



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Jonna Borgström

## Mobiilisovellus ammattiliiton jäsenviestinnässä

Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry:n  
mobiilisovelluksen tarve- ja käyttötapakartoitus  
viestinnän näkökulmasta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi YAMK

Mediatuottamisen koulutusohjelma

Opinnäytetyö

17.2.2019

Tekijä Otsikko	Jonna Borgström Mobiilisovellus ammattiliiton jäsenviestinnässä: Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry:n mobiilisovelluksen tarve- ja käyttötapakartoitus viestinnän näkökulmasta.
Sivumäärä Aika	57 sivua + 4 liitettä 17.2.2019
Tutkinto	Medianomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Mediatuottamisen koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Mediatuottaminen
Ohjaaja	Lehtori Liisa Seppänen
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry:n jäsenien toiveet ja tarpeet mahdollisen mobiilisovelluksen osalta. Mobiilisovellus täydentäisi Jytyn jäsenviestinnän ja jäsenpalvelun olemassaolevia viestintäkanavia. Jyty on noin 50 000 jäsenen ammattiliitto. Jytyn jäsenet työskentelevät kunnissa, kuntayhtymissä, kunnan omistamissa osakeyhtiöissä, seurakunnissa, järjestöissä tai yksityisellä sektorilla. Kun seuraavan kerran jäsenkorttia uudistetaan, on Jytyssä suunniteltu otettavan mobiilisovellus käyttöön täydentämään jäsenviestintää ja jäsenpalvelua. Mobiilisovellus voisi korvata muovisen jäsenkortin.</p> <p>Tämä opinnäytetyö pohjautuu palvelumuotoilun ja käytettävyyssuunnittelun periaatteisiin. Käyttäjäystävällinen lähestymistapa on avainroolissa, kun suunnitellaan mobiilisovellusta. Menetelminä tässä työssä on käytetty fokusryhmähaastatteluja ja jäsenille suunnattua kyselyä. Työssä on haastateltu Jytyn johtoryhmän edustajia sekä Jytyn jäsenien edustajia. Näiden menetelmien avulla selvitettiin liiton tarpeita ja lähtökohtia sovelluksen käyttöönottoon sekä toisaalta liiton yhdistysten jäsenien toiveita mobiilisovelluksen osalta.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että liiton yhdistysten jäsenet voisivat nähdä mobiilisovelluksen jäsenetujen, niihin liittyvien tarjousten sekä jäsentiedotteiden viestittämisen kanavana. Myös tapahtuma- ja koulutuskalenteri sekä niihin liittyen ilmoittautumismahdollisuus, yhteystiedot ja työsuhteeseen ja työehtosopimukseen liittyvät tiedot olisivat kyselyyn vastaajien mukaan kiinnostavia sisältöjä mobiilisovellukseen. Sekä liiton edustajat että jäsenistön edustajat näkevät mobiilisovelluksen tuovan jäsenille muutakin lisäarvoa kuin perinteisen muovisen jäsenkortin tuomat edut.</p> <p>Jytyn mobiilisovellusta kehitettäessä kannattaa käydä läpi koko jäsenyyden polku ja jäsenyyteen eri vaiheissa liittyvät jäsenviestinnän kanavat ja vaihtoehdot. Näin ollen mobiilisovellus voidaan suunnitella täydentämään Jytyn jäsenviestintää parhaalla mahdollisella tavalla, niin että jäsen saa täyden hyödyn jäsenyydestään ja että jäsenviestintä olisi jatkossakin kokonaisvaltaista, ajantasaista ja tehokasta.</p>	
Avainsanat	Mobiilisovellus, Jyty, ammattiliitto, jäsenpalvelu, jäsenviestintä, viestintä

Author Title	Jonna Borgström Mobile Application in the member communication of a trade union
Number of Pages Date	57 pages + 4 appendices 17 February 2019
Degree	Master of Culture and Arts
Degree Programme	Media Production
Specialisation option	Media Production and Management
Instructor	Senior Lecturer Liisa Seppänen
<p>The purpose of this Master's thesis was to ascertain the wishes and needs of the members of The Federation of Public and Private Sector Employees Jyty concerning the possible mobile application as an additional tool for membership communication and membership services. Jyty is a trade union which has about 50 000 members in its associations. The members are employed in communities, joint municipal authorities, parishes and in the private sector. In connection with the next renewal of the membership card, Jyty has been planning to start using a mobile application in supplementing member service and member communication channels. A mobile application could replace the traditional plastic membership card.</p> <p>This thesis is based on principles of service design and usability design concepts. A user friendly approach is in central role when a mobile application is designed. As research methods in this thesis, focus group interviews and a survey for members have been used. As focus groups the representatives of the Executive group of Jyty and the Committee for future of Jyty have been interviewed. With the help of these methods, the needs and prerequisites for mobile application use of Jyty were researched. By carrying out the query for the members of Jyty, their needs for mobile application use was researched.</p> <p>One of the conclusions in this thesis was that the members of Jyty can see a mobile application as one channel for receiving information about the membership benefits, offers related to them and about the membership news and other information. Also, the event and course calendar and the registration process related to them, finding contact information and information concerning employment and the collective agreement were seen as useful content and functions for the mobile application. Both the representatives of the executive group and the members of Jyty see that mobile application can bring added value in comparison to the benefits of traditional plastic membership card.</p> <p>When starting to plan and design a mobile application for Jyty, the whole member journey with different needs and aspirations as well as the channels and options for membership communication should be explored. With this aspect in mind, a mobile application can be planned to complement the membership communication channels in best possible way so that the members have full benefits of being a member. The membership service and communication would in this respect continue to be comprehensive, up to date and efficient.</p>	
Keywords	mobile application, Jyty, trade union, communication

## Sisällys

1	Johdanto	3
2	Tutkimusmenetelmät	5
2.1	Kysely	5
2.2	Haastattelut	7
3	Mobiilisovellukset	8
3.1	Mobiilisovellusten eri käyttötarkoitukset	8
3.2	Mobiilisovelluksen lanseeraus	9
4	Palvelumuotoilun hyödyntäminen käytettävyyssuunnittelussa	10
4.1	Palvelumuotoilu tuotekehityksen tukena	10
4.2	Käyttäjäkeskeinen suunnittelu	13
4.3	Käyttöliittymän suunnittelu	14
4.3.1	Sovelluksen käyttäjän ja käyttötilanteen ymmärtäminen	14
4.3.2	Kokonaisnäkyvän merkitys sovelluksen käyttämisessä	17
5	Testaaminen ja jatkokehitys	18
6	Tutkimustulokset	19
6.1	Jytyn jäsenistön tarpeet	19
6.1.1	Kysely jäsenistölle	20
6.1.2	Kyselyn kysymysten laatiminen ja kyselyn lähettäminen	21
6.1.3	Jäsenkyselyn vastausten analysointi	21
6.1.4	Jytyn tulevaisuustyöryhmän fokusryhmähaastattelu	40
6.2	Jytyn odotukset ja lähtökohdat: Jytyn johdon edustajien fokusryhmähaastattelu	43
7	Yhteenveto	49
8	Pohdinta	53
	Lähteet	56
	Tutkimusaineisto	57
	Haastattelut	57
	Kysely	57

Liite 1. Ote Jytyn uutiskirjeestä 9.5.2018, jonka mukana kyselysaate ja kyselyn linkki lähetettiin Jytyn jäsenille sähköpostitse.

Liite 2. Haastattelukysymykset Jytyn tulevaisuustyöryhmän jäsenille (Skype-haastattelu 18.6.2018)

Liite 3. Haastattelukysymykset Jytyn johtoryhmän edustajille (haastattelu 7.5.2018)

Liite 4. Kyselylomake (lähetetty Jytyn jäsenille uutiskirjeen mukana 9.5.2018)

## 1 Johdanto

Ammattiliiton jäsenviestintä on suuressa muutoksessa. Perinteiset kanavat jäsenille edunvalvonta- ja jäsenasioista viestittämiseen eivät nykymuodossaan enää välttämättä riitä. Älypuhelinien osuus kasvaa ja tarve tiedon nopeampaan välittämiseen on suuri. Tässä työssäni tutkin Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry:n ja sen yhdistysten jäsenten toiveita, tarpeita ja lähtökohtia mobiilisovelluksen käyttöönottoa varten, erityispainopisteenä mobiilisovelluksen hyödyntämisen mahdollisuudet jäsenviestinnän näkökulmasta. Tutkimuksessani otin huomioon sekä jäsenistön että liiton lähtökohdat ja tarpeet mobiilisovelluksen käyttöönottoa varten. Tutkimuksessa pyrin vastaamaan kysymykseen: ”Miten mobiilisovelluksen käyttöönottamisella voitaisiin tehostaa ja entisestään parantaa Jytyn jäsenviestintää, niin että jäsenet saisivat entistä suuremman hyödyn Jytyn jäsenyydestä?”

Teoriaosuudessa perehdyn palvelumuotoilun, käytettävyyden ja käytettävyyssuunnittelun näkökulmiin. Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelun ja palveluprosessin suunnittelua tuotemuotoilusta tuttujen suunnittelu- ja kehittämismenetelmien avulla. Palvelumuotoilussa tähdätään siihen, että palvelu vastaa sekä palvelun käyttäjän tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita.

Valitsin tutkimuksen taustateoriaksi palvelumuotoilun ja käytettävyyssuunnittelun, koska mielestäni sovelluksen suunnittelussa keskeistä on ymmärtää käyttäjän tarpeita ja toiveita. Mobiilisovellusta suunniteltaessa täytyy ymmärtää palvelumuotoilun koko kehityskaari palvelun tarpeen kartoituksesta ideoinnin ja testauksen kautta palvelun käyttöönottoon ja jatkokehitykseen. Myös käyttäjäprofiloinnilla on oma roolinsa palvelumuotoiluprosessissa. Toisaalta myös palvelun tarjoajan lähtökohdat ja puitteet sovelluksen toteuttamiseen ovat merkityksellisessä roolissa. Tästä syystä olen haastatellut Jytyn johtoryhmän jäseniä viestintäjohtaja Kari Hietämäkeä ja kehitysjohtaja Mika Periahoa saadakseni selville Jytyn toiveet sovelluksen kehittämisessä.

Jyty eli Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto on ammattiliitto, johon kuuluu n. 200 kunta- tai ammattialakohtaista jäsenyhdistystä. Jytyn yhdistyksiin kuuluu n. 50 000 kuntien, kuntayhtymien, kunnan omistamien osakeyhtiöiden, seurakuntien ja yksityisen sektorin työntekijää. Jyty on perustettu vuonna 1918. Vuoteen 2004 asti Jyty toimi nimellä Kunnallisvirkamiesliitto KVL. Jytyn jäsenet työskentelevät mm. sihteerijä-

hallintotyössä, nuoriso- ja järjestötyössä, sosiaalialalla, kirjastoissa ja koulunkäynnin ohjaajina. (Jyty n.d.).

Olen rajannut työni käsittämään mobiilisovellus selvityksen viestinnällistä näkökulmaa. Olen tutkinut jäsenistön toiveita ja tarpeita yhdistysten jäsenille keväällä 2018 lähetetyssä kyselyssä. Lisäksi olen haastatellut liiton johtoryhmän jäseniä saadakseni selville liiton toiveet mobiilisovelluksen käyttöönottoa varten. Haastattelin myös kolmea Jytyn tulevaisuustyöryhmän jäsentä Skype-haastattelussa keväällä 2018. Tulevaisuustyöryhmä koostuu Jytyn yhdistysten jäsenistä sekä liiton henkilöstön edustajista. Tulevaisuustyöryhmällä on kahdenlainen rooli ja anti tähän työhön. Toisaalta heillä on hyvä näkemys rivijäsenen viestinnällisistä tarpeista, toisaalta he tietävät sen, mitä tarpeita aktiivijäsenellä on.

Tässä työssä en ole selvittänyt sitä, millaisia teknisiä mobiilisovellusvaihtoehtoja olisi käytettävissä, vaan keskityn tutkimuksessani pääasiassa siihen, millaisia tarpeita jäsenistöllä on jäsenviestinnän kehittämisen suhteen sekä siihen, mitä toiveita, edellytyksiä ja odotuksia Jytyllä on mobiilisovelluksen suhteen.

Tämän opinnäytetyön luvussa kaksi kerron käyttämästä tutkimusmenetelmästä. Luvussa kolme käsittelen mobiilisovelluksen määritelmää, erilaisia mobiilisovellusvaihtoehtoja sekä mobiilisovelluksen lanseerauksen periaatteita. Luvussa neljä esittelen palvelumuotoilun periaatteita ja palveluprosessin kehittämisessä hyödynnettävää ns. tuplatimanttiajatusta. Luvussa neljä käsittelen myös käytettävyyssuunnittelua, käyttäjäkeskeistä suunnittelua ja käyttöliittymän suunnittelussa huomioitavia seikkoja. Luvussa viisi käyn läpi mobiilisovelluksen testaamisen ja jatkokehityksen periaatteita ja näkökohtia. Tutkimusaineistoa ja varsinaisia jäsenkyselyn ja fokusryhmähaastattelujen tutkimustuloksia esittelen luvussa kuusi. Luvussa seitsemän esittelen tutkimuksen yhteenvedon ja luvussa kahdeksan käsittelen tämän opinnäytetyön toteuttamisen vaiheita ja pohdintoja.

Lähtiessäni pohtimaan kirjallisen taustamateriaalin keräämistä lopputyötäni varten huomasin, että aihettani voi lähestyä monesta eri näkökulmasta. Mobiilisovellustutkimusta voi lähestyä mm. käyttöliittymän tai käytettävyyden lähtökohdista, persoonallisuuspsykologian, mediatutkimuksen tai jäsenpalvelun toiminnallisuuksien tutkimisen näkökulmasta. Päätin perehtyä aiheeseeni palvelumuotoilun ja käytettävyyssuunnittelun näkökulmasta.

Käytettävyyttä on tutkittu jo vuosien ajan, etenkin verkkosovellusten osalta. Monet verkkosovelluksiin liittyvät käytettävyysvaatimukset pätevät myös mobiilisovellusten kehittämiseen ja analysointiin tietyin rajoituksin. Mobiilisovellus on verkkosovellukseen verrattuna käyttöliittymänä hyvin kompakti. Toisaalta mobiilisovellus on useammalla helpommin saatavilla kuin esimerkiksi selainversio kannettavalla tietokoneella tai tabletilla.

Tutkimuksesta raportoitaessa on tärkeää muistaa tutkimusraportin rooli tutkimustulosten esittelyssä ja etenkin siinä, miten tuloksia tulkitaan. Tutkijan ajatus- ja kirjoitusprosessilla on merkitystä ja vaikutusta tutkimusraportin luettavuuden ja tutkimustulosten sisäistämisen kannalta. Arthur Asa Bergerin mukaan sillä, miten tutkimustuloksista kerrotaan, on suuri vaikutus tutkimustuloksen omaksumisessa ja hyödyntämisessä (Berger 2014, 22). Tutkimuksessani pyrin siihen, että tutkimustulokset auttaisivat sekä Jytystä tehostamaan viestintäkanaviensa käyttöä että Jytyn yhdistysten jäseniä vastaanottamaan heille tärkeää tietoa mahdollisimman nopeasti ja käytettävyydeltään parhaassa mahdollisessa muodossa.

Kuten Jytyn suunnittelija Pekka Laukkanen Humanistisessa ammattikorkeakoulussa tekemässään tutkimustyössä toteaa, on jäsenten sitoutuminen organisaatioon heikentynyt (Laukkanen 2018, 11). Tuomalla usein päivittyviä ja nopeita viestintäkanavia jäsenen ulottuville voidaan organisaatioon sitoutumisastetta parantaa. Mitä paremmin jäsen kokee yhdistyksen tai järjestön omakseen, sitä enemmän hän saa siitä itselleen etua ja hyötyä oman arkensa ja työelämänsä tueksi.

## **2 Tutkimusmenetelmät**

### **2.1 Kysely**

Saadakseen selville tietoa tutkittavan kohderyhmän taidoista, toiveista ja vaatimuksista tutkijan täytyy käyttää erilaisia tutkimusmetodeja. Niitä voivat olla tarkkailu, kohderyhmältä kysyminen tai tekstien analysointi. (Berger 2014, 161.) Tutkimukseni menetelmiksi päätin valita jäsenistölle tehtävän kyselyn sekä johtoryhmän kahden edustajan ja jäsenten ääntä edustavan tulevaisuustyöryhmän fokusryhmähaastattelut.

Jäsenistölle suunnatun kyselyn avulla on tavoitteena saada selville juuri jäsenistön näkökulma siitä, minkälaista tukea ja lisäkanavia jäsenviestintään he kaipaavat. Kyselyn



avulla on mahdollista saada selville jäsenten näkökulma nykyisten viestintäkanavien käyttämiseen sekä mobiilisovelluksen eri toiminnallisuuksien tarpeellisuuteen. Koska mobiilisovellusta ei vielä ole toteutettu, on jäsenten vaikeaa täysin hahmottaa mobiilisovelluksen tuomat hyödyt ja mahdollisuudet jäsenviestintään, mutta kyselyn toteuttaminen on tapa saada selville nykyisen jäsenviestinnän hyödyt, puutteet ja pullonkaulat. Jäsenkyselyn tuloksia voi Jyty hyödyntää tämän opinnäytetyön lisäksi muuhunkin liiton viestinnän kehittämiseen.

Kyselytutkimuksia on kahdenlaisia: kuvaavia ja analyyttisiä tai selittäviä. Kuvaava tutkimus kertoo tutkittavasta kohderyhmästä erilaisia määreitä, esimerkiksi väestörakenteesta, ammateista, uskonnoista, arvoista tai uskomuksista. Analyyttinen tai selittävä kyselytutkimus selvittää ihmisten käyttäytymistapojen taustoja ja muuttujia. Analyyttisillä kyselytutkimuksilla selvitetään usein sitä, onko tietyillä käyttäytymistavoilla yhteyttä sosiaalisiin ja demograafisiin tekijöihin. (Berger 2014, 249.) Tässä tutkimuksessa on käytetty analyyttistä kyselytutkimusta selvittämään, minkälaisia viestinnällisiä tarpeita, käytössä olevia mobiililaitteita ja muita edellytyksiä mobiilisovelluksen käyttämiseen Jytyn jäsenistöllä on. Haasteena tämantapaisissa tutkimuksissa on erottaa, mitkä tekijät lopulta vaikuttavat eniten ihmisten käyttäytymiseen ja päätöksentekoon (Berger 2014, 249).

Itse vastattaviin kyselytutkimuksiin liittyy sekä etuja että haittoja. Kyselytutkimusten etuja ovat mm. kyselyn toteuttamisen edullisuus. Kuluja ei juurikaan synny, kun kyselylinkki lähetetään sähköpostitse ja siihen voi vastata verkossa silloin, kun itselle parhaiten sopii. Etu on myös se, ettei haastattelijan persoona pääse vaikuttamaan vastaamistilanteessa. Kyselytutkimuksen etuna on myös se, että voidaan kysyä hyvin henkilökohtaisiakin kysymyksiä. Vastaaajan ei tarvitse kertoa vastauksia suoraan kenellekään henkilölle. Lisäksi kyselytutkimuksen etuna on mahdollisuus kysyä monimutkaisia ja yksityiskohtaisia kysymyksiä. Kyselytutkimukseen liittyy myös muutamia haittapuolia. Koska kysymyksiin vastataan yksin ilman haastattelijan tukea, voi kysymykset ymmärtää väärin. Haittapuolina on lisäksi usein alhainen vastausprosentti ja epävarmuus siitä, kuka oikeasti kysymyksiin on vastannut. (Berger 2014, 253.) Kyselyhaitoista huolimatta kyselytutkimuksella, varsinkin tämän tutkimuksen osalta, on suuri merkitys tutkimustiedon tuottajana. Kyselytutkimus on melko helppo tapa saada tietoon jäsenten mielipiteitä ja jäsenviestinnän käyttötapoja.

Kyselytutkimusta tehtäessä on muistettava vastata muutamaa olennaiseen kysymykseen:

Mitä tutkimuksella halutaan selvittää?

Millä kysymyksillä saadaan vastaukset näihin tutkimuskysymyksiin?

Miten vältät käyttämästä epämääräisiä ja monitulkintaisia kysymyksiä?

Minkälaisia eri kysymystyyppejä haluat kyselyssä käyttää?

Minkälaisia vastauksia odotat? Kenelle kyselyn lähetät?

(Berger 2014, 263.)

Näiden kysymysten pohtiminen tuli minulle ajankohtaiseksi huhtikuussa 2018, kun aloin pohtia kyselytutkimuksen muotoa ja sisältöä. Tämä pohdinta oli selvästi tutkimuksen yksi työläimmistä vaiheista. Kysymyspatteristo kannattaakin käydä perusteellisesti ja ajatuksella läpi, koska siinä luodaan pohja ja suuntaviivat koko tutkimukselle.

Kyselytulosten analysoinnissa tutkijan täytyy pitää mielessä kolme seikkaa: otoksen koko, virhemarginaali ja luotettavuuden taso (Berger 2014, 268). Kyselyn otoksen koolla on merkitystä tutkimuksen luotettavuuden osalta. Virhemarginaalilla on puolestaan merkitystä etenkin esimerkiksi puolueiden kannatusta mitattaessa. Luotettavuuden taso kuvaa sitä, miten luotettavana voidaan pitää tietyn tuloksen verrannollisuutta koko tutkittavan kohderyhmän vastaavaan arvoon (Berger 2014, 269). Tämän tutkimuksen osalta kohderyhmä kokonaisuudessaan oli noin 50 000 jäsentä, joista noin 27 000:lle oli tiedossa sähköposti, johon kysely voitiin lähettää. Päätin lähettää kyselyn vain sähköisesti nopeuttaakseni ja helpottaakseni tulosten käsittelyä. Sähköisesti vastatut kyselyt ovat helposti yhdessä paikassa ja analysoitavissa yhdellä työkalulla, joka tässä tapauksessa oli Webropol.

## 2.2 Haastattelut

Tieteellisessä tutkimuksessa voidaan käyttää neljää eri haastattelumuotoa: epäviralliset haastattelut, sktrukturoimattomat haastattelut, puolistrukturoidut haastattelut sekä strukturoidut haastattelut (Berger 2014, 160). Epävirallisia haastatteluja käytetään lähinnä tutkimusaiheeseen tutustuttaessa. Ne voivat olla epävirallisia keskusteluja tutkimuksen kohderyhmään kuuluvien kanssa. Kävin tällaisia haastattelukeskusteluja

ennen varsinaisen tutkimustyöni aloitusta saadakseni hieman kuvaa siitä, missä mittakaavassa ja mistä näkökulmasta tutkimus kannattaisi tehdä. Skrukturoimattomassa haastattelussa tutkija kerää mahdollisimman paljon tietoa pyrkimättä juurikaan kontrolloimaan vastaajan vastauksia. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelijalla on selkeä kysymyslista, mutta hän pyrkii kuitenkin pitämään haastattelun keskustelelevassa muodossa kuten skrukturoimattomissa haastatteluissa. Tällaisia ovat yleensä fokusryhmähaastattelut. Niitä käytetään monesti markkinatutkimuksia tehtäessä. Neljäs haastattelutyyppi on strukturoidut haastattelut. Niissä kysymykset ovat hyvin selkeitä ja haastattelijaa koskevat tietyt ohjeet. Esimerkiksi tietynlaisen vastauksen jälkeen pitää kysyä siihen liittyvä jatkokysymys. (Berger 2014, 160-161.)

Tässä tutkimuksessa olen käyttänyt puolistrukturoituja fokusryhmähaastatteluja sekä Jytyn johtoryhmän että tulevaisuustyöryhmän edustajia haastatellessani. Valitsin tämän haastattelutavan, koska keskusteleva ja avoin haastattelutapa antaa mahdollisuuden esittää tarkentavia jatkokysymyksiä. Olen ollut Jytyn palveluksessa viestintäyksikössä kymmenen vuoden ajan, joten keskustelevampi, puolistrukturoitu haastattelu oli myös sen kannalta parempi vaihtoehto kuin jäykempi strukturoitu haastattelu.

Jytyn johtoryhmän jäseniä haastatteleamalla sain esille Jytyn johdon toiveet siitä, minkälaista lisäkanavaa jäsenviestinnän tueksi kaivataan. Mobiilisovellusta kehitettäessä on tärkeää tietää, mitkä ovat liiton lähtökohdat, resurssit ja odotukset. Jytyn tulevaisuustyöryhmän jäseniä haastatteleamalla sain jäsenkyselyn tueksi syvällisempää ja yksityiskohtaisempaa tietoa jäsenten toiveista ja ajatuksista mobiilisovelluksen kehittämiseen. Tulevaisuustyöryhmän jäsenillä on hyvä käsitys jäsenen viestinnällisistä tarpeista ja toisaalta myös ymmärrys liiton toimintatavoista ja mahdollisuuksista.

### **3 Mobiilisovellukset**

#### **3.1 Mobiilisovellusten eri käyttötarkoitukset**

Mobiilisovellus on ohjelma, toiminto tai peli, jonka voi ladata omaan älypuheliin sovelluskaupasta joko maksutta tai maksua vastaan.

Mobiilisovellusta voi kehittää monta eri tarkoitusta varten. Sitä voidaan käyttää muovisen jäsenkortin tilalla tai lisänä, informaation jakamiseen, jäsenten aktivointiin, brändin

kirkastamiseen, tunnettuuden lisäämiseen, dynaamisuuden lisäämiseen, vuorovaikutuksen lisäämiseen, kyselyiden toteuttamiseen jne.

Internet-sivujen käyttö älypuhelimella tai tabletilla on jo jonkin aikaa korostanut tarvetta luoda verkkosivuista responsiivisia eli sellaisia, että sivustot ovat helposti selattavia päätelaitteesta riippumatta. Responsiivisuus ei välttämättä toiminnoiltaan riitä parhaan käyttökokemuksen takaamiseksi, ja siinä tapauksessa tulee harkittavaksi oman mobiilisovelluksen luominen. Mobiilisovellus voi olla tarpeen etenkin silloin, kun verkkosivustoa käytetään usein liikkeellä ollessa. (Vuorinen 2014.)

Mobiilisovelluksia voidaan toteuttaa kolmella tapaa: natiivisti, HTML5-websovelluksella tai näiden yhdistelmällä hybridisti. Natiivisti toteutettuna eri laitealustoille (esim iOS ja Android) ohjelmoidaan omat ladattavat sovellukset. HTML5-websovellus tarkoittaa sitä, että web-sovellus optimoidaan mobiilikäyttöön sopivaksi. Tämä mahdollistaa nopeat muutos- ja kehitysmahdollisuudet julkaisun jälkeenkin, koska web-sivut päivittyvät yhdellä päivityksellä kaikkia laitteita varten. (Vuorinen 2014.)

Hybridisovellus on natiivin ja HTML5-toteutuksen yhdistelmä. Rajatulle käyttäjäryhmälle jaettava sovellus on helpointa tehdä HTML5-websovelluksella, jolloin sovellus toimii omassa verkko-osoitteessaan mutta sitä voivat käyttää vain ne, joilla on tiedossaan tarvittavat tunnukset. Tämä on todennäköisesti helpoin ja halvin toteutus. Natiivi- ja hybridisovellukset ladataan pääasiassa sovelluskauppojen kautta, jolloin kuka tahansa pääsee niitä lataamaan. Tällöin käyttöä voidaan rajata esim. tunnusten avulla. (Vuorinen 2014.)

### 3.2 Mobiilisovelluksen lanseeraus

Uuden mobiilisovelluksen lanseeraus eli käyttöönotto on hyvä tehdä huolellisesti. Hyvä ensivaikutelma on tärkeä. Jani Hyypän Vaasan ammattikorkeakoulussa tekemässä opinnäytetetyössä haastateltavat korostavat, että hyvä mobiilisovellus on hyvin pohjustettu ja markkinoitu. Erään Hyypän haastateltavan mukaan ”on oltava selkeä suunnitelma siitä, miten tuotteelle aiotaan tuoda näkyvyyttä ja miten se aiotaan markkinoida”. (Hyypä 2013, 47.) Jytyn tapauksessa tämä tarkoittaa sitä, että mobiilisovellusta suunniteltaessa on hyvä miettiä, miten uudesta sovelluksesta kerrotaan jäsenille jo käytössä olevien viestintäkanavien kautta (verkkosivut, uutiskirje, Jyty-lehti, some-kanavat, jäsentilaisuudet jne). Toisaalta on hyvä miettiä myös se, miten sovellus ladataan, löytyykö se sovelluskaupasta ja voiko sen ladata vain käyttäjätunnuksen ja

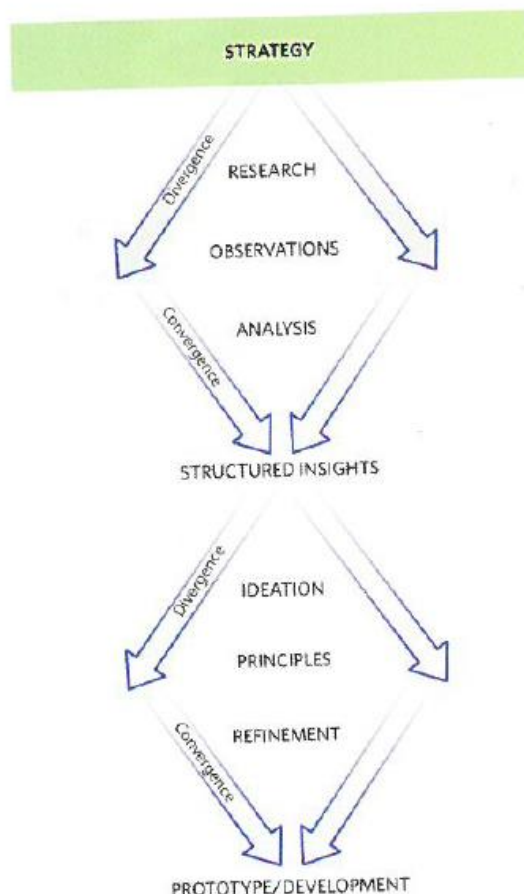
salasanan avulla. Tässä yhteydessä pitää myös miettiä, miten suositteluominaisuus toteutetaan ja voiko sovelluksesta ladata kevytversion, jos on vasta suunnittelemassa Jytyn yhdistykseen liittymistä. Hyvin pohjustettu ja suunniteltu sovelluksen lanseeraus tuo heti alussa jäsenelle selväksi sovelluksen lisäarvohyödyn, ja sitä kautta kiinnostus sovelluksen käyttöönottoon lisääntyy.

## **4 Palvelumuotoilun hyödyntäminen käytettävyyssuunnittelussa**

### **4.1 Palvelumuotoilu tuotekehityksen tukena**

Palvelumuotoilu on tuotekehityksen metodi, jota hyödynnetään kehitettäessä uutta tuotetta tai palvelua. Palvelumuotoilulla saavutetaan lopputuote tai palvelu, jonka kehittämisessä on huomioitu käyttäjälähtöisesti palvelun ydintarkoitus, paras mahdollinen käytettävyyssnäkökulma sekä palvelun tai tuotteen käyttötapa ja elinkaari.

Palvelumuotoilu kuvataan usein ns. tuplatimanttiajatuksella. Kuten kuviossa 1 on esitetty, palvelumuotoiluprosessi jakaantuu kahteen kokonaisuuteen tai ns. timanttiin. Ensimmäisessä vaiheessa tehdään taustatutkimusta palvelun tai tuotteen kehittämisen tarpeista ja lähtökohdista. Kohdetta tutkimalla ja tarkkailemalla saadaan aineistoa tutkimuksen tueksi. Sen perusteella tehdään analyysi, joka kiteyttää alkukartoituksen tulokset. Toisessa vaiheessa, ns. toisessa timantissa lähdetään ideoimaan uutta tuotetta tai palvelua. Siinä vaiheessa käydään läpi palvelun tai tuotteen toimintaperiaatteet ja toimintojen vaiheet. Monien eri vaihtoehtojen kirjosta päädytään yhteen toteutettavaan vaihtoehtoon, josta tehdään prototyyppi. Prototyyppiä kehitetään testikommenttien perusteella eteenpäin lopulliseksi tuotteeksi tai palveluksi. (Saffer 2010, 48.)



Kuvio 1. Palvelumuotoilussa suunnittelussa edetään nk. tuplatimanttiajatuksen mukaisesti tutkimus-, analyysi-, ideointi- ja prototypointivaiheiden kautta ratkaisuun (Saffer 2010, 48).

Dan Safferin teos *Designing for Interaction* (2010) kuvaa jo nimenä hyvin sitä, mikä mobiilisovelluksen suunnittelussa on olennaista. Se on vuorovaikutteisen viestinnän mahdollistaminen ja sitä varten sopivan käyttöliittymän suunnittelu. Käytämme päivittäin esineitä, jotka on enemmän tai vähemmän menestyksellisesti suunniteltu käyttöä varten. Monesti kuitenkin tuotteen suunnittelu on saattanut olla teknispainotteista. On lähdetty miettimään käyttöliittymän suunnittelua tuotteen teknisten ratkaisujen kautta. Safferin mukaan on kolme tapaa lähestyä vuorovaikutteista tuotesuunnittelua: teknologiakeskeinen, behavioristinen sekä sosiaalis-vuorovaikutteinen näkökulma (Saffer 2010, 4).

Teknologiakeskeinen suunnittelu lähestyy tuotesuunnittelua niin, että insinöörien luomasta raakamateriaalista luodaan tuote tai palvelu, jota kohdeyleisö haluaa käyttää. Behavioristinen näkökulma tuotesuunnittelussa keskittyy tuotteen toiminnallisuuteen ja

käyttäjien antamaan palautteeseen tuotteen tai palvelun käytettävyydestä. Sosiaalis-interaktiivinen näkökulma on näistä kolmesta laajin. Siinä näkökulmassa teknologia on pienemmässä roolissa ja suurempi painoarvo annetaan ihmisten väliselle vuorovaikutukselle. (Saffer 2010, 5.)

Palvelumuotoilussa suuri merkitys on ideoinnilla sekä prototyypin tekemisellä. Ideointivaihe on tärkeä, koska siinä ajatustyöskentelyn tuloksena tuodaan esille useita erilaisia vaihtoehtoisia malleja esimerkiksi sovelluksen kehittämiseksi. Prosessin edetessä karsitaan pois ideoita niin, että jäljellä on vain kaikista toteutuskelpoisin. Prototyyppejä voi puolestaan luoda useita, joista kaikista toimivin otetaan jatkokehitykseen (Saffer 2010, 6). Hyvänä esimerkkinä tästä Saffer mainitsee PalmPilotin, eräänlaisen taskukokoisen digitaalisen apuvälineen kehittäjän Jeff Hawkinsin kannelleen rintataskussaan erikokoisia puupalikoita löytääkseen parhaan koon ja muodon, joka käytännön arjessa olisi sopivimman kokoinen digitaalisten muistiinpanojen tekemiseen (Saffer 2010, 6).

Tuotteen tai sovelluksen kehittämiseen vaikuttaa moni eri tieteenala, mm. psykologia, ergonomia, taloustiede, teknologia, arkkitehtuuri, taide. Tästä syystä tuotesuunnittelussa usein haetaan ideoita usealta eri tieteenalalta, jotta ei poissuljeta mitään hyviä ratkaisuehdotuksia, jotka eivät ole päivänselviä oman työn näkökulmasta. (Saffer 2010, 8.) Oman mukavuusalueen ulkopuolelle meno ja ns. laatikon ulkopuolinen ajattelu on monesti yksi ideoinnin ja yllättävienkin ratkaisujen löytämisen kulmakiviä.

Kuten professori Shelley Evanson kertoo Dan Safferin kirjassa, palvelumuotoilussa yksi paljon käytetty metodi on palveluprosessin läpikäyminen esim. näyttelemällä koko palveluprosessi alusta loppuun (Saffer 2010, 27). Käymällä vuoropuhelun lailla koko palveluprosessi läpi saadaan nostettua esiin palvelun tärkeimmät kohdat, puutteet, pullonkaulat ja palautekanavat. Käyttämällä eri käyttäjäpersoonia palveluprosessin kuvauksessa saadaan parempi kuva käyttäjän näkökulmasta sovelluksen todellisessa käyttötarkoituksessa.

Viime aikoina palvelu- ja tuotemuotoilussa on ryhdytty painottamaan käyttäjäystävällisyyttä ja käytön helppoutta. Esteettömyys- ja saavutettavuusnäkökohdat tulee myös ottaa huomioon. ”Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan 22.12.2016” (Valtiovarainministeriö n.d.). Vaikka saavutettavuusdirektiivi

velvoittaakin pääasiassa julkisia toimijoita varmistamaan mm. mobiilisovelluksen saavutettavuuden, on se suositeltavaa ottaa huomioon myös muiden kuin julkisia palveluita tuottavien tahojen. Tuotteen tai palvelun käyttäjissä on lähtötasoltaan monenlaisia käyttäjiä. Tuotteen käyttäjällä voi olla rajoituksia näkemisessä, kuulemisessa, yleisessä taitotasossa, värien näkemisessä tai kielellisessä valmiudessa. Saavutettavuuden näkökulmasta tehdyt verkkosivut ja sovellukset hyödyntävät kaikkia sovelluksen tai verkkosivuston käyttäjiä. Sovelluksen visuaalinen, toiminnallinen ja rakenteellinen selkeys auttaa sekä toimintakyvyltään rajoittuneita käyttäjiä että jokaista sovelluksen käyttäjää.

#### 4.2 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Käyttäjien osallistaminen uuden teknologian kehittämiseen on merkittävässä roolissa, kun mietitään uuden sovelluksen käyttötarkoitusta, toiminnallisuuksia ja käyttöympäristöä. Suora kontakti sovelluksen käyttäjiin helpottaa sovelluksen kehittäjiä ymmärtämään käyttäjien tarpeita ja osaamistasoa. Sovelluksen käyttäjien käyttökontekstista saadaan parhaiten tietoa seuraamalla käyttäjiä joko esim. työpajatyöskentelyn tai haastattelujen avulla. Parhaan lopputuloksen saa seuraamalla sovelluksen käyttäjiä todellisessa ympäristössä, jotta esille saadaan myös käyttökontekstiin liittyvät ongelmatilanteet ja muut haasteet. (Bauters 2009, 81.)

Innovaation, esimerkiksi mobiilisovelluksen suunnittelussa kehittämisen tapa on aivan yhtä suuressa roolissa kuin se, miten itse sovellusta lähdetään rakentamaan. Esimerkiksi julkisella sektorilla kansalaisille suunnatun palvelun kehittämisessä on tärkeää osallistaa kansalaiset mukaan kehittämisprosessiin (Murray, Caulier-Grice & Mulgan 2010, 30). Luovuuden kannustamiseksi ja ideoiden keräämiseksi kannattaa järjestää ideakilpailuja, ideapankkeja ja nettialustoja, joilla kansalaiset voivat kehittää ja jalostaa ideoita esimerkiksi uuden palvelun kehittämiseksi. Kuten teoksessa *The Open Book on Social Innovation* mainitaan ”on hyvä kannustaa ihmisiä ja organisaatioita näkemään ja ajattelemaan eri tavalla” (Murray ym. 2010, 30). Ajatusmaailmoja ravistelevat työpajat ja uudesta näkökulmasta tuttua asiaa lähestyvät toimintatavat tuottavat parhaimmillaan yhteiskuntaa eteenpäin vieviä työkaluja ja palveluja.

On kiinnostavaa, kuinka paljon käyttäytymistottumuksilla on merkitystä uuden sovelluksen käyttöönotossa tai tutun palvelun uudenlaisen toimintatavan omaksumisessa. Olemme tottuneet saamaan tietoa tietystä kanavasta tietyssä



formaatissa. Vaatii uudenlaista ajattelua ja motivointia, että omaksumme uudenlaiset toimintamallit ja työkalut. Yritysmaailmassa sosiaalinen markkinointi voi parhaimmillaan tukea käyttäytymistapojen muutosta. Tietyissä kampanjoissa käyttäytymisen muuttaminen onkin pääasiallinen tavoite. (Kotler, Hessekiel & Lee 2012, 111.)

Sovelluskehitysprosessissa tulee muistaa myös projektia rajoittavat tekijät. Niitä ovat aika, budjetti, teknologia, yrityksen tarpeet, käyttäjän tarpeet, konteksti, työkalut, suunnittelutiimi ja projektivastaava. On mietittävä, kuinka paljon aikaa projekti vie suunnittelun alusta sovelluksen käyttöönottoon ja mikä on sovelluskehitykseen varattu budjetti ja ylläpidon kustannukset. Teknologia-alusta ja tarvittavat kehitystyökalut pitää valita, ja miettiä mitä muita sovelluksia kehitettävään sovellukseen linkitetään ja miksi. Yrityksen ja käyttäjän käyttötarpeet ja lähtökohdat tulee pitää kirkkaana mielessä. Käyttäjän näkökulmasta on tärkeä muistaa, että käyttäjä saa sovellusta käyttämällä lisäarvoa, jotta käyttö on jatkuvaa eikä jää vain aloituskampanjan varaan. Konteksti eli sovelluksen käyttöympäristö ja käyttötilanteet kannattaa selvittää, jotta varmistetaan että sovellus on helppo käyttää. Sovelluksen suunnitteluun kannattaa valjastaa projektipäällikkö sekä tiimi, jolla on aikaa ja resursseja käytössään sovelluskehitystä varten. (Saffer 2010, 128-129.)

#### 4.3 Käyttöliittymän suunnittelu

##### 4.3.1 Sovelluksen käyttäjän ja käyttötilanteen ymmärtäminen

Dan Safferin mukaan käyttäjälähtöisen suunnittelun ydinfilosofia on yksinkertainen: ”Käyttäjät tietävät parhaiten” (Saffer 2010, 33). Tuotetta tai palvelua aikanaan käyttävät ihmiset tietävät tarpeensa, toiveensa ja tavoitteensa tuotteen käyttämistä ajatellen. Niinpä tuotteen suunnittelijan on selvitettävä edellämainitut asiat pystyäkseen suunnitella käyttäjien toiveiden mukaisesti toimivan tuotteen (Saffer 2010, 33). Tuotetta tai palvelua ei kannata suunnitella keskustelematta käyttäjien kanssa. Joskus suunnittelijat mieltävät käyttäjät jopa oheissuunnittelijoina. (Saffer 2010, 33.)

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun lähtökohdat löytyvät jo 1950-luvulta teollisesta muotoilusta. Sen sijaan sovelluskehittäjät tekivät pitkään kehitystyötä muistamatta ajatella käytettävyyttä ja suunnittelivat sovelluksia tietokoneen eikä ihmisen näkökulmasta (Saffer 2010, 33). Keskeistä hyvässä käyttöliittymässä on se, että ohjelmistoa pystyy käyttämään siihen suunniteltuun tarkoitukseen ilman, että käyttäjä turhautuu ohjelmistoa käyttäessään (Krug 2006, 5). Steve Krug tiivistää käytettävyyden

napakasti ja ytimekkäästi: "Älä pakota minua ajattelemaan!" (Krug 2006, 11). Tämä pätee varsin hyvin mobiilisovelluksen käytettävyyteen. Käyttäjää ei pitäisi vaivata ylimääräisellä pohdinnalla siitä, mitä painikkeita pitäisi klikata päästäkseen eteenpäin. Käyttäjän seuraava klikkaus pitäisi olla loogisesti ja nopeasti valittavissa. "Selityksiä kaipaamaton. Ilmiselvä", kuten Krug on todennut (Krug 2006, 11). Krugin teoksessa viitataan web-sovellusten käytettävyyteen, mutta ne pätevät tältä osin myös mobiilisovelluksiin. Sovelluksia kehitettäessä tulisi muistaa, että niitä käytetään aina jossain tietyssä ympäristössä. Ne eivät ole irrallisia elementtejä vaan osa käyttäjän kokemusta tietyssä tilanteessa ja ympäristössä. (Saffer 2010, 41.)

Suunniteltaessa uutta sovellusta tulisi pitää mielessä mitä suunnitellaan ja mitä ei suunnitella. Lisäksi täytyy pitää kirkkaana mielessä sovelluksen laatulupaus (value proposal): Mitä tämä suunniteltava tuote tai sovellus tuo käyttäjän elämään? Miksi sitä pitäisi käyttää? Mikä erottaa sen muista vastaavista tarjolla olevista sovelluksista? (Saffer 2010, 48.) Sovelluksen laatulupaus pitää olla läpinäkyvä. Sovellusta ei saa kehittää eri tarkoitukseen kuin mihin sen mainostetaan olevan tarkoitettu. (Saffer 2010, 59.) Sovellus voi tuottaa sen omistavalle taholle erilaisia tuloksia mutta niiden pitää olla selvästi käyttäjän tiedossa. Laatulupaus kertoo sovelluksen käyttäjälle mikä on se lisäarvo, mitä hän saa käyttämällä juuri tätä sovellusta. (Saffer 2010, 62.) Tässä tullaankin mielestäni ydinkysymyksen äärelle myös Jytyn mobiilisovellusta ajatellen. Mikä on se lisäarvo, jonka jäsen saa lataamalla Jytyn mobiilisovelluksen puhelimeensa?

Empatialla suunnittelussa on suuri merkitys. Sovelluksen käyttäjän ymmärtäminen auttaa välttämään tilanteita, joissa käyttäjä on sovelluksen äärellä turhautunut, hämillään tai ymmällään jonkin toiminnallisuuden äärellä. (Saffer 2010, 76.) Tähän liittyykin koko jäsenviestinnän ja jäsenpalveluprosessin tarkastelu. Palveluprosessia voi tarkastella kolmesta näkökohdasta:

**Mitkä ovat palveluprosessin kipukohdat?** Mistä käyttäjät eivät pidä? Mikä on tehotonta tai epämiellyttävää?

**Mitkä ovat palveluprosessin mahdollisuudet?** Mitkä ovat kehittämisen mahdollisuudet? Mistä puuttuu työkalu, joka auttaisi käyttäjiä kohti parempaa palvelukokemusta? Mitä ei olla otettu huomioon?

**Mitkä kohdat tarvitsevat toimenpiteitä?** Mitä voimme tehdä parantaaksemme puutekohtia palvelukokemuksessa?

(Saffer 2010, 104)

Käytettävyyteen ja käyttäjäkokemukseen perehtynyt analyytikko ja futuristi Brian Solis mainitsi videoidussa puheessaan Nextcon 2017 -tapahtumassa, että ”jokainen hetki ja toisaalta kaikki asiakaskokemuksen hetket yhdessä määrittelevät asiakaskokemuksen” (Solis 2018). Asiakaskokemukseen vaikuttaa täten kaikki ensimmäisestä kohtaamisesta (esim. asiakaspalvelu kasvotusten) sähköpostitse tai mobiilisovelluksella tulevaan palautekyselyyn asti.

Tietotekniikan ja viestinnän ammattilainen Antti Wiio esittää teoksessaan *Käyttäjäystävällisen sovelluksen suunnittelu*, että ”käytettävyys on käyttöliittymää isompi asia” (Wiio 2004, 20). Tällä hän tarkoittaa sitä, että sovelluksen käytettävyys ja käyttäjäystävällisyys ei ilmene vain käyttöliittymän teknisissä yksityiskohdissa, vaan käytettävyyden keskeisinä tekijöinä ovat ymmärrettävyys ja vaivattomuus.

Vaikka kaikki tarvittavat elementit olisivat sovelluksessa paikoillaan mutta jos ne eivät ole selkeän loogisesti, ymmärrettävästi tai vaivattomasti käytettävissä, ei sovelluksen käyttökokemus ole miellyttävä. Wiion määritelmän mukaan hyvä käyttäjäystävällinen ohjelma on ”ymmärrettävä, vaivaton, kattava sekä esteettisesti miellyttävä” (Wiio 2004, 29). Toisin sanoen Wiioa lainatakseni ”ymmärrettävän laitteen tai sovelluksen käyttäjälle on helppoa päätellä, että miten hän pääsee haluamaansa lopputulokseen” (Wiio 2004, 29). Tärkeä tekijä uuden sovelluksen omaksumisessa ja sen käyttöönotossa on myös helppo opittavuus (Wiio 2004, 32). Jos sovellus on ymmärrettävä niin se on myös helposti opittava. Sitä myötä sen käyttöönottoaminen on nopeaa ja vaivatonta. Jäsenen näkökulmasta onkin tärkeää päästä käyttämään sovelluksen toimintoja ja hyötyjä heti sovelluksen asentamisen jälkeen.

Jotta mobiilisovellus on käyttäjäystävällinen ja keskusteleee käyttäjän kanssa samaa kieltä, tulee ottaa huomioon Antti Wiion mainitsevat seikat. Sovelluksen tulisi puhua käyttäjälle tuttua kieltä hänen tarpeisiinsa liittyvillä termeillä ja käsitteillä. Lisäksi käyttöliittymä tulisi olla suunniteltu käyttäjän näkökulmasta. (Wiio 2004, 85.)

Jytyn jäsenkunta on hyvin naisvaltainen, mutta muilta osin hyvin heterogeeninen edustaen useita eri ammattinimikkeitä ja työnkuvia. Sovellusta suunniteltaessa on ymmärrettävä sovelluksen eri käyttötilanteiden kirjo. Wiio kannustaa miettimään, onko kaikilla sovelluksen käyttäjillä samanlaiset prioriteetit ja käyttötarpeet sovellusta ajatellen

(Wiio 2004, 99). Tämä auttaa sovelluksen suunnittelijaa hahmottamaan sen, minkälaisissa tilanteissa sovellusta tullaan käyttämään (Wiio 2004, 104).

Jytyn jäsenten keskuudessa on varmasti monenlaisia eri tarpeita mm. uusi jäsen, eläkeikää lähestyvä jäsen, nuori jäsen, yhdistysaktiivi jne. Miettimällä suunnitteluvaiheessa tarkkaan erilaiset käyttötavat eri käyttäjäryhmät huomioon ottaen voidaan parhaiten varmistaa se, että sovellus vastaa mahdollisimman monen jäsenen viestintä- ja jäsenpalvelutarpeisiin.

#### 4.3.2 Kokonaisnäkömän merkitys sovelluksen käyttämisessä

Mobiilisovelluksen käyttäjälle pitää heti sovelluksen alussa osoittaa neljä tärkeää seikkaa. Sovelluksen pitää vastata käyttäjän kysymyksiin: ”Mikä tämä on? Mitä täältä löytyy? Mitä täällä voi tehdä? Miksi minun pitäisi olla täällä eikä jossain muualla?”. (Krug 2006, 99.) Näihin kysymyksiin vastaamalla sitoutetaan sovelluksen uusi käyttäjä omaksumaan sovelluksen tärkeät toiminnot ja ylipäänsä ymmärtämään, miksi juuri tämä sovellus on käyttäjälle tarpeellinen. Ensisilmäyksellä tulisi olla selvillä, mitä tarkoitusta varten kyseinen sovellus on luotu, miten se hyödyntää käyttäjän elämää ja miten sovelluksessa edetään toiminnosta toiseen.

Sovelluksen välittämällä viestillä on suuri rooli siinä, miten uusi sovellus omaksutaan uudeksi jäsenpalvelun kanavaksi. Uuden sovelluksen käyttäjillä on lähtökohtaisesti jokin mielikuva siitä, miten sovellukset yleensä toimivat ja toisaalta käsitys siitä, mitä juuri hän haluaa saada aikaiseksi kyseisellä sovelluksella. Sovelluksen käyttöliittymän täytyy pystyä auttamaan käyttäjää päättämään miten käyttäjä pääsee etenemään sovelluksen eri toiminnoissa ja lopulta saavuttamaan haluamansa lopputuloksen (Wiio 2004, 131).

Linkit ja painikkeet saattavat aiheuttaa käyttäjälle päänvaivaa. Käytettävyyssuunnittelussa tulisi huomioida painikkeiden ulkonäkö siten, ettei käyttäjän tarvitse miettiä, onko kyseessä klikattava linkki vai pelkästään kehystettyä tekstiä. Käyttäjän tulisi tietää, onko linkki tai toiminto ilmiselvästi klikattavissa vai vaatiiko eteneminen erityistä ajattelua. (Krug 2006, 15.)

## 5 Testaaminen ja jatkokehitys

Uuden sovelluksen käyttöönotossa keskeinen vaihe on testaaminen. Sovellus on valmiina käytettäväksi vasta kunnollisen testaamisen jälkeen. Kuten Krug teoksessaan mainitsee, ”Testaamisen tavoite ei ole osoittaa mitään oikeaksi tai vääräksi, vaan toimia omien arvioiden perustana”. (Krug 2006, 135.) Testaamisella varmistetaan se, että sovelluksesta on saatu kehitettyä sen käyttötarkoitusta vastaavat ominaisuudet ja toiminnallisuudet.

Testauksessa voidaan käyttää apuna heuristiikkoja, käytettävyydestausta tai vaatimusläpikäyntejä. Käytettävyydestaustauksessa käyttäjät testaavat uuden teknologian tai sovelluksen ominaisuuksia ja toiminnallisuuksia prototyyppien avulla. Perinteisillä testaus- ja kehitysmenetelmillä saadaan hyvin hahmotettua käyttäjien toimintaympäristöä ja erilaisia sosiaalisia rakenteita ja käytäntöjä. Mutta käyttäjien tavoitteita, arvoja ja mieltymyksiä tuntevat tahot saavat paljon enemmän irti testauksesta kuin pelkillä perinteisillä testausmenetelmillä toteutettavat testaukset. (Bauters 2009, 83.) Tässä tulevat erilaiset skenaariot avuksi. Niiden avulla voidaan helpottaa käyttäjien ja sovelluksen kehittäjien välistä keskustelua.

Skenaariot ovat käyttäjien näkökulmasta kerrottuja tarinoita tuotteen oletetusta käytöstä. Niissä kuvataan käyttäjien ympäristö, tavoitteet, tavat toimia sekä arvot ja mieltymykset selvällä suomen kielellä. (Bauters 2009, 83-84.)

Testausvaiheessa on hyvä esitellä kehiteltävä sovellus jollekin projektin ulkopuoliselle henkilölle. Sovelluksen käytettävyyden voi testata hyvin kustannustehokkaasti muutamalla sellaisella henkilöllä, jotka eivät ole sovelluksen kehittämisen ydinryhmää. (Wiio 2004, 51.) Sovelluksen ymmärrettävyys ja vaivaton käyttö testataan parhaiten sellaisen henkilön avustuksella, joka ei ole täyttä tietämystä sovelluksen kehitysvaiheista tai projektin tavoitteista.

Käytettävyydestaustauksella saadaan tietoa siitä, miten käyttäjät tulkitsevat sovelluksen käyttöliittymää tai löytävät hakemiaan tietoja. Lisäksi saadaan tietoa siitä, miten helppoa sovellus on ottaa käyttöön tai kuinka tehokasta sen käyttö on. (Wiio 2004, 66.)

Jyryn sovellusta testaamaan kannattaa koota riittävän suuri, mutta hallittavissa oleva ryhmä testikäyttäjiä. Testikäyttäjiä olisi hyvä olla eri intressiryhmistä; jäsen, liiton henkilökunnan edustaja, liiton hallinnon edustaja, yhdistyksen toimihenkilö, yhdistyksen hallituksen jäsen, yhdistyksen viestintävastaava, tulevaisuustyöryhmän jäsen,

luottamusmies jne. Kun testiryhmässä on edustajia tarpeeksi monenlaisesta käyttäjäryhmästä, saadaan parhaiten kattava käyttökokemus ja palaute sovelluksen toiminnallisuuksista ja kehitystarpeista.

Haastavaa sovelluskehitysprojekteissa on loppukäyttäjien motivoiminen ja sovelluksen kehittämiseen sitouttaminen (Bauters 2009, 88). Käyttäjien parannusehdotusten huomioiminen ja palautteen antaminen täytyy tehdä niin helpoksi ja sujuvaksi prosessiksi, että käyttäjien huomaamat virheet toiminnallisuuksissa voidaan ottaa huomioon jatkokehityksessä ja virheet korjataan mahdollisimman ripeästi.

## 6 Tutkimustulokset

### 6.1 Jytyn jäsenistön tarpeet

Jyty eli Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto on ammattiliitto, johon kuuluu n. 200 kunta- tai ammattialakohtaista jäsenyhdistystä. Jytyn yhdistyksiin kuuluu n. 50 000 kuntien, kuntayhtymien, kunnan omistamien osakeyhtiöiden, seurakuntien, järjestöjen ja yksityisen sektorin työntekijää. Jytyn jäsenet työskentelevät mm. sihteerinä ja hallintotyössä, nuoriso- ja järjestötyössä, sosiaalialalla, kirjastoissa ja koulunkäynnin ohjaajina (Jyty n.d.)

Jyty on kunta-alan vanhin ammattiliitto ja Toimihenkilökeskusjärjestö STTK:n neljänneksi suurin jäsenliitto. Jyty kuuluu kunta-alan sopijaosapuolena Julkisen alan unioniin (JAU), joka edustaa noin kolmasosaa kunta-alan henkilöstöstä. Kirkon sektorilla Jyty neuvottelee sopijaosapuolena Kirkon alan unionissa. Yksityisillä aloilla Jyty neuvottelee Elinkeinoelämän keskusliittoon kuuluvien työnantajaliittojen kanssa. (Jyty n.d.)

Viimeisimpään Jytyn jäsentutkimukseen vuonna 2016 vastanneet Jytyn jäsenet pitivät tärkeimpinä jäsenetuina tai -palveluina työttömyysturvaa, työsuhdeneuvontaa, oikeusapua sekä viestintää (tiedotteet, lehti, verkkosivut) (Jyty 2016). Nämä jäsenten mielestä tärkeimmät jäsenedut on hyvä pitää mielessä kehitettäessä mobiilisovellusta Jytylle. Mobiilisovellus voisi parhaimmillaan tuoda näistä osa-alueista uutisia ja vinkkejä jäsenen arkipäivään älypuhelimien sovelluksen kautta.

Tällä hetkellä Jytyn jäsenviestintää tehdään monia eri kanavia pitkin. Liitto lähettää Jytyn yhdistysten jäsenille viestejä sähköpostitse, sähköisillä uutiskirjeillä, verkkosivujen

kautta ja tarvittaessa tekstiviestein. Lisäksi jäsenviestinnässä on käytössä palvelunumerot, Jyty-lehti, esitemateriaalit, sosiaalisen median kanavat (Facebook, Twitter, YouTube ja LinkedIn) sekä tapahtumakohtainen tiedottaminen. Yhdistyksissä toimivat aktiivijäsenet (yhdistysten hallitusten jäsenet, luottamusmiehet, työsuojeluvaltuutetut, liittohallitus ja liittovaltuusto) käyttävät myös extranettiä (OmaNettiä), josta he saavat lisämateriaalia yhdistystoiminnan tueksi. Lisäksi Jytyn yhdistyksillä on omaa tiedottamista ja viestintäkanavia jäsenten suuntaan. Monilla yhdistyksillä on käytössään omat verkkosivut. Lisäksi ne tiedottavat jäsenilleen sähköpostitse tai esimerkiksi työnantajan intrasivujen kautta. Jäsen saa siis ammattiliitoltaan viestejä monien eri viestintäkanavien kautta.

Jytyn suunnittelijan Pekka Laukkasen Humanistisessa ammattikorkeakoulussa tehdyn, yhdistysrakennetta ja yhdistysten toimintaa kartoittavan kyselyn mukaan tärkeitä tekijöitä jäsenpalvelun kehittämisessä ovat ammattiyhdistyksen toiminnan esille tuominen aiempaa näkyvämmiin, viestinnän kehittäminen ja uudistaminen sekä uusien toimijoiden mukaan saaminen (Laukkanen 2018, 44). Uudenlaisen viestinnän kehittäminen nousi esille Laukkasen selvityksessä. Mobiilisovelluksella voitaisiin vastata näihin kaikkiin tarpeisiin tuomalla yhdistyksen ja liiton toimintaa ja jäsenpalvelua lähemmäksi jäsenen arkea. Viestinnän kehittäminen on toki suurempi kokonaisuus, jossa pitää miettiä jäsenpalvelua ja jäsenviestintää laajemmin, kuin vain mobiilisovelluksen näkökulmasta.

Avoine Oy:n, Tieken ja Viestintä-Piritta Oy:n vuonna 2017 toteuttamassa järjestödigikartoituksessa 90 prosenttia suurista kyselyyn vastanneista järjestöistä arveli, että ”digitalisaatio edistää toiminnan mittaamista ja vaikuttavuuden arviointia”. Järjestödigikartoituksella selvitettiin suomalaisten järjestöjen tilaa digitalisaatioon, digiosaamiseen, viestintään ja sosiaalisen median käyttöön liittyen. (Avoine, Tiekke, Viestintä-Piritta 2017.) Myös Jyty voisi hyödyntää mobiilisovellusta toimintansa mittaamiseen ja kehittämiseen kyselyjen ja sovelluksen käyttöstatistiikan perusteella.

#### 6.1.1 Kysely jäsenistölle

Saadakseni selville Jytyn jäsenistön odotuksia ja toiveita jäsenviestinnän muodoista ja kanavista, päätin tehdä jäsenistölle kyselyn (Liite 4). Lähetin kyselyn jäsenille selvittääkseni, minkälaisia tarpeita jäsenistöllä on tiedonsaannin suhteen (joista yhtenä osana mobiilisovellus). Webropolilla toteutetun mobiilisovelluksen kartoituskyselyn linkki lähetettiin 27 976:lle Jytyn jäsenelle uutiskirjeellä 9.5.2018 (Liite 1).

### 6.1.2 Kyselyn kysymysten laatiminen ja kyselyn lähettäminen

Toteutin kyselyn Webropol-sovelluksella. Kyselyn kysymyksiä pohtiessani sain rakentavaa palautetta opinnäytetyönohjaajilta ja opinnäytetyön pienryhmästä. Palaute liittyi mm. eri viestintäkanavista kysymisen muotoon, jatkokysymyksiin sekä eri vastaajaryhmien huomioimiseen. Muotoilin kysymyksiä palautteen perusteella hieman toisella tavalla. Monesti asiaa ulkopuolelta tarkasteleva henkilö osaa katsoa kysymyksiä eri näkökulmasta. Kun olin saanut kysymykset valmiiksi, lähetin ne kommentoitavaksi opinnäytetyöni ohjaajalle, Jytyn viestintäjohtajalle sekä muutamalle kollegalle Jytyssä. Muutamien korjauskierrosten jälkeen lähetin kyselyn testiryhmälle Jytyn sisällä. Sieltä saamieni palautteiden perusteella muokkasinkin kyselyä lopulliseen muotoon ja sain kyselysaatteen ja kyselylinkin mukaan 9.5.2018 Jytyn viestinnästä lähetettyyn Jytyn uutiskirjeeseen (Liite 1).

### 6.1.3 Jäsenkyselyn vastausten analysointi

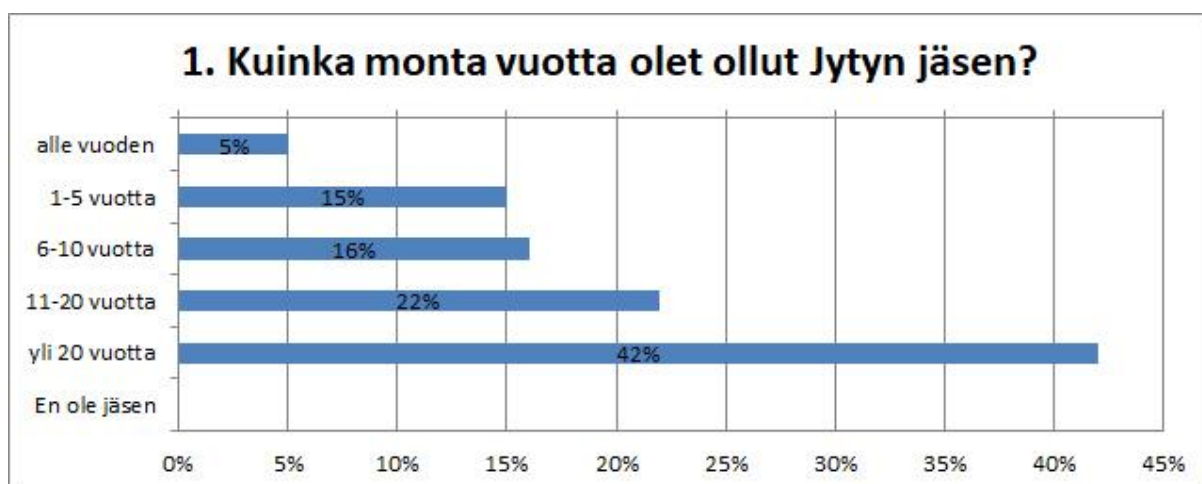
#### ***Yleistä***

Kysely lähetettiin jäsenistölle 9.5.2018 sähköpostitse lähetettävässä uutiskirjeessä linkkinä. Kyselyyn vastaamiseen oli aikaa muutama viikko ja kyselystä lähetettiin yksi muistutus myöhemmin ilmestyneen uutiskirjeen mukana. Uutiskirjeen ja sitä myötä kyselylinkin sai 27 976 Jytyn jäsentä. Se on 56 %:a koko liiton jäsenmäärästä. Kyselyyn vastasi 1 359 Jytyn jäsentä (5 %:a kyselylinkin saaneista ja n. 3 %:a liiton jäsenistöstä). Vastausprosentti vaikuttaa alhaiselta, mutta vastausten suuri lukumäärä antaa kuitenkin kattavan kuvan jäsenistön viestinnällisistä tarpeista ja toiveista. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska kyselyyn kuitenkin vastasi yli 1 300 jäsentä. Alhainen vastausprosentti oli toisaalta odotettavissakin, koska aiheena mobiilisovellus ei varmasti ollut monelle kohderyhmään kuuluvalla kovin tuttu.

#### ***Vastaajaprofiili***

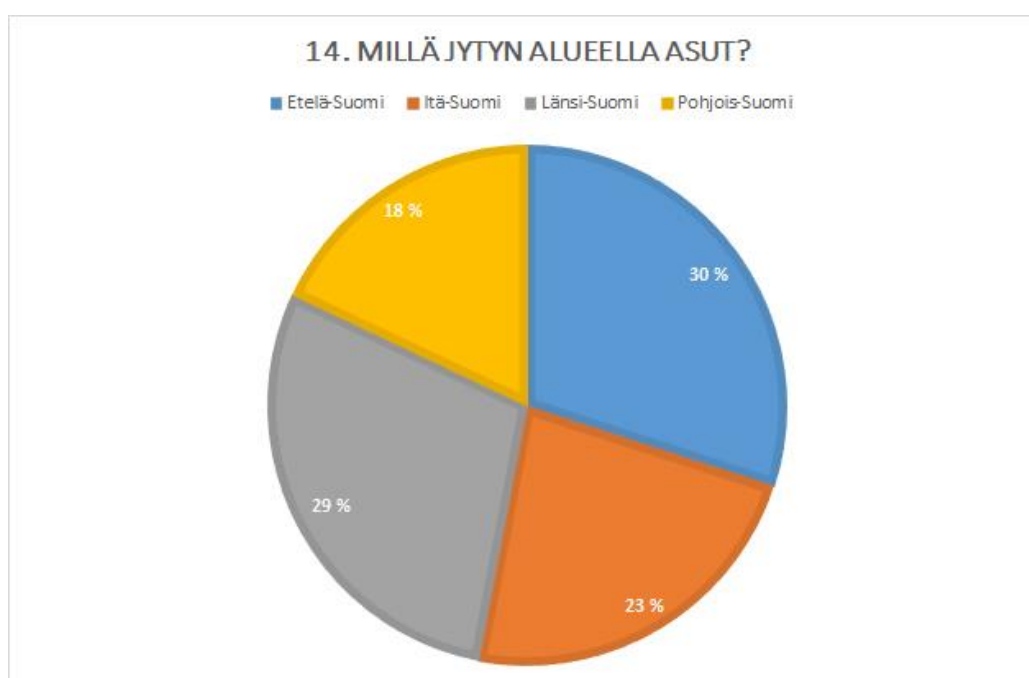
Kyselyyn vastanneista 42 %:a oli ollut Jytyn jäsenenä yli 20 vuotta ja 64 %:a oli ollut jäsenenä yli 11 vuotta (Kuvio 2). Tämän perusteella voidaan arvela, että liiton toiminta, jäsenedut ja jäsenpalvelun muodot ovat jäsenistölle ainakin tuttuja ja siten myös jäsenviestinnän eri kanavista ja niiden toiminnasta on hyvä käsitys.





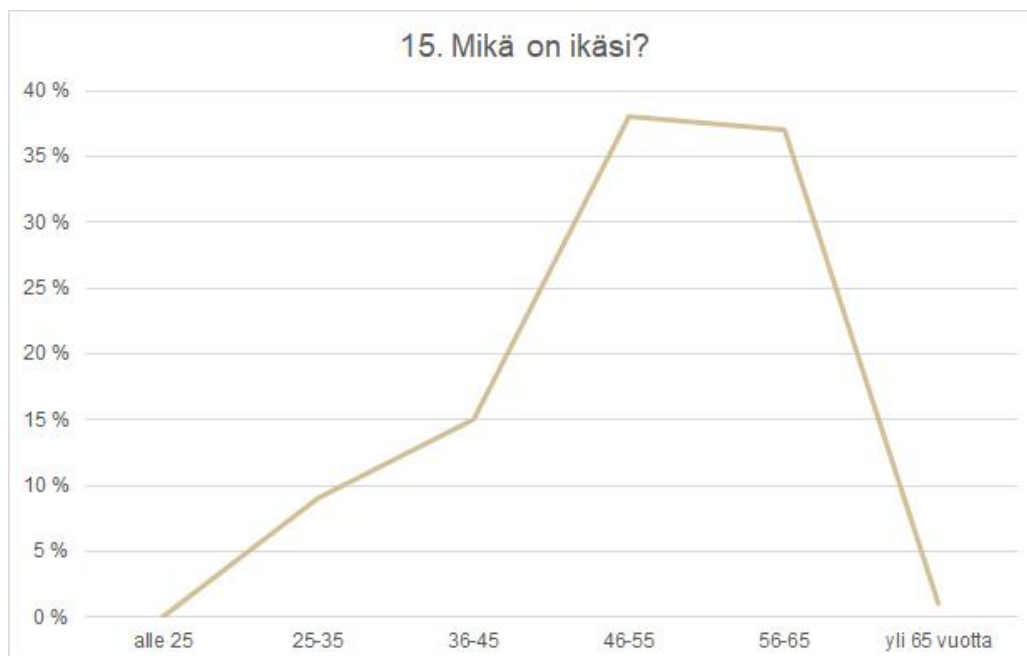
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden Jyty-jäsenyyden kesto kertoo myös jäsenten keski-ikänsä korkeudesta. 64 %:a vastaajista on ollut jäsenenä Jytyssä vähintään 11 vuotta ja 42 %:a on ollut jäsenenä yli 20 vuotta.

Naisia vastanneista oli 90,5 %:a, joka vastaa hyvin jäsenistön naisvaltaisuutta. Alueellisesti vastaajat olivat melko tasaisesti eri Jytyn alueilta, kuitenkin niin, että 30 %:a vastaajista oli Etelä-Suomen alueelta, 29 %:a Länsi-Suomesta, 23 %:a Itä-Suomesta ja 18 %:a Pohjois-Suomesta (Kuvio 3).



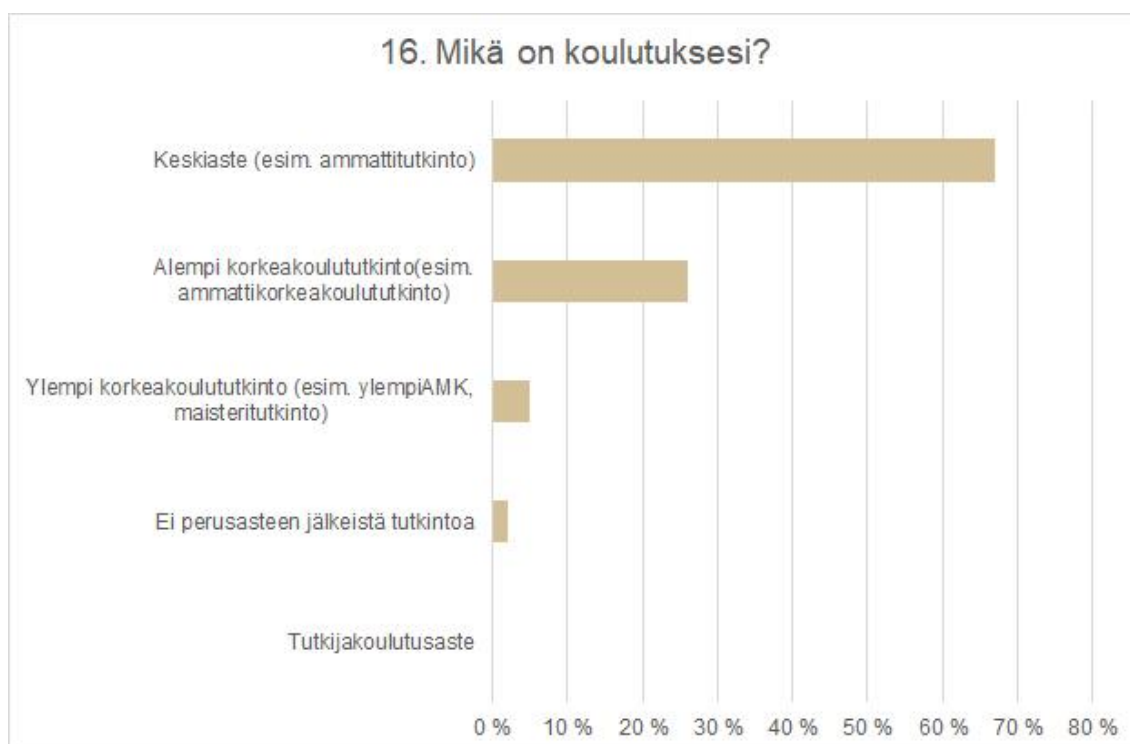
Kuvio 3. Kyselyyn vastasi melko tasaisesti jäseniä Jytyn eri alueilta, kuitenkin valtaosa Etelä- ja Länsi-Suomesta (59 %:a).

Nuoria, alle 35-vuotiaita oli 9,8 %:a vastaajista. Suurin vastaajaryhmä (38 %:a) oli 46–55-vuotiaat mutta myös 56–65-vuotiaita oli vastaajissa lähes yhtä paljon (37 %:a) (Kuvio 4). Vastaajajakauma vastaa hyvin Jytyn jäsenistön ikäjakaumaa.



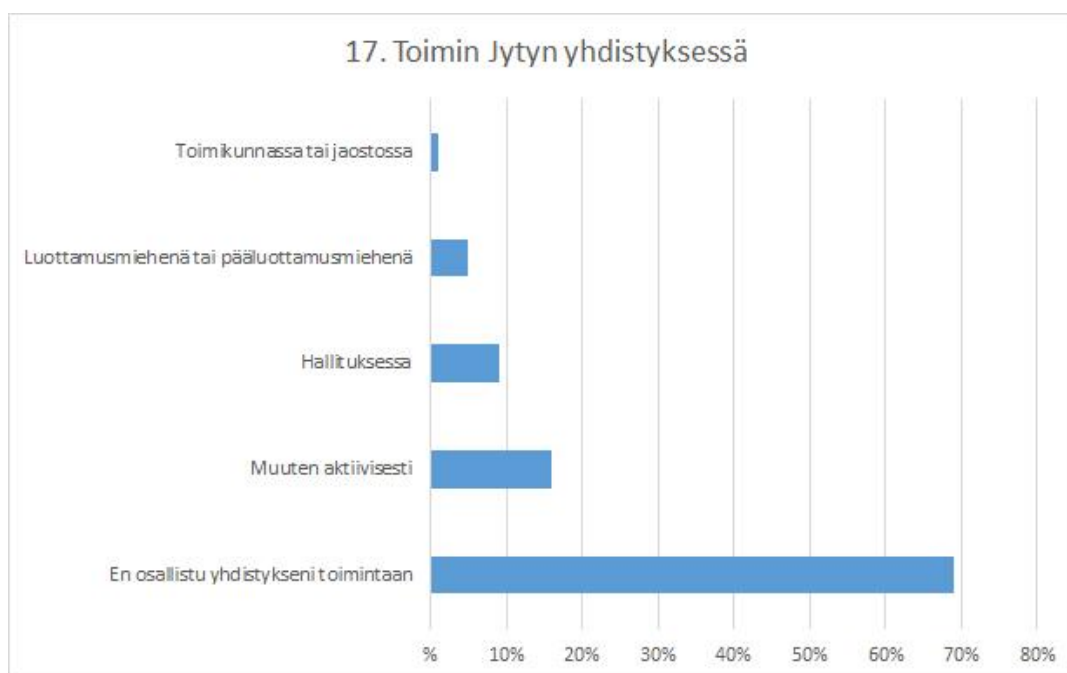
Kuvio 4. Valtaosa kyselyyn vastanneista oli 46-65-vuotiaita (75 %:a).

Koulutukseltaan 66,5 %:a vastaajista oli keskiasteen, esimerkiksi ammattitutkinnon suorittaneita. Alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita oli 26 %:a (Kuvio 5).



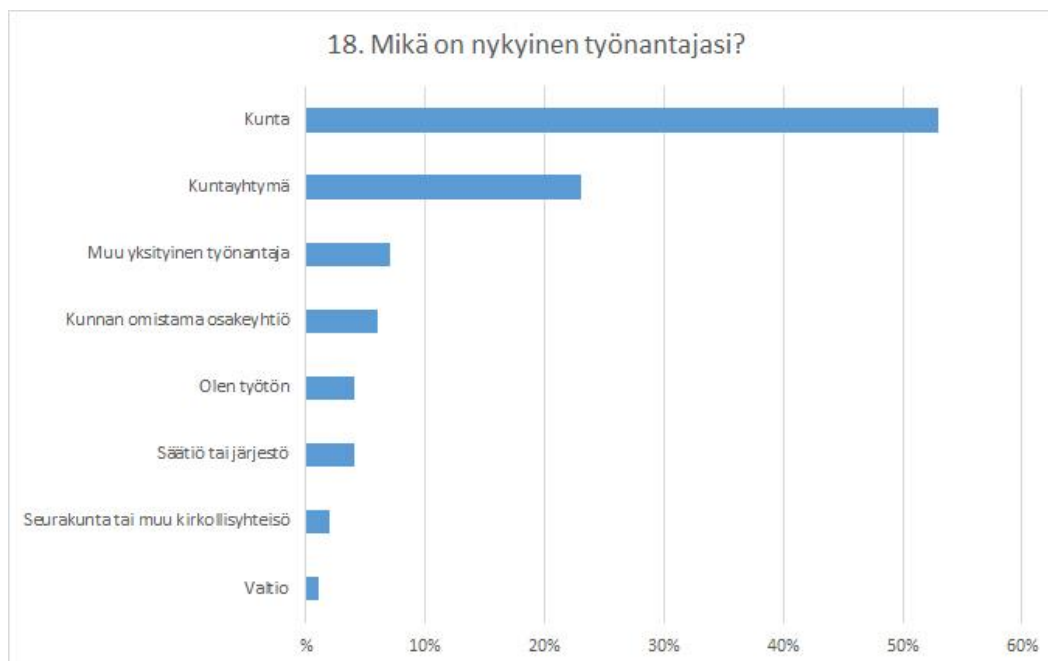
Kuvio 5. Valtaosa vastaajista on suorittanut keskiasteen tutkinnon. Melko paljon vastaajissa oli myös ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita.

Valtaosa (69 %:a) ei osallistu aktiivisesti yhdistyksensä toimintaan. Vastaajista kuitenkin 9 %:a on mukana Jyty-yhdistyksensä hallituksensa tai toimii muuten aktiivisesti yhdistyksessä (16 %:a). Luottamus- tai pääluottamusmiehiä kyselyyn vastanneista oli 5 %:a (Kuvio 6).



Kuvio 6. Lähes 70 %:a vastaajista ei osallistu yhdistyksensä toimintaan.

Hieman yli puolet vastaajista (53 %:a) on kunnan palveluksessa. Kuntayhtymissä puolestaan työskentelee 23 %:a vastaajista. Seurakunnissa työskentelee 2 %:a vastaajista ja yksityisen työnantajan palveluksessa on vastaajista 11 %:a. Työttömiä vastaajista oli 4 %:a (Kuvio 7).



Kuvio 7. Hieman yli puolet vastaajista työskentelee kunnissa ja reilut 20 %:a kuntayhtymissä.

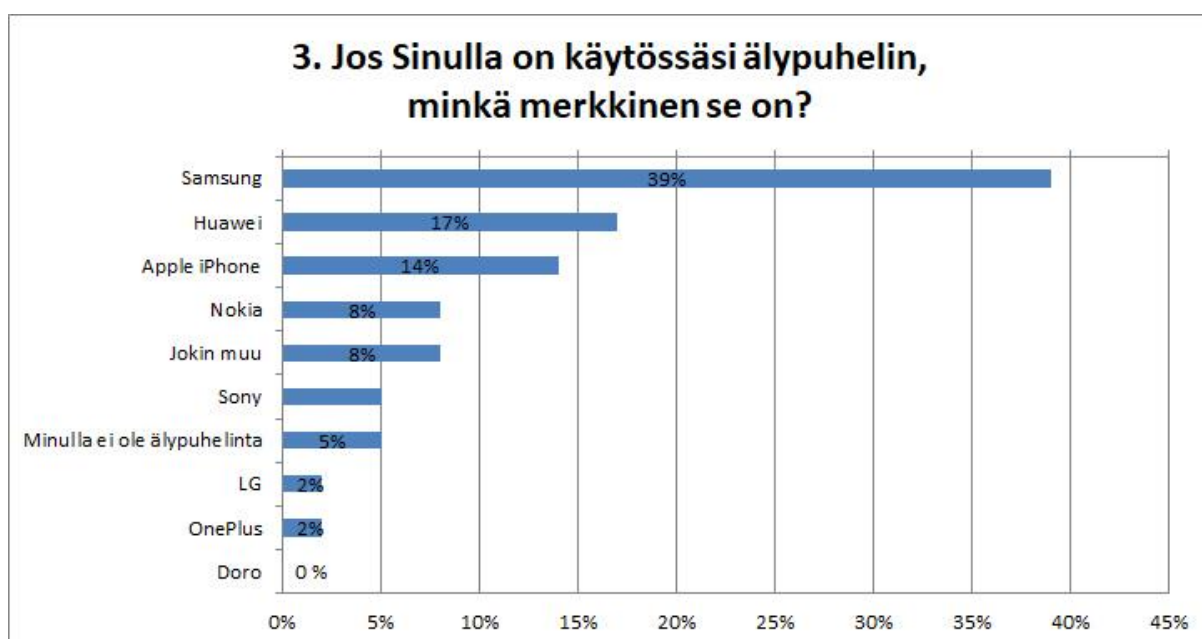
### **Käytössä olevat laitteet**

Tutkimuslähtökohtaa ajatellen olennainen tieto kyselyssä on jäsenistöllä käytettävissä oleva laitteisto. Peräti 92 %:lla vastaajista on käytössään älypuhelin, 69 %:lla kannettava tietokone, 53 %:lla tabletti ja 49 %:lla pöytätietokone (Kuvio 8). Mobiilisovelluksen toteuttamista ajatellen näinkin suuri prosenttiosuus älypuhelimien omaavista jäsenistä on jo erittäin hyvä lähtökohta. Kaikilla kyselyyn vastanneilla on jo jokin näistä edellä mainituista, sillä "Ei mitään näistä" -vastauksia ei ollut lainkaan.



Kuvio 8. Suurimmalla osalla vastaajista on älypuhelin käytössään. Mobiilisovellusta suunniteltaessa tämä on yksi olennainen tieto ja lähtökohta suunnittelulle.

Selvästi suosituin älypuhelinmerkki vastaajien keskuudessa on Samsung (39 %:lla älypuhelimien omaavista). Seuraavaksi eniten on Huawei-merkkisiä puhelimia (17 %:a), Applen iPhoneja 14 %:a, Nokia-merkkisiä 8 %:a, Sonyja 5 %:a, LG-merkkisiä 2 %:a, OnePlus-merkkisiä 2 %:a ja muita 8 %:a. Iäkkäimmille suunnattuja Doro-älypuhelimia ei vastaajilla ollut lainkaan. Sen sijaan 5 %:a tähän kysymykseen vastaajista ilmoitti, ettei heillä ole lainkaan älypuhelimia (Kuvio 9).

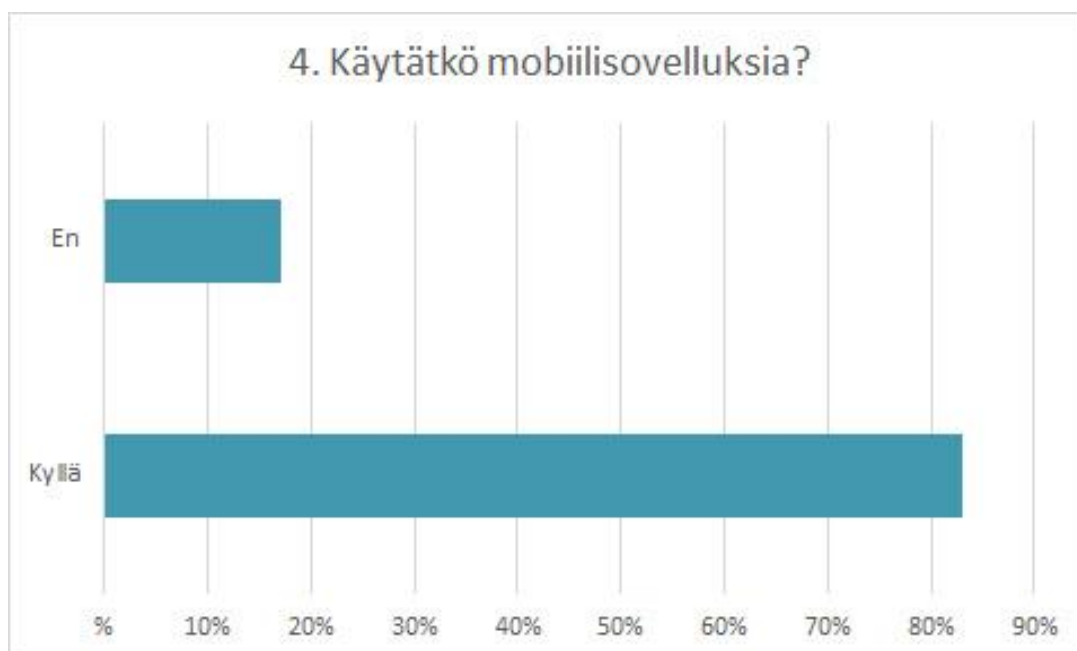


Kuvio 9. Samsung on selvästi yleisin älypuhelinmerkki kyselyn vastaajien keskuudessa. Myös Huawei ja Applen iPhone ovat suosittuja merkkejä.

Älypuhelimien merkillä on väliä mietittäessä, millaisella käyttöjärjestelmällä mobiilisovelluksen tulisi toimia. Samsung- ja Huawei-puhelimet toimivat Android-käyttöjärjestelmällä. Applen iPhone käyttää iOS-käyttöjärjestelmää. Jos mobiilisovellus päätetään toteuttaa HTML 5 web -sovelluksena tai hybridinä mobiilisovelluksena, ei ole väliä, mitä käyttöjärjestelmiä käyttäjien älypuhelimissa on. Se, miten mobiilisovellus toteutetaan, riippuu siitä, mitä ominaisuuksia Jyty päättää mobiilisovellukseen liittää ja minkä suuruinen budjetti toteutukseen ja sen ylläpitoon on varattu.

### *Mobiilisovellusten käyttäminen*

Mobiilisovellusten käyttämisestä kysyminen oli tutkimuksen kannalta olennaista, jotta saadaan suuntaa-antavaa tietoa siitä, miten tottuneita mobiilisovellusten käyttäjiä Jytyn jäsenet ovat. Peräti 83 %:a vastaajista ilmoitti käyttävänsä mobiilisovelluksia.

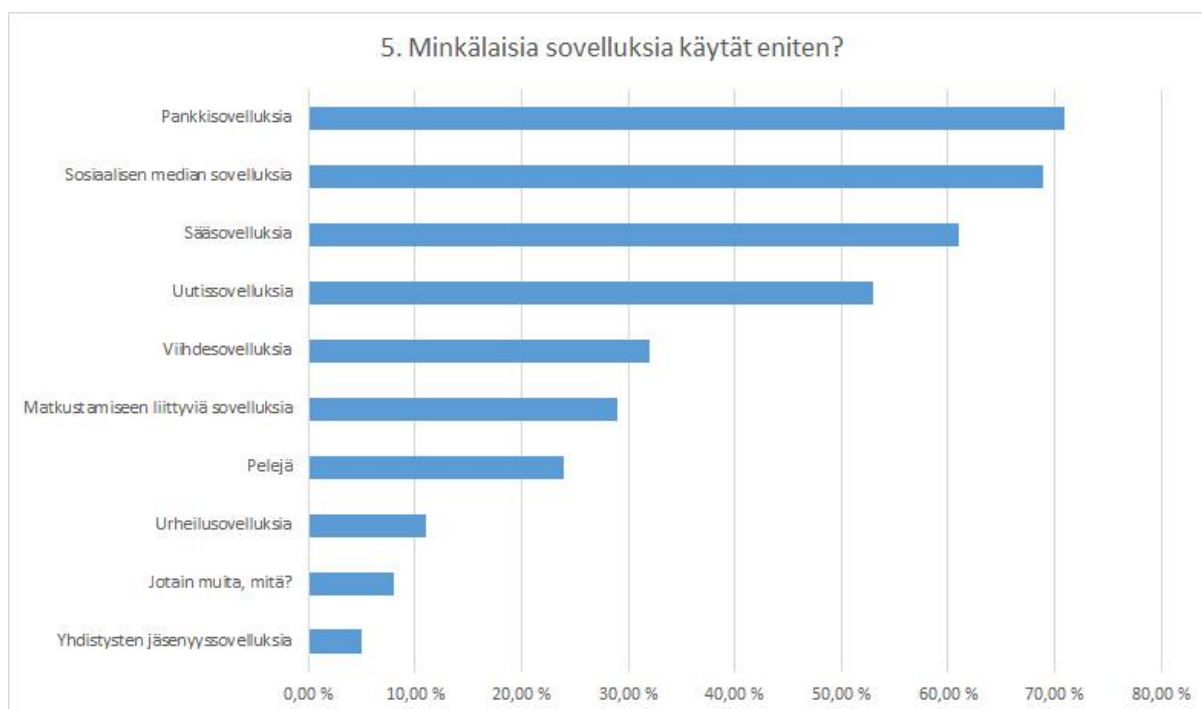


Kuvio 10. Suurimmalle osalle kyselyyn vastanneista mobiilisovellukset ja niiden käyttäminen ovat tuttua.

Kysymyksen yhteydessä kerrottiin mobiilisovelluksen määritelmä: Mobiilisovelluksella tarkoitetaan sovelluskaupasta tai nettisivuilta kännykkään ladattavaa sovellusta, jossa on erilaisia toiminnallisuuksia ja sisältöjä. Mobiilisovelluksia on toki hyvin erilaisia eikä esimerkiksi kartta- tai pankkisovelluksen käyttäminen automaattisesti takaa sitä, että pystyy jouhevasti käyttämään esimerkiksi ammattiliiton tai järjestön sovellusta. Mutta tällä kysymyksellä saadaan jonkinlainen kuva siitä, että käsitteenä mobiilisovellus ei ole jäsenistölle täysin vieras.

Kysymyksessä numero 5 (Minkälaisia sovelluksia käytät eniten? Voit valita useita.) nousevat selvästi kärkeen arkeen helpottavat hyötysovellukset: pankkisovellukset (71 %:a), sosiaalisen median sovellukset (69 %:a), sääsovellukset (61 %:a) ja uutisovellukset (53 %:a). Kevyempään viihdekäyttöön tarkoitettuja sovelluksia käytetään selvästi vähemmän: viihdesovellukset (32 %:a), matkustamiseen liittyvät sovellukset (29 %:a), pelit (24 %:a) sekä urheilusovellukset (11 %:a).

Yhdistysten jäsenyyteen liittyviä sovelluksia ilmoitti käyttävänsä vain 5 %:a vastaajista. Vastausvaihtoehdon "Jotain muita, mitä?" -sovelluksia oli valinnut 8 %:a vastaajista. Tämän "Jotain muita, mitä?" -kysymyksen avoimeen tekstikenttään oli kirjattu mm. kauppojen ja verkkokauppojen sovelluksia, ajankäyttöön ja terveyteen liittyviä sovelluksia. Lisäksi käytetyistä sovelluksista oli mainittu matkan mittaaminen (kilometreissä), työajan leimaus sekä ateria- ja liikuntaetu. (Kuvio 11).

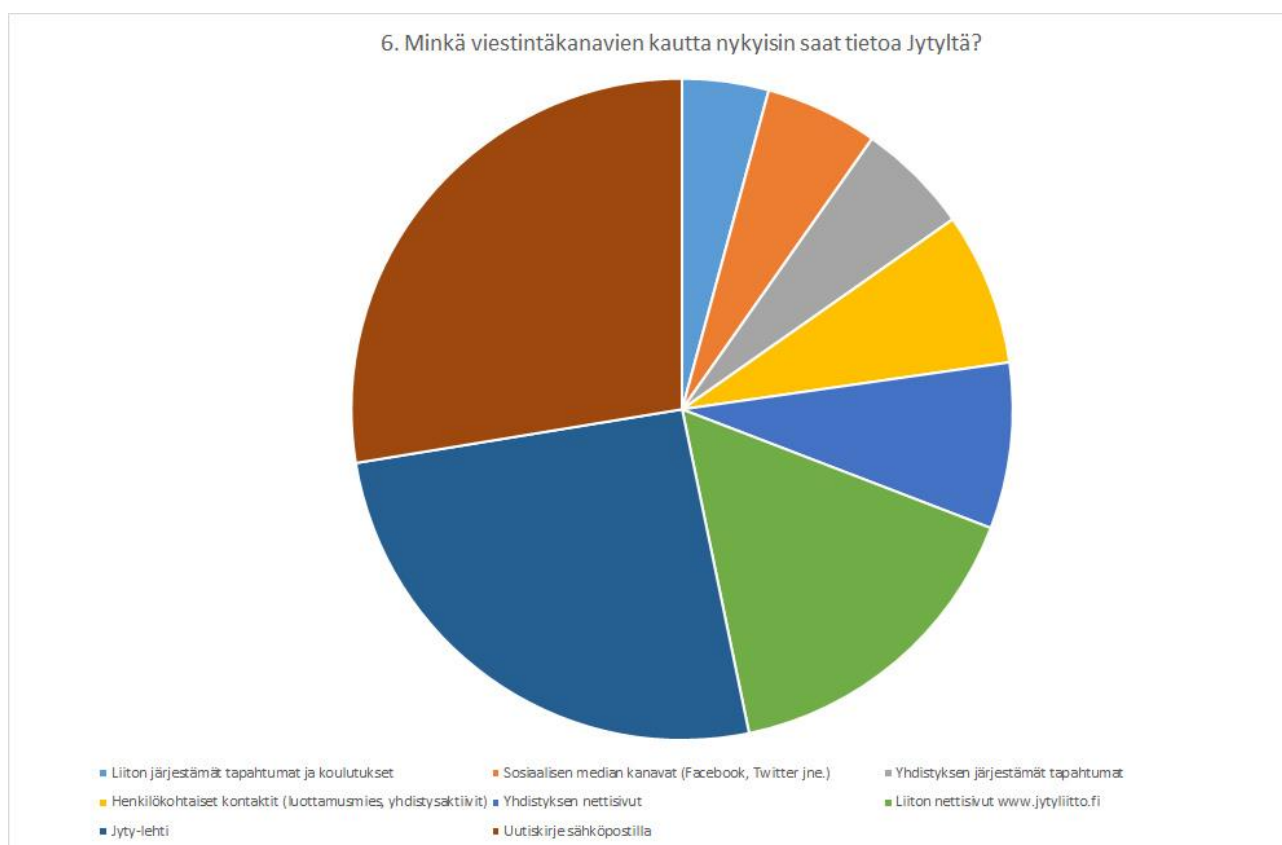


Kuvio 11. Vastaajat käyttävät monenlaisia arkeaan helpottavia hyötysovelluksia sekä viihdekäyttöön liittyviä sovelluksia. Yhdistysten jäsensovellukset eivät kuitenkaan ole vielä kovin yleisesti käytössä vastaajien keskuudessa.

### ***Tärkeimmät viestintäkanavat***

Kun mietitään jäsenistön tavoittamista ja siihen käytettäviä viestintäkanavia ja niiden käytön tehostamista, on suuri merkitys sillä, mitä viestintäkanavia jäsenistö nykyisin käyttää. Kysymyksellä numero 6 (Minkä viestintäkanavien kautta nykyisin saat tietoa

Jytyltä?) selvitettiin jäsenten käyttämiä viestintäkanavia liitosta lähetettävän tiedon vastaanottamiseen (Kuvio 12). Uutiskirje sähköpostilla (85 %:a) sekä Jyty-lehti (79 %:a) olivat selvästi suurimmassa roolissa liiton suunnalta tulevan tiedon vastaanottamiseen. Liiton nettisivut, [www.jytyliitto.fi](http://www.jytyliitto.fi), (49 %:a) ja oman yhdistyksen nettisivut (25 %:a) olivat myös tärkeitä väyliä tiedon vastaanottamiseen. Muita tiedonlähteitä olivat sosiaalisen median kanavat eli Facebook ja Twitter (17 %:a), yhdistyksen järjestämät tapahtumat (17 %:a) sekä liiton järjestämät tapahtumat (13 %:a). Henkilökohtaisten kontaktien eli luottamusmiesten ja yhdistysaktiivien kautta sai tietoa 23 %:a vastaajista. Sähköiseen uutiskirjeeseen on Jytyssä viime vuosina panostettu ja sitä on kehitetty tarpeen mukaan. Sillä viestitään joko koko jäsenistölle tai tietyille kohderyhmälle. Jyty-lehdessä on edunvalvonnallisia, yhteiskunnallisia sekä ammattialakohtaisia artikkeleita. Se koetaan perinteisesti tärkeänä jäsenetuna ja liittokohtaisen eduvalvonnallisen tiedon lähteenä.

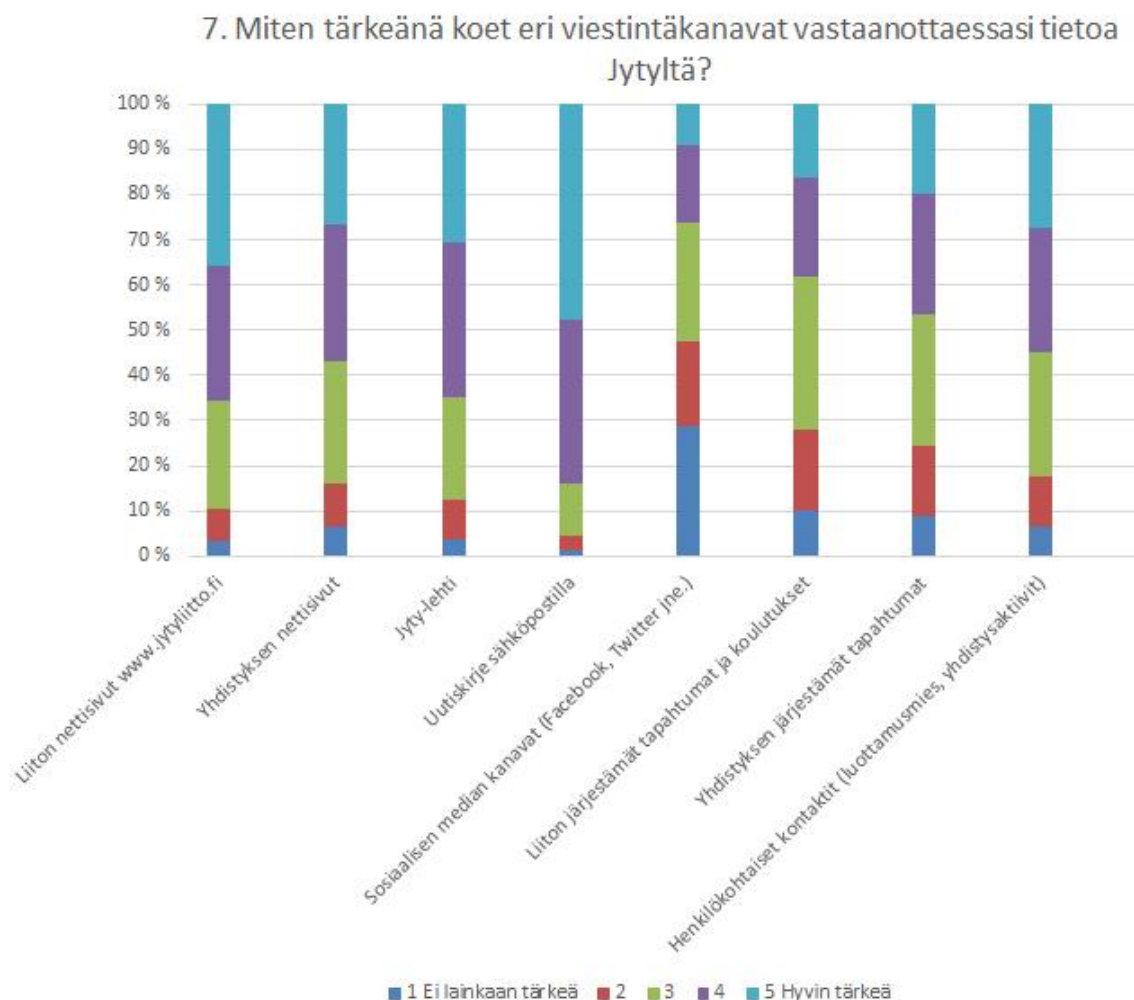


Kuvio 12. Uutiskirje sähköpostilla sekä Jyty-lehti olivat selvästi tärkeimmät kanavat liiton suunnalta tulevan tiedon vastaanottamiseen. Liiton ja yhdistysten verkkosivut koettiin myös tärkeinä tiedonlähteinä.

Kysymyksessä numero 7 (Miten tärkeänä koet eri viestintäkanavat vastaanottaessasi tietoa Jytyltä?) selvitettiin nykyisin käytössä olevien eri viestintäkanavien tärkeyttä suhteessa toisiinsa. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää sitä, minkätyyppisiä



tiedonlähteitä jäsenet arvostavat. Uutiskirje sähköpostilla sai selvästi suurimman kannatuksen viestintäkanavan tärkeydessä (4,3 asteikolla 1-5: 1 = Ei lainkaan tärkeä, 5 = Hyvin tärkeä). Liiton nettisivut, Jyty-lehti, henkilökohtaiset kontaktit sekä yhdistyksen nettisivut koettiin seuraavaksi tärkeimmiksi kanaviksi. Sosiaalisen median kanavat koettiin vähiten tärkeinä (2,6) (Kuvio 13).

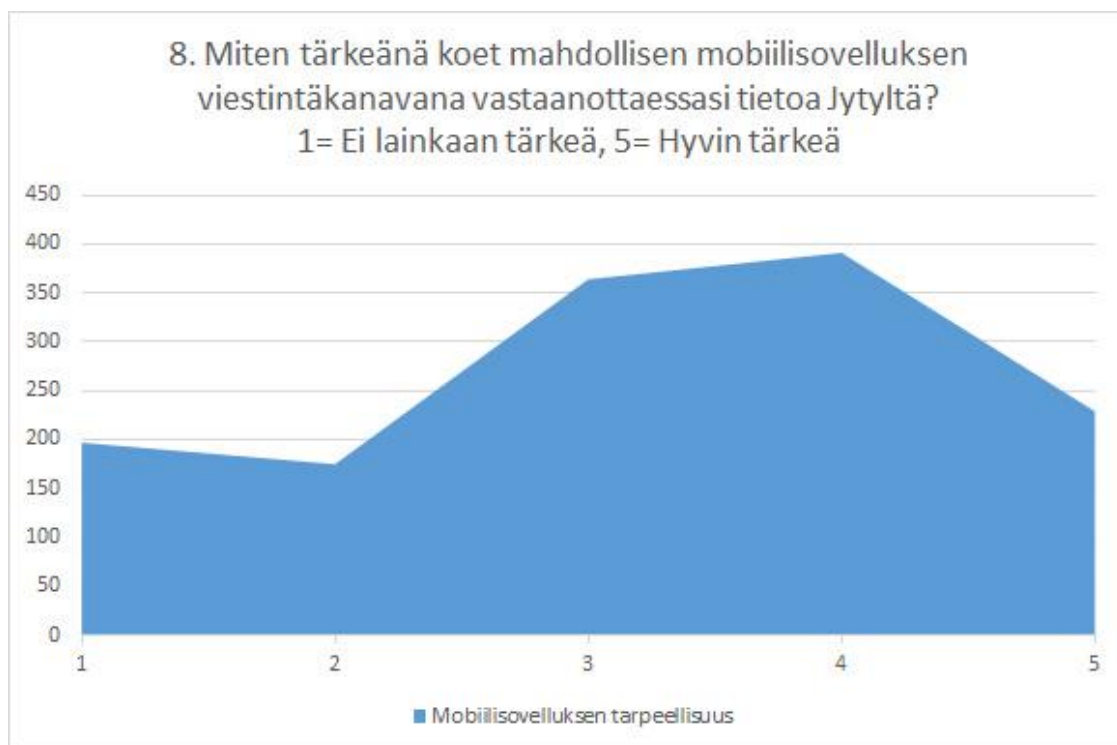


Kuvio 13. Sähköpostilla lähetettävä uutiskirje koettiin tärkeäksi tietolähteeksi. Myös liiton verkkosivut, Jyty-lehti ja yhdistysten verkkosivut ovat tärkeitä kanavia jäsenviestinnässä.

### *Mobiilisovelluksen rooli suhteessa muihin viestintäkanaviin*

Kysymyksellä nro 8 (Miten tärkeänä koet mahdollisen mobiilisovelluksen viestintäkanavana vastaanottaessasi tietoa Jytyltä?) haluttiin selvittää mobiilisovelluksen tarpeellisuutta suhteessa jo nykyisin käytössä oleviin viestintämuotoihin (Kuvio 14). Asteikolla yhdestä viiteen (1= Ei lainkaan tärkeä, 5 = Hyvin tärkeä) vastausten keskiarvo

sijoittui asteikon keskivaiheille (3,2). Se, että mobiilisovellusta ei koeta hyvin tärkeäksi eikä toisaalta myöskään tarpeettomaksi, voi johtua osittain siitä, että sovellusta ei vielä ole eikä sen toiminnallisuuksia tai hyötyä voi vielä konkreettisesti nähdä. Sovelluksen tärkeyden arvottaminen perustuu tässä vaiheessa täysin vastaajien omiin kokemuksiin muista mobiilisovelluksista.



Kuvio 14. Mobiilisovelluksen tärkeys viestintäkanavana -kysymyksen vastausten hajonta on melko suurta. Sovellus voikin toimia jäsenpalvelua täydentävänä viestintäkanavana.

Kysymyksessä numero 9 kysyttiin, miten todennäköisesti kyselyyn vastaaja lataisi käyttöönsä Jytyn maksuttoman mobiilisovelluksen (Asteikolla 0-10; 0= Ei lainkaan todennäköisesti, 10 = Hyvin todennäköistä) (Kuvio 15). Vastauksissa oli melko suuri hajonta, mutta vastausten keskiarvo oli 5,91 ja mediaani 7. Hieman yli 50 %:a vastaajista arveli mobiilisovelluksen lataamistodennäköisyyden olevan 6 tai enemmän. Tähän melko suureen vastausten hajontaan vaikuttanee myös se seikka, että mobiilisovellusta tai edes testiversiota siitä ei ole vielä nähtävissä. On vaikea määrittellä jonkun hyödyllisyyttä, jos sen rakennetta tai tarkkaa toiminnallisuutta ei ole tiedossa.

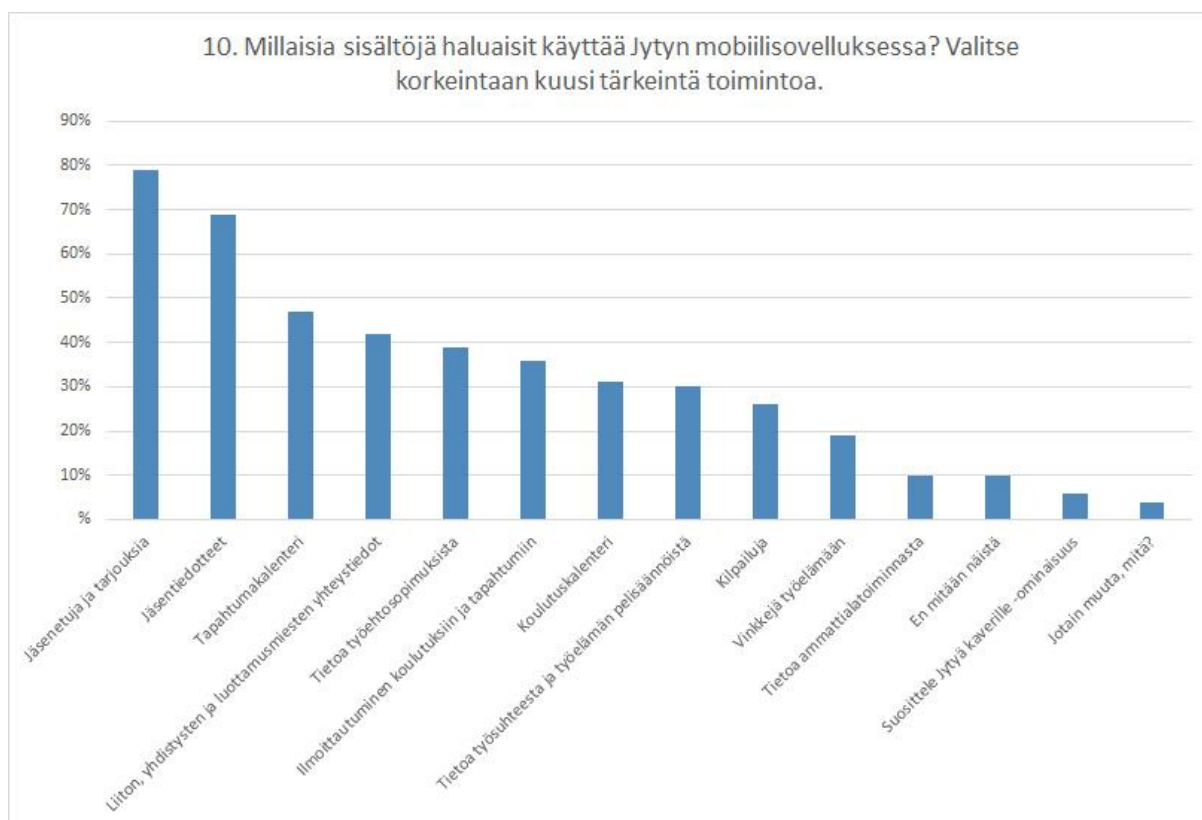


Kuvio 15. Lähes yhtä moni vastaajista on hyvin todennäköisesti valmis lataamaan Jytyn mobiilisovelluksen kuin toisaalta ei lainkaan todennäköisesti lataisi sovellusta. Kuvion pylväät kertovat liukuarvot nolasta yhteen, yhdestä kahteen jne. Viimeinen pylväs näyttää arvot yhdeksästä kymmeneen.

Jytyn jäsenpalvelun ja viestinnän kannalta yksi olennaisimmista kyselyn kysymyksistä liittyy mahdollisen mobiilisovelluksen sisältöihin. Näitä seikkoja selvitettiin kysymyksessä numero 10 (Millaisia sisältöjä haluaisit käyttää Jytyn mobiilisovelluksessa? Valitse korkeintaan kuusi tärkeintä toimintoa) (Kuvio 16). Selvästi suurinta kannatusta sai jäsenedut ja tarjoukset (79 %:a). Myös jäsentiedotteet monet kokivat tarpeelliseksi mobiilisovelluksen sisällöksi (69 %:a).

Kannatusta saivat myös tapahtumakalenteri (47 %:a), yhteystiedot (42 %:a), tietoa työehtosopimuksista (39 %:a), ilmoittautumiset koulutuksiin ja tapahtumiin (36 %:a), koulutuskalenteri (31 %:a), tietoa työsuhteesta ja työelämän pelisäännöistä (30 %:a) sekä kilpailut (26 %:a). Vinkkejä työelämään (19 %:a) tai tietoa ammattialatoiminnasta (10 %:a) ei koettu niin tärkeänä mobiilisovellussisältönä. Ne ovat sellaista tietoa, joka helposti vaatii laajempaa avaamista ja taustoittamista ja näin ollen soveltuu paremmin esimerkiksi nettisivuilla kerrottavaksi. Mobiilisovellus voisikin olla parhaimmillaan juuri uusimpien jäsenetujen tai ajankohtaisten jäsenetutarjousten esittelyssä sekä toisaalta tärkeiden ajankohtaisten jäsentiedotteiden tiedottamiskanavana.

Tämän kysymyksen avoimissa tekstivastauksissa oli mainittu mm. pääsy omiin jäsentietoihin ja niiden muokkaaminen, chat-yhteys liiton jäsenpalveluun ja luottamusmiehiin, jäsenkortti, matkavakuutuksen perustiedot ja matkailijan selviytymispaketti, työttömyyskassan palvelut ja ohjeet työttömäksi jäädessä, ohjeet eläkkeelle jäämiseen ja toisaalta tietoa Jyty-nuorista, uutisherätteet ja niistä linkit liiton verkkosivuille, paikallisyhdistyksen tapahtumat sekä keskustelupalstat aktiivien kesken.



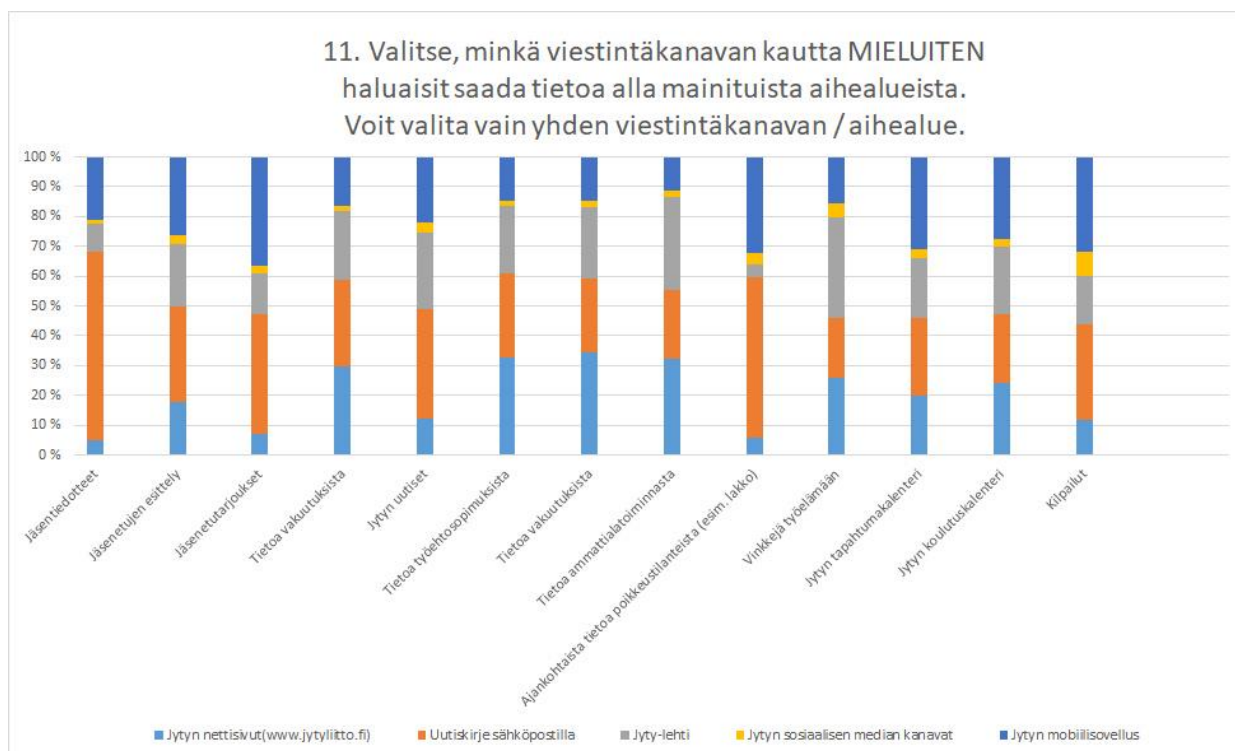
Kuvio 16. Jäsenedut ja jäsenetuihin liittyvät tarjoukset sekä jäsentiedotteet nähtiin tärkeinä mobiilisovellukseen sopivina sisältöaiheina. Myös tapahtuma- ja koulutuskalenteri sekä niihin ilmoittautumismahdollisuus, yhteystiedot ja työsuhteeseen ja työehtosopimuksiin liittyvät tiedot olisivat vastaajien mukaan kiinnostavia sisältöjä mobiilisovellukseen.

Kysymyksessä 11 (Valitse, minkä viestintäkanavan kautta mieluiten haluaisit saada tietoa alla mainituista aihealueista. Voit valita vain yhden viestintäkanavan / aihealue) selvitettiin sitä, mikä viestintäkanava olisi jäsenistön mielestä toivottavin kanava eri viestintätarpeita ajatellen (Kuvio 17). Jäsentiedotteiden osalta ylivoimaisesti tärkeimmäksi kanavaksi koettiin uutiskirje sähköpostilla (63 %:a).

Mobiilisovellus koettiin toiseksi tärkeimmäksi kanavaksi jäsentiedotteiden vastaanottamiseen (21 %:a). Jäsenetujen esittelyssä melko lailla yhtä tärkeinä koettiin liiton nettisivut, uutiskirje sähköpostilla, Jyty-lehti sekä Jytyn mobiilisovellus. Selvästi

vähiten tärkeinä jäsenetujen esittelyssä koettiin sosiaalisen median kanavat (3 %:a). Jäsenetutarjousten osalta puolestaan mobiilisovellus (37 %:a) ja uutiskirje sähköpostilla (40 %:a) olivat selkeästi tärkeimmät kanavat. Tietoa vakuutuksista haluttiin tasapuolisesti lähes kaikista viestintäkanavista. Jytyn uutisia toivottiin pääasiassa uutiskirjeenä sähköpostilla (37 %:a) mutta myös Jyty-lehden (26 %:a) ja mobiilisovelluksen kautta (22 %:a). Tietoa työehtosopimuksista ja vakuutuksista puolestaan toivottiin eniten Jytyn nettisivujen kautta (33 %:a) mutta myös uutiskirjeellä (28 %:a) ja Jyty-lehdestä (23 %:a) mutta ei niinkään mobiilisovelluksen kautta (15 %:a). Sama tendenssi näkyi myös ammattialatoiminnan osalta. Siitä aihealueesta toivottiin tietoa pääasiassa nettisivujen kautta (33 %:a), Jyty-lehdestä (31 %:a) ja uutiskirjeellä (23 %:a). Tällaiselle tiedolle mobiilisovellus ei selkeästi ole jäsenten mielestä oikea paikka.

Mobiilisovellus koetaan tärkeäksi ajankohtaisviestinnän osalta. Ajankohtaista tietoa poikkeustilanteissa (esim. lakkotilanteessa) toivotaan pääasiassa uutiskirjeellä sähköpostitse (54 %:a) tai mobiilisovelluksella (32 %:a). Muut kanavat jäävät tässä tilanteessa selvästi vähemmän tärkeiksi, esim. nettisivut (6 %:a). Vinkkejä työelämään toivotaan tasaisesti kaikkien kanavien kautta, tosin Jyty-lehti etusijalla (34 %:a). Mobiilisovellus nousee tärkeimmäksi kanavaksi tapahtumakalenterin osalta (31 %:a). Koulutuskalenterin suhteen viestintäkanavalla ei juurikaan ole merkitystä. Kilpailut toivotaan selkeästi tulevan mobiilisovelluksen kautta (32 %:a) ja uutiskirjeellä (32 %:a). Kilpailujen osalta sosiaalisen median kanavat koetaan jo selkeästi tärkeänä kanavana (9%:a).



Kuvio 17. Uutiskirje sähköpostilla koetaan vahvaksi viestintäkanavaksi etenkin poikkeustilannetiedottamiseen ja jäsentiedotteiden lähettämiseen. Jäsenetutarjouksista viestimisessä mobiilisovellus sai saman verran kannatusta kuin uutiskirje.

Jyryn jäsenkorttia on pohdittu toteutettavan muovisen jäsenkortin sijaan mobiilisovelluksena. Kysymyksessä numero 12 kysytään kiinnostusta mobiilisovellusjäsenkorttia kohtaan (Kuvio 18). Kysymyksenasettelussa kerrotaan, että mobiilisovellusjäsenkortilla saisi vähintään samat edut kuin muovisella kortillakin. Lisäksi mobiilisovellukseen voidaan lisätä muita toiminnallisuuksia, kuten ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet, kyselyt, tärkeät linkit jne. 55 %:a vastaajista olisi kiinnostunut käyttämään Jyryn jäsenkorttia kännykän mobiilisovelluksena muovisen kortin sijaan. Ero niihin, jotka eivät tähän ole valmiita tai kiinnostuneita on todella pieni. Muovisesta jäsenkortista luopumisessa olisi varmasti sekä hyvää että huonoa. Yhtä tärkeää jäsenetua, matkavakuutuksia, ajatellen matkalle lähtö juuri sen puhelimen kanssa, jossa jäsenkorttisovellus on, olisi ratkaisevaa. Jäsenillä saattaa olla useita puhelimia ja mahdollisesti jäsenkorttisovellus on asennettu vain työpuhelimeen jota ei välttämättä halua ottaa matkalle mukaan.



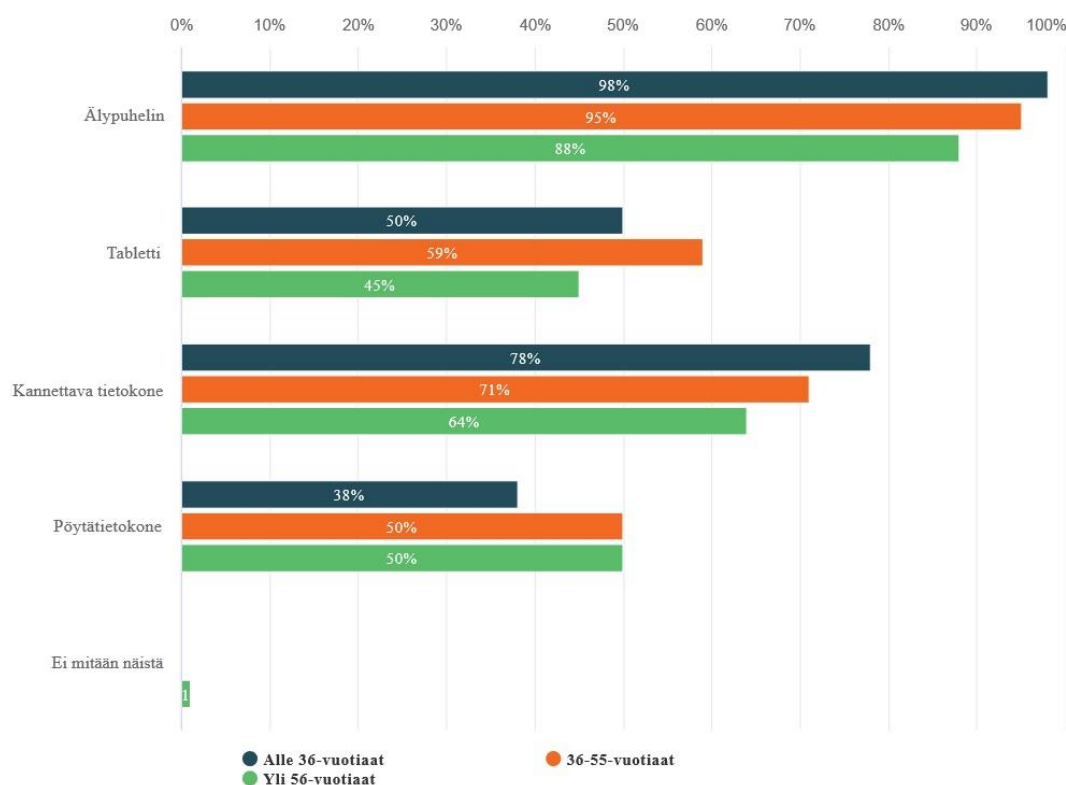
Kuvio 18. Vain hieman yli puolet vastaajista olisi tällä hetkellä kiinnostunut käyttämään mobiilisovellusjäsenkorttia muovisen jäsenkortin sijasta.

### *Nuorten näkökulma ja toiveet*

Tarkasteltaessa kyselyn tuloksia nuorten vastaajien (alle 36-vuotiaat) näkökulmasta huomataan, että 98 %:lla nuorista on käytössään älypuhelin ja 78 %:lla myös kannettava (Kuvio 19). Keski-ikäisillä (36-55-vuotiaat) on puolestaan enemmän tabletteja käytössään kuin nuorilla tai iäkkäimmillä (yli 56-vuotiaat). Nuorilla vastaajilla on enemmän iPhoneja kuin muissa ryhmissä.

## 2. Mikä tai mitkä seuraavista laitteista Sinulla on käytössäsi?

Vastaajien määrä: 1359 , valittujen vastausten lukumäärä: 3575



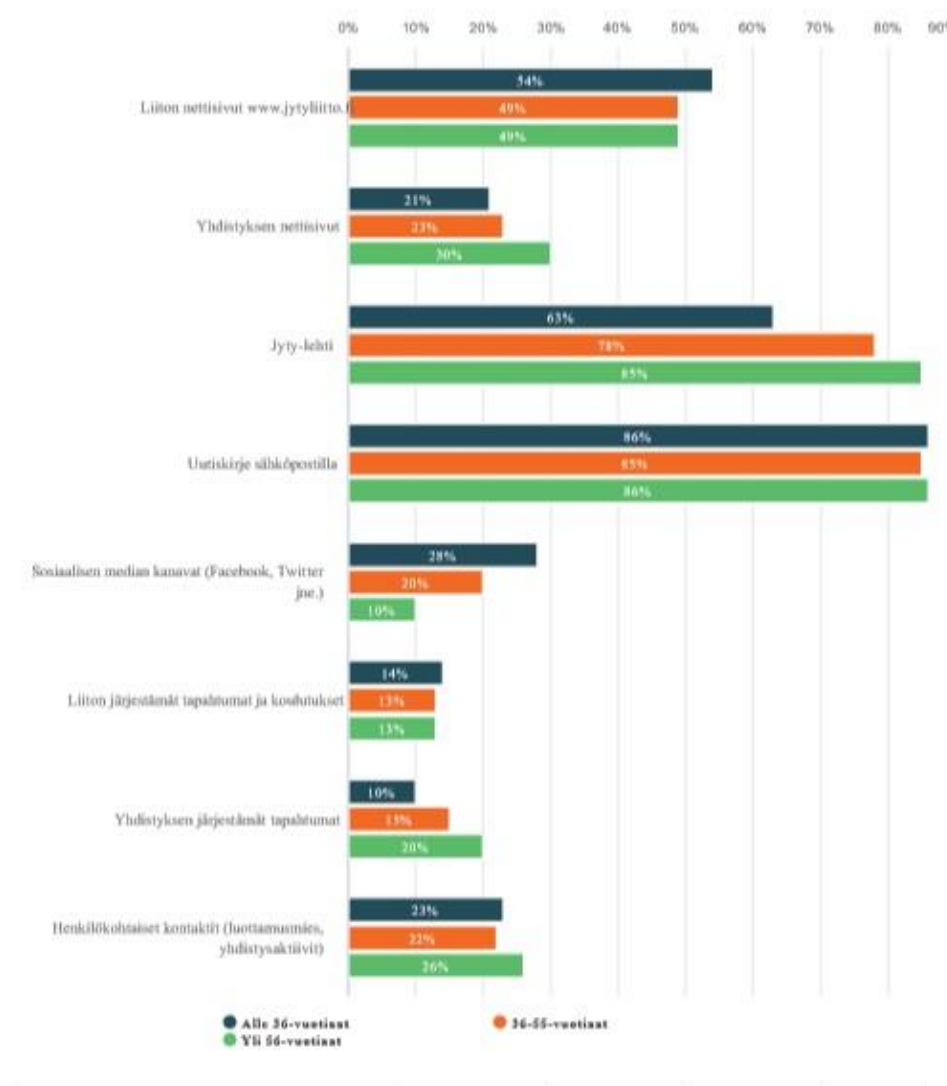
Kuvio 19. Nuorilla älypuhelin ja kannettava ovat selvästi tärkeimmät tietotekniset laitteet kuin tabletti tai pöytäkone. Sen sijaan 36-55-vuotiailla tabletteja ja pöytätietokoneita on enemmän kuin nuorilla jäsenillä.

Nuoret käyttävät mobiilisovelluksia selvästi muita ikäryhmiä enemmän. Nuoret käyttävät selvästi enemmän viihdesovelluksia, pankkisovelluksia ja sosiaalisen median sovelluksia kuin muiden ikäryhmien edustajat. Tiedon vastaanottamisen osalta ei ollut suuria eroja ikäryhmien kesken paitsi Jyty-lehden osalta. Jyty-lehti on yli 56-vuotiaiden ikäryhmässä suosittu tietolähde (85 %:a), kun puolestaan nuorten (alle 36-vuotiaat) ikäryhmässä vain 63 %:a ilmoitti saavansa tietoa Jyty-lehden kautta (Kuvio 20.)



## 6. Minkä viestintäkanavien kautta nykyisin saat tietoa Jytyltä?

Vastaajien määrä: 1356 , valittujen vastausten lukumäärä: 4185

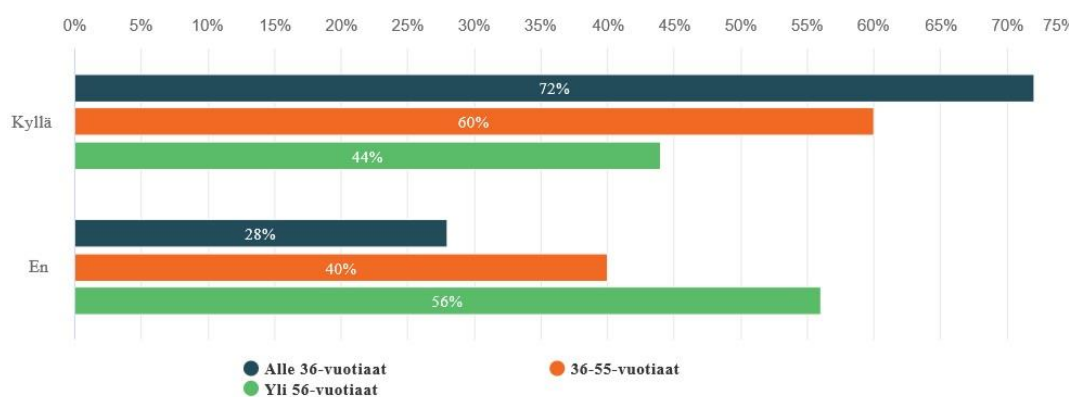


Kuvio 20. Nuoret suosivat tärkeimpänä viestintäkanavana uutiskirjettä sähköpostilla. Muita ikäryhmiä enemmän nuoret suosivat liiton verkkosivuja ja sosiaalisen median kanavia. Jyty-lehti puolestaan ei ole nuorille niin tärkeä tiedonlähde kuin muille ikäryhmille.

72 %:a nuorista olisi kiinnostunut käyttämään Jytyn jäsenkorttia mobiilisovelluksena muovisen jäsenkortin sijaan. Kuviosta 21 näemme, että nuorten ikäryhmä on selvästi enemmän kuin muiden ikäryhmien edustajat kiinnostunut ottamaan mobiilisovellusjäsenkortin käyttöön muovisen kortin sijaan.

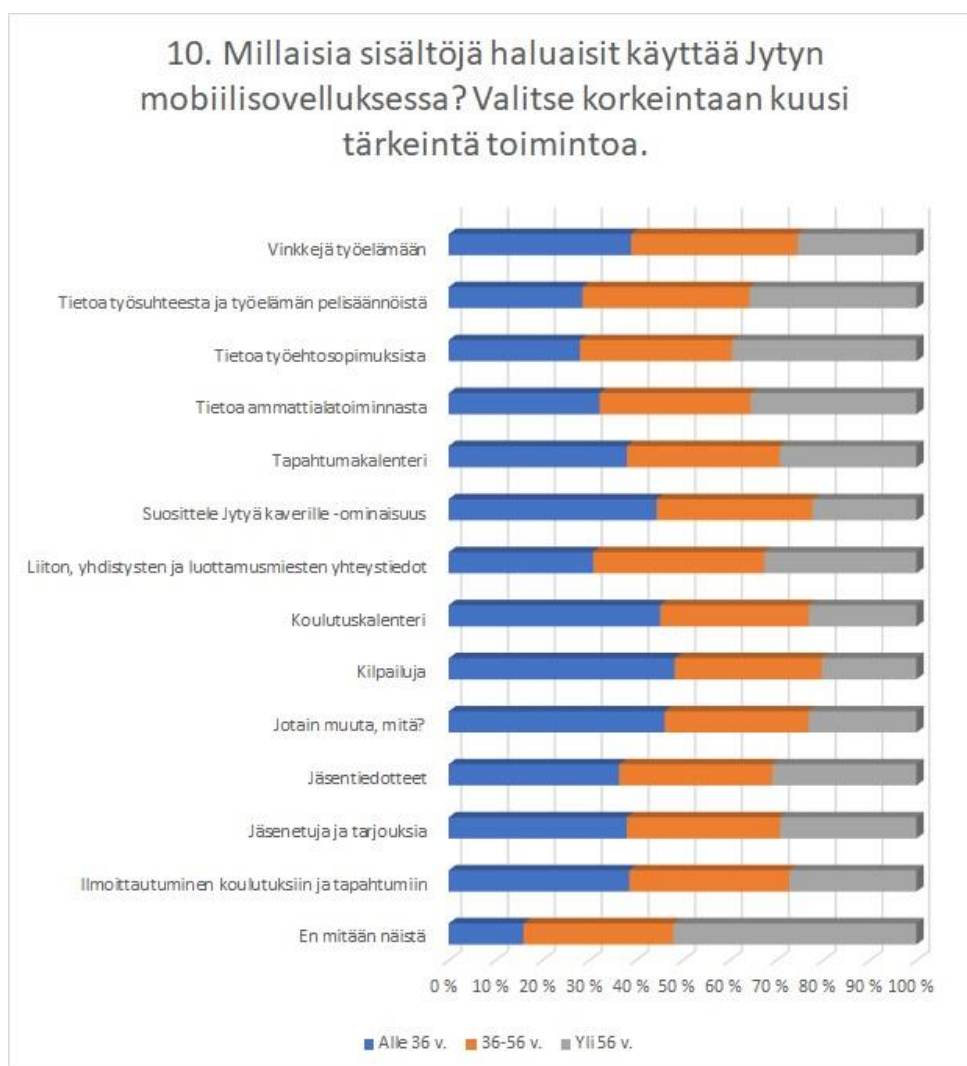
12. Jytyn jäsenkortti on tällä hetkellä muovinen kortti. Olisitko kiinnostunut käyttämään Jytyn jäsenkorttia kännykän mobiilisovelluksena muovisen kortin sijaan? Mobiilisovellusjäsenkortilla saisit vähintään samat edut kuin muovisellakin kortilla. Lisäksi mobiilisovellukseen voidaan lisätä muita toiminnallisuuksia, kuten ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet, kyselyt, tärkeät linkit jne.

Vastaajien määrä: 1356



Kuvio 21. Nuoret ovat selvästi kiinnostuneimpia siirtymään muovisesta jäsenkortista mobiilijäsenkorttiin kuin muut ikäryhmät.

Nuorten sisältötoiveet mobiilisovellukselle eroavat hieman muiden ikäryhmien toiveista (Kuvio 22.). Nuoret toivovat mobiilisovellukseen mm. kilpailuja, vinkkejä työelämään, suosittelumuinaisuuden ja koulutuskalenterin.



Kuvio 22. Mobiilisovelluksen sisältötoiveita nuorten näkökulmasta ovat mm. koulutuskalenteri, kilpailut ja vinkit työelämään.

#### 6.1.4 Jytyn tulevaisuustyöryhmän fokusryhmähaastattelu

Tätä opinnäytetyötä aloittaessani sain kuulla, että Jytyn tulevaisuustyöryhmä oli tehnyt aloitteen Jytyn liittohallitukselle syksyllä 2017. Aloitteessa toivottiin Jytylle kehitettävän mobiilisovellusta, joka voisi toimia jäsenkorttina, jäsenyys-suositellutyökaluna sekä jäsenetu- ja jäsenpalvelukanavana. Halusin tietää tarkemmin, mitä tulevaisuustyöryhmä mobiilisovelluksesta toivoisi ja mitä ajatuksia aloitteen taustalla oli. Järjestin suunnittelija Pekka Laukkasen avustuksella puhelinhaastattelun tulevaisuustyöryhmälle heidän Skype-kokouksessaan 18.6.2018 (Liite 2). Skype-kokoukseen osallistui kolme tulevaisuustyöryhmän jäsentä. Tulevaisuustyöryhmä on Jytyn liittohallituksen alainen työryhmä, joka koordinoi opiskelijoiden ja nuorten aikuisten toimintaa Jytyssä.

Tulevaisuustyöryhmän tarkoituksena on vahvistaa nuorten aikuisten näkyvyyttä ja kuuluvuutta Jytyn päätöksenteossa.

Aloitteessaan tulevaisuustyöryhmä oli listannut ominaisuuksia, joita mobiilisovelluksessa tulisi olla. Aloitteessa on listattu ehdotukset ja tavoitteet aktiivinäkökulmasta, mutta siinä on mietitty myös perusjäsenen näkökulmaa. Kyselin heiltä tarkemmin näistä ehdotuksista. Halusin tietää etenkin siitä näkökulmasta, että mobiilisovellus toisi mahdollisesti jäsenyyteen lisäarvoa nykyisten viestintäkanavien, jäsenpalvelun ja jäsenetujen lisäksi.

He totesivat, että sähköinen jäsenkortti olisi hyvä olla, mutta tunnistautuminen olisi tehtävä luotettavasti. Sovelluksen ei pitäisi olla pelkkä jäsenkortti, vaan siinä pitäisi olla useita eri toimintoja. Lisäksi he toivoivat sovellukseen toimintoa, jolla voisi ilmoittautua koulutuksiin ja tapahtumiin. He mainitsivat sähköisen jäsenkortin kokeilusta vuonna 2019. Tulevaisuustyöryhmän edustajien mukaan sähköiseen jäsenkorttiin voitaisiin siirtyä vähitellen ja lopulta kokonaan. Toistaiseksi olisi kuitenkin hyvä, että muoviset jäsenkortit säilyisivät vielä toistaiseksi. Haaste on ollut tähän asti polttoainealennusten saaminen ilman muovista korttia, kuten johtoryhmän edustajatkin totesivat.

Tulevaisuustyöryhmän edustajat mainitsivat, että sovelluksessa pitäisi olla mahdollisuus tehdä matkalaskuja. Tämä olisi etenkin yhdistys- ja liittoaktiiveille tärkeä toiminto. Olisi hyvä, jos liittoaktiivit ja yhdistysten toimihenkilöt olisi tunnistettu sovelluksessa jo valmiiksi. Matkalaskuominaisuuden voisi liittää sovellukseen tarvittaessa erikseen. Eli sen ei tarvitsisi olla perusominaisuutena.

Tulevaisuustyöryhmän haastateltavat painottivat, että integraatio jäsenrekisteriin olisi ehdottomasti oltava sekä lisäksi jonkinlainen Minun Jytyni -osio, josta voisi tarkistaa omat jäsentietonsa. Esimerkkinä he mainitsivat Minun asiakassuhteeni -osio VR:llä, jota on helppo käyttää. Puhelin on aina mukana, joten siitä olisi kätevää tarkistaa omat jäsenyystietonsa ja jäsenedut. Tulevaisuustyöryhmän mukaan tämä olisi hyvä ja nykyaikainen keino erottua muista liitoista. Kaiken kaikkiaan heidän mielestään jäsenlähtöisyys on todella hyvä näkökulma lähteä kehittämään tällaista jäsentä palvelevaa sovellusta. Jos käyttäjä haluaa tietää asiasta enemmän niin siihen olisi sitten mahdollisuus. Jäsenkohtaisesti räätälöinti olisi hyvä ominaisuus olla mukana, he lisäsivät.

Lisäksi he ehdottivat, että sovellusta voisi käyttää aktiivien näkökulmasta mm. nuoriso- tai tulevaisuustyöryhmän rekrytointiin tai verkostoitumiseen. QR-koodin voisi näyttää esimerkiksi hyvälle tutulle. Mobiilisovellus toimisi kuin eräänlainen Jytyn käyntikortti.

Kysyin tulevaisuustyöryhmäläisiltä, mikä rooli jäsenen kannalta olisi nettisivuilla ja niiden informatiivisuudella tai uutiskirjeillä, jos tehtäisiin tulevaisuustyöryhmän ehdotuksen kaltainen mobiilisovellus. He totesivat, että mobiilisovellus voisi hyödyntää Jytyn verkkosivuston tietokantaa ja tietoja nostamalla verkkosivulla olevia asioita mobiilisovellukseen. Mobiilisovellus olisi vain yksi keino näyttää verkkosivun asiat, esim. jäsenedut. Varsinainen päivitettävä tieto pysyisi yhä Jytyn verkkosivuilla.

Halusin tietää, mitä mieltä tulevaisuustyöryhmä on siitä, pitäisikö mobiilisovelluksessa olla päivittäin tai viikoittain vaihtuvaa uutta sisältöä (esim. jäsenetutarjouksia, kilpailuja, uutisia) vai riittäisikö, että sieltä löytyy tarvittavat peruselementit jäsenyyden tueksi (esim. tuki ja vinkit edunvalvonta- tai työsuhteasioissa, koulutusilmoittautumiset, omat tiedot, suositteluominaisuus ja jäsenetulistaus). Heidän mukaansa olisi hyvä, jos tarvittaessa jäsen voisi itse hakea vain tarvitsemiaan tietoja. Ei ainakaan koko ajan saisi tulla liikaa tietoa.

Tiedotteiden osalta he totesivat, että moni uutissovellus yleensä kysyy salliiko näytölle tulevan tiedotteita. Esimerkkinä he kertoivat, että Ylen uutissovelluksessa selatun uutisen jälkeen sovellus kysyy, kuinka usein käyttäjä haluaa jatkossa uutisia kyseisestä aiheesta. He ehdottivat, että sovellus voisi tiedustella jäseneltä, mitkä aihepiirit häntä kiinnostavat. Muuten ne löytyisivät tarvittaessa. Tähän he mainitsivat esimerkiksi edunvalvonnan, josta tulisi käyttäjän toiveen mukaisesti tiedotteita mobiilisovelluksen uutissivulle.

Tulevaisuustyöryhmä ehdotti, että yhtenä osiona voisi olla kilpailut, jotka löytyvät sieltä tarvittaessa. Sähköpostiviesteillä voisi sitten muistuttaa sovelluksen käyttäjiä, että kilpailuun voi osallistua mobiilisovelluksen kautta. Sen pitäisi olla mahdollisimman helppoa käyttää.

Tulevaisuustyöryhmän mielestä jäsenellä pitäisi olla olemassa helppo yhteydenottokanava liittoon päin, koska nuorison keskuudessa liitto saatetaan kokea vähän kaukaisena tai vaikeasti lähestyttävänä. Olisi tärkeää olla madallettu kynnyks ottaa

yhteyttä (esimerkiksi Minun yhdistykseni tai Minun alueen toimiston yhteystiedot). Tähän liittyen he toivat esille Chat-mahdollisuuden, joka tukisi jäsenpalvelua.

Jyty-tuubi on Jyty videokanava. Tulevaisuustyöryhmä totesi, että olisi hyvä, jos mobiilisovelluksessa voisi katsoa myös uusimmat videot. Toisin sanoen sovellus kokoaisi yhteen kaiken sen mitä Jyty on. Sen pitäisi olla kompaktisti suunniteltu pieneen kännykän näyttöön. Nuorisotoimintänäkökulma olisi heidän mielestään tärkeä. Sovellus auttaisi löytämään oman nuorisovastaavan ja nuorisolle suunnatun tapahtuman. Lisäksi sovellus voisi lukea uutissyötettä myös muiden yhdistysten sivuilta, koska pitäisi olla laajempi integraatio, jotta paikallistoiminta ei unohdu.

Yhteenvedona tulevaisuustyöryhmän haastattelusta voi todeta, että heillä on hyvä näkemys sekä rivijäsenen että aktiivin viestinnällisistä tarpeista. Keskustelussa nousi esille helppo yhteydenoton kanava, omien jäsentietojen näkeminen sekä mahdollisuus saada yhden väylän kautta kaikki jäsenyyteen liittyvä pysyväis- ja ajankohtaistieto. Jotta sovelluksesta saataisiin täysi hyöty ja lisäarvo niin siinä pitäisi olla mahdollisimman uudenaikaiset toiminnot ja mielellään linkitykset Jytyn käytössä oleviin eri viestintäkanaviin, vuorovaikutteisuutta unohtamatta.

## 6.2 Jytyn odotukset ja lähtökohdat: Jytyn johdon edustajien fokusryhmähaastattelu

Saadakseni selville Jytyn näkökulman, toiveet ja odotukset mobiilisovelluksen osalta, järjestin 7.5.2018 Jytyn keskustoimistolla Jytyn johtoryhmän jäsenille haastattelun, jossa paikalla olivat viestintäjohtaja Kari Hietamäki sekä kehitysjohtaja Mika Periaho. Heillä on monen vuoden kokemus Jytyn toiminnasta viestinnän, koulutuksen ja järjestötoiminnan näkökulmasta sekä näkemys siitä, mihin suuntaan liiton viestintää ja jäsenpalvelua halutaan kehittää. Haastattelu toteutettiin avoimena keskusteluna kysymysten toimiessa keskustelun runkona. Haastateltavat olivat saaneet kysymykset etukäteen luettavakseen (Liite 3).

Pohdittaessa sitä, mihin haasteisiin mobiilisovelluksella haetaan ratkaisua, tuli haastattelussa esille mm. se, että mobiilisovelluksella pyrittäisiin parantamaan tavoitettavuutta. Liiton toiveena on saada jäsenistö aiempaa paremmin liiton palveluiden ääreen. Onkin hyvä pohtia sitä, onko tulevaisuudessa kännykkä viestintävälineiden ykkösvaihtoehtona. Ainakin internetin käyttö kännykällä on Suomessa suosittua. Tilastokeskuksen mukaan 75 %:a 16–89-vuotiasta suomalaisista oli käyttänyt internetiä älypuhelimella viimeisen kolmen kuukauden aikana (Tilastokeskus, 2018).

Haastattelussa ilmeni, että liiton tavoitelistauksen kärjessä on moderni mobiiliversio jäsenkortista. Muutamilla liitoilla tällainen on jo käytössä. Jytyssä on suunniteltu otettavaksi testikäyttöön sähköistä jäsenkorttia. Sähköisellä jäsenkortilla tieto päivitetystä jäseneduista tai muista ajankohtaisista jäsenyyteen liittyvistä palveluista saataisiin Jytyn jäsenten tietoon mahdollisimman tuoreeltaan. Sähköisten viestintäkanavien osalta toisena liiton tavoitelistalla on helposti luettava uutiskirje, joka vähentäisi erillisten sähköpostiviestien lähettämistä. Kolmanneksi liitolla on tavoitteena Jyty-somen omat mobiilisovellukset ja neljäntenä tavoitteena on tehdä Jyty-lehti mobiiliversiona. Näiden toteuttamiseen vaikuttaa se, miten mahdollisia nämä olisivat toteuttaa ja minkälaisia rahallisia satsauksia se vaatisi.

Haastateltavat mainitsivat eräänä tärkeänä kehityskohteena tapahtuma- ja koulutusilmoittautumissovelluksen sekä tapahtuma- ja koulutuskalenterin. Kysyntää niille riittää tulevaisuudessa yhä enemmän. Tällä hetkellä tapahtuma- ja koulutuskalenteri on liiton verkkosivuilla ja koulutuskalenteri myös painettuna esitteenä. Jäsentä palvelisi parhaiten sovellus, jossa hän pääsisi selaamaan tapahtuma- ja koulutustietoja tiettyjen kriteereiden ja termien avulla ja mahdollisesti koulutukset ja tapahtumat saisi listattua personoidusti esimerkiksi alueen tai henkilön luottamustoimen mukaan. Haastateltavat ehdottivat, että sovelluksessa voisi olla osio, josta näkisi ne tilaisuudet ja koulutukset, joihin on itse ilmoittautunut. Siellä voisi olla lisäksi tietoa tilaisuuden yhteiskuljetuksista ja niihin liittyvistä viime hetken muutoksista.

Haastateltavat toivat esiin toiveen jäsenhankintaa tukevasta mobiilisovelluksesta. Tällaista ominaisuutta voisivat hyödyntää esimerkiksi yhdistysaktiivit, nuorisovastaavat tai kuka tahansa jäsen, joka haluaa suositella liiton jäsenyyttä työtoverilleen, perheenjäsenelle tai ystävälleen. Jäsenhankintaa tukevaa sovellusta voisi hyödyntää esimerkiksi ammattialakohtaisilla messuilla, joissa sovelluksen avulla voisi osallistua kilpailuun tai etsiä lisätietoja Jytyn jäsenyydestä ja jäseneduista.

Eräänä mobiilisovelluksen toiminnallisuutena haastateltavat toivat esille kriisiviestintäsovelluksen. Mobiilisovellus auttaisi konkreettisesti kriisiviestinnässä, lakkotilanteissa ja mielenilmausten yhteydessä. Se olisi jäsenistöön liittyvää, nopeaa viestintää tukeva sovellus, jonka avulla saataisiin nopeasti tietoa suoraan kunkin jäsenen puhelimeen. Olisikin hyvä, jos Jytyllä olisi sovellus, jolla saadaan välitettyä muuttuva, ajankohtainen tieto nopeasti jäsenistölle. Tähän toimintoon voisi ajatella lisättävän jonkinlaisen vastauspainike-ominaisuuden, jolla voitaisiin kerätä jäsenistöltä mielipiteitä

ja kommentteja kyseiseen asiaan liittyen. Haastateltavat korostivatkin, että mobiilisovelluksella päästäisiin henkilökohtaiseen viestintään paremmin kiinni, juurikin esimerkiksi työtaistelutilanteessa. Jos esimerkiksi nettisivuilla ei tule aktiivisesti käytyä, sovelluksen kautta voisi päästä ajankohtaiseen tietoon kiinni nopeammin. Tähän asti kiireellisissä tapauksissa jäsenistö on opastettu tekstiviestein lukemaan tarkemmat tiedotteet nettisivuilta. Kriisiviestintänäkökulma onkin yksi keskeinen tekijä, jonka lisääminen mobiilisovellukseen toisi lisäarvoa jäsenelle.

Haastateltavat totesivat, että voidakseen suunnitella mobiilisovellusta Jytylle, pitäisi tietää mitä sovellusvaihtoehtoja on olemassa. Pitäisi myös tietää eri sovellusten mahdollisuudet ja se, mitä niillä voidaan tehdä. Tässä opinnäytetyössä ei käydä läpi eri teknisiä vaihtoehtoja sen tarkemmin lukuunottamatta työn alussa esiteltyjä mobiilisovellusvaihtoehtoja. Jytyn kannattaakin tehdä tämän työn pohjalta kilpailutus mobiilisovellushankinnasta. Sen myötä käy ilmi Jytylle parhaiten sopivat mobiilisovellusvaihtoehdot.

Mobiilisovellusten käyttäminen on haastateltaville jonkin verran tuttua. He kertoivat käyttävänsä sovelluksia tabletissa ja puhelimessa. Esimerkkinä mainittiin lentoyhtiön sovellus, joka lentokentällä terminaalissa ollessa kertoo missä päin terminaalia pitää milloinkin olla. Toisaalta haittapuolena mainittiin se, että asioista muistuttelevia ponnahtusikkunoita tulee tietyissä sovelluksissa usein. Samassa yhteydessä haastateltavat totesivatkin, että Jytyn sovelluksessa ei saisi olla koko ajan ponnahtamassa olevia muistutuksia. Ponnahtusikkunoiden osalta kannattaakin kehitysvaiheessa miettiä, voisiko käyttäjä valita, mistä asioista ja kuinka usein hän ns. ponnahtelevia push-viestejä itselleen haluaa nähtäväksi.

Haastateltavat muistuttivat, että mobiilisovellusta suunniteltaessa on huomioitava tiedonkeruu- ja tietoturvanäkökulma. Tämä on tärkeää etenkin nyt kun tietosuojasetukset EU:n tasolla ovat tiukentuneet (Euroopan komissio n.d.). On mietittävä mm. mitä evästeitä nettisivuilla tai sovelluksissa kerätään. Nämä ovatkin tärkeitä näkökantoja. Tietosuojaosalta keskustelimme siitä, että sovelluksen pitäisi heti käytön alussa antaa lupa tietojen keräämiseen.

Tietosuoja- ja tietoturva-asioiden lisäksi pitää sovellusta rakennettaessa myös miettiä saavutettavuutta. Saavutettavuudella tarkoitetaan verkkosivuston, sovelluksen tai dokumenttien esteettömyyttä ja helppokäyttöisyyttä. Saavutettavuusdirektiivi ohjaa mm.



julkisia palveluita tuottavien tahojen verkkopalveluiden helppokäyttöisyyttä (Valtiovarainministeriö 2018). Vaikka Jytyllä ei ole virallista velvoitetta tuottaa saavutettavia verkkopalveluita, on se hyvä huomioida, jotta Jyty voi tarjota jäsenpalveluita tasavertaisesti kaikille jäsenilleen.

Haastateltavat painottivat, että sovellusta suunniteltaessa on muistettava mikä Jytyn ydintehtävä on ja mikä on sellaista tietoa, mitä jäsenet eivät muuta kautta saa. He lisäsivät, että Jytyn tulee keskittyä sellaisiin asioihin, jotka liittyvät edunvalvontatehtäviin. Vapaa-aika ja työ ovat kaksi eri asiaa. Tämä seikka onkin hyvä pitää mielessä sovellusta kehitettäessä. Toisaalta monet jäsenyyteen liittyvät edut hyödynnetään juuri vapaa-ajalla ja mm. yhdistysaktiivit tekevät paljon työtä yhdistyksen eteen vapaa-aikanaan, joten rajanveto työn ja vapaa-ajan välillä ei ole niin yksiselitteinen. Myös jäsenetujen kehitystä ajatellen esimerkiksi urakehityksen tai esim. työnhaku- tai työyhteisötaitojen kehittämisen tukeminen jäsenetuna voisi ollakin toivottua. Mobiilisovelluksessa voisi olla esimerkiksi kyselyjä siitä, minkätyyppistä työelämää tukevaa koulutusta tai minkätyyppisiä tapahtumia jäsenet toivoisivat.

Haastateltavat kertoivat, että tavoitteena voisi olla ottaa käyttöön sähköinen jäsenkortti vuoden 2020 alusta kun nykyinen, muovinen jäsenkortti uusitaan. Pilottiryhmällä aloitettaisiin mahdollisesti vuonna 2019. Yhteistyökumppanit eivät ole tähän asti pystyneet järjestelmää kehittämään niin, että Jyty olisi voinut ottaa sähköistä jäsenkorttia käyttöön, mutta jatkossa ei tarvita enää viivakoodia yhteistyökumppaneiden tarjoamien jäsenetujen saamiseksi. Sähköinen jäsenkortti olisi ekologinen vaihtoehto, haastateltavat muistuttivat.

Haastateltavat kertoivat, että olisi hyvä tietää mitä yhteistyökumppaneilla olisi tarjota mobiilisovellusten osalta (esim. vakuutukset ja huoltoasemat). Jäsenedut voisi olla kokeilupilottihanke mobiilisovelluksen käyttöönotossa. Jäsenetujen kokeileminen mobiilisovelluksessa vaatii markkinointia Jytyltä jäsenistön suuntaan.

Haastateltavat miettivät, mitä kaikkea sähköinen jäsenkortti voisikaan tarjota. Samalla he totesivat, että on hyvä, että jäseniltä nyt kysytään asiasta. Yhteistyökumppaneiden haastattelemisen tässä asiassa ei tämän työn laajuutta ajatellen ollut mahdollista, mutta Jytyn kannattaa ottaa asia esille yhteistyökumppaneiden kanssa käytävissä keskusteluissa tai lähettää heille asiaan liittyen kysely heidän sovellusvalmiuksiensa selville saamiseksi.



Sovelluksen kieliversioista puhuttaessa, haastateltavat totesivat, että useiden eri kieliversioiden toteuttaminen riippuu siitä, kuinka työlästä niiden toteuttaminen olisi ja mikä tulisi olemaan kieliversioiden toteuttamisen ja ylläpidon kustannukset.

Haastattelun aikana nousi esille ajatus siitä, että jos sovellus olisi sovelluskaupassa helposti ladattavissa, se madaltaisi kynnystä liittyä jäseneksi. Sovelluksessa voisi olla eri tasoja, kuten esimerkiksi liittymistaso, jäsenen taso ja yhdistys- tai liittoaktiivin taso. Keskustelussa todettiin myös, että sovellus ei saisi maksaa mitään jäsenelle hänen ladatessaan sovelluksen. Jäsenen pitää saada jotain lisäarvoa sovelluksen ladattuaan. Sovellus ei saa olla vain pelkkä jäsenkortti tai linkki nettisivuille.

Jyryn jäsenyhdistykset toimivat vahvasti paikallistasolla ja paikallisyhdistyksillä on alueellisia etuja. Haastattelussa pohdittiin, voisiko sovelluksessa olla mukana paikallisia etuja, joita yhdistykset tarjoavat jäsenilleen. Siinä tapauksessa sovelluksen pitäisi pystyä tunnistamaan sovelluksen käyttäjän sijainti, jotta esimerkiksi Helsingissä käymässä oleva toisen paikkakunnan yhdistykseen kuuluva jäsen saisi samat edut käyttöönsä kuin pääkaupunkiseudun alueen yhdistykseen kuuluva.

Keskustelussa mietittiin sovellukseen myös Chat-mahdollisuutta, jotta jäsenet voisivat käydä keskustelua liiton järjestämässä tilaisuudessa toisten paikalla olevien jäsenten kanssa tai saada apua jäsenyyttään koskeviin kysymyksiin. Tällaiseen chat-palveluun on mahdollista käyttää joko järjestelmän muistiin kertyneeseen tietoon perustuvia chatbot-robotteja tai todellinen jäsenpalveluhenkilö tiettyinä aikoina toimistoaikanaan. Näiden yhdistelmäkin on mahdollinen. Siinä tapauksessa chatbot vastaa helpoimpiin kysymyksiin ja tarvittaessa ohjaa eteenpäin todelliselle jäsenpalveluhenkilölle.

Yhteenvetona johtoryhmän edustajien haastattelusta voidaan todeta, että mobiilisovellusta kehitettäessä tulisi selkeänä pitää suunnittelun ytimessä se, mikä olisi sovelluksen houkuttelevuus, hyöty jäsenelle ja käytön nopeus sekä mitkä ovat tietoturva- ja jatkokehitysnäkökulmat. Jyryllä on monenlaisia toiveita sovelluksen toiminnallisuuksia kohtaan. Sovelluksen kehittämisen ytimessä on tarve saada sekä liiton toiveet ja edellytykset että jäsenten näkökulma sovitettua yhteen niin, että lopputuloksena on paras käytettävyyden jäsenen näkökulmasta ja jäsenyyskokemukseen saatu lisähyöty.

## 7 Yhteenveto

Tässä tutkimuksessa olen selvittänyt Jytyn jäsenten sekä Jytyn johdon näkökulmia jäsenviestinnän parantamiseksi erityisesti mahdollisen mobiilisovelluksen avulla. Teorianäkökulmana työssäni on palvelumuotoilun periaatteiden ja keinojen hyödyntäminen käytettävyyssuunnittelussa.

Tämän työn lähestymisnäkökulmaksi valittu palvelumuotoilun näkökulma auttaa käyttäjälähtöisen mobiilisovelluspalvelun suunnittelussa selkeyttämällä ajatusta siitä, mistä syistä sovellus halutaan luoda, minkälaisia toimintoja sovellukseen halutaan ja miten se parhaiten palvelee kohderyhmää eli Jytyn jäseniä.

Palvelumuotoilun avulla saadaan selville jäsenen käyttäjäpolku eli jäsenen yhdyspisteet Jytyyn päin. Missä kohdassa jäsen tarvitsee lisää tietoa, tukea ja kontaktointia? Miten hän pääsee esimerkiksi mökillään ollessaan mahdollisimman pian käsiksi omiin jäsentietoihinsa tai esimerkiksi matkailuun liittyviin jäsenetuihin? Kuinka hän voisi mahdollisimman helposti suositella jäsenyyttä ystävälleen tai kollegalleen?

Tähän liittyen ehdotankin, että Jytyn jäsenviestinnän rakennetta, viestintäkanavia ja sisältöä kartoitetaan ja mietitään kokonaisuutena, mobiilisovellus jäsenviestintäpaletin yhtenä kanavana. Jäsenviestinnän polku saadaan helpoiten selville asettautumalla jäsenen asemaan ja käymällä läpi jäsenpalvelun polku vaihe vaiheelta. Missä kohdassa ovat jäsenviestinnän tärkeimmät vaiheet, suurimmat puutteet tai pullonkaulat sekä jäsenen aktiivisuutta palkitsevat kohtaamiset? Mitkä ovat kipupisteet tai jäsenviestinnän mahdollisuudet, joita ei vielä ole käytetty? Mitä pitäisi tehdä, jotta prosessissa saadaan kipukohdat korjattua ja maksimoidaan jäsenpalvelun mahdollisuudet? Jäsenviestintä on tärkeä jäsenyyden joka vaiheessa. Eri ikäisillä ja jäsenyyden eri vaiheissa olevilla on erilaiset vaatimukset ja valmiudet jäsenviestinnän vastaanottamiseen (Kuvio 23).



Kuvio 23. On hyödyllistä selvittää jäsenyyden eri vaiheissa tarvittavat ja hyödynnettävät jäsenviestinnän kanavat ja keinot. Eri-ikäisillä ja jäsenyyden eri vaiheissa olevilla jäsenillä voi olla erilaisia viestinnällisiä tarpeita ja valmiuksia.

Jäsenille suunnatussa kyselyssä kävi hyvin ilmi, että mobiilisovellus nähdään tuovan lisäarvoa mm. jäseneduista kertomisessa tai jäsentiedoteasioiden informoimisessa. Jytyn eri viestintäkanavat voivat profiloitua erityyppiseen jäsenviestintään ja mobiilisovelluksella voisi olla selkeä tarkoitus ajankohtaisviestinnän kanavana.

Palvelumuotoilun prosessia ajatellen olen käynyt läpi muotoiluprosessin ensimmäisen timantin, lähtökartoitus, tutkimus ja vastausten analysointi. Ehdotankin, että seuraavan vaiheen, prosessin toisen timantin osalta, Jyty lähtee kehittämään mobiilisovellusta, joka vastaa jäsenviestinnän tarpeisiin ja huomioi palvelumuotoilun seuraavan vaiheen, tuotekehityksen. Mobiilisovellusta kehittäessä kannattaisi miettiä tavoitteet ja käytön periaatteet ennen prototyypin luomista. Prototyyppiä voi testata pienemmällä testiryhmällä.

Kyselyn vastausten perusteella voi sanoa, että mobiilisovelluksella saatava lisäarvo jäsenelle olisi siinä, että hän saisi tietoa uusista jäseneduista ja ajankohtaisista jäsenetutarjouksista mobiilisovelluksen kautta suoraan älypuhelimensa. Tämä voisi toimia esimerkiksi viime hetken vapaiden mökkiviikkojen tai uuden jäsenedun

markkinoinnissa. Toinen lisäarvo jäsenelle olisi mobiilisovelluksen toimiminen tärkeiden, ajankohtaisten jäsentiedotteiden tiedottamiskanavana. Tietoa edunvalvonnasta, jäsenpalvelun aukioloaikojen muutoksista tai työehtosopimusneuvottelujen tilanteesta saisi mobiilisovelluksen avulla nopeasti suoraan omaan puhelimeensa.

Mobiilisovellukseen sopivina sisältöaiheina jäsenille suunnatussa kyselyssä nähtiin jäsenedut ja jäsenetuihin liittyvät tarjoukset sekä jäsentiedotteet. Myös tapahtuma- ja koulutuskalenteri sekä niihin liittyen ilmoittautumismahdollisuus, yhteystiedot ja työsuhteeseen ja työehtosopimukseen liittyvät tiedot olisivat kyselyyn vastaajien mukaan kiinnostavia sisältöjä mobiilisovellukseen. Nuorten toiveet erosivat jonkin verran muiden ikäryhmien toiveista. Nuoret ovat tottuneita käyttämään älypuhelinta ja mobiilisovelluksia. He ovat kiinnostuneimpia ottamaan käyttöön mobiilisen jäsenkortin muovisen jäsenkortin sijaan. Testiryhmään kannattaakin ottaa monia nuoria jäseniä. Nuoria kiinnostavia aiheita mobiilisovelluksessa käytettäväksi ovat mm. kilpailut, vinkit työelämään, tiedot koulutuksista, tapahtumakalenteri sekä yhdistyksen jäsenyyden suosittelu -ominaisuus. Kuviossa 24 on esitelty yhteenvedona kyselyyn vastanneiden sekä fokusryhmähaastattelujen toiveet Jytyn mobiilisovelluksen tärkeimmistä ominaisuuksista ja sisältöelementeistä. Kuviossa on myös listattu mobiilisovelluksen muutamia toivottuja toiminnallisuuksia.

#### MOBIILISOVELLUKSEN TOIVOTTUJA OMINAISUUKSIA:

JÄSENYHDYDEN TUEKSI:	JÄSENHANKINNAN TUEKSI:	JÄSENVIESTINNÄN TUEKSI:	JÄSENETUJEN ESITTELYYN:	KOULUTUS- JA TAPAHTUMA-ILMOITTAUTUMISIIN:	AKTIIVIJÄSENILLE:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moderni versio jäsenkortista</li> <li>- Jäsenpalvelun kanava (tavoitettavuus, chat, yhteystiedot)</li> <li>- Minun Jytyni (pääsy omiin jäsentietoihin)</li> <li>- Oman alueen nuorisovastaavan tiedot</li> <li>- Tietoa työsuhteesta ja työelämän pelisäännöistä</li> <li>- Tietoa työehtosopimuksista</li> <li>- Vinkit työelämään</li> <li>- Paikallisyhdistyksen tapahtumat</li> <li>- Tietoa toiminnasta nuorille</li> <li>- Ohjeet eläkkeelle jäämisestä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tukena tapahtumissa ja messuilla (kilpailut, liittyminen, jäsenedut)</li> <li>- Toimisi Jytyn käyntikorttina</li> <li>- Suosittele Jytystä kaverille -ominaisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jäsentiedotteita</li> <li>- Uutiskirje tai uutissyöte</li> <li>- Kriisiviestintä</li> <li>- JytyTuubi tai muu Jytyn videokanava</li> <li>- Kilpailuja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jäsenedut (ajankohtaiset edut ja linkitys yhteistyökumppaneiden palveluihin)</li> <li>- Matkavakuutus-tiedot. Matkailijan selviytymispaketti</li> <li>- Työttömyyskassan palvelut ja ohjeet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koulutus- ja tapahtumakalenteri</li> <li>- Suodatusmahdollisuus alueen tai luottamustoimen mukaan</li> <li>- Koulutuksiin ja tapahtumiin ilmoittautuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keskustelu-palsta</li> <li>- Verkostoitumis- ja rekrytointikanava</li> <li>- Matkalaskujen tekeminen</li> </ul>
<b>MOBIILISOVELLUKSEN TOIVOTTUJA TOIMINNALLISUUKSIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eri jäsenyyden tasot näkyvissä sovellukseen kirjautuessa (esim. liittyvä jäsen, uusi jäsen, aktiivi jne.)</li> <li>- Sisällön suodattaminen omien toiveiden mukaisesti (uutiset, koulutukset, tapahtumat jne.)</li> </ul>					

Kuvio 24. Kuviossa nähdään kyselyssä ja haastatteluissa ilmenneitä tarpeita ja toiveita Jytyn mobiilisovelluksen tärkeimmiksi sisällöiksi ja toiminnallisuuksiksi.



Sovellusta kehitettäessä kannattaa pitää kirkkaana ajatuksena sitä, miten käyttäjä palkitaan kun hän lataa Jytyn mobiilisovelluksen älypuhelimeensa ja mikä on hyöty jäsenelle sovelluksen pitämisessä puhelimessaan alkuinnostuksen ja lataamisetujen jälkeen.

Sovelluksen käytettävyyttä suunniteltaessa voi hyödyntää palvelumuotoilun metodeita ja eri vaiheita persoonien tyypittelystä jäsenen laatulupaukseen ja ns. asiakaspolkuun. Sovelluksen tulisi olla käytettävyydeltään ymmärrettävä, looginen, vaivaton sekä mielellään täytettävä saavutettavuusvaatimukset. Lisäksi sovelluksen tulisi vastata eri taitotason omaavien jäsenten tarpeisiin. Kaikki eivät ole yhtä tottuneita mobiilisovellusten käyttäjiä, vaikka kyselyyn vastanneista yli 80 prosenttia olikin käyttänyt jotain mobiilisovellusta.

Sovelluksen lataamiseen liittyen kannattaa miettiä, mikä olisi paras tapa ladata sovellus. Jos sovellus olisi sovelluskaupassa helposti ladattavissa, se madaltaisi kynnystä liittyä jäseneksi. Sovelluksessa voisi olla seuraava taso, jossa olisi jäsenille tarjottavat palvelut ja toiminnot. Näin ollen kaksitasoinen sovellus toisaalta helpottaisi liittymistä mutta myös tarjoaisi jotain lisäarvoa jo jäsenenä oleville.

Yhteenvetona johtoryhmän edustajien haastattelusta voi todeta, että Jytyn näkökulmasta mobiilisovellusta kehitettäessä tulisi selkeänä pitää se, mikä olisi sovelluksen houkuttelevuus, hyöty jäsenelle ja käytön nopeus. Jytyn prioriteettina on tyytyväinen jäsen, jonka jäsenasioihin liittyvä asiointi olisi mahdollisimman joustavaa ja vaivatonta.

Tulevaisuustyöryhmän haastattelusta kävi ilmi joitakin aktiivijäsenen näkökulmasta tärkeitä toiveita sovellukselle: esimerkiksi suora tunnistautuminen, matkalaskun teko ja aktiivirekrytointi. Rivijäsenen näkökulmasta tulevaisuustyöryhmä toi esille mm. tällaisia toiminnallisuuksia mobiilisovellukseen: helppo ilmoittautuminen tapahtumiin ja koulutuksiin, jäsenyyttä korostava ja omat tiedot, osallistumiset ja kontaktit näyttävä Minun Jytyni -osio. Tulevaisuustyöryhmän haastattelussa tuli ilmi Jytyn käyntikortti -ajattelu sekä se, että jäsenedut olisi helposti nähtävillä. Sovellus voisi muistutella verkkosivuilla olevista kilpailuista. Tärkeä käytettävyyteen liittyvä asia olisi räätälöitävyys. Tiedotteet ja uutiset pitäisi olla valittavissa jäsentä itseään kiinnostavasta näkökulmasta. Mobiilisovelluksen tulisi olla helppo yhteydenottokanava nuorille ja siinä tulisi olla chat-ominaisuus.

Yhteenvedona tulevaisuustyöryhmän haastattelusta voi todeta, että heillä on hyvä näkemys sekä rivijäsenen että aktiivin viestinnällisistä tarpeista. Keskustelussa nousi esille helppo yhteydenoton kanava, omien jäsentietojen näkeminen sekä mahdollisuus saada yhden väylän kautta kaikki jäsenyyteen liittyvä pysyväis- ja ajankohtaistieto. Jotta sovelluksesta saataisiin täysi hyöty ja lisäarvo niin siinä pitäisi olla mahdollisimman uudenaikaiset toiminnot ja mielellään linkitykset Jytyn käytössä oleviin eri viestintäkanaviin, vuorovaikutteisuutta unohtamatta.

Tämän tutkimustyön perusteella ehdotan, että Jytyssä mietitään kaikki Jytyn viestintäkanavat kokonaisuutena ja käydään läpi jäsenen palvelupolku alusta loppuun. Palvelupolun kartoittamalla nähdään, mitkä viestintäkanavat missäkin kohtaa jäsenpalvelua ja jäsenyyttä ovat järkevät, tarpeelliset ja kustannusten puolesta realistiset. Jytyn pohdittavaksi jää, missä laajuudessa ja millä kustannusrakenteella lähdetään vastaamaan jäsenistön digitaalisiin viestintätarpeisiin mm. mobiilisovelluksen osalta. Kannattaa myös pohtia, miten helppoa sovelluksen ylläpitäminen jatkossa on. Tuleeko siitä paljon lisätyötä liiton henkilökunnalle vai voidaanko jostain nykyisestä työtavasta, prosessista tai kanavasta karsia, jotta voidaan panostaa modernien viestintäkanavien kehittämiseen?

Uusjäsenhankintaan mobiilisovellusta voi hyödyntää, jos siihen lisätään suosittelu kaverille -ominaisuus sekä jokin jäsenyyteen kannustava ilmainen ominaisuus. Lopuksi voidaan todeta sovelluksen suunnittelun ja jäsenviestinnän kokonaiskuvan kartoittamisen lähtökohdaksi, että kaikki organisaation tuottama ja jakama tieto on viestintää ja kaikki viestintä on myös samalla markkinointia, joka edistää liiton tunnettua ja näkyvyyttä ja sitä myötä tuo lisää jäseniä liittoon kuuluviin yhdistyksiin. Tähän ajatukseen pohjaten mobiilisovelluksella voi olla suurikin rooli Jytyn jäsenten jäsenyyden tukena ja toisaalta myös uusjäsenhankinnan tukena.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyöni tekeminen oli monivaiheinen ja kaiken kaikkiaan noin vuoden kestävä projekti. Aloittaessani Mediatuottamisen opinnot Metropoliaa syksyllä 2017 olin mielessäni hahmotellut tekeväni opinnäytetyön hieman eri näkökulmasta kuin mihin lopulta päädyin. Keskusteltuani opinnäytetyön ohjaajieni kanssa ja saadessani tietää Jytyn pohtivan mobiilisovelluksen kehittämistä, päädyin tekemään tämän opinnäytetyön



tarkoituksena selvittää jäsenistön viestinnälliset tarpeet mahdollista mobiilisovellusta ja sähköistä jäsenkorttia ajatellen.

Opintojen edetessä ja saadessani mahdollisuuden osallistua palvelumuotoilun tehokurssille Cernissä (Cern Bootcamp kesällä 2018) oivalsin, että palvelumuotoilu tulisi olemaan juuri sopiva teorialähtökohta opinnäytetyölleni. Vuoden 2018 alussa työn suuntaviivat ja raamit alkoivat hahmottua ja sain hyviä vinkkejä opinnäytetyön näkökulman valintaan opinnäytetyöni ohjaajalta lehtori Liisa Seppäseltä sekä lehtori Antti Pönniltä. Samoihin aikoihin työnantajani Jytyn toiveet ja tarpeet mobiilisovelluksen esitelvityksen ja jäsenkyselyn tekemiselle alkoivat kirkastua. Palkkatöiden ohella työstin opinnäytetyöni suunnitelmaa, ja se olikin valmiina huhti-kesäkuussa 2018 pitämäni opintovapaata varten.

Opintovapaalla suuren osan ajasta vei jäsenkyselyn kysymyspatteriston muodostaminen, teoriakirjallisuuteen tutustuminen sekä valinnaisten sivuaineiden toteuttaminen. Sain jäsenkysymysten laadintaan rakentavia kommentteja opinnäytetyöryhmäni muilta opiskelijoilta, opinnäytetyön ohjaajalta Liisa Seppäseltä sekä Jytyn tutkija Hanna Koskenheimolta. Saatuani kysymyskokonaisuuden omasta mielestäni valmiiksi, lähetin sen Jytyn henkilökunnasta koostuvalle testiryhmälle. Heiltä sain hyviä kommentteja kysymysten asetteluun ja kysymysten järjestykseen liittyen. Jytyn johtoryhmän edustajien haastattelun toteutin toukokuussa 2018 ja tulevaisuustyöryhmän haastattelun elokuussa. Suurin osa teoria- ja tutkimusaineistosta oli siis valmiina jo alkusyksyllä 2018. Kesken opinnäytetyön tekemisen jäinkin Jytystä työlomalle. Kiireinen syksy toisen työnantajan palveluksessa sekä arkisten perhe- ja harrastuskiireiden vuoksi työn analyysiosion kirjoittaminen oli hidasta. Lopulta sain aikaa järjestymään jäsenkyselyn vastausten analysointiin sekä varsinaisen tekstin valmiiksi kirjoittamiseen.

Syksyllä 2018 pidetty opintoryhmäni tapaaminen ja oman opinnäytetyön vaiheiden ääneen pohtiminen oli hyvin tuloksellinen. Tilaisuudessa sain opiskelukollegoiltani sekä opinto-ohjaajiltani lehtori Liisa Seppäseltä, lehtori Antti Pönniltä sekä digitaalisen viestinnän lehtori Tero Marinilta merkittävästi työn tekemistä edistäviä vinkkejä ja pohdintojani täsmentäviä vinkkejä, joista sain kannustetta edetä opinnäytetyöni kanssa oikeaan suuntaan. Koen, että suurten ja välillä ylivoimaiselta tuntuvien pohdintojen kanssa kannattaa aina kääntyä kollegan, opinto-ohjaajan tai vaikkapa vain ystävän puoleen. Ääneen ajattelemalla ja pohtimalla, asiaan saa yllättäviäkin näkökulmia ja

suurelta tuntuva asia saattaa tiivistyä silmänräpäyksessä niin, että sen saa omissa ajatuksissa paremmin jäsenneltyä ja tekstiä tuotettua.

Mielestäni olen tässä opinnäytetyössä saavuttanut itselleni asettamat tavoitteet ja toivon, että Jyty saa tästä työstä tärkeää tietoa mobiilisovelluksen tai sähköisen jäsenkortin kehittämistä tueksi. Palvelumuotoilun esille tuominen mobiilisovelluksen kehittämisessä auttaa Jytystä jäsentämään ja kiteyttämään jäsenviestinnän koko kirjon hyvine ja huonoine puolineen. Mobiilisovelluksen kehittäminen kannattaa aloittaa selvittämällä liiton jäsenten jäsenpolun kaikki vaiheet. Tämän näenkin selvänä jatkotutkimuskohteena. Jyty voi käydä jäsenyyden eri vaiheet kohta kohdalta läpi ja miettiä, mitä yhdyskohtia liiton jäsenpalveluun jäsenellä kussakin jäsenyyden vaiheessa on ja miten ne on nykyisin toteutettu. Digitaalisia viestintäkanavia on tullut perinteisten jäsenviestinnän kanavien tueksi. Olisi hyvä selvittää, mitä näistä digitaalisista kanavista Jytyn kannattaisi kustannustehokkaasti ja parasta jäsenpalvelua ajatellen toteuttaa.

## Lähteet

Avoine Oy , TIEKE, Viestintä-Piritta Oy 2017. Järjestödigikartoitus 2017. 15.12.2017.

Bauters, Merja 2009. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja käyttäjät kehittäjinä – orientoituneisuus. Mäkelä-Marttinen, Leena (Toim.) Luova työ tutkimuksen kohteena. Avauksia Design-alojen metodologiaan. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Oppimateriaali. Nro 23. Jyväskylä: KopiJyvä Oy

Berger, Asa Arthur 2014. Media and Communication Research Methods. An introduction to Qualitative and Quantitative Approaches. Third Edition. USA: SAGE Publications Inc.

Euroopan komissio n.d. Data Protection in the EU. The General Data Protection Regulation (GDPR) [Viitattu 26.12.2018] [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu_en)

Hyypä, Jani 2013. Mobiilisovelluksen lanseeraus. Opinnäytetyö. Vaasa: Vaasan ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201305138119>

Jyty n.d. Mikä Jyty on ja mitä Jyty tekee? [Viitattu 15.9.2018] <http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/Sivut/default.aspx>.

Jyty 2016. Jytyn jäsentutkimus 2016. [Viitattu 5.1.2019] <http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhte/Tutkimukset%20ja%20tilastot/JYTYN%20J%C3%84SENTUTKIMUS%202016%20FINAL.pdf>.

Kotler, Philip, Hessekiel, David & Lee, Nancy R. 2012. Good works! Marketing and Corporate Initiatives that Build a Better World. And the Bottom Line. Hoboken, New Jersey. John Wiley & Sons, Inc.

Krug, Steve 2006. Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Toinen laitos. Ketola, Veli-Pekka (suom.). Jyväskylä: Readme.fi.

Laukkanen, Pekka 2018. Vuosisadan liitto – vaikuttava menneisyys ja valoisa tulevaisuus. Jytyn yhdistysrakennemuutos jäsenten silmin tarkasteltuna. Humak. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805147950>

Murray, Robin - Caulier-Grice, Julie - Mulgan Geoff 2010. The Open Book of Social Innovation. Social Innovation Series: Ways to Design, Develop and Grow Social Innovation. The Young foundation.

Saffer, Dan 2010. Designing for Interaction. Creating Innovative Applications and Devices. Second Edition. USA: New Riders.

Solis, Brian 2018. Keynote speaker Brian Solis on the future of customer experience design - NextCon 2017. [Viitattu 19.12.2018] <https://www.youtube.com/watch?v=zLy18irAxlk>

Tilastokeskus. 4.12.2018. Internetiä käytetään yhä yleisemmin matkapuhelimella – myös ostosten tekemiseen. [Viitattu 19.12.2018] [www.stat.fi](http://www.stat.fi)

Vuorinen, Carl 2014. Kolme tapaa kehittää mobiilisovellus. [Viitattu 10.12.2018] <https://citydevlabs.fi/kolme-tapaa-kehittaa-mobiilisovellus/>

Wiio, Antti 2004. Käyttäjäystävällisen sovelluksen suunnittelu. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Valtiovarainministeriö, n.d. Saavutettavuusdirektiivi. [Viitattu 15.9.2018] <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

## **Tutkimusaineisto**

### **Haastattelut**

Jytyn viestintäjohtaja Kari Hietämäki ja kehitysjohtaja Mika Periaho. Helsinki, 7.5.2018  
Jytyn tulevaisuustyöryhmä, Skype-haastattelu, 18.6.2018.

### **Kysely**

Jytyn jäsenille uutiskirjeessä sähköpostilla lähetetty kysely 9.5.2018, johon vastasi yhteensä 1 359 jäsentä.

**Ote Jytyn uutiskirjeestä 9.5.2018**

Vastaa Jytyn mobiilisovelluskyselyyn!

Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry kartoittaa kyselyllä edellytyksiä ja toiveita mobiilisovelluksen käyttöönotolle. Mobiilisovelluksella tarkoitetaan sovelluskaupasta tai nettisivuilta kännykkään ladattavaa sovellusta, jossa olisi erilaisia toiminnallisuuksia ja hyödyllisiä sisältöjä esim. Jytyn jäsenyyden tueksi. Haluaisimme kuulla mielipiteesi siitä, mitä ominaisuuksia uudesta sovelluksesta tulisi löytyä ja miten sovellus parhaiten tukisi jäsenyyttäsi Jytyssä.

Lyhyeen kyselyyn vastaaminen kestää n. 5-10 minuuttia. Kyselyn vastauksia hyödynnetään myös Jytylle tehtävässä opinnäytetyössä, joka liittyy mobiilisovelluksen käyttökartoitukseen. Vastauksia käsitellään anonyymisti ja ehdottoman luottamuksellisesti. Lisätietoja kyselystä saa Jonna Borgströmiltä.

Kyselyyn voi vastata 23.5.2018 mennessä. Kyselyyn vastanneiden kesken arvomme S-ryhmän lahjakortin sekä Jyty-tuotteita. Arvonnan voittajille ilmoitetaan voitosta henkilökohtaisesti.

Linkki kyselyyn

**Kysymykset Jytyn tulevaisuustyöryhmän edustajille skype-haastattelua varten**

1. Minkälaisia ominaisuuksia mobiilisovelluksessa pitäisi mielestänne olla, jotta siitä olisi selkeästi lisäarvoa Jytyn jäsenyyden tueksi?
2. Mikä rooli jäsenen kannalta olisi nettisivuilla ja niiden informatiivisuudella tai uutiskirjeillä, jos tehtäisiin tulevaisuustyöryhmän ehdotuksen kaltainen mobiilisovellus?
3. Pitäisikö mobiilisovelluksessa olla päivittäin tai viikoittain vaihtuvaa uutta sisältöä (esim. jäsenetutarjouksia, kilpailuja, uutisia) vai riittäisikö, että sieltä löytyy tarvittavat elementit jäsenyyden tueksi (esim. tuki ja vinkit edunvalvonta- tai työsuhdeasioissa, koulutusilmoittautumiset, omat tiedot, suositteluominaisuus, jäsenetulistaus)? Omien tietojen saaminen nähtäväksi mobiilisovellukseen riippuu varmasti osittain myös nykyisen jäsenrekisteriuudistuksen tilanteesta ja toteutuksen aikataulusta.

### **Kysymykset Jytyn johtoryhmän edustajille fokusryhmähaastattelua varten**

1. Jos Jytyssä otetaan käyttöön mobiilisovellus, mihin kysymyksiin tai ongelmiin sillä haetaan ratkaisua? Voitko mainita konkreettisia esimerkkejä?
2. Käytätkö itse mobiilisovelluksia?
3. Jos Jytyssä testataan sähköistä jäsenkorttia (esim jäsenkorttitoimittajan lompakko-sovellus), niin koska testisovellus otetaan käyttöön?
4. Tavoitellaanko vain mobiilia jäsenkorttia vai laajempaa palvelua?
5. Oletko kuullut kollegoiltasi vastaavista sovelluksista muissa liitoissa tai järjestöissä? Minkälaisia kokemuksia tai kommentteja olet heiltä kuullut? Toivoisitko vastaavanlaista sovellusta Jytylle?
6. Voisiko / Pitäisikö mielestäsi jotain viestintäkanavia jättää pois, jos mobiilisovellus otetaan käyttöön?
7. Voisiko yhteistyökumppaneilla olla roolia mobiilisovelluksen kehittämisessä ja toteutuksessa?
8. Halutaanko, että mobiilisovellus on kaksi- tai jopa kolmikielinen?

**Webropol-kysely Jytyn jäsenille 9.5.2018****Jytyn mobiilisovelluskartoitus**

Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry kartoittaa tällä kyselyllä edellytyksiä ja toiveita mobiilisovelluksen käyttöönotolle. Mobiilisovelluksella tarkoitetaan sovelluskaupasta tai nettisivuilta kännykkään ladattavaa sovellusta, jossa olisi erilaisia toiminnallisuuksia ja hyödyllisiä sisältöjä esim. Jytyn jäsenyyden tueksi. Haluaisimme kuulla mielipiteesi siitä, mitä ominaisuuksia uudesta sovelluksesta tulisi löytyä ja miten sovellus parhaiten tukisi jäsenyyttäsi Jytyssä.

Lyhyeen kyselyyn vastaaminen kestää n. 5-10 minuuttia. Kyselyn vastauksia hyödynnetään myös Jytylle tehtävässä opinnäytetyössä, joka liittyy mobiilisovelluksen käyttökartoitukseen. Vastauksia käsitellään anonyymisti ja ehdottoman luottamuksellisesti. Lisätietoja kyselystä saa Jonna Borgströmilä (etunimi.sukunimi@jytyliitto.fi).

Kyselyyn voi vastata 23.5.2018 mennessä. Kyselyyn vastanneiden kesken arvomme S-ryhmän lahjakortin sekä Jyty-tuotteita. Arvonnän voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

**1. Kuinka monta vuotta olet ollut Jytyn jäsen? \***

- ☐ alle vuoden
- ☐ 1-5 vuotta
- ☐ 6-10 vuotta
- ☐ 11-20 vuotta
- ☐ yli 20 vuotta
- ☐ En ole jäsen

**2. Mikä tai mitkä seuraavista laitteista Sinulla on käytössäsi? \***

- ☐ Älypuhelin
- ☐ Tabletti
- ☐ Kannettava tietokone
- ☐ Pöytätietokone
- ☐ Ei mitään näistä



**3. Jos Sinulla on käytössäsi älypuhelin, minkä merkinen se on? \***

- ☐ Huawei
- ☐ Samsung
- ☐ Apple iPhone
- ☐ Nokia
- ☐ LG
- ☐ Doro
- ☐ Sony
- ☐ OnePlus
- ☐ Jokin muu

**4. Käytätkö mobiilisovelluksia? \***

Mobiilisovelluksella tarkoitetaan sovelluskaupasta tai nettisivuilta kännykkään ladattavaa sovellusta, jossa on erilaisia toiminnallisuksia ja sisältöjä.

- ☐ Kyllä
- ☐ En

**5. Minkälaisia sovelluksia käytät eniten? Voit valita useita. \***

- ☐ Viihdesovelluksia
  - ☐ Pelejä
  - ☐ Uutisovelluksia
  - ☐ Pankkisovelluksia
  - ☐ Sosiaalisen median sovelluksia
  - ☐ Urheilusovelluksia
  - ☐ Matkustamiseen liittyviä sovelluksia
  - ☐ Sääsovelluksia
  - ☐ Yhdistysten jäsenyyssovelluksia
  - ☐ Jotain muita, mitä?
-

**6. Minkä viestintäkanavien kautta nykyisin saat tietoa Jytyltä? \***

- ☐ Liiton nettisivut [www.jytyliitto.fi](http://www.jytyliitto.fi)
- ☐ Yhdistyksen nettisivut
- ☐ Jyty-lehti
- ☐ Uutiskirje sähköpostilla
- ☐ Sosiaalisen median kanavat (Facebook, Twitter jne.)
- ☐ Liiton järjestämät tapahtumat ja koulutukset
- ☐ Yhdistyksen järjestämät tapahtumat
- ☐ Henkilökohtaiset kontaktit (luottamusmies, yhdistysaktiivit)

**7. Miten tärkeänä koet eri viestintäkanavat vastaanottaessasi tietoa Jytyltä? (1 = Ei lainkaan tärkeä, 5 = Hyvin tärkeä)**

	1	2	3	4	5
Liiton nettisivut <a href="http://www.jytyliitto.fi">www.jytyliitto.fi</a>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksen nettisivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jyty-lehti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutiskirje sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisen median kanavat (Facebook, Twitter jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liiton järjestämät tapahtumat ja koulutukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksen järjestämät tapahtumat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtaiset kontaktit (luottamusmies, yhdistysaktiivit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Miten tärkeänä koet mahdollisen mobiilisovelluksen viestintäkanavana vastaanottaessasi tietoa Jytyltä? Mobiilisovellusta ei ole vielä toteutettu. (1 = Ei lainkaan tärkeä, 5 = Hyvin tärkeä) \***

	1	2	3	4	5
Mobiilisovelluksen tarpeellisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Miten todennäköisesti lataisit käyttöösi Jytyn maksuttoman mobiilisovelluksen? Asteikolla 0-10 (0 ei lainkaan todennäköistä, 10 hyvin todennäköistä) \***

Lataisin käyttööni Jytyn mobiilisovelluksen

0

**10. Millaisia sisältöjä haluaisit käyttää Jytyn mobiilisovelluksessa? Valitse korkeintaan kuusi tärkeintä toimintoa. \***

- ☐ Jäsentiedotteet
- ☐ Liiton, yhdistysten ja luottamusmiesten yhteystiedot
- ☐ Jäsenetuja ja tarjouksia
- ☐ Tietoa työehtosopimuksista
- ☐ Tapahtumakalenteri
- ☐ Koulutuskalenteri
- ☐ Ilmoittautuminen koulutuksiin ja tapahtumiin
- ☐ Suosittele Jytystä kaverille -ominaisuus
- ☐ Vinkkejä työelämään
- ☐ Tietoa ammattialatoiminnasta
- ☐ Tietoa työsuhteesta ja työelämän pelisäännöistä
- ☐ Kilpailuja
- ☐ En mitään näistä
- ☐ Jotain muuta, mitä?

---

**11. Valitse, minkä viestintäkanavan kautta MIELUITEN haluaisit saada tietoa alla mainituista aihealueista.**

**Voit valita vain yhden viestintäkanavan / aihealue. \***

	Jytyn nettisivut (www.jytyliitto.fi)	Uutiskirje sähköpostilla	Jyty-lehti	Jytyn sosiaalisen median kanavat	Jytyn mobiilisovellus
Jäsentiedotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jäsenetujen esittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jäsenetutarjoukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa vakuutuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jytyn uutiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa työehtosopimuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa vakuutuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa ammattialatoiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajankohtaista tietoa poikkeustilanteista (esim. lakko)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vinkkejä työelämään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jytyn tapahtumakalenteri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jytyn koulutuskalenteri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kilpailut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Jytyn jäsenkortti on tällä hetkellä muovinen kortti. Olisitko kiinnostunut käyttämään Jytyn jäsenkorttia kännykän mobiilisovelluksena muovisen kortin sijaan?**

**Mobiilisovellusjäsenkortilla saisit vähintään samat edut kuin muovisellakin kortilla. Lisäksi mobiilisovellukseen voidaan lisätä muita toiminnallisuuksia, kuten ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet, kyselyt, tärkeät linkit jne. \***

☐ Kyllä

☐ En

**13. Olen**

- ☐ Nainen
- ☐ Mies

**14. Millä Jytyn alueella asut? \***

Katso aluejako Jytyn nettisivuilta:

- ☐ Etelä-Suomi
- ☐ Itä-Suomi
- ☐ Länsi-Suomi
- ☐ Pohjois-Suomi

**15. Mikä on ikäsi? \***

- ☐ alle 25
- ☐ 25-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46-55
- ☐ 56-65
- ☐ yli 65 vuotta

**16. Mikä on koulutuksesi? \***

- ☐ Ei perusasteen jälkeistä tutkintoa
- ☐ Keskiaste (esim. ammattitutkinto)
- ☐ Alempi korkeakoulututkinto  
(esim. ammattikorkeakoulututkinto)
- ☐ Ylempi korkeakoulututkinto (esim. ylempiAMK, maisteritutkinto)
- ☐ Tutkijakoulutusaste

**17. Toimin Jytyn yhdistyksessä**

- ☐ Hallituksessa
- ☐ Luottamusmiehenä tai pääluottamusmiehenä
- ☐ Toimikunnassa tai jaostossa
- ☐ Muuten aktiivisesti
- ☐ En osallistu yhdistykseni toimintaan

**18. Mikä on nykyinen työnantajasi? \***

- ☐ Kunta
- ☐ Kuntayhtymä
- ☐ Kunnan omistama osakeyhtiö
- ☐ Seurakunta tai muu kirkollisyhteisö
- ☐ Säätiö tai järjestö
- ☐ Muu yksityinen työnantaja
- ☐ Valtio

Kiitos vastauksistasi!

Kun painat Lähetä-painiketta, siirryt automaattisesti arvontalomakkeelle.