

Ada Aalto

HELSINKI PRIDE -YHTEISÖ RY:N JÄSENPALVELUIDEN PALVELU- POLUN KEHITYS

Opinnäytetyö

Muotoilija

Biotuotemuotoilu

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija
Tekijä/Tekijät	Ada Aalto
Työn nimi	Helsinki Pride -yhteisö ry:n jäsenpalveluiden palvelupolun kehitys
Toimeksiantaja	Helsinki Pride -yhteisö ry
Vuosi	2023
Sivut	49 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja(t)	Sanna Haapanen (Xamk), Laura Laine (Helsinki Pride)

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen etua ajavan Helsinki Pride -yhteisö ry:n jäsenpalveluiden palvelupolkua sekä jäsen-ten tyytyväisyyttä ja toiveita palveluja kohtaan. Tutkimuksessa keskityttiin selvittämään taustasyitä sille, miksi Helsinki Pride -yhteisön jäseneksi liitytään sekä millaisia toiveita jo olemassa olevilla jäsenillä on jäsenyyteen liittyen. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää jäsenpalveluja entistäkin asiakaslähtöisemmiksi, lisätä jäsenmäärää ja tätä kautta lisätä tukea seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen etua ajavalle tutkimuksen toimeksiantajalle, eli Helsinki Pride -yhteisölle.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kyselytutkimusta sekä puolistrukturoitua haastattelua. Opinnäytetyössä analysoitiin vuoden 2021 jäsenkyselyn tuloksia, tuotettiin uusi jäsenkysely sekä toteutettiin jäsenien yksilöhaastatteluja. Kyselyiden ja haastattelujen tuloksia analysoitiin ja niiden perusteella tuotettiin kehitysehdotuksia yhteisön palvelupolkua varten.

Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella voidaan todeta Helsinki Pride -yhteisö ry:n jäsenien olevan yleisesti ottaen tyytyväisiä nykyisiin jäsenpalveluihin. Suurimalla osalla jäseneksi liittymisen motivaationa oli yhteisön toiminnan tukeminen jäsenmaksun avulla. Kuukausilahjoittamisen mahdollisuudesta oltiin hyvin tietoisia, mutta suurin osa jäsenistä ei ollut kiinnostunut siitä. Vuosijäsenyys koettiin mielekkäimpänä tapana tukea toimintaa. Jäseneksi liityttiin oma-aloitteisesti yhteisön kotisivujen, tapahtumien tai sosiaalisen median kautta. Säännöllistä uutiskirjettä ja erilaisia tapahtumia toivottiin lisää. Yhteisön toiminnan läpinäkyvyyden ja saavutettavuuden kehittämistä toivottiin. Fyysinen kohtaamispaikka mainittiin toiveena myös. Moni jäsen vastasi myös kokevansa epätietoisuutta omista mahdollisuuksista osallistua jäsen-toimintaan, kuten kokouksiin.

Tutkimuksen johtopäätöksinä todettiin jäsenien olevan jäsenpalveluihin tyytyväisiä, mutta joitakin muutoksia palvelupolkuun voisi tehdä sen kehittämiseksi entistä asiakaslähtöisemmäksi. Toiminnan läpinäkyvyyttä voisi kehittää säännöllisen viestinnän avulla. Fyysistä kohtaamispaikkaa ja erilaisia tapahtumia toivottiin läpi vuoden, joiden ansiosta myös Helsinki Pride -yhteisö voisi saada entistä enemmän näkyvyyttä ja sitä kautta uusia jäseniä. Jäseneksi liittymisen yhteyteen voisi myös sisällyttää tietopaketin toimintaan osallistumisesta.

Asiasanat: palvelupolku, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt, jäsenpalvelu

Degree title	Bachelor of Culture and Arts
Author (authors)	Ada Aalto
Thesis title	Development of customer journey map of Helsinki Pride Community's member services
Commissioned by	Helsinki Pride Community
Time	2023
Pages	49 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Sanna Haapanen (XAMK), Laura Laine (Helsinki Pride)

ABSTRACT

The objective of the thesis was to study and develop the customer journey map of Helsinki Pride Community's member service. The study focused on exploring the reasons why individuals join the Helsinki Pride Community and the expectations and desires of existing members regarding their membership. The aim of the thesis was to develop member services to be more customer-centric, increase the volume of new members and consequently enhance the support for the advocacy of sexual and gender minorities by the commissioner Helsinki Pride Community.

Surveys and semi-structured interviews were used as research methods. This thesis includes the analysis of the results of the 2021 member survey, executing a new member survey, and individual interviews with existing members. The results of the surveys and interviews were analyzed, and based on them, suggestions for the development of the community's customer journey map were produced.

Based on the research results of this thesis, it can be concluded that for most members, the motivation for joining the community was to support its activities through membership fees. While awareness of the possibility of monthly donations was high, most members were not interested in it. Annual membership was considered the most meaningful way to support the community's activities. Joining as a member was done proactively through the community's website, events, or social media. More regular newsletters and various events were desired, along with the development of transparency and accessibility in the community's activities. A physical meeting place was also requested. Many members also expressed a sense of uncertainty about their opportunities to participate in member activities, such as meetings.

The conclusions of the study noted that the members are generally satisfied with member services, but some changes to the customer journey map could be made to develop it to be even more customer-centric. Improved transparency could be achieved through regular communication. The addition of a physical meeting place and various events throughout the year were desired, which could also increase the visibility of Helsinki Pride Community and attract new members. The process of joining the community as a new member could also include an information package about participating in the activities.

Keywords: customer journey map, sexual and gender minorities, member engagement

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO

1	JOHDANTO	8
2	TIETOA HELSINKI PRIDE- YHTEISÖ RY: STÄ.....	9
3	TUTKIMUSASETELMA- JA MENETELMÄT	10
3.1	Käsitekartta.....	10
3.2	Viitekehys	12
3.3	Tutkimuskysymykset.....	14
3.4	Tutkimusmenetelmät ja niiden valinta.....	15
3.5	Aiemmat opinnäytetyöt	17
3.6	Aikataulu	17
4	VUODEN 2021 JÄSENKYSELY	18
4.1	Vuoden 2021 jäsenkyselyn tulokset.....	19
5	VUODEN 2023 KYSELYTUTKIMUS	24
5.1	2023 kyselyn tulokset	25
5.2	Kyselyn analyysi	34
6	HAASTATTELUT.....	35
6.1	Haastattelun kysymykset	35
6.2	Haastattelujen analysointi.....	36
6.3	Merkityksellisyydestä jäsenyyden taustalla.....	37
6.4	Jäseneksi liittymisen helppous.....	37
6.5	Jäsenyyden odotukset.....	37
6.6	Jäsenyyden kautta vaikuttaminen.....	38
6.7	Jäsenyyden suosittelu	38
6.8	Toiveet jäsenpalveluja kohtaan.....	38
7	PALVELUPOLKU	39
7.1	Jäsenyyden palvelupolku.....	39

8	TUTKIMUKSEN TULOKSET	41
8.1	Jäsenyyden palvelupolun kehitysideat.....	41
9	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	43
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	44
11	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	47

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Vuoden 2021 jäsenkyselyn kysymykset

KÄSITELUETTELO

Asiakaskokemus - customer experience

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaiden subjektiivista reaktiota minkä tahansa suoran tai epäsuoran vuorovaikutuksen seurauksena yrityksen kanssa. Suora vuorovaikutus tapahtuu yleensä oston, käytön tai palvelun yhteydessä ja se käynnistyy yleensä asiakkaan toimesta. Epäsuora vuorovaikutus liittyy yleensä ennalta suunnittelemattomiin kohtaamisiin yrityksen tuotteiden, palveluiden tai brändien kanssa ja ilmenee esimerkiksi suullisina suosituksina tai arvosteluina, mainoksina, uutisoinnissa. (Meyer, Schwager 2007.)

Hlbtqi+ - lgbtqi+

Hlbtqi+ -kirjainlyhenteellä viitataan ryhmään, joka koostuu lesboista, homoista, biseksuaaleista, transihmisistä, intersukupuolisista ja queer-henkilöistä. Lyhenteestä on erilaisia muunnelmia riippuen siitä, mistä ryhmistä puhutaan. Esimerkiksi lyhenteen loppuun voidaan lisätä a-kirjain aseksuaalisuuden tai sukupuolettomuuden (agender) kuvaamiseksi. Plus-merkillä huomioidaan tätä laajempi kirjo. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022 a.)

Seksuaalivähemmistöt - sexual minorities

Seksuaalivähemmistöihin kuuluvat henkilöt, jotka määrittelevät itsensä seksuaalisesti lesboiksi, homoiksi, biseksuaaleiksi, panseksuaaleiksi tai aseksuaaleiksi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022 b).

Palvelupolku - customer journey map

Palvelupolulla tarkoitetaan palvelukokonaisuuden kuvaamista vaiheittain. Palvelun pilkkominen eri vaiheisiin tekee palvelusta ja asiakkaan kokemuksesta helpommin analysoitavan ja näin ollen myös helpommin kehitettävän. (Tuulaniemi 2011, 78–80.)

Sukupuolivähemmistöt - gender minorities

Sukupuolivähemmistöihin kuuluvat yksilöt, kuten transsukupuoliset, muunsukupuoliset, sukupuolettomat henkilöt ja intersukupuoliset yksilöt (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022 b).

Translaki - transgender legislation

Lakimuutos, joka erottaa sukupuolen oikeudellisen vahvistamisen lääketieteellisistä tutkimuksista ja hoidoista, astui voimaan 3.4.2023. Uuden lain myötä korostetaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, yksilön henkilökohtaista koskemattomuutta, syrjimättömyyttä ja oikeutta yksityiselämään. Sukupuolen oikeudellisen vahvistamisen edellytyksenä eivät enää ole lääketieteellinen selvitys, diagnoosi tai lisääntymiskyvyttömyys. (Valtioneuvosto 2023.)

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, mikä saa henkilön liittymään Helsinki Pride -yhteisön jäseneksi ja mitä hän toivoo jäsenyydeltään. Tavoitteena on tutkia, mikä tekee jäseneksi liittymisen houkuttelevaksi ja millaisia jäsenpalveluita jäsenet kaipaavat, sekä näin ollen kasvattaa Helsinki Pride -yhteisön jäsenten määrää. Opinnäytteen toimeksiantajana toimii Helsinki Pride -yhteisö ry.

Aihe on ajankohtainen ja yleisesti kiinnostava, sillä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjä koskevia oikeuksia on nostettu esiin niin Suomen hallituksessa kuin mediassakin kuluvana vuonna runsaasti. Esimerkiksi translaki uudistui: lain merkittävimmät muutokset liittyvät sukupuolenkorjausprosessiin sekä lisääntymiskyvyttömyyden vaatimuksen muutokseen. Tulevaisuudessa juridinen ja lääketieteellinen sukupuoli käsitellään erillisinä asioina. Uuden sukupuolen vahvistaminen edellyttää pelkästään kirjallista hakemusta, kun aiemmin sukupuolen muuttamiseksi tarvittiin psykiatrinen arvio ja pitkäkestoinen lääketieteellinen prosessi. (Toivonen 2023.)

Toinen esimerkki on teemaltaan synkempi, sillä eri paikkakunnilla seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen oikeuksia ajavat Pride -viikot ovat kohdanneet myös väkivaltaa. Esimerkiksi Maskun kunnassa poltettiin sateenkaarilippuja ja kuvattiin tuhotyöstä video sosiaaliseen mediaan (Muhonen 2023).

Opinnäytetyön aiheeseen siis liittyy tasa-arvon ja seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen oikeuksien puolustaminen, joka on Helsinki Pride -yhteisö ry:n päätehtävä ja myös opinnäytetyön kirjoittajalle tärkeä arvo. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään kehittämään Helsinki Pride -yhteisön toimintaa niin, että heidän jäsenmääränsä kasvaa ja ihmisoikeustyötä kannattaa entistä suurempi joukko ihmisiä.

2 TIETOA HELSINKI PRIDE- YHTEISÖ RY: STÄ

Helsinki Pride -yhteisö ry:n historian voidaan katsoa alkaneen jo 1970-luvulta. Seksuaalinen tasa-arvo SETA ry perustettiin vuonna 1974, ja sen perustamisen vuosipäivää juhlittiin toukokuussa. Organisaation tavoitteena oli edistää seksuaalista tasa-arvoa ja taistella syrjintää vastaan. Juhlan kunniaksi alettiin järjestää niin sanottuja Vapautuspäiviä, jotka olivat aluksi mielenosoituksia, joissa vaadittiin yhdenvertaisia oikeuksia seksuaali- ja sukupuolivähemmistöille ja ilmaistiin vastustusta syrjintää kohtaan. Tämä oli tärkeä askel seksuaalisen tasa-arvon puolesta taisteleville ryhmille, ja se auttoi luomaan perustan tuleville tasa-arvoponnisteluille Suomessa. SETA Ry:stä muodostuikin seksuaali- ja sukupuolioikeuksien puolesta toimiva niin sanottu kattojärjestö. Helsinki Pride -yhteisö, ennen Helsingin seudun Seta, perustettiin vuonna 1990, ja se otti vetovastuun Vapautuspäivistä, jotka myöhemmin nimettiin kansainväliseen muotoon Prideksi. Vuodesta 2006 lähtien Pride- viikkoa on juhlittu Helsingissä joka vuosi. (pride.fi s.a a.)

Nykyisin siis Helsinki Pride -yhteisö ry:n nimeä kantava yhteisö on ihmisoikeuksia edistävä kansalaisjärjestö ja asiantuntijaorganisaatio, joka tekee monimuotoista sosiaali- ja nuorisotyötä, tarjoaa koulutus- ja konsultointipalveluja, järjestää ihmisoikeus- ja kulttuuritapahtumia sekä tekee vaikuttamistyötä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen oikeuksien ja hyvinvoinnin edistämiseksi. (pride.fi s.a b.)

Helsinki Pride -yhteisön jäseneksi voi liittyä kuka tahansa, joka haluaa tukea heidän toimintaansa. Jäsenyys on vapaaehtoista, ja toimintaan voi osallistua vapaasti myös ilman jäsenyyttä. Jäsenyys kustantaa vuodessa joko 20 tai 40 euroa (vähävaraisille, esim. työttömille ja opiskelijoille 20 euroa ja muille 40 euroa), ja sen mukana tulee erilaisia etuja ja oikeuksia, kuten yhteisön päätöksentekoon osallistuminen ja alennuksia tuotteista ja tapahtumista. (pride.fi s.a c.)

3 TUTKIMUSASETELMA- JA MENETELMÄT

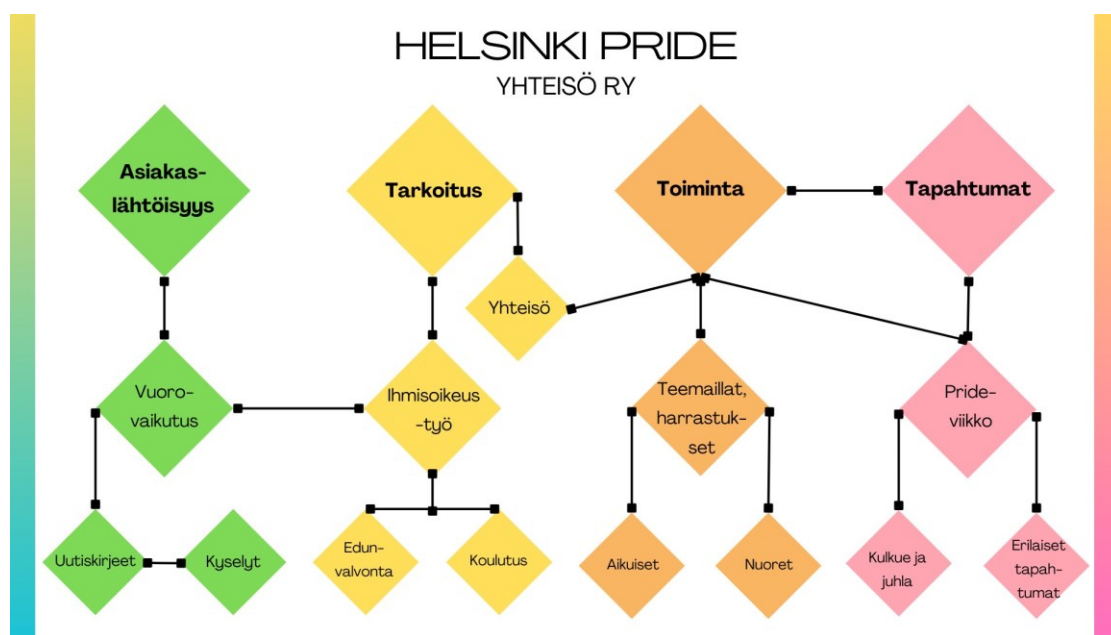
Toimeksiannosta keskusteltiin niin Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) ohjaajan kuin toimeksiantajan (Helsinki Pride -yhteisö ry) yhteyshenkilön kanssa. Aiheen tuli olla sopivasti rajattu ja tutkimuskysymysten selkeät. Tarkoituksena oli analysoida Helsinki Pride -yhteisön tuottamaa vuoden 2021 jäsenkyselyä tutkimuksen pohja-aineistona, tuottaa uusi jäsenkysely sekä lisäksi toteuttaa yksilöhaastatteluja ja verrata ja tutkia näistä saatua dataa.

Toimeksiantajan tavoite on kasvattaa Helsinki Pride -yhteisön jäsenmäärää. Tämä lisää jäsenmaksujen kautta yhteisön saamaa rahallista tukea, joka puolestaan vahvistaa seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen hyväksi tehtävää työtä. Jäsenyyden vuosimaksu muodostaa merkittävän osan yhteisön rahoituksesta, ja mitä suurempi jäsenmäärä on, sitä enemmän resursseja voidaan kohdistaa yhteisön toimintaan. Tämän tavoitteen toteutumista tukee nykyisten jäsenten tyytyväisyyden ja ajatusten tutkiminen, ja mahdollisten puutteiden tai ideoiden kehittäminen. Opinnäytetyön painotus on produktiivinen, sillä se sisältää kehittämisehdotuksia tutkimustulosten lisäksi.

Pohjana toimeksiannolle toimii Helsinki Pride -yhteisö ry:n tuottama jäsenkysely vuodelta 2021. Uusi jäsenkysely ja yksilöhaastattelut parin vuoden tauon jälkeen tuottavat mielenkiintoista ja hyödyllistä tietoa yhteisön kannalta, joka saa näin tuoretta tietoa jäsenten ajatuksista jäsenpalveluita koskien.

3.1 Käsitekartta

Käsitekartalla tarkoitetaan tutkimuksen kannalta käytännöllisten käsitteiden järjestelyä, yleensä visuaalisuutta hyödyntäen. Käsitekartalla osoitetaan käsitteiden välinen hypoteettinen vaikutussuunta. (Anttila s.a. luku: 6.1.2. Käsitekarttatekniikka.)



Kuva 1. Käsitekartta

Käsitekartassa (kuva 1) on visuaalisuutta hyödyntäen jäsenneily toimeksiantoon ja toimeksiantajaan liittyviä tärkeitä käsitteitä. Opinnäytetyössä keskitytään käymään läpi Helsinki Pride -yhteisö ry:n toiminnasta jäsenpalvelut ja siihen liittyvät tutkimukset ja kehitysideoita. Toimeksiantajan tavoitteena on kasvattaa jäsenmäärää, ja toimintaa pyritään kehittämään asiakaslähtöisesti hyödyntäen tässä opinnäytetyössä tuotettuja jäsenkyselyiden ja haastattelujen tuloksia.

Opinnäytetyön kannalta liikutaan siis asiakaslähtöisyyden alla (kuva 1). Jäsen-ten toiveita ja tyytyväisyyttä toimintaa kohtaan, eli juuri asiakaslähtöisyyttä, voidaan mitata ja parantaa yhteisön ja jäsen-ten vuorovaikutuksen kautta: esimerkiksi juuri jäsenkyselyitä toteuttamalla.

Kuvassa 1 esitetään myös yleisesti Helsinki Pride -yhteisö ry:n toiminnan tarkoitus ja sen sisältö. Yhteisön tarkoituksena on kirjaimellisesti toimia seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen etua ajavana yhteisönä. Yhteisö tarjoaa yhteisille vähemmistöille edunvalvonnan lisäksi erilaisia tapahtumia ja toimintaa. Yhteisöllisyyden huippuna toimii joka kesäinen ihmisoikeuksien juhla tunnettu Helsinki Pride -viikko.

Helsinki Pride -yhteisön tarkoituksena on vertaistuen ja yhteisöllisyyden lisäksi

ihmisoikeustyö: vähemmistöjen edunvalvonta, kannanotot ja erilaiset koulutukset aiheeseen liittyen.

Yhteisö järjestää myös monipuolista toimintaa: aikuisille ja nuorille suunnattuja harrastuksia, kohtaamismahdollisuuksia ja teemailtoja. Toiminta ja tapahtumat liittyvät yhteen, sillä suurin tapahtuma on Helsinki Pride -viikko, sen sisältämät erilaiset tapahtumat, ja tietysti viikon päättävä näyttävä kulkue Helsingin keskustassa juhlineen.

3.2 Viitekehys

Viitekehyksellä tarkoitetaan yleistä asetelmaa ilmiössä esiintyvistä yhteen liittyvistä tekijöistä. Viitekehyksessä esitetään laajat asiakokonaisuudet, joita voidaan eritellä useampiin alaryhmiin tai tekijöihin. (Anttila s.a. luku: 6.1.1. Tutkimuksen viitekehys.)



Kuva 2. Viitekehys

Viitekehyksessä (kuva 2) on jäsennelty opinnäytetyöprojektin kannalta tärkeimmät käsitteet. Keskiössä ovat toimeksiantaja Helsinki Pride -yhteisö ry ja heille tuotettava jäsenyyspalveluiden kehitys. Kokonaisuudessaan jäsenpalveluiden kehitykseen liittyy nykyisen tilan kartoitus kyselyiden ja haastatteluiden avulla, jäsenyyden palvelumuotoilu ja yhdistyksen toiminnan kehitys.

Kuvassa 2 näkyvät käsitteet liittyvät kaikki keskeisesti opinnäytetyön ja toimexiantajan tavoitteeseen kehittää Helsinki Pride- yhteisön jäsenoimintaa niin, että jäsenmäärä kasvaa. Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen tukeminen on ihmisoikeuksia edistävää toimintaa, ja yhteisön toiminnan laajuuteen vaikuttavat erilaiset lahjoitustavat. Lahjoituksilla, kuten kuukausilahjoituksilla, tuetaan yhteisön toimintaa rahallisesti, mikä on samalla myös jäsenmaksun tarkoitus.

Jotta yhteisön jäsenmäärää voidaan kasvattaa, täytyy palveluja kehittää ja jäsenten ajatuksia toiminnasta selvittää. Tällöin puhutaan palvelumuotoilusta, jossa korostuu asiakaskokemuksen ja palvelupolun selvitys- ja kehitystyö.

Palvelumuotoilussa keskeistä on pohtia, mitä asiakkaat palvelulta odottavat. Ennen kaikkea asiakkaiden odotetaan saavan palveluilta arvoa ja hyötyä, josta he ovat valmiita maksamaan tai investoimaan aikaansa. Asiakkaat odottavat, että heille tarjotaan palveluratkaisuja, jotka pystyvät ennakoimaan heidän tarpeensa jo ennen kuin he itse ovat niistä tietoisia. Asiakkaille on nousut tärkeäksi myös palvelun kokemus, sillä monet palvelut tuottavat samankaltaisia lopputuloksia. Asiakkaat odottavat myös, että palvelut ovat selkeitä ja helppokäyttöisiä ominaisuuksiltaan. (Forsberg ym. 2019, 22.) Helsinki Pride - yhteisön jäsenet kokevat varmasti hyötyä jäsenyydestään, sillä jäsenmaksuun ollaan valmiita panostamaan. Arvoa taas tuo yhteisön toiminta tasa-arvoa ja ihmisoikeuksia edistävänä organisaationa. Opinnäytetyössä onkin tarkoitus selvittää jäsenpalveluiden kehittämistä jäsenten toiveiden mukaisesti.

Nykyisen tilanteen selvittämiseksi täytyy huomioida jäsenyyden sisältö, jotta tiedetään, mitä lähdetään tutkimaan ja mitkä ovat esimerkiksi hyödyllisiä kysymyksiä kysyä jäseniltä. Tähän liittyen tulee huomioida myös jäseneksi liittymisen, joka on erityisen tärkeä osa koko jäsenyyttä.

Näitä asioita lähdettiin tutkimaan kyselyiden ja haastatteluiden avulla, tavoitteena saada arvokasta tietoa jäsenpalveluiden tämänhetkisestä tilanteesta.

3.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset valikoituivat toimeksiannon perusteella. Tutkimuskysymykset toimivat rajauksena tutkittavalle aiheelle, ohjaavat huomion olennaiseen ja estävät eksymisen sivupoluille tutkimuksen aikana (Muotio 2023).

Toimeksiantajan toiveena on löytää tietoa siitä, mikä saa jäsenyyden näyttämään houkuttelevana ja miten jäsenyyteen liittyvää palvelupolkua voidaan kehittää. Pääkysymys muodostui tämän vuoksi helposti. Alakysymykset pohjautuvat toimeksiantajan toiveeseen ymmärtää jäseneksi liittyvien toiveita ja erilaisten lahjoitustapojen suosiota.

Pääkysymys: Miten Helsinki Pride -yhteisö ry:n jäsenpalveluiden palvelupolkua voidaan kehittää?

Alakysymys 1: Mitä jäsenyydeltä toivotaan?

Alakysymys 2: Onko kuukausilahjoittaminen mielenkiintoinen lahjoitustapa jäsenten mielestä?

Pääkysymys on perusteltu, koska se keskittyy suoraan organisaation jäsenpalveluiden parantamiseen, mikä on olennainen osa yhteisön toimintaa ja jäsenien tyytyväisyyttä. Alakysymys 1 on tutkimuksen kannalta tärkeä, koska se auttaa ymmärtämään jäsenten odotuksia ja tarpeita. Tutkimalla, mitä jäsenet toivovat jäsenyydeltä, voidaan tunnistaa ne palvelut ja ominaisuudet, jotka ovat jäsenille tärkeitä ja joita tulisi korostaa kehitystoimissa. Alakysymys 2 perustellaan sillä, että kuukausilahjoittamisen houkuttelevuuden selvittäminen antaa yhteisölle tietoa siitä, millaiset lahjoitusmuodot voisivat olla jäsenille kiinnostavia. Tämä tieto auttaa suunnittelemaan esimerkiksi lahjoituskampanjoita tai kehittämään toiminnan tukemisen muotoja.

3.4 Tutkimusmenetelmät ja niiden valinta

Tässä opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät valikoituivat toimeksiantajan perusteella. Keskustelimme tutkittavasta aiheesta toimeksiantajan ja korkeakouluni ohjaajan kanssa, ja seuraavat menetelmät sopivat aiheen tutkimiseen hyvin.

Opinnäytetyössä käytin tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Tähän menetelmään sisältyy perehtyminen tutkimusaiheeseen ja kysymysten valinta ennen haastattelua. Teemahaastattelun kautta saadaan varmasti projektin kannalta keskeisimmät ja hyödyllisimmät vastaukset olemassa olevilta jäseniltä, sillä niissä yleensä vastaukset ovat laajempia kuin esimerkiksi kyselyissä. (Hyvärinen ym. s.a.) Haastattelussa voidaan myös saada mahdollisesti henkilökohtaisempia vastauksia kuin kyselyn kautta.

Toisena tutkimusmenetelmänä käytän kyselytutkimusta. Kysely eli survey tarkoittaa kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jossa tietoa kerätään suurelta määrältä vastaajia. Tutkimustuloksilla vastataan erilaisiin kysymyksiin, kuten: kuinka moni, kuinka usein, mitä, millä tavalla. (Ruohonen 2022.) Kyselytutkimus valikoitui toiseksi tutkimusmenetelmäksi siksi, että pohja-aineistonakin käytetään Helsinki Pride -yhteisön tuottamaa vuoden 2021 jäsenkyselyä. Kyselyyn vastaaminen on jo osalle jäsenistä tuttua, ja se on helppo ja nopea tapa kerätä jäsenyyteen liittyviä vastauksia. Kyselyn avulla saadaan myös luultavasti suurempi joukko jäseniä vastaamaan, sillä se toteutuu internetissä eikä vaadi sen suurempia aika- ja paikkajärjestelyjä.

Puolistrukturoitu teemahaastattelu ja kyselytutkimus olivat varteenotettavia vaihtoehtoja tutkimusmenetelmiksi, sillä opinnäytetyön aihe liittyi palvelumuotoiluun. Alla perustelen näiden menetelmien käyttöä palvelumuotoilun näkökulmasta.

Palvelumuotoilun peruseriaate on keskittyä asiakkaiden ja käyttäjien tarpeiden ymmärtämiseen ja sitä kautta palvelun kehittämiseen (Interaction Design Foundation s.a.). Puolistrukturoidut teemahaastattelut tarjoavat mahdollisuuden syventyä asiakkaiden kokemuksiin ja odotuksiin. Haastatteluissa voidaan

käsitellä monimutkaisia aiheita ja kerätä syvällistä tietoa siitä, mitä asiakkaat toivovat ja tarvitsevat palveluilta.

Kyselytutkimus on hyödyllinen, kun tavoitteena on kerätä laajasti tietoa suurelta määrältä ihmisiä lyhyessä ajassa. Kyselyitä voidaan käyttää palvelumuotoilussa esimerkiksi laajan asiakasjoukon mielipiteiden kartoittamiseen (Think Design s.a.). Tässä opinnäytetyössä kyselyyn vastaajia oli suuri määrä, jonka vuoksi tämä menetelmä sopi tutkimuksen toteuttamiseen.

Palvelumuotoilussa korostetaan iteratiivista suunnittelua, joka perustuu jatkuvaan asiakaspalautteen keräämiseen ja palvelun parantamiseen. Iteratiivisessa kehitysprosessissa toistetaan työvaiheita, kunnes saavutetaan ratkaisu, joka on sekä toimiva halutulle kohderyhmälle että taloudellisesti kannattava. Palvelumuotoilussa pyritään aktiivisesti osallistamaan asiakkaat palvelun suunnitteluprosessiin. Keskeistä muotoiluajattelussa on myös ratkaisujen yhteiskehittäminen käyttäjien, asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien kanssa, jotka ovat kehitystoimenpiteistä kiinnostuneita. Kaikkia näitä osapuolia halutaan osallistaa aktiivisesti palvelumuotoiluprosessin eri vaiheisiin. (Forsberg ym. 2019, 38, 40.)

Puolistrukturoidut haastattelut ja kyselytutkimus tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden antaa äänensä kuuluville ja osallistua aktiivisesti palvelun kehittämiseen Koska edellinen jäsenkysely oli toteutettu vuonna 2021, on hyödyllistä toistaa kysely nyt pari vuotta myöhemmin.

Yhteenvedona voidaan todeta, että puolistrukturoidut teemahaastattelut ja kyselytutkimus ovat tehokkaita tutkimusmenetelmiä tämän opinnäytetyön toteuttamisessa. Ne mahdollistavat syvällisen ymmärryksen jäsenten tarpeista ja kokemuksista sekä tarjoavat monipuolisen datan keräämisen ja asiakasosallistumisen mahdollisuuden, mikä on olennaista palvelumuotoilun onnistumisen kannalta. Kuitenkin on tärkeää suunnitella ja toteuttaa nämä menetelmät huolellisesti ja ottaa huomioon tutkimuksen luotettavuus.

3.5 Aiemmat opinnäytetyöt

Asiakaskokemuksesta, tutkimusmenetelmistä ja palvelupolun kehittämisestä löytyi paljon aiempaa tietoa, tutkimuksia ja opinnäytetöitä, joita on hyödynnetty tässä opinnäytetyössä.

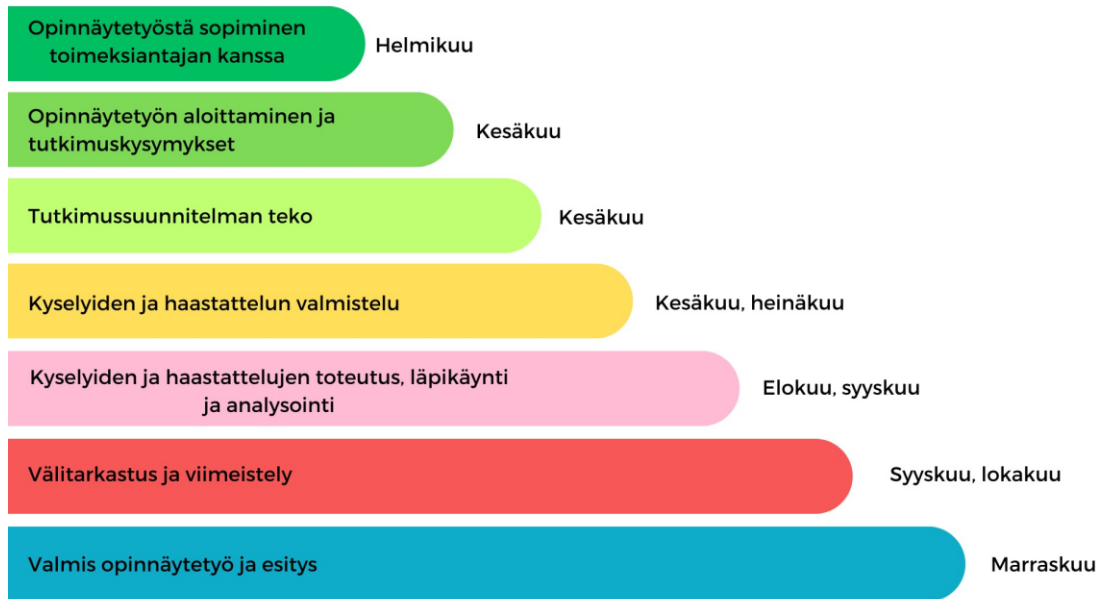
Palvelupolun kehittämisen sekä kyselytutkimuksen kannalta oli hyödyllistä tutkia esimerkiksi Noora Pylkkäsen ja Roosa Mäkeläisen opinnäytetyötä vuodelta 2018 (Asiakaskokemuksen ja palvelupolun tutkiminen ja kehittäminen, case Hotelli Heimari). Tässä opinnäytetyössä oli hyvin havainnollistettu kyselytutkimuksen tulokset ja palvelupolku. Pysin itsekkin hyödyntämään helppoa ja yksinkertaista tiedon havainnollistamista opinnäytetyössäni.

Juuli Kiiskisen opinnäytetyössä vuodelta 2015 (Verkkosivuston konseptisuunnitelma Case Helsinki Pride) esitetään hyviä ideoita niin ikään tiedon havainnollistamiseen kuin esimerkiksi nettisivujen käytettävyyteen liittyen. Kyseisessä opinnäytetyössä kiinnostavaa on myös se, että toimeksiantaja on ollut sama kuin tässä opinnäytetyössä, ja tieto on edelleen relevanttia, sillä Helsinki Pride -yhteisön jäseneksi liitytään edelleen pääosin internetin kautta, kuten myöhemmin tämän opinnäytetyön tutkimuksessa selviää. Tällöin internetsivujen käytettävyys on siis erityisen tärkeää jäsenoiminnan kannalta.

Palvelupolun etenemistä ja asiakastyytyväisyyden kehittämistä olivat tutkineet myös Niina Holm ja Seija Hovi-Kuikko opinnäytetyössään vuodelta 2019 (Asiakaskokemus ja palvelupolku Lappeenranta Spassa). He olivat havainnoineet hyvin palvelupolun etenemistä ja käyttäneet sen ja asiakastyytyväisyyden kehitykseen myös kyselytutkimusta. Heidän työstään sai selkeitä vinkkejä palvelupolun havainnointiin ja kontaktipisteiden erotteluun.

3.6 Aikataulu

Tutkimustyötä varten laadittiin aikataulu, jonka avulla työskentely jakaantui kesälle ja syksylle 2023.



Kuva 3. Aikataulu

Aikataulusta (kuva 3) tulee esiin projektin eteneminen kuukausittain. Projekti alkoi helmikuussa 2023, jolloin sovimme toimeksiantajan kanssa tehtävästä työstä. Varsinainen opinnäytetyön tuottaminen ja kirjoittaminen alkoi touko-kesäkuussa kevätlukukauden opintojen päätyttyä. Ensimmäinen vaihe oli tutkimussuunnitelman teko ja tutkimuskysymysten tarkentaminen. Kesäkuussa ja heinäkuussa pohdimme yhdessä toimeksiantajan kanssa kyselyä ja haastattelua varten sopivia kysymyksiä. Elokuu ja syyskuu oli varattu kyselyn toteuttamiselle, haastattelujen toteutukselle ja analysoimiselle. Syyskuun puolivälissä tuli työn olla välitarkastukseen sopiva ja lokakuussa työ viimeisteltiin valmiiksi.

4 VUODEN 2021 JÄSENKYSELY

Opinnäytetyön pohjana käytetään Helsinki Pride -yhteisö ry:n tuottamaa jäsenkyselyä vuodelta 2021. Tässä luvussa käydään tiivistetysti läpi kyseisen kyselyn tulokset.

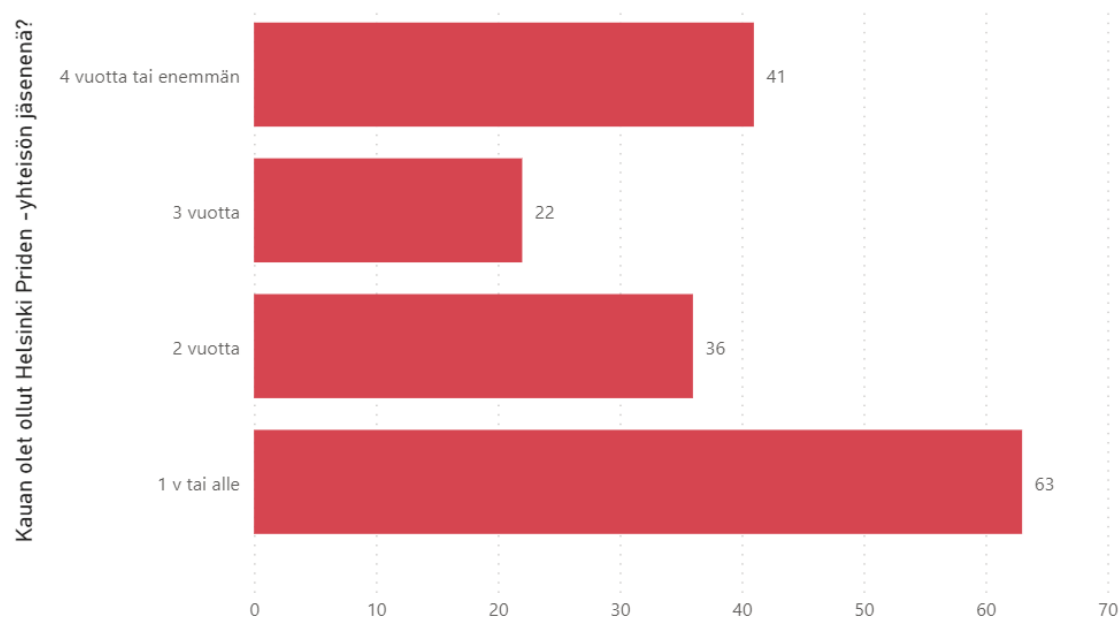
Jäsenkyselyllä kartoitettiin samankaltaisia asioita, joita tutkittiin myös vuoden 2023 kyselyssä. Kysymyksiä oli esimerkiksi: kuinka kauan olet ollut jäsenenä, mitä kautta liityit jäseneksi ja mikä sai sinut liittymään? Kuukausilahjoittamisen

kiinnostusta selvitettiin. Myös tyytyväisyyttä jäsenyyteen ja jäsenten toiveita kysyttiin (liite 2).

4.1 Vuoden 2021 jäsenkyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi vuonna 2021 163 jäsentä. Kysely toteutettiin internetissä anonyyminä eli nimettömästi. Suurin osa vastaajista oli liittynyt jäseneksi kannattaakseen ihmisoikeustyötä sekä ollakseen osa yhteisöä. Myös jäsenedut oli mainittu monesti. Jäsenet olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä jäsenyyteen.

Seuraavaksi käydään läpi vuoden 2021 kyselyn tulokset koskien sitä, kuinka kauan vastaajat ovat olleet yhteisön jäsenenä.



Kuva 4. Jäsenyyden kesto vuosissa, 2021

Kuvasta 4 ilmenee, että suurin osa vuoden 2021 kyselyn vastaajista oli ollut Helsinki Pride -yhteisön jäsenenä vuoden tai alle (63 vastaajaa). Seuraavaksi suurin määrä oli toinen ääripää, eli 4 vuotta tai enemmän jäsenenä olleet (41 vastaajaa). Näiden välille jäi 2 vuotta jäsenenä olleet (36 vastaajaa) ja 3 vuotta jäsenenä olleet (22 vastaajaa). Suurin osa jäsenistä oli vuonna 2021 siis ollut yhteisön tuoreita jäseniä, kun taas toisaalta toiseksi suurin osa vastaajista oli ollut 4 vuotta tai pidempään jäsenenä.

Kysymykseen ”Mikä sai sinut liittymään jäseneksi?” oli vastattu laadullisesti, joten näitä vastauksia ei ole mielekästä esittää kaaviona. Kokosin vastauksista eniten toistuneet samankaltaiset vastaukset alle ja visualisoin ne kuvana (kuva 5).



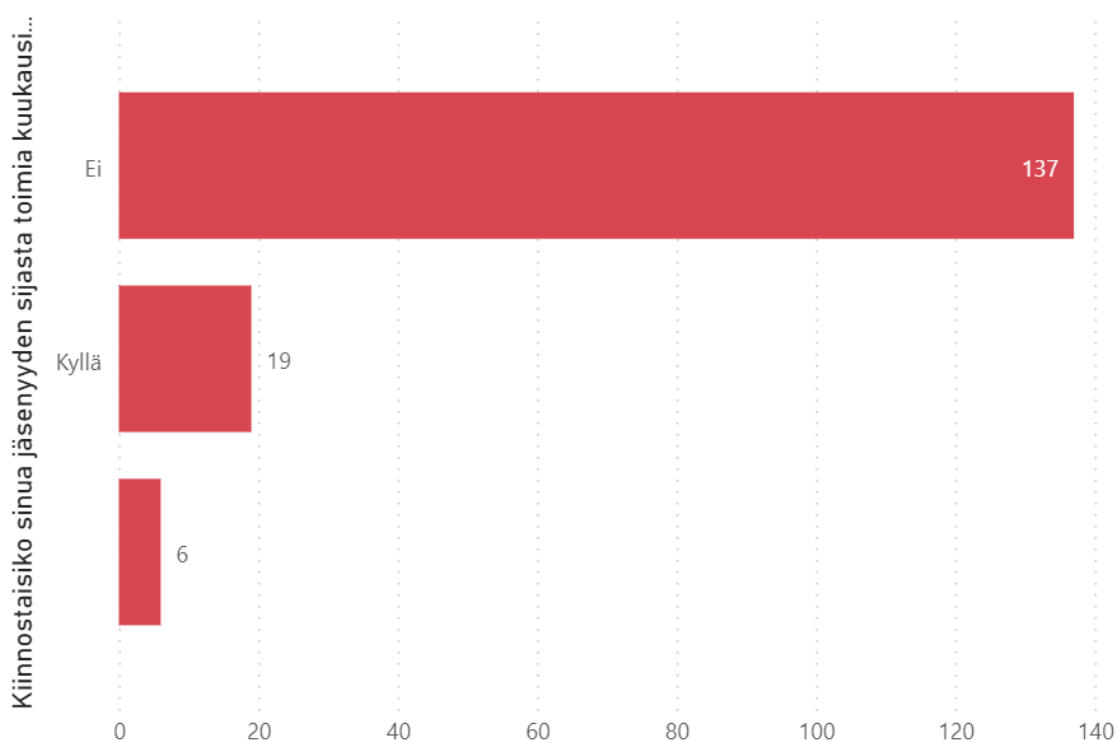
Kuva 5. Mikä sai liittymään jäseneksi, 2021

Kuvassa 5 nähdään poimintoja vastauksista liittyen jäseneksi liittymiseen. Vastauksissa korostui vahvasti yhteisön toiminnan tukemisen merkitys, ihmisoikeuksien edistäminen, yhteisöllisyys ja jäsenyyden henkilökohtainen merkitys. Osallistujat toivat esiin erityisesti yhteisön järjestämien tapahtumien tärkeyden, sillä ne tarjoavat mahdollisuuden vuorovaikutukseen ja osallistumiseen. Lisäksi vastauksissa korostui tiedon saamisen merkitys: tällä viitattiin niin selkeän ja ajantasaisen tiedotuksen puoleen kuin myös uuden tiedon saamiseen toiminnasta ja ihmisoikeuksista ylipäätään.

Äitiys mainittiin myös usein, mikä viittaa siihen, että jäsenet kokivat merkitykselliseksi liittyä jäseneksi yhteisöön oman lapsen suuntautumisen tai identitee-

tin tukemisen vuoksi tai perheen perustamisen yhteydessä. Yhteenvetona voidaan todeta, että jäsenten vastauksissa näkyi vahva sitoutuminen yhteisön arvoihin ja toimintaan sekä tarve saada merkityksellisiä kokemuksia ja tukea eri elämäntilanteissa.

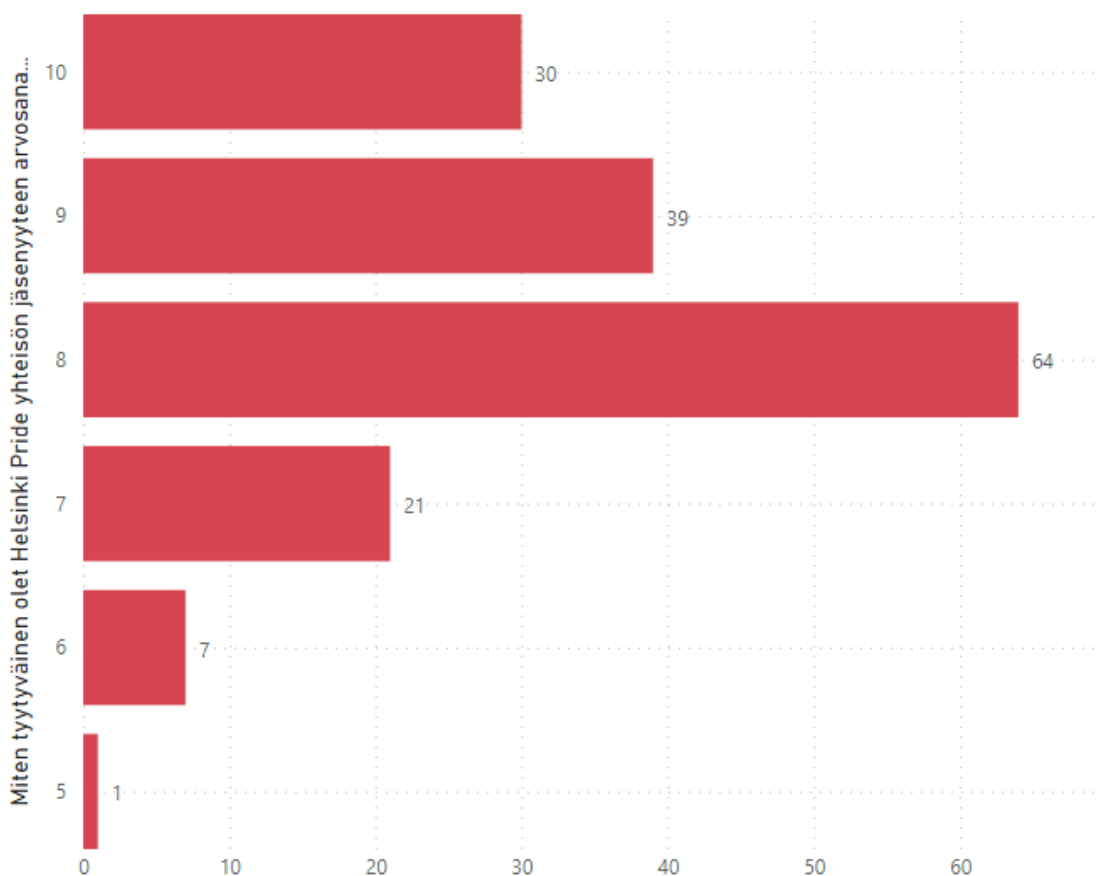
Yksi kysymyksistä koski kuukausilahjoittamista ja siihen liittyvää kiinnostuneisuutta jäsenten keskuudessa. Kuukausilahjoittamiseen liittyvä kiinnostus toimii myös yhtenä tutkimuskysymyksenä.



Kuva 6. Kuukausilahjoittamisen kiinnostus, 2021

Vuoden 2021 kyselyn tulokset kuukausilahjoituksen liittyvän kiinnostuksen suhteen olivat selkeät: enemmistö, 137 vastaajaa, ilmaisi kielteisen mielipiteen kyseiseen lahjoitusmuotoon. Ainoastaan 19 vastaajaa suhtautui myönteisesti kuukausilahjoittamiseen, kun taas 6 vastaajaa ei antanut vastausta kysymykseen. Näiden tulosten perusteella voidaan päätellä, että vuonna 2021 kuukausilahjoittaminen ei herättänyt suurta kiinnostusta yhteisön jäsenten keskuudessa. Vuonna 2021 tilanne oli selvästi se, että vuosijäsenyys oli merkittävästi kiinnostavampi tapa olla mukana yhteisön jäsenoiminnassa, kuin kuukausilahjoittaminen. Aiheen tutkimista jatkettiin myös vuoden 2023 kyselyssä.

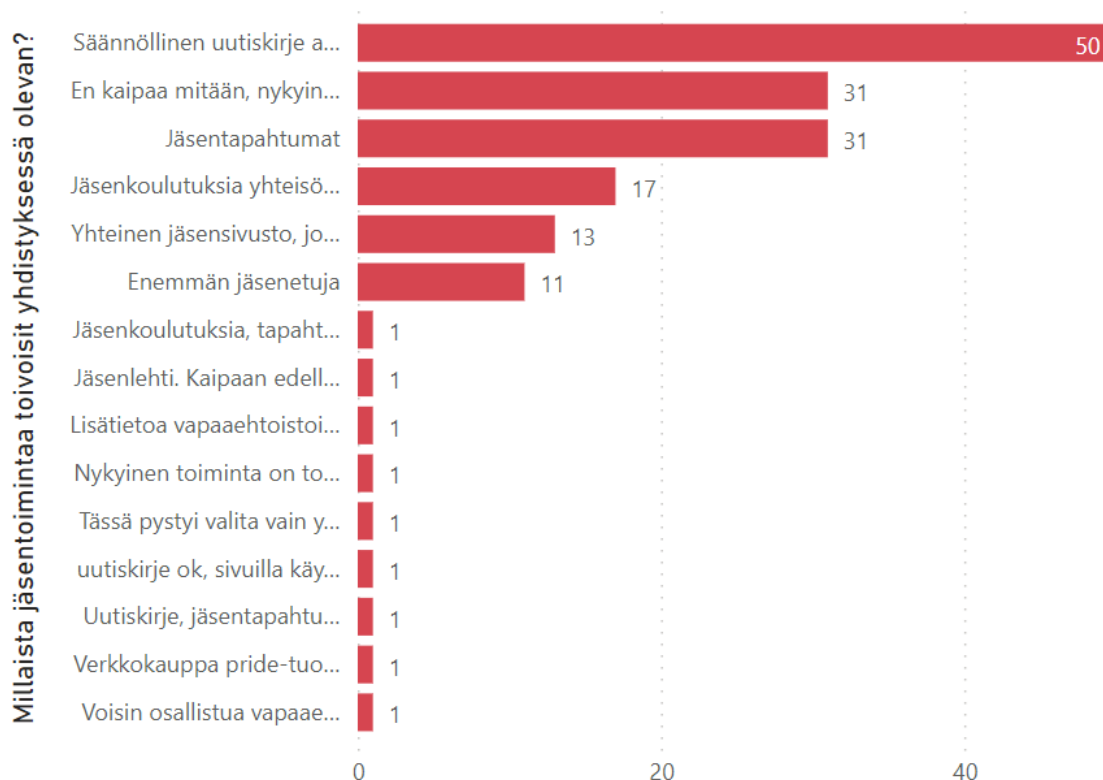
Vuoden 2021 kyselyssä tutkittiin tietysti myös jäsenten tyytyväisyyttä jäsenyyteen liittyen, jota on tärkeä tutkia, sillä se toimii pohjana koko jäsenoiminnalle.



Kuva 7. Jäsenten tyytyväisyys, 2021

Kuten kuvasta 7 näkyy, suurin osa oli antanut jäsenyyden tyytyväisyyttä mitaavassa kysymyksessä arvosanan 8 (64 vastaajaa). Täyden kympin tyytyväisyyden kannalta oli antanut 30 vastaajaa, ja arvosanan 9 oli vastannut 39 vastaajaa. Vain 21 jäsentä oli vastannut arvosanalla 7, ja vain yksi jäsen oli ilmaissut tyytymättömyyttään arvosanalla 5. Jäsenyyden tyytyväisyyden keskiarvo oli 8.17. Tämän perusteella voidaan päätellä, että vuonna 2021 jäsenkyselyyn vastanneista jäsenistä suurin osa oli tyytyväisiä jäsenyyden sisältöön.

Jäsenten toiveita toiminnan tutkittiin myös vuoden 2021 kyselyssä (kuva 8, sivu 16). Silloin korostui vastausvaihtoehto, jopa 50 jäsenen toimesta, jossa toivottiin säännöllistä uutiskirjettä yhteisön ajankohtaisista asioista ja teemoista.

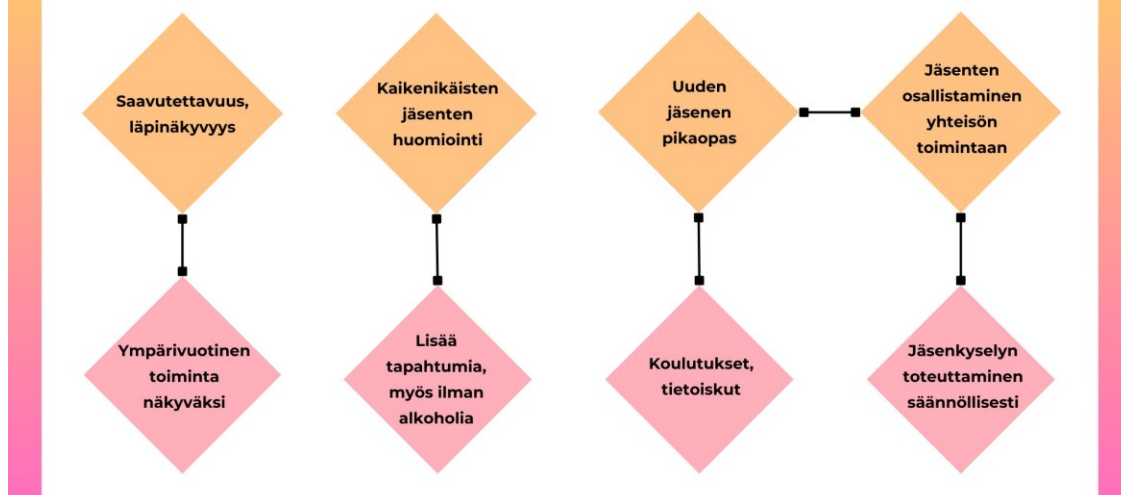


Kuva 8. Jäsenten toiveet, 2021

Säännöllisen uutiskirjeen lisäksi (50 vastaajaa) korostuivat tyytyväisyys nykyiseen toimintaan (En kaipaa mitään, nykyinen toiminta on riittävää, 31 vastausta) sekä toivomus jäsentapahtumista (31 vastausta). Myös jäsenkoulutuksia yhteisön teemoista kaivattiin (17 vastausta) sekä yhteistä jäsensivua keskustelumahdollisuudella toivottiin (13 vastausta). Lisäksi osa toivoi enemmän jäsenetuja, joilla tarkoitettaneen rahallisia alennuksia esimerkiksi tapahtumista (11 vastausta). Jotkut vastaajat toivoivat myös lisätietoa vapaaehtoistoiminnasta. Myös jäsenlehti ja verkkokauppa mainittiin toiveena.

Kyselyssä oli myös mahdollisuus vapaasti tuoda esiin ideoita tai kommentteja jäsentöiminnan kehitykseen liittyen. Visualisoinnin kautta (kuva 9, sivu 17) koottiin näitä ideoita esille.

JÄSENTEN IDEOITA JA KOMMENTTEJA JÄSENKYSELY 2021



Kuva 9. Jäsenten ideoita ja kommentteja, 2021

Vuoden 2021 jäsenkyselyyn vastanneiden ideat ja kommentit on yhdistetty (kuva 9) viivalla, jos ne liittyvät toisiinsa. Moni jäsenistä toivoi kaikenikäisten jäsenten huomiointia toiminnan suunnittelun kannalta: niin iäkkäämpien kuin lastenkin huomioonottamista pyydettiin. Tapahtumia toivottiin lisää, myös sellaisia, joihin ei kuulu baareissa käyminen tai alkoholi. Toiminnan läpinäkyvyyttä, esimerkiksi ympärivuotisen toiminnan tuomista näkyväksi, ja saavutettavuutta toivottiin. Varsinkin uusien jäsenten osalta toimintaan osallistamisen tietopaketti oli yhtenä toiveena. Koulutukset ja tietoiskut mainittiin myös. Jäsenkyselyn toteuttaminen säännöllisesti nousi myös esiin.

5 VUODEN 2023 KYSELYTUTKIMUS

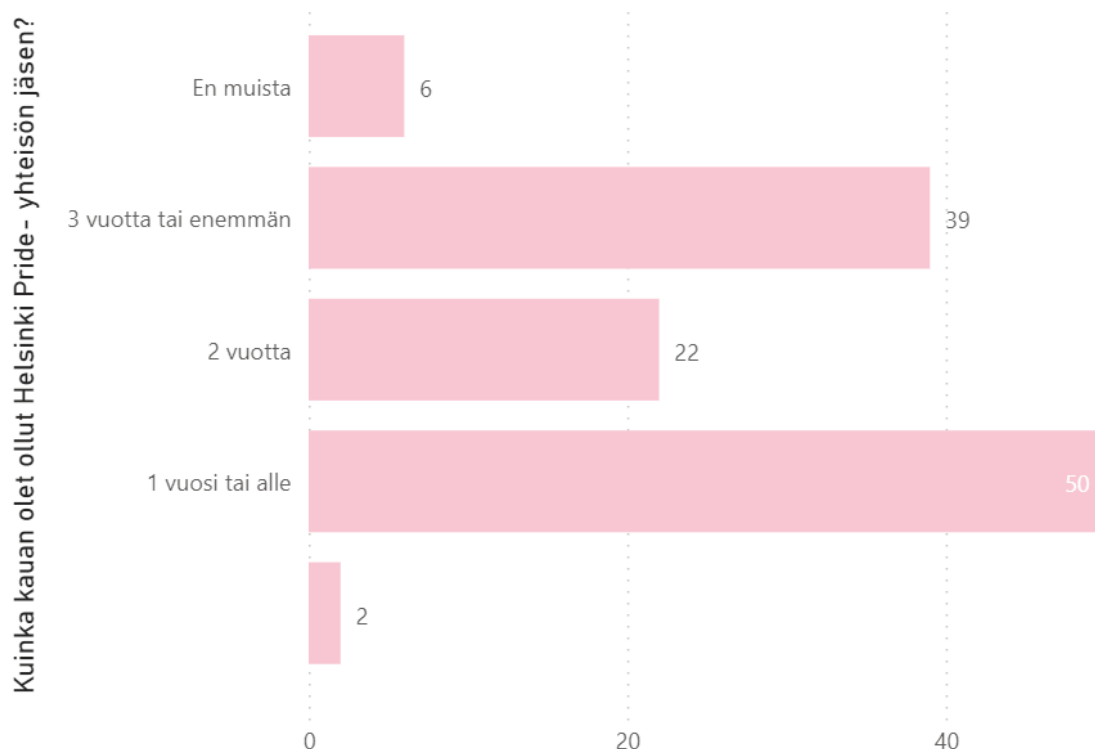
Kysely toteutettiin Helsinki Pride -yhteisön yhteyshenkilön avulla sähköpostitse lähetetyllä linkillä, joka lähetettiin jo olemassa oleville jäsenille. Vastausaika oli 31.7.–9.8.2023. Kysymykset pohdin itse, toimeksiantajan toiveet huomioon ottaen. Kyselyyn vastasi 120 henkilöä. Kysely toteutettiin internetin kautta anonyyminä eli nimettömästi.

Toimeksiantajalta tuli idea tarjota vuoden 2023 kyselyyn vastaaville mahdollisuus saada hyvityksenä vastauksistaan lahja (t-paita). Lahjan vastaanottamisesta ilmoitettiin kyselyyn vastaamisen yhteydessä.

5.1 2023 kyselyn tulokset

Seuraavana kaavioita vuoden 2023 vastauksista, joista näkee helposti vastausten laadun, sillä vastaajia oli suuri määrä (120 kpl). Tällä hetkellä Helsinki Pride -yhteisöllä on noin 650 jäsentä, eli kyselyyn vastaajia oli noin viidesosa kokonaisjäsenmäärästä. (Laine 2023).

Ensimmäinen kysymys oli, kuinka kauan olet ollut Helsinki Pride- yhteisön jäsen?

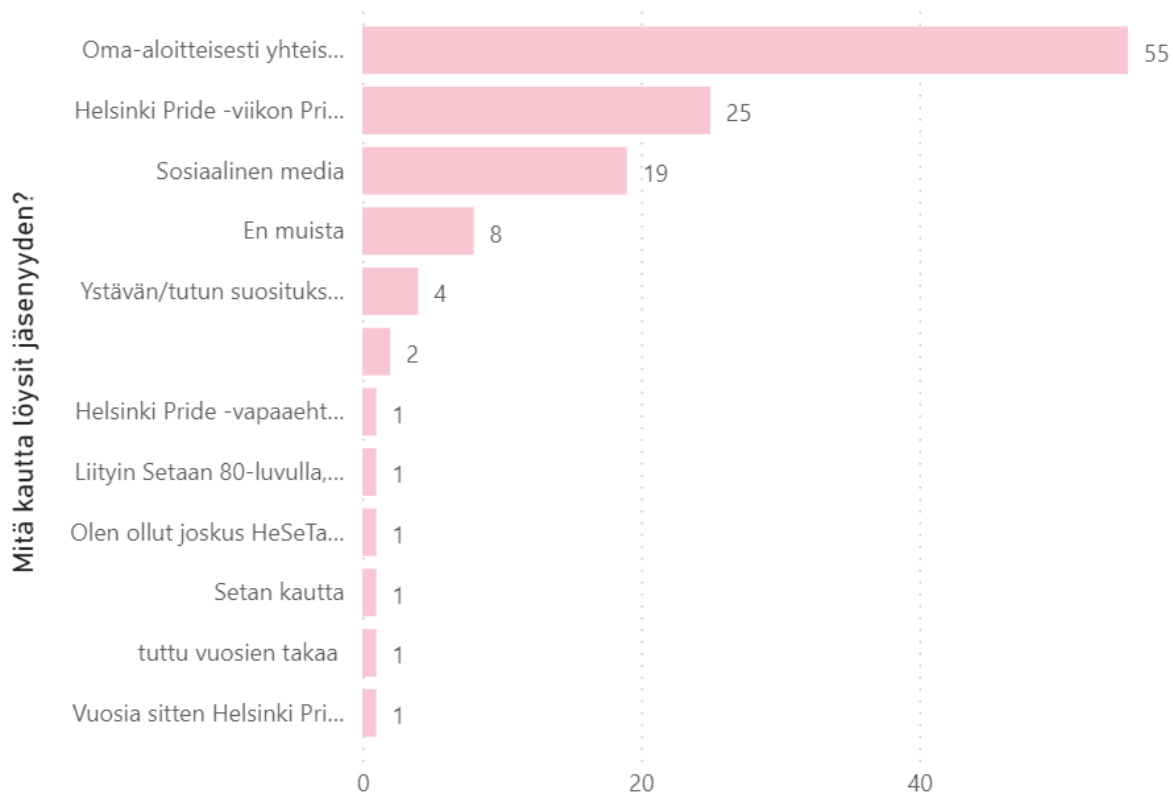


Kuva 10. Jäsenyyden kesto vuosissa, 2023

Kuvasta 10 ilmenee, että suurin osa vastaajista oli ollut Helsinki Pride -yhteisön jäsenenä vuoden tai alle (50 vastaajaa). Seuraavaksi suurin määrä oli 3 vuotta tai enemmän (39 vastaajaa), kun taas 2 vuotta jäsenenä oli olleet 22 vastaajaa. Näiden lisäksi 6 vastaajaa oli valinnut vastausvaihtoehdon ”En

muista” ja 2 vastaajaa oli jättänyt vastaamatta kysymykseen. Olisi mielenkiintoista tietää, oliko ”En muista” – vastauksen taustalla se, että jäsenenä oli oltu jo niin pitkä aika, ettei vuosien määrästä oltu enää sen takia varmoja, vai oliko syy jokin toinen.

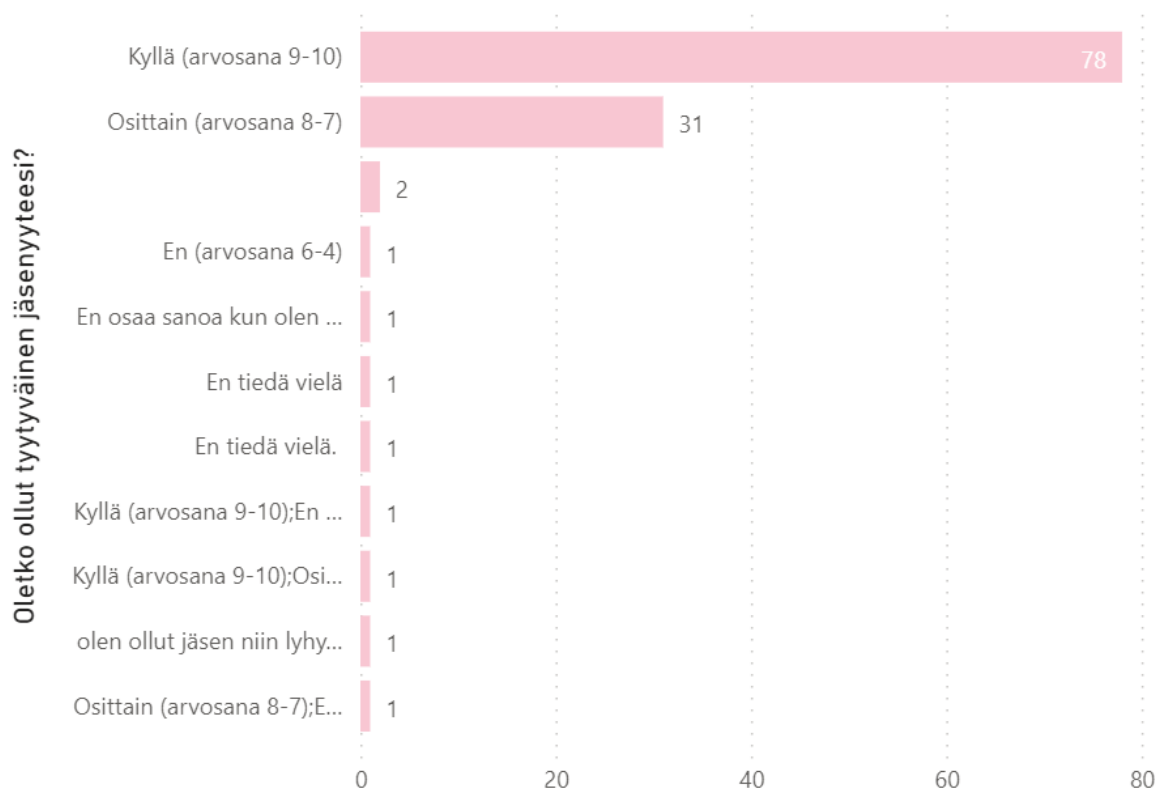
Seuraava kysymys oli, mitä kautta henkilö oli löytänyt jäsenyyden?



Kuva 11. Jäsenyyden löytäminen, 2023

Vastauksista näkyy, että suurin osa oli löytänyt jäsenyyden oma-aloitteisesti yhteisön kotisivujen kautta (55 vastaajaa). Toiseksi eniten jäsenet olivat löytäneet tiensä jäseniksi Helsinki Pride -viikon kautta (25 vastaajaa). Kolmanneksi eniten hyötyä uusien jäsenten löytämiseksi oli ollut sosiaalisesta mediasta (19 vastaajaa). Yksittäisistä vastauksista käy myös ilmi, että moni oli jo aikaisempina vuosina ollut SETA ry:n jäsen. Tästä voidaan päätellä oma-aloitteisen nettisivuille hakeutumisen toimivan ensisijaisena väylänä jäseneksi liittymiselle, Helsinki Pride -viikon ja sosiaalisen median merkitystä unohtamatta.

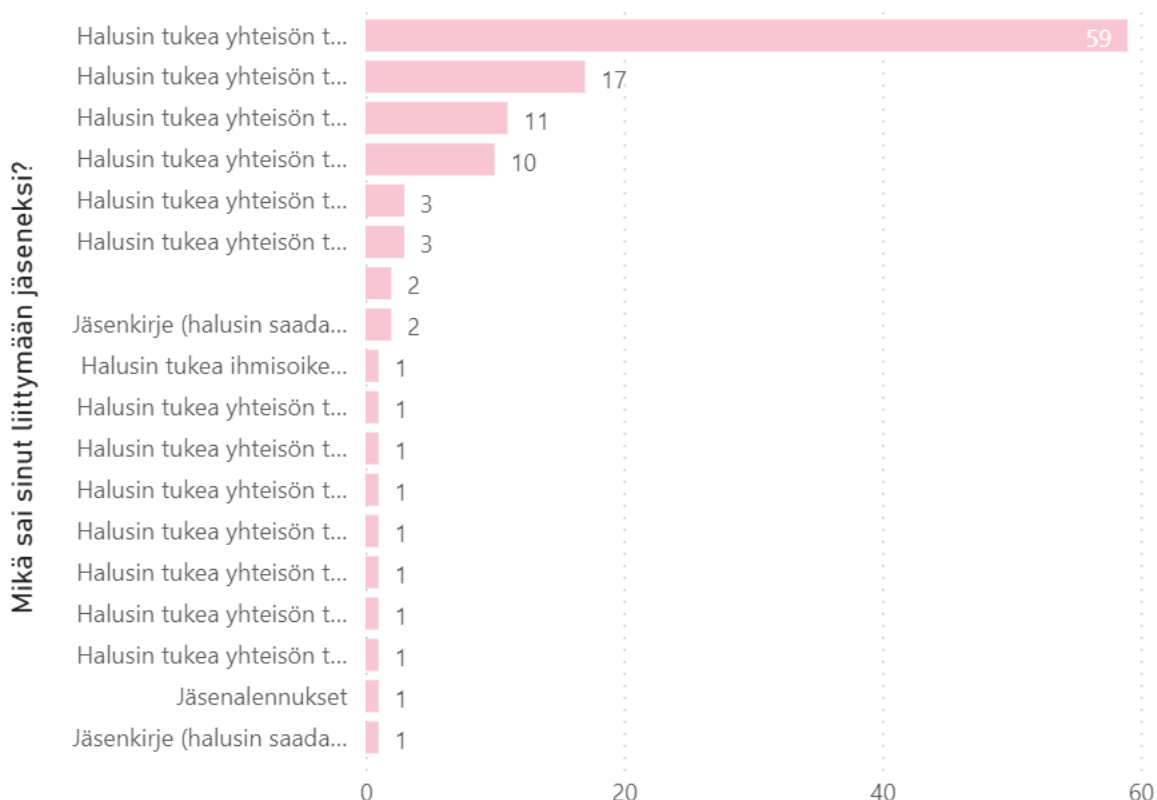
Seuraavaksi tutkittiin tyytyväisyyttä jäsenyyteen, kuten vuonna 2021.



Kuva 12. Jäsenten tyytyväisyys, 2023

Jäsenten tyytyväisyyttä mitattiin antamalla vastausvaihtoehdot 4–10 (kuva 12). Vastauksia oli mahdollista valita useita. Jopa 78 vastaajaa oli tyytyväisiä jäsenyyteen vastaamalla Kyllä (arvosana 9–10). Seuraavaksi suurin ryhmä eli 31 vastaajaa, oli vastannut Osittain (arvosana 8–7). Pari jäsentä oli jättänyt vastaamatta, ja 8 vastaajaa ei osannut sanoa, osan ollessa ollut jäsen vasta lyhyen aikaa. Tästä voidaan todeta suurimman osan olleen jäsenyyteen tyytyväisiä, ja toiseksi suurimman ryhmän olevan osittain tyytyväisiä.

Seuraava kysymys oli, mikä sai sinut liittymään jäseneksi? Vastausvaihtoehtoja pystyi valitsemaan useita. Tulokset nähdään kuvassa 13, sivulla 21.

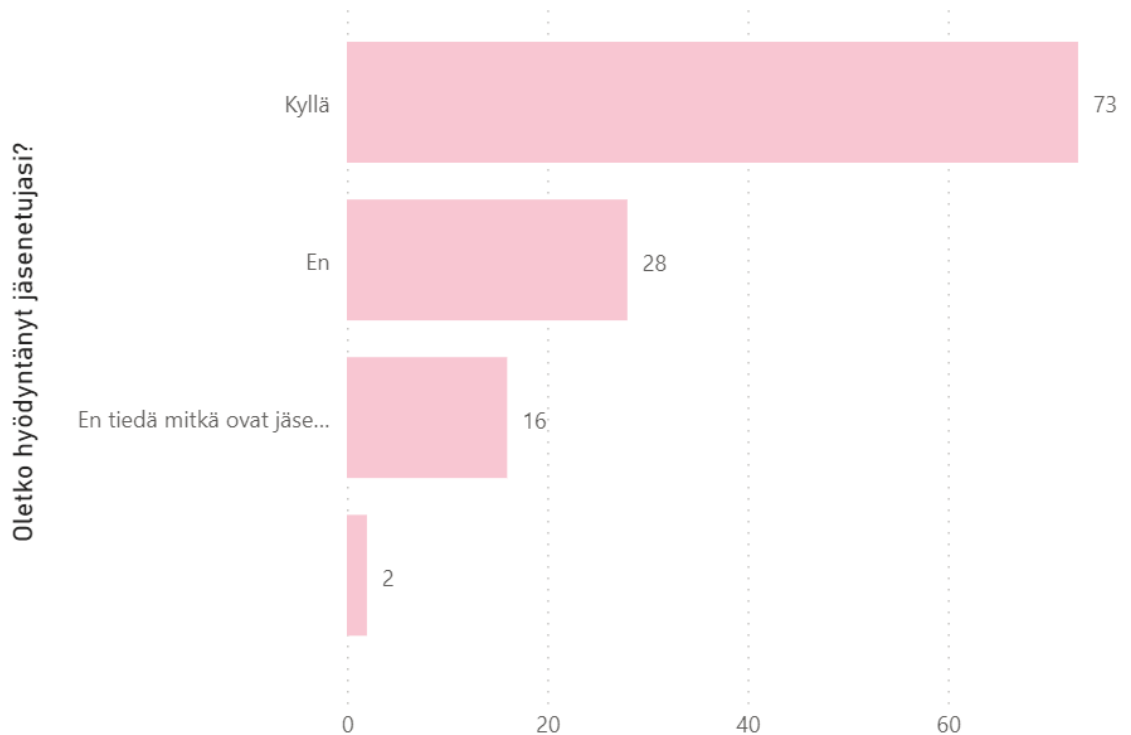


Kuva 13. Mikä sai liittymään jäseneksi, 2023

Kuten kuvasta 13 näkyy, yhteisön toiminnan tukeminen oli suurimman osan syy liittyä jäseneksi (59 vastaajaa). Sen lisäksi niin jäsenalennukset (17 vastaajaa) kuin jäsenkirje (21 vastaajaa) olivat kiinnostava syy liittyä jäseneksi. Jäsenkokouksiin osallistuminen houkutteli 6 vastaajaa mukaan.

Yksittäisistä vastauksista tulee ilmi henkilökohtaisempia syitä, jotka on vastatessa voinut avata halutessaan. Joitakin esimerkkejä jäseneksi liittymisen syiksi olivat: huoli sateenkaariväen asemasta, äitiys: haluan että lapseni kasvaa pienestä pitäen ymmärtämään, että rakastan häntä juuri sellaisena kuin hän on, tehdäkseni edes jotain ihmisoikeuksien kaventamisen estämiseksi.

Seuraava kysymys koski jäsenetuja ja niiden hyödyntämistä. Tulokset nähdään kuvassa 14, sivulla 22.

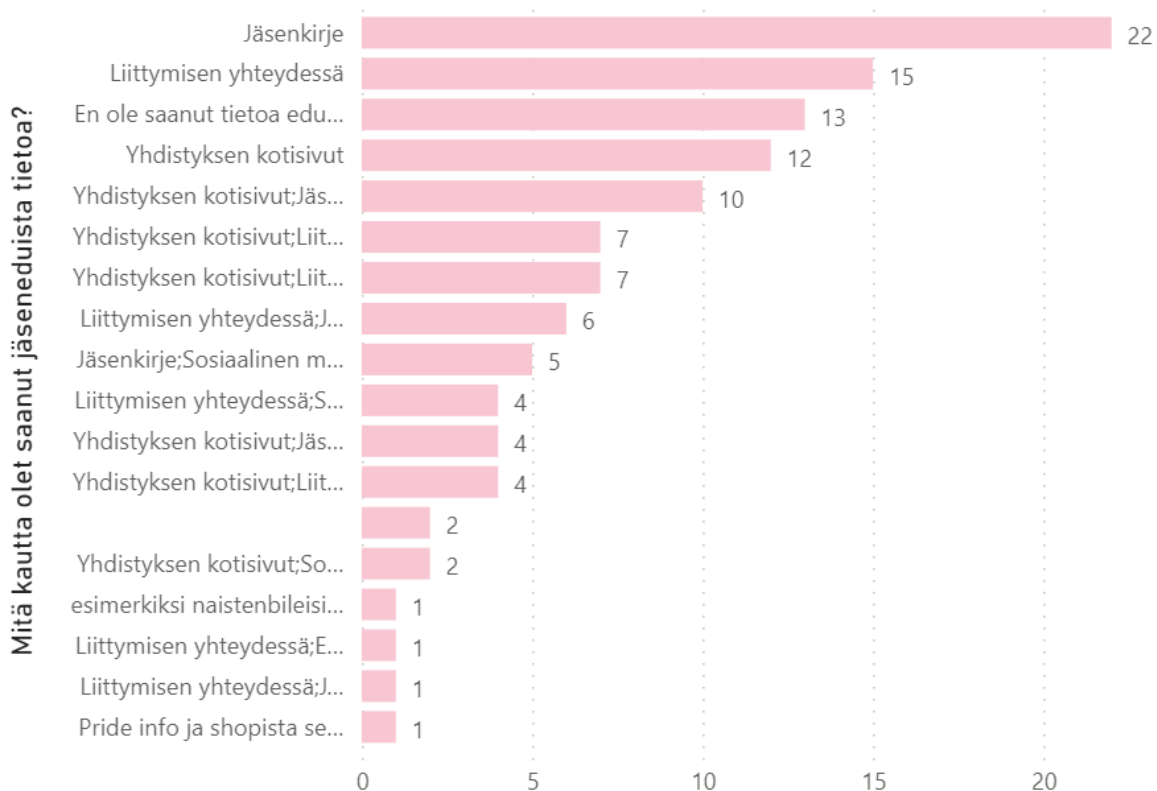


Kuva 14. Jäsenetujen hyödyntäminen, 2023

Kuvassa 14 nähdään, että suurin osa vastaajista oli hyödyntänyt jäsenyyteen kuuluvia etuja (73 vastaajaa). Vähemmistö vastaajista ei ollut hyödyntänyt jäsenetuja (28 vastaajaa) ja osa ei tiennyt, mitä jäsenedut olivat (16 vastaajaa). Voidaan siis todeta suurimman osan vastanneista jäsenistä olleen tietoisia eduista ja hyödyntäneen niitä.

Huomioitavaa ja mielenkiintoista toiminnan kehittämisen kannalta on, miksi osa ei ole hyödyntänyt tai ollut ollenkaan tietoinen jäsenyyteen kuuluvista eduista, ja miten tätä voitaisiin kehittää eteenpäin. Voisiko syynä olla se, että jäsenenä on oltu vasta vähän aikaa ja siksi jäsenyyteen liittyvät edut ovat vielä huonosti tunnettuja? Vai voisiko jäseneduista tiedottaa useammin tai selkeämmin?

Tämän jälkeen kysyttiin, kuinka jäseneduista oli saatu tietoa. Vastausvaihtoehtoja oli mahdollista valita useampi. Tulokset näkyvät kuvassa 15, sivulla 23.

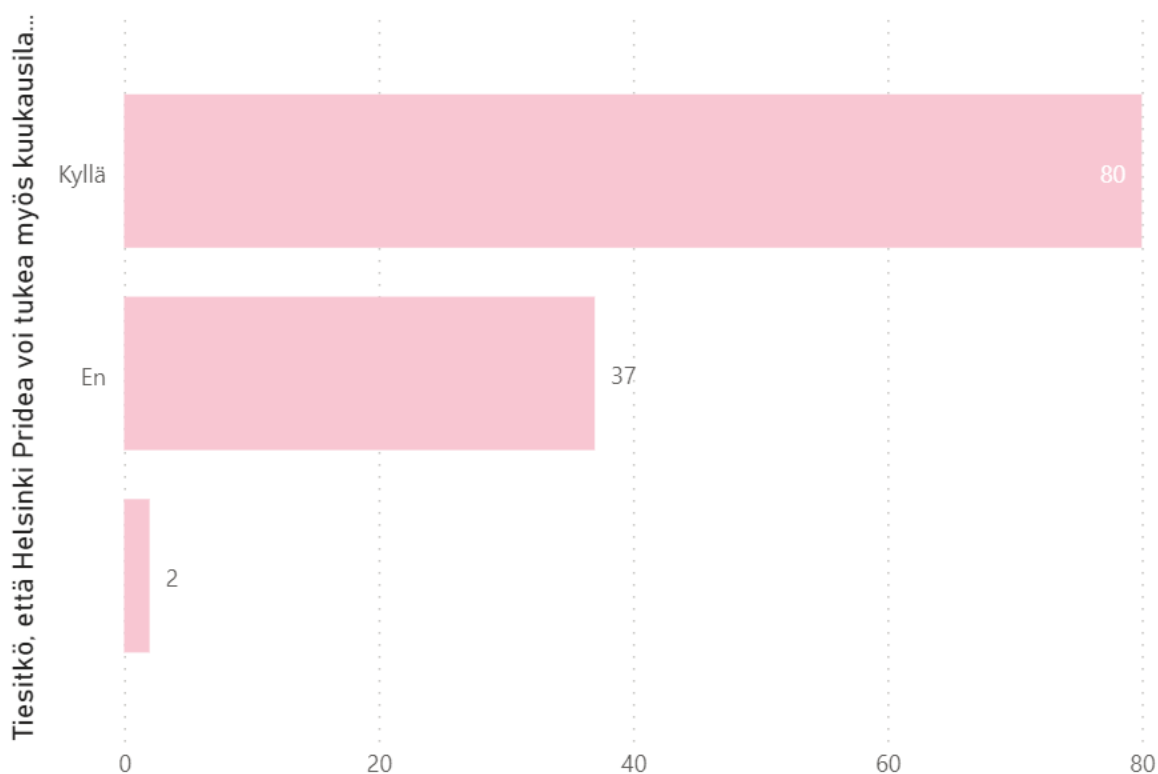


Kuva 15. Tiedonsaanti jäseneduista, 2023

Eniten jäseneduista oli saanut tietoa jäsenkirjeen kautta 22 vastaajaa (kuva 15). Liittymisen yhteydessä (15 vastaajaa) sekä yhteisön kotisivuilta (12 vastaajaa) oli saatu tietoa jäsenetuihin liittyen. 13 vastaajaa ilmoitti, etteivät he olleet saaneet tietoa jäseneduista. Yhteensä 49 vastaajaa ilmoitti saaneensa tietoa monesta eri lähteestä. Yksittäisissä vastauksissa korostui tapahtumista saatu tieto eduista.

Tästä voidaan päätellä jäsenkirjeen olevan ensisijainen tiedonlähde jäsenetuihin liittyen. Liittymisen yhteydessä sekä kotisivuilta saatua tietoa oli hyödynnetty myös paljon. Tietoa oli myös saatu useasta eri lähteestä. Mielenkiintoista on, että 13 vastaajaa eivät olleet saaneet tietoa jäseneduista. Kuten edellisen kysymyksen kohdalla myös tuli ilmi, osa kyselyyn vastaajista ei tieneet, mitä jäsenedut olivat, eivätkä näin ollen olleet niitä hyödyntäneet. Molempien jäsenetuihin liittyvien kysymysten kautta voidaan päätellä, että jäsenetuihin liittyvässä tiedotuksessa on selvitettävä, mistä epä tietoisuus johtuu. Onko syynä tuoreet jäsenet, jotka eivät vielä ole perehtyneet jäsenyyteen perusteellisesti? Vai voisiko tiedotusta jotenkin kehittää tavoittamaan jäseniä paremmin, myös jäsenetuihin liittyen?

Seuraava kysymys koski kuukausilahjoittamista ja tietoutta sen olemassaolosta.

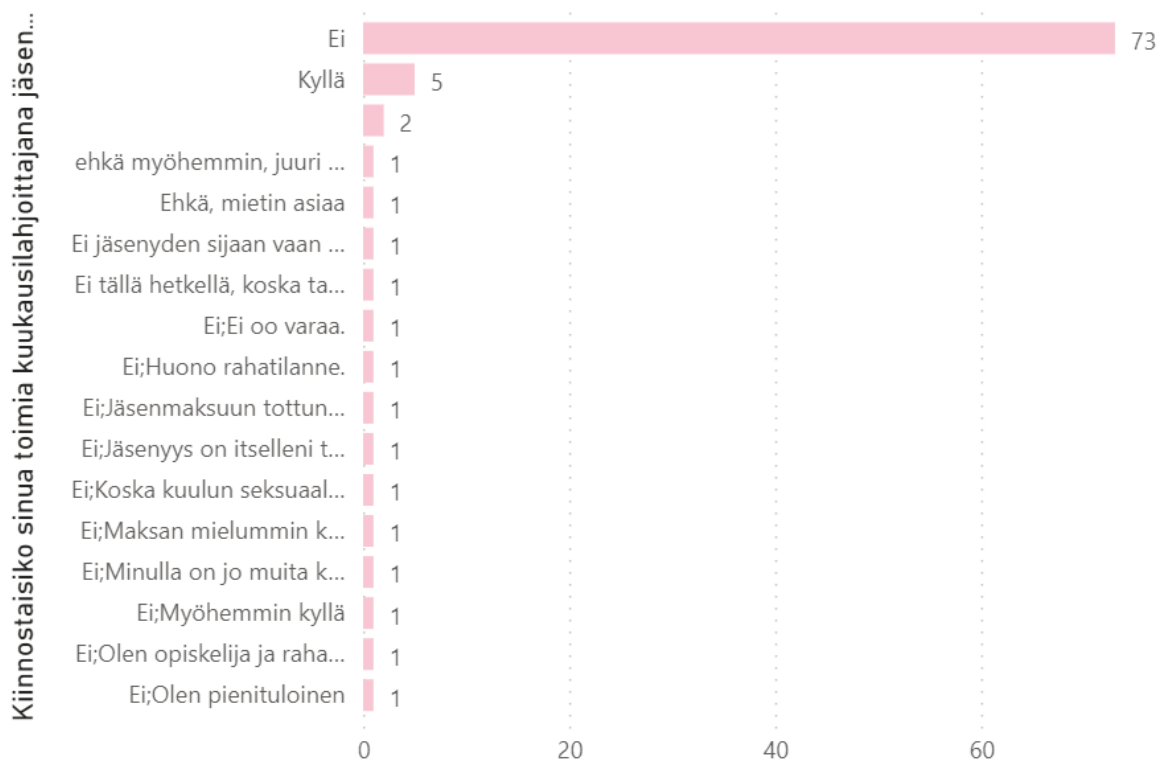


Kuva 16. Kuukausilahjoittamisen tietous, 2023

Kuvasta 16 käy ilmi, että suurin osa jäsenkyselyyn vastanneista (80 vastaajaa) tietää Helsinki Pride -yhteisön kuukausilahjoituksen mahdollisuudesta. 37 vastaajaa ei ollut tietoinen tästä mahdollisuudesta. 2 vastaajaa jätti kohdan tyhjäksi.

Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että kuukausilahjoittamisen tietous on melko hyvällä kannalla, 66,67 % vastanneista tiesi tämän lahjoitusmuodon olemassaolosta. Merkittävä osa kyselyyn vastaajista, 30,83 %, ei silti ole tietoisia tästä lahjoittamisen muodosta.

Seuraavaksi kysyttiin vastaajien mielenkiintoa tukea yhteisön toimintaa kuukausilahjoittajana jäsenyyden sijasta (kuva 17, sivu 25). Tämä oli mielenkiintoista, sillä kysymyksen kautta saatiin tietoa, oliko tilanne muuttunut sitten vuoden 2021 kyselyn.

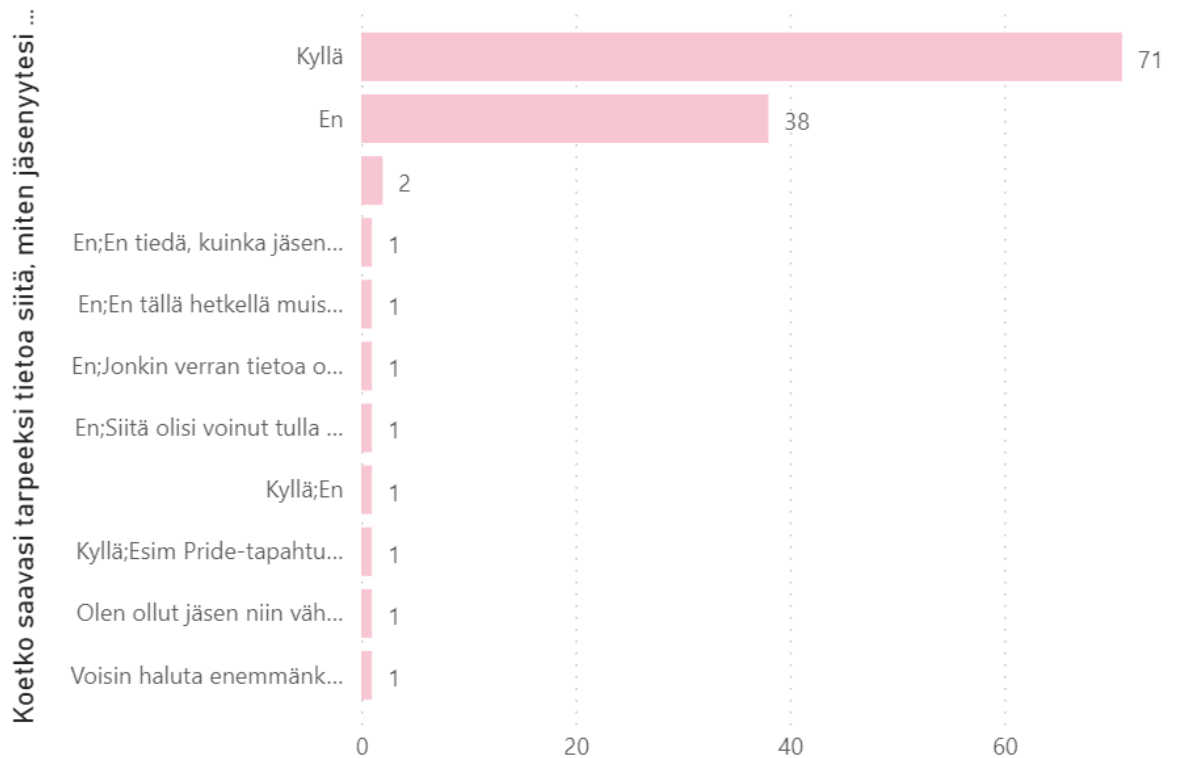


Kuva 17. Kiinnostus kuukausilahjoitukseen verrattuna jäsenyyteen, 2023

Kuvasta 17 nähdään, että vastaajista suurinta osaa ei kiinnosta toimia kuukausilahjoittajana jäsenyyden sijasta (73 + 12 = 85 vastaajaa). 73 vastaajaa oli siis vastanneet pelkän ”Ei” ja 12 ”Ei”:n lisäksi selittäneet vastaustaan jollain tapaa. Näistä vastauksista tulee ilmi, että kielteisesti vastanneet ovat perustelleet asiaa muun muassa taloudellisilla seikoilla ja sillä, että vuosijäsenyys on ollut tutumpi vaihtoehto. 5 vastaajaa taas oli vastannut kuukausilahjoittamisen kiinnostukseen myöntävästi.

Vuoden 2021 kyselyssä kävi kuukausilahjoitukseen liittyvässä kysymyksessä ilmi, ettei suurinta osaa vastaajista kiinnostanut kyseinen lahjoitusmuoto, ja tämä enemmistön mielipide ei ollut muuttunut radikaalisti vuoden 2023 kyselyssä. Vuonna 2021 kuukausilahjoitus ei kiinnostanut 84,05 % jäsenkyselyyn vastaajista, ja vastaava tulos vuonna 2023 oli 70,83 %. Kuukausilahjoittamiseen liittyvä kiinnostus oli siis kumpanakin vuotena vähäistä. Tämä on yhteisön toiminnan kannalta merkityksellistä tietoa ja vastausten perusteella voidaan kehittää erilaisia toiminnan tukemismuotoja.

Seuraavassa kysymyksessä etsittiin tietoa siitä, kokevatko jäsenet saavansa tarpeeksi tietoa siitä, miten jäsenyys ja jäsenmaksu hyödyttävät Helsinki Pride -yhteisön työtä.



Kuva 18. Tietous jäsenyyden hyödystä yhteisölle, 2023

Kuvassa 18 nähdään, että vastaajista suurin osa (71 vastaajaa) kokee saavansa tarpeeksi tietoa jäsenyyden hyödystä yhteisön tekemälle työlle. 38 vastaajaa ei kokenut näin, joka on 31,67 % kyselyyn vastanneista, eli melko merkittävä määrä.

Yksittäisistä vastauksista tulee ilmi, että osa vastaajista ei tiedä tai muista jäsenyyden tuomia hyötyjä. Eräessä vastauksessa tuli ilmi, ettei tiedetä, miten jäsenyys hyödyttää ulkopaikkakuntalaisia jäseniä. Jäsenyyden tuomasta hyödystä toivottiin tietopakettia tai uutiskirjettä. Yhdessä vastauksessa korostui tiedon saaminen Pride -tapahtumista. Tässäkin kysymyksessä tuli esiin erään vastaajan tuore jäsenyys ja sen myötä vastaamisen hankaluus.

Viimeisessä kyselyn kysymyksessä kysyttiin, puuttuuko jäsenyydestä jotakin tärkeää tai toimiiko jokin asia erityisen hyvin. Suurin osa (75 vastaajaa) oli jättänyt tämän kysymyksen tyhjäksi. Tämän takia tämän kysymyksen kohdalla ei voida tehdä tulkintaa suurimman osan kannalta suuntaan eikä toiseen.



Kuva 19. Puuttuko jäsenyydestä jotain tai toimiiko jokin erityisen hyvin, 2023

Yksittäisistä vastauksista (kuva 19) voi kuitenkin poimia esimerkiksi tyytyväisyyden jäsenyyteen, toiveen yhteisöllisemmästä toiminnasta, enemmän informaatiota siitä, miten konkreettisesti voi osallistua esimerkiksi yhteisön kokouksiin tai miten voi vaikuttaa hlbtqi+ -oikeuksien tukemiseen, toiveen siitä, että olisi enemmän bileitä ja tapahtumia. Kaikenikäisten ja vammaisten huomiointi toimintaa suunnitellessa nousi myöskin esille.

5.2 Kyselyn analyysi

Kuten vastauksista tulee ilmi, suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä jäsenpalveluihin. Jäsenyyden ja jäseneksi liittymisen luokse löytäminen oli tapahtunut suurimmalla osalla vastaajista yhteisön nettisivujen, Helsinki Pride- viikon tai sosiaalisen median kautta. Yhteisön toiminnan tukeminen oli suurimmalle osalle vastaajista tärkeä syy liittymiselle. Suurin osa vastaajista oli hyödyntänyt jäsenetuja, ja tietoa eduista oli saatu jäsenkirjeen ja liittymisen yhteydessä.

Moni oli tietoinen kuukausilahjoituksen olemassaolosta, mutta samalla enemmistö vastaajista ei ollut kiinnostunut liittymään kuukausilahjoittajaksi. Tässä ei ollut tapahtunut muutosta vuoteen 2021 verrattuna, josta voidaan päätellä, ettei suurinta osaa jäsenistä kuukausilahjoitus houkuttele. Iso osa vastaajista oli vastannut myöntävästi kysymykseen, jossa selvitettiin, kokivatko jäsenet saavansa tarpeeksi tietoa jäsenyytensä hyödystä Helsinki Pride -yhteisön työlle. Kysymykseen, jossa tutkittiin, puuttuuko jäsenyydestä jotain tai toimiiko jokin erityisen hyvin, ei saatu kokonaiskuvaa antavaa vastausta, sillä suurin osa oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

6 HAASTATTELUT

Toisena tutkimusmenetelmänä käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastateltavia houkuteltiin jäsenkyselyn yhteydessä osallistumaan haastatteluun ja porkkanana toimi 50 euron lahjakortti Helsinki Pride -verkkokauppaan. Tämä tietysti omalta osaltaan tulee ottaa huomioon tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa.

Haastateltavien tavoitemäärä oli 10 kpl. Lopulta opinnäytetyötä varten onnistuttiin haastattelemaan 7 kpl jäseniä. Jäsenet olivat olleet Helsinki Pride -yhteisön jäseniä 1–3 vuoden ajan.

6.1 Haastattelun kysymykset

Kysymykset muodostuivat pohtien, mikä tieto hyödyttäisi toimeksiantajan tavoitetta parhaiten ja mistä aiheista saisi mahdollisesti tuloksena syvällisempiä vastauksia kuin jäsenkyselyissä. Vuoden 2021 kyselyssä oli jonkin verran samoja kysymyksiä, ja niiden toistolla voitiin tutkia, esiintyikö niissä muutoksia. Haastattelukysymykset olivat seuraavat ja löytyvät myös liitteistä (liite 1).

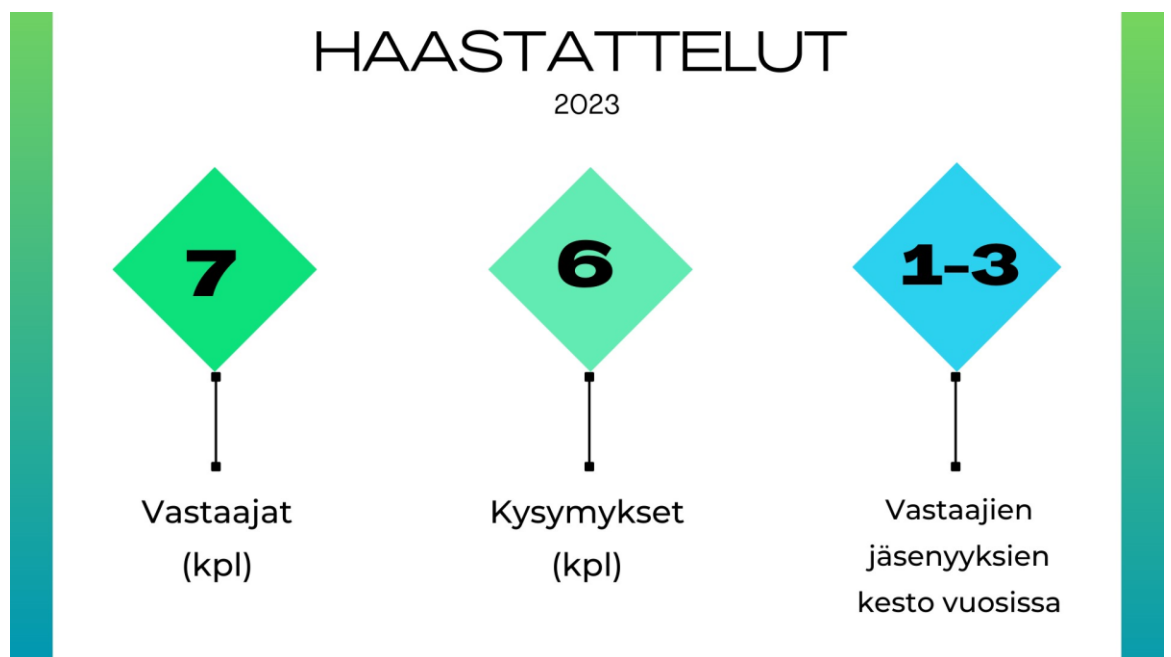
1. Koetko Helsinki Pride -jäsenyyden merkitykselliseksi? (Miksi/miksi ei?)
2. Oliko jäseneksi liittyminen helppoa? (Miksi/miksi ei?)
3. Onko jäsenyys vastannut odotuksiasi? (Miksi/miksi ei?)
4. Mihin asioihin toivot jäsenyytesi myötä voivasi vaikuttaa?

5. Suosittelisitko/oletko suositellut Helsinki Pride -jäsenyyttä tuttavillesi?
(Miksi/miksi ei?)
6. Mitä toivoisit jäsenpalveluilta/millaisia jäsenpalveluita kaipaisit?

Kysymysten yhteydessä voidaan nähdä suluissa sanat ”miksi/miksi ei?”, joita käytettiin haastattelutilanteissa ehkäisemään liian lyhyitä ”kyllä/ei” vastauksia, sillä kuten aiemmin mainittiin, tavoite oli saada syvällisempiä ja pidempiä vastauksia kuin kyselyssä.

6.2 Haastattelujen analysointi

Haastattelussa oli tavoitteena saada syvällisempää tietoa jäsenten ajatuksista ja näkemyksistä jäsenyyteen liittyen.



Kuva 20. Haastattelut, 2023

Kuvassa 20 ilmenee visualisointi haastattelun perustiedoista. Haastateltavia saatiin kasaan seitsemän henkilöä, kun 10 kpl oli alun perin tutkimuksen tavoitteena. Haastattelukysymyksiä oli kuusi kappaletta ja haastateltavat olivat olleet yhteisön jäseninä yhdestä kolmeen vuotta.

6.3 Merkityksellisyydestä jäsenyyden taustalla

Ensimmäiseen kysymykseen jäsenyyden merkityksellisyydestä vastattiin positiivissa merkein. Eräs vastaajista kiteytti kokemansa merkityksellisyyden hyvin: ”*Mitä isompi voima siellä taustalla on, sitä paremmin voi vaikuttaa*”. Vastauksissa toistui oma henkilökohtainen arvomaailma ihmisoikeuksia kohtaan, oma tai lähipiirin kuuluminen sateenkaariväestöön ja tunne siitä, että omalla jäsenyydellä voi tukea tärkeänä kokemaansa Helsinki Pride -yhteisön toimintaa. Myös yhteisöllisyyden tunne mainittiin monesti. Kauempana pääkaupunkiseudusta asuvat kokivat myös jäsenmaksun olevan sellainen toiminnan tukimuoto, johon halutaan panostaa.

6.4 Jäseneksi liittymisen helppous

Toisessa kysymyksessä ilmeni todella samanlaisia vastauksia liittyen jäseneksi liittymisen helppouteen. Yksi vastaajista totesi liittymisestä: ”*Liittyminen on sen verran tärkeä asia ihmisille, että ei se ehkä niinku siihen kohtaan tüssää*”. Jäsenyys koettiin sen verran arvokkaaksi, että mahdollisista liittymiseen liittyvistä hankaluuksista ei välitetty. Yksi vastaaja kertoi joutuneensa jonkin verran tutkimaan, miten jäseneksi liittyminen tapahtuisi. Lähes kaikki vastaajat kuitenkin pitivät jäseneksi liittymistä nopeana ja helppona. Suurin osa vastaajista mainitsi löytäneensä yhteisön nettisivuille ja jäseneksi liittymismahdollisuuden sosiaalisen median (Facebook, Instagram) mainoksien kautta. Yksi vastaaja mainitsi liittyneensä jäseneksi ostosten yhteydessä.

6.5 Jäsenyyden odotukset

Kolmas kysymys käsitteli sitä, oliko jäsenyys vastannut odotuksia. Eräs haastateltu totesi: ”*Odotan jäsenyydeltä vaikutusmahdollisuuksia*”. Tässä kohtaa vastauksissa näkyi eriävät mielipiteet. Osalle toiminta oli jo etukäteen tuttua ja näin ollen odotukset jäsenyyttä kohtaan tiedossa jo ennen liittymistä. Uutiskirjettä ja tiedotusta kehui pari vastaajaa. Yksi vastaaja taas tunsu tiedotuksen olleen puutteellista esimerkiksi erilaisten seksuaalivähemmistöille tarkoitettujen tapaamisten kannalta. Osa vastaajista oli ollut jäsen vasta vähän aikaa, ja siksi vastaaminen tähän kysymykseen oli haastavaa. Myös epätietoisuus vaikutusmahdollisuuksista jäsenenä tuli ilmi.

6.6 Jäsenyyden kautta vaikuttaminen

Neljännessä kysymyksessä tutkittiin vastaajien toiveita jäsenyyden kautta asioihin vaikuttamisesta. Yksi haastateltu kiteytti ajatuksensa: *”Voiman tuomiseen asian taakse.”* Monessa vastauksessa tuli esiin juuri toive vaikuttaa yleiseen yhteiskunnalliseen muutokseen kohti suvaitsevaisempaa suhtautumista sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjä kohtaan. Oman hyvinvoinnin mainitsi yksi vastaaja. Eräs vastaaja mainitsi olevansa kiinnostunut tukivanhempitoiminnasta, eli olemaan niin sanottu turvallinen äitihahmo hlbtq+ -nuorille. Transihmisten oikeuksien puolustaminen oli myös tärkeä teema. Jäsenmaksun koettiin olevan tärkeä osa toiminnan, vertaistuen ja edunvalvonnan järjestämisen mahdollisuutta. Yksi vastaaja toivoi osallistumisesta ja vaikuttamisesta enemmän konkreettista tietoa yhteisön puolelta, esimerkiksi miten kokouksiin ja muuhun jäsenoimintaan pääsee mukaan.

6.7 Jäsenyyden suosittelu

Viides kysymys tutki sitä, olivatko vastaajat suositelleet yhteisön jäsenyyttä tuttavilleen. Yksi vastaajista totesi: *”Mun mielestä on niinku meidän kaikkien velvollisuus huolehtia vähemmistön asioista ja olla niitä liittolaisia.”* Suurin osa oli suositellut jäsenyyttä tai voisi ajatella suosittlevansa jäsenyyttä tutuilleen. Ne vastaajat, jotka olivat olleet jäsenenä vasta vähemmän aikaa, eivät osanneet vielä vastata kysymykseen. Alennukset tapahtumista ja tuotteista mainittiin yhtenä syynä suositella jäsenyyttä. Jäsenyyttä keuhuttiin myös siitä, että se oli saanut aikaan pohdintaa omasta identiteetistä.

6.8 Toiveet jäsenpalveluja kohtaan

Viimeinen kysymys käsitteli jäsenpalveluja kohtaan olevia toiveita. Suurin osa vastaajista koki olevansa tyytyväinen nykyisiin jäsenpalveluihin. Osa toivoi tapahtumia myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle. Eräs vastaaja toivoi myös Pride -viikon ulkopuolelle tapahtumia, kuten naisten iltoja eli tapaamisia: *”Mun pääintressi on justiinsa noi tommoset live-tapaamiset ja niinku se yhteisöllinen toiminta.”* Toistuvat tapaamiset ja tapahtumat nousivat myös vastauksissa esiin. Osa mainitsi toiveen erilaisista fyysisistä kohtaamispaikoista,

esimerkiksi kahvilasta. Fyysinen paikka voisi toimia erään vastaajan mukaan syrjäytymisen ehkäisijänä. Myös erilaiset työryhmät ja keskustelut mainittiin mielenkiintoisina tapoina levittää tietoa ja olla osana toimintaa. Eräs vastaaja ei kunnolla tiennyt, mitä kaikkea jäsenoimintaa on tarjolla. Myös yleinen vertaistuki sekä väylä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen sisäistetyn homo- ja transfobian purkamiselle mainittiin. Vinkkejä työpaikan kehittämiseen suvaitsevaisuudesta viestimiseen kaivattiin.

7 PALVELUPOLKU

Palvelupolulla tarkoitetaan palvelukokonaisuuden kuvaamista vaiheittain. Palvelun pilkkominen eri vaiheisiin tekee palvelusta ja asiakkaan kokemuksesta helpommin analysoitavan ja näin ollen myös helpommin kehitettävän. Palvelupolun eri vaiheita kutsutaan palvelutuokioiksi ja jokainen palvelutuokio pitää sisällään lukemattomia määriä kontaktipisteitä. Kontaktipisteiden kautta asiakas on kontaktissa kyseiseen palveluun käyttäen kaikkia aistejaan. (Tuulaniemi 2011, 78–80.)

Palvelupolun ja jäsenpalveluiden kehittämiseksi oli hyödyllistä tarkastella Helsinki Pride -yhteisö ry:n palvelupolkua opinnäytetyön kirjoittajan näkökulmasta, jolle myöskään jäsenpalvelu itsessään ei ollut tuttu ennen tätä opinnäytetyöprojektia. Lähdin siis pohtimaan, minkälaisen palvelupolun ja kontaktipisteet yhteisö tarjoaa jäseneksi liittyvälle. Kontaktipisteisiin luetaan ihmiset, esineet, ympäristöt ja toimintatavat (Tuulaniemi 2011, 80–82).

7.1 Jäsenyyden palvelupolku

Kuvassa 21, sivulla 33, näkyy visualisoituna Helsinki Pride -yhteisön palvelupolun kontaktipisteet ja niiden jaottelu edellä mainitun kaltaisesti (ihmiset, esineet, ympäristö, toimintatavat).

JÄSENYYYDEN PALVELUPOLKU JA KONTAKTIPISTEET



Kuva 21. Palvelupolku

Kuvassa 21 nähdään kirjoittajan itse havainnoima palvelupolku ja kontaktipisteet Helsinki Pride -yhteisöön liittyen. Helsinki Pride -yhteisö ry:n kontaktipisteistä ehkä näkyvin ja sitä kautta ensimmäinen kontaktipiste on jokavuotinen Helsinki Pride -viikko, joka on järjestetty vuodesta 2000 lähtien joka kesä (pride.fi s.a.). Helsinki Pride -viikon kontaktipisteitä on useita, sillä tapahtumia on lukuisia. Kaikista suurin tapahtuma on Helsinki Pride -viikon päättävä kulkue ja puistojuhla, joka ainakin mediahuomionsa kannalta saattaisi olla ensimmäinen kontakti yhdistyksen toimintaan ja jäseneksi liittymiseen. Vuoden 2023 kulkueessa nähtiin jopa 100 000 ihmistä, ja tämä ei mediassakaan jäänyt huomiotta (Hassinen ym. 2023). Kontaktipisteiden osalta (ihmiset ja ympäristö) toimii siis Pride -viikko, ja sen kruunaava Pride -kulkue ja juhla, jossa myös on usein Pride -henkistä ilmaistavaraa ja ostosmahdollisuuksia (esineet).

Helsinki Pride -tapahtuman kokeminen tai siitä tiedon saaminen esimerkiksi mediassa voisi viedä seuraavaksi yhdistyksen nettisivuille ja sosiaaliseen mediaan, jotka lukeutuvat seuraaviksi kontaktipisteiksi (ympäristö). Yhdistyksen nettisivuilla on mahdollista liittyä jäseneksi ja saada tietoa toiminnasta. Tarvittaessa nettisivuilta voi myös kysyä neuvoa jäseneksi liittymiseen liittyen tai muuta asiaa koskien (ihmiset).

Seuraavat kontaktipisteet jäsenyyden aikana ovat erilaiset tapahtumat, kuten teemaillat, ja esimerkiksi yhdistyksen tuottama seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen edunvalvonta ja kannanotot (ympäristö). Myös digitaalinen jäsenkortti (esineet) on saatavissa ja sen myötä tietyt jäsenedut, kuten esimerkiksi alemmat hinnat, tapahtumissa.

Palvelupolun päässä löytyy kontaktipisteinä yleinen jäsenviestintä, joka sisältää esimerkiksi uutiskirjeet, sekä jäsenyyden mahdolliseen päättämiseen liittyvä viestintä (toimintatapa).

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Vuoden 2021 ja vuoden 2023 jäsenkyselyjen tulokset olivat suurimmalta osalta positiivisia. Esimerkiksi jäsenyyteen liittyvä tyytyväisyys koettiin molempina vuosina hyväksi, ja vuonna 2023 arvosanan 9–10 määrä oli noussut vuoteen 2021 verrattuna.

Kuukausilahjoitukseen liittyen tilanne ei ollut muuttunut, mikä on myös tärkeä tieto itsessään: suurin osa vastanneista jäsenistä ei ollut kiinnostunut kuukausilahjoittamisesta. Vuosijäsenyys sen sijaan koettiin merkitykselliseksi ja henkilökohtaiseksi tavaksi tukea Helsinki Pride -yhteisön toimintaa.

Haastatteluissa toistuva elementti oli yleinen tyytyväisyys jäsenpalveluihin, mutta myös toiveita kehitykseen liittyen ilmeni. Jäsenyyden kiteyttävää tietopakettia ja jäsenenä osallistumisen mahdollisuuksia kaivattiin. Live-tapahtumia ja kohtaamispaikkaa toivoi moni.

8.1 Jäsenyyden palvelupolun kehitysideat

Palvelupolun kehittämiseen saatiin arvokasta palautetta kyselyiden ja haastatteluiden avulla. Kehitysehdotukset on visualisoitu palvelupolkuun vihreällä värillä.

JÄSENYYYDEN PALVELUPOLKU KEHITYSIDEAT



Kuva 22. Palvelupolun kehitysideat

Tässä tutkimuksessa selvisi, että moni jäsen löytää oma-aloitteisesti yhteisön nettisivuille, tai näkee mainoksen sosiaalisessa mediassa, ja liittyy sitä kautta jäseneksi. Se osoittaa sen, että nettisivut toimivat hyvin ja jäseneksi liittyminen on helppoa. Tämä havainto eroaa kirjoittajan omasta jäsenyyden palvelupolun havainnoinnista, ja palvelupolun alkupäästä. Pride -viikko ei siis ollut monille jäsenille ensimmäinen kontaktipiste, vaan tiedonhankintaa siihen liittyen oli tehty jo aiemmin. Ehkä Pride -tapahtumissa voisi siis tuoda jäsenyyttä enemmän esille? Jäsenyydestä kertova tietoisuus tai mainos voisi toimia, kun tapahtumassa muutenkin jaetaan ilmaistavaraa (esineet).

Nettisivut toimivat palvelupolulla hyvin, ja vain yksittäiset jäsenet olivat kokeneet niiden kautta jäseneksi liittymisen hankalaksi. Tämä osa palvelupolkua siis toimii.

Jäsenkyselyissä selvisi, että osa jäsenistä ei ollut tietoisia heille kuuluvista jäseneduista. Tätä kohtaa palvelupolulla voisi kehittää esimerkiksi selkeämmän viestinnän kautta jäseneksi liittymisen yhteydessä, esimerkiksi tietopaketin avulla, ja myöhemmin eduista voisi viestiä esimerkiksi jäsenkirjeissä.

Jäsenyyden mahdollisen päättämisen yhteydessä voitaisiin kehittää viestintää, jolla niin sanotusti jätetään ovi auki sille, että kyseinen eroava jäsen liittyisi vielä joskus uudelleen jäseneksi (toimintatapa).

9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tämän opinnäytetyön teossa on hyödynnetty niin kirja- kuin verkkolähteitäkin. Lähteitä on tarkasteltu kriittisesti ja ne on analysoitu luotettaviksi.

Kyselyn sekä haastattelujen luotettavuutta arvioidessa tulee ottaa huomioon palkkion, eli tässä tapauksessa t-paidan ja lahjakortin, olemassaolo.

Haastattelun ja kyselyn luotettavuus voi olla kyseenalaista, kun haastateltavat saavat vastauksistaan palkkioksi lahjakortin. Tällaisessa tilanteessa on useita seikkoja, jotka voivat vaikuttaa haastattelun objektiivisuuteen ja tulosten luotettavuuteen. Täytyy pohtia, voiko palkkion saaminen vaikuttaa vastauksiin jollain lailla, ja olisivatko vastaajat antaneet saman vastauksen myös ilman palkkiota. Palkkion tarjoaminen on myös voinut vaikuttaa vastaajien määrään, oli se sitten positiivisesti tai negatiivisesti.

Tämä ei tarkoita automaattisesti sitä, että palkkion tarjoaminen olisi aina ongelmallista, mutta tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi on tärkeää ottaa huomioon nämä seikat ja mahdolliset vääristymät. Vähemmistöjen oikeuksien edistämisen puolesta toimiminen, ja teemasta puhuminen missä tilanteessa tahansa, on rohkea teko tasavertaisuuden puolesta. Voidaan myös pohtia, onko kyselyssä ja haastatteluissa toimineet palkkiot voineet saada myös sellaisen ihmisen vastaamaan, joka ei muuten olisi osallistunut kyselyyn tai haastatteluun ollenkaan.

Hyvä tutkimuksellinen käytäntö voisi olla avoimuus lahjakortin tarjoamisesta ja sen mahdollisista vaikutuksista, sekä tarvittaessa lisätoimenpiteiden, kuten palkkiottoman otoksen, käyttö kyselyn ja haastatteluiden luotettavuuden takaamiseksi.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Keskeinen löydös tässä opinnäytetyössä oli yleinen tyytyväisyys jäsenyyteen ja jäsenpalveluihin. Jäsenten vastaus tyytyväisyyteen liittyen ei ollut muuttunut radikaalisti: vuonna 2021 suurin osa kyselyyn vastanneista oli antanut jäsenyyden tyytyväisyyttä tutkineelle kysymykselle arvosanan 8 tai korkeamman. Vuonna 2023 suurin osa kyselyyn vastanneista oli antanut tyytyväisyydelleen arvosanan 9–10. Vaikka jäsenet ovat pääosin tyytyväisiä, korostui tutkimuksessa tarve kehittää palvelupolkua ja kontaktipisteitä entisestään. Erityisesti huomio kiinnittyi fyysiseen tilaan, joka voisi toimia matalan kynnyksen kohtaamispaikkana.

Jäseneksi liityttiin suurimmaksi osaksi oma-aloitteisesti internetin kautta. Jäsenyys koettiin merkityksellisenä keinona tukea seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen oikeuksia edistävää työtä ja toimintaa.

Yksi vahva kehityskohde liittyi jäseneksi liittymiseen ja osallistamiseen. Jäsenet kaipasivat kattavaa tietopakettia, jota tarjottaisiin sekä liittymisen yhteydessä että myöhemmin jäsenyyden aikana. Tavoitteena olisi selkeyttää osallistumismahdollisuuksia, kuten kokouksiin osallistumista, ja kannustaa aktiiviseen vaikuttamiseen yhteisön toiminnassa.

Toinen keskeinen löydös liittyi kuukausilahjoituksen kiinnostukseen jäsenien keskuudessa. Tämänkään aiheen parissa ei ollut jäsenten kesken tapahtunut muutosta: vuosina 2021 ja 2023 jäsenten kiinnostus kuukausilahjoittamiseen oli erittäin vähäistä. Yhteisö on nyt saanut tietoa tästä kahdelta eri vuodelta, ja seuraavaksi voisi lähteä kehittämään tätä lahjoitusmuotoa eteenpäin.

Jäsenten toiveet liittyivät vuonna 2021 säännöllisen uutiskirjeen lisäksi toivomukseen jäsentapahtumista, jäsenkoulutuksista, yhteisön teemoista sekä yhteistä jäsensivua keskustelumahdollisuudella. Vuonna 2023 haastattelun kautta ilmi nousseina toiveina oli esimerkiksi viestinnän tehostaminen jäsenyyteen liittyvistä asioista, kuten jäseneduista ja jäsenten osallistumismahdollisuuksista toimintaan.

Säännöllinen viestintä näistä aiheista voisi ylläpitää jäsenten kiinnostusta ja osallistumista esimerkiksi päätöksentekoon, sekä herättää kiinnostusta jäsenyyttä pohtivien näkökulmasta.

Tämän tutkimuksen mukaan Helsinki Pride -yhteisön kannattaa lähteä kehittämään toiminnassaan jäsenyyteen liittyvän viestinnän selkeyttä: miten uusi tai vanha jäsen voi halutessaan helposti saada tietoa toimintaan osallistumisesta. Erialaisten tapahtumien toive ja ympärivuotinen toiminta nousi myös useaan otteeseen esille. Ehkä seuraavassa jäsenkyselyssä voisi paneutua tutkimaan lisäksi, millaisia tapahtumia jäsenet toivoisivat. Ympärivuotisen toiminnan läpinäkyvyyttä voisi myös tehostaa esimerkiksi jäsenkirjeissä. Näin jo ennestään merkitykselliseksi koettu Helsinki Pride -yhteisön jäsenyys voisi lisätä arvostuksen tunnetta jäsenissä: he näkisivät konkreettisesti, miten oma jäsenyys edistää ihmisoikeuksia.

Näiden kehitysehdotusten avulla voidaan suunnata toimenpiteitä kohti entistä vahvempia ja asiakas- tai ”jäsenlähtöisiä” jäsenpalveluita, houkuttaa lisää jäseniä ja tukea vähemmistöjen eteen tehtyä työtä entisestään.

11 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessin tavoitteena oli toteuttaa Helsinki Pride -yhteisön jäsenyyteen liittyvää tutkimusta, saada arvokasta palautetta ja ideoita jäseniltä ja sitä kautta lähteä kehittämään jäsenpalvelua eteenpäin. Tuloksina saatiin niin laadullista kuin määrällistä dataa, joita toimeksiantaja voi hyödyntää jäsenmäärän kasvattamiseen.

Jäsenyyteen liittyvää kehitystyötä voisi jatkaa esimerkiksi tutkimalla, ovatko jäsenet kiinnostuneita muunlaisesta lahjoitusmuodosta, kuin kuukausilahjoituksesta. Voisiko jonkinlainen varainkeruutapahtuma tai kampanja tuntua henkilökohtaisemmalta tavalta vaikuttaa toimintaan? Innostuin myös henkilökohtaisesti matalankynnyksen kohtaamispaikasta, minusta se olisi loistava idea ja olisi varmasti hyödyllistä lähteä tutkimaan, olisiko sellaista mahdollista lähteä ideoimaan eteenpäin.

Yksi mieleeni noussut pohdinnan aihe oli myös se, kuinka paljon tai kuinka vähän viime vuosina koettu koronapandemia vaikutti tutkimuksen tuloksiin. Oliko toive live-kohtaamisista kasvanut pandemian elämää rajoittaneiden aikojen seurauksena? Voisiko jollain tapaa koronapandemian vaikutuksia seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen yhteisöllisyyteen lähteä tutkimaan seuraavaksi ja sitä kautta selvittää, millaisia tapahtumia ja kohtaamismahdollisuuksia kaivataan eniten juuri nyt?

Oma henkilökohtainen tavoitteeni oli tuotemuotoilun opiskelijana saada pinta-raapaisu myös palvelumuotoilun tutkimuksen maailmaan. Tiedän, että tuotemuotoilu ja palvelumuotoilu ovat hyvin läheisiä aloja, mutta opin silti valtavasti uutta tämän opinnäytetyöprosessin aikana. Esimerkiksi kyselytutkimuksen tulosten visualisointi johti uuden ohjelmiston oppimiseen, haastattelukysymysten pohtiminen sai miettimään objektiivisuuden tärkeyttä ja haastatteluiden läpikäynti liikutti kovasti. Taustatutkimus vähemmistöihin liittyen teki minut surulliseksi kaikesta olemassa olevasta vihasta ja väkivallasta. Samalla olen toiveikas siitä, että mitä enemmän seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen kokemaa vääryyttä tuodaan esille, sitä enemmän aihe saa näkyvyyttä ja asioita voidaan edistää parempaan suuntaan.

LÄHTEET

- Anttila, P. s.a. Luku 6.1.1.–6.1.2. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Metodix. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/> [viitattu 8.7.2023].
- Forsberg, S., Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. s. 22, 38, 40. Alma Talent Oy.
- Hassinen, H., Karppi, T., Thynell, T., Tihilä, K., Panttila, J. 2023. Jopa 100 000 osallistujan Pride-kulkue sivusi aiempaa ennätystä. Yleisradio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/a/74-20039295> [viitattu 18.8.2023].
- Helsinki Pride -yhteisö ry s.a b. Meistä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pride.fi/meista/> [viitattu 10.8.2023].
- Helsinki Pride -yhteisö ry s.a a. Pride-historiaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pride.fi/meista/pride-historiaa/> [viitattu 8.8.2023].
- Helsinki Pride- yhteisö ry s.a c. Liity jäseneksi! WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pride.fi/liity-jaseneksi/> [viitattu 20.8.2023].
- Holm, N., Hovi-Kuikko, S. 2019. Asiakaskokemus ja palvelupolku Lappeenranta Spassa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265392/ONT-HolmHovi-Kuikko2.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 8.10.2023].
- Hyvärinen, M. Suoninen, E. Vuorinen, J. s.a. Haastattelut. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampereen Yliopiston Tietoarkisto. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> [viitattu 8.7.2023].
- Interaction Design Foundation - IxDF. 2023. The Principles of Service Design Thinking - Building Better Services. Interaction Design Foundation - IxDF. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-principles-of-service-design-thinking-building-better-services/> [viitattu 8.10.2023].
- Kiiskinen, J. 2015. Verkkosivuston konseptisuunnitelma Case Helsinki Pride. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/92781/Kiiskinen_Juuli.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 20.8.2023].
- Laine, L. 2023. Talous- ja hallintopäällikkö. Helsinki Pride -yhteisö ry. Haastattelu 16.10.2023.
- Meyer, C., Schwager, A. 2007. Understanding customer experience. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://hbr.org/2007/02/understanding-customer-experience> [viitattu 17.9.2023].
- Muhonen, H. 2023. Maskun kunnanviraston sateenkaariliput poltettiin: ”Tuntuu todella pahalta”. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/turku/art-2000009800630.html> [viitattu 20.8.2023].
- Muotio, L. 2023. Tutkimuskysymys syntyy tutkimusongelmasta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/amk->

[opinnaytetyo/tutkimuskysymys-synty-tutkimusongelmasta/](#) [viitattu 16.8.2023].

Mäkeläinen, R., Pylkkänen, N. 2018. Asiakaskokemuksen ja palvelupolun tutkiminen ja kehittäminen. Case Hotelli Heimari. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/145511/Pylkkanen_%20Makelainen.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 20.8.2023].

Ruohonen, S. 2022. Kyselytutkimus eli survey muotoilijan työssä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/netelmat/kyselytutkimus/> [viitattu 8.7.2023].

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2022 b. Sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt ja väkivalta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vakivalta/eriyhmat-ja-vakivalta/sukupuoli-ja-seksuaalivahemmistot-ja-vakivalta> [viitattu 20.8.2023].

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2022 a. Tasa-arvosanasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/sukupuoli/tasa-arvosanasto> [viitattu 21.8.2023].

Think Design s.a. Surveys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://think.design/user-design-research/surveys/> [viitattu 10.10.2023].

Toivonen, T. 2023. Eduskunta on hyväksynyt uuden translain – katso miten kansanedustajasi äänesti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/a/3-12688511> [viitattu 20.8.2023].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum. [viitattu 8.8.2023].

Valtioneuvosto. 2023. Laki sukupuolen vahvistamisesta tulee voimaan 3.4.2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/laki-sukupuolen-vahvistamisesta-tulee-voimaan-3.4.2023?languageld=fi_FI [viitattu 8.10.2023].

KUVALUETTELO

Kaikki kuvat ovat Ada Aallon tekemiä, ellei toisin mainita.

Kuva 1. Käsitekartta

Kuva 2. Viitekehys

Kuva 3. Aikataulu

Kuva 4. Jäsenyyden kesto vuosissa, 2021

Kuva 5. Mikä sai liittymään jäseneksi, 2021

Kuva 6. Kuukausilahjoittamisen kiinnostus, 2021

Kuva 7. Jäsenten tyytyväisyys, 2021

Kuva 8. Jäsenten toiveet, 2021

Kuva 9. Jäsenten ideoita ja kommentteja, 2021

Kuva 10. Jäsenyyden kesto vuosissa, 2023

Kuva 11. Jäsenyyden löytäminen, 2023

Kuva 12. Jäsenten tyytyväisyys, 2023

Kuva 13. Mikä sai liittymään jäseneksi, 2023

Kuva 14. Jäsenetujen hyödyntäminen, 2023

Kuva 15. Tiedonsaanti jäseneduista, 2023

Kuva 16. Kuukausilahjoittamisen tietous, 2023

Kuva 17. Kiinnostus kuukausilahjoitukseen verrattuna jäsenyyteen, 2023

Kuva 18. Tietous jäsenyyden hyödystä yhteisölle, 2023

Kuva 19. Puuttuko jäsenyydestä jotain tai toimiiko jokin erityisen hyvin, 2023

Kuva 20. Haastattelut, 2023

Kuva 21. Palvelupolku

Kuva 22. Palvelupolun kehitysideat

LIITE 1. Haastattelukysymykset

1. Koetko Helsinki Pride -jäsenyyden merkitykselliseksi? (Miksi/miksi ei?)
2. Oliko jäseneksi liittyminen helppoa? (Miksi/miksi ei?)
3. Onko jäsenyys vastannut odotuksiasi? (Miksi/miksi ei?)
4. Mihin asioihin toivot jäsenyytesi myötä voivasi vaikuttaa?
5. Suositteisitko/oletko suositellut Helsinki Pride -jäsenyyttä tuttavillesi?
(Miksi/miksi ei?)
6. Mitä toivoisit jäsenpalveluilta/millaisia jäsenpalveluita kaipaisit?

LIITE 2. Vuoden 2021 jäsenkyselyn kysymykset

1. Kauan olet ollut Helsinki Pride -yhteisön jäsenenä?
2. Mitä kautta liityit jäseneksi?
3. Mikä sai sinut liittymään Helsinki Pride -yhteisön jäseneksi?
4. Kiinnostaisiko sinua jäsenyyden sijasta toimia kuukausilahjoittajana?
5. Miten tyytyväinen olet Helsinki Pride yhteisön jäsenyyteen arvosana 4–10?
6. Millaista jäsen toimintaa toivoisit yhdistyksessä olevan?
7. Tiedätkö mitä jäsenetuja Helsinki Pride yhteisön jäsenyyteesi kuuluu?
8. Mitä kautta haluaisit saada tietoa Helsinki Pride -yhteisön jäsenyyteen liittyvistä asioista?
9. Kuinka usein haluaisit saada uutiskirjeen Helsinki Pride -yhteisöltä?
10. Olisitko kiinnostunut tulevaisuudessa osallistumaan jäsenhankinnan kampanjoihimme tai jäsenesittelyihin/tarinoihin kotisivuillamme?
11. Onko sinulla idea, kommentti tai ajatus, jonka haluaisit meidän ottavan huomioon jäsenpalveluitamme kehittäessämme?