tapahtui anonyymisti. Osallistumisesta ei saanut rahallista korvausta tai palkintoa. Vastaamatta jättäminen ei vaikuttanut henkilön kohteluun tai oikeuksiin Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen jäsenenä. Osallistuminen katsottiin suostumukseksi tietojen tutkimuskäyttöön.

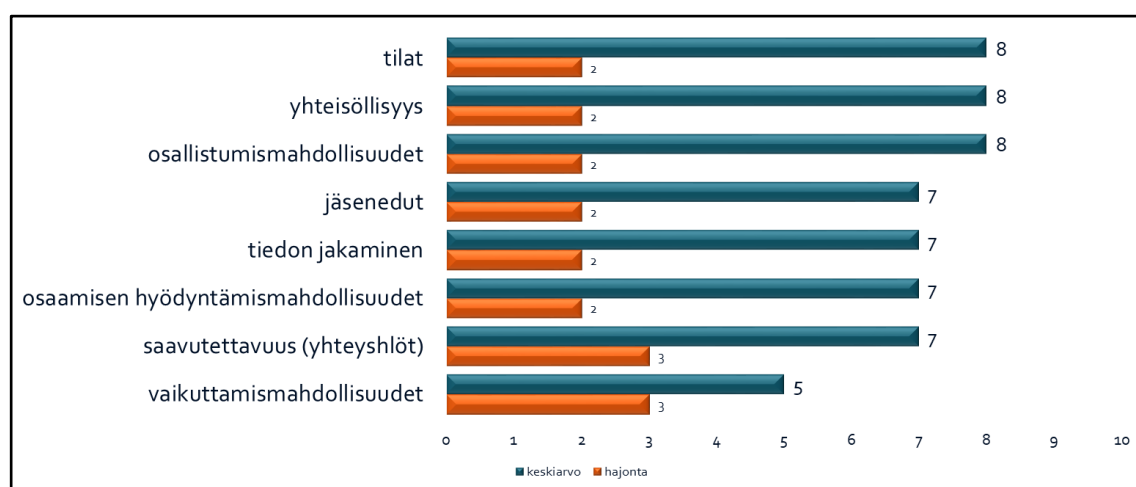
Etukäteismarkkinointiin nähden saatujen vastausten lukumäärä oli opinnäytetyön teki-jälle pettymys. Kyselyn linkki oli avattu 95 kertaa ja vastaaminen aloitettu 38 kertaa, mutta lopulta vastauksia saatiin vain 28 kappaletta. Suhteutettuna jäsenmäärään tämä on vain noin 0,1 %. Vastausten lukumäärään olisi saattanut vaikuttaa, jos luvassa olisi ollut jokin palkinto. Toisaalta voidaan miettiä, olivatko kysymykset (liite 3) oikein aseteltuja, kun huomioidaan, miten monta kertaa linkki oli avattu ja vastaaminenkin aloitettu. Ne, jotka lopulta vastasivat, olivat kuitenkin paneutuneet huolella kyselylomakkeen täyttämiseen ja antoivat myös perusteellisia kirjallisia vastauksia avoimiin kysymyksiin.

Vastaajista lähes puolet eli 47 % oli yhdistyksen aktiivijäseniä, jotka olivat osallistuneet esimerkiksi vapaaehtoistoimintaan. 39 % oli yhdistyksen kannatusjäseniä, mutta vastauksia saatiin myös henkilöiltä, jotka eivät olleet yhdistyksen toiminnassa mukana (ei-jäseniä 14 % vastaajista). 89 %:lla vastaajista oli joko omakohtainen kokemus tai läheinen oli sairastunut syöpään. Vastaajista yli puolet (57 %) oli 41–65-vuotiaita ja neljännes (25 %) yli 65-vuotiaita, mutta joukossa oli myös nuorempia eli 11 % vastaajista oli alle 25-vuotiaita. Loput vastaajista (7 %) oli 25–40-vuotiaita. Ikäjakauma näkyi jonkun verran vastauksissa, joissa kohdennettua toimintaa toivottiin mm. työikäisille, keski-ikäisille ja

”syöpäsinkuille”. Yli puolet vastaajista asui Turussa, mutta vastauksia saatiin myös yhdistyksen toimialueen muista kunnista (Aura, Kaarina, Mynämäki, Naantali, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo) sekä muutama vastaus myös toimialueen ulkopuolelta.

Vastaajilla oli myös mahdollisuus antaa palautetta yhdistyksen nykyisestä toiminnasta. Palautteissa todettiin yhdistyksen tekevän hyvää ja arvokasta työtä ja että toiminta on aktiivista, monipuolista, kattavaa ja helposti saavutettavissa. Esimerkiksi yhdistyksen järjestämät etäliikuntatuokiot olivat korona-aikana olleet toimivia. Vastaajat toivoivat ja kaipasivat kuitenkin kasvokkaisia tapaamisia. Toivottiin myös sähköistä uutiskirjettä, koska lehti ilmestyy niin harvoin ja sen sisältämät tiedot unohtuvat helposti. Vaikka toimintaa pidettiin monipuolisena, toivottiin silti edelleen enemmän esimerkiksi eri-ikäisille kohdennettua toimintaa. ”Kun on sairastunut väärän ikäisenä ja väärän sukupuolen edustajana ei kaikkein tavallisimpaan syöpätyyppiin, jää vähän toiminnan ulkokehälle”, todettiin eräässä vastauksessa.

Kyselyn kysymykset pohjautuivat Halavan ym. (2018) sitoutumisen elementteihin (Taulukko 1), joista jäsenistölle suunnatun tulevaisuustyöpajan osallistujat olivat valinneet olennaisimmat kysymykset (Kuva 10). Kyselytulosten perusteella yhdistyksen tarjoamat toimitilat sekä yhteisöllisyyttä ja osallistumismahdollisuuksia edistävät palvelut ovat hyvällä tasolla (Kuva 11). Tyydyttävällä tasolla ovat myös jäsenedut, tiedon jakaminen sekä osaamisen hyödyntämismahdollisuudet esimerkiksi vapaaehtoistoiminnassa. Sen sijaan saavutettavuuden osalta on jo havaittavissa enemmän hajontaa vastauksissa ja eniten kehitettävää yhdistyksellä tämän kyselyn perusteella näyttää olevan jäsenten vaikuttamismahdollisuuksien lisäämisessä.



Kuva 11. Jäsenkyselyn tulokset (lokakuu 2021).

Kyselyn vastaukset tukevat Halavan (2021) tutkimustuloksia siitä, että taloudelliset edut eivät ole niin voimakas sitouttava tekijä kuin useasti ajatellaan. Eräs vastaaja kommentoi taloudellisia etuja näin: ”Pieni rahallinen etu (esim. hoitopäiväkorvaus ja alennukset yhteistyöliikkeistä) on hieno asia, mutta itse arvostan erityisesti toiminnan laadukasta sisältöä.” Saavutettavuuteen ja tiedon jakamiseen liittyviin kysymyksiin saatujen vastausten perusteella yhdistyksen verkkosivut nousivat tärkeimmäksi sekä yhteydenotto- että viestintäkanavaksi. Myös neuvontahoitajilla näyttää olevan tärkeä rooli molemmissa.

Kysyttäessä, tulisiko palveluja järjestää kasvokkain vai digitaalisina, vastauksissa näkynee koronapandemian vaikutus. Koronarajoitusten johdosta yhdistys oli joutunut rajoittamaan toimintaansa ja kasvokkaisista tapaamisista oli ajoittain jouduttu luopumaan kokonaan. Niinpä puolet vastaajista toivoi kasvokkaisia kohtaamisia, mutta toisaalta 30 %:lle vastaajista kävisi sekä kasvokkaiset että digitaaliset palvelut ja 20 % toivoi digitaalisia palveluja. Digitaalisia palveluja perusteltiin mm. sillä, että niihin voi osallistua anonyymisti ja toisaalta etäisyydet eivät estä niihin osallistumista. Digitaalisten palvelujen kannattajat totesivat niiden soveltuvan erityisesti tiedon jakamiseen. Asiantuntijoiden tietoisuuksien, kohdennetun ryhmätoiminnan ja teemoitetun vertaistukitoiminnan ohella toivottiin mm. vapaaehtoisille omatoimisia kokoontumisia sekä jäsenistölle matalan kynnyksen kohtaamisia ja hyvinvointitapahtumia.

Kysyttäessä oman osaamisen hyödyntämismahdollisuuksista yhdistystoiminnassa viitattiin samalla Halavan ym. (2018, 12-13) käyttämään sankaruutta kuvaavaan termiin. Tämä hieman provosoi joitakin vastaajia: ”Vapaaehtoistoiminta ei ole sankaritekoja, vaan arjen auttamista – pienistä puroista syntyy isompi virta. Toivottavasti niitä pieniä puroja arvostetaan, koska mielestäni niillä rakennetaan yhdistystoiminnan peruskivet.” Tässä vastaaja osuu asian ytimeen, sillä ilman aktiivisia jäseniään ei yhdistys selviäisi kaikista tehtävistään.

Toimitiloista vastaajat totesivat, että sauna, uima-allas, kuntosali ja ravintola ovat hyvä syy tulla Meri-Karinaan. Sen sijaan muutamissa vastauksissa otettiin kantaa siihen, että toimitilat sijaitsevat kaukana ja että tiloja pitäisi olla myös keskusta-alueella saavutettavuuden parantamiseksi.

Vaikutusmahdollisuuksia toivottiin mm. asiakas- ja mielipidekyselyjen muodossa. Myös palautekanava tulisi olla helposti löydettävissä. Joku vastaaja toivoi suoraa palauteka-

navaa päätöksentekijöille. Yhtenä vaikuttamismahdollisuuksien edistäjänä esitettiin kehittämisforumin perustamista. Esitettiin myös toive, että uuteen jäseneseen oltaisiin yhteydessä hänen liittyttyään yhdistykseen.

Vastausten alhaisesta lukumäärästä huolimatta kyselytuloksista, erityisesti avoimiin kysymyksiin tulleista vastauksista saatiin paljon aineistoa, jota voitiin hyödyntää tulevissa palvelumuotoilun työpajoissa. Kyselystä nousi myös selkeästi esille ne sitoutumisen elementit, joita yhdistyksessä kannattaisi lähteä kehittämään, jotta yhdistykseen saataisiin houkuteltua uusia jäseniä.

5.4 Palvelumuotoilun työpajat

5.4.1 Jäsenistön muotoilutyöpaja

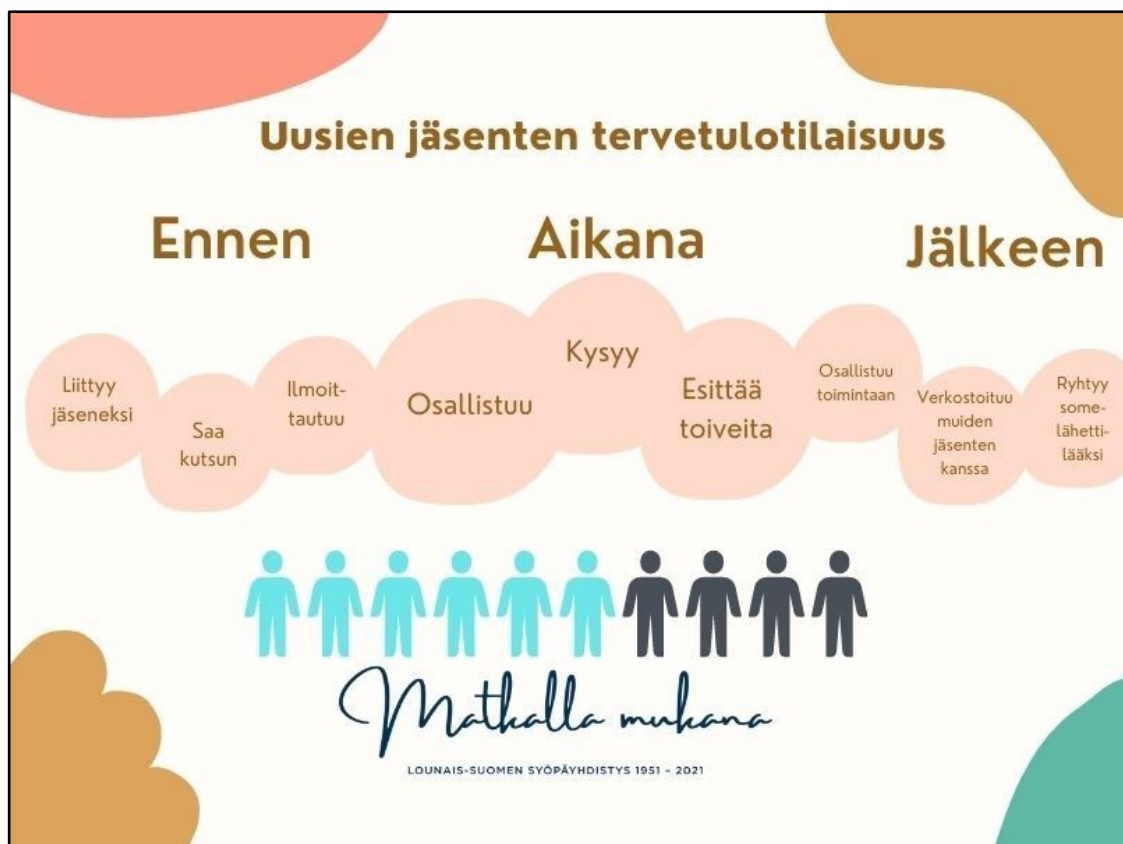
Kutsu ensimmäiseen palvelumuotoilun työpajaan lähetettiin niille tulevaisuustyöpajaan osallistuneille jäsenistön edustajille, jotka olivat ilmoittaneet olevansa käytettävissä myös syksyn työpajassa. Lisäksi kutsu lähetettiin muutamalle uudelle vapaaehtoiselle ja jäsenelle, joiden oletettiin olevan kiinnostuneita yhdistyksen jäsenpalveluiden kehittämisestä. Kutsujina toimivat jälleen yhdistyksen vapaaehtoistoiminnasta ja jäsenpalveluista vastaavat työntekijät.

Työpaja järjestettiin 15.11.2021 yhdistyksen Meri-Karinan hyvinvointikeskuksessa ja se kesti kolme tuntia. Työpajaan ilmoittautui kaikkiaan kahdeksan henkilöä, joista kuusi toimi erilaisissa vapaaehtoistehtävissä, yksi oli jäsen ja yksi potentiaalinen jäsen. Neljä henkilöä joutui kuitenkin viime hetkellä peruuttamaan osallistumisensa flunssaoireiden johdosta, jotka korona-aikana estivät muiden ihmisten kasvokkaisen kohtaamisen. Siten työpajaan osallistui lopulta neljä aktiivijäsentä ja pienryhmätyöskentely jouduttiin tällä kertaa toteuttamaan parityöskentelynä. Lisäksi työpajaan osallistui työpajan vetäjän, opinnäytetyön tekijän, lisäksi yhdistyksen jäsenpalveluvastaava.

Työpajan aluksi osallistujille kerrottiin jäsenkyselyn tuloksista. Tämän jälkeen esiteltiin lyhyesti palvelumuotoilua ja erilaisia tapoja kuvata asiakaspolkuja. Työpajan osallistujat saivat kyselytuloksia hyödyntäen valita kolme palvelua, joita lähdettiin pienryhmissä kehittämään ja kuvaamaan niihin liittyviä asiakaspolkuja. Työpajan vetäjä, opinnäytetyön tekijä, kehotti työpajan osallistujia valinnoissa keskittymään vaikuttamismahdollisuuksia ja saavutettavuutta edistäviin palveluihin, joista kyselyssä oli tullut heikoimmat tulokset.

Esimerkiksi oli toivottu, että uuteen jäseneen otettaisiin yhteyttä. Koska yhdistykseen liittyy vuosittain noin 1000 uutta jäsentä, on kaikkien henkilökohtainen kontaktointi epärealistinen ajatus. Siksi työpajan osallistujat lähtivät työstämään uusien jäsenten tervetuloilaisuutta. Vaikuttamismahdollisuuksien parantamiseksi lähdettiin suunnittelemaan kehittämisfoorumia. Aihe kolmanteen palvelupolkuun nousi työpajan osallistujan omakohtaisesta kokemuksesta, jonka pohjalta lähdettiin työstämään ystävätoiminnan asiakaspolkua. Yhdistyksessä oli aiemminkin noussut keskusteluun tarve kyseisestä palvelusta, mutta todettu silloin, että ystävätoimintaa harjoittavat jo mm. SPR ja seurakunnat. Työpajan osallistujat totesivat kuitenkin, että jos henkilö itse sairastaa syöpää tai läheinen on esimerkiksi saattohoitokodissa, on aivan eri asia saada ystävä Syöpäyhdistykseltä kuin SPR:ltä. Etenkin korona-aikana yhdistykselle oli myös tullut jonkin verran anonyymia asiakaspalautetta, jossa oli ollut nähtävissä yksinäisyyden tuoma ahdistus.

Kaikissa asiakaspoluissa, kuten esimerkiksi uusien jäsenten tervetuloilaisuuteen osallistuvan asiakkaan polussa (Kuva 12), on kuvattu, mitä tapahtuu ennen varsinaista palvelua, mitä palvelun aikana ja mitä sen jälkeen. Polkuun on kuvattu kriittiset kontaktipisteet eli hetket, joissa asiakas eli jäsen voidaan ihastuttaa, vihastuttaa tai hämmästyttää.



Kuva 12. Uusien jäsenten tervetuloilaisuuden asiakaspolku (työpaja 15.11.2021).

Tervetulotilaisuus järjestettäisiin kerran vuodessa huhti-toukokuussa, koska alkuvuodesta liittyy eniten uusia jäseniä. Siten yksittäinen jäsen saisi kutsun tilaisuuteen 0-12 kuukauden kuluttua liittymisestään. Itse tilaisuudessa esiteltäisiin yhdistyksen palveluja. Mukana voisi olla myös vapaaehtoinen ja vertaistukihenkilö kertomassa omista kokemuksistaan. Lisäksi tilaisuudessa voisi olla asiantuntijan pitämä luento tai vaihtoehtoisesti julkisuuden henkilö kertomassa omakohtaisesta kokemuksestaan syöpään sairastumisesta. Lisäksi tilaisuudessa olisi kahvitarjoilu, esitekassien jakoa ja arpajaiset. Mukana voisi olla myös Meri-Karinan hyvinvointiryttäjät. Joku jäsenetuliikkeistä voisi olla sponsoroimassa tilaisuutta ja esitellä samalla omia palvelujaan. Tilaisuudessa uusilla jäsenillä olisi myös mahdollisuus esittää kysymyksiä joko asiantuntijaluennotsijalle tai yhdistyksen työntekijöille. Osallistujille tarjottaisiin mahdollisuus vastata kyselyyn ja esittää toiveitaan yhdistykselle. Tervetulotilaisuuden jälkeen osallistujien olisi helpompi tulla mukaan yhdistyksen toimintaan. Aktiivisina jäseninä he verkostoituisivat muiden jäsenten kanssa ja lopulta ryhtyisivät myös some-lähettiläiksi, jotka markkinoisivat yhdistyksen jäsenyyttä sosiaalisen median kanavissa ja näin houkuttelisivat mukaan uusia jäseniä.

Kehittämisfoorumin asiakaspolussa asiakkaina olisivat jäsenet, jotka kutsuttaisiin mukaan foorumiin (Kuva 13). Puheenjohtaja ja yksi jäsen olisivat Syöpäyhdistyksen työntekijöitä ja muut jäsenet, joita olisi yhteensä 8-10, olisivat yhdistyksen aktiivijäseniä. Kehittämisfoorumin jäsenet kokoontuisivat ensimmäisen kerran alkusyksystä ja tutustuisivat kevään tervetulotilaisuudessa suoritetun kyselyn tuloksiin ja valitsisivat sen pohjalta toimikaudelleen teeman ja tavoitteet kehittämistyölle ottaen huomioon myös eri kieli- ja kulttuuritaustaiset jäsenet. Kyseinen teema otettaisiin huomioon kaikessa yhdistyksen toiminnassa ja se julkistettaisiin alkuvuodesta järjestettävässä tapahtumassa tai konsertissa, jonka pääsymaksuna olisi jäsenmaksu. Näin hankittaisiin yhdistykselle lisää jäseniä. Kehittämisfoorumi laatisi myös viestintäsuunnitelman, koska teemalle ja kehittämistyölle haluttaisiin näkyvyyttä some-kanavissa ja mediassa. Valitun teeman laajuudesta riippuen kehittämisfoorumin toimikausi olisi 1-2 vuotta ja toimikautensa päätteeksi foorumi kokoontuisi arvioimaan, saavutettiinko alussa kehittämistoiminnalle asetetut tavoitteet.



Kuva 13. Kehittämisfoorumin asiakaspolku (työpaja 15.11.2021).

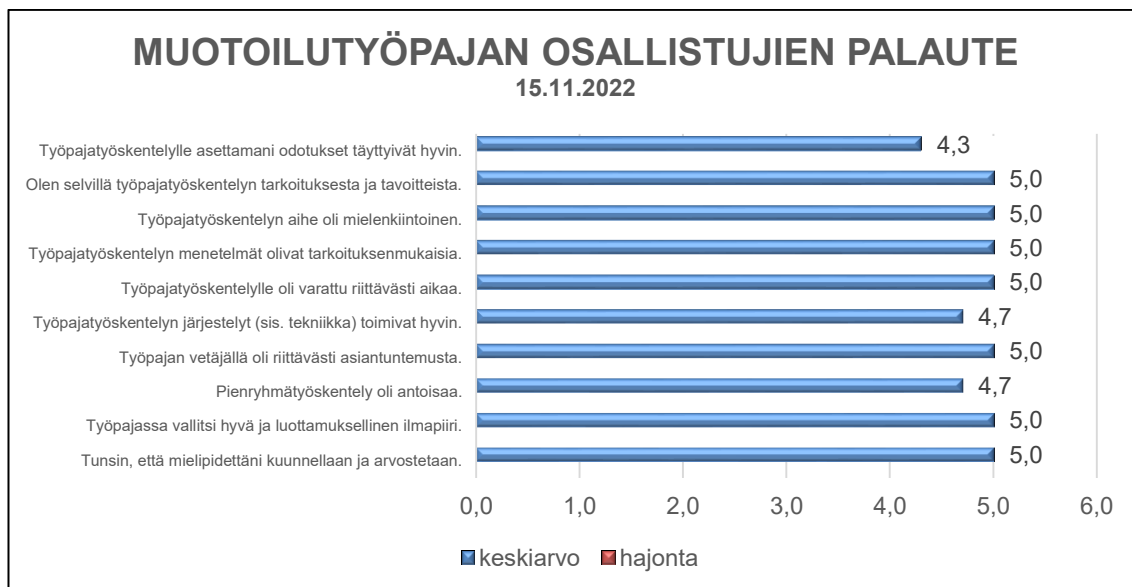
Ystävöiminnan asiakaspolussa asiakkaana olisi ystäväksi ryhtyvä jäsen (Kuva 14). Toiminnasta kerrotaisiin yhdistyksen viestintäkanavissa, jäsentapahtumissa sekä esimerkiksi sairaalan ja saattohoitokodin ilmoitustauluilla. Kiinnostuneet voisivat osallistua tilaisuuteen, jossa yhdistyksen työntekijä selvittäisi ystävöiminnan periaatteita. Osallistuminen tähän tilaisuuteen ei velvoittaisi mihinkään. Mikäli henkilö olisi edelleen kiinnostunut, hän voisi ottaa yhteyttä yhdistyksen yhteyshenkilöön ja allekirjoittaa vaihtoloukumuksen. Tämän jälkeen hän voisi ottaa vastaan ystäväkutsun ja toimia ystäväenä eli syöpäpotilaan tai läheisen seurana kotona, kaupassa, ulkoilemassa, lääkärissä tai muilla asioilla. Toiminta ei olisi hoito- eikä hoivapalvelua, eikä kodin- tai lastenhoitoa. Ystävät voisivat omatoimisesti kokoontua keskenään jakamaan kokemuksiaan. Halutessaan henkilö voisi lopettaa ystäväenä toimimisen ilmoittamalla siitä yhdistyksen yhteyshenkilölle.



Kuva 14. Ystävätoiminnan asiakaspolku (työpaja 15.11.2021).

Edellä mainittujen konkreettisten tulosten lisäksi myös työpajan osallistujien antamasta palautteesta voidaan päätellä työpajan saavuttaneen sille asetetut tavoitteet (Kuva 15). Kun joku osallistujista oli sitä mieltä, että pienellä porukalla keskustelu sujui hyvin, olisi toinen kuitenkin kaivannut mukaan enemmän osallistujia. Tämä on ymmärrettävää, koska vain puolet ilmoittautuneista pääsi lopulta paikalle, mikä saattoi hieman rajoittaa näkökulmien ja ideoiden rikkautta. Palautekyselyn vastausten perusteella voidaan kuitenkin todeta työpajan tarkoituksen eli yhteiskehittämisen onnistuneen hyvin:

- ”Oli vähän osallistujia, mutta paperille saaduista ajatuksista syntyi hyviä ehdotuksia.”
- ”Jokainen arvosti toisen mielipidettä ja kuuntelimme toisiamme.”
- ”Koen tärkeäksi olla mukana/kehittää Syöpäyhdistyksen toimintaa.”



Kuva 15. Muotoilutyöpajan osallistujien palaute 15.11.2021.

Työpajan päätteeksi katsottiin teologian tohtori, tubettaja Ville Mäkipellon (2020) video ”10 keksintöä, jotka muuttavat maailmaa”. Tämän jälkeen työpajan osallistujia pyydettiin kirjoittamaan lyhyt uutinen tai uutisostikko tulevaisuudesta vuodelta 2051, kun yhdistys täyttää 100 vuotta (luku 5.5).

5.4.2 Työntekijöiden muotoilutyöpaja

Työntekijöiden työpajaan, joka järjestettiin Teams-etäyhteyksin 14.1.2022, osallistuivat kaikki yhdistyksen järjestöpalvelujen työntekijät ja johtoryhmä eli yhteensä seitsemän henkilöä työpajan vetäjän eli opinnäytetyön tekijän lisäksi. Työpaja kesti yhteensä kolme tuntia ja työpajan aluksi osallistujille kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista, viitekehuksesta ja tähänastisista tuloksista. Tämän jälkeen esiteltiin edellisen työpajan osallistujien kehittämät asiakaspolut, joita lähdettiin jatkokäsittelmään pienryhmissä. Työpajan päätteeksi pienryhmien aikaansaannoksia tarkasteltiin yhdessä ja sovittiin alustavasti jatkotoimista.

Osallistujille annettiin vapaat kädet muokata edellisen työpajan aikaansaannoksia, mutta samalla esitettiin toivomus, että kunnioitettaisiin asiakkaiden eli jäsenten näkemystä siitä, millaisia yhdistyksen palvelujen tulisi olla. Pienryhmien parit oli etukäteen määritelty siten, ettei kukaan aluksi käsitelty omaan vastualueeseensa mahdollisesti myöhemmin

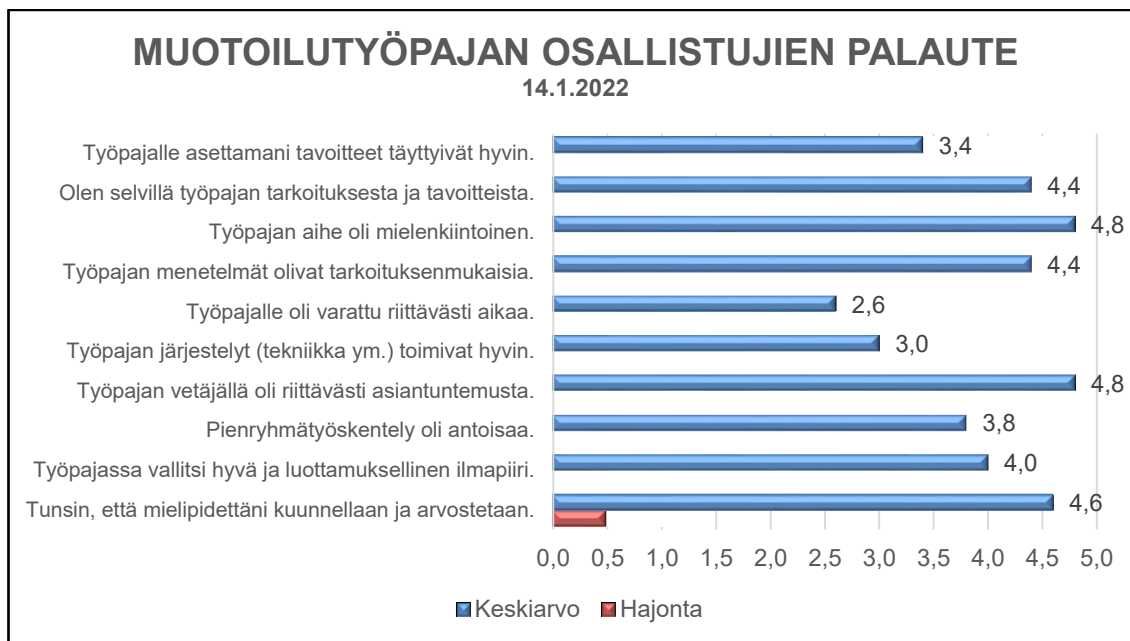
lisättävää asiakaspolkua. Tarkoituksena oli, ettei kehittämistyötä rajoitettaisi liikaa käytännön realiteeteilla heti alkuun. Tämän jälkeen pareja vaihdettiin niin, että toinen parista jäi edelleen käsittelemään samaa asiakaspolkua ja sai parikseen henkilön, jolla oli käytännön näkökulmaa kyseisen palvelupolun toteuttamiseen.

Pienryhmien tehtävänä oli paitsi halutessaan muokata asiakaspolkuja, myös lisätä asiakaspolkuihin kussakin kontaktipisteessä asiakasrajapinnassa tapahtuvat kohtaamiset asiakkaan ja henkilöstön välillä: miten toimimalla asiakas voidaan ihastuttaa – tai jos epäonnistutaan, myös vihastuttaa. Lisäksi palvelupolkuun oli tarkoitus merkitä taustalla vaikuttavat tekijät, teknologia ja tukiprosessit, jotka takaavat palvelun onnistumisen. Näin syntyneitä palvelupolkuja käsiteltiin ja muokattiin työpajan päätteeksi vielä yhteisesti. Työpajassa syntyneet palvelupolut on kuvattu liitteessä 4.

Ennen pienryhmätyöskentelyä työpajan osallistujille oli esitetty provosoiva kysymys: ”Jos yhdistyksen toiminta nyt lakkautettaisiin, kannattaisiko se perustaa uudelleen ja jos niin miksi?” Käydyn keskustelun perusteella voidaan todeta, että työpajan osallistujilla, johdolla ja henkilökunnalla, on vahva usko yhdistyksen olemassaolon merkitykseen ja siihen, että yhdistyksellä tulee olemaan tulevaisuudessakin rooli täydentämässä julkisen ja yksityisen sektorin palveluja mm. vertaisten kohtaamispaikkana.

Henkilökunnalle suunnattu työpaja oli alun perin suunniteltu toteutettavaksi Meri-Karinessa, mutta viime hetkellä suunnitelmia jouduttiin koronapandemian jälleen kiihdyttyä muuttamaan ja työpaja toteutettiin Microsoft Teamsilla etäyhteyksin. Tekniikka aiheutti osalle osallistujista ongelmia, mikä näkyi myös työpajan palautekyselyn tuloksissa (Kuva 16):

- ”Tekniikan käytön osalta olisin kaivannut parempaa perehdytystä. Asiapuoli ja keskittyminen vähän kärsi teknisistä ongelmista.”



Kuva 16. Muotoilutyöpajan osallistujien palaute 14.1.2022.

Edellä mainittujen teknisten ongelmien johdosta työpajaan osallistuneille työntekijöille jäi tunne, ettei työpajalle oltu varattu riittävästi aikaa ja siten myös työpajalle asetetut tavoitteet jäivät hieman vajaiksi. Kaikki osallistajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että kyseisten palvelupolkujen kehittämistä kannattaa jatkaa ja mahdollisesti myös pilotoida myöhemmin käytännössä. Valitettavasti toimitusjohtaja joutui poistumaan työpajasta aiemmin, joten lopullista päätöstä jatkosta ei tässä yhteydessä saatu. Työpajan osallistujille oli kerrottu, etteivät prototyypit ja kokeilut sisälly tähän opinnäytetyöhön, vaan niiden toteutus jää yhdistyksen harkittavaksi.

5.5 Tulevaisuuden Sanomat

Idean Tulevaisuuden Sanomiin opinnäytetyön tekijä sai Sitran Tulevaisuuden tekijän työkalupakista, joka löytyy Sitran verkkosivuilta (Sitra 2021). Tarkoituksena oli kerätä pieniä uutisia tai uutisotsikoita tulevaisuudesta vuodelta 2051, jolloin Lounais-Suomen Syöpäyhdistys täyttää 100 vuotta, ja näin hahmottaa, millaisena jäsenet näkevät yhdistyksen tulevaisuuden.

Sekä jäsenkyselyn että muotoilutyöpajojen yhteydessä osallistujia kutsuttiin mukaan Tulevaisuuden Sanomien toimitukseen ja kuvailemaan, miltä maailma näyttää 30 vuoden kuluttua ja millainen rooli yhdistyksellä vallitsevassa tilanteessa ja ympäristössä tulee

olemaan. Julkinen webropol-linkki julkaistiin 15.9.2021 yhdistyksen verkkosivuilla ja some-kanavissa sekä lokakuun alussa ilmestyneessä, yhdistyksen toimialueen jokaiseen talouteen jaettavassa LOKI-lehdessä. Vastausaikaa oli 20.10.2021 asti. Osallistumisen kerrottiin tapahtuvan anonymisti ja olevan vapaaehtoista. Valitettavasti tämän julkisen linkin kautta ei saatu yhtään uutista.

Sen sijaan muotoilutyöpajoissa uutisia syntyi sen jälkeen, kun osallistujille oli näytetty teologian tohtori, tubettaja Ville Mäkipellon (2019, 2020) videoita tulevaisuuden näkymistä. Videoiden inspiroimina syntyi seuraavanlaisia uutisotsikoita ja uutisia:

- ”Syöpää ei enää ole”
- ”Perinteinen syöpä kukistettu”.

Nämä uutisotsikot pohjautuivat oletuksiin, että tulevaisuudessa teknologia ja tiede kehittyvät siten, että syöpä löydetään niin varhaisessa vaiheessa, ettei sen parantamiseen enää vaadita rankkoja hoitjaksoja eikä se enää uhkaa kenenkään henkeä. Nämä otsikot eivät kuitenkaan suoranaisesti ota kantaa siihen, mikä yhdistyksen rooli voisi tällöin olla. Toisessa otsikossa mainittu ’perinteinen’ viittaa siihen, että tulevaisuudessa löytyy joku uusi ’syöpä’, jonka torjumiseen yhdistys voisi paneutua. Sen sijaan seuraavissa uutisissa myös yhdistykselle löytyy rooleja:

- Ihmepilleri parantaa syövän

Yhdistykseltä apurahan saanut tutkija on keksinyt pillerin, joka imaisee syöpäsolut itseensä ja poistuu elimistöstä ulosteen mukana. Pilleri on kuitenkin niin kallis, ettei kaikilla ole siihen varaa. Yhdistys myöntää syöpäpotilaille taloudellista tukea niin, että kaikilla on tasa-arvoinen mahdollisuus ostaa kyseinen pilleri.

- Keinoystävät osallistuvat syöpää sairastavien vertaistukiryhmän tapaamiseen - Tekoälyrobotti Saram keskustelelee Eevan kanssa surusta

Halava (2021) totesi Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen johdolle ja luottamushenkilöille suunnatussa tulevaisuustyöpajassa, että ihmiset voisivat roboteilta jopa oppia kunnioittavaa ja empaattista vuorovaikutusta. Roboteilla ei ole mikroilmeitä, vaan ne ovat aidosti kiinnostuneita auttamaan. Yhdistys voisi toimia robottien kouluttajana ja vuokrata niitä erilaisiin tarpeisiin.

Lisäksi työpajoissa syntyi tulevaisuuden mainoslauseita, jotka houkuttelisivat uusia jäseniä liittymään yhdistykseen:

- ”Tervetuloa jäsenhinnalla 3D-kuvantamiseen”
- ”Herkullinen keinolihalounas Meri-Karinan ravintolassa tänään jäsenetuhintaan”
- ”Tarjouksessa nyt yli 90-vuotiaiden robotti-extreme-crossfit”
- ”Tervetuloa Matkarin matkalle Marsiin”.

5.6 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyöltä edellytetään tieteellisyyttä ja tieteelliseltä työltä vaaditaan tutkimustulosten oikeellisuutta. Tutkimusten luotettavuutta tarkastellaan yleensä kahden käsitteen eli validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Luotettavuusarviointi käy kuitenkin vaikeammaksi, kun tutkittavat otetaan aktiivisiksi osallisiksi mukaan tutkimukseen, kuten tässä opinnäytetyössä on tehty. Kun ihmisen käyttäytyminen on kontekstisidonnaista, on mahdotonta olettaa, että reliabelius voitaisiin todentaa saamalla samanlainen tulos kahdella eri menetelmällä tai kahden eri tutkijan havaintoja käyttämällä. (Kananen 2014: 125-127, Aaltio & Puusa 2020.) Tässä opinnäytetyössä uskottavuus hahmottuu ja rakentuu itse tutkimusprosessin kuvauksessa, perusteluissa ja analyysissa.

Validius laadullisessa tutkimuksessa voi tarkoittaa esimerkiksi tutkimuksen kohteeksi määritellyn ilmiön eheyttä. Tutkimus voi myös lisätä ymmärrystä ilmiöstä, tarkentaa ja tehdä näkyväksi sen luonnetta. (Aaltio & Puusa 2020.) Tämän opinnäytetyön tekijä toimi kohdeorganisaation palveluksessa ja hänellä oli lähes 40 vuoden kokemus järjestötyöstä sekä järjestöjen toimintaympäristössä tapahtuneista muutoksista. Opinnäytetyössä pyrittiin ottamaan huomioon ilmiön – jäsenyyden – monimuotoisuus ja nostamaan esiin siihen liittyviä olennaisia merkitysketjuja, jotta ymmärrettäisiin paremmin, millaisessa murroksessa yhdistykset tällä hetkellä elävät ja miten tämä kehitys mahdollisesti tulee jatkumaan tulevaisuudessa.

Myös tulevaisuutta koskeva tieto on luonteeltaan erilaista kuin faktoihin perustuva tieto. Se on aina havaintoihin perustuvaa tietoa, eikä sen vuoksi koskaan arvovapaata. Tulevaisuutta koskeva tieto muodostuu tosiasioita koskevasta tiedosta ja tulkitsejan omaan kokemukseen perustuvasta näkemyksellisestä tiedosta. (Sitra 2021.) Tuomi & Saarijärvi (2018: 118) viittaavat konsensukseen perustuvaan totuusteoriaan todetessaan ihmisten voivan luoda yhteisymmärryksessä totuuden. Siksi onkin olennaista, että tähän opinnäytetyöhön osallistettiin yhdistyksen jäsenistöä, johtoa ja henkilökuntaa. Jotta jäsenten ääni saatiin aidosti kuuluviin, päätettiin tutkimusmenetelmänä käyttää palvelumuotoilua, joka osallistaa asiakkaat aktiivisina toimijoina mukaan kehittämistyöhön.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyy myös eettisyys, mikä tarkoittaa sitä, ettei tästä opinnäytetyöstä aiheudu haittaa sen kohteena oleville tai muille tutkimukseen liittyville tahoille (Aaltio & Puusa 2020). Opinnäytetyöhön sisältyneisiin työpajoihin ja kyseelyyn osallistuminen oli vapaaehtoista eikä osallistumatta jättäminen vaikuttanut henkilöiden oikeuksiin tai kohteluun Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen jäsenenä tai työntekijänä. Osallistujia informoitiin opinnäytetyön tavoitteista ja käytännön toteutuksesta sekä henkilötietojen käsittelystä. Tästä raportista ei käy ilmi osallistuneiden henkilöllisyys. Osallistujilla oli myös mahdollisuus keskeyttää tai peruuttaa osallistumisensa milloin tahansa. Tiedot osallistujista, aineiston keruu ja aineiston analyysi, sekä miten tuloksiin ja johtopäätöksiin tultiin, on kuvattu tässä raportissa. Työpajoihin osallistuneet saavat raportin tiedoksi sen julkaisemisen jälkeen.

Opinnäytetyön toteuttamisesta tehtiin toimeksiantosopimus Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen kanssa. Tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja tulosten arvioinnissa pyrittiin rehellisyyteen sekä noudatettiin huolellisuutta ja tarkkuutta. Käytetyt tutkimusmenetelmät ja analyysitavat olivat sellaisia, että ne voisivat toimia minkä tahansa hyvin tehdyn tutkimuksen ohjenuorana (Aaltio & Puusa 2020). Opinnäytetyöhön sovellettiin tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Edellä olevat seikat on kuvattu tässä raportissa, jossa on asianmukaisella tavalla myös viitattu muiden tutkijoiden julkaisuihin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

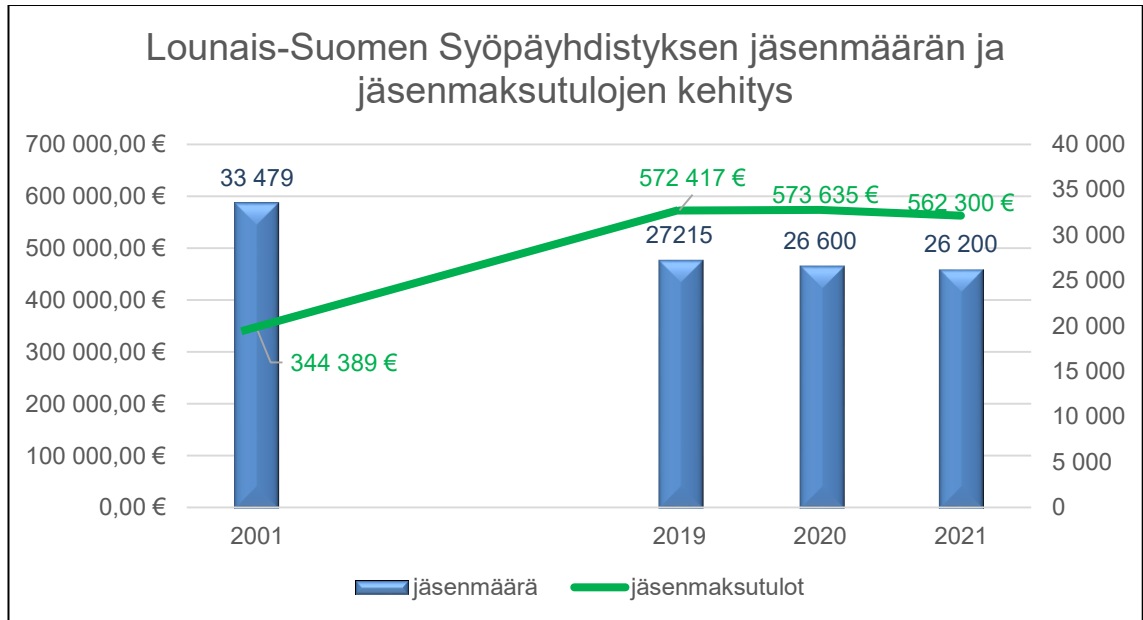
Jäsenten säilyttäminen on kriittistä yhdistysten elinvoimalle ja kestäväälle kehitykselle. Ilman jäseniä ei ole yhdistystäkään. Teknologia ja etenkin sosiaalinen media ovat kuitenkin haastaneet yhdistystoimintaa, ja vaikka ihmiset edelleen haluavat kuulua erilaisiin yhteisöihin, on heidän nykyaikana luontevampaa liittyä Facebook-ryhmään kuin samaa asiaa ajavaan rekisteröityyn yhdistykseen. Halava ym. (2018, 22) puhuvat kansalaisyhteiskunnan – ihmisten omaehtoisen, yhteiseen hyvään suuntaavan toiminnan – päivittämisestä. Kuluttamalla vaikuttaminen, sosiaalisen median kautta organisoituminen ja yksittäiset aktivismiprojektit ovat herättäneet järjestöt huomaamaan, että niiden vallankäytön välineet on syytä asettaa läpinäkyvästi jäsenistön käyttöön. (Halava ym. 2018: 12.)

Jäsenistö on yhdistyksille merkittävä resurssi paitsi jäsenmaksujen maksajana, myös aktiivisina vapaaehtoistoimijoina. Samalla, kun jäsenmäärät vähenevät, myös vapaaehtoistoimintaa uhkaa tekijäpula. Oikeusministeriö on käynnistänyt hankkeen, jossa kehitetään ratkaisuja ja malleja vapaaehtoistyön tukemiseksi ja sen houkuttelevuuden lisäämiseksi. Esimerkiksi nuoret eivät ole kiinnostuneita perinteisestä järjestötyöstä, vaikka heiltäkin auttamishalua löytyy. Yhdistyksiä kehoitetaan toteuttamaan pop up -keräyksiä ja lyhytkestoisia tempauksia, jotta nuoret voisivat tutustua itseään kiinnostaviin vapaaehtoistehtäviin ja näin ohjautua mukaan pitkäkestoisempaan ja sitoutuneempaan yhdistystoimintaan. (Laakkonen 2022.)

Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksessä jäsenmäärä on vähentynyt 2000-luvun alusta lukiin (Kuva 17), vaikka muutos ei olekaan niin dramaattinen kuin mahdollisesti muissa yhdistyksissä. Syöpäyhdistykseen liittyy vuositasolla uusia jäseniä noin 1000, mutta samanaikaisesti yhdistyksestä eroaa tätäkin enemmän jäseniä, joten jäsenmäärä vähenee vuosittain muutamilla sadoilla. On myös huomattava, että kaikki jäsenet eivät ilmoita eroavansa yhdistyksestä, vaan yksinkertaisesti jättävät jäsenmaksunsa maksamatta. Maksamattomat jäsenet poistetaan rekisteristä vasta kahden vuoden jälkeen. Ajattelun arvoista on, voitaisiinko eroavien jäsenten määrää pienentää esimerkiksi moniportaisilla jäsenmaksuluokilla (luku 4.3).

Jäsenmäärän vähenemisestä huolimatta yhdistyksen jäsenmaksutulot ovat vuosituhanen alkuun verrattuna kasvaneet, mikä kertoo siitä, että jäsenmaksua on jouduttu reippaasti korottamaan vuosien varrella, kuten esimerkiksi vuonna 2020 (Kuva 17). Jäsenmaksutuloilla on suuri merkitys yhdistyksen yleishyödyllisen toiminnan rahoittamisessa,

joten olisi tärkeää pystyä säilyttämään ne vähintäänkin nykyisellä tasolla. Tällä hetkellä jäsenmaksutuloista kertyy yhdistykselle tuloja yli puoli miljoonaa euroa vuosittain. Tämä ylittää reilusti esimerkiksi yhdistyksen yleishyödylliseen toimintaansa yhteiskunnalta tai yksityisiltä säätiöiltä saamat toiminta-avustukset.



Kuva 17. Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen jäsenmäärän ja jäsenmaksutulojen kehitys 2000-luvun alusta tähän päivään.

Lounais-Suomen Syöpäyhdistys, kuten järjestöt ylipäätään, on aikanaan syntynyt vastaamaan tarpeeseen, jota yhteiskunta ei ole pystynyt hoitamaan ja josta yritykset eivät ole olleet kiinnostuneita. Parhaillaan eletään murroskautta ja tällä nopeiden muutosten aikakaudella jokainen järjestelmä ja jokainen työ tulevat muuttumaan. Myös järjestökentälle tulee uusia tehtäviä, uusia välineitä ja uusia toimintatapoja. Erään tulkinnan mukaan nyt ollaan siirtymässä tehokkuuteen pyrkivästä tietoyhteiskunnasta merkitysyhteiskuntaan, jossa ihmisten elämäntapavalinnat, identiteetin rakentaminen, yksilöllisesti merkitykselliset kokemukset ja erilaiset uusiyhteisöllisyyden muodot tulevat toimimaan talouden vetureina. (Halava ym. 2018: 6, Heinonen ym. 2012: 133).

Harmaala ym. (2017: 184) lainaavat kirjassaan USA:n entistä puolustusministeriä Donald Rumsfeldiä, joka on todennut: ”On tunnettuja tuntemattomia, eli asioita, joita tiedämme, ettemme tiedä, sekä tuntemattomia tuntemattomia, eli asioita, joita emme vielä edes aavista.” Tämän johdosta on tärkeää luoda erilaisia skenaarioita, jotta saadaan laajempi käsitys tulevaisuudessa mahdollisesti odottavista mahdollisuuksista ja uhkista.

Erään skenaarion mukaan Lounais-Suomen Syöpäyhdistys voisi tulevaisuudessa toimia alustana, joka yhdistäisi sote-palveluntuottajia, kaupallisia tahoja, tutkijoita ja syöpäpotilaita. Yhdistyksen alustalla jäsenet voisivat tarjota tutkijoille tai lääketehdaille dataa omasta elämästään ja saada vastineeksi uusinta tutkimustietoa ja vertaistukea muilta käyttäjiltä. Alustalla voitaisiin toteuttaa myös kuluttajakansalaisuutta eli jäsenet tarjoaisivat siellä palveluja toisilleen. Tulevaisuudessa yhdistys voisi myös kerätä jäseniltään käyttäjätietoja ja suosituksia, ja käyttää niitä valuuttana muuttuneessa maailmassa, jossa raha on menettänyt merkitystään. Lisää skenarioita yhdistyksen mahdollisesta tulevaisuudesta löytyy liitteestä 2.

Tärkeää on ymmärtää, että tulevaisuus tehdään nykyhetken valinnoilla ja päätöksillä. Tulevaisuustietoisuus auttaa hahmottamaan kokonaisuuksia, näkemään kytkentöjä eri asioiden välillä, kyseenalaistamaan ja luomaan vaihtoehtoja sekä miettimään asioita ilmeisen tuolle puolen. Tällainen tulevaisuuden ennakkoinnin menetelmillä saatava tieto, kuten edellä mainitut skenaariot, syntyy vuorovaikutuksessa ja muodostuu tosiasioita koskevasta tiedosta sekä tulkitsijoiden omaan kokemukseen perustuvasta tiedosta. (Heinonen ym. 2012: 18–21, 70.)

Myös palvelumuotoilu tapahtuu vuorovaikutuksessa. Se nivoo yhteen palveluun osallistuvien tahojen – asiakkaiden, työntekijöiden ja palveluntarjoajan – osaamisen, näkökulmat ja intressit. Uudenlaisia palvelukäytäntöjä syntyy yhdistämällä asiakkaiden kokemustieto ja työntekijöiden ammatillinen ajattelu. (Koivisto ym. 2019: 40-41, Lammi & Peltonen 2018: 68.)

Tässä opinnäytetyössä pyrkimyksenä oli palvelumuotoilun ja tulevaisuuden ennakkoinnin keinoin kehittää yhdistykselle käyttäjälähtöisiä innovaatioita. Tämän johdosta kaikki teemahaastatteluissa, työpajoissa ja jäsenkyselyssä esille nostetut ideat ja ajatukset on kirjattu tähän raporttiin. Vaikka työpajoissa syntyneiden asiakaspolkujen kaltaisia palveluja onkin jo muualla olemassa, olisivat ne Lounais-Suomen Syöpäyhdistykselle uusia palvelumuotoja, jotka saattaisivat houkuttaa yhdistykseen lisää jäseniä (liite 4). Siten ne täyttävät innovaation määritelmän, eli tuottaisivat toteutuessaan yhdistykselle kilpailuetua.

Lisäksi opinnäytetyön avulla pyrittiin lisäämään yhteiskehittämistä kohdeorganisaatiossa. Lähtökohtana oli, että asiakkaat eli jäsenet eivät olisi vain palautteen antajia, tutkimuskohteita tai testajia, vaan toimisivat aktiivisessa kehittäjän ja vaikuttajan roolissa.

Työpajoista saadun palautteen perusteella voidaan todeta tämän toteutuneen onnistuneesti. Kehittämisfoorumi (liite 4) voisi toteutuessaan toimia jatkumona alkaneelle yhteiskehittämiselle.

Yksi Syöpäyhdistyksen arvoista on saavutettavuus. Sitoutumisen elementtejä tutkiesaan Halava ym. (2018: 11) havaitsivat, että mitä laajempi henkilögalleria yhteisöllä on, sen helpommin jäsen tai jäsenyyttä harkitseva löytää samaistumiskohteen, mikä puolestaan luo halua sitoutua yhteisöön. Siksi olisi tärkeää tutustuttaa jäsenet yhdistyksen toimintaan ja työntekijöihin. Tämä mahdollistuisi muun muassa toteuttamalla uusien jäsenten tervetuloilaisuus (liite 4), jossa jäsenillä olisi mahdollisuus myös henkilökohtaisiin kontakteihin yhdistyksen työntekijöiden kanssa.

Tarve ystävöiminnälle nousi esiin paitsi erään työpajaan osallistuneen omakohtaisesta kokemuksesta, myös johdolle ja henkilökunnalle suunnattujen teemahaastattelujen yhteydessä. Asiaa oli pohdittu yhdistyksessä jo aiemmin, mutta päädytty tuolloin ajattelemaan, että muualta saatava palvelutarjonta olisi riittävää. Tämä oletus osoittautui kuitenkin virheelliseksi, sillä työpajan osallistujien mielestä olisi tärkeää, että Syöpäyhdistyksellä olisi omaa ystävöimintää: ”Syöpään sairastuneelle on ihan eri asia saada ystävä Syöpäyhdistykseltä kuin SPR:ltä.” Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti jäsenten suunnittelemaan asiakaspolkuun (liite 4) yhdistettiin myös ammatillista ajattelua lisäämällä polkuun ystäväksi haluavien alkuhaastattelu sekä toiminnan ohjaus palvelun laadun takaamiseksi sekä ystävänä toimivalle että ystävää kaipaavalle.

Tämän opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, etteivät jäsenten odotukset ja organisaation sisäiset oletukset ole ristiriidassa keskenään. Jäsenet odottavat, että yhdistys jakaa oikeaa tietoa, hälventää syöpään liittyviä pelkoja sekä tarjoaa sosiaalisia kontakteja jäsenilleen (luku 5.2). Tähän istuu hyvin Syöpäjärjestöjen markkinnoinnissaan usein käyttämä slogan ”Tietoa, tukea, toivoa”. Jäsenet edellyttävät lisäksi, että yhdistyksen palvelut ovat avoimesti saatavilla, vastuullisesti tuotettuja, läpinäkyviä, riittävästi resursoituja sekä käyttäjilleen turvallisia. Johto ja henkilökunta puolestaan kuvaavat yhdistyksen tulevaisuuden menestystekijöiksi muun muassa seuraavaa (luku 5.1):

- läpinäkyvyys
 - palvelujen vaikuttavuuden osoittaminen
 - oman osaamisen ja hiljaisen tiedon tuotteistaminen
- riittävä resursointi

- moniammatillisen verkostoyhteistyön varmistaminen – osaamisen, tiedon ja hyvien käytäntöjen jakaminen
 - kokemusasiantuntijat ammattilaisten rinnalla
- vastuullisuus ja turvallisuus
 - asiakkaat mukana itseään koskevassa päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisesssä
- saavutettavuus
 - asiakkaiden pariin jalkautuminen sekä fyysisissä että virtuaalisissa paikoissa
- oikean tiedon jakaminen
 - linkkinä tutkijan ja potilaan välillä
 - ruohonjuuritason tiedon kerääminen päätöksenteon ja vaikuttamistoiminnan tueksi
- sosiaalisten kontaktien tarjoaminen
 - virtuaalisten alustojen, mobiilisovellusten ja digitaalisten vuorovaikutustyökalujen hyödyntäminen
 - yhdistyksen omistamat kiinteistöt elämyksellisinä kohtaamispaikkoina virtuaalipalveluihin tottuneille
 - mielenkiintoiset ja merkitykselliset vapaaehtoistehtävät, joilla tulevaisuuden kansalainen voi kerätä kansalaispisteitä, kun raha on menettänyt merkityksensä ja kansalaispisteet toimivat valuuttana.

Edellä olevan johdosta voidaan päätellä, että yhdistyksen johdolla, henkilöstöllä ja jäsenillä on yhtenevä näkemys yhdistyksen toimintamahdollisuuksista ja menestymisestä myös tulevaisuudessa. Vaikka yhdistyksen rooli ja tehtävät vaihtuisivatkin, on yhdistys – kuten yhdistykset yleensä – ollut aina ketterä sopeutumaan toimintaympäristössä tapahtuneisiin muutoksiin, ja tulee olemaan sitä jatkossakin.

Tämän opinnäytetyön perusteella vahva suositus Lounais-Suomen Syöpäyhdistykselle on ottaa jäsenet mukaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen tasaveroisina ja aktiivisina toimijoina. Jäsenistöstä löytyy osaamista ja kiinnostusta yhteisten asioiden edistämiseen. Heidän avullaan luodaan käyttäjälähtöisiä palveluja, jotka houkuttelevat lisää jäseniä liittymään kokonaisvaltaista hyvinvointia edistävään aktiiviseen ja dynaamiseen yhdistykseen.

LÄHTEET

Aaltio, Iiris & Puusa, Anu 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Toim. Anu Puusa ja Pauli Juuti. e-kirja. Gaudeamus Oy, Helsinki.

Anttila, Johannes 2021. Hyvinvointitalous mahdollisten tulevaisuuksien avaajana ja tulevaisuuteen suuntautuneena hallintamallina. Teoksessa Hyvinvointitaloudessa eteenpäin. Toim. Jussi Ahokas. SOSTEn julkaisuja 1/2021. SOSTE Suomen Sosiaali- ja terveys ry. Pdf-tiedosto. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/03/SOSTE-julkaisu-Hyvinvointitaloudessa-eteenpain-2021.pdf>. Viitattu 9.3.2021.

Aplebaum, Lowell M. & Melia, Greg & Jordan-Carr, Melody A. 2018. Innovations and Potential Directions for MembershipBased Organizations. Teoksessa Membership Essentials: Recruitment, Retention, Roles, Responsibilities, and Resources. Toim. Sheri Jacobs. The American Society of Association Executives (ASAE). e-kirja.

Arter Oy 2020. Palvelumuotoilun pikaopas. <https://www.arter.fi/pikaopas/palvelumuotoilun-pikaopas/>. Viitattu 24.5.2021.

Auvinen, Terhi & Määttä, Anne & Rantamäki, Petra & Hauta-aho Hanna 2021. Järjestöt ja tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus: Selvitys sujuvien ja asiakaslähtöisten yhteistyöprosessien rakentamiseksi. SOSTE Suomen Sosiaali- ja terveys ry:n selvitys. Alustapalvelu Sociala Oy, Tampere.

Deale, Charles W.L. 2018. Governance as It Relates to Membership. Teoksessa Membership Essentials: Recruitment, Retention, Roles, Responsibilities, and Resources. Toim. Sheri Jacobs. The American Society of Association Executives (ASAE). e-kirja.

Doyle, Kenneth A. & Oser, Scott D. 2016. The Evolving Environment for Membership and Engagement. Teoksessa Membership Essentials: Recruitment, Retention, Roles, Responsibilities, and Resources. Toim. Sheri Jacobs. The American Society of Association Executives (ASAE). e-kirja.

Halava, Ilkka & Pantzar, Mika & Lukin, Elisa 2018. Kansalaisjärjestö jälkiteollisessa artistiyhteiskunnassa. STEA Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. <https://www.stea.fi/-/selvitys-jarjestotoiminnan-tulevaisuudesta-julkaistu#d74148fd>. Viitattu 5.4.2021.

Halava, Ilkka 2021. Esitys Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen tulevaisuustyöpajassa 26.5.2021.

Harmaala, Minna-Maari & Toivola, Tuija & Faehnle, Maija & Manninen, Petri & Mäenpää, Pasi & Nylund, Mats 2017. Jakamistalous. Alma Talent, Helsinki.

Heimonen, Päivi 2019. Järjestöt, muutos ja johtajuus: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan ja johtajuuden rakentuminen yhteiskunnallisten muutosten keskellä. Väitöskirja. Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Heinonen, S. & Ruotsalainen, J. & Kurki, S. 2012. Luova tulevaisuustila ja tulevaisuuden osaamisen ennakointi. Tutu e-julkaisuja 4/2012. Tulevaisuuden tutkimuskeskus, Turun yliopisto. <http://utupub.fi/10024/147514>. Viitattu 8.9.2021

Hiltunen, Elina 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa: Trendit ja ilmiöt. Docendo Oy, Jyväskylä.

Hiltunen, Elina 2019. Tulossa huomenna: Miten megatrendit muokkaavat tulevaisuuttamme. Docendo Oy, Jyväskylä.

Hänninen, Sakari 2020. Epilogi. Poliittinen arvostelukyky ja hyvinvointivaltion rajat. Teoksessa Hyvinvointivaltio ylittää jälkensä. Toim. Sakari Hänninen & Paula Saikkonen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Jacobs, Sheri 2018. Membership Categories and Dues Structures. Teoksessa Membership Essentials: Recruitment, Retention, Roles, Responsibilities, and Resources. Toim. Sheri Jacobs. The American Society of Association Executives (ASAE). e-kirja.

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kangaspunta, Seppo & Aro, Jari & Saastamoinen, Mikko 2011. Epilogi: Yhteisyyden jatkumo. Teoksessa Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Toim. Seppo Kangaspunta. Tampereen yliopisto.

Kanninen, Vesa & Bäcklund, Pia 2017. Kansalaisosallistumisen institutionaaliset rajat. Teoksessa Kansalaiset kaupunkia kehittämässä. Toim. Pia Bäcklund & Jouni Häkli & Harry Schulman. Tampereen yliopisto.

Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent, Helsinki.

Kuokkanen, Martti & Myllyviita, Ari & Rosengren, Pirjo & Törrönen, Anneliina & Iso-Markku, Perttu 2018. Yhdistystoiminnan kehittämisen opas. Kansan Sivistystyön Liitto KSL ry. Helsinki.

Laakkonen, Viivi 2022. Vapaaehtoistyöhön tarvitaan kipeästi apuvoimia. Turun Sanomat 7.2.2022.

Lammi, Miia & Peltonen, Sanna 2018. Palvelumuotoilulla rakennetaan arvoa luova palvelu. Teoksessa Arvoa synnyttävän liiketoiminnan lähteillä. Toim. Petra Tarjanne & Lotta Englund. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM oppaat ja muut julkaisut 4/2018. Pdf-tiedosto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-323-8>. Viitattu 10.8.2021

Lindborg, Jacob 2016. Service Design Solutions: Design is not a result, it's a process! Edition 15. lindborg.io.

Lindroos, Pekka 2018. Muutoksen maantiede: Alustat kasvun lähteinä. Teoksessa Arvoa synnyttävän liiketoiminnan lähteillä. Toim. Petra Tarjanne & Lotta Englund. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM oppaat ja muut julkaisut 4/2018. Pdf-tiedosto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-323-8>. Viitattu 10.8.2021

Meristö, Tarja 2018. Suomi vuonna 2067: Jakamistaloudesta uutta elinvoimaa. Teoksessa Arvoa synnyttävän liiketoiminnan lähteillä. Toim. Petra Tarjanne & Lotta Englund. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM oppaat ja muut julkaisut 4/2018. Pdf-tiedosto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-323-8>. Viitattu 10.8.2021

Metter, Kristine 2016. Strategic Planning as It Relates to Relationship-Building, Engagement, and Affiliation. Teoksessa Membership Essentials: Recruitment, Retention, Roles, Responsibilities, and Resources. Toim. Sheri Jacobs. The American Society of Association Executives (ASAE). e-kirja.

Mäkipelto, Ville 2020. 10 keksintöä, jotka tulevaisuudessa muuttavat maailmaa. YouTube-video. <https://www.youtube.com/watch?v=kOhiWHTe9-g>. Viitattu 24.10.2021.

Mäkipelto, Ville 2020. 10 erikoista ennustusta 2020-luvulle. YouTube-video. https://www.youtube.com/watch?v=ia2f98tQ_BU. Viitattu 24.10.2021.

Mäkipelto, Ville 2019. Millainen maailma on vuonna 2050. YouTube-video. <https://www.youtube.com/watch?v=gB5B691LF00>. Viitattu 24.10.2021.

Niemelä, Jorma 2019. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. Kunnallisan kehittämissäätiön Julkaisu 25. Pdf-tiedosto. https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/niemela_jarjestot-sote-suomea-rakentamassa.pdf. Viitattu 22.2.2021.

Niskala, Asta & Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino Oy, Tampere. e-kirja.

Oikeusministeriö 2021. Yhteisöllinen kansalaistoiminta 2020-luvulla: Luonnos hallituksen esitykseksi yhdistyslain muuttamiseksi ja toimintaryhmälainsäädännön julkaisuja. Mietintöjä ja lausuntoja 2021:8. Pdf-tiedosto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-896-7>. Viitattu 13.8.2021.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2020. Kehittämistyön menetelmät: Uudella osaamisella liiketoimintaan. 3.-6. painos. Sanoma Pro, Helsinki.

Peltosalmi, Juha & Eronen, Anne & Haikari, Janne & Laukkanen, Matti & Litmanen, Tapio & Londén, Pia & Ruuskanen, Petri 2020. Järjestöbarometri 2020: Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, Helsinki.

Puusa, Anu & Julkunen, Saara 2020. Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Toim. Anu Puusa ja Pauli Juuti. e-kirja. Gaudeamus Oy, Helsinki.

Rouvinen-Wilenius, Päivi & Aalto-Kallio, Mervi 2021. Hyvinvointitalous konkreettisena järjestötoimintana: Vipuvoimaa hyvinvointitalouskriteeristöä. Teoksessa Hyvinvointitaloudessa eteenpäin. Toim. Jussi Ahokas. SOSTEn julkaisuja 1/2021. SOSTE Suomen Sosiaali- ja terveys ry. Pdf-tiedosto. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/03/SOSTE-julkaisu-Hyvinvointitaloudessa-eteenpain-2021.pdf>. Viitattu 9.3.2021.

Sitran www-sivut. Tulevaisuuden tekijän työkalupakki. <https://www.sitra.fi>. Viitattu 2.4.2021

Sydänmaanlakka, Pentti 2015. Älykäs julkinen johtaminen. Talentum Pro, Helsinki.

Suomen Syöpäyhdistys 2021. Syöpäjärjestöjen linjapaperi. Pdf-tiedosto. https://frantic.s3.eu-west-1.amazonaws.com/syopa-jarjestot/Syopajarjestojen_linjapaperi.pdf. Viitattu 17.6.2021.

Talvela, Juhani & Stenman, Kari 2012. Tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Nro 35. Pdf-tiedosto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5963-37-3>. Viitattu 19.2.2021.

TOPI – Tulevaisuudentutkimuksen oppimateriaali. Turun kauppakorkeakoulun ja Turun yliopiston Tulevaisuudentutkimuksen www-sivut <https://tulevaisuus.fi/>. Viitattu 19.2.2021.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Tuurnas, Sanna & Haveri, Arto 2017. Kuulemisesta kumppanuuteen: Palvelujen yhteistuotanto asuinalueen kehittämisessä. Teoksessa Kansalaiset kaupunkia kehittämissä. Toim. Pia Bäcklund & Jouni Häkli & Harry Schulman. Tampereen yliopisto.

SYÖPÄYHDISTYKSEN JÄSENPALVELUJEN KEHITTÄMINEN - TEEMAHAASTATTELUT

Pääteemat:

1. syöpäyhdistyksen rooli tulevaisuuden kansalaisyhteiskunnassa
2. jäsenten odotukset yhdistystä ja sen palveluja kohtaan vuonna 2030

Alateemat – näkökulmat:

- a) poliittis-yhteiskunnalliset muutostekijät ja niiden vaikutukset
 1. lainsäädännön muutokset
 2. palvelurakenteiden muutokset
 3. vaikuttamistoiminnan lisääntyminen
 4. ennakointi
 - 1) MITEN HUOMIOIMME LAINSÄÄDÄNNÖN JA PALVELURAKENTEEN MUUTOKSET TOIMINNASSAMME?**
 - 2) MITÄ JA MILLAISTA VAIKUTTAMISTOIMINTAA MEIDÄN TULISI TEHDÄ?**
 - 3) MITEN ENNAKOIMME TULEVAISUUTTA?**

- b) taloudelliset ja resursseihin liittyvät muutostekijät ja niiden vaikutukset
 1. rahoituksen muutokset
 2. uusien rahoituslähteiden löytäminen
 3. organisaation uudistaminen
 4. ammatillisuuden ja asiantuntemuksen kehittäminen
 - 1) MITEN VARMISTAMME TOIMINTAMME JA RAHOITUKSEMME JATKUVUUDEN?**
 - 2) MISTÄ MEIDÄN KANNATTAISI ETSIÄ UUSIA RAHOITUSLÄHTEITÄ?**
 - 3) MITEN ORGANISAATIOITAMME TULISI UUDISTAA, JOTTA SE PALVELISI TOIMINTAAMME PARHAITEN?**
 - 4) MITEN MEIDÄN TULISI KEHITTÄÄ OSAAMISTAMME JA ASiantuntemustamme tulevaisuuden tarpeisiin?**

- c) sosiaaliset muutostekijät ja niiden vaikutukset
 1. asiakaskunnan muutos
 2. toiminnan kehittäminen
 3. kansalaistoiminnan vahvistaminen (vapaaehtois- ja vertaistoiminta)
 4. yhteistyön laaja-alaisuus (verkostot)
 5. viestinnän ja markkinoinnin moninaisuus
 - 1) MILLAINEN ASIAKASKUNTAMME TULEE OLEMAAN TULEVAISUUDESSA?**
 - 2) MITEN YLLÄPIDÄMME, HYÖDYNNÄMME, KEHITÄMME JA VAHVISTAMME KANSALAISTOIMINTAA (VERTAIS- JA VAPAAEHTOISTOIMINTAA)?**
 - 3) MISSÄ KAIKISSA VERKOSTOISSA JA YHTEISTYÖSSÄ MEIDÄN TULISI OLLA MUKANA?**
 - 4) MITEN MEIDÄN TULISI VIESTIÄ TOIMINNASTAMME? MITEN LISÄÄMME NÄKYVYYTTÄ ASIAKKAILLE, YHTEISTYÖKUMPPANEILLE, SUURELLE YLEISÖLLE?**

- d) teknologiset muutostekijät ja niiden vaikutukset
1. mittaaminen ja tuloksellisuuden osoittaminen
 2. työelämän teknistyminen ja digitalisoituminen
 3. toimitilojen haasteet
- 1) MITEN HYÖDYNNÄMME TEKNIKKAA JA DIGITALISAATIOTA?**
2) MILLAISIA MUUTOKSIA TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ ON ODOTETTAVISSA TOIMITILOJEN SUHTEEN?

- e) eettiset ja laadulliset muutostekijät ja niiden vaikutukset
1. arvojen ja aatteen puolustaminen
 2. eettisesti kestävien ratkaisujen tekeminen
 3. toiminnan laadun varmistaminen
- 1) MILLAINEN ON MEIDÄN ASIAKASLÄHTÖINEN ARVOLUPAUKSEMME TULEVAISUUDESSA?**
2) MITEN VARMISTAMME, ETTÄ HENKILÖSTÖMME, LUOTTAMUSHENKILÖMME JA VAPAAEHTOISET OVAT SITOUTUNEET ARVOIHIMME JA IDEOLOGIAAMME?
3) MITEN PIDÄMME YHTEISKUNNASSA ESILLE ARVOJAMME?

Apukysymyksiä:

- kerro näkemyksesi todennäköisestä kehityssuunnasta
- entä millainen kehityssuunta olisi toivottavaa?
- millaisia haasteita näet?
- miten sinne päästään? millaisia toimenpiteitä meiltä vaaditaan?

Kansalaisyhteiskunta = jokaisella kansalaisella ja kansalaisten muodostamilla ryhmillä on osallisuuden ja toimijuuden mahdollisuus sekä mahdollisuus tarvitsemaansa turvaan ja tarvitsemiinsa palveluihin ja kaikilla kansalaisilla on tarvittaessa puolestapuhuja – vapaa kansalaistoiminta on organisoitunut järjestöiksi vastatakseen näihin kansalaisten tarpeisiin (Niemelä 2019, 13.)

LÄHDE:

Niemelä, Jorma 2019. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. Kunnallissalan kehittämissäätöön Julkaisu 25.

Taulukko 2. Syöpäyhdistyksen tulevaisuustaulukko.

LSSY 2051	SKENAARIO 1: Kaikki jatkuu ennallaan	SKENAARIO 2: Ideaalitodellisuus – kaikki toiveet ja tavoitteet toteutuvat	SKENAARIO 3: Uhkaskenaario – kauhukuva omasta tulevaisuudesta	SKENAARIO 4: Villi kortti – jotain odottamatonta tapahtuu ja muuttaa asetelmat
Poliittinen näkökulma	<p>Julkisella ja kolmannella sektorilla on edelleen yhteinen intressi toteuttaa kansalaisten hyvinvointia ja varmistaa palvelujen saatavuus yhteiskunnassa.</p> <p>Syöpäyhdistys toimii paitsi kansalaisjärjestönä, myös sote- ja hyvinvointipalvelujen palveluntuottajana julkisen ja yksityisen sektorin kumppanina.</p>	<p>Järjestöjen palvelut ovat osa yhteiskuntatakuuta ja hyvinvointipolitiikkaa.</p> <p>Syöpäyhdistyksen erityisosaamista arvostetaan ja sitä kuunnellaan julkisen sektorin päätöksenteossa.</p>	<p>Hyvinvointivaltion kantokyky on romahtanut, mikä aiheuttaa säästötoimia ja palvelujen karsintaa. Sote- ja hyvinvointipalvelut tuotetaan markkinälähtöisesti ja Syöpäyhdistys kilpailee kansallisten ja kansainvälisten konsernien kanssa.</p> <p>Päätöksenteko tapahtuu kaukana yhdistyksen ja sen asiakkaiden arjesta.</p>	<p>Keskittyminen hyvinvointiin talouskasvun sijaan muuttaa politiikan prioriteetteja.</p> <p>Esimerkiksi syövän hoidon sijaan keskitytään ehkäisemään syövän syntymistä.</p> <p>Hyvinvointivaltion rinnalle syntyy kulluttajakansalaisuus: ihmiset luovat keskenään palveluja erilaisille digitaalisiin alustoille ja ympäristöihin.</p>
Taloudellinen näkökulma	<p>Yhdistyksellä on vahva tase.</p> <p>Oma kiinteistö luo toiminnalle pysyvyyttä, mutta sen ylläpito ja kunnostaminen vaativat jatkuvasti taloudellisia resursseja.</p> <p>Yhdistyksen rahoitus koostuu edelleen palveluliiketoiminnasta, testamentti- ym. lahjoituksista, sijoitustuotoista, jäsenmaksutuloista, toiminta-avustuksista sekä varainhankinnan tuotoista.</p>	<p>Julkinen rahoitus (toiminta-avustukset) ei ole enää määräaikaista eikä projekti-kohtaista, vaan se mahdollistaa vakaan toiminnan ja pidemmän tähtäimen suunnittelun.</p> <p>Vahva kumppanuus julkisen sektorin kanssa tuo yhdistykselle tunnettuutta ja sitä kautta myös runsaasti lisää lahjoitusvaroja.</p> <p>Myös yhdistyksen varainhankinta on ammattimaista ja jatkuvaa. Yhdistys tuottaa palveluja voittoa tavoittelematta, mutta tappiota tekemättä. Yhdistys tuottaa palveluja, joiden saaminen on lähestulkoon kansalaisoikeus, ja siksi palvelutuotantoon on tarjolla yhteiskunnan rahoitusta.</p>	<p>Voimakkaassa kilpailutilanteessa yhdistyksen taloudelliset puskurit uhkaavat huvia. Myös verottajan suhtautuminen yhdistystä ja sen yleishyödyllisyysstatusta kohtaan muuttuu. Yhdistys on entistä riippuvaisempi muista rahoittajatahoista, jotka ohjailevat vahvasti yhdistyksen toimintaa.</p> <p>Kiinteistö ei enää sovellu nykyiseen toimintaan ja toimimattomat tilat vievät taloudellisia resursseja ja omalta osaltaan rajoittavat toiminnan kehittämistä.</p> <p>Rahoitusmarkkinoiden romahdus vaikuttaa merkittävästi Syöpäyhdistyksen taloudelliseen asemaan.</p>	<p>Taloutta kasvatetaan ekologisesti palveluiden ja älyteknologian kautta.</p> <p>Myös data on myyntiartikkeli ja kauppatavaraa, jonka avulla mm. yritykset tekevät asiakasprofilointia.</p> <p>Kiinteistö on muuttunut älyrakennukseksi, jonka sensorit optimoivat rakennuksen lämpötilan, ilmanvaihdon, valaistuksen jne. Tilat ovat joustavia ja helposti muokattavia.</p> <p>Ne tarjoavat elämyksellisiä kokemuksia asiakkaille.</p>

LSSY 2051	SKENAARIO 1: Kaikki jatkuu ennallaan	SKENAARIO 2: Ideaalitodellisuus – kaikki toiveet ja tavoitteet toteutuvat	SKENAARIO 3: Uhkaskenaario – kauhukuva omasta tulevaisuudesta	SKENAARIO 4: Villi kortti – jotain odottamatonta tapahtuu ja muuttaa asetelmat
Sosiaalinen näkökulma	<p>Ihmisillä ei ole enää mielenkiintoa sioutua tiettyyn yhdistykseen, vaan he harjoittavat mieluummin ns. kevytaktivismia kertalahjoituksineen ja -tempauksineen.</p> <p>Palveluohjauksen tarve kasvaa eriarvoistumisen, moniongelmaistumisen ja monikulttuurisuuden myötä. Tämän johdosta Syöpäyhdistys on mukana sektorirajat ylittävissä moniammatillisissa palveluverkostoissa. Väestön ikääntymisen myötä myös syöpätapauksia on enemmän. Julkisen sektorin toteuttamat hoidot ovat tehokkaampia, hoitajaksot lyhempiä ja seuranta vähäisempää. Syöpäyhdistys tarjoaa sairastuneille psykososiaalisen tuen palveluja.</p> <p>Syöpäyhdistyksen vahvuus rakentuu matalan kynnyksen palveluille, jotka tarjoavat yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja vertaistukea sekä aktiivista jäsen-toimintaa. Yhdistys toimii myös asiakkaidensa puolestapuhujana ja tekee vaikuttamistyötä sekä edunvalvontaa.</p>	<p>Erilaisten ihmisten osallisuus yhdistyksen toiminnassa nähdään merkityksellisenä ja rikastuttavana.</p> <p>Yhdistys tarjoaa monipuolisia ja mielekkäitä vapaaehtoistehtäviä kaikille halukkaille.</p> <p>Jokainen sitä tarvitseva saa yhdistyksen kautta vertaistukea ja voi valita haluamansa tukimuodon.</p> <p>Myös jäsenille tarjotaan aktiivista toimintaa, osallistumismahdollisuuksia ja palveluja.</p> <p>Yhdistys osallistaa asiakkaitaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>	<p>Terveydenhoito eriarvoistuu: rikkaat saavat rahalleen yhä enemmän vastinetta, mutta köyhät joutuvat taistelemaan perushoidosta.</p> <p>Tiukassa kilpailutilanteessa yhdistyksen palvelujen yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys kärsivät.</p> <p>Yhdistys joutuu irtisanomaan työntekijöitä, koska työntarjoamismahdollisuudet ovat vähentyneet.</p> <p>Kovassa kilpailutilanteessa yhdistyksellä ei ole taloudellisia resursseja tuottaa sote- ja hyvinvointipalveluja, joten se keskittyy vertaistuki- ja vapaaehtoistoimintaan.</p> <p>Toisin kuin asiantuntijoiden toteuttaman ammatillisen toiminnan tulosten, on vertais- ja vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta vaikea arvioida ja todentaa, joten rahoitusta niihin on hankala saada muualta kuin jäsenmaksutuloista.</p> <p>Heikon taloudellisen tilanteen johdosta ihmisillä ei ole varaa maksaa jäsenmaksuja.</p>	<p>Ihmisiä profiloidaan paitsi asiakkaina myös esimerkiksi työntekijöinä. Ihmiset voivat myös itse myydä omia tietojaan esimerkiksi kaupallisiin tarkoituksiin.</p> <p>Ihmiset keräävät kansalaispisteitä hyvistä teoista, kuten verenluovutuksesta, vanhuksen hoitamisesta, vapaaehtoistyöstä jne. Eniten pisteitä keränneet saavat etuja muihin nähden. Vähän pisteitä keränneitä puolestaan rangaistaan: lapset joutuvat huonompaan kouluun, nettiyhteydet hidastuvat jne.</p> <p>Syöpäyhdistyksen työyhteisö koostuu erityisalan asiantuntijoista sekä vapaaehtoistoimijoista. Kokemusasiantuntijat ovat tärkeä osa järjestön tiedontuotantoa, vaikuttamistoimintaa ja palvelujen kehittämistä.</p>

LSSY 2051	SKENAARIO 1: Kaikki jatkuu ennallaan	SKENAARIO 2: Ideaalitodellisuus – kaikki toiveet ja tavoitteet toteutuvat	SKENAARIO 3: Uhkaskenaario – kauhukuva omasta tulevaisuudesta	SKENAARIO 4: Villi kortti – jotain odottamatonta tapahtuu ja muuttaa asetelmat
Teknologinen näkökulma	Ihmisten arki on teknistynyt ja he hoitavat asioita, hakevat tietoa ja sosiaalisia suhteita älylaitteilla verkosta. Tämän johdosta myös yhdistyksellä tulee olla digitaalisia palvelualustoja. Sähköisen asiointin myötä tiedonhallinnan (tietosuoja, tietoturva) merkitys kasvaa entisestään. Yhdistyksen on tärkeää pystyä osoittamaan rahoittajatahoille toimintansa tuottavuus, vaikuttavuus ja taloudellisuus (kustannustehokkuus).	Yhdistyksellä on taloudelliset resurssit sekä osaamista hankkia, käyttää ja kehittää toimintaansa parhaiten soveltuvaa teknologiaa. Yhdistys hyödyntää teknologiaa palveluprosesseissa ja automatisoi rutiinitehtäviä digitalisaation ja robotisaation avulla, jotta aikaa jää enemmän ihmisten välisille kohtaamisille ja vuorovaikutukselle. Yhdistys kehittää innovaatioita – virtuaalisia alustoja, mobiilisovelluksia ja digitaalisia vuorovaikutustyökaluja – asiakkaiden arjessa selviytymisen ja osallisuuden tueksi. Yhdistys hyödyntää digitaalista tietopääomaa johtamisessa.	Yhdistyksellä ei ole taloudellisia resursseja hankkia nykyaikaista teknologiaa. Kyberrikolliset löytävät aukon yhdistyksen vanhentuneista tietoturvajärjestelmistä ja varastavat asiakasrekisteristä henkilötietoja sekä kaappaavat yhdistyksen serverit estäen tietojärjestelmien käytön. Kaapatuilla tiedoilla rikolliset kiristävät yhdistykseltä rahaa. Tapahtuma uhkaa yhdistyksen taloutta paitsi suoraan myös välillisesti, sillä yhdistyksen maine luotettavana toimijana on saanut pahan kolauksen.	Terveystilaa mittaavat sensorit integroidaan vaatteisiin tai jopa kehon sisälle. Ennakoivien algoritmien avulla sairauksia voidaan välttää ja ihmisiä ohjata terveellisempiin elämäntapoihin. Tekoälypohjaiset sovellukset analysoivat esimerkiksi luomesta otettuja kuvia. Tarvittaessa laite voi ottaa yhteyttä lääkäriin, joka voi tehdä diagnoosin etänä. Tekoälyalgoritmien avulla voidaan ennustaa syövän leviämistä ja suunnitella hoitoa. Tekoäly voi myös löytää syöpäkasvaimen magneettikuvasta.

LSSY 2051	SKENAARIO 1: Kaikki jatkuu ennallaan	SKENAARIO 2: Ideaalitodellisuus – kaikki toiveet ja tavoitteet toteutuvat	SKENAARIO 3: Uhkaskenaario – kauhukuva omasta tulevaisuudesta	SKENAARIO 4: Villi kortti – jotain odottamatonta tapahtuu ja muuttaa asetelmat
<p>Vastuullisuus näkökulma</p> <ul style="list-style-type: none"> - eettisyys - ekologisuus 	<p>Yhdistyksen toiminta tuottaa sosiaalista pääomaa ja taloudellista säästöä yhteiskunnalle.</p> <p>Yhdistyksen toimintaa ohjaavat sen juuret kansalaisjärjestönä sekä arvot: tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus, saavutettavuus, yhteisöllisyys ja luotettavuus. Ne ovat myös perustana yhdistyksen vastuulliselle toiminnalle, jonka tarkoituksena on ensisijaisesti syöpäpotilaiden ja heidän läheistensä auttaminen ja tukeminen, mutta myös syövän ennaltaehkäisy sekä tieteellisen tutkimuksen tukeminen.</p> <p>Vastuullisuus huomioidaan mm. alihankinnassa, kiinteistön ylläpidossa ja kaikissa hankinnoissa.</p>	<p>Asiakkaita osallistetaan päätöksentekoon ja toiminnan kehittämiseen.</p> <p>Yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus, palvelujen luottamuksellisuus ja jatkuvuus sekä taloudellinen kannattavuus ovat yhdistyksen toiminnassa ensiarvoisen tärkeitä.</p> <p>Toiminta on läpinäkyvää. Yhdistyksellä on taloudelliset resurssit suorittaa hankinnat vastuullisesti.</p> <p>Myös alihankkijat ja muut yhdistyksen yhteistyökumppanit sitoutuvat samoihin periaatteisiin.</p>	<p>Yhdistyksen alkuperäinen toiminta-ajatus ei enää toteudu toimittaessa kilpailutilanteessa, jossa laadun painoarvo mitätöityy hinnan kustannuksella.</p> <p>Yleinen asenne ja arvomaailma kovenevat eikä järjestötyötä enää arvosteta. Tämän seurauksena eriarvoisuus lisääntyy ja terveyserot kasvavat. Siten yhdistyksen rooli syöpäpotilaiden puolestapuhujana korostuu. Koetaanko yhdistys enää oikeana puolestapuhujana?</p> <p>Kun yhdistys toimii pitkälti vapaaehtois pohjalta, ei vastuullisuuskysymyksiäkään pystytä kontrolloimaan samaan tapaan kuin palkatun henkilökunnan kanssa. Esimerkiksi varojen väärinkäytön kynnyks voi madaltua varainhankintakampanjoissa.</p>	<p>Vastuullisuus vaikuttaa voimakkaasti kulutuskäyttäytymiseen. Eettisyys ja ekologisuus ovat tärkeimpiä hankintakriteereitä yksilöiden lisäksi myös yhteisöille ja tämä on muuttanut kulutuskäyttäytymistä.</p> <p>Toiminnan läpinäkyvyys on Syöpäyhdistykselle ehto.</p>
<p>Kulttuurinen näkökulma</p>	<p>Henkilökohtaisen hyvinvoinnin merkitys kasvaa. Ihmiset arvostavat yksilöllisyyttä myös palvelutarjonnassa.</p> <p>Monikulttuurisuus rikastuttaa.</p>	<p>Osallistava ja yhteisöllinen toiminta lisäävät sosiaalista vuorovaikutusta ja tarjoavat osallistujille kokemuksia nähdäksi, kuulla ja arvostetuksi tulemisesta.</p>	<p>Samoin kuin vastuullisuuskysymyksiä vapaaehtoisilla saattaa olla omia vahvoja mielipiteitä myös monikulttuurisuudesta, mistä aiheutuu riski ylilyönneille.</p>	<p>Vastuullisuus omasta ja muiden hyvinvoinnista näkyy myös kulttuurissa. Myös taide valjastetaan hyvinvoinnin lisäämiseen.</p>

LSSY 2051	SKENAARIO 1: Kaikki jatkuu ennallaan	SKENAARIO 2: Ideaalitodellisuus – kaikki toiveet ja tavoitteet toteutuvat	SKENAARIO 3: Uhkaskenaario – kauhukuva omasta tulevaisuudesta	SKENAARIO 4: Villi kortti – jotain odottamatonta tapahtuu ja muuttaa asetelmat
Mitä toimintaympäristössä tulisi pysyä ennallaan tai muuttua, jotta tämä skenaario toteutuisi?	<p>Hyvinvointivaltio säilyy ja järjestää kansalaisille sote- ja hyvinvointipalveluja yhteistyössä yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa.</p> <p>Sektorirajat ylittävä moniammatillinen palveluverkosto vahvistuu.</p> <p>Koko palveluketjun kattava vastuullisuus nousee yhä tärkeämmäksi kriteeriksi julkisissa hankinnoissa.</p>	<p>Kolmannen sektorin palveluntarjoajat nostetaan tasaveroiseksi kumppaniksi julkiselle sektorille.</p> <p>Julkinen rahoitus on jatkuvaa, mutta valvottua ja edellyttää yhdistyksen toiminnalta korkeaa laatua, tuottavuutta, vaikuttavuutta ja taloudellisuutta.</p>	<p>Väestön ikääntyminen, työttömyys ja työkyvyttömyys aiheuttavat sen, että hyvinvointivaltion kantokyky romahtaa. Verotulot eivät enää riitä kattamaan julkisten palvelujen tuottamisesta syntyviä kuluja.</p> <p>Rahoittajatahojen toiveesta palvelut tuotetaan kustannussyistä etänä, joten fyysisiä tiloja ei enää tarvita.</p> <p>Yleinen asenne järjestötyötä kohtaan kovenee.</p>	<p>Jatkuvan talouskasvun ajattelusta siirrytään yhteisöllisyyteen ja jakamistalouteen. Tavoitteena on yhteisön hyvinvointi ja ekologinen kestävyys.</p> <p>Asiakaskokemuksen merkitys yritysten menestykselle kasvaa entisestään. Käyttäjätiedot ja suosittelut toimivat ikään kuin valuuttana.</p> <p>Tiede ja teknologia haastavat perinteisen lääketieteen. Esimerkiksi syöpään sairastumista voidaan ennakoita siten, ettei rankkoja syöpähoitoja enää tarvita eikä sairastuminen uhkaa kenenkään henkeä.</p>

LSSY 2051	SKENAARIO 1: Kaikki jatkuu ennallaan	SKENAARIO 2: Ideaalitodellisuus – kaikki toiveet ja tavoitteet toteutuvat	SKENAARIO 3: Uhkaskenaario – kauhukuva omasta tulevaisuudesta	SKENAARIO 4: Villi kortti – jotain odottamatonta tapahtuu ja muuttaa asetelmat
<p>Minkälaisia valintoja ja ratkaisuja organisaation pitää tehdä, että tämä skenaario toteutuisi?</p>	<p>Yhdistyksellä on erityisasiantuntemusta – paikallista ruohonjuuritason osaamista ja hiljaista tietoa – jota se tekee näkyväksi ja tuo esille.</p> <p>Laajojen yhteistyöverkostojen kautta saavutettava moniammatillisuus vahvistaa yhdistyksen resurssseja, kun osaamista, tietoa ja hyviä käytäntöjä jaetaan eri toimijoiden kesken.</p> <p>Yhdistys tuottaa ja kehittää monipuolisia, asiakastarpeiden mukaan räätälöityjä palveluja kustannustehokkaasti ja kokemusasiantuntijoita osallistaen. Syöpäpotilaille nämä palvelut ovat maksuttomia.</p> <p>Matalan kynnyksen palveluja tuotetaan jalkautumalla sinne, missä asiakkaat ovat (digi-alus- tat, internet, some, fyysiset paikat).</p> <p>Kehittämistoiminnan tavoitteena on toimintojen vakiinnuttaminen ja saatavuuden parantaminen. Palvelusisältöjä kehitetään digi-aikaan soveltuviksi.</p> <p>Läntisen Syöpäkeskuksen kanssa tehtävän yhteistyön kautta tavoitetaan jokainen toiminta-alueella syöpään sairastunut.</p>	<p>Yhdistys tuottaa ruohonjuuritason tietoa päättäjille. Sillä on edustus erilaisissa alueellisissa hankkeissa ja työryhmissä.</p> <p>Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Yhdistys ennakoii asiakastarpeiden ja palvelujen kysynnän muutoksia.</p> <p>Kokemusasiantuntijat toimivat ammattilaisten rinnalla työparina.</p> <p>Yhdistys hyödyntää digitalisaatiota ja robotisaatiota, ja kehittää virtuaalisia alustoja, mobiilisolvelluksia ja digitaalisia vuorovai- kutustyökaluja.</p> <p>Asiakkaat otetaan mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon ja toiminnan kehittämiseen.</p>	<p>Yhdistys ei toimi riittävällä tasolla syöpäpotilaiden puolesta-puhujana, tiedon välittäjänä ja ymmärryksen lisääjänä palvelutarpeiden taustalla vaikuttavista sosiaalisista ilmiöistä. Näin toimimalla yhdistys ei enää anna myönteistä mielikuvaa järjestötoiminnasta.</p> <p>Yhdistys ei osaa hyödyntää vaikeaa tilannettaan nostamalla ongelmia esiin median kautta.</p> <p>Yhdistys ei ole onnistunut säilyttämään arvopohjansa eikä reagoi nopeasti kiristyneeseen kilpailutilanteeseen kehittämällä matalan kynnyksen palveluja lähelle ihmisten arkea.</p> <p>Yhdistys ei mieti fyysisille tiloille riittävästi vaihtoehtoisia tapoja toteuttaa palveluja.</p>	<p>Yhdistys tuottaa palveluja asiakkaiden kanssa yhdessä ja toimii verkostoissa vuorovaikutuksessa erilaisten sidosryhmien kanssa. Esimerkiksi tutkimuksen rahoittajana yhdistys toimii linkkinä tutkijan ja potilaan välillä.</p> <p>Yhdistyksen toiminta perustuu kykyyn luoda verkostoja ja vuorovaikutusta käyttäjien kesken.</p> <p>Yhdistys kehittää kiinteistöstrategiaansa ennakkoluulottomasti ja vastuullisuus korostuu entisestään kiinteistöjen ylläpidossa. Kiinteistöt tarjoavat elämyksellisiä kokemuksia ja kohtaamispaikkoja virtuaalipalveluihin totuneille asiakkaille.</p> <p>Yhdistys mahdollistaa kansalaispisteiden keräämisen tarjoamalla monipuolisia, mielenkiintoisia ja merkityksellisiä vapaaehtoistehtäviä.</p>

LSSY 2051	SKENAARIO 1: Kaikki jatkuu ennallaan	SKENAARIO 2: Ideaalitodellisuus – kaikki toiveet ja tavoitteet toteutuvat	SKENAARIO 3: Uhkaskenaario – kauhukuva omasta tulevaisuudesta	SKENAARIO 4: Villi kortti – jotain odottamatonta tapahtuu ja muuttaa asetelmat
<p>Mitä tekoja ja toimenpiteitä yhdistykseltä vaaditaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - lyhyellä aikavälillä (1-2 vuotta) - pitkällä aikavälillä (yli 5 vuotta) 	<p>Lyhyellä aikavälillä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - jäsenistön aktivoiminen ja osallistaminen palvelujen kehittämiseen <ul style="list-style-type: none"> o vapaaehtoispalvelut o vertaispalvelut o psykososiaaliset palvelut o sosioekonomiset palvelut o terveydenedistämisen palvelut o uudet asiakastarpeiden mukaiset palvelut - tietojen kerääminen asiakaskokemuksista vaikuttamistoinnin perustaksi - yritys yhteistyön kehittäminen (partnerpool) - oman osaamisen markkinoinnin kehittäminen <p>Pitkällä aikavälillä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteistyössä valtakunnallisen kattojärjestön kanssa <ul style="list-style-type: none"> o monikulttuurisuusstrategia o jäsenyyden brändäys 	<p>Lyhyellä aikavälillä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteisöllisen osaamisen kehittäminen ja näkyväksi tekeminen (tuotteistaminen) - innovointiin kannustaminen - yhteistyöyhteydet mukaan vapaaehtoistoimintaan - varainhankintastrategia ja –suunnitelma - mittarit: tuottavuus, taloudellisuus, vaikuttavuus - asiakasraadin perustaminen <p>Pitkällä aikavälillä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vaikuttamisviestinnän kehittäminen - yhdistyksen imagon ja identiteetin vahvistaminen - mobiilisovellukset (vertaistuki, vapaaehtoistoiminta, jäsenpalvelut) 	<p>Lyhyellä aikavälillä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rahoituspohjan laajentaminen - innovatiivisuuden lisääminen (uusien palvelumuotojen kehittäminen) - kilpailuosaamisen lisääminen - palvelujen tuotteistaminen - verkostojen synergiaetujen hyödyntäminen ja resurssien yhdistäminen - markkinoinnin tehostaminen - liiketoimintaosaamisen kasvattaminen - teknologian ja siihen liittyvän osaamisen päivittäminen <p>Pitkällä aikavälillä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kokonaisvaltainen kiinteistöjen hallintastrategia 	<p>Lyhyellä aikavälillä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voimakkaampi panostus tutkimuksen rahoittamiseen <p>Pitkällä aikavälillä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verkostostrategia - virtuaalisten alustojen hyödyntäminen yhdistyksen palveluissa - ennakkoluuloton kiinteistöjen kehittäminen - vapaaehtoistoiminnan kehittäminen soveltumaan kansalaispisteiden keräämiseen

JÄSENKYSELY SYKSY 2021

Kysymykset (1 = eri mieltä, 10 = samaa mieltä)

1. Lounais-Suomen Syöpäyhdistys tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuksia tehdä hyvää ja osallistua toimintaan. (1-10)
 - 1.a Minkälaiset osallistumismahdollisuudet saisivat minut liittymään yhdistyksen jäseneksi?
2. Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksestä on helppo löytää henkilö, johon ottaa yhteyttä. (1-10)
 - 2.a Mitä kanavaa käyttäisin ja keneen ottaisin mieluiten yhteyttä halutessani lisätietoja yhdistyksen palveluista?
3. Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen jäsenenä minulla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan asioihin. (1-10)
 - 3.a Millaisia vaikuttamismahdollisuuksia yhdistyksen jäsenille tulisi lisätä?
4. Lounais-Suomen Syöpäyhdistys tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuksia tavata toisiaan. (1-10)
 - 4.a Millaisiin tilaisuuksiin itse olisin halukas osallistumaan? Digitaalisesti vai kasvokkain?
5. Toimitilat ja niiden sijainti tuovat Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen toiminnalle pysyvyyttä. (1-10)
 - 5.a Millaiseen toimintaan yhdistyksen toimitiloja tulisi hyödyntää?
6. Lounais-Suomen Syöpäyhdistys tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuksia hyödyntää omaa osaamistaan. (1-10)
 - 6.a Millaista osaamista minulla on, jota yhdistys voisi toiminnassaan hyödyntää? Millaisiin "sankaritekoihin" olisin itse valmis syöpäpotilaiden hyväksi?
6. Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen jäsenenä saan selaista tietoa, jota en muualta saisi, liittyen syövän ehkäisyyn ja varhaistoteamiseen tai syöpäpotilaille tarjottaviin palveluihin. (1-10)
 - 7.a Mitä viestintäkanavaa käyttäisin mieluiten edellä mainitun luotettavan ja ajankohtaisen tiedon hankintaan?
7. Lounais-Suomen Syöpäyhdistys tarjoaa jäsenilleen merkittäviä etuja. (1-10)
 - 8.a Millaiset edut houkuttelisivat minua liittymään yhdistyksen jäseneksi?
8. Palautteeni yhdistyksen nykyisestä toiminnasta

TAUSTATIEDOT:

Olen aktiivijäsen / kannatusjäsen / en ole jäsen

Olen itse tai läheiseni on sairastunut tai sairastanut syöpää: kyllä / ei

Olen alle 25-vuotias / 25–40-vuotias / 41–65-vuotias / yli 65-vuotias

Kotipaikka

LOUNAIS-SUOMEN SYÖPÄYHDISTYS

TULE MUKAAN KEHITTÄMÄÄN JÄSENPAVELUJA

Jäsenistö tukee yhdistyksen toimintaa paitsi taloudellisesti maksamalla jäsenmaksua, myös osallistumalla vapaaehtoistoimintaan Suomen sosiaali- ja terveys ry:n julkaiseman Järjestöbarometrin mukaan lähes joka toinen yhdistys ilmoittaa jäsenmääränsä vähentyneen. Viimeiset kymmenen vuotta jatkunut trendi voi muodostua järjestöille kohtalokkaaksi, elleivät ne pysty vastaamaan ihmisten muuttuneisiin tarpeisiin.

Vastaa kyselyyn

<https://link.webropol.com/s/lssyjasenpalvelut>

Kirjoita Tulevaisuuden Sanomiin

<https://link.webropol.com/s/lssytulevaisuudensanommat>

Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen hallintopäällikkö Henje Hyppänen-Joutsa suorittaa ylemmän ammattikorkeakoulun tradenomitutkintoa. Hän on valinnut opinnäytetyönsä aiheeksi yhdistyksen jäsenpalvelujen kehittämisen.

Jäsenmaksut muodostavat Lounais-Suomen Syöpäyhdistykselle merkittävän tulonlähteen, joka on euromäärältään suurempi kuin toiminta-avustukset. Jäsenmaksuilla yhdistys kattaa yleishyödyllistä toimintaansa, kuten syöpäpotilaille maksettavaa taloudellista tukea sekä tuki- ja neuvontapalveluja, joita tarjoavat ammattilaisten rinnalla myös koulutetut vapaaehtoistoimijat.

Vastaa kyselyyn verkossa

Tule kehittämään Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen jäsenpalveluja vastaamalla kyselyymme osoitteessa

<https://link.webropol.com/s/lssyjasenpalvelut>

Samalla sinulla on mahdollisuus antaa yhdistykselle palautetta sen nykyisestä toiminnasta. Vastauksia tullaan hyödyntämään edellä mainitussa opinnäytetyössä.

Kirjoita uutisia Tulevaisuuden Sanomiin

Halutessasi voit myös osallistua kirjoittamalla uutisia Tulevaisuuden Sanomiin, jossa uutisoidaan yhdistyksen tapahtumista ja toiminnasta vuonna 2051 yhdistyksen täyttäessä sata vuotta. Miltä maailma näyttää ja millainen rooli yhdistyksellä on 30 vuoden kuluttua? Tekstejä hyödynnetään edellä mainitussa opinnäytetyössä, ja niitä voidaan myös julkaista yhdistyksen Facebook-sivulla. Uutisia Tulevaisuuden Sanomiin voi lähettää osoitteessa

<https://link.webropol.com/s/lssytulevaisuudensanommat>

Yllämainitut linkit on julkaistu myös yhdistyksen some-kanavilla ja verkkosivuilla. Vastaa kyselyyn tai kirjoita uutinen Tulevaisuuden Sanomiin viimeistään **20.10.2021**. Vastaukset käsitellään anonyymisti. Osallistuminen on vapaaehtoista ja katsotaan suostumukseksi tietojen tutkimuskäyttöön.

Lounais-Suomen Syöpäyhdistyksen uudet palvelupolut

Taulukko 3. Uusien jäsenten tervetuloilaisuus, asiakaspolku ennen palvelua.

AIKA		ENNEN PALVELUA		
			0-12 kk	2 kk
MITÄ/MITEN?		Verkkosivut, some-markkinointi, mainokset Meri- Karinassa ym.	Sähköposti, sähköinen uutiskirje, ilmoitus OmaLOKI- lehdessä	Osallistujaluettelo
ASIAKASPOLKU		Liittyy jäseneksi	Saa kutsun	Ilmoittautuu
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Jokainen yhdistyksen työntekijä on valmis ker- tomaan jäseneduista ja markkinoimaan yhdistyk- sen jäsenyyttä.	Jäsenpalveluvastaava lä- hettää henkilökohtaisen kutsun sähköpostivies- tinä.	Jäsenpalveluvastaava vastaanottaa ilmoittautu- miset
	TEKNOLOGIA		Jaicommin ryhmäpostitus	Webropol
TAUSTALLA	HLÖKUNTA	Viestintäsuunnittelija laa- tii markkinointimateriaalin yhteistyössä jäsenpalve- luvastaavan kanssa.	Viestintäsuunnittelija jul- kaisee kutsun uutiskir- jeessä ja Oma LOKI-leh- dessä.	Järjestöpalvelut varaavat tarvittavan määrän <ul style="list-style-type: none"> • kahvitarjoiluja • esitekasveja • arpavoittoja
	TEKNOLOGIA	Adobe	Sähköinen uutiskirje	
TUKIPROSESSIT		Jäsenpalveluvastaava päivittää rekisteritiedot	Järjestöpalvelut suunnit- telee ohjelman ja varaa esiintyjät. Tilapalvelut varaa tilat, laitteet jne.	Tilapalvelut valmistelee tilan, laitteet jne.

Taulukko 4. Uusien jäsenten tervetuloilaisuus, asiakaspolku palvelun aikana.

AIKA		PALVELUN AIKANA		
		2 h		15 min
MITÄ/MITEN?		Tilaisuudet Meri-Karinassa ja toimialueella huhti-/ toukokuussa: <ul style="list-style-type: none"> - palvelujen ja tilojen esittely - vapaaehtoinen vertaistukihlö - asiantuntijaluento/ julkkisesiintyjä - hyvinvointipalvelut - jäsenetuliike sponso-roimassa - kahvitarjoilu - arvonta - esitekassi 	Aikaa kysymyksille, myös henkilökohtaisesti	Kysely, sähköinen/ paperi
ASIAKASPOLKU		Osallistuu	Esittää kysymyksiä	Esittää toiveita
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Järjestöpalvelut organisoii tapahtuman. Asiakaspalveluvastaava esittelee Meri-Karinan tilat ja palvelut.	Vastuuhenkilöt vastaavat kysymyksiin.	Jäsenpalveluvastaava lähettää osallistujille sähköpostitse linkin kyselyyn.
	TEKNOLOGIA	av-laitteet		Webropol/ Forms
TAUSTALLA	HLÖKUNTA	Tarvittava määrä henkilö-kuntaa esittelemässä palveluja	Järjestöpalvelut organisoivat arvonnat ja jakavat esitekasseja.	Valittu työryhmä laatii kyselyn kuunneltuaan tilaisuuden osallistujia
	TEKNOLOGIA			
TUKIPROSESSIT		<ul style="list-style-type: none"> - tilapalvelut - ulkoistetut ruokapalvelut - yhteistyökumppanit 	<ul style="list-style-type: none"> - rauhallinen tila henkilökohtaisten kysymysten esittämistä varten 	<ul style="list-style-type: none"> - kehittämisfoorumi

Taulukko 5. Uusien jäsenten tervetuloilaisuus, asiakaspolku palvelun jälkeen.

AIKA		PALVELUN JÄLKEEN		
		0-3 kk	0-3 kk	6 kk-1 v
MITÄ/MITEN		Monipuolinen palvelutarjonta	Mahdollisuudet tavata muita jäseniä	Some-strategiassa huomioidaan somevaikuttajat
ASIAKASPOLKU		Osallistuu toimintaan	Verkostoituu muiden jäsenten kanssa	Ryhtyy some-lähettilääksi
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Jokainen työntekijä on valmis kohtaamaan asiakkaan ja hänen tarpeensa, olemaan läsnä ja kuuntelemaan, millaista palvelua asiakas haluaa sekä ottamaan selvää, miten asiakasta voidaan parhaiten auttaa. Asiakkaan toiveet ja tarpeet toteutetaan, mikäli palvelu on toimintajärjestelmän mukainen.	Henkilökunta luo tilat ja puitteet verkostoitumiselle.	Viestintäsuunnittelija ohjeistaa tehtävään.
	TEKNOLOGIA	IMS		
TAUSTALLA	HLÖKUNTA	Johtoryhmä huolehtii riittävistä resursoinnista	Tilapalvelut varaa tarvittavat tilat	Viestintäsuunnittelija ja johto laativat some-strategian osana viestintästrategiaa
	TEKNOLOGIA	Tikon HRSuunti	Meri-Karinan tilakalenteri	
TUKIPROSESSIT		Toiminta- ja henkilöstösuunnitelmat, budjetit, toimintaympäristöanalyysit		

Taulukko 6. Kehittämisfoorumi, jäsenen asiakaspolku ennen palvelua.

AIKA (toimikausi 1-2 v)		ENNEN PALVELUA		
		elokuu	syyskuu	lokakuu
MITÄ/MITEN?		edustavat <ul style="list-style-type: none"> • eri ikäryhmiä • paikallisosastoja • potilaskerhoja • vapaaehtoisia 	n. 20 jäsentä, joista yksi jäsen ja pj ovat yhdistyksen työntekijöitä	
ASIAKASPOLKU		Ovat jäseniä	Saavat kutsun	Tutustuvat etukäteen kyselytuloksiin
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Puheenjohtaja ja työntekijäjäs en ottavat vastaan ilmoittautumiset	Puheenjohtaja ja työntekijäjäs en lähettävät kutsut	Puheenjohtaja esittelee kyselytulokset foorumille
	TEKNOLOGIA	webropol sähköposti puhelin	sähköposti kirje	pp-esitys
TAUSTALLA	HLÖKUNTA	Viestintäsuunnittelija tiedottaa kehittämisfoorumin toiminnan alkamisesta eri viestintäkanavissa	Johtoryhmä valitsee kehittämiskoorumiin jäsenet	Puheenjohtaja ja työntekijäjäs en kokoavat aineiston
	TEKNOLOGIA	yhdistyksen somekanavat Tyks-näyttö		webropol
TUKIPROSESSIT		jäsenrekisteri	tilapalvelut varaa tarvittavat tilat ja laitteet	kysely uusien jäsenten tilaisuudessa

Taulukko 7. Kehittämisfoorumi, jäsenen asiakaspolku palvelun aikana.

AIKA (1-2 v)		PALVELUN AIKANA				
		lokakuu		helmikuu	maalis-elokuu/(joulukuu)	
MITÄ/MITEN		laaditaan toimikaudelle toimintasuunnitelma		esitteet ja materiaalit englannin tai omalla kielellä	konsertti, jonka pääsymaksuna on jäsenmaksu, avaa teemavuoden	teema otetaan huomioon kaikessa yhdistyksen toiminnassa, luentosarja ja pienryhmiä järjestetään toimialueella
ASIAKASPOLKU		Valitsevat teeman ja asettavat tavoitteet	Laativat viestintäsuunnitelman	Ottavat huomioon eri kieli- ja kulttuuritaustat	Osallistuvat tapahtumajärjestelyihin	Kokoontuvat 4-6 kertaa vuodessa
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Puheenjohtaja laatii kokoukselle asialistan ja työntekijäjäsen kirjoittaa muistion	Viestintäsuunnittelija ohjaa suunnitelman laatimista, some-kanavat ja media valjastetaan tuomaan teemalle näkyvyyttä	Joku foorumin jäsenistä konsultoi maahanmuuttajayhteisöjä	Foorumin jäsenet hyödyntävät omia verkostojaan hankkiakseen tapahtumalle sponsoreita ja yhteistyökumppaneita	Puheenjohtaja ja työntekijäjäsen suunnittelevat kokoontumiset ja mahdolliset välitehtävät
	TEKNOLOGIA	kokoustekniikka	viestintäkanavat			kokoustekniikka
TAUSTALLA	HLÖKUNTA	Jory on laatinut yhdistyksen virallisen toimintasuunnitelman, johon teemaa ja tavoitteita peilataan.	Viestintäsuunnittelija on laatinut yhdistykselle johdon hyväksymän viestintäsuunnitelman	Viestintäsuunnittelija laatii suomenkieliset esitteet ja materiaalit	Järjestöpalvelut organisoivat ja vastaa tapahtumajärjestelyistä	Jory hyväksyy toimintasuunnitelman, varmistaa ja organisoivan toimeenpanon
	TEKNOLOGIA			•Adobe •eri viestintäkanavat		
TUKIPROSESSIT		tilapalvelut tarjoaa tarvittavat tilat ja laitteet	viestintästrategia		• varainhankinta • jäsenpalvelut	tilapalvelut tarjoaa tarvittavat tilat ja laitteet

Taulukko 8. Kehittämisfoorumi, jäsenen asiakaspolku palvelun jälkeen.

AIKA (toimikausi 1-2 v)		PALVELUN JÄLKEEN	
		elokuu	joulukuu
MITÄ/MITEN?		jatkuvuuden takaa- miseksi osa jäse- nistä (10 % eli 2 hlöä) jatkaa seura- valle kaudelle	saavutettiin tavoit- teet?
ASIAKASPOLKU		Ilmaisevat haluk- kuutensa jatkosta	Osallistuvat seuranta-arviointiin
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Puheenjohtaja tieduste- lee jäsenten halukkuu- desta jatkaa foorumissa	Puheenjohtaja kutsuu foorumin seuranta- arviointiin
	TEKNOLOGIA	webropol-kysely	sähköposti kirje
TAUSTALLA	HLÖKUNTA		Puheenjohtaja ja työnt- ekijäjäsen keräävät aineis- ton ja laativat esityksen
	TEKNOLOGIA		pp-esitys
TUKIPROSESSIT		Arvotaan, jos tulee enem- män halukkaita	tilapalvelut tarjoaa tarvit- tavat tilat ja laitteet

Taulukko 9. Ystävätoiminta, vapaaehtoisen asiakaspolku ennen palvelua.

AIKA		ENNEN PALVELUA			
		joulu-tammikuussa	14.2. Ystävänpäivänä	1 kk	
MITÄ/MITEN		tiedotus mm. - jäsenilloissa - sairaalan/ saattohoito-kodin ilmoitustaululla - somessa video, jossa ystävää kaipaavat kertovat tarinaansa	osallistuminen ei velvoita mihinkään	alkuhaastattelu suoritetaan viimeistään kuukauden kuluessa yhteydenotosta	vaitiolosittomus allekirjoitetaan alkuhaastattelun yhteydessä
ASIAKASPOLKU		Kiinnostuu ystävätoiminnasta	Osallistuu tutustumistilaisuuteen	Ottaa yhteyttä yhteyshenkilöön	Allekirjoittaa vaitiolosittomuksen
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Viestintäsuunnittelija tiedottaa ystävätoiminnasta yhdistyksen viestintäkanavilla	Vapaaehtoiskoordinaattori vastaa tilaisuuden järjestelyistä ja kertoo toimintaperiaatteista	Vapaaehtoiskoordinaattori suorittaa alkuhaastattelun	Vapaaehtoiskoordinaattori arkistoi vaitiolosittomukset
	TEKNOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> verkkosivut julkaisut ilmoitustaulut ja sähköiset näytöt some-kanavat 	kokoustekniikka	<ul style="list-style-type: none"> ystäväksi voi ilmoittautua myös verkkolomakkeella alkuhaastattelulomake 	vapaaehtoisrekisteri
TAUSTALLA	HLÖKUNTA	Vapaaehtoiskoordinaattori antaa taustatiedot viestintää varten	Ystävänä aiemmin toiminut vapaaehtoinen kertoo omasta kokemuksestaan		
	TEKNOLOGIA				
TUKIPROSESSIT			tilapalvelut tarjoaa tarvittavat tilat ja laitteet	vapaaehtoistoiminta (rekisteri ja toimintaohjeet)	

Taulukko 10. Ystävöiminta, vapaaehtoisen asiakaspolku palvelun aikana.

AIKA		PALVELUN AIKANA		
		0-2 kk		3-4 krt/v
MITÄ/MITEN			Seurana - kaupassa - ulkoilemassa - lääkärissä - asioilla Ei ole hoiva- eikä hoito- työtä eikä kodin tai lasten hoitoa	
ASIAKASPOLKU		Vastaa ystävä- kutsuun	Toimii ystävänä	Vaihtaa kokemuksia muiden kanssa
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Vapaaehtoiskoordinaattori ottaa puhelimitse yhteyttä sekä ystävään että ystävää kaipaavaan	Vapaaehtoiskoordinaattori välittää ystäväksi syöpöpotilaalle tai läheiselle tai omaishoitajalle tai läheiselle	Vapaaehtoiskoordinaattori organisoii tapaamiset ja kutsuu mukaan tarvittaessa ammattilaisen, koska ystävänä toimiminen voi olla henkisesti raskasta
	TEKNOLOGIA	vapaaehtoisrekisteri		
TAUSTALLA	HLÖKUNTA			Vapaaehtoiskoordinaattorin käytettävissä yhdistyksen asiantuntijaverkosto
	TEKNOLOGIA	myös ystävää kaipaavat voivat ilmoittautua verkkolomakkeella tai puhelimitse		
TUKIPROSESSIT			vapaaehtoistoiminta	tilapalvelut tarjoaa tarvittavat tilat ja laitteet

Taulukko 11. Ystävöiminta, vapaaehtoisen asiakaspolku palvelun jälkeen.

AIKA (1-2 v)		PALVELUN JÄLKEEN	
			1 kk
MITÄ/MITEN		Halutessaan lopettaa ystävänä toimimisen	Loppuhaastattelu suoritetaan viimeistään kuukauden kuluttua yhteydenotosta
ASIAKASPOLKU		Eroaa ystävöiminnasta	Antaa palautetta yhdistykselle
ASIAKASKONTAKTI	HLÖKUNTA	Vapaaehtoiskoordinaattori ottaa vastaan eroilmoitukset	Vapaaehtoiskoordinaattori järjestää loppuhaastattelun
	TEKNOLOGIA	vapaaehtoisrekisteri	loppuhaastattelulomake
TAUSTALLA	HLÖKUNTA		Vapaaehtoiskoordinaattori lähettää palautekyselyn myös ystävää kaviannelle, kun toiminnan aloituksesta on kulunut kuukausi
	TEKNOLOGIA		webropol
TUKIPROSESSIT		vapaaehtoistoiminta	vapaaehtoistoiminta