

Riikka Kähkönen

**KAINUUN YKSIN- JA YHTEISHUOLTAJAT RY: ASIAKASTYYTYVÄISYYS-
TUTKIMUS JA JÄSENREKISTERIN KOONTI**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon koulutusala
Liiketalouden koulutusohjelma
Kevät 2010



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon koulu- tusala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Riikka Kähkönen	
Työn nimi Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry: Asiakastyytyväisyys tutkimus ja jäsenrekisterin koonti	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Päivi Malinen Toimeksiantaja Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry
Aika Kevät 2010	Sivumäärä ja liitteet 64 + 48
<p>Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:lle päätettiin tehdä asiakastyytyväisyystutkimus ja jäsenrekisterin koonti. Tutkimukset toteutettiin keväällä 2010. Tutkimuksella haluttiin selvittää jäsenten tyytyväisyys yhdistyksen toimintaan ja sen palveluihin. Teoriataustan asiakastyytyväisyystutkimukselle loi Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n historia, yhdistystoiminnan laatu, viestintä ja henkilötietolaki.</p> <p>Tutkimukset suoritettiin erillisinä kyselyinä Internetissä toimivan Digium Enterpisen -tutkimusohjelman avulla. Asiakastyytyväisyyskyselyn aihealueina olivat taustatiedot, olohuone toiminta, yhdistyksen vuosittaiset tapahtumat, retki ja virkistystoiminta, viestintä, jäsenedut ja yleisesti yhdistyksen hallituksen toiminta. Jäsenrekisterikyselyssä kysyttiin jäsenen yhteystiedot ja tietoja jäsenten lapsista. Kyselyt lähetettiin sähköisesti 72 jäsenelle, joista asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 27 jäsentä ja jäsenrekisterin koontia koskevaan kyselyyn 32 jäsentä. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 37,5. Vastaamisprosentti jäsenrekisteriä koskevassa kyselyssä oli 44,4.</p> <p>Tutkimus osoitti, että Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n toimintaan ollaan kohtalaisen tyytyväisiä kaikilla osa-alueilla. Kaikille vastanneille ei eri osa-alueiden tuntemus ollut kovin suurta, jonka vuoksi prosenttuaalinen vastausten määrä "en osaa sanoa" -vastauksiin oli kohtalaisen suuri.</p> <p>Yhdistyksen hallitus tulee käyttämään asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia tulevien toimintojen suunnittelussa. Tällä pyritään kehittämään yhdistyksen toimintaa ja palveluja asiakkailleen eli jäsenille.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Asiakastyytyväisyys, henkilölainsäädäntö, palvelun laatu, viestintä
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Riikka Kähkönen	
Title Customer satisfaction survey and the compilation of a membership register	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Päivi Malinen
	Commissioned by Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry, Kainuu joint custody and single parents registered association
Date Spring 2010	Total Number of Pages and Appendices 64 + 48
<p>Kainuu joint custody and single parents registered association decided to make a customer satisfaction survey and compile a membership register. The survey was conducted in spring 2010. The aim was to measure customer satisfaction with the activities and the services provided by the association. The theory part covers the history of the association, the quality of association activities, communication and personal data act.</p> <p>The survey was conducted with two separate questionnaires and they were published on the Internet with the Digium Enterprise research programme. The themes for the customer satisfaction research were background information, living room activity, annual events of the association, excursions and recreational services, communication, member benefits and the operation of the association board in general. In the member information survey, the themes were contact information and information about the member's children. The questionnaires were sent electronically to 72 members, of which 27 responded to the customer satisfaction survey and 32 responded to the member information survey. The response rate for the customer satisfaction survey was 37,5 % and for the member information survey 44,4 %.</p> <p>The survey showed that the activities in the association are fairly good. The members were not familiar with all the activities provided by the association and because of that there were many "cannot say" responses for many themes in the survey.</p> <p>The board of the association will use the information from the customer satisfaction survey in the future when they plan the activities of the association. The aim is to develop the activities and the services for the clients, i.e. members.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	customer satisfaction, personal data act, quality of service, communication
Deposited at	<input type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Opinnäytetyö sai alkunsa halusta kehittää Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n toimintaa, sekä antaa toimivalle hallitusväelle työkalut yhdistyksen toiminnan edistämiseen asiakkaiden (jäsenten) haluamaan ja tarvitsemaan suuntaan. Tutkimuksen teoriana on yhdistystoiminnan laatu, viestintä ja henkilölainsäädäntö.

Tutkimus toteutettiin teoriaan tutustumalla ja teoriapohjan luomisella, jonka pohjalta rakennettiin asiakastyytyväisyystutkimus ja jäsenrekisterin koontia varten kysely. Asiakastyytyväisyystutkimuksen ja jäsenrekisterin koonti kyselyjen vastausten palaututtua tulokset käsiteltiin asianmukaisesti. Tämän jälkeen opinnäytetyö olikin jo pohdintaa ja johtopäätöksiä vaille valmis, jotka kirjoitettiin seuraavana vaiheena.

Suurin kiitos tämän opinnäytetyön aikataulussa pysymiseksi kuuluvat lapsilleni Jonille ja Nikolle. Ilman heidän kärsivällisyyttään ja reippauttaan en olisi saanut tiukassa aikataulussa suoritettua työtä valmiiksi.

Kiitän myös ohjaavaa opettajaani lehtori, laatuvaastaava, koulutusohjelmavastaava (liiketalouden koulutusohjelma) Päivi Malista ohjauksesta ja eteenpäin työntämisestä niinä hetkinä, kun itse en kyennyt edistämään työtäni.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n hallitusväki, eritoten sihteeri Birit Oksman ansaitsevat kiitokseni niistä neuvoista, tiedoista ja avusta, mitä olen tämän tutkimuksen ohessa saanut.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SIIHEN VAIKUTTAVAT SEIKAT	2
2.1 Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry	2
2.1.1 Yhdistyksen toiminta	2
2.1.2 Jäsenviestintä	4
2.1.3 Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry mediassa	4
2.2 Yhdistystoiminnan laatu	5
2.2.1 Palvelu	5
2.2.2 Laatu	6
2.2.3 Asiakaskeskeisyys	8
2.2.4 Toimintaprosessien hallinta ja kehittäminen	12
2.2.5 Asiakastyytyväisyystutkimus ja siihen vaikuttavat asiat	15
2.3 Viestintä	20
2.3.1 Hyvän viestinnän ominaisuudet	20
2.3.2 Yhteisöviestintä	22
2.3.3 Imagoviestintä	26
2.3.4 Viestintä mahdollisille uusille jäsenille	27
2.4 Henkilötietolaki	30
2.4.1 Henkilötietolakiin liittyviä määritelmiä	31
2.4.2 Henkilötietojen käsittelyä koskevat yleiset periaatteet	33
2.4.3 Tietoturvallisuus ja tietojen säilyttäminen	35
2.4.4 Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n jäsenrekisteri	37
3 TUTKIMUSMENETELMÄT, TOTEUTUS JA TULOKSET	39
3.1 Tutkimusmenetelmä	39
3.2 Tutkimuksen toteutus	40
3.3 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset	42
3.4 Jäsenrekisterin päivityksen onnistumisen arviointi	57
4 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	59
LÄHTEET	63

LITTEET

1 JOHDANTO

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry on aktiivisesti toimiva yhdistys. Yhdistyksen toimialueena on Kainuu ja kotipaikkana Kajaani. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry on perustettu Kajaanissa 1.9.2003. (Kainuun a.) Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry on jäsenjärjestönä valtakunnallisessa Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry:ssä, joka kokoaa valtakunnallisesti ympäri Suomen yhden vanhemman perheitä koskettavat yhdistykset. (Yhden.)

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry perustettiin, jotta Kainuun alueella saataisiin yhden vanhemman perheiden hyväksi toimiva yhdistys. Jäsenten henkisen hyvinvoinnin edistäminen, taloudellisten ja sosiaalisten olojen parantaminen ovat peruslähtökohtia yhdistystoiminnan alulle. Tällä on tarkoitus luoda yhden vanhemman perheille yhdysside. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n tarkoituksena on tarjota jäsenilleen mahdollisuuksia keskusteluun, koulutukseen ja virkistystoimintaan. Lisäksi yhdistys jakaa tietoa jäsenilleen lomanvietto- ja lastenhoitopalveluista. (Kainuun a.)

Asiakastyytyväisyyden takaamiseksi ja yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n jäsenille tehtiin keväällä 2010 asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn tarkoituksena on saada tietoa jäsenten tyytyväisyydestä yhdistyksen toimintaan, mielipiteitä menneestä toiminnasta sekä toiveita yhdistyksen tulevaisuuden toimintaan. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kohdentamalla kysely yhdistyksen palvelun laatuun ja jäsenviestintään. Kysely luotiin kyselylomakkeella, jossa on väittämiä ja avoimia kysymyksiä.

Teoriataustassa käsitellään Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n yhdistystoimintaa, viestintää, yhdistystoiminnan laatua ja henkilötietolainsäädäntöä. Yhdistystoimintaa katsotaan menneiden toimintakausien kautta. Viestinnässä tutkitaan hyvän viestinnän ominaisuuksia, yhteisöviestintää, imagoviestintää ja mahdollisille uusille jäsenille tulevaa viestintää. Yhdistystoiminnan laadussa tutustutaan laatuun, asiakaskeskeisyyteen, toimintaprosessien hallintaan ja kehittämiseen sekä asiakastyytyväisyystutkimukseen ja siihen vaikuttaviin seikkoihin.

Opinnäytetyönä toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely jäsenille. Kyselylomake luotiin sähköisesti jäsenille ja se toteutettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijoiden käytössä olevan Digiumin, sähköisen kyselyjärjestelmän, avulla. Kyselyyn vastaamispyyntö lähetettiin jäsenille sähköpostitse. Opinnäytetyön toisena osana luotiin nykyisen jäsenrekisterin rinnalle uusi jäsenrekisteri, joka koskee jäsenten lapsia. Lisäksi samaan lomakkeeseen pyydettiin jäsenen

yhteystiedot, jotta voimassa oleva jäsenrekisteri saadaan ajan tasalle. Tätä varten luotiin erillinen lomake, jossa jäsen täydentää tarvittavat tiedot. Tämä lomake toteutettiin myös Digium kyselyjärjestelmän avulla. Nykyisessä jäsenrekisterissä ei ole koottuna tietoa lapsijäsenistä. Kyselyt lähtivät eriaikaisesti sähköpostiviestinä, ensin asiakastyytyväisyyskysely ja myöhemmin jäsenrekisterikysely. Jäsenrekisterikyselyä ei toteutettu anonyyminä kyselynä, joten jäsenet jotka eivät ole vastanneet jäsenrekisterikyselyyn tulivat samaan karhuviestiin kaksi kertaa. Tällä pyrittiin saamaan 100 %:nen vastausten määrä.

Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa kysyttiin muun muassa seuraavanlaisia asioita joko väittämällä tai avoimilla kysymyksillä: Oletko tyytyväinen olohuonetoimintaan? Oletko tyytyväinen virkistystoimintaan? Tarjoaako yhdistys perheellesi sopivia virkistyspalveluita? Antaako yhdistys riittävästä informaatiota lomaviettopalveluista? Oletko tyytyväinen vuosittaisiin tapahtumiin (äitien- ja isäinpäiväjuhla, tötterötorstai, puurojuhla)? Onko vertaistuki helposti saatavilla? Lisäksi jäseniltä toivotaan saatavan parannusehdotuksia yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi avointen kysymysten oikealla asettelulla. Asiakastyytyväisyyskyselyssä tarkoituksena on kerätä tietoa yhdistyksen jäsenten mielipiteistä yhdistyksen nykyiseen toimintaan ja saada mahdollisesti kehittämisehdotuksia. Kyselyn tulokset käytiin läpi yhdistyksen hallituksen kokouksessa. Kyselyn tulosten luomat hyödyt päästään näin heti käyttämään yhdistyksen hyväksi ja kirjaamaan opinnäytetyöhön.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SIIHEN VAIKUTTAVAT SEIKAT

Tässä luvussa tullaan käsittelemään neljää eri aihealuetta. Ensimmäisenä tutustutaan Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n toimintaan ja yhdistyksen tämän hetkiseen viestintään. Toisena käsitellään yhdistystoiminnan laatua, jossa syvennyttään laadun käsitteeseen, asiakaskeskeisyyteen, toimintaprosessien hallintaan ja kehittämiseen sekä asiakastytyväisyystutkimukseen ja siihen vaikuttaviin asioihin. Kolmantena käsitellään viestintää, jota katsotaan hyvän viestinnän omaisuuksien kautta ja käsitellään kolmen osa-alueen kautta viestintää. Nämä kolme osa- aluetta ovat yhdistyksen sisäinen viestintä (yhteisöviestintä), yhdistyksestä ulospäin suuntautuva viestintä (imagoviestintä) ja viestintä mahdollisille uusille jäsenille. Viimeisenä osiona teoriassa käsitellään henkilötietolainsäädäntöä, jota hyödynnetään jäsenrekisterikyselyssä.

2.1 Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry

Kainuun yksin- ja yhteishuoltaja ry on aktiivinen yhdistys, jonka kotipaikkana on Kajaani ja toimialueena Kainuu. Yhdistys toimii valtakunnallisen Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry:n jäsenjärjestönä. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry on perustettu Kajaanissa 1.9.2003. (Kainuun b.)

Yhdistys perustettiin Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry:n jäsenjärjestöksi, jotta Kainuun alueella saataisiin yhden vanhemman perheiden hyväksi toimiva yhdistys. Tarkoituksena on toimia yhdysiteenä yhden vanhemman perheiden henkisen hyvinvoinnin edistämiseksi, taloudellisten ja sosiaalisten olojen parantamiseksi. Valtakunnallisella tasolla Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry tekee merkittävää työtä ajaessaan yhden vanhemman perheiden asioita eri tahoille, esimerkiksi Eduskuntaan. (Kainuun a.)

2.1.1 Yhdistyksen toiminta

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n tarkoituksena on tarjota jäsenilleen keskustelu-, koulutus- ja virkistymämahdollisuuksia sekä jakaa tietoa lomavietto- ja lastenhoitopalveluista.

Yhdistyksen keskustelutoiminta mahdollistetaan kerran kuussa vietettävään olohuonetoimintaan, jonne äidit/isät tulevat lapsiensa kanssa. Kahvitellessa vaihdetaan kuulumisia ja lapset saavat sosiaalisia kontakteja toisista lapsista. Lasten ikähaarukka on laaja muutaman kuukauden ikäisestä vauvasta aina teini-ikäisiin saakka. Toisinaan olohuonetoiminnassa on eri alan vierailijoita, jotka opastavat jäseniä milloin mihinkin toimintaan. Vierailijoina viime aikoina on käynyt yksilöterapeutti puhumassa yksilöterapiasta, Kajaanin suolahuoneen yrittäjä kertomassa suolahuoneen vaikutuksista, lastenvalvoja Kainuun maakunta – kuntayhtymästä kertomassa uusimmat kuulumiset omalta kannaltaan ja paljon muuta. Eri aloilta olevat vierailijat ovat olleet suuri hyöty tutustua eri alojen toimintaan ja saada näin hyödyllistä tietoa. (Kainuun a.)

Koulutustilaisuuksia on tullut pitämään Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry:n Pohjois-Suomen aluepäällikkö (Ulla Sauvola) Oulusta. Koulutukset ovat liittyneet yhdistystoimintaan, olohuonetoimintaan ja lapsille suunnattuihin eroryhmiin. Yhdistyksen toiminnassa mukana olevia kannustetaan kouluttautumaan ja samaan näin toiminnalleen monipuolinen pohja toimia vapaaehtoisena yhdistyksessä. (Kainuun a.)

Vuosittain Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry järjestää äitienpäivä- ja isänpäiväjuhlan kahvittelemalla ja täytekakun merkeissä. Lisäksi alkukesään sijoittuva tötterötorstai ja pikkujouluihin sijoittuva puurojuhla ovat yhdistyksen suurimpia tapahtumia vuosittain. Näissä tilaisuuksissa on kävijämäärältään suurin osa yhdistyksen jäsenistä. (Kainuun a.)

Virkistyspalveluina yhdistys pyrkii järjestämään 1-2 virkistäytymisreissua jäsenilleen joka vuosi. Nämä reissut ovat yleensä päivän mittaisia ja sopivat pienistä lapsista teini-ikäisiin saakka. Jotta kaikki jäsenet saisivat samanlaisen mahdollisuuden osallistua virkistäytymisretkiin, on yhdistys perinyt vain aikuiselta nimellisen osallistumismaksun ja lasten osuuden yhdistys on hoitanut itse. Näin suuremmatkin yhden vanhemman perheet ovat voineet osallistua virkistysretkiin. (Kainuun a.)

Valtakunnallisen Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry:n julkaisema Muuttuva perhe – lehti tulee jäsenille neljä kertaa vuodessa. Lehdessä ilmoitetaan paikallisyhdistysten toiminnasta. Lehestä löytyy paikallisyhdistysten vertaistuki- ja tukihenkilöiden puhelinnumerot. Vertaistuki- ja tukihenkilöt ovat käyneet asiaan kuuluvan koulutuksen. (Kainuun a.)

Yksin odottaville tai odottaneille äideille on oma Tuike – ryhmä. Tuike – ryhmä on vertaistukiryhmä yksin lasta odottaville ja totaali yksinhuoltajille (Mantu 2010, 8-9). Ryhmä kokoon-

tuu noin kerran kuussa keskustelemaan pinnalla olevista aiheista. Ryhmänvetäjä on koulutettu vapaaehtoinen, jolla on omakohtaista kokemusta yksin odottamisesta. Ryhmä ei ole kurssi, terapiaryhmä eikä esitelmäsarja vaan keskustelumahdollisuus samassa elämäntilanteessa olevien tai olleiden kanssa. (Kainuun a.)

Yhdistyksen kouluttamat pikku-piiat hoitavat yhdistyksen jäsenien lapsia. Jäsenet voivat itse ottaa yhteyttä pikku-piikoihin ja sopia heidän kanssaan tarvittaessa lasten hoidosta. Yhdistyksen jäsenille pikku-piikojen maksut ovat edullisemmat kuin yhdistykseen kuulumattomille. (Kainuun a.)

Eri liittojen järjestämät tuetut lomamat ovat tärkeä osa yhdistyksen tiedotusta. Eri tahot järjestävät eri teemoilla olevia lomiam. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry tiedottaa joka kevät tulevan kesän lomista jäsenilleen olohuonetoiminnassaan. Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry kokoaa kaikki yksin- ja yhteishuoltajille tarkoitetut lomamat ja ilmoittaa ne jäsenjärjestöilleen, josta paikalliset järjestöt tiedottavat jäsenilleen. Valtakunnallisella tasolla tuetut lomamat ovat erittäin suosittuja. (Kainuun a.)

2.1.2 Jäsenviestintä

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:llä ei tällä hetkellä ole varsinaista viestintäsuunnitelmaa, jonka mukaan jäsenille lähtisi tiedotetta. Aiempina vuosina on joka vuoden alussa lähetetty postitse jäsenille jäsenkirje, johon on koottu vuoden tapahtumat. Viime vuosina tätä ei ole kuitenkaan käytetty. (Kainuun a.)

On erittäin tärkeää saada yhdistyksen jäsentiedotus suunnitelmalliseksi, jotta jäsenet tietävät milloin odottaa jäsentiedotetta. Toistaiseksi suunnitelman puuttuessa ovat tapahtumatiedotteet lähteneet sähköpostitse jäsenille satunnaisesti. (Kainuun a.)

2.1.3 Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry mediassa

Yhdistyksen esille tuominen mediassa olisi erittäin tärkeää, jotta yhdistyksen nimi tulisi ihmisille tutuksi ja tätä kautta yhdistykseen saataisiin uusia jäseniä. Yhdistyksen tapahtumista tulisi kirjoittaa paikallislehdissä ja tarvittaessa koettaa päästä radiohaastatteluun paikallisradioon.

Lisäksi vierailut ja luennointi eri kohteissa tekee yhdistyksen toimintaa tutummaksi eri tahoille, jotka taas voivat ohjata tiettyjä ihmisiä Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n piiriin saamaan vertaistukea. (Kainuun a.)

2.2 Yhdistystoiminnan laatu

Yhdistyksen toiminta tuottaa palvelua jäsenille. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n tarkoituksena on tarjota jäsenilleen palveluina keskustelu-, koulutus- ja virkistysmahdollisuuksia. Lisäksi yhdistys jakaa jäsenilleen tietoa lomanvietto- ja lastenhoitopalveluista. Nämä palvelut ovat tärkeitä yhden vanhemman perheille, jossa syrjäytyminen ja eriarvoiseksi jääminen ovat suurena vaarana. Luomalla näitä yhden vanhemman perheiden palveluja pyritään toimimaan yhden vanhemman perheiden hyväksi monella eri tasolla. Tässä osiossa tarkastellaan palvelua, laatua, asiakaskeskeisyyttä, toimintaprosessien hallintaa ja kehittämistä sekä asiakastytyväisyytutkimusta ja siihen vaikuttavia asioita.

2.2.1 Palvelu

Palvelun määritelmiä on monia. Yhtenäistä palvelun määritelmälle kuitenkin on, että palvelu on aineetonta. Ylikoski määrittelee palvelun olevan ”jotakin jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voi pudottaa varpailleen”. Usein palveluihin liittyy tavaraa, esimerkiksi kampannossa käytettävät oheistuotteet. (Ylikoski 1999, 17.)

Palvelut ovat aineettomia, joka on palvelujen ominaispiirteiden kannalta tärkein ja markkinoinnin kannalta ratkaisevin. Erottava tekijä palvelun ja tavaran välillä on palvelun aineettomuus. Tavarat ovat standardituotteita, kun palvelut ovat vaihtelevia eli heterogeenisia. Palveluita ei voi tavaroiden tapaan ennalta tuottaa, varastoida ja myydä asiakkaalle tämän tarpeen mukaan. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen tekemillään päätöksillä eli kertomalla palvelun tuottajalle millaista palvelua hän tarvitsee tai haluaa ja antamalla tietoja itsestään, mikäli palvelun tuottaminen sitä edellyttää. (Ylikoski 1999, 21–26.)

Palvelun voi ryhmitellä eri luokkiin monella tavalla. Yksi tapa jakaa palvelut luokkiin on jako kulutuspalveluiden ja yrityspalveluiden välillä. Yrityspalveluissa ostajina ovat toiset yritykset.

Näitä palveluja voivat olla muun muassa koneiden ja laitteiden huoltopalvelut, mainostoimistojen palvelut, siivous- ja vartiointipalvelut ja niin edelleen. Kulutuspalveluja käyttävät yksityiset kuluttajat ja kotitaloudet. Julkinen valta ja yksityiset organisaatiot (yritykset ja yhteisöt) tuottavat kulutuspalveluita. Julkisia palveluja ovat muun muassa kunnalliset terveydenhoito- ja sosiaalipalvelut ja yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen liittyvät palvelut, kuten poliisi, palo- ja pelastustoimi, maanpuolustus. (Ylikoski 1999, 26–27.) Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry tekee yhteistyössä muiden yhteisöjen kanssa niin sanottua yrityspalvelua, mutta pääsääntöisesti yhdistys tarjoaa asiakkailleen (jäsenilleen) kulutuspalveluja.

Julkiset ja yksityiset palvelut voidaan jakaa sen mukaan, onko kyseessä voittoa tavoitteleva yhteisö eli yritys vai voittoa tavoittelematon yhteisö. Voittoa tavoittelemattoman yhteisön toiminnassa taloudelliset päämäärät eivät ole keskeiset. (Ylikoski 1999, 27.) Yhdistystoiminta on voittoa tavoittelematonta toimintaa. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n tarkoituksena on toimia yhden vanhemman perheiden hyväksi. Tavoitteena yhdistyksessä on parantaa yhden vanhemman perheiden henkistä ja taloudellista hyvinvointia sekä sosiaalisia oloja. (Kainuun a.)

2.2.2 Laatu

Laadun käsitettä on vaikea hahmottaa, koska se on moniulotteinen ja suhteellinen. Laatua pitää osata tarkkailla useammalta kantilta, jotta voidaan tarkistella tarkemmin laadun näkökulmia. Suhteellisuus taas kuvaa laadun toteumaa verraten tavoitteisiin, rakennetta suorituskykyyn ja tarpeen tyydytyksen riittävyttä. Mitä lähempänä nämä ovat toisiaan, sitä parempi laatu on. (Lillrank 1998, 19.)

Laatu ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämisen yhteisön kannalta tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Asiakastyytyväisyys ei kuitenkaan ole itse tarkoitus. Yhteisön tarjoaman palvelun laatua pyritään parantamaan suoritusasteen jatkuvalla parannuksella eli kehittämällä toimintaa. (Lecklin 2006, 18–20.)

Laadun näkökulmat

Laadun näkökulmia tutkittaessa Lillrankin ja Lecklinin teoriat jakautuivat hieman eritavalla. Tässä työssä käytettiin Lillrankin tapaa jakaa laadun näkökulmat.

Laatua voidaan tarkastella tuotannon, suunnittelun, asiakaskeskeisen ja ympäristökeskeisen näkökulman kannalta. Jokainen näkökulma on oma ilmiönsä johon liittyy joukko tavoitteita. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tiellä on ongelmia. Tavoitteita mittaamalla ja kehittämällä menetelmiä saadaan paremmiksi. (Lillrank 1998, 28.)

Tuotannolliselta kannalta ottaen suuri merkitys laadulle on virheettömyys tuotteessa tai palvelussa. Virheiden määrä on mittarina, jolla voidaan määrittää menetetyt pääoman (rahallinen, ajallinen, työpanoksellinen tai muuta sellaista) arvo. Laadun tavoitteena on virheettömyys ja siihen pyrkivän laadun keskeiset menetelmät liittyvät virheiden löytämiseen ja tunnistamiseen. (Lillrank 1998, 29–31.)

Tuotteen tai palvelun hyvällä suunnittelulla saadaan suunnittelukeskeinen laatu kohdalleen. Tässä prosessissa keskeisen rooli on suunnittelusta vastaavalla henkilöllä tai henkilöstöllä. (Lillrank 1998, 31–34.)

Asiakaskeskeisen laadun pääajatuksena on, että tuote tai palvelu soveltuu asiakkaan tarpeisiin. Tuotteen tai palvelun suunnittelussa ei saa tulla ylilyönnejä, koska usein nämä ominaisuudet tuotteessa tai palvelussa eivät tavoita asiakasta ja menevät näin ollen hukkaan. Hyvällä tuotteella tai palvelulla pyritään takaamaan se, että asiakas on tyytyväinen ja valitsee tuotteen tai palvelumme joka kerta. (Lillrank 1998, 34–37.)

Ympäristökeskeistä laatua kutsutaan myös systeemikeskeiseksi laaduksi. Tällä tarkoitetaan tuotteen tai palvelun aikaan saamaa tarpeentyydytystä suhdetta asiakkaassa verrattuna muiden tahojen muihin tarpeisiin. Jotta mahdollisimman moni osapuoli olisi tyytyväinen, on ketjussa monta tekijää. Yhteiskuntaa säätelevät virkamiehet ja poliitikot ottavat vaikutteita valintoihinsa eri tahoilta. Näitä tahoja voivat olla luonnonsuojelijat, tasa-arvoaktivistit, kuluttajajärjestöt (yhdistykset) ja yleinen mielipide. (Lillrank 1998, 37–39.)

Palvelun laadun ulottuvuudet

Palvelun laadun keskeiset ulottuvuudet ovat:

1. Pätevyys ja ammattitaito. Tällä tarkoitetaan, että palvelun tuottajalla on ammattitaitoa palvelun ydinalueella.
2. Luotettavuus. Palvelu tuotetaan taitavasti ja virheettömästi tavalla, joka luo asiakkaalle luottamuksen tunnetta palveluntuottajan asiahallinnasta.
3. Uskottavuus. Asiakas saavuttaa luottamuksen palvelun tarjoajaan ja asiakas luottaa palvelun tarjoajan toimivan asiakkaan edun vaatimalla tavalla.
4. Saavutettavuus. Asiakas kokee saavuttavansa palvelun kohtuullisella tavalla.
5. Turvallisuus. Asiakas kokee turvallisuutta palveluja toteutettaessa.
6. Kohteliaisuus. Palvelun tuottajan pukeutuminen, käytös ja koko persoonallisuus viestii asiakkaalle huomaavaisuutta arvostusta ja kunnioitusta.
7. Palvelualttius, palveluvaste. Palvelutilanteissa asiakkaan saamat viestit (sanalliset, kirjalliset) ovat ymmärrettäviä, avoimia eikä kuitenkaan liian pitkiä.
8. Viestintä. Viestintä on selkeää ja asiakas ymmärtää sitä.
9. Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen. Palvelun tuottaja tunnistaa asiakkaan tarpeet ja ymmärtää niitä ammattitaitoisesti.
10. Palveluympäristö. Palveluympäristön tulisi olla viihtyvyyteen, ilmapäiriin, visuaalisuuteen, siisteyteen, tuoksuihin ja niin edelleen huomioon ottavaa ympäristöä toiminnalle. (Rissanen 2006, 215–216.)

2.2.3 Asiakskeskeisyys

Asiakskeskeisyydessä on lähtökohtana asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Tämä toteutuu vaihdantaprosessissa. Yhteisö on olemassa toteuttaakseen toiminta-ajatustaan. Kainuun yk-

sin- ja yhteishuoltajat ry:n toiminta-ajatuksena on, että Kainuun alueelle saataisiin yhden vanhemman perheiden hyväksi toimiva yhdistys (Kainuun a). Yhteisöllä, tässä tapauksessa yhdistyksellä, on olemassa selkeät tavoitteet. Asiakkaiden käsitykset tarpeista ja toiveista on yhteisön määriteltävissä. Tavoitteena on tyydyttää tarpeet ja toiveet tavalla, jossa hinnoittelu, viestintä ja kilpailukyky kohtaavat ja saada palvelut asiakkaiden ulottuville. Pitkäaikainen asiakkuus on molemminpuolinen etu sekä yhteisölle että asiakkaalle. Asiakaskeskeisyyden tavoitteena on asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen ja hyvinvoinnin turvaaminen pitkällä aikavälillä. Jos näissä onnistutaan, niin asiakaskeskeisyyden odotukset ovat täyttyneet. (Ylikoski 1999, 34–38.)

Asiakaskeskeisyyden edellytykset

Asiakaskeskeisyyden edellytyksinä ovat:

- *Asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen* kilpailijoista erottuvalla tavalla, joka edellyttää informaatiota. Ymmärretään asiakkaiden tarpeita. Tämä on edellytys asiakaskeskeisyyden toteuttamiselle.
- Yhteisön tapa *ottaa vastuu asiakkaiden tarpeista ja reagoida tarpeisiin*. Palvelutarjonta ja toimintatavat sopeutetaan asiakkaan tarpeiden mukaiseksi, ottaen huomioon organisaation sisäisten ja ulkoisten tekijöiden puitteet.
- *Sitoudutaan toimintojen ja henkilöstön välisiin koordinoituihin päätöksiin*.
- *Asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisessä käytetään keinoja, joita organisaatio parhaiten osaa*. Hyödynnetään yhteisön ainutlaatuista osaamista ja resursseja.
- *Ymmärretään kilpailun merkitys*, eikä aliarvioida kilpailijoita. Kilpailua tarkkaillaan laajalaisesti. (Ylikoski 1999, 38–40.)

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry pyrkii ottamaan huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet toimintaa suunniteltaessa ja järjestettäessä. Yhdistyksen hallitus kuuntelee ja kyselee jäsenien toiveita ja ajatuksia toiminnan sisällöstä olohuonetoiminnan kautta. Lisäksi yhdistystoiminnassa on pyritty ottamaan huomioon asiakkaiden kaikki tarpeet parhaalla mahdollisella tavalla. Tarpeiden tyydyttämiseksi yhdistyksen toiminnassa käytetään yhteisön osaamia keinoja.

Asiakaskeskeisyyden ilmentyminen

Asiakaskeskeisyys ilmentyminen pitäisi näkyä asiakkailta. Toimivin mittari yhteisölle on, että yhteisö on kiinnostunut asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Palvelukulttuuri on olennainen osa asiakaskeskeisyyden ilmentymistä. Tällöin koko henkilöstö on kiinnostunut hyvästä palvelusta ja haluaa työskennellä asiakkaiden parhaaksi. Yhteisön perusoletus tulisikin olla asiakkaan etu, mutta tärkeitä ovat myös:

- asenteet, jotta asiakkaiden ymmärtäminen korostuu
- joustavuus palvelutilanteissa
- luovuus ja uudet ideat arvossa -> vaihtelevuus
- huolenpito henkilöstöstä
- henkilöstön arvostaminen

Asiakaskeskeisyyden puuttumisen selkeitä merkkejä ovat:

- Liika varmuus yhteisössä, että tarjonta kiinnostaa asiakasta
- Ei myönnetä epäonnistumista, ehkä jopa syytetään asiakasta (asiakkaan motivaation puute, välinpitämättömyys)
- Asiakastutkimuksiin ei sijoiteta resursseja
- Kuvitellaan, että markkinointi ja viestintä ovat synonyymejä
- Väärät henkilövalinnat markkinoinnissa
- Ei tunnisteta asiakasryhmien tarpeita ja eri lähestymistapoja (Ylikoski 1999, 40–46.)

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry järjestää ideointitoimintaa, jossa kysytään asiakkaiden (jäsenten) mielipiteitä ja toiveita toiminnan kehittämiseksi. Tällä tavalla yhdistys saa tietoa asiakkaiden tarpeista ja pystyy keskittymään niiden toteuttamiseen.

Segmentointi

Segmentoimalla asiakasryhmiä voidaan tarjota eri ryhmille/segmenteille erilaistettuja palveluja. Segmentointitekijöihin vaikuttavat ryhmittelyn kriteerit: potentiaalisten käyttäjien ominaisuudet, asiakkaiden palvelun käytöstä tavoittelevat hyödyt ja palvelun käyttöön liittyvät tekijät. Potentiaalisten käyttäjien ominaisuuksiin vaikuttavat muun muassa sukupuoli, ikä, koulutus, tulot, perhesuhteet, perheen elämänvaihe, asuinpaikka ja niin edelleen. Asiakkaiden palvelun käytöstä tavoittelemat hyödyt voivat liittyä laatuun, taloudellisuuteen, hyvään palveluun tai kaikkia edellisiä hyödyntäen yhtä aikaa. Palvelun käyttöön liittyvät tekijät vaikuttavat palvelujen käyttömäärään, käyttöhalukkuuteen, käytön useuteen, asiakasuskollisuuteen, palveluun asennoitumiseen ja niin edelleen. (Ylikoski 1999, 46–54.)

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n yhdistystoiminnassa segmentointi on vähäistä, mutta lasten ikäryhmille pyritään tarjoamaan eri aktiviteettejä lasten iän ja sukupuolen mukaan. Lisäksi välillä käytetään segmentointia sukupuolen perusteella. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajien jäsenistöstä suurin osa on naisia, joten varsinaisesti miehelle suunnattua toimintaa ei ole pystytty vielä järjestämään. Naisille on kuitenkin järjestetty autonhuolto- ja kauneusiltaa.

Asiakastietojen hallinta

Yhteisön on tunnettava asiakkaansa, jotta se voi hoitaa asiakassuhteitaan. Asiakkaista on hyvä olla asiakastietojärjestelmä, jonka avulla saadaan tärkeitä tietoja asiakkaista ja heidän mahdollisista tarpeistaan. Tietojärjestelmässä on hyvä olla perustiedot asiakkaasta, yhteystiedot ja muita asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavia tietoja. On kuitenkin oltava varovainen, ettei tietojärjestelmä kasva tarpeettoman suureksi. Tällainen kasvaminen aiheuttaa sen, että asioita ei voida käyttää hyväksi niin helposti. Tietojärjestelmällä on vastuhenkilö, joka ylläpitää tietorekisteriä. Tietojärjestelmää voidaan hyödyntää suunnittelussa ja markkinoinnissa. (Lecklin 2006, 99–100.)

Asiakastietojen hallintaan perehdytään tarkemmin luvussa 2.4, jossa käsitellään henkilötietolakia ja siihen liittyviä säädöksiä.

2.2.4 Toimintaprosessien hallinta ja kehittäminen

Toimintaprosessien hallinta ja kehittäminen luvussa tullaan käsittelemään prosessikeskeistä toimintatapaa, prosessien kehittämismallia, analyysin tuloksia ja prosessin parantamista. Nämä neljä vaihetta ovat oleellinen osa toimintaprosessin hallintaa ja kehittämistä.

Prosessikeskeinen toimintatapa

Prosessissa tapahtuu sarja reaktioita, joiden ansiosta syntyy uusi lopputulos. Yhteisön kannalta tällä tarkoitetaan joukkoa toisiinsa liittyvistä toiminnoista, jonka ansiosta yhteisön toiminta paranee. (Lecklin 2006, 123.) Käytännössä yhdistystoiminnassa tämä tarkoittaa sitä, että yhdistyksen päättävä ja toimiva elin (hallitus) tekee muutoksia, joiden avulla yhdistys toimintaa kehitetään asiakkaiden (jäsenten) kannalta parempaan suuntaan. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla saadaan selvitettyä, mitä asiakkaiden kannalta tulisi yhdistystoiminnassa tulevaisuudessa muuttaa ja ottaa tarkemmin huomioon.

Prosessit voidaan jaotella ydinprosesseihin, tukiprosesseihin, avainprosesseihin, pääprosesseihin, osa- ja alaprosesseihin sekä vaiheeseen tai tehtävään. Ydinprosessin tehtävänä on palvella ulkoista asiakasta, ja niiden avulla jalostetaan yhteisöstä löytyvät kyvyt ja osaaminen. Tyypillisimpiä ydinprosesseja ovat tuotekehitys, tuotanto ja asiakaspalvelu. Tukiprosessit ovat yhteisön sisäisiä prosesseja, jotka tukevat yhteisön toimintaa ja tukevat ydinprosessien onnistumista. Tyypillisiä tukiprosesseja ovat talous-, tieto- ja henkilöstöhallinto. Avainprosessit liittyvät yhteisön menestystekijöihin ja ovat ensisijaisia kehittämiskohteita. Avainprosessit voivat olla ydin- tai tukiprosesseja tai niiden osaprosesseja. Pääprosessit ovat kokonaisuuden kannalta keskeisiä ja laajoja prosesseja. Useimmiten pääprosessit ovat ydinprosesseja. Osaprosesseilla ja alaprosesseilla tarkoitetaan prosessihierarkiassa alemmalla tasolla olevia prosesseja. Prosessin alimman tason aktiviteetti on vaihe tai tehtävä. (Lecklin 2006, 130.)

Yhdistystoiminnassa ydinprosessit ovat keskeisin osa toimintaa. Ydinprosessit ovat toimintaa yhdistyksen ja asiakkaiden (jäsenten) välillä. Konkreettisesti tämä toiminta on Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:ssä keskustelu-, koulutus- ja virkistystoimintaa. Ydinprosessin ohella toiminnan ohjauksessa tarvitaan myös tukiprosesseja, jonka avulla yhdistyksen sisäinen toiminta onnistuu. Viestinnällä on merkittävä tehtävä tukiprosessissa yhdistyksen sisäisen toiminnan kannalta. Yhdistyksen päätöksenteosta vastaa hallitus, jonka välinen yhteydenpito

sähköpostilla ja kokouksissa toimii kaikkien hallituksessa toimivien henkilöiden välillä mainiosti. Avainprosessien avulla yhdistyksen imagoa pyritään parantamaan ja tuomaan yhdistykselle tunnettuutta.

Prosessinomistajan tehtävänä on varmistaa prosessin tulos ja suorituskyky koko prosessin osalta. Vastuulliseen tehtävään kuuluu:

- Prosessin suunnittelu ja määrittely
- Prosessin tulosten varmistaminen
- Prosessihenkilöstö (Lecklin 2006, 130–131.)

Käytännössä yhdistyksessä prosessista vastaa hallitus. Hallituksen ylin henkilö eli puheenjohtaja vastaa ja pitää huolen, että prosessin eri osa-alueet tapahtuvat. Puheenjohtajan tehtäviin kuuluu varmistaa prosessien suunnittelu ja määrittely yhdessä muun hallituksen kanssa. Hallituksen välisen tiedottamisen varmistus on yksi puheenjohtajan tehtäviä. Yhdistystoiminnassa yhdistyksen puheenjohtaja vastaa tulosten toteutumisesta ja varmistaa, että tulokset ovat yhdessä hallituksen kanssa asetettujen tavoitteiden mukaiset. Näiden asioiden valmistelua ja etenemistä käsitellään yhdistyksen hallituksen kokouksissa.

Prosessien kehittämisessä tiimityöskentely on suositeltavaa. Tiimit voidaan jakaa kahteen ryhmään: prosessien uudistamis- eli reengineering-tiimiin ja laadunkehittämistiimiin. Uudistamistiimin tavoitteena on tehdä merkittäviä muutoksia prosessiin. Laadunkehittämistiimin tarkoituksena on seurata prosessin tilaa ja tehdä tarvittavia korjaus- ja kehittämistoimenpiteitä. (Lecklin 2006, 131–132.) Yhdistyksen kannalta laadunkehittäminen tiimityönä on helpompi ratkaisu, koska yhdistystyöskentely tapahtuu vapaaehtoistyönä. Periaatteessa uudistaminen on mahdollista, jos sopivat henkilöt löytyvät ja tarve uudistukselle on havaittavissa.

Prosessien kehittämismalli

Yhteisön kehittämisen taustalla on prosessien kehittäminen. Haluttaessa kehittää yhteisön toimintaa aloittaa kehittää niitä prosesseja, joiden tuloksena syntyvät suoritteet ja palvelut. Prosessin kehittämisen etenemiseksi on selvitettävä yhteisön nykytila. Nykytilan selvittämisessä kartoitetaan prosessityön organisointi, prosessikuvausten ja prosessikaavioiden laatiminen ja arvioidaan prosessin toimivuus. Tämän jälkeen tehdään prosessianalyysi. Prosessiana-

lyyssissä selvitetään prosessin ongelmat ja niiden ratkaisut, analysoidaan laatukustannukset, tehdään benchmarking-vertailut, valitaan työkalut ja arvioidaan erilaisia kehittämisvaihtoehtoja. Analysoinnin jälkeinen vaihe on laatia parannussuunnitelma, hyväksyttää se ja ottaa uudistettu prosessi käyttöön. Laatutyöhön kuuluu jatkuva kehittäminen. Laadun takaamiseksi prosessin toimivuutta tulisi arvioida säännöllisesti ja tarpeen mukaan tehdä muutoksia prosessiin. Asiakastytyväisyyskysely on tärkeä työkalu kehittämisen pohjaksi. Henkilöstön henkinen muutosprosessi on kehittämisen kannalta olennainen osa, koska muutosvastarintaa ilmenee usein. (Lecklin 2006, 134–136.)

Yhdistystoiminnassa voidaan käyttää prosessien kehittämismallia, mutta se on epäsäännöllistä resurssien puuttumisen vuoksi. Yhdistyksen henkilöstö on vaihtuvaa ja uuden henkilöstön kouluttaminen on haasteellista. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry pyrkii uudistumaan ja kehittämään toimintaansa. Asiakastytyväisyyskyselyn vastausten analysoinnin pohjalta tullaan jatkossa kehittämään toimintaa.

Analyysin tulokset

Kun prosessi on kartoitettu, mitattu, verrattu ja tutkittu ja ongelmat on ratkaistu, saadaan analyysin tuloksena erilaisia kehittämisvaihtoehtoja. Kehittämisvaihtoehtoja voivat olla prosessin uudistaminen, muutokset prosessin kulkuun, työvaiheen sisäiset muutokset, johtamisjärjestelmän muutokset tai edellisten vaihtoehtojen yhdistelmä. (Lecklin 2006, 187.)

Prosessin aikana voidaan tehdä jatkuvaa kehittämistä. Siitä huolimatta prosessi voi vaatia kokonaisuuden uusimista. Uudistamistarvetta voivat lisätä teknologian kehitys, kilpailijoiden toiminta tai asiakkaiden muuttuneet tarpeet. Muutoksen tavoitteena on asiakastytyväisyyden lisääminen. (Lecklin 2006, 187–188.) Yhdistyksen kannalta asiakkaiden tarve voi muuttaa yhdistyksen toiminnan sisältöä huomattavasti. Toiminnalla pyritään lisäämään asiakastytyväisyyttä. Tätä kautta tarkoituksena on lisätä asiakkaiden aktiivisuutta yhdistyksen tapahtumissa ja toiminnassa. Peruslähtökohta yhdistyksellä kuitenkin pysyy samana. Peruslähtökohdiana Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n perustamiselle on toimia yhdyssiteinä yhden vanhemman perheiden hyväksi.

Muutokset ovat normaali osa laatutyötä. Työvaiheiden muuttaminen on tehokas tapa lisätä prosessin suorituskykyä ja tehokkuutta. Tästä työstä vastaa prosessinomistaja. (Lecklin 2006, 188.) Prosessinomistajana yhdistyksen hallitus tekee päätöksiä prosessin muutosten suhteen.

Näillä muutoksilla yhdistystoimintaan saadaan lisää tehokkuutta ja prosessin suorituskyky paranee, joka vaikuttaa yhdistyksen toimintaan positiivisesti.

Prosessissa on aina jotain parannettavaa. Työvaiheiden sisäiset muutokset tuovat apua. Muutokset tällä tasolla ovat pieniä, mutta niillä voi olla suuri merkitys prosessin paranemiseen ja henkilöstön motivoitumiseen. (Lecklin 2006, 188.) Näitä pieniä arkipäiväisiä muutoksia yhdistyksen toiminnassa voidaan tehdä henkilötasolla. Yhdistystoiminnassa pienet muutokset ovat hyvin yleisiä. Käytännön kautta esille tulleet virheet korjataan henkilötasolla ja näistä tiedotetaan sisäisesti henkilöstölle (pääasiassa yhdistyksen hallitus ja mahdollisesti muu tal-kooväki).

Prosessin parantaminen

Prosessissa parantamistavoitteet kuvaavat tavoitetilaa, jota prosessin kehittämällä haetaan. Siihen voivat sisältyä parannustavoitteet, uusi prosessikuvaus, pilottiprojektin toteutussuunnitelma, vastuut ja aikataulut, prosessin mittaus ja seurantavaatimukset sekä resurssitarpeet. (Lecklin 2006, 191.)

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n hallituksella on prosessien kehittämisen ja parantamisen kannalta ratkaiseva asema. Yhdistyksen hallituksen käsissä on yhdistystoiminnan kehittämisen mahdollisuudet, koska pääsääntöisesti hallitus pyörittää yhdistyksen vapaaehtoistoimintaa. Koska yhdistystoiminta tapahtuu vapaaehtoistyön voimin, ovat resurssit jatkuvaan parantamiseen minimaaliset. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n hallitus pyrkii kuitenkin toimimaan parhaansa mukaan asiakkaiden (jäsenten) hyväksi ja kerää suu sanallista palautetta asiakkailtaan tapahtumissa. Näiden palautteiden käsittelyn tapahtuu yleensä seuraavassa hallituksen kokouksessa, jossa mietitään parannusehdotuksia seuraavalle kerralla toimintaa järjestettäessä.

2.2.5 Asiakastytyväisyystutkimus ja siihen vaikuttavat asiat

Asiakastytyväisyyden selvittämiseksi voidaan käyttää asiakastytyväisyyden kuuntelumene- telmää ja asiakastytyväisyystutkimuksia. Asiakastytyväisyyden kuuntelulla tarkoitetaan yri- tyksen järjestelmää, joka systemaattisesti kerää ja tallentaa asiakastytyväisyyspalautetta. Käy-

tännössä asiakastyytyväisyystutkimukset ovat osa asiakastyytyväisyyden kuuntelua. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen tarkoittaa tutkimusmenetelmin tehtyä tutkimusta asiakastyytyväisyydestä ja siihen liittyvistä asioista. Asiakastyytyväisyystutkimus on suoran palautteen järjestelmä. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen antaa tietoa yhteisön sisäisen toiminnan ja asiakassuhteiden kehittämiseksi. (Rope & Pöllänen 1998, 56–57.)

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:ssä ei aiemmin ole tehty asiakastyytyväisyystutkimusta, joten tutkimuksen merkitys toiminnan kehittämisen kannalta on olennainen. Yhdistys toimii aktiivisesti kahdeksatta kauttaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla yhdistyksen toimijat saavat tarpeellista tietoa yhdistyksen asiakkaiden eli jäsenten mielipiteistä nykyisen toiminnan tasosta. Yhdistys voi myös hyödyntää asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia yhdistyksen toiminnan tulevaisuutta ajatellen.

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen

Keskeinen mittari asiakastyytyväisyyttä selvitetessä ja analysoitaessa on yhteisön menestysmahdollisuudet tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Asiakkaiden mielikuvat yhteisön toiminnasta vaihtelevat. Asiakkaiden mielikuviin vaikuttavat omakohtaiset kokemukset, tuttavien kertomukset ja yhteisön esille tuoma markkinointiviestintä. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyys on suhteellinen ja subjektiivinen, yksilön näkemys. (Rope & Pöllänen 1998, 58–59.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksella ei saada tietoon yleistä mielikuvaa yhteisöstä, vaan asiakastyytyväisyystutkimus kertoo asiakkaan tämän hetkisen kokemuksen yhteisöön ja sen toimintaan. Jotta asiakastyytyväisyystutkimuksesta saadaan täysi hyöty yhteisölle, tulee asiakastyytyväisyyden selvittäminen olla jatkuvaa ja systemaattista. Jatkuvan palautteen hankkiminen on suositeltavaa asiakaskontakteissa. (Rope & Pöllänen 1998, 59.)

Yhdistyksessä asiakkaiden (jäsenten) mielikuvaan vaikuttaa omakohtaiset kokemukset hyvin paljon. Yhdistystoiminnassa pyritäänkin antamaan mahdollisimman positiivinen ja realistinen kuva yhdistyksen toiminnan sisällöstä. Osa asiakkaista (jäsenistä) on liittynyt yhdistykseen ja tutustunut sen toimintaan nimenomaan tuttavien kertomusten perusteella. Asiakastyytyväisyystutkimusta tehtäessä toivotaan, että yhdistyksen toimintaa voidaan tulosten avulla kehittää asiakkaiden (jäsenten) haluamaan suuntaan. Tällä pyritään samaan suurempi joukko asiakkaita (jäseniä) osallistumaan yhdistyksen toimintaan ja tapahtumiin.

Asiakastyytyväisyysmittauksessa käytetään seuraavia toteutusvaiheita:

1. Asiakastyytyväisyydenmittauksen käyttökohteiden selvittäminen
 - kohteiden yksilöinti
 - toimintamenetelmät asiakastyytyväisyysmittaustietojen hyödyntämisessä
2. Mittaustavan suunnittelu
 - mittaususeus, -kohteet, -tarkkuus ja -tekniikka
 - kohdehenkilöiden valintasystematiikka/otanta
3. Mittareiden rakentaminen
 - kysymysten muotoilu ja testaus
 - mittarikokonaisuuden rakentaminen
4. Mittaussystematiikan toteutus
 - mittaaminen, tulostus ja koulutus
 - mittarien hyödyntäminen
5. Mittaamisessa johtamisjärjestelmään ja markkinointijärjestelmään
 - kehitysseuranta ja -toimenpiteet
 - markkinointitoimenpiteet (Rope & Pöllänen 1998, 61.)

Asiakastyytyväisyystietoa voidaan käyttää moniin eri alueisiin. Käyttöalueita voi olla muun muassa yhteisötoiminnan laadun ongelmakohtien selvittäminen, toiminnan tason ylläpitäminen, kannuste-/johtamisjärjestelmän perustana toimiminen, palautetiedon saaminen asiakailta systemaattisesti, asiakkaiden arvostusten selvittäminen tai kanta-asiakkaisiin tai muihin asiakasryhmiin suuntautuvan markkinoinnin toteuttaminen. (Rope & Pöllänen 1998, 61.)

Asiakastyytyväisyystiedon hyödyntämiseksi on suuria vaikeuksia, ettei kaikkia hyödyntämiskohteita ole identifioitu. Ennen tutkimuksen toteutusta tulee arvioida kaikki tärkeiksi koetut tyytyväisyystiedon hyödyntämiskohteet. Tiedonkeruujärjestelmän suunnittelu on tärkeää

hyödyntämiskohteiden avulla. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon: kuinka usein mitataan, ketkä ovat mukana otoksessa, mitä asioita mitataan ja millä mittaustekniikalla mitataan. Mittausjärjestelmän suunnittelun kysymyksiin vaikuttavat tiedon sisällön laatu, tiedon sisällön tarkkuus, tiedon keruun systemaattisuus ja kokoaikaisuus sekä kuinka hyvin tyytyväisyystieto kattaa kaikki kontaktitilanteet. (Rope & Pöllänen 1998, 62–63.)

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:ssä ei aiemmin ole tehty asiakastyytyväisyystutkimusta, joten tutkimus on tarpeen. Tutkimuksen teko on kuitenkin haasteellista, koska yhdistyksen toiminta on laaja-alaista ja monta eri toiminnan tasoa tulisi ottaa huomioon tutkimuskysymyksiä tehtäessä. Yhdistyksen kannalta konkreettinen toiminta ja viestintä ovat tärkeimmässä osassa tämän tutkimuksen kannalta.

Asiakastyytyväisyyden esitutkimukset

Ennen asiakastyytyväisyystutkimuksen mittareiden suunnittelua tulee tehdä esitutkimus, jonka avulla selvitetään ne tekijät/ominaisuudet, joita asiakaskohderyhmä yhteisön toiminnalta tai palvelulta odottaa. Esitutkimustapoja voivat olla suorakysymystutkimus, asiantuntija-workshopit tai ryhmäkeskustelumenetelmä. (Rope & Pöllänen 1998, 64.) Tämä tutkimus suoritetaan suorakysymystutkimuksena lomakkeen avulla.

Suorakysymystutkimuksen ongelmakohtana voi olla, että tutkimuksen tekijän on pohjustettava tutkimuskysymykset riittävän kattavasti. Kunnon pohjustuksesta huolimatta voi jäädä alueita, joihin tutkimuksella ei saada kattavaa vastausta. Tutkimus ei saa olla liian pitkä ja liian raskas, koska muuten vastaamisprosentti voi jäädä alhaiseksi. Kaikki turha tulee karsia tutkimuskyselystä pois. (Rope & Pöllänen 1998, 64–67.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen käsite ja sisältö

Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus, joten markkinointitutkimuksen normaalit toteutusperiaatteet soveltuvat myös asiakastyytyväisyystutkimukseen. Toteutusperiaatteita ovat:

- a) validiteetti, joka merkitsee juuri niitä tyytyväisyyteen kytkeytyviä asioita, mitä tutkimuksella halutaan mitata. Validiteettiin vaikuttaa tutkimuskysymysten muotoilu ja sijoittaminen kysymyslomakkeelle.

- b) reliabiliteetti, jolla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta. Reliabiliteettia heikentäviä tekijöitä ovat muun muassa liian pieni otoskoko, suuri vastaamattomien määrä, kysymysten epäselvä muotoilu ja väärin ajoitettu tutkimuksen toteutus. Kaikki nämä seikat heikentävät asiakkaiden keskittymistä kysymyksiin ja niihin vastaamiseen ajatuksen kanssa.
- c) järjestelmällisyys, joka merkitsee asiakastyytyväisyystutkimuksessa sitä, että tutkimusta tulisi toteuttaa systemaattisesti ja asiakastyytyväisyyden kehitystä pystytään seuraamaan.
- d) lisäarvon tuottaminen, jonka avulla asiakastyytyväisyystutkimusta voidaan käyttää toiminnan, palvelujen ja markkinoinnin apuvälineenä.
- e) automaattinen toimintaan kytkeytyminen, jonka merkitys asiakastyytyväisyystutkimukseen tulee olla sellainen, että saadut tiedot automaattisesti tuottavat muutoksia toimintaan ja saavat aikaan kehittämispäätöksiä. (Rope & Pöllänen 1998, 83–85.)

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n kannalta tutkimuksen merkitys on suuri aiemman asiakastyytyväisyystiedon puutteen vuoksi. Struktuurisilla kysymyksillä pyritään saamaan kuvaa yhdistyksen asiakkaiden (jäsenten) mielikuvasta yhdistyksen toimintaan. Vastausten avulla pyritään tarvittaessa muuttamaan ja kehittämään yhdistyksen tulevaa toimintaa. Avoimilla kysymyksillä toivotaan saatavan asiakkaiden (jäsenten) ajatuksia nykyhetkestä ja tulevaisuudesta. Yksikin hyvä uudistus idea on tärkeä.

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa tulee selvittää kaikki asiat, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen ja sen muodostumiseen. Ennakoitu odotustaso, kokemustaso ja toimintojen ominaisuuksien merkitys ovat näitä selvitettäviä asioita. Asiakastyytyväisyystutkimusta tehtäessä tulisi selvittää asiat yksinkertaisella, yksiselitteisellä, luotettavalla, vertailukelpoisella, yksilöitäviin tyytyväisyys-/tyytymättömyystekijöihin pureutuvalla, edullisella ja helpolla tutkimusmittaristolla. (Rope & Pöllänen 1998, 88–89.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten kannalta on järkevää kerätä perustietoa strukturoiduilla kysymyksillä. Tätä voidaan hyödyntää kvalitatiivilla mittareilla. Tutkimuksen strukturoitujen kysymysten vastaukset kannattaa tehdä jollain asteikkoon perustuvalla tavalla. Tapoja on monia, esimerkiksi kouluarvosana asteikko (4-10 tai 1-5). Edellä mainittua voidaan käyttää sekä odotustason selvittämisessä että kokemustason selvittämisessä. Kokemustason

selvittämisessä voidaan käyttää myös suoraan tyytyväisyyttä kysyvällä tavalla (suuri pettymys, lievä pettymys, odotusten mukainen, lievä myönteinen yllätys, suuri myönteinen yllätys). Toimintaominaisuuksien merkitystä ei kannata selvittää yhtä hienojakoisella asteikolla kuin odotuksia ja kokemuksia. Toimintaominaisuuksien merkityksen selvittämiseksi pidetään toimivampana neljä portaista asteikkoa (esimerkiksi erittäin merkittävä tekijä, merkittävä tekijä, vähämerkityksinen tekijä, merkityksetön tekijä). (Rope & Pöllänen 1998, 89–95.)

Tutkimuksessa tullaan käyttämään juuri yllä mainittua tapaa hyödyntää kvantitatiivista tutkimusta. Odotustason ja kokemustason selvittämiseksi käytetään asteikkoon perustuvaa tapaa.

2.3 Viestintä

Ihmisten kesken tapahtuvaa tietojen vaihtamista kutsutaan viestinnäksi. Viestinnän sisällössä vaihdettavat tiedot voivat olla: ajatuksia, kuvitelmia, toiveita, tunteita tai tosiasioita. Vaihdettavat tiedot ovat sanomia, jotka lähtevät lähettäjältä vastaanottajalle. Jos sanoma tavoittaa vastaanottajan ja tämä tulkitsee sen oikein, on viesti onnistunut. (Repo, Nuutinen 1995, 8.)

Viestinnässä otetaan huomioon hyvän viestinnän ominaisuudet, mutta käsitellään yhdistyksen viestintää jäsenten, imagon ja mahdollisten uusien jäsenten kannalta. Tällöin otetaan huomioon, mitä eri tapoja voidaan käyttää viestinnässä eri osa-alueille. (Vuokko 2003, 67.)

2.3.1 Hyvän viestinnän ominaisuudet

Viestinnässä puhutaan varsin paljon hyvyydestä ja laadusta. Millaista on hyvä viestintä? Viestintään vaikuttavia asioita ovat: vastaanottajan, kanavan, viestinnän suunnittelun, viestinnän lähettäjä-suunnittelija-suhteen toimivuus, lähettäjän tai yhteiskunnan näkökulmat. (Vuokko 2003, 67.)

Ilman viestintää ei yhteisöllä juurikaan voi olla toimintaa. Viestintäprosessi on vuorovaikutustapahtuma, johon liittyy useita eri tekijöitä. Esimerkiksi näitä tekijöitä ovat lähettäjän ja vastaanottajan taustat ja aiemmat kokemukset, viestintätilanne, ympäristössä tapahtuvat muutokset, sanomien runsaus ja vaikeaselkoisuus. Mitä paremmin lähettäjä tuntee vastaanottajan ja osaa ottaa näitä asioita huomioon viestinnässään, sitä helpommin viesti saadaan peril-

le halutussa muodossa eli asia tulee ymmärretyksi. Oleellinen tekijä viestintäprosessissa on sanoma. Viestintätapahtumaan vaikuttavat olennaisesti häly, melu, esteet ja muut häiriötekijät. Nämä heikentävät viestin sanoman perille menoa, jolla on suuri vaikutus itse viestintäprosessiin. Viestin häiriötekijöitä voi vähentää viestinnän suunnittelulla. (Vuokko 2003, 10–12.)

Yhteisöjen viestintä voidaan karkeasti jakaa kolmeen ryhmään viestintänäkemyksensä ja –strategiansa mukaan:

1. Aktiivinen viestijä. (Yhteisön viestinnällä on tavoitteet ja niitä tukeva ohjelma. Perusajatuksena on, että yhteisö pyrkii itse kertomaan ensimmäisenä asioistaan ja vaikuttamaan ulkoiseen kuvaan.)
2. Reaktiivinen viestijä. (Yhteisön viestintä ei ole suunnitelmallista, mutta suhtaudutaan avoimesti ja kerrotaan asioista, kun joku hoksaa kysyä.)
3. Passiivinen tai vetäytyvä viestijä. (Yhteisö eristyy muista ryhmistä välttääkseen viestimisen. Yhteisö on hyvin yhteistyökyvytön eikä pidä tiedon jakamisesta edes kysyttäessä.) (Vuokko 2003, 12–13)

Viestinnän päätehtävät Leif Åbergin mukaan (1989) ovat perustoimintojen tuki, kiinnittäminen, informointi, profilointi ja vuorovaikutus. Perustoimintojen tuki sisältää operatiiviset työohjeet sekä ulkoisen ja sisäisen markkinoinnin. Tällä tähdätään yhteisön toimintaan ja sen muutoksiin (henkisiä tai materiaalisia), jotka markkinoidaan ja siirretään asiakkaille. Kiinnittämisellä tarkoitetaan työhön ja työyhteisöön perehdyttämistä. Tämän ansiosta henkilöstön taidot työssä kehittyvät ja henkilöstö sitoutuu työyhteisöön. Informoinnilla tarkoitetaan ulkoista ja sisäistä tiedotusta. Tämä on perinteinen viestintä ja tapa välittää yhteisön asioita sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille. Profilointi eli tuote/palvelu sekä yhteisö- ja johtajaprofiilin rakentaminen. Profilointi on pitkäjänteistä viestintää, jolla yhteisön kuvaa muokataan halutunlaiseksi. Vuorovaikutus on toimintaa ihmisten kesken yhteisön sisällä ja ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. (Vuokko 2003, 14–15.)

Viestinnälle on hyvä asettaa tavoitteet. Tavoitteet voivat olla määrällisiä tai laadullisia. Laadulliset tavoitteet ovat pitkän aika välin toiminnan tulosta. Määrälliset taas pikemminkin tähtäävät lähitulevaisuuteen. Laadullisten tavoitteiden tuloksia on vaikeampi määrittellä kuin määrällisten tavoitteiden tuloksia. Jotta viestinnästä saadaan toimiva, on taustalla oltava stra-

tegia. Viestintästrategia pohjautuu yleensä yhteisön toimintastrategiaan. (Vuokko 2003, 16–17.)

2.3.2 Yhteisöviestintä

Viestintä on yhteisön keino saavuttaa tavoitteensa. Viestintä toimii yhteisön vuorovaikutus- ja tiedonvälityskanavana vastaanottajan ja lähettäjän välillä. Suunnitelmallisuus, johdettavuus ja tavoitteellisuus ovat viestinnän tärkeitä tapoja toimia. Tällä varmistetaan oikean, selkeän ja vahvan yhteisökuvan rakentaminen sekä avoimen ja vuorovaikutteisen tiedonkulun varmistaminen. Kaksisuuntaiset sanomat kulkevat lähettäjältä vastaanottajalle. Lähettäjän viestintä on sanoma. Mikäli vastaanottaja lähettää viestiä lähettäjälleen takaisin syntyy palaute. Palaute on erittäin tärkeä vuorovaikutuksen keino ja se osoittaa, että sanoma on mennyt perille. Lopullinen tavoite viestinnällä on vaikuttaa vastaanottajan toimintoihin. Näitä vaikutuksia voivat olla vastaanottajan tietojen muuttaminen, lisääminen tai vahvistaminen ja tiedot, mielikuvat tai mielipiteet, jotka vaikuttavat vastaanottajan käyttäytymiseen tai asenteisiin. (Siukosaari 2002, 11–15.)

Viestintätilanteeseen vaikuttaa taustatekijät, joita ovat yksilölliset taustatekijät, yhteisön taustatekijät ja esineympäristö. Yksilölliset taustatekijät ovat niitä vaikuttavia tekijöitä joka ottaa viestintää vastaan. Näitä tekijöitä ovat muun muassa perinnölliset tekijät (hormonitoimintaan perustuva perinnöllinen rakenne), kehon toiminnot ja ominaisuudet (muun muassa ikä, sukupuoli, terveydentila, ravitsemustila, hormonitasapaino ja niin edelleen), henkiset ominaisuudet (omaksumis- ja oppimiskyky, älykyys, persoonallisuus ja niin edelleen), aistihavaintojen käsittelykyky (tiedon vastaanottaminen ja analysointi), yksilön normisto (yksilön sanomien valikoituminen) sekä asenteet ja mielipiteet. Sosiaaliin taustatekijöihin vaikuttavat yhteiskunta (erilaiset järjestelmät yhteiskunnassa), sosiaalinen normisto (kirjoitetut ja kirjoittamatomat säännöt), viiteryhmät (yksilön kannalta yhteenkuuluvuutta lisäävät ryhmät ja näiden antamat viitekehitykset yksilön toiminnalle), ryhmäpaine sekä lähettäjän ja vastaanottajan kuvat toisistaan ja heidän vuorovaikutuksestaan. (Wiio 1994, 69–72.)

Yhteisöviestinnän toiminnot

Yhteisöviestinnän keskeisenä tavoitteena ovat yhteystoiminta, yhteydenpito, tiedotustoiminta, tiedottaminen ja tiedotus. Ihmisten välinen vuorovaikutus luo positiivista ilmapiiriä. Tämä on tärkeä keino yhteisölle luoda yhteisötoimintaa yhteisön ja ihmisten välillä. Yhteisön yhteydenpito ei rajoitu pelkästään kohderyhmiin, vaan omaan henkilöstöön ja yhteistyöryhmiin. Tiedotustoiminta pyrkii tietoisuuteen yhteisön ja sen toiminnan tiedottamisesta yhteisön kannalta tärkeille ihmisille. Sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen on keskeinen osa yhteisöviestintää. Usein sisäinen ja ulkoinen viestintä on yksipuolista sanomien lähettämistä. (Siukosaari 2002, 15–17.)

Yhteisöviestinnän muita toimintoja ovat yhteiskulttuurin vaaliminen, yhteisöilmeen kehittäminen, yhteisökuvamainonta, hyväntekeväisyys ja luotaus. Yhteiskulttuurin vaalimisella tarkoitetaan yhteisön ja sen ihmisten tapaa toimia. Yhteisöilme ja sen kehittäminen koostuu yhteisön monista tekijöistä, näitä ovat muun muassa: yhteisön liikemerkit ja logot, nimenkirjoitusasu, ihmisten, käyntikorttien, kirjekuorien, esitteiden, lahjojen ja niin edelleen ulkoasut. Kaikki edellä mainitut asiat vaikuttavat yhteisöilmeeseen myös viestintää suunniteltaessa. Yhteisökuvamainontaa rakennetaan mainonnalla. Vaatimattomimmillaan yhteisö teettää ilmoituksen joukkoviestimissä. Hyväntekeväisyydellä ei haeta niinkään yhteisön nimen näkyvyyttä, vaan sen päätavoitteena on hyvän mielen antaminen. Hyväntekeväisyys on kannatusilmoitusten, rahalahjoitusten, tuotteiden ynnä muun sellaisen antamista yhteiskunnassa toimiville järjestöille. Luotauksen tarkoituksena on selvittää yhteisön ja sen ympäristön muutoksia. Näiden muutosten merkitys koko yhteisön toimintaan saattaa olla minimaalinen, mutta osan yhteisön kannalta merkittävä. (Siukosaari 2002, 15–17.)

Tavoitteellisen viestinnän toimintamalli

Tavoitteellisen viestinnän toimintamalliin kuuluu neljä eri työvaihetta, jotka ovat samanaikaisesti ja muodostavat ketjun. Nämä neljä eri työvaihetta ovat:

1. *Selvityksen tekeminen* on tapa selvittää yhteisön sisäisen ja ulkoisen yhteisökuvan tilaa ja kerätä tietoja. Eri keinoja ovat muun muassa kuuntelu, luotaus, kartoitukset, selvitykset ja tutkimukset. Näillä pyritään samaan tietoa mitä yhteisön kannalta tärkeät ihmiset tietävät, luulevat ja ajattelevat yhteisöstä, mitä nämä ihmiset odottavat yhteisöltä ja sen viestinnältä ja millainen on yhteisön sisäinen ja ulkoinen yhteisökuva.

2. *Suunnitteluun ja päätöksen tekoon* vaikutetaan profiloinnilla. Selvityksen tekemisessä kerättyä tietoa hyödynnetään, mutta sen ohella kartoitetaan ja tarkistetaan myös yhteistyö ja kohderyhmät, päätetään millainen yhteisökuva halutaan rakentaa yhteisölle tärkeiden ihmisten tajuntaan ja laaditaan pitemmän ja lyhyemmän ajan viestintäsuunnitelman tavoitteet sekä talousarviot. Suurena etuna on, jos yhteisöllä on jo valmiiksi kirjattuna viestintästrategia.
3. *Toiminta (viestintä)* on jatkuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista yhteisökuvan rakentamista. Hyvällä yhteydenpidolla ja tiedottamisella tuetaan yhteisön toimintaa. Hyvä yhteydenpito koko yhteisön henkilöstön välillä on kaikkien velvollisuus, jotta toimintaan vaikuttavan tiedonkulku on taattua.
4. *Tuloksia arvioidaan* joko yksittäisten viestintätapahtumien onnistumisen tai viestintään asetettujen väli- ja lopullisten tulosten saavuttamista. Viestintätyön suunnittelun ja kehittämisen sekä mielekkyyden kannalta tämä on välttämätön toimenpide. Selvityksen tekemisessä käytetyt arviointitavat ovat samat myös tulosten arvioinnissa. (Siukosaari 2002, 19-20.)

Yhteisöviestintä on toimivaa ja hyvin onnistunutta, jos aina on meneillään jotain selvityksiä tai arviointeja, jatkuvasti suunnitellaan ja päätetään uusista toimenpiteistä ja säännöllinen ja jatkuva viestintä toimii. (Siukosaari 2002, 20.)

Yhteisöviestintä käytännössä

Yhteisöviestinnässä tulisi asettaa tavoitteita ja seurata näiden tavoitteiden onnistumista. Yhteisön tiedontarvetta tulisi jatkuvasta arvioida selvittämällä, mitä sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät tietävät yhteisöstä ja mitä he haluavat tietää. Yhteisöviestinnässä tulisi karsia turhat tiedot pois, jotta sanomat olisivat ymmärrettäviä. Myös kohderyhmien karsinta on aika ajoin oleellista. Yhteisöviestinnällä pyritään vaikuttamaan vastaanottajaan, jos viestintä sisältää turhaa tietoa voi viestin todellinen tieto mennä hukkaan. Jotta viestintää voidaan kehittää, tarvitaan palautetta ja tietoa sanoman vaikutuksista. Palautteen saaminen, hankkiminen ja sen käsittely ovat yhteisöviestinnän kehitykselle oleellista. Yhteydenpidon, henkilökohtaisen viestinnän ja vuorovaikutuksen merkitys yhteisöviestinnässä on kasvavaa. Näillä keinoin saadaan yhteisöä tehtyä tutuksi ja tunnetuksi. (Siukosaari 2002, 29–30.)

Yhteisökuva

Yhteisökuvan vaikutus yhteisön toimintaan on merkittävä. Yhteisökuvalla eli imagolla ilmentyy meille tärkeiden ihmisten, kohde- ja yhteistyöryhmien sekä niin sanotun suuren yleisön kuva yhteisöstämme. Viestinnän avulla voidaan lisätä tunnettavuutta ja tietoisuutta yhteisöstä, mutta luottamuspääoman kasvattamiseen tarvitaan tervettä yhteisöä. (Siukosaari 2002, 30–31, 38.) Luottamuspääoma koostuu yksilön luottamisesta toisen osaamiseen, kykyyn asettaa oman ammattiroolin ulkopuolella ja nähdä yhteistyökumppaneiden erilaisen ammatillisen osaamisen arvo. (Pääkaupunkiseudun.)

Yhteisöviestinnän tavoitteet ja tulokset

Yhteisön viestintä on tavoitteellista toimintaa sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Viestinnän tulee olla selkeää ja ymmärrettävää ja sen pitää tukea yhteisön toimintaa ja kokonaistavoitteiden saavuttamista yhteisössä. (Siukosaari 2002, 31–33.)

Yhteisöviestinnällä pyritään parantamaan yhteisökuvaa ja lisäämään tunnettuutta, julkisuutta, ymmärtämistä ja hyväksyntää. Tavoitteena viestinnässä on kartuttaa luottamuspääomaa yhteisölle. Paras tapa arvioida ja mitata viestinnän onnistumisella saavutettuja tuloksia on verrata niitä asetettuihin tavoitteisiin. Yhteisöviestinnän tavoitteita voivat olla:

- tiedon taso
- asenteet
- työmotivaatio
- sitoutuneisuus työyhteisöön
- asiakastyytyväisyys
- käyttäytyminen (Siukosaari 2002, 34.)

2.3.3 Imagoviestintä

Imagoviestinnän avaimena on media (radio, lehdet, Internet). Imagoviestinnässä median merkitys on valtava, mutta tuloksiin ei päästä epäsäännöllisellä viestinnällä. Tärkeätä mediaviestinnässä on ydinviestin toisto, tarinoiden avulla viestittäminen, suunnitelmallisuus ja avainsanat viestinnässä. (Forssell & Laurila 2007, 57–68.)

Imagoviestintä luvussa käsitellään imagoviestinnän neljää eri aihealuetta. Nämä aihealueet ovat imagoviestinnän rooli, pyrkimys imagoviestinnässä, kohderyhmät imagoviestinnässä ja imagoviestinnän merkitys yhteisölle.

Imagoviestinnän rooli

Yhteisö viestii, vaikka varsinaista viestintäsuunnitelmaa ei olisikaan. Toki yhteisössä tulisi olla viestintäsuunnitelma, sillä viestintää tapahtuu koko ajan muun muassa yhteisön nimen, visuaalisen ilmeen, sijainnin, ulkonäön, tuotteiden, palveluiden ja hintojen kautta. Viestinnän tulisi olla kuitenkin suunnitelmallista ja kontrolloitua, sillä se antaisi yhteisöstä paremman kuvan. (Vuokko 2003, 11–12.)

Imagoviestinnällä on tarkoitus saada aikaan lähettäjän ja vastaanottajan välille jotain yhteistä. Tämä yhteinen voi olla yhteinen käsitys tuotteesta, yhteisöstä tai toimintatavoista. Imagoviestinnän päätavoite on saada asiakas tietoiseksi yhteisöstä, yhteisön toimintatavoista tai yhteisön tarjoamista palveluista. (Vuokko 2003, 12.) Yhdistystoiminnassa tämä tarkoittaa, että yhdistystä tuodaan esille mediassa (radio, lehdet) ja saadaan asiakkaat (jäsenet) ja mahdolliset asiakkaat tietoiseksi yhdistyksen tarjoamista palveluista ja toiminnasta.

Imagoviestinnän pyrkimys

Imagoviestintä on suunnitelmallista toimintaa. Ilman suunnitelmallisuutta ja kohderyhmän erittelyä ei viesti mene perille. Imagoviestinnässä on siis tunnettava yhteisön kohderyhmä eli kenelle tämä tieto halutaan osoittaa ja mitä keinoja viestinnässä käytetään. (Vuokko 2003, 13.) Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry pyrkii viestimään median kautta vähintään muutama kerran vuodessa. Aktiivisten mediaviestijöiden puuttuessa tämä on kuitenkin jäänyt vähäiseksi.

Imagoviestinnän kohderyhmät

Imagoviestinnällä pyritään vaikuttamaan kolmeen eri kohderyhmään: sidosryhmiin, asiakkaisiin ja mahdollisiin asiakkaisiin. Imagoviestintä mediassa on tehokkaampaa, kun viestinnän toiminnan sisältö on suunniteltu tietylle kohderyhmälle. (Vuokko 2003, 14–15.)

Yhdistyksen kannalta kolme eri kohderyhmää on sidosryhmät, jäsenet ja mahdolliset jäsenet. Käytännössä yhdistyksen imagoviestintä kohdistuu jo olemassa oleville jäsenille ja mahdollisille uusille jäsenille. Yhdistyksen sidosryhmiin kuuluvat yhteistyökumppanit esimerkiksi Kainuun maakunta – kuntayhtymä ja Kajaanin seurakunta. Toistaiseksi yhdistyksen imagoviestintä on ollut vähäistä, joka on vaikuttanut imagoviestinnän suunnitelman puuttumiseen.

Imagoviestinnän merkitys yhteisölle

Yhteisön toiminnan kannalta imagoviestinnällä on tärkeä merkitys. Ilman viestintää ei tavoiteta asiakkaita. Toiminta tai palvelu voi olla parasta maailmassa, mutta jos asiakkaat eivät tavoita sitä niin mitä hyötyä siitä on yhteisölle. Sidosryhmille tapahtuva viestintä välittää tietoa yhteisön toiminnasta tai palveluista. Samalla myös houkutellaan ja suostutellaan asiakkaita kokeilemaan ja tutustumaan yhteisön toimintaan. Tällä tavalla saadaan luotua positiivisia mielikuvia yhteisön toiminnasta. Tällä imagoviestinnällä pyritään poistamaan yhteisön ongelmia, joita yleisesti ovat tunnettuusongelma ja mielikuvaongelma. (Vuokko 2003, 18–19.)

2.3.4 Viestintä mahdollisille uusille jäsenille

Viestinnän avulla voidaan saavuttaa yhden vanhemman perheitä, jotka eivät ole tietoisia yhden vanhemman perheiden hyväksi toimivan yhdistyksen olemassa olosta. Keinoja, joilla voi vaikuttaa nimenomaan uusille jäsenille tarkoitettuun viestintään, ovat ulkoinen tiedottaminen, yleisöviestintä ja kohdeviestintä. Ulkoisen tiedottamisen, yleisöviestinnän ja kohdeviestinnän lisäksi tässä osiossa käsitellään yhdistyksen tämän hetkistä tilannetta.

Ulkoisen tiedottaminen

Ulkoisen tiedottaminen on yhteisön kannalta erittäin tärkeää. Se on tapa välittää yhteisön uutisia. Samalla voidaan hoitaa sidosryhmäsuhteita. Ulkoisen tiedottaminen tukee yhteisön imagoviestintää. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 1999, 147.)

Ulkoisen kohderyhmän tiedottamisen voi jakaa kahteen kohderyhmä tyyppiin. Kohderyhmä voi olla suuri, rajaamaton ja nimetön joukko tai kohderyhmä voi olla pieni, tunnettu ja rajattu ryhmä. Suuren joukon tavoittaa vain välillisesti eli lähinnä joukkoviestimien avulla. Pienen ja tunnettuun ryhmään voidaan tarkemmin pitää yhteyttä, vaikka henkilökohtaisesti. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 1999, 147.)

Yleisöviestintä

Suuressa, rajaamattomassa ja nimettömässä joukossa viestintää kutsutaan yleisöviestinnäksi. Tällä tarkoitetaan yksisuuntaista viestintää. Yleisöviestinnässä palautteen saaminen voi olla epäsuoraa, vähäistä ja viivästynyttä. (Wiio 1994, 167.)

Yleisöviestintää on kolme eri päätyyppiä:

1. Julkinen puhe
2. Pienjoukkoviestintä
3. Joukkoviestintä (Wiio 1994, 168–169.)

Julkisessa puheessa yksi (henkilö tai yhteisö) lähettää sanomansa samanaikaisesti usealle vastaanottajalle eli yleisölle. Tyypillisin julkisen puheen viestintä tapa on opetus, politiikka, juhlatilaisuudet ja niin edelleen. (Wiio 1994, 168–169.)

Pienjoukkoviestinnässä yksi lähettää sanomansa viestimiä käyttäen rajatulle vastaanottajaryhmälle. Tätä voi olla esimerkiksi tietokoneella käytettävät viestintätavat, jolla rajataan vastaanottajajoukkoa. (Wiio 1994, 168–169.) Esimerkkinä tästä toimii Facebook – verkkosivuilla luotu ryhmä ja sen viestintä ryhmän jäsenille.

Joukkoviestintä on yleisin tapa viestiä, jolloin yksi (henkilö tai yhteisö) lähettää sanoman samanaikaisesti rajaamattomalle vastaanottajajoukolle. Televisio, radio tai suuri menekkinen paperijulkaisu on perus esimerkki joukkoviestinnästä. (Wiio 1994, 169.)

Kohdeviestintä

Kohdeviestintä on rajatulle, pienelle ja tunnetulle ryhmälle suunnattua viestintää. Kohdeviestintä tarkoittaa sellaista viestintää, jossa viestintätapahtumaan osallistuville on asetettu rajoituksia. (Wiio 1994, 167.)

Kohdeviestintäjärjestelmä on osallistumisoikeudeltaan sulkeinen. Tyypillisiä tapoja tehdä kohdeviestintää ovat yksityiskirjeet ja – puhelut. Kohdeviestintä on hyvin rajatulle kohde-ryhmälle tarkoitettua viestintää. (Wiio 1994, 167.)

Viestintä Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:ssä

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n viestintä tällä hetkellä on pääasiallisesti vain olemassa oleville jäsenille. Voimavarojen puitteissa pyritään viestimien muita osa-alueita hyödyntämään, jotta saataisiin lisää uusia jäseniä yhdistyksen toimintaan mukaan.

Ulkoista tiedottamista käytetään muutamia kertoja vuodessa, jolloin yhdistys on esillä eri viestimissä. Viimeisten parin vuoden aikana yhdistyksen toimintaa on tuotu esille radiohaastatteluilla ja lehtiartikkeleilla.

Yleisöviestinnäksi on käytetty edellä mainittuja lehtiartikkeleita, joissa on pyritty kertomaan yhdistyksen menneestä toiminnasta ja tulevista tapahtumista. Tällä on pyritty herättelemään mahdolliset tulevat jäsenet.

Kohdeviestintää on pieni muotoisesti toteutettu yhdistyksen toiminnassa. Yhdistyksen esitteitä on toimitettu Kajaanin maakunta -kuntayhtymän lastensuojeluun yksikköön ja Kajaanin neuvoloihin, joista toivotaan mahdollisten uusien jäsenten huomaavan esitteet ja tätä kautta tulemaan tutummaksi yhdistyksen olemassa olon kanssa.

Yhdistyksen kannalta kohdeviestintä on tehokkaampaa, jos ajatellaan mahdollisia uusia jäseniä. Yleisöviestinnän merkitys on kuitenkin suuri, jotta tavataan paremmin suuri yleisö ja tehdään yhteisöä tutuksi.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:ssä käytetään enemmän yleisöviestintää juuri sen takia, että tehdään yhdistystä tutuksi. Yhdistyksen ja sidosryhmien yhdessä järjestämät tapahtumat ovat tuottaneet eniten uusia jäseniä.

Yhden vanhemman perheiden hyväksi toimivan yhdistyksen suurin viestintä tapa on tähän mennessä ollut puskaradio, jonka avulla useat yhden vanhemman perheet ovat kuulleet yhdistyksestä. Tutun kautta tutustuminen yhdistykseen on ollut helppo tapa liittyä yhdistyksen jäseneksi ja osallistua myös yhdistyksen tarjoamaan toimintaan ja palveluihin.

2.4 Henkilötietolaki

Jäsenrekisterikyselyä varten on tutustuttava henkilötietolain sisältöön. Tärkeää on, että lakiin liittyvät määritelmät ovat ymmärrettävissä, henkilötietojen käsittelyä koskevat yleiset periaatteet on tiedossa sekä tietoturvasuus ja tietojen säilyttäminen ovat lain vaatimalla tavalla toteutettu.

Henkilötietolaki koskee kaikkia Suomessa asuvia tai oleskelevia ihmisiä sekä kaikkia Suomessa toimipaikan omaavia oikeushenkilöitä ja viranomaisia. Henkilötietolaki koskee jokaista ihmistä, yhteisöä ja viranomaista. (Raatikainen 2002, 17.) ”Koska henkilötietolaki on yleislaki, on mahdollista muissa laissa olevia henkilötietojen käsittelyä koskevia erityissäännöksiä soveltaa ensisijaisena henkilötietolain kyseisiin säännöksiin nähden.” (Tietosuojavaltuutetun.)

Henkilötietolain 1 §:n mukaan lain ”tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista”. (Finlex.)

”Lakia sovelletaan automaattisesti henkilötietojen käsittelyyn sekä muuhun henkilötietojen käsittelyyn silloin, kun henkilötiedot muodostavat tai niiden on tarkoitus muodostaa henkilörekisteri tai sen osa.” (Tietosuojavaltuutetun) Henkilötietolain ulkopuolella on henkilötietojen käsittely, jonka suorittaa luonnollinen henkilö yksinomaan henkilökohtaisiin tai niihin verrattaviin tavanomaisiin yksityisiin tarkoituksiin. Luonnollisen henkilön henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitetut nimi-, osoite ja puhelinnumerotiedot eivät ole henkilötietolain alaisia. Tiedotusvälineissä (televisio, radio, painotuotteet ja niin edelleen) sellaisenaan julkaistua hen-

kilorekisterin aineistoa ei lasketa kuuluvaksi henkilötietolain alaiseksi. (Raatikainen 2002, 21–24.)

2.4.1 Henkilötietolakiin liittyviä määritelmiä

Henkilötietolakiin liittyviä määritelmiä ovat henkilötieto, henkilötietojen käsittely, kilorekisteri, rekisterinpitäjä, rekisteröity henkilö, sivullinen ja suostumus. Näiden käsitteiden tunteminen on oleellista, jotta henkilötietolakia ja sen määritelmät ymmärretään.

Henkilötieto

Henkilötiedolla tarkoitetaan ”kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi”. Määritelmä säädetään lain 3 §:n 1 kohdassa. (Finlex.) Lakia sovelletaan kaikkiin luonnollisiin henkilöihin liittyviin tietoihin. Luonnollisia henkilöitä ovat ihmiset, kuten yhteisön toiminnan järjestäjät ja jäsenet. (Raatikainen 2002, 39–40.)

Henkilötieto on henkilöä kuvaava merkintä, joka on tallennettu jollekin tallennusalustalle (paperitallenteet, elektroniset tallenteet, optiset tallenteet tai magneettiset tallenteet). Riippumatta tallennusmuodosta tai keinosta (koneellinen, sähköinen, optinen tai magnetoitu) on henkilötieto aina henkilötieto. Henkilötiedon iällä ei ole merkitystä eikä henkilötiedon yksityisyyden suojan tarve lakkaa henkilön kuoltuakaan. (Raatikainen 2002.40.)

Henkilötieto voi olla millaista tietoa tahansa kuvaava merkintä. Näitä merkintöjä voivat olla esimerkiksi etu- ja sukunimi, katuosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, henkilötunnus, kotipaikka, ammatti, lapsen/lapsien nimi, valokuva, ja niin edelleen. Laki jaetaan arkaluonteisiin ja ei-arkaluonteisiin henkilötietoihin, joiden käsittelyedellytykset poikkeavat toisistaan. (Raatikainen 2002, 40–41.) Arkaluonteisina henkilötietoina henkilötietolain 11 §:n mukaan pidetään tietoja, jotka kuvaavat henkilön rotua tai etnistä alkuperää; henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista; rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta; henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia; henkilön

seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä; taikka henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia. (Finlex.) Henkilötietolain 12 §:ssä säädettyjen edellytysten mukaan näitä tietoja voidaan kuitenkin tarvittaessa käyttää. (Raatikainen 2002, 41.)

Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan ”henkilötietojen keräämistä, tallettamista, järjestämistä, käyttöä, siirtämistä, luovuttamista, säilyttämistä, muuttamista, yhdistämistä, suojaamista, poistamista, tuhoamista sekä muita henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä”. Henkilötietolain 3 §:n 2 kohdassa määritellään henkilötietojen käsittely. (Finlex.)

Henkilötietojen keräämisellä tarkoitetaan joko tietojen aktiivista hankkimista tai passiivista saamista. Henkilötietoja voi hankkia ja saada eri tietolähteistä, henkilöltä itseltään tai muilta. Henkilötietojen tallentamisella tarkoitetaan tietojen merkitsemistä jollekin tallennusalueelle. Henkilötietojen käytöllä tarkoitetaan yhteisön sisäistä henkilötietojen käyttöä. Henkilötietojen luovuttamisella tarkoitetaan yhteisön antamaa henkilötietojen luovuttamista sivullisille. Henkilötietojen luovuttaminen voidaan suorittaa tiedot kokonaan siirtämällä toiselle yhteisölle tai luovuttamalla kopio henkilötiedoista. Jotta tämä toimenpide ei riko lakea, on sivullisella oltava niin sanottu toimeksiantoluovutus. Yhdistämisellä tarkoitetaan kahden henkilötietojen yhdistämistä yhdeksi tai niissä olevien tietojen vertailua ja siihen perustuvaa tietojen tulostusta ja käyttöä. (Raatikainen 2002, 43–45.)

Henkilörekisteri

Henkilötietolain 3 §:n 3 kohdassa puhutaan henkilörekisteristä seuraavasti: ”käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuvaa henkilötietoja sisältävää tietojoukkoa, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla taikka joka on järjestetty kortistiksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta”. (Finlex.)

Rekisterinpitäjä

Henkilötietolaissa rekisterin pitäjällä tarkoitetaan ”yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on lailla säädetty”. Rekisterinpitäjä määritellään henkilötietolain 3 §:n 4 kohdassa. (Finlex.)

Rekisteröity henkilö, sivullinen ja suostumus

Rekisteröidyllä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jota henkilötieto koskee. Kyseessä voivat olla vain luonnolliset henkilöt eli ihmiset. (Raatikainen 2002, 56.)

Sivullisella tarkoitetaan ”muuta henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä kuin rekisteröityä, rekisterinpitäjää, henkilötietojen käsittelijää tai henkilötietoja kahden viimeksi mainitun lukuun käsittelevää”. Määritelmä on henkilötietolain 3 §:n 6 kohdassa. (Finlex.) Sivullisia voivat olla kotimaiset ja ulkomaiset oikeushenkilöt ja ihmiset, esimerkiksi viranomaistahot, tutkijat ja tutkimusryhmät, markkinoijat ja niin edelleen. (Raatikainen 2002, 57.)

Suostumuksella tarkoitetaan ”kaikenlaista vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdon ilmaisu, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn”. Tämä määritellään henkilötietolain 3 §:n 7 kohdassa. (Finlex.)

2.4.2 Henkilötietojen käsittelyä koskevat yleiset periaatteet

Henkilötietojen käsittelyä koskevia yleisiä periaatteita ovat huolellisuusvelvoite, henkilötietojen käsittelyn suunnittelu, käsittelyn yleiset edellytykset ja rekisteriseloste.

Huolellisuusvelvoite

Henkilötietolain 5 §:ssä käsitellään huolellisuusvelvoitetta. ”Rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Sama velvollisuus on sillä, joka itsenäisenä elinkeinon- tai toiminnanharjoittajana toimii rekisterinpitäjän lukuun.” (Fin-

lex.) Huolellisuuteen kuuluu edellä mainittujen velvoitteiden huomioon ottaminen jo suunnitteluvaiheessa. (Raatikainen 2002, 73.) Henkilötietojen käsittelijää ei ole henkilötietolaissa erikseen määritelty, mutta henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan rekisterin pitäjän palveluksessa olevaa henkilöä. (Raatikainen 2002, 58.)

Henkilötietojen käsittelyn suunnittelu

Henkilötietolain 6 §:ssä todetaan henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta seuraavasti:

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset sekä se, mistä henkilötiedot säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan, on määriteltävä ennen henkilötietojen keräämistä tai muodostamista henkilörekisteriksi. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus tulee määritellä siten, että siitä ilmenee, minkälaisen rekisterinpitäjän tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään. (Finlex.)

Henkilötietolain 6 §:ssä edellytetään henkilötietojen käsittelyn asiallista perustelua yhteisön toiminnan kannalta. Henkilörekisterinpidon perusedellytys on, että toiminta, jota varten henkilörekisteriä käytetään, on laillista. Henkilötietojen käsittelyn suunnittelussa on merkittävää, että henkilötietojen käsittelyn tarkoitusta on määritetty. (Raatikainen 2002, 101–103, 108.)

Käsittelyn yleiset edellytykset

Yleisvelvoitteiden noudattamisen merkitys on keskeinen hyvän tietojenkäsittelytavan saavuttamiseksi. Laissa on säädetty vaatimus määritellä aina henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja suunnitella henkilötietojen käsittely etukäteen. Lain muita yleisvelvoitteita ovat tarpeellisuus- ja virheettömyysvaatimukset sekä huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteet, jotka tulee ottaa huomioon kaikessa henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn yleiset edellytykset perustuvat rekisterinpitäjän toiminnan tarpeisiin. (Tietosuojavaltuutetun.)

Rekisteriseloste

Rekisterinpitäjän on laadittava henkilörekisteristä rekisteriseloste. Laki edellyttää rekisteriselosteen laatimista, vaikkei rekisterissä olevia henkilötietoja luovutettaisi kenellekään ulkopuoliselle. Rekisteriselosteen laatiminen on osa henkilötietojen käsittelyn suunnittelua. (Raatikainen 2002, 116.)

Henkilörekisteriä koskevasta rekisteriselosteesta tulee lain mukaan ilmetä vähintään:

- 1) rekisterinpitäjän ja tarvittaessa tämän edustajan nimi ja osoite
- 2) henkilötietojen käsittelyn tarkoitus
- 3) kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja näihin liittyvistä henkilötiedoista tai henkilötietoryhmistä
- 4) mihin henkilötietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö henkilötietoja Euroopan unionin ulkopuolelle sekä
- 5) kuvaus rekisterin suojausten periaatteista. (Raatikainen 2002, 117.)

Lisäksi suositeltavaa on, että rekisteriselosteesta ilmenee myös:

- henkilörekisterin nimi
- rekisteriasiasta käytännössä hoitavan henkilön nimi ja yhteystiedot
- säännönmukaiset tietolähteet
- säännönmukaisten luovutusten peruste ja luovutustapa
- säilytysaika, jos mahdollista (Raatikainen 2002, 117–119.)

2.4.3 Tietoturvallisuus ja tietojen säilyttäminen

Tässä osiossa käsitellään tietoturvallisuutta, tietojen säilyttämistä ja vaitiolovelvollisuutta.

Tietoturvallisuus

Tietoturvallisuudesta ei ole yhtenäistä tietoturvallisuuslainsäädäntöä. Kansallinen turvallisuus ja yritysturvallisuus liittyvät keskeisesti tietoturvallisuuteen. Tietoturvallisuuden sisältöön kuuluu 1) eheys: tiedot eivät muutu tai tuhoudu laitteisto-, järjestelmä- tai inhimillisen toiminnan tai muun sellaisen vuoksi; 2) käytettävyys: tiedot ja niiden muodostamat palvelut ovat niihin oikeutettujen henkilöiden käytettävissä ja saatavilla ja 3) luottamuksellisuus: tiedot ovat vain niihin oikeutettujen henkilöiden ja organisaatioiden käytettävissä eikä niitä paljasteta muille. Tietoturvallisuudesta huolehtiminen on jatkuva prosessi, joka edellyttää suunnitelmallista toimintaa ja sitoutumista. (Raatikainen 2002, 345–346.)

Tietojen säilyttäminen

Jokaisen rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi. Näitä toimenpiteitä ovat:

- asiattomalta pääsy estetty (henkilö)tietoihin
- vahingollisesti tai laittomasti tapahtuvalta (henkilö)tietojen häviämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai
- muulta laittomalta käsittelyltä. (Raatikainen 2002, 347.)

Suojaamisesta huolehtii henkilöstö, koska käytännössä se käsittelee henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyyn ovat oikeutettuja ainoastaan ne henkilöt, jotka tarvitsevat tiettyjä henkilöitä koskevia henkilötietoja tehtäviensä hoitamiseksi. (Raatikainen 2002, 347–351.)

Vaitiolovelvollisuus

Henkilötietolain 33 §:ssä määritellään vaitiolovelvollisuus. ”Joka henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan on saanut tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta, ei saa tämän lain vastaisesti sivulliselle ilmaista näin saamiaan tietoja.” (Finlex.)

2.4.4 Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n jäsenrekisteri

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n jäsenrekisteristä huolehtii jäsenrekisterinhoitaja. Jäsenrekisteriin tiedot tulevat jäsenen liittymisen kautta. Ensin jäsen ehdokas hyväksytään hallituksen kokouksessa. Jäsen ehdokas ilmoittaa itsestään jäsenrekisteriin tarvittavat tiedot. Kun hallitus on hyväksynyt jäsen ehdokkaan, kirjataan hänen tiedot jäsenrekisteriin. Tässä tilanteessa jäseneksi hyväksytty saa yhteystietojen lisäksi jäsennumeron.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n käytössä on jäsenrekisteri, joka sisältää jäsenten yhteystietoja. Yhdistyksen jäsenrekisteristä löytyvät tiedot ovat:

- jäsennumero
- sukunimi
- etunimi
- osoite
- postinumero
- postitoimipaikka
- puhelinnumero
- sähköpostiosoite sekä
- onko kyseinen henkilö jäsen vai kannatusjäsen ja
- jäsenmaksusta tiedot kahdelta viime vuodelta

Jäsenrekisteriä hoitaa jäsenrekisterinhoitaja, joka vastaa jäsenrekisterin sähköisestä säilyttämisestä ja asiakastietojen päivittämisestä tarpeen mukaan. Yhteystietojen muutoksia ei automaattisesti haeta mistään vaan jäsenet ilmoittavat jäsenrekisterinhoitajalle muuttuneet yhteystiedot tarpeen mukaan.

Jäsenrekisteriin pääsevät käsiin jäsenrekisterinhoitajan lisäksi taloudenhoitaja, puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja sihteeri, mutta vain tarvittaessa. Tällä pyritään jäsenrekisterin asialliseen käsittelyyn ja käyttöön, eikä jäsenrekisterissä olevia tietoja käytetä väärin.

Aiempaa rekisteriselostetta etsittäessä selvisi, että yhdistyksen olemassa olevan jäsenrekisterin rekisteriseloste puuttuu tai on kadonnut. Tässä voi olla kyse inhimillisestä virheestä, mutta uuden jäsenrekisterin luominen ja kokoaminen koettiin äärimmäisen tärkeäksi. Näin saadaan lain edellyttämät dokumentit kohdilleen jäsenrekisteriä varten.

Konkreettisesti jäsenrekisteri on jäsenrekisterinhoitajan kotona. Jäsenrekisterinhoitaja säilyttää jäsenrekisteriä omalla tietokoneellaan ja muistitikulla. Tämän lisäksi jäsenrekisterinhoitajalla on viimeisin versio tulostettuna paperille. Jäsenrekisteritiedot jäsenrekisterinhoitaja pitää muiden ulottumattomissa.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT, TOTEUTUS JA TULOKSET

Tässä luvussa tullaan käsittelemään tutkimukseen käytettyjä menetelmiä. Lisäksi tutustutaan tutkimuksen toteutuksessa käytettyihin metodeihin ja käydään läpi sekä asiakastyytyväisyys-tutkimuksen kyselyn antamat tulokset että jäsenrekisterin päivityksessä onnistuminen.

3.1 Tutkimusmenetelmä

Hyvän tutkimuksen perusvaatimuksia ovat validiteetti (pätevyys), reliabiliteetti (luotettavuus), objektiivisuus (puolueettomuus), tehokkuus, taloudellisuus, avoimuus, tietosuoja, hyödyllisyys, käyttökelpoisuus ja sopiva aikataulu. (Heikkilä 2004, 29–32.)

Asiakastyytyväisyyskysely on pääsääntöisesti kvantitatiivista tutkimusta, mutta se sisältää myös kvalitatiivisen osuuden. Kvantitatiivisen osuuden tutkimuksessa luo vaihtoehtokysymykset, joissa asiakas/jäsen vastaa väittämäkysymyksiin. Kvalitatiiviseen tutkimukseen on muutamia avoimia kysymyksiä, joiden avulla haetaan asiakkaan/jäsenen ajatuksia, paranehdotuksia ja kehittämisen kannalta tärkeitä tietoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 193–195.)

Strukturoidut kysymykset sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot väittämille. Valmiit vastausvaihtoehdot ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun ne ovat selvästi etukäteen määriteltävissä. Vastausvaihtoehtojen määrä ei saa olla kovin suuri strukturoiduissa kysymyksissä/väittämissä. (Salmela 1997,88.)

Verkkokysely on nopea ja vaivaton tapa kerätä aineistoa. Ongelmana verkkokyselyssä voi olla kato eli vastaamattomuus, joka voi jäädä suureksi. Valikoimattomalle joukolle lähetetty asiakastyytyväisyyskyselypyyntö saa parhaimmillaan 30–40 prosenttia vastauksia lähetetyistä vastauksista. Usein tutkija joutuu muistuttamaan vastaamatta jättäneitä. Karhuaminen voi nostaa vastausprosenttia. Karhuaminen on paras toistaa yleensä kaksi kertaa. (Hirsjärvi ym. 2007, 191.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa joukkoa erilaisia tulkintoja tutkimuskäytännöistä. Kvantitatiivinen tutkimus on numeraalisempi tapa tutkia. Tällöin strukturoidut valintakysymykset esitettiin asiakkaille/jäsenille. (Metsämuuronen 2006, 83.) Numeraalisia tulok-

sia antavasta tutkimuksesta tulokset käsitellään SPSS – ohjelmalla. (Eskola, Suoranta 2000, 13.)

Asiakastyytyväisyyskysely on tapa kerätä aineistoa tutkimukseen. Kyselyn kysymysten sisällöllä kerätään tietoja tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista sekä uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. (Hirsjärvi ym. 2007, 188, 192.) Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n kannalta nimenomaan asiakkaiden eli jäsenten käsityksen ja mielipiteet ovat olennaisessa osassa tutkimusta.

3.2 Tutkimuksen toteutus

Tiedonhankinta asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta rakennettiin yhdistystoimintaan ja sen kolmeen eri osa-alueeseen: palveluihin, laatuun ja viestintään. Tämän pohjana tutustuttiin Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n historiaan valmiiksi kirjoitetun aineiston avulla. Tämän esitutkimuksen avulla saatiin muotoiltua kysymykset varsinaista asiakastyytyväisyyskyselyä varten.

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin verkkokyselynä. Kysely suoritettiin avoimilla kysymyksillä, joissa esitettiin vain kysymys ja jätettiin tilaa vastaukselle. Pääosa kysymyksistä oli kuitenkin asteikkoihin perustuvia kysymyksiä, joissa esitettiin väittämiä ja vastaaja vastasi miten samaa mieltä tai eri mieltä hän on esitettyyn väittämään.

Kysely toteutettiin Digium Enterprise tutkimusohjelman avulla. Digium Enterprise on Kajain ammattikorkeakoulun opiskelijoille tutkimusaineiston keräämisen mahdollistava, Internetissä toimiva, tutkimusohjelma.

Jäsenrekisterikyselyä luotaessa tutkittiin henkilötietolakia, jonka pohjalta jäsenrekisterikysely valmistui. Vain oleelliset tiedot saatiin kerätä henkilöstä ja henkilörekisteriä koskeva rekisteriseloste määrittelee, mitä tietoja Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n jäsenrekisteri tarvitsee.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kysely julkaistiin jäsenille 26. maaliskuuta. Kyselypyyntö ja saateviesti lähtivät 72 jäsenelle yhtä aikaisesti sähköpostitse (LIITE 2). Viestissä löytyi suora linkki kyselyyn, jotta jäsenten olisi helppo vastata kyselyyn. Ensimmäinen karhuaminen kyselystä tehtiin 1. huhtikuuta (LIITE 3), jolloin kaikille jäsenille lähetettiin muistutus kyselyyn

vastaamisesta. Kysely suoritettiin anonyymisti, joten tämän vuoksi muistutus jouduttiin lähettämään kaikille jäsenille. Lisäksi jäsenet saivat vielä toisen karhuamisviestin 7. huhtikuuta (LIITE 4).

Kysely suljettiin 9. huhtikuuta, jolloin asiakastyytyväisyyskysely oli ollut jäsenten vastattavana 15 päivää. Jäsenillä oli mahdollisuus vastata kyselyyn Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n olohuonetoiminnassa 7. huhtikuuta ja sääntömääräisessä kevätkokouksessa 9. huhtikuuta. Olohuoneessa ja sääntömääräisessä kevätkokouksessa oli mukana kannettava tietokone, jolla pystyi vastaamaan kyselyyn.

Asiakastyytyväisyystutkimus suoritettiin kyselylomakkeella (LIITE 6), joka sisälsi 67 kysymystä. Suurin osa kysymyksistä oli struktuurisia väittämiä, joihin vastattiin annetuilla vaihtoehdoilla (täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, vaikea sanoa, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa). Lisäksi kysely sisälsi jokaisesta osa-alueesta (olohuonetoiminta, sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset, tötterötorstai, puurojuhla, virkistystoiminta, viestintä, jäsenedut ja yhdistyksen toiminta yleisesti) avoimen kysymyksen. Kyselyn vastaukset löytyvät liitteestä 5. Avoimien kysymysten osalta tutkija on muuttanut vastaukset neutraaliksi, jotta vastanneiden anonyymius säilyy.

Jäsenrekisterikysely julkaistiin jäsenille 30. maaliskuuta. Kyselystä lähetettiin sähköpostitse viesti saatteen kanssa (LIITE 7), joka lähetettiin 72 jäsenelle yhtä aikaisesti. Jäsenrekisteriä koskeva kyselylomake on ohessa liitteenä 6, jota on muokattu lukijan lukemisen helpottamiseksi. Kyselylomakkeesta on poistettu kysymyksen lapsilukumäärästä vastausten 1-7 väliset tiedot.

Jäsenrekisterikyselyssä jäseniltä karhuttiin vastauksia. Ensimmäinen karhuaminen (LIITE 8) tehtiin 5. huhtikuuta ja toinen (LIITE 9) 12. huhtikuuta. Jäsenrekisterikysely oli jäsenille avoinna 17 päivää. Kysely suljettiin 15. huhtikuuta. Vastanneiden yksityisyyden suojaamisen vuoksi jäsenrekisterikyselyn vastauksia ei esitetä tässä tutkimuksessa.

Jäsenrekisterikyselyyn jäsenillä oli mahdollisuus vastata Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n olohuonetoiminnassa 7. huhtikuuta sekä yhdistyksen sääntömääräisessä kevätkokouksessa 9. huhtikuuta.

3.3 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:lle tehdyssä asiakastyytyväisyyskyselyssä kyselypyyntö lähetettiin 72 jäsenelle, joista kyselyyn vastasi 27 jäsentä. Kyselyn vastausprosentti oli 37,5 %.

Tulokset esitetään graafisesti palkki- ja pylväsdiagrammien avulla. Palkkidiagrammeista näkee jakauman yhtä kysymystä kohden. Pylväsdiagrammit näyttävät useampien väittämien vastaukset niin, että vastausprosentti on 100 %.. Pylväsdiagrammien ensimmäinen alue on täysin samaa mieltä -vastauksen osuus, toinen alue on jokseenkin samaa mieltä, kolmas on vaikea sanoa ja niin edelleen.

Tulokset käsitellään kyselylomakkeen (LIITE 1) mukaisesti hieman kysymysten järjestystä muuttaen. Tutkimuksen tuloksissa tarkastellaan olohuonetoimintaa, yhdistyksen vuosittaisia tapahtumia, virkistystoimintaa, viestintää, jäsenetuja ja yhdistyksen toimintaa yleisesti koskevia tuloksia.

Taustatiedot

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 27 jäsentä, joista 96 % oli naisia ja 4 % miehiä. Vastanneiden ikä jakaantui 25–54 vuotta välisiin ryhmiin siten, että 25–34 vuotta -ryhmään kuului 30 % vastanneista, 35–44 vuotta -ryhmään kuului 44 % ja 45–54 vuotta -ryhmään kuului 26 % vastanneista.

Suurin osa vastanneista ilmoitti asuinkunnakseen Kajaanin. Vastanneista jäsenistä 85 %, 23 henkilöä, ilmoitti asuinkunnakseen Kajaanin. Jäljelle jäänyt 15 %, 4 henkilöä, ilmoitti asuinkunnakseen muun. Muita paikkakuntia olivat Iisalmi, Sotkamo ja Pyhäjärvi.

Siviilisäätyä kysyttäessä yleisimmät siviilisäädetyt olivat naimaton tai eronnut. Siviilisäätyä kysyttäessä 44 % vastanneista ilmoitti olevansa naimaton. Saman verran eli 44 % ilmoitti olevansa siviilisäädyltään eronnut. Avioliitossa kertoi olevansa 4 % ja avoliitossa 8 % vastanneista jäsenistä.

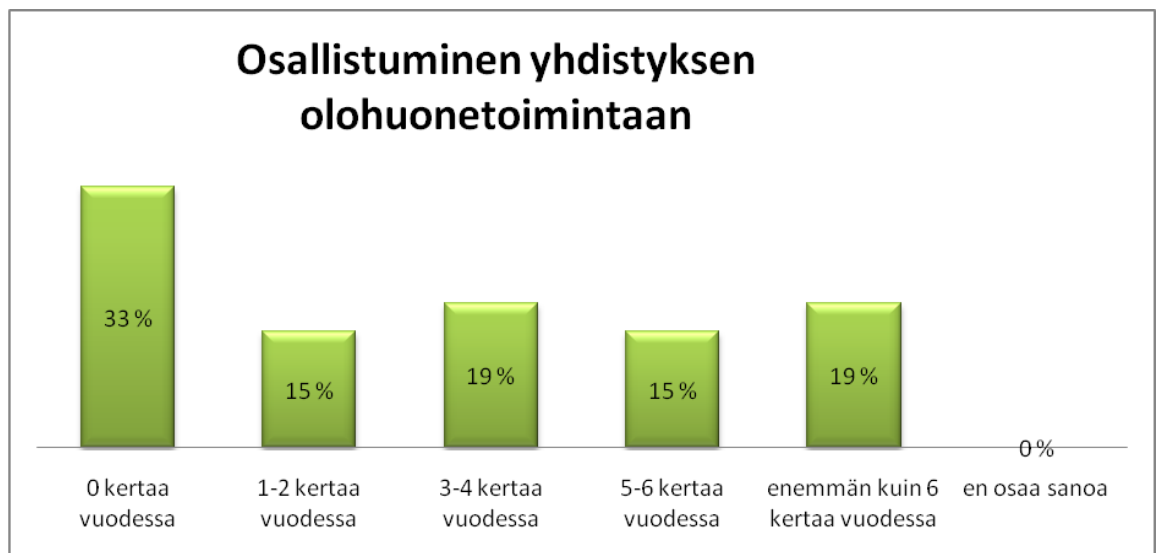
Lähes jokainen vastaaja ilmoitti olevansa lapsensa/lapsiensa lähivanhempi (96 %). Etävänhemmaksi itsensä tunnisti 4 % kyselyyn vastanneista.

Kotona asuvien lasten lukumäärän vaihteluväli oli nolosta viiteen lasta. Keskimääräinen lasten lukumäärä oli 2,2. Kyselyyn vastanneiden jäsenten tyypillisin lapsi lukumäärä oli kaksi lasta.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista niille, jotka vastasivat paikkakunta kysymykseen muun kuin Kajaanin, esitettiin kaksi erillistä kysymystä. Vastaajista neljä ilmoitti asuvansa eri paikkakunnalla kuin Kajaanissa. Ensimmäinen näistä kysymyksistä koski olohuonetoimintaan osallistumista omalla paikkakunnalla. Vastaajista kolme neljästä olisi halukas osallistumaan olohuonetoimintaan omalla paikkakunnalla, jos sitä olisi saatavilla. Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan halua osallistua järjestämään esimerkiksi olohuonetoimintaa omalla paikkakunnalla. Tähän kysymykseen kolme neljästä vastasi, ettei ole halukas järjestämään toimintaa omalla paikkakunnalla.

Olohuonetoiminta

Ensimmäisessä kuviossa (Kuvio 1.) käsitellään vastanneiden jäsenten osallistumista olohuonetoimintaan. Vastaajista 33 % ei osallistunut olohuonetoimintaan lainkaan viimeisen kolmen vuoden aikana. Muutaman (1-2) kerran vuodessa osallistui 15 % vastaajista. Kolmesta neljään kertaan vuodessa osallistui 19 % ja viidestä kuuteen kertaan osallistui 15 %. Enemmän kuin kuusi kertaa vuodessa olohuonetoimintaan osallistui 18 % vastaajista. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n kannalta tärkeä tieto on, että asiakastyytyväisyyskyselyyn



Kuvio 1. Osallistuminen olohuonetoimintaan (n=27)

vastanneista jäsenistä 67 % ilmoitti osallistuneensa (yhdestä useampaan kertaan vuodessa) yhdistyksen olohuonetoimintaan viimeisen kolmen vuoden aikana.

Jäseniltä kysyttiin avoimilla kysymyksillä, miksi he eivät ole osallistuneet toimintaan. Suurimmalla osalla ongelman muodosti aikataulut tai paikan sijainti. Koettiin, että Teppanan perheasema on sijainniltaan huonossa paikassa. Aiheiksi toivottiin asiantuntijaluentoja. Menneitä vierailijoita ajatellen annettiin palautetta aiheiden kiinnostamattomuudesta, esimerkiksi autottomana autonhuoltoiltaan osallistuminen koettiin huonoksi ideaksi. Eräs vastaaja totesi lastenhoidon olevan ongelmana olohuonetoimintaan osallistumiselle.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n olohuonetoimintaa (Kuvio 2.) koskevat väittämät saivat laajan kirjon vastauksia. Suurin osa eli 74 % (täysin samaa mieltä 41% ja jokseenkin samaa mieltä 33 %) koki olevansa tervetullut yhdistyksen järjestämään olohuonetoimintaan.

Yhdistys ottaa jäsenen tarpeet huomioon 45 %:n mielestä (täysin samaa mieltä 26 % ja jokseenkin samaa mieltä 19 %). Jäsenten tarpeet huomioon ottavassa väittämässä 22 % vastanneista ei osannut sanoa vastausta.

Vastanneista neljä kymmenestä (41 %) ei osannut sanoa vastausta kysyttäessä ymmärtääkö ja kuunteleeko yhdistys jäsenen osallistuessa olohuonetoimintaan. Lähes puolet eli 45 % vastanneista oli kuitenkin samaa mieltä (täysin samaa mieltä 26 % ja jokseenkin samaa mieltä 19%) väittämän kanssa.

Olohuonetoiminnassa vierailevat vierailijat koettiin kiinnostavina. Vastanneista jäsenistä yli puolet eli 55 % oli täysin samaa mieltä (22%) tai jokseenkin samaa mieltä (33%) siitä, että vierailijoiden esittämät aiheet ovat kiinnostaneet. Jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä oli 11 % vastanneista jäsenistä. Vastanneista 19 % ei osannut sanoa vastausta väittämään.

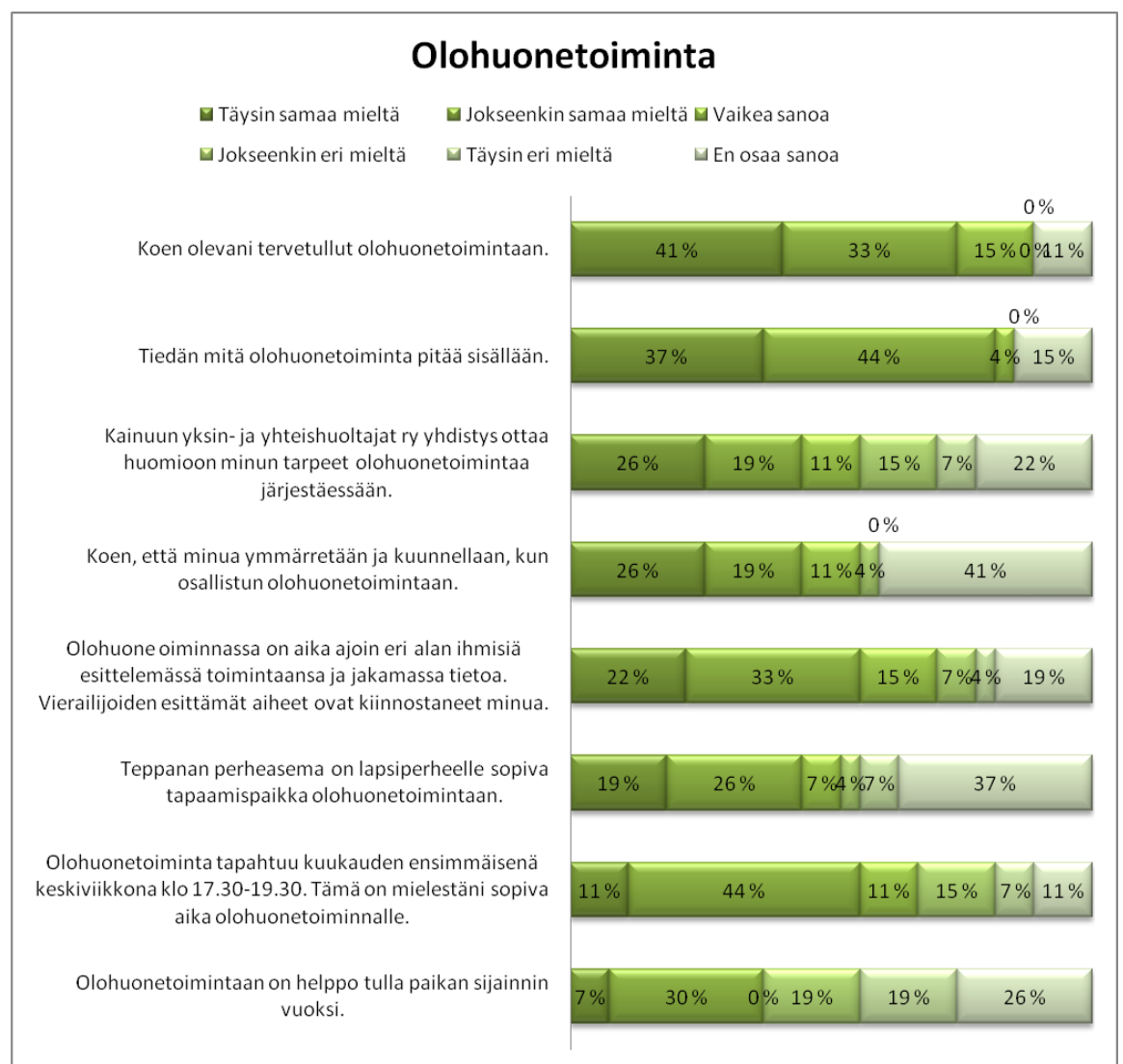
Olohuonetoiminnan kellonaikaa ja viikonpäivää pidettiin sopivana toiminnalle. Kysyttäessä olohuonetoiminnan ajan sopivuutta 55 % vastanneista oli tyytyväinen nykyiseen aikaan. Loput 45 % olivat jakautuneet tasaisesti jäljelle jääneisiin vaihtoehtoihin (vaikea sanoa, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa).

Olohuoneen sijaintiin vastanneista jäsenistä puolet piti paikan sijaintia hyvänä ja puolet huonona. Täysin samaa mieltä olohuoneen sijainnin helppoudesta oli 7 % vastanneista jäsenistä ja jokseenkin samaa mieltä oli 30 %. Väittämään ei osannut sanoa vastausta 26 %

vastanneista jäsenistä. Olohuonetoiminnan paikan sijainnin luokse pääsyyn vaikeana näki vastanneista jäsenistä 38 %.

Teppanan perheasemaa pidettiin hyvänä tapaamispaikkana olohuonetoiminnalle. Teppanan perheaseman sopivana tapaamispaikkana olohuonetoiminnalle koki 45 % vastanneista jäsenistä (täysin samaa mieltä 19 % ja jokseenkin samaa mieltä 26 %). Väittämään ei osannut sanoa 37 % vastanneista.

Olohuonetoiminnan sisällön tiesi 81 % vastaajista. Väittämään ei osannut vastata 15 % vastanneista jäsenistä.

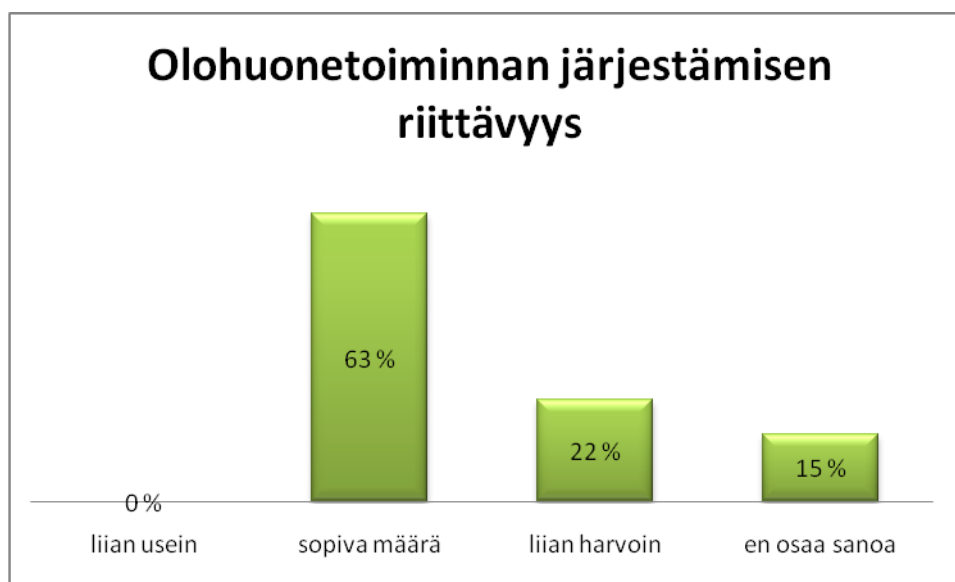


Kuvio 2. Olohuonetoimintaa koskevia väittämiä (n=27)

Osa väittämistä sai suuret määrät en osaa sanoa ja vaikea sanoa vastauksia. Tämän selittänee kuvion 1 vastaus, ettei jäsen ole osallistunut ollenkaan (33 %) tai hyvin vähän (15 %) olohuonetoimintaan ja ei näin ollen osannut kommentoida väittämän vastausta.

Olohuonetoimintaan ei osallistuttu aikataulujen sopimattomuuden, lasten harrastusten, paikan sijainnin ja oman elämäntilanteen vuoksi. Suurin osa niistä, jotka eivät osallistuneet enää olohuonetoimintaan mainitsivat syyksi paikan sijainnin muutoksen keskustasta Teppanaan. Lisäksi ulkopaikkakuntalaiset kaipasivat omaa olohuonetta omalle paikkakunnalleen.

Olohuonetoiminnan määrä (Kuvio 3.) koettiin sopivaksi. Vastanneista 63 % piti nykyistä olohuonetoiminnan määrää riittävänä. Liian harvana olohuonetoimintaa piti 22 % vastanneista ja 15 % ei osannut sanoa vastausta väittämään.



Kuvio 3. Olohuonetoiminnan riittävyys (n=27)

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kysyttiin, miksi jäsen osallistuu olohuonetoimintaan (Kuvio 4). Syitä olohuonetoimintaan osallistumiseen sai valita yhdestä kahdeksaan annetuista vaihtoehtoista. Eniten valintoja saivat aiheiden kiinnostavuus (44 %) ja vertaistuen saaminen muilta olohuoneessa kävijöiltä (44 %). Uusien ystävien saaminen, vierailijoilta tuleva lisätieto ja lasten seuran saaminen muiden jäsenten lapsista koettiin myös merkittävänä syynä osallistua olohuonetoimintaan.

Enemmistö vastaajista ei osannut sanoa vastausta kysymykseen osallistuisiko hän useammin, jos olohuonetoimintaa lisättäisiin kerran kuukaudessa sijasta kerran viikkoon. Vastaajista 60

% ei osannut arvioida osallistumisensa lisääntymistä. Vain 15 % kyselyyn vastanneista osallistuisi jos olohuonetoimintaa lisättäisiin.



Kuvio 4. Motiivit olohuonetoimintaan osallistumiseen (n=27)

Olohuonetoiminnan kehitysehdotuksia kysyttäessä avoimella kysymyksellä tuli muutamiin ehdotuksiin toistoja useammalta vastaajalta. Vastajat olivat sitä mieltä, että olohuonetoiminta pitäisi siirtää takaisin Kajaanin keskustan alueelle. Lisäksi todettiin, että keskiviikko ei ole sopiva päivä olohuoneelle. Ulkopaikkakuntalaiset toivoivat kiertävää olohuonetoimintaa, joka kävisi myös heidän paikkakunnillaan. Kajaanilaiset toivoivat olohuonetoimintaan kiertoa, jotta pääsy olohuonetoimintaan olisi helpompaa. Avoimissa kysymyksissä olohuonetoiminnan kehittämiseksi kaivattiin myös lapsille suunnattua ohjelmaa.

Yhdistyksen vuosittaiset tapahtumat

Yhdistyksen vuosittaisiin tapahtumiin kuuluu sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset, tötterörötorstai ja puurojuhla. Asiakastyytyväisyyskyselyssä tiedusteltiin jäseniltä heidän mielipiteitään näihin tapahtumiin.

Sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset

Sääntömääräisten kevät- ja syyskokousten järjestelyihin oltiin tyytyväisiä (Kuvio 5.). Vastanneista 81 % oli sitä mieltä, että kokousten paikat ovat asiallisia ja tilanteeseen sopivia. Kyse-

lyyn vastanneista jäsenistä 78 % olivat sitä mieltä, että he ovat tervetulleita sääntömääräisiin kevät- ja syyskokouksiin.



Kuvio 5. Sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset (n=27)

Sääntömääräisten kevät- ja syyskokousten toimintaa voisi parantaa seuraavilla tavoilla. Sääntömääräisille kevät- ja syyskokouksille toivottiin kiertävää kokouspaikkaa niin, että paikkakunta vaihtuisi välillä. Lisäksi toivottiin, että enemmän asiakirjoja (pakollisten asiakirjojen lisäksi tulevia asiakirjoja) lähetettäisiin ennakkoon jäsenille. Aiemmin lähetettyihin asiakirjoihin ehdittiin tutustua paremmin ennen kokousta. Vielä toivottiin sekä miehille että naisille tapahtuvaa yllätysnumeroa sääntömääräisten kevät- ja syyskokousten ohjelmaksi. Aiemmin tällaista tapahtumaa on ollut esimerkiksi manikyryi.

Tötterötorstai

Tötterötorstaita vietetään kesälomien alkamisen aikoihin. Tapahtuma aloitetaan Wanhan Vesilaitoksen pihasta, josta siirrytään lasten ja aikuisten kanssa torin vieressä olevaan puistoon (sadeilmalla toiminta on Vesilaitoksen sisätiloissa). Puistossa nautitaan yhdistyksen tarjoamat jäätelöt.

Tötterötorstaihin osallistuminen koettiin helpoksi. Vastanneista jäsenistä 72 % oli samaa mieltä tötterötorstaihin osallistumisen helppoudesta (Kuvio 6.). Jokseenkin tai täysin eri mieltä asiasta oli 11 % vastanneista jäsenistä. Myös paikan sijainti koettiin pääsääntöisesti hyväksi.

Tötteröröörstain toteutusta pidettiin taitavana. Noin puolet eli 55 % vastanneista vastasi tapahtuman toteutuksen taitavaksi. 33 % ei osannut sanoa vastausta tapahtuman toteuttamiseen.

Tötteröröörstai koettiin sekä vastaajalle, että hänen lapsilleen mieleiseksi tapahtumaksi. Kolme neljästä piti tötteröröörstai mieleisenä itselleen ja lapselleen/lapsilleen. Vastanneista 22 % eivät osanneet sanoa vastausta.

Pääsääntöisesti yhdistyksen jäsenet tunsivat olevansa tervetulleita tötteröröörstaihin. Tötteröröörstaihin itsensä tervetulleeksi tunsii 78 % vastanneista (Kuvio 6.), kun taas 19 % vastanneista ei osannut sanoa vastausta väittämään.



Kuvio 6. Tötteröröörstaita koskevat väittämät (n=27)

Tötteröröörstain kehittämisideoiksi vastaajat mainitsivat muun muassa paikan vaihdoksen paikkakunnan sisällä (esimerkiksi Raatihuoneen tori, joku toinen leikkipuistoista Kajaanissa), paikkakunnalta toiselle kiertoa toivottiin tötteröröörstaihin ja lisäksi toivottiin, että jäätelö vaihdettaisiin takaisin tötteröön. Sään huomioimista joen rannassa kommentoitiin erään vastaajan tiimoilta.

Tötterötörstain toteutukseen liittyvät väittämät saivat suuren määrän en osaa sanoa vastauksia. Syy tähän lienee ettei kyseiset vastaajat ole päässeet osallistumaan tapahtumaan, jolloin ei myöskään itse tapahtuman toteutusta osattu kommentoida väittämissä.

Puurojuhla

Puurojuhla on vuosittainen pikkujoulujuhla, johon iso osa jäsenistöstä on osallistunut. Viime vuosina puurojuhlaa on vietetty Lehtikankaan seurakuntakeskuksessa. Tapahtuma sijoittuu joulukuulle.

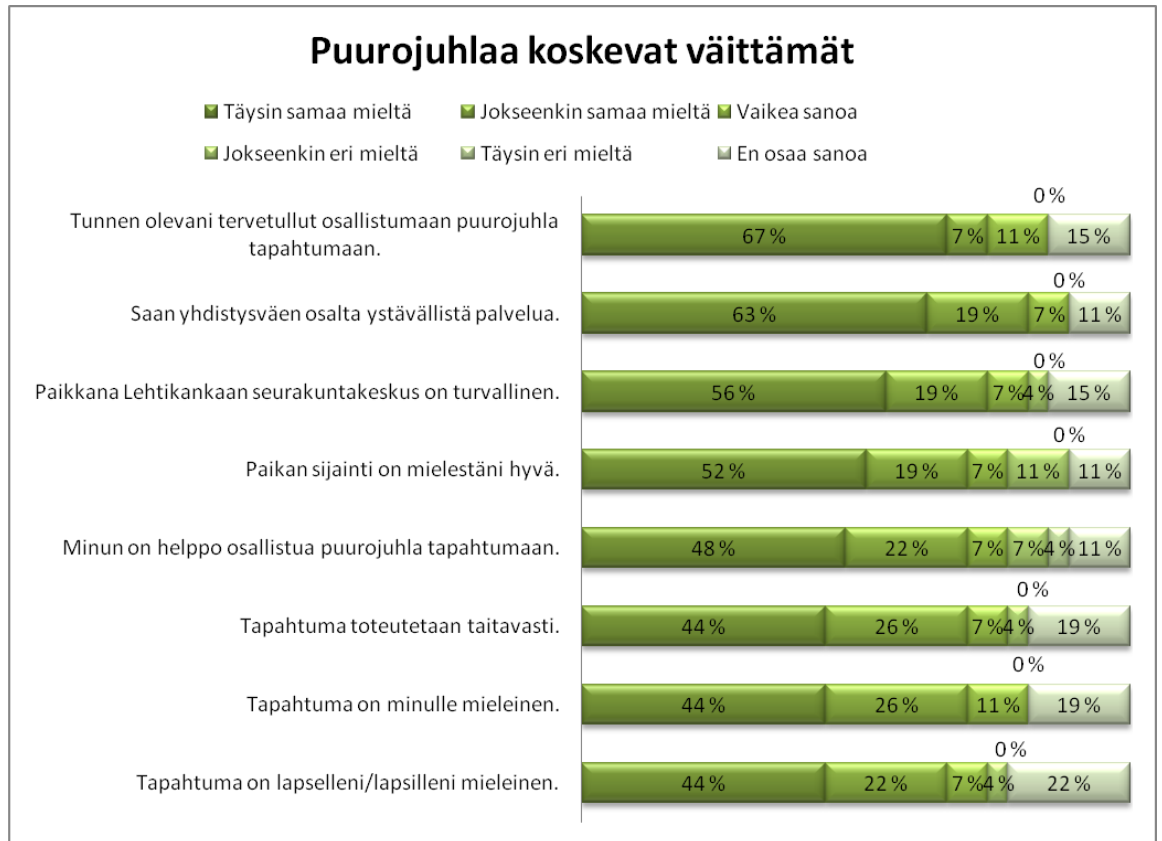
Puurojuhlaan on helppo osallistua ja paikan sijainti on hyvä. Vastaajista 70 % (täysin samaa mieltä 48 % ja jokseenkin samaa mieltä 22 %) oli sitä mieltä, että puurojuhlaan on helppo osallistua (Kuvio 7.). Joka kymmenes vastaajista oli sitä mielestä, että puurojuhlaan osallistuminen ei ollut helppoa. Paikan sijainnista 71 % vastaajista koki paikan sijainnin hyvänä. Joka kymmenennen vastaajan mielestä paikan sijainti ei ollut hyvä ja 11 % ei osannut sanoa vastausta väittämään.

Puurojuhla on toteutettu taitavasti (Kuvio 7.). Lähes joka viidennes eli 19 % vastanneista ei osannut sanoa vastausta väittämään. Vastaajille ja heidän lapselleen/lapsilleen tapahtuma on ollut mieleinen. Vastaajista 70 % koki puurojuhlan mieleiseksi itselleen ja 66 % vastanneista koki puurojuhlan olevan lapsilleen mieleinen. Lähes joka viides vastaaja ei osannut sanoa vastausta.

Paikkana Lehtikankaan seurakuntakeskusta pidettiin turvallisena. Kyselyyn vastanneista Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n jäsenistä peräti 75 % piti paikkaa turvallisena (Kuvio 7.). Väittämään ei osannut sanoa vastausta 15 % kyselyyn vastanneista.

Yhdistysväeltä saatava palvelu koettiin ystävälliseksi. Neljä viidestä (82 %) oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä asiasta (Kuvio 7.). Tervetulleeksi puurojuhla tapahtumaan itsensä koki 74 % (täysin samaa mieltä 67 % ja jokseenkin samaa mieltä 7 %) vastanneista yhdistyksen jäsenistä.

Puurojuhlan parannusehdotuksia tuli avoimilla kysymyksillä. Eräs vastaaja totesi, ettei puurojuhlaa kannattaisi pitää liian lähellä joulua. Toivottiin myös paikkakunta kiertoa puurojuhla tapahtumaan. Ohjelman toivottiin olevan mielenkiintoista ja lapsia ajatellen suunniteltua. Tapahtuman toivottiin toteutettavan Kajaanin keskustassa. Tapahtumaan toivottiin saatavan oikean poron vierailua.



Kuvio 7. Puurojuhlaa koskevat väittämät (n=27)

Virkistystoiminta

Virkistystoimintaan osallistuminen jakoi vastaajat selkeästi kolmeen ryhmään (Kuvio 8). Lähes 30 % vastaajista osallistui usein virkistystoimintaan, mutta saman verran eli lähes 30 % ei ole osallistunut ollenkaan virkistystoimintaan. Noin 40 % vastanneista osallistui harvoin Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n järjestämiin retkiin tai virkistystoimintaan. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n vastanneista jäsenistä 70 % on osallistunut yhdistyksen järjestämään retki- tai virkistystoimintaan, näin ollen 27 vastaajasta 19:sta on osallistunut retki- ja virkistystoimintaan jossain vaiheessa jäsenyyttään.

Virkistystoimintaan osallistuminen koettiin helpoksi, kohteet hyväksi ja toteutus taitavaksi. Virkistystoimintaan osallistumisen koki helpoksi 67 % vastanneista jäsenistä (Kuvio 9). Virkistystoiminnan kohteet koki hyväksi 81 % vastanneista. Kohteiden hyväksi kokemiseen ei osannut sanoa vastausta 15 % vastanneista. Tapahtumien taitavasta toteutuksesta oli 56 % samaa mieltä väittämän kanssa, 15 %:lla on ollut vaikea sanoa vastausta väittämään ja 30 % vastanneista ei ole osannut sanoa vastausta väittämään.



Kuvio 8. Osallistuminen virkistystoimintaan (n=27)

Virkistystoimintaa pidettiin itselle ja lapselle/lapsille mieleisenä. Vastanneista jäsenistä 70 % eli seitsemän kymmenestä piti virkistystoimintaa itselleen mieleisenä (Kuvio 9.). Lapselleen/lapsilleen mieleisenä virkistystoiminnan tapahtumat koki 63 % vastanneista jäsenistä.

Virkistystoiminnan kohteita pidettiin suhteellisen turvallisina ja lapsiystävällisinä, koska yli puolet eli 56 % vastanneista koki kohteet turvallisiksi ja lapsiystävällisiksi (Kuvio 9.). Lähes kolmannes vastaajista eli 30 % ei osannut sanoa vastausta tähän väittämään.

Virkistystoiminnan omavastuu hintaa kohtuullisena piti 71 % vastanneista (Kuvio 9.). Jäljelle jääneet 29 % eivät osanneet sanoa vastausta väittämään.

Yhdeksän kymmenestä (89 %) vastaajista koki saavansa ystävällistä palvelua yhdistysväeltä (Kuvio 9.). Loput 11 % ei osannut sanoa vastausta väittämään. Tervetulleeksi yhdistyksen toimintaan koki 78 % vastanneista jäsenistä.

Virkistystoiminnan tapahtumien toteutukseen ei osannut sanoa vastausta lähes kolmannes (30 %) vastaajista. Kuviossa 8 nähdään, että 30 % vastaajista ei ollut koskaan osallistunut virkistystoimintaan. Tämä selittää tapahtuman toteutusta koskevien väittämien suuren ”en osaa sanoa”-vastausta määrän.



Kuvio 9. Virkistystoimintaa koskevat väittämät (n=27)

Asiakastytyväisyyskyselyn virkistystoimintaan ja retkiin kohdistuvassa avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien mielipiteitä virkistystoiminnan parannukseen. Vastauksissa virkistystoiminnassa toivottiin lisää retkiä, tapahtumia (esimerkiksi elokuvailtoja, teatteri-iltaa, keilausta, tansseihin tutustumista ja niin edelleen) sekä retkien yhteiskuljetusta myös toisilta paikkakunnilta. Lisäksi retkien ohjelmistoon toivottiin tutustumista muihin retkellä oleviin jäseniin ja heidän lapsiinsa.

Viestintä

Kuviossa 10 käsitellään Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneiden jäsenten mielipiteitä yhdistyksen viestinnästä. Lähes kaikki (92 %) vastanneet jäsenet pitivät viestintää riittävänä.



Kuvio 10. Viestintää koskevat väittämät (n=27)

Sähköpostiviestinnän ulkoasun asiallisuudesta, sisällön ymmärrettävyydestä ja kieliasun kohteliaisuudesta 100 % eli kaikki vastaajista olivat täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa (Kuvio 10.).

Avoimessa kysymyksessä koskien viestintää kommenttiin seuraavia asioita:

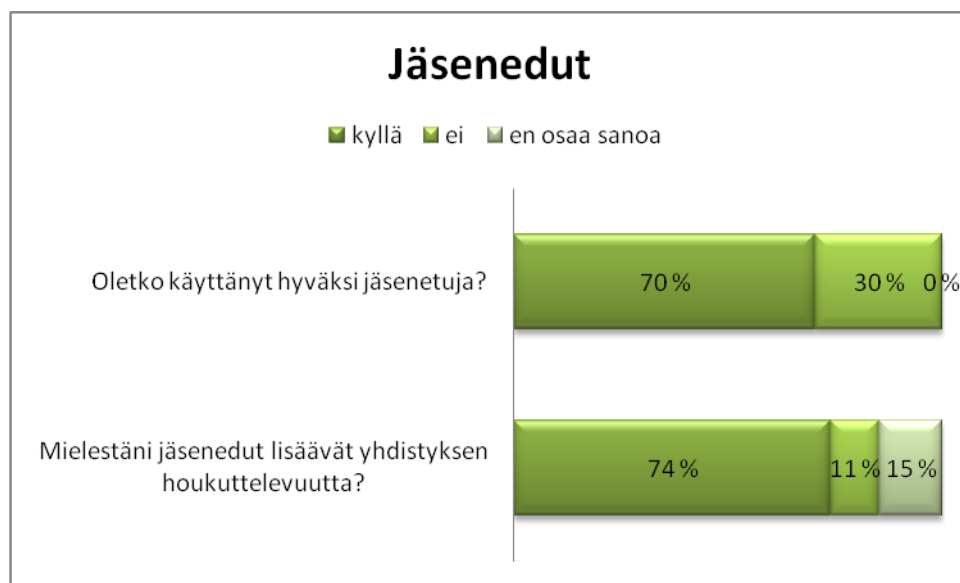
- Facebook –internet sivuille kaivattiin ryhmää, jossa voisi seurata ja tiedottaa yhdistyksen tapahtumista ja toiminnasta
- sähköposteja toivottiin lähetettävän säännöllisesti
- keskustelupalstaa kaivattiin vertaistuen ja tiedottamisen lähteenä
- selkeää kalenteria verkosta saatavana yhdistyksen tapahtumista
- lähettäjän tarkempaa henkilötietoa toivottiin viestien perään (tietoa kuka konkreettisesti kirjoitti viestin)
- tapahtumista toivottiin ennakkoa tietoa jäsenille, jotta jäsenet voisivat vaikuttaa tapahtumien kulkuun jo suunnitteluvaiheessa

- jäsenten lähettämiin sähköpostiin tulisi vastata aina

Jäsenedut

Yli puolet jäsenistä käyttää jäsenetuja hyväkseen. Kuviossa 11 selviää jäsenetuja koskevien kysymysten vastaukset. Vastanneista 70 % oli käyttänyt jäsenetuja hyödykseen ja loput 30 % ei ollut. Lähes kolme neljästä jäsenistä (74 %) piti jäsenetujen olemassa oloa asiana, joka lisää yhdistyksen houkuttelevuutta.

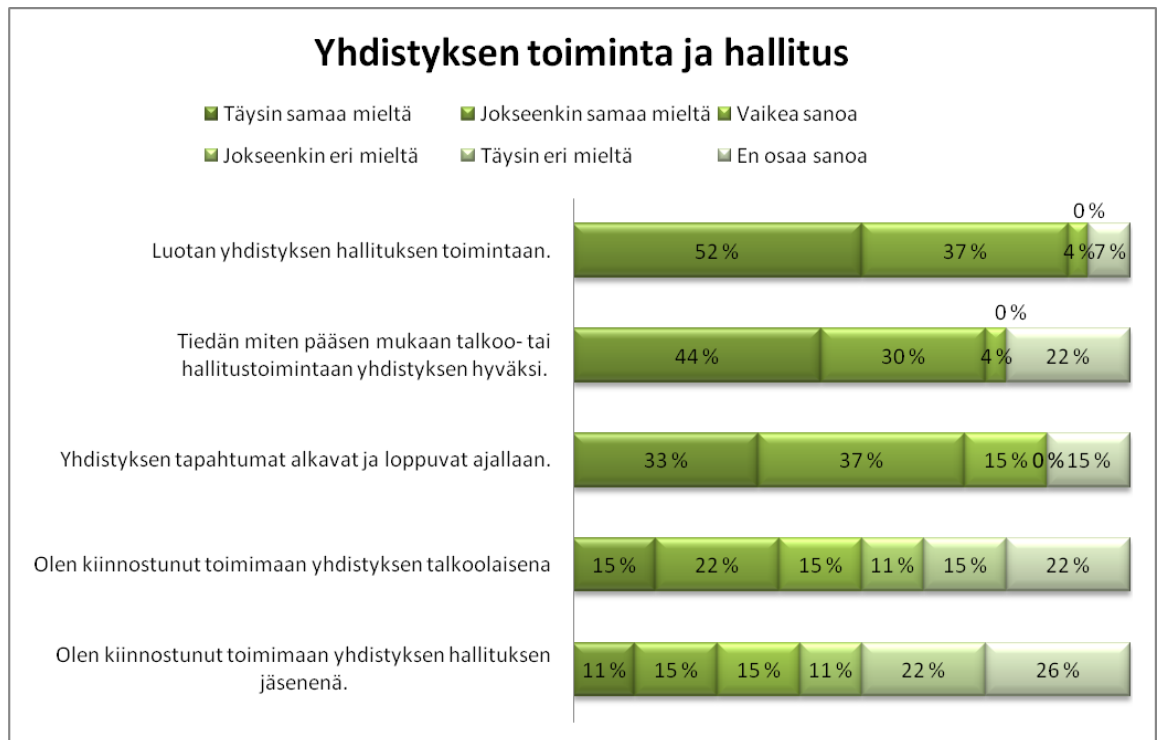
Jäsenet toivoivat tulevaisuudessa jäsenetuja vaatteista, elektroniikasta, harrastuksista eri seuroilla, pikaruokaloista (Subway, Hesburger), uimahalli, keilahalli, leffateatteri ja lisäksi toivottiin jäsenetuja myös toisille paikkakunnille (esimerkiksi Iisalmeen ja Sotkamoon).



Kuvio 11. Jäsenetuja koskevat väittämät (n=27)

Yhdistyksen toiminta yleisesti

Yhdistyksen toimintaa ja hallitusta koskevia väittämiä on nähtävillä kuviossa 12. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista 70 % oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että yhdistyksen tapahtumat alkavat ja loppuvat ajallaan.



Kuvio 12. Yhdistyksen toimintaa ja hallitusta koskevat väittämät (n=27)

Hallituksen toimintaan (Kuvio 12.) luottaa 89 % asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista jäsenistä (täysin samaa mieltä 52 %, jokseenkin samaa mieltä 37 %).

Yhdistyksen talkoolaisena on kiinnostunut toimimaan 37 % eli 10 vastanneista jäsenistä (täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä). Yhdistyksen hallituksessa toimimisesta on kiinnostunut 26 % asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista jäsenistä. Hallituksessa toimimisesta oli kiinnostunut seitsemän asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista jäsenistä. Lähes kolme neljästä (74 %) vastanneista tiesi, miten pääsee mukaan toimimaan yhdistyksen talkoolaisena tai hallituksen jäsenenä.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n loppupalautteessa asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneet jäsenet kiittelivät yhdistyksen toimijoita ja toivottivat jaksamista jatkossa. Kattojärjestön (YVPL ry – Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry) kanssa toivottiin kiinteää yhteyttä erityisesti lähihuoltajien ja yksinhuoltajien asemaan. Toivottiin myös monipuolista toimintaa muille paikkakunnille.

Tilastollinen testaus ja tulokset

Tilastolliseen testaukseen käytettiin SPSS -tilasto-ohjelmaa. Tutkimuksen tuloksia testattiin χ^2 -testillä (LIITE 12). Tätä testiä voidaan käyttää jokaisen mitta-asteen muuttujille, joten testi sopii hyvin tutkimusaineistoon.

χ^2 -testin käyttö edellyttää, että korkeintaan 20 % teoreettisista frekvensseistä saa olla pienempiä kuin viisi ja jokaisen odotetun frekvenssin on oltava suurempi kuin yksi (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 233–235). Frekvenssi tarkoittaa esiintymiskertojen lukumäärää (Karjalainen 2004, 30). χ^2 -riippumattomuudesta soveltuu kaksiulotteiselle taulukolle, kuten tässä tutkimuksessa taulukointi toteutettiin (LIITE 10).

Ristiintaulukointia suoritettaessa selvisi, ettei frekvenssien määrä ole riittävä. Tutkimukseen olisi tarvittu suurempi vastaajamäärä, jotta tuloksia olisi voinut käsitellä ristiintaulukoinnilla. Liitteessä 10 on ristiintaulukointi tehtynä tutkimuksen aineistolla kyselyyn vastanneiden ikäjakauma taulukoituna Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n hallituksen toimintaan luottamisen suhteen.

Tutkimuskysymyksestä kotona asuvien lasten lukumäärästä pystyttiin tarkistamaan tiettyjä tilastollisen jakauman tunnuslukuja. Liitteessä 11 on SPSS – ohjelmalla tutkimustaulukosta lasketut tunnusluvut. Lapsi lukumäärän keskiarvo on 2,2 lasta. Tyypillisin eli eniten esiintyvän muuttujan arvo oli 2. Tämä siis tarkoittaa, että Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden jäsenten tyypillisin lapsi lukumäärä oli kaksi. Pienin lapsi lukumäärä on nolla ja suurin lapsi lukumäärä on viisi lasta. Vaihteluväli tutkimuksen kysymyksessä kotona asuvista lapsien lukumäärästä on siis nollassa viiteen lasta.

3.4 Jäsenrekisterin päivityksen onnistumisen arviointi

Jäsenrekisterikysely lähetettiin 72 jäsenelle sähköpostitse. Kyselyyn vastasi 32 jäsentä. Kyselyn vastaamisprosentti oli 44,4 %. Jäsenrekisterikyselyn vastaamisprosentiksi toivottiin 100 %, joten tässä tavoitteessa ei päästy tavoiteltuun tulokseen.

Jäsenrekisterikyselyyn vastanneiden jäsenten yleisin yhdistyksen toimintaan osallistuvien lasten lukumäärä oli 2. Vastanneista 38 % ilmoitti jäsenrekisteriä varten kahden lapsen tiedot. Yhden lapsen tiedot jäsenrekisteriin ilmoitti 31 % vastanneista.

Jäsenrekisteriin kerättyjä lapsia koskevia tietoja tullaan käyttämään Kainuun yksin- ja yhteis-
huoltajat ry:n tilastointitarkoitukseen. Vuosittain tehtävä toimintakertomus tarkentuu, kun
jäsenten lapsilukumäärät ovat tiedossa. Aiemmin toimintakertomuksessa on käytetty arviota
jäsenten lapsilukumäärästä. Lisäksi tarkempi tieto lapsien ikäjakaumasta helpottaa yhdistyk-
sen toiminnan suunnittelussa. Tällä saadaan kohdennettua toimintaa jäsenten lapsille jo
suunnitteluvaiheessa.

4 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n asiakastyytyväisyyden takaamiseksi ja yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi tehtiin yhdistyksen asiakkaille (jäsenille) asiakastyytyväisyystutkimus kyselylomakkeella toteutettuna. Kyselyn tavoitteena oli saada selville tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä yhdistyksen nykyiseen toimintaan, mielipiteitä menneestä toiminnasta sekä toiveita ja odotuksia yhdistyksen tulevaan toimintaan.

Toisena päätavoitteena oli saada jäsenrekisterin päivitys ja lisäosio jäsenrekisteriin jäsenten lapsista. Tämän jäsenrekisteriä koskevan kyselyn tarkoituksena oli päivittää jäsenrekisteritiedot ja kerätä lisäosa rekisteriin lapsijäsenistä. Lapsijäsenrekisteriä tarvitaan suunniteltaessa yhdistyksen toimintaa ja kerätessä tietoja vuosittaisia tilastointeja varten.

Molempien tutkimusten kyselylomakkeet toteutettiin sähköisesti Internetissä Digium Enterprise – tutkimusohjelmalla. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n kannalta tämä tapa toteuttaa tutkimus vähensi yhdistykselle aiheutuvat kulut täysin. Postitus palautuskuorien kera olisi ollut suuri menoerä yhdistyksen taloudelle.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen teorian kokoamisvaiheessa alkoi tutkimuksen merkitys selventyä Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n hallitukselle. Tutkija tiedotti hallitukselle opinnäytetyön etenemisestä säännöllisesti. Hallituksen jäsenten mielenkiinto tutkimusta ja sen tuloksia kohtaan lisääntyi ajan myötä. Hallituksen sisällä koettiin, että tutkimuksen tuloksien avulla voidaan kehittää toimintaa asiakaslähtöiseen suuntaan.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista selvisi, että yhdistyksen kyselyyn vastanneet jäsenet olivat tyytyväisiä nykyiseen toimintaan. Kyselyyn vastanneista osa vastasi säännönmukaisesti yhtä aihealuetta koskevaan väittämään vastauksen ”en osaa sanoa”. Luultavasti kyseiseen väittämään vastattiin näin, koska kyseisen aihealueen toiminta ei ollut tuttua vastanneelle jäsenelle. En osaa sanoa – vastauksia tuli osa-alueilta olohuonetoiminta, sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset, tötterötorstai, puurojuhla sekä retki ja virkistystoiminta.

Olohuonetoimintaa koskevissa väittämässä selvisi, että tilana Teppanan perheasemaan oltiin tyytyväisiä olohuonetoiminnan kokoontumispaikkana. Kuitenkin vastanneiden mielestä paikan sijainti ei kuitenkaan ollut hyvä. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n kokouksessa 16.

huhtikuuta 2010 päätettiin alkaa selvittämään vastaavan tasoisen paikan löytämistä keskustan alueelta, jotta jäsenet kokisivat osallistumisen olohuonetoimintaan helpommaksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden jäsenten huomioiminen oli Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n hallituksen mielestä tärkeää. Pienillä asioilla voidaan saada aikaan suurta muutosta, joten hallituksen huhtikuun kokouksessa päätettiin panostaa esimerkiksi seuraaviin seikkoihin. Tötterötorstaitapahtumaa järjestettäessä huomioidaan säätilaa ja viestitään riittävästä pukeutumisesta jäsenille tarkemmin jatkossa. Puurojuhlaa pyritään kehittämään jäsenten toivomaan suuntaan, kuitenkin huomioon ottaen yhdistyksen taloudellinen tilanne. Lisäksi kaikessa yhteisessä toiminnassa pyritään huomioon ottamaan kaikki osallistujat erilaisen tutustumisleikkien avulla.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista selvisi paljon asioita, joita jäsenet tahtoisivat muuttaa. Kaikkein ei kuitenkaan voida reagoida jäsenten toivomalla tavalla. Esimerkiksi toisella paikkakunnalla asuvat tahtoisivat omalle paikkakunnalleen olohuonetoimintaa, mutta käytännössä yhden tai kahden perheen vuoksi yhdistys ei voi toteuttaa kyseistä toimintaa Kajaanista käsin. Kolme neljästä ulkopaikkakuntalaisesta tahtoi olohuonetoimintaa omalle paikkakunnalleen, mutta vain yksi heistä oli halukas järjestämään sitä. Vastanneista ulkopaikkakuntalaisista neljästä jäsenestä vain kaksi asui samalla paikkakunnalla.

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa selvisi vastanneiden jäsenten kotona asuvien lasten lukumäärä. Keskiarvo kotona asuvien lasten lukumäärälle oli 2,2 lasta. Väestöliiton vuonna 2008 tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisten perheiden lapsilukumäärän keskiarvo on 2,4 lasta (Väestöliitto). Näin ollen voidaan vetää johtopäätös, ettei yhden vanhemman perheillä (yksin- ja yhteishuoltajat) ole keskivertoperheitä enemmän tai vähemmän lapsia.

Jäsenrekisterin koontia suorittaessa henkilötietolakiin tutustuminen oli ensimmäinen vaihe. Henkilötietolaista selvisi, että rekisterin koontia varten tarvitaan rekisteriseloste. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n nykyiselle jäsenrekisterille ei ole rekisteriselostetta, joten yhdistyksen hallitus joutui pitämään ylimääräisen Internet kokouksen 25. maaliskuuta 2010 sähköpostitse, jossa uusi rekisteriseloste tarkistettiin ja hyväksyttiin. Ilman rekisteriselostetta jäsenrekisterin koontia ei olisi voitu lain mukaan tehdä.

Suomi on yhdistyksien luvattu maa, mutta voi vain arvata miten monella yhdistyksellä löytyy rekisteriseloste jäsenrekisterin ylläpitämistä varten. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry on perustettu vuonna 2003, ja vaikka henkilötietolaki on kirjoitettu nykyiseen muotoonsa jo

vuonna 1999, ei yhdistyksen jäsenrekisteriä varten ole luotu asianmukaista rekisteriselostetta. Kyseessä ei varmasti ole tahallinen rekisteriselosteen poisjättäminen, vaan varmaankin henkilötietolakia ei ole tullut tarkastettua jäsenrekisteriä koottaessa. Yhdistystä perustettaessa vaaditaan vähintään kolme yhdistyksen jäseneksi liittyvää allekirjoittamaan perustamiskokouspöytäkirja (Loimu 2002, 28). Näin pienellä henkilömäärällä aloitettaessa yhdistyksen perustamisessa ei välttämättä ajatella asioita kovin pitkälle ja sen vuoksi rekisteriseloste jää laatimatta. Jos riittävää ohjeistusta ei saa tarvittavien asiakirjojen olemassa oloon, niin on hankala osata täydentää kaikkia tarvittavia asiakirjoja.

Jäsenrekisterin koonnilla on suuri merkitys yhdistyksen jäsenrekisterin saattamisesta lain mukaiseksi. Tämän vuoksi tutkijan laatimaa jäsenrekisterikyselyä käytetään jatkossa yhdistyksen kaikkien vastaamattomien jäsenten yhteystietojen saamiseksi. Tällä pyritään jättämään vanha jäsenrekisteri pois käytöstä kokonaan.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada yhdistyksen käyttöön jäsenrekisteri ja siihen osio lapsijäsenistä. Tässä työssä tavoitteeseen ei täysin päästy. Yhdistyksen toimijoilla on jatkossa käytössä materiaali kyselyn toteuttamista varten, jolla Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n jäsenrekisteriä voidaan tulevaisuudessa kerätä.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:ltä puuttuu viestintäsuunnitelma. Tämän opinnäytetyön teoriaosuutta viestinnästä tullaan käyttämään yhdistyksen viestintäsuunnitelmaa luotaessa. Yhdistyksen hallituksen kokouksessa 16. huhtikuuta päätettiin laatia kesän 2010 aikana viestintäsuunnitelma yhdistyksen tiedottajan käyttöön sekä käyttää yhtenä viestintäkanavana yhdistyksen Internet – sivuja, joiden päivitys tehdään kesän 2010 aikana. Näillä toimilla pyritään saamaan yhtenevyyttä yhdistyksen toimintaan ja viestintään. Tältä osalta opinnäytetyöstä on toimeksiantajalle, Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:lle apua.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n toimivuuden kannalta olisi tärkeää, että imagoviestintään panostettaisiin nykyistä enemmän. Paikallisille lehdille kannattaisi lähettää yhdistyksen tapahtumista informaatiota, ja lehtijulkaisu voisi tuoda lisää asiakkaita (jäseniä) tapahtumiin. Tällä tuotaisiin yhdistystä tutuksi myös suurelle yleisölle.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:lle tehtiin ensimmäistä kertaa asiakastytytyväisyystutkimus. Yhdistyksen hallitus koki tärkeäksi saada tietoa jäseniltä yhdistyksen toiminnasta. Tulevaisuudessa hallitus pyrkii kuuntelemaan jäsenten toiveita, ja yhdistyksen toiminnan suunnit-

telussa pyritään samaan jäseniä mukaan suunnitteluun. Tällä tavoin yhdistys voi tulevaisuudessa toimia jäsentensä toivomalla tavalla.

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:lle tietoa jäsenten tyytyväisyydestä yhdistyksen tämän hetkiseen toimintaan ja palveluihin. Kyselyn tulokset antoivat yhdistykselle tietoa jäsenten tyytyväisyydestä yhdistyksen toimintaan. Siltä osin tutkimuksen päätarkoitus tuli toteutettua.

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry on voittoa tavoitteleman yhdistys. Kaikessa toiminnassaan Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry pyrkii toimimaan parhaansa mukaan jäsenten, yhden vanhemman perheiden, hyvinvoinnin parantamiseksi.

LÄHTEET

- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Finlex. 1999. Henkilötietolaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523> (Luettu 23.3.2010)
- Forssell, J. & Laurila, E. 2007. Hyvät mediasuhteet. Juva: WS Bookwell Oy
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Oy Kotkan Kirjapaino Ab
- Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry. n.d. a. Säännöt.
- Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry. 1.9.2003. b. Perustamiskokouspöytäkirja.
- Karjalainen, L. 2004. Tilastomatematiikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 1999. Yrityksen viestintä. Helsinki: Oy Edita Ab
- Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Keuruu: Otavan Kirjapaino
- Loimu, K. 2002. Yhdistystoiminnan käsikirja. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Mantu, E. 2010 (1). Saako elämä yllättää sinut?. Muuttuva perhe, 8-9.
- Metsämuuronen, J.2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. 2005. Pääomat pääosassa kehittämistyötä. <http://www.socca.fi/aineistot/verkostoyhteistyö.doc> (Luettu 28.3.2010)
- Raatikainen, A. 2002. Yksityisyyden suoja työelämässä. Helsinki: Edita Prima Oy

- Repo, I. & Nuutinen, T. 1995. Aikuisten viestintätaito. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Fram
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyyden johtaminen. Juva: WSOY Kirjapainoyksikkö
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Hakapaino
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2010. Henkilötietolaki. <http://www.tietosuoja.fi/1577.htm> (Luettu 23.3.2010)
- Vuokko, P. 2003. Markkinointiviestintä merkitys, vaikutus ja keinot. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Väestöliitto. 2008. Syntyvyys ja kokonaishedelmällisyys. http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ ja_tutkimus/tietoa_ ja_linkkeja/tilastotietoa_perheista_ ja_parei/ (Luettu 17.4.2010)
- Wiio, O. 1994. Johdatus viestintään. Porvoo: WSOY:n graafiset laitokset
- Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry. 2010. Yhteystiedot, säännöt. <http://www.yvpl.fi/index.php?sivu=liitto>. (Luettu 25.2.2010)
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- .

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n asiakastyytyväisyystutkimus

Tervetuloa vastaamaan Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n asiakastyytyväisyyskyselyyn!

Kyselyyn vastaaminen kestää 15-20 minuuttia.

1. Sukupuoli

- nainen
 mies

2. Ikä

- alle 18 vuotta
 18 - 24 vuotta
 25 - 34 vuotta
 35 - 44 vuotta
 45 - 54 vuotta
 55 - 64 vuotta
 yli 64 vuotta

3. Asuinkunta

- Kajaani
 Jokin muu, mikä _____

4. Siviilisäät

- naimaton
 avioliitossa
 avoliitossa
 eronnut
 leski

5. Olen

- lähivanhempi
 etävanhempi

6. Kotona asuvien lasten lukumäärä

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Haluaisitko osallistua omalla paikkakunnallasi esimerkiksi olohuone toimintaan?

- kyllä
 ei

mieltä	mieltä					
()	()	()	()	()	()	

14. Olohuone toimintaan on helppo tulla paikan sijainnin vuoksi.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

15. Olohuone toiminta tapahtuu kuukauden ensimmäisenä keskiviikkona klo 17.30-19.30. Tämä on mielestäni sopiva aika olohuone toiminnalle.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

16. Olohuone toimintaa järjestetään kerran kuukaudessa. Onko tämä

- liian usein
 sopiva määrä
 liian harvoin
 en osaa sanoa

17. Jos olohuone toimintaa järjestettäisiin useammin (esimerkiksi kerran viikossa), osallistuisitko useammin kuin nyt?

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

18. En ole osallistunut olohuone toimintaan ollenkaan, koska...

19. Olohuone toiminnassa on aika ajoin eri alan ihmisiä esittelemässä toimintaansa ja jakamassa tietoa. Vierailijoiden esittämät aiheet ovat kiinnostaneet minua.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

20. Koen, että minua ymmärretään ja kuunnellaan, kun osallistun olohuone toimintaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

21. Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry yhdistys ottaa huomioon minun tarpeet olohuone toimintaa järjestäessään.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

22. Koen olevani tervetullut olohuone toimintaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

23. Osallistun toimintaan, koska (valitse sinulle sopivat vastausvaihtoehdot):

- vierailijat tuovat vaihtelua
 vierailijoilta saan lisätietoa
 aiheet ovat mielenkiintoisia
 saan vertaistukea muilta olohuoneessa kävijöiltä
 löydän uusia ystäviä
 lapseni saa seuraa muiden lapsista
 en osaa sanoa
 jokin muu, mikä _____

24. Miten olohuone toimintaa voisi mielestäsi parantaa? (Tähän kysymykseen voi laittaa myös ehdotuksia olohuone toiminnan sisällöstä.)

Seuraavassa osiossa kysytään mielipiteitäsi yhdistyksen vuosittaisista tapahtumista. Näitä ovat sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset, tötterötorstai ja puurojuhla.

Sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset pidetään eri kokoontumispaikoissa, jossa yleensä tarjolla on pientä purtavaa ja aikuisille illanvietto/saunomis mahdollisuus.

25. Kevät- ja syyskokousten paikat ovat mielestäni asiallisia ja tilanteeseen sopivia.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

26. Tunnen olevani tervetullut sääntömääräiseen kevät- tai syyskokoukseen.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

27. Miten sääntömääräisten kevät- ja syyskokousten toimintaa voisi mielestäsi parantaa?

Tötterörorstaita vietetään kesälomien alkamisen aikoihin. Tapahtuma aloitetaan Wanhan Vesilaitoksen pihasta, josta siirrytään lasten ja aikuisten kanssa torin vieressä olevaan puistoon (sadeilmalla toiminta on Vesilaitoksen sisätiloissa). Puistossa nautitaan yhdistyksen tarjoamat jäätelöt.

28. Minun on helppo osallistua tötterörorstai tapahtumaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

29. Paikan sijainti on mielestäni hyvä.

Täysin	Jokseenkin	Vaikea	Jokseenkin	Täysin eri	En osaa	

samaa mieltä	samaa mieltä	sanoa	eri mieltä	mieltä	sanoa	
()	()	()	()	()	()	

30. Tapahtuma toteutetaan taitavasti.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sana	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

31. Tapahtuma on minulle mieleinen.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sana	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

32. Tapahtuma on lapselleni/lapsilleni mieleinen.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sana	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

33. Tunnen olevani tervetullut osallistumaan tötterötorstai tapahtumaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sana	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

34. Miten tötterötorstain toimintaa voisi mielestäsi parantaa?

vuosina puurojuhlaa on vietetty Lehtikankaan seurakuntakeskuksessa. Tapahtuma sijoittuu joulukuulle.

35. Minun on helppo osallistua puurojuhla tapahtumaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

36. Paikan sijainti on mielestäni hyvä.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

37. Tapahtuma toteutetaan taitavasti.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

38. Tapahtuma on minulle mieleinen.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

39. Tapahtuma on lapselleni/lapsilleni mieleinen.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

40. Paikkana Lehtikankaan seurakuntakeskus on turvallinen.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

41. Saan yhdistysväen osalta ystävällistä palvelua.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

42. Tunnen olevani tervetullut osallistumaan puurojuhla tapahtumaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

43. Miten puurojuhlan toimintaa voisi mielestäsi parantaa?

Yhdistys järjestää virkistystoimintaa 1-3 kertaa vuodessa. Aiempien vuosien tapahtumia ovat olleet kesä 2009 Pohjois-Suomen aluepäivät Joutenlammella, kesä 2008 PowerPark reissu yöpymisellä, kesä 2007 Ranuan eläinpuistossa vierailu ja niin edelleen. Lisäksi pienempänä toimintana on järjestetty kauneusiltaa naisille, keilausiltaa ja niin edelleen.

44. Minun on ollut helppo osallistua virkistystoimintaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

45. Virkistystoiminnan kohteet ovat olleet mielestäni hyviä.

56. Sähköpostiviestinnän sisältö on ymmärrettävää.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

57. Sähköpostiviestinnän kieliasu on kohteliasta.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

58. Miten sähköistä viestintää voisi mielestäsi parantaa?

Seuraavassa osiossa käsitellään jäsenetuja. Yhdistyksen jäsenkortilla saa jäsenetua kortin takana olevista liikkeistä.

59. Oletko käyttänyt hyväksi jäsenetua?

- () kyllä
 () ei
 () en osaa sanoa

60. Mielestäni jäsenedut lisäävät yhdistyksen houkuttelevuutta?

- () kyllä
 () ei
 () en osaa sanoa

61. Mitä tai mistä haluaisit jäsenetuja tulevaisuudessa?

--

Viimeisessä osiossa käsitellään yleisesti yhdistyksen toimintaa koskevia asioita.

62. Yhdistyksen tapahtumat alkavat ja loppuvat ajallaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

63. Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

64. Olen kiinnostunut toimimaan yhdistyksen talkoolaisena.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

65. Olen kiinnostunut toimimaan yhdistyksen hallituksen jäsenenä.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

66. Tiedän miten pääsen mukaan talkoo- tai hallitustoimintaan yhdistyksen hyväksi.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
()	()	()	()	()	()	

67. Yleisesti terveisiä yhdistykselle (risut ja ruusut, parannusehdotukset ja asiat jotka haluat välittää yhdistyksen toimintaa pyörittäville henkilöille):

lähettäjä Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry <kai-
nuunyht@gmail.com>

vastaanottaja piilokopio

date (päiväys)

26. maaliskuuta 2010 15.00

aihe

Asiakastyytyväisyyskysely

lähettänyt

gmail.com

Hyvä jäsen

Yhdistyksen toiminnasta tehdään jäsenillemme asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn toteuttaa Kajaanin ammattikorkeakoulun valmistuva tradenomiopiskelija.

Kyselyn kesto on 15-20 minuuttia. Kyselyyn vastataan anonyymisti.

Toivomme mahdollisimman monen jäsenemme vastaavan kyselyyn, jotta voimme kehittää yhdistyksen toimintaa.

Jäsenkysely löytyy osoitteesta [tästä](#).

(<http://digiumenterprise.com/answer/?sid=465118&chk=ZFUWKZJV>)

Ystävällisin terveisin,

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry

lähettäjä Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry <kainuunyht@gmail.com>

vastaanottaja piilokopio

date (päiväys)

2. huhtikuuta 2010 9.42

aihe

Muistutus asiakastyytyväisyyskyselystä

lähettänyt

gmail.com

Hyvä jäsen

Muistutamme vielä, että kävisitte vastaamassa asiakastyytyväisyyskyselyymme. Toiminnan kehittämisen kannalta on erittäin tärkeää, että saamme Teidän mielipiteen toimintamme laadusta.

Tähän kyselyyn tulee vastata viimeistään 9.4.2010 klo 21.00 mennessä.

Mikäli olette jo vastanneet tähän kyselyyn, pahoittelemme häiriötä. Joudumme lähettämään tämän viestin koko jäsenistöllemme, koska kyselyyn vastataan anonyymisti. Kyselyn kesto on noin 15-20 minuuttia.

[Asiakastyytyväisyyskysely löytyy osoitteesta tästä. \(pääset asiakastyytyväisyyskyselyyn napsauttamalla tätä tekstiriviä\)](#)

Ystävällisin terveisin,
Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry

lähettäjä Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry <kainuunyht@gmail.com>

vastaanottaja piilokopio

date (päiväys)

8. huhtikuuta 2010 9.39

aihe

Viimeinen muistutus asiakastyytyväisyyskyselystä

lähettänyt

gmail.com

Hyvä jäsen

Muistutamme vielä viimeisen kerran, että kävisitte vastaamassa asiakastyytyväisyyskyselyymme. Toiminnan kehittämisen kannalta on erittäin tärkeää, että saamme Teidän mielipiteen toimintamme laadusta.

Tähän kyselyyn tulee vastata viimeistään 9.4.2010 klo 21.00 mennessä.

Mikäli olette jo vastanneet tähän kyselyyn, pahoittelemme häiriötä. Joudumme lähettämään tämän viestin koko jäsenistöllemme, koska kyselyyn vastataan anonyymisti. Kyselyn kesto on noin 15-20 minuuttia. Kysely sisältää suurimmalta osin helppoja väittämiä yhdistyksen tapahtumista ja toiminnasta (joihin vastaus vaihtoehtoilla) ja muutamia avoimia kysymyksiä.

[Asiakastyytyväisyyskysely löytyy osoitteesta tästä.](http://digiumenterprise.com/answer/?sid=465118&chk=ZFUWKZJV)

<http://digiumenterprise.com/answer/?sid=465118&chk=ZFUWKZJV>

Ystävällisin terveisin,


Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry


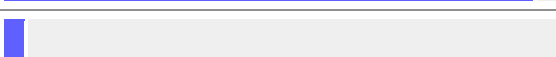
Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry:n asiakastyytyväisyystutkimus

Yhteenvetoraportti

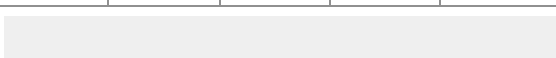
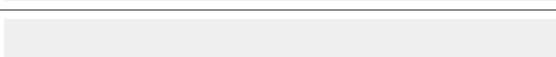
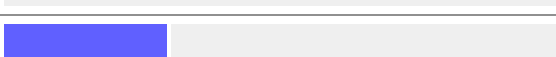
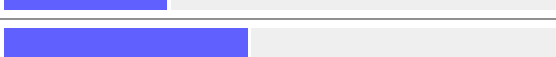


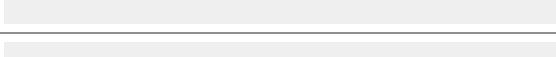
N=27

Julkaistu: 26.3.2010


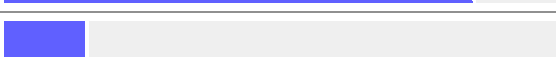
 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat
Sukupuoli

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	nainen	26	96,30%					
2.	mies	1	3,70%					
Yhteensä		27	100%					

Ikä

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 18 vuotta	0	0,00%					
2.	18 - 24 vuotta	0	0,00%					
3.	25 - 34 vuotta	8	29,63%					
4.	35 - 44 vuotta	12	44,44%					
5.	45 - 54 vuotta	7	25,93%					
6.	55 - 64 vuotta	0	0,00%					
7.	yli 64 vuotta	0	0,00%					
Yhteensä		27	100%					

Asuinkunta

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kajaani	23	85,19%					
2.	Jokin muu, mikä	4	14,81%					
Yhteensä		27	100%					

Asuinkunta**Jokin muu, mikä**

Iisalmi

Paltamo

Pyhäjärvi

Siviilisäätty

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	naimaton	12	44,44%					
2.	avioliitossa	1	3,70%					
3.	avoliitossa	2	7,41%					
4.	eronnut	12	44,44%					
5.	leski	0	0,00%					
Yhteensä		27	100%					

Olen

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	lähivanhempi	26	96,30%					
2.	etävanhempi	1	3,70%					
Yhteensä		27	100%					

Kotona asuvien lasten lukumäärä

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	0	1	3,70%					
2.	1	5	18,52%					
3.	2	13	48,15%					
4.	3	5	18,52%					
5.	4	2	7,41%					
6.	5	1	3,70%					
7.	6	0	0,00%					
8.	7	0	0,00%					
9.	8	0	0,00%					
10.	9	0	0,00%					
11.	10	0	0,00%					
Yhteensä		27	100%					

Haluaisitko osallistua omalla paikkakunnallasi esimerkiksi olohuone toimintaan?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	kyllä	3	75,00%					
2.	ei	1	25,00%					
Yhteensä		4	100%					

Olisitko halukas järjestämään esimerkiksi olohuone toimintaan omalla paikkakunnallasi?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	kyllä	1	25,00%					
2.	ei	3	75,00%					
	Yhteensä	4	100%					

Olen osallistunut yhdistyksen järjestämään olohuone toimintaan viimeisen kolmen vuoden aikana (olohuone toiminta kokoontuu noin kymmenen kertaa vuodessa):

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	0 kertaa vuodessa	9	33,33%					
2.	1-2 kertaa vuodessa	4	14,81%					
3.	3-4 kertaa vuodessa	5	18,52%					
4.	5-6 kertaa vuodessa	4	14,81%					
5.	enemmän kuin 6 kertaa vuodessa	5	18,52%					
6.	en osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	27	100%					

Jos et osallistu, niin kerro miksi ei: (esimerkiksi aikataulut, olohuone toiminnan sisältö, jne.)

Aikataulut
 Kiinnostuksen puute
 Matkan pituus
 Lasten hoidon ongelmat
 Asiantuntija luentojen puute
 Paikkakunnallani ei ole olohuone toimintaa
 Ajan puute
 Lasten harrasteiden takia sopimaton päivä (esimerkiksi maanantai parempi)
 Paikan sijainti
 Epäsäännöllinen työaika rajoittaa käyntiä
 Sisältö ei kiinnosta

Olen osallistunut yhdistyksen järjestämiin retkiin/virkistystoimintaan (1-3 toimintaa vuodessa):

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	usein	8	29,63%					
2.	harvoin	11	40,74%					
3.	en ole osallistunut	8	29,63%					
4.	en osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	27	100%					

Tiedän mitä olohuone toiminta pitää sisällään.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	10	37,04%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	12	44,44%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	4	14,81%					
	Yhteensä	27	100%					

Teppanan perheasema on lapsiperheelle sopiva tapaamispaikka olohuone toimintaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	5	18,52%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	7	25,93%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	1	3,70%					
5.	Täysin eri mieltä	2	7,41%					
6.	En osaa sanoa	10	37,04%					
	Yhteensä	27	100%					

Olohuone toimintaan on helppo tulla paikan sijainnin vuoksi.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	2	7,41%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	8	29,63%					
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	5	18,52%					
5.	Täysin eri mieltä	5	18,52%					
6.	En osaa sanoa	7	25,93%					
	Yhteensä	27	100%					

Olohuone toiminta tapahtuu kuukauden ensimmäisenä keskiviikkona klo 17.30-19.30. Tämä on mielestäni sopiva aika olohuone toiminnalle.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	3	11,11%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	12	44,44%					
3.	Vaikea sanoa	3	11,11%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	4	14,81%					
5.	Täysin eri mieltä	2	7,41%					
6.	En osaa sanoa	3	11,11%					
	Yhteensä	27	100%					

Olohuone toimintaa järjestetään kerran kuukaudessa. Onko tämä

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	liian usein	0	0,00%					
2.	sopiva määrä	17	62,96%					
3.	liian harvoin	6	22,22%					
4.	en osaa sanoa	4	14,81%					
	Yhteensä	27	100%					

Jos olohuone toimintaa järjestettäisiin useammin (esimerkiksi kerran viikossa), osallistuisitko useammin kuin nyt?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	kyllä	4	14,81%					
2.	ei	7	25,93%					
3.	en osaa sanoa	16	59,26%					
	Yhteensä	27	100%					

En ole osallistunut olohuone toimintaan ollenkaan, koska...

Elämän tilanteen muutoksen myötä ei enää tarpeellinen toimintamuoto.

Sijainti huono.

Aikataulut

Kiinnostuksen puute

Matkan pituus

Paikkakunnallani ei ole olohuone toimintaa

Ajan puute

Lasten harrasteiden takia sopimaton päivä (esimerkiksi maanantai parempi)

Epäsäännöllinen työaika rajoittaa käyntiä

Sisältö ei kiinnosta

Olohuone toiminnassa on aika ajoin eri alan ihmisiä esittelemässä toimintaansa ja jakamassa tietoa. Vierailijoiden esittämät aiheet ovat kiinnostaneet minua.

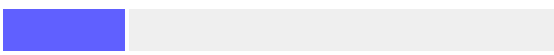
	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	6	22,22%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	9	33,33%					
3.	Vaikea sanoa	4	14,81%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	2	7,41%					
5.	Täysin eri mieltä	1	3,70%					
6.	En osaa sanoa	5	18,52%					
	Yhteensä	27	100%					

Koen, että minua ymmärretään ja kuunnellaan, kun osallistun olohuone toimintaan.


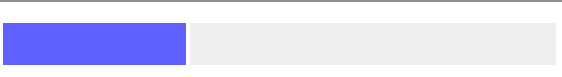
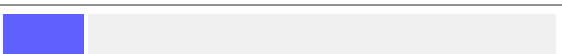


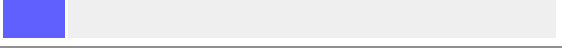
	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	7	25,93%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	5	18,52%					
3.	Vaikea sanoa	3	11,11%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	1	3,70%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	11	40,74%					
	Yhteensä	27	100%					

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry yhdistys ottaa huomioon minun tarpeet olohuone toimintaa järjestäessään.

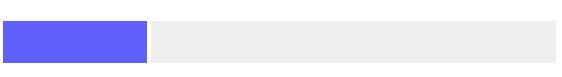





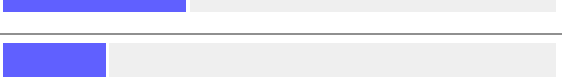

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	7	25,93%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	5	18,52%					
3.	Vaikea sanoa	3	11,11%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	4	14,81%					
5.	Täysin eri mieltä	2	7,41%					

6.	En osaa sanoa	6	22,22%	
Yhteensä		27	100%	

Koen olevani tervetullut olohuone toimintaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	11	40,74%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	9	33,33%					
3.	Vaikea sanoa	4	14,81%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	3	11,11%					
Yhteensä		27	100%					

Osallistun toimintaan, koska (valitse sinulle sopivat vastausvaihtoehdot):

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	vierailijat tuovat vaihtelua	7	25,93%					
2.	vierailijoilta saan lisätietoa	9	33,33%					
3.	aiheet ovat mielenkiintoisia	12	44,44%					
4.	saan vertaistukea muilta olohuoneessa kävijöiltä	12	44,44%					
5.	löydän uusia ystäviä	9	33,33%					
6.	lapseni saa seuraa muiden lapsista	9	33,33%					
7.	en osaa sanoa	5	18,52%					
8.	jokin muu, mikä	3	11,11%					
Yhteensä								

jokin muu, mikä

Ei osallistu olohuone toimintaan.

Miten olohuone toimintaa voisi mielestäsi parantaa? (Tähän kysymykseen voi laittaa myös ehdotuksia olohuone toiminnan sisällöstä.)

Paikalle kiertävyyttä, jotta olisi helpompi osallistua (kiertävyys Kajaanin sisällä ja toisille paikkakunnille)

Lapsille omaa ohjattua ohjelmaa
Asiantuntijaluentoja eri aloilta
Viikonpäivän vaihtaminen
Lisätä olohuone toiminnan määrää

Kevät- ja syyskokousten paikat ovat mielestäni asiallisia ja tilanteeseen sopivia.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	12	44,44%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	10	37,04%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	4	14,81%					
	Yhteensä	27	100%					

Tunnen olevani tervetullut sääntömääräiseen kevät- tai syyskokoukseen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	15	55,56%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	6	22,22%					
3.	Vaikea sanoa	3	11,11%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	3	11,11%					
	Yhteensä	27	100%					

Miten sääntömääräisten kevät- ja syyskokousten toimintaa voisi mielestäsi parantaa?

En ole käynyt
En osaa sanoa
Paikkakunta vaihtelua
Mikäli kokouksissa on jotain yllätysohjelmaa, tulisi ottaa huomioon että se soveltuu kaikille osallistujille.
Tarvittavien asiakirjojen toimitus ennen kokousta osallistujille, jotta ehtii tutustua niihin.

Minun on helppo osallistua tötterötorstai tapahtumaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
--	---------	-----------	-----------	-----	-----	-----	-----	------

1.	Täysin samaa mieltä	13	48,15%	
2.	Jokseenkin samaa mieltä	7	25,93%	
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%	
4.	Jokseenkin eri mieltä	2	7,41%	
5.	Täysin eri mieltä	1	3,70%	
6.	En osaa sanoa	4	14,81%	
Yhteensä		27	100%	

Paikan sijainti on mielestäni hyvä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	14	51,85%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	7	25,93%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	3	11,11%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	2	7,41%					
Yhteensä		27	100%					

Tapahtuma toteutetaan taitavasti.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	6	22,22%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	9	33,33%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	1	3,70%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	9	33,33%					
Yhteensä		27	100%					

Tapahtuma on minulle mieleinen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
--	---------	-----------	-----------	-----	-----	-----	-----	------

1.	Täysin samaa mieltä	11	40,74%	
2.	Jokseenkin samaa mieltä	6	22,22%	
3.	Vaikea sanoa	4	14,81%	
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%	
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%	
6.	En osaa sanoa	6	22,22%	
Yhteensä		27	100%	

Tapahtuma on lapselleni/lapsilleni mieleinen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	11	40,74%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	8	29,63%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	6	22,22%					
Yhteensä		27	100%					

Tunnen olevani tervetullut osallistumaan tötterörorstai tapahtumaan.


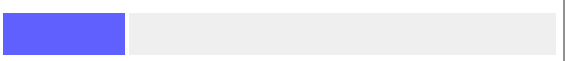

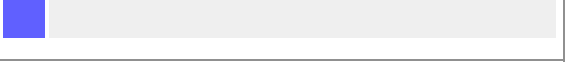
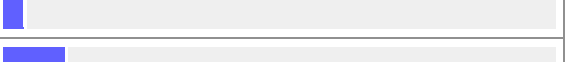

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	17	62,96%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	4	14,81%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	5	18,52%					
Yhteensä		27	100%					

Miten tötterörorstain toimintaa voisi mielestäsi parantaa?


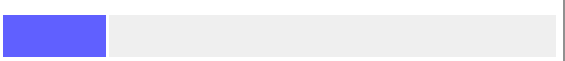

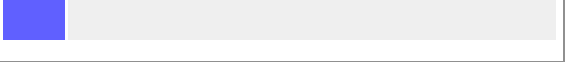
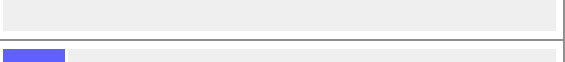

Myös muille paikkakunnille vastaavaa toimintaa.

Paikan vaihdosta myös Kajaanin sisällä.
 Kiitosta saa laktoosittomat jäätelö vaihtoehdot.
 Tötterön takaisin tuomista jäätelöksi toivotaan.
 En osaa sanoa.
 En ole kokenut osallistumista tarpeelliseksi.

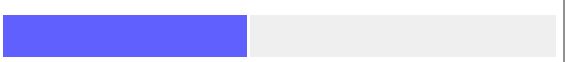
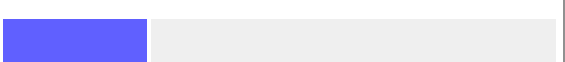
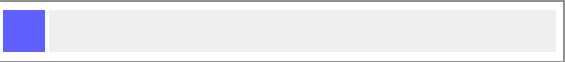
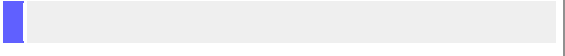
Minun on helppo osallistua puurojuhla tapahtumaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	13	48,15%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	6	22,22%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	2	7,41%					
5.	Täysin eri mieltä	1	3,70%					
6.	En osaa sanoa	3	11,11%					
	Yhteensä	27	100%					

Paikan sijainti on mielestäni hyvä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	14	51,85%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	5	18,52%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	3	11,11%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	3	11,11%					
	Yhteensä	27	100%					

Tapahtuma toteutetaan taitavasti.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	12	44,44%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	7	25,93%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	1	3,70%					

5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%	
6.	En osaa sanoa	5	18,52%	
Yhteensä		27	100%	

Tapahtuma on minulle mieleinen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	12	44,44%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	7	25,93%					
3.	Vaikea sanoa	3	11,11%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	5	18,52%					
Yhteensä		27	100%					

Tapahtuma on lapselleni/lapsilleni mieleinen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	12	44,44%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	6	22,22%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	1	3,70%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	6	22,22%					
Yhteensä		27	100%					

Paikkana Lehtikankaan seurakuntakeskus on turvallinen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	15	55,56%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	5	18,52%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	1	3,70%					

5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%	
6.	En osaa sanoa	4	14,81%	
Yhteensä		27	100%	

Saan yhdistysväen osalta ystävällistä palvelua.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	17	62,96%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	5	18,52%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	3	11,11%					
Yhteensä		27	100%					

Tunnen olevani tervetullut osallistumaan puurojuhla tapahtumaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	18	66,67%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	2	7,41%					
3.	Vaikea sanoa	3	11,11%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	4	14,81%					
Yhteensä		27	100%					

Miten puurojuhlan toimintaa voisi mielestäsi parantaa?

Puurojuhla luo hyvän joulumielen.

Aikataulun uudelleen harkitseminen, ettei ole liian lähellä joulua.

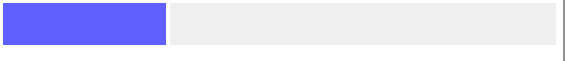
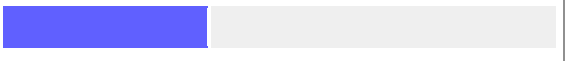

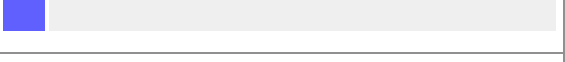


Muilla paikkakunnilla myös vastaavaa tapahtumaa

Ohjelman sisältöön lapsille suunnattua ohjelmaa, jotta lapset viihtyvät.

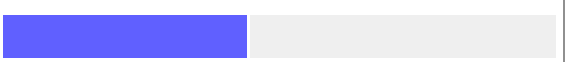
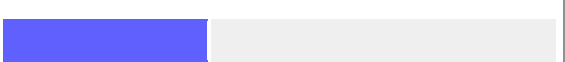
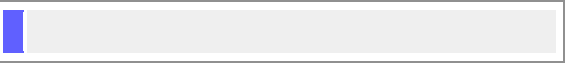
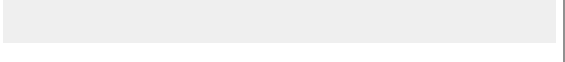
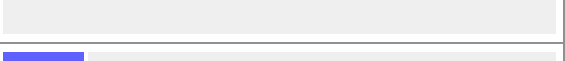
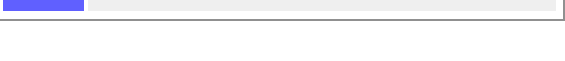
Tapahtuman siirtoa Kajaanin keskustan alueelle

Oikean poron vierailua toivottiin tapahtumaan

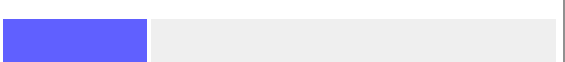
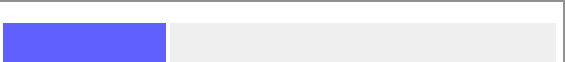

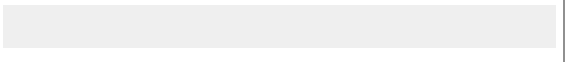
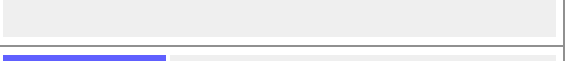

Minun on ollut helppo osallistua virkistystoimintaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	8	29,63%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	10	37,04%					
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	2	7,41%					
5.	Täysin eri mieltä	1	3,70%					
6.	En osaa sanoa	6	22,22%					
	Yhteensä	27	100%					

Virkistystoiminnan kohteet ovat olleet mielestäni hyviä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	12	44,44%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	10	37,04%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	4	14,81%					
	Yhteensä	27	100%					

Tapahtumat on toteutettu taitavasti.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	7	25,93%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	8	29,63%					
3.	Vaikea sanoa	4	14,81%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	8	29,63%					
	Yhteensä	27	100%					

Tapahtumat ovat olleet minulle mieleisiä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
--	---------	-----------	-----------	-----	-----	-----	-----	------

1.	Täysin samaa mieltä	9	33,33%	
2.	Jokseenkin samaa mieltä	10	37,04%	
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%	
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%	
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%	
6.	En osaa sanoa	8	29,63%	
Yhteensä		27	100%	

Tapahtumat ovat olleet lapselleni/lapsilleni mieleisiä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	10	37,04%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	7	25,93%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	9	33,33%					
Yhteensä		27	100%					

Paikkana virkistystoiminnan kohteet ovat olleet turvallisia ja lapsiystävällisiä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	7	25,93%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	8	29,63%					
3.	Vaikea sanoa	4	14,81%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	8	29,63%					
Yhteensä		27	100%					

Virkistystoiminnan hinta perheeltäni on ollut kohtuullinen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
--	---------	-----------	-----------	-----	-----	-----	-----	------

1.	Täysin samaa mieltä	11	40,74%	
2.	Jokseenkin samaa mieltä	8	29,63%	
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%	
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%	
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%	
6.	En osaa sanoa	8	29,63%	
Yhteensä		27	100%	

Saan yhdistysväen osalta ystävällistä palvelua.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	15	55,56%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	9	33,33%					
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	3	11,11%					
Yhteensä		27	100%					

Tunnen olevani tervetullut osallistumaan virkistystoimintaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	17	62,96%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	4	14,81%					
3.	Vaikea sanoa	2	7,41%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	1	3,70%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	3	11,11%					
Yhteensä		27	100%					

Miten virkistystoimintaa voisi mielestäsi parantaa? (Ehdotuksia tulevaisuuteen?)


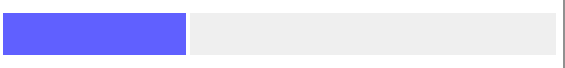


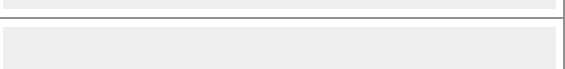

Yhteiskuljetuksiin toivotaan kiertelyä muilta paikkakunnilta

Toivelistalla: retkiä, elokuvailtaa, keilausta, yhteistä harrastetta jota voi tehdä lasten kanssa (esimerkiksi tanssia)



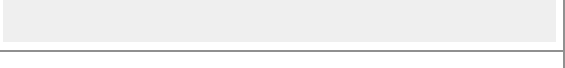
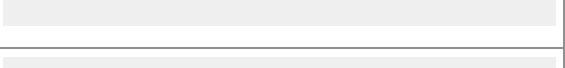
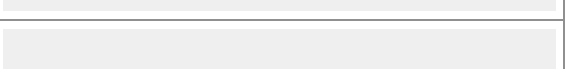

Virkistystoimintaan toivotaan yhteisiä tutustumisleikkejä, jotta yhdistysväen ulkopuoliset henkilöt tulisivat paremmin toisilleen tutuiksi.

Tilaisuuksiin on helppo ollut osallistua.


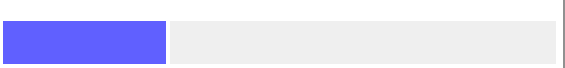

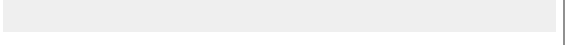
Saan mielestäni riittävästi tietoa yhdistykseltä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	16	59,26%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	9	33,33%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	1	3,70%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	27	100%					

Sähköpostiviestinnän ulkoasu on asiallista.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	21	77,78%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	6	22,22%					
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	27	100%					

Sähköpostiviestinnän sisältö on ymmärrettävää.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	19	70,37%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	8	29,63%					
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					

5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%	
6.	En osaa sanoa	0	0,00%	
Yhteensä		27	100%	

Sähköpostiviestinnän kieliasu on kohteliasta.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	19	70,37%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	8	29,63%					
3.	Vaikea sanoa	0	0,00%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	0	0,00%					
Yhteensä		27	100%					

Miten sähköistä viestintää voisi mielestäsi parantaa?

Yhdistyksen viestintää useammin, pienemmistäkin asioista.

Keskustelupalstaa kaivataan, kotisivuille, facebook:iin.

Internet:stä löytyvää tapahtumakalenteria yhdistyksen toiminnasta.

Sähköpostitse tapahtuvaan viestintään toivotaan säännöllisyyttä.

Sähköposteihin tulisi vastata aina.

Yhdistyksen sähköpostista lähetettäviin viesteihin mukaan tieto siitä kuka/ketkä lähettivät viestin.


Suunnitteluvaiheessa viestiä jäsenille tapahtumista, jotta jäsenet pääsevät vaikuttamaan toteutukseen ja sisältöön.

Oletko käyttänyt hyväksi jäsenetua?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	kyllä	19	70,37%					
2.	ei	8	29,63%					
3.	en osaa sanoa	0	0,00%					
Yhteensä		27	100%					

Mielestäni jäsenedut lisäävät yhdistyksen houkuttelevuutta?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	kyllä	20	74,07%					
2.	ei	3	11,11%					

3.	en osaa sanoa	4	14,81%	
Yhteensä		27	100%	

Mitä tai mistä haluaisit jäsenetuja tulevaisuudessa?

lastenvaatteista

vaatteista

elektroniikasta

liikuntaseuroilta

lasten harrastuksista

erikoisliikkeistä (erityisesti urheiluvälineet ja -vaatteet)

uimahalli (Kajaani, Katinkulta, Vuokatti)




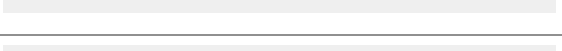


keilahalli

elokuvateatteri



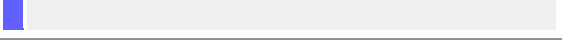
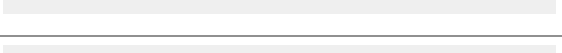
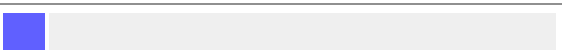

Hesburger

lisäksi toivottiin jäsenetujen laajenemista myös toisille paikkakunnille

Yhdistyksen tapahtumat alkavat ja loppuvat ajallaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	9	33,33%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	10	37,04%					
3.	Vaikea sanoa	4	14,81%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	4	14,81%					
Yhteensä		27	100%					

Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	14	51,85%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	10	37,04%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	2	7,41%					

Yhteensä	27	100%
-----------------	-----------	-------------

Olen kiinnostunut toimimaan yhdistyksen talkoolaisena.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	4	14,81%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	6	22,22%					
3.	Vaikea sanoa	4	14,81%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	3	11,11%					
5.	Täysin eri mieltä	4	14,81%					
6.	En osaa sanoa	6	22,22%					
	Yhteensä	27	100%					

Olen kiinnostunut toimimaan yhdistyksen hallituksen jäsenenä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	3	11,11%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	4	14,81%					
3.	Vaikea sanoa	4	14,81%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	3	11,11%					
5.	Täysin eri mieltä	6	22,22%					
6.	En osaa sanoa	7	25,93%					
	Yhteensä	27	100%					

Tiedän miten pääsen mukaan talkoo- tai hallitustoimintaan yhdistyksen hyväksi.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	12	44,44%					
2.	Jokseenkin samaa mieltä	8	29,63%					
3.	Vaikea sanoa	1	3,70%					
4.	Jokseenkin eri mieltä	0	0,00%					
5.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
6.	En osaa sanoa	6	22,22%					
	Yhteensä	27	100%					

Yleisesti terveisiä yhdistykselle (risut ja ruusut, parannusehdotukset ja asiat jotka haluat välittää yhdistyksen toimintaa pyörittäville henkilöille):

jäsenten toiveiden kuuntelua

jäsenten edunvalvontaan vaikuttaminen

Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry:n kautta lähihuoltajien ja yksinhuoltajien asioihin vaikuttaminen

yhdistyksen toimijat saavat kiitoksia ja heille toivotettiin jaksamista

kysymysten laatijalle kiitokset

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat: jäsenrekisteri**Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!**

Tässä kyselyssä kerätään yhdistyksen jäsenen yhteystiedot ja lapsen/lapsien tietoja. Laki velvoittaa yhdistyksiä toteuttamaan Henkilötietolakea (523/1999) ja sen säädöksiä. Yhdistyksen jäsenrekisterin käytössä ja muodostamisessa toteutetaan lain määräämää tapaa. Tätä jäsenrekisteriä varten on laadittu erillinen rekisteriseloste, jonka yhdistyksen hallitus on hyväksynyt. Rekisteriseloste on nähtävillä jäsenrekisterinhoitajalla.

Kokoamme jäsenrekisteriin osion jäsenten lapsista tilastointia varten. Samalla haluamme tarkistaa jäsenten yhteystiedot.

Kyselyyn vastaaminen vie 5-10 minuuttia.

Kyselyssä pyydettävät tiedot säilytetään lain edellyttämällä tavalla, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Sukunimi _____

Etunimi _____

Osoite _____

Postinumero _____

Postitoimipaikka _____

Puhelinnumero _____

Sähköpostiosoite _____

Yhdistyksen toimintaan mahdollisesti osallistuvien lasten lukumäärä:

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

Täytä lapsen tiedot tähän.

1. lapsi

Sukunimi _____

Etunimi _____

Syntymäaika (ppkkvv) _____

2. lapsi

Sukunimi _____

Etunimi _____

Syntymäaika (ppkkvv) _____

3. lapsi

Sukunimi _____

Etunimi _____

Syntymäaika (ppkkvv) _____

4. lapsi

Sukunimi _____

Etunimi _____

Syntymäaika (ppkkvv) _____

5. lapsi

Sukunimi _____

Etunimi _____

Syntymäaika (ppkkvv) _____

6. lapsi

Sukunimi _____

Etunimi _____

Syntymäaika (ppkkvv) _____

7. lapsi

Sukunimi _____

Etunimi _____

Syntymäaika (ppkkvv) _____

8. lapsi

Sukunimi _____

Etunimi _____

Syntymäaika (ppkkvv) _____

lähettäjä Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry <kai-
nuunyt@gmail.com>

vastaanottaja piilokopio

date (päiväys)

30. maaliskuuta 2010 12.52

aihe

Jäsenrekisterikysely

lähettänyt

gmail.com

Hyvä jäsen

Saitte aiemmin viestiä asiakastytyväisyyskyselystä, johon toivomme mahdollisimman monen vastaavan. Lisäksi kokoamme jäsenrekisteriin osien jäsenten lapsista.

Tämä viesti koskee jäsenrekisterikysely. **Pääsette täyttämään jäsenrekisterikyselyn tästä osoitteesta** (<https://digiuenterprise.com/answer/?sid=467075&chk=AQUN99UW>).

Koska kyse on jäsenrekisteri varten tulevista tiedoista niin käytämme suojattua yhteyttä rekisteritietojen täyttämiseksi. Kyselyssä kerätään yhdistyksen jäsenen yhteystiedot ja lapsen/lapsien tietoja. Laki velvoittaa toteuttamaan Henkilötietolakea (532/1999) ja sen säädöksiä. Yhdistyksen jäsenrekisterin käytössä ja muodostamisessa toteutetaan lain määräämää tapaa. Tätä jäsenrekisteriä varten on laadittu erillinen rekisteriseloste, jonka yhdistyksen hallitus on hyväksynyt. Rekisteriseloste on nähtävillä jäsenrekisterinhoitajalla. Jäsenrekisteriin kokoamme osion jäsenten lapsista tilastointia varten ja päivitämme samalla jäsenten yhteystiedot. Kyselyssä pyydettyvät tiedot säilytetään lain edellyttämällä tavalla, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

Molemmat kyselyt suorittaa Kajaanin ammattikorkeakoulun tradenomi opiskelija, Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry hallituksen puheenjohtaja, Riikka Kähkönen opintoihinsa kuuluvana opinnäytetyönä.

--

Ystävällisin terveisin,

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry

lähettäjä Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry <kainuunyht@gmail.com>
vastaanottaja piilokopio

date (päiväys)

6. huhtikuuta 2010 15.25

aihe

Muistutusviesti: Jäsenrekisterikysely

lähettänyt

gmail.com

Hyvä jäsen

Tämä on muistutusviesti jäsenrekisterikyselyämme varten. Mikäli olette jo vastanneet kyselyyn, on tämä viesti aiheeton.

Tämä viesti koskee jäsenrekisterikysely. **Pääsette täyttämään jäsenrekisterikyselyn tästä osoitteesta**

(<https://digiumenterprise.com/answer/?sid=467075&chk=AQUN99UW>). Jäsenrekisterikysely on avoinna torstaihin 15.huhtikuuta saakka, joten käyttehän täyttämässä tietonne mahdollisimman pian. Kyselyyn vastaaminen ei vie paljon aikaa.

Koska kyse on jäsenrekisteri varten tulevista tiedoista niin käytämme suojattua yhteyttä rekisteritietojen täyttämässä. Kyselyssä kerätään yhdistyksen jäsenen yhteystiedot ja lapsen/lapsien tietoja. Laki velvoittaa toteuttamaan Henkilötietolakea (532/1999) ja sen säädöksiä. Yhdistyksen jäsenrekisterin käytössä ja muodostamisessa toteutetaan lain määräämää tapaa. Tätä jäsenrekisteriä varten on laadittu erillinen rekisteriseloste, jonka yhdistyksen hallitus on hyväksynyt. Rekisteriseloste on nähtävillä jäsenrekisterinhoitajalla. Jäsenrekisteriin kokoamme osion jäsenten lapsista tilastointia varten ja päivitämme samalla jäsenten yhteystiedot. Kyselyssä pyydetävät tiedot säilytetään lain edellyttämällä tavalla, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

Molemmat kyselyt (asiakastytyväisyyskysely ja jäsenrekisterikysely) suorittaa Kajaa-
nin ammattikorkeakoulun tradenomi opiskelija, Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry hal-
lituksen puheenjohtaja, Riikka Kähkönen opintoihinsa kuuluvana opinnäytetyönä.

--

Ystävällisin terveisin,

Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry

lähettäjä **Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry** <kainuunyht@gmail.com>

vastaanottaja piilokopio

date (päiväys)

12. huhtikuuta 2010 12.47

aihe

Viimeinen muistutusviesti: Jäsenrekisterikysely

lähettänyt

gmail.com

Hyvä jäsen

Tämä on viimeinen muistutusviesti jäsenrekisterikyselyämme varten. Mikäli olette jo vastanneet kyselyyn, on tämä viesti aiheeton.

Tämä viesti koskee jäsenrekisterikysely. **Pääsette täyttämään jäsenrekisterikyselyn tästä osoitteesta**

(<https://digiumenterprise.com/answer/?sid=467075&chk=AQUN99UW>).

Jäsenrekisterikysely on avoinna torstaihin 15.huhtikuuta klo 21.00 saakka, joten käyttäen täyttämässä tietonne mahdollisimman pian. Kyselyyn vastaaminen ei vie paljon aikaa.

Toivomme, että vastaatte jäsenrekisterikyselyyn, vaikka ette olisikaan maksaneet jäsenmaksuanne. Tämä ei ole este jäsenrekisterikyselyyn vastaamiselle.

Koska kyse on jäsenrekisteri varten tulevista tiedoista niin käytämme suojattua yhteyttä rekisteritietojen täyttämässä. Kyselyssä kerätään yhdistyksen jäsenen yhteystiedot ja lapsen/lapsien tietoja. Laki velvoittaa toteuttamaan Henkilötietolakea (532/1999) ja sen säädöksiä. Yhdistyksen jäsenrekisterin käytössä ja muodostamisessa toteutetaan lain määräämää tapaa. Tätä jäsenrekisteriä varten on laadittu erillinen rekisteriseloste, jonka yhdistyksen hallitus on hyväksynyt. Rekisteriseloste on nähtävillä jäsenrekisterinhoitajalla. Jäsenrekisteriin kokoamme osion jäsenten lapsista tilastointia varten ja päivitämme samalla jäsenten yhteystiedot. Kyselyssä pyydettyvät tiedot säilytetään lain edellyttämällä tavalla, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

Kyselyn suorittaa Kajaanin ammattikorkeakoulun tradenomi opiskelija, Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry hallituksen puheenjohtaja, Riikka Kähkönen opintoihinsa kuuluvana opinnäytetyönä. Mikäli kyselyyn vastaaminen tuottaa ongelmia, voitte kääntyä suoraan kyselyn suorittajan, Riikka Kähkösen, puoleen sähköpostitse riikka.kahkonen(at)[gmail.com](mailto:riikka.kahkonen@gmail.com)

--

Ystävällisin terveisin,

Riikka Kähkönen
Kainuun yksin- ja yhteishuoltajat ry

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Ikä * Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan.	27	100,0%	0	,0%	27	100,0%

Ikä * Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan. Crosstabulation

			Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan.				Total
			Täysin sama mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	En osaa sanoa	
Ikä	25 - 34 vuotta	Count	3	4	0	1	8
		% within Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan.	21,4%	40,0%	,0%	50,0%	29,6%
35 - 44 vuotta	Count	6	4	1	1	12	
	% within Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan.	42,9%	40,0%	100,0%	50,0%	44,4%	
45 - 54 vuotta	Count	5	2	0	0	7	
	% within Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan.	35,7%	20,0%	,0%	,0%	25,9%	
Total	Count	14	10	1	2	27	
	% within Luotan yhdistyksen hallituksen toimintaan.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)

Pearson Chi-Square	3,448 ^a	6	,751
Likelihood Ratio	4,246	6	,643
Linear-by-Linear Association	1,443	1	,230
N of Valid Cases	27		

a. 11 cells (91,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,26.

Frequencies

[DataSet1] F:\Opari\Asiakastyytyväisyyskyselyn lopulliset tulokset\kainuun_yksin- ja_yhteishuoltajat_ryn_asiakastyytyvisyystutk.sav

Statistics

Kotona asuvien lasten lukumäärä

N	Valid	27
	Missing	0
Mean		2,1852
Median		2,0000
Mode		2,00
Std. Deviation		1,07550
Variance		1,157
Skewness		,605
Std. Error of Skewness		,448
Kurtosis		,943
Std. Error of Kurtosis		,872
Range		5,00
Minimum		,00
Maximum		5,00
Percentiles	10	1,0000
	15	1,0000
	20	1,0000
	25	2,0000
	30	2,0000
	40	2,0000
	50	2,0000
	60	2,0000
	70	2,6000
	75	3,0000
	80	3,0000
	90	4,0000

χ^2 -riippumattomuustesti

Asetetaan hypoteesit:

H0: Hallituksen toimintaan luottamisella ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa vastaajan iän suhteen

H1: Hallituksen toimintaan luottamisella on tilastollisesti merkitsevää eroa vastaajan iän suhteen

$$\chi^2 = 3,448$$

$$df = (m-1)(n-1) = 6$$

<= Vapausaste

Teoreettiset frekvenssit

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Vaikea sanoa	En osaa sanoa
25-34 vuotiaat	$(8 \cdot 14) / 27 = \mathbf{4,15}$	$(8 \cdot 10) / 27 = \mathbf{2,96}$	$(8 \cdot 1) / 27 = \mathbf{0,30}$	$(8 \cdot 2) / 27 = \mathbf{0,60}$
35-44 vuotiaat	$(12 \cdot 14) / 27 = \mathbf{6,2}$	$(12 \cdot 10) / 27 = \mathbf{4,44}$	$(12 \cdot 1) / 27 = \mathbf{0,44}$	$(12 \cdot 2) / 27 = \mathbf{0,89}$
45-54 vuotiaat	$(7 \cdot 14) / 27 = \mathbf{3,63}$	$(7 \cdot 10) / 27 = \mathbf{2,59}$	$(7 \cdot 1) / 27 = \mathbf{0,26}$	$(7 \cdot 2) / 27 = \mathbf{0,52}$

Kaikkien teoreettisten frekvenssien tulisi olla suurempi kuin 5. Rajatapauksissa jotkut teoreettiset teoreettiset frekvenssit voivat jäädä rajan alle, mutta näiden alle jäävien osuus saa olla enintään 20 % kaikista teoreettisista frekvensseistä. Tässä tapauksessa vain yksi ylitti teoreettisen frekvenssin, joten riippuvuutta ei voida testata.