

Opinnäytetyö (AMK)

Tradenomi

Myyntityö

2019

Darja Kouraeva

JÄSENKOKONAISUUDEN KEHITTÄMINEN JA SEN MYYNTI

– Asiakastutkimus Vantaan Lastenliiton jäsenille

Darja Kouraeva

JÄSENKOKONAISUUDEN KEHITTÄMINEN JA SEN MYYNTI

Asiakastutkimus Vantaan Lastenliiton jäsenille

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Vantaan Lastenliiton jäsenten tyytyväisyyttä jäsenkokonaisuuteen sekä kehittää jäsenkokonaisuutta ja tehostaa sen myyntiä. Opinnäytetyön aihe syntyi yhteistyössä toimeksiantajayhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa. Toimeksiantajan päämääränä on jäsenkokonaisuuden kehittäminen ja omavaraisuuden lisääminen. Työssä tutkittiin jäsenten tämän hetkistä tyytyväisyyttä sekä siitä, miten tyytyväisyyttä voidaan parantaa kehittämällä jäsenkokonaisuutta. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Vantaan Lastenliitolle.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta sekä tutkimusosuudesta. Teoriaosuudessa käsitellään yleisesti yhdistystoimintaa Suomessa sekä palveluiden kehittämistä palvelumuotoilun sekä tuotekehityksen avulla. Tutkimusosuudessa esitellään toimeksiantajayhdistys, tutkimuksen tavoite sekä tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen analyysi. Lopuksi tiivistetään yhteen tutkimuksen keskeisimmät havainnot ja huomiot sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja kerrotaan mahdollisista jatkotutkimusideoista.

Tutkimuksen toteuduttua työn onnistumista arvioidaan siitä näkökulmasta, miten toimeksiantaja voi hyötyä siitä ja mitä lisäarvoa tutkimus tuo toimeksiantajalle. Tutkimus ei toteutunut täysin niin kuin odotettiin, mutta sen pohjalta saatiin hyviä kehitysehdotuksia. Lisäksi työntekijöille suunnattu lisähaastattelu avasi uusia näkökulmia tutkimukselle, ja näiden tutkimusten pohjalta pystyttiin kartoittamaan jäsenkokonaisuuden suurimmat kulmakivet ja kehityskohdat. Erityisesti jäsenrekisterin toiminnallisuus ja sen kehittäminen sekä jäsenetujen lisääminen nousivat pinnalle tässä tutkimuksessa.

ASIASANAT:

jäsenkokonaisuus, jäsenyys, palvelumuotoilu, yhdistystoiminta

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional sales

June 2019 | Total number of pages

Darja Kouraeva

DEVELOPMENT AND SALES OF MEMBERSHIP

Customer research for the members of Vantaan Lastenliitto

The purpose of this thesis was to sort out how satisfied members are in Vantaan Lastenliitto and how they experience the member entity. The goal was to develop the member entity and increase sales of the memberships. The subject was founded together with the client's executive director. The client's goal is to develop their member entity and to increase their self-sufficiency. This research studied members current satisfaction with membership and how to develop it. This thesis was made as an assignment for Vantaan Lastenliitto.

This thesis consists of theoretical part and the research. The theoretical part considers common union activity in Finland and developing services using service design and product development. The research part consists of the introduction of Vantaan Lastenliitto, the goal of research, the methods of research and analysis of the answers to the research questions. In the end the main results are summed up. The reliability of the research is also evaluated and some possible ideas for further research are suggested.

After the research was completed the success of the work was evaluated especially from the perspective that how the client can benefit from the research. The research didn't come true as well as was hoped but on its basis was formed good development ideas. The interview that was made for employees gave some new point of views for this research and enabled to map the biggest corner stones in the member entity. Especially the functionality and the developing of the member register and adding new member benefits came to surface in this research.

KEYWORDS:

member entity, membership, service design, voluntary

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 YHDISTYSTOIMINTA	7
2.1 Yhdistystoiminta yleisesti	7
2.2 Yhdistyksen jäsenyys	7
2.3 Jäsenpalveluiden myynti voittoa tavoittelemattomassa yhdistyksessä	8
2.4 Jäsenkokonaisuuksien vertailu eri yhdistyksissä	8
2.4.1 Benchmarking	8
3 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN TUOTEKEHITYKSEN JA PALVELUMUOTOILUN AVULLA	11
3.1 Tuotekehitystoiminnan merkitys organisaatiossa	11
3.2 Palvelumuotoilu	11
3.3 Palvelumuotoilun prosessin vaiheet	12
3.4 Palvelumuotoilun merkitys tuotteen jatkuvuudessa	13
4 TUTKIMUS	14
4.1 Kansallinen Lastenliitto ry	14
4.2 Tutkimuksen lähtökohdat	15
4.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen luotettavuus	15
4.4 Aineistonkeruumenetelmät	17
4.5 Kysymykset	17
4.6 Vastaaajien taustatietoja selventävät kysymykset	18
4.7 Keskeisimmät syyt jäseneksi liittymiselle	19
4.8 Jäsenyyden hinta	20
4.9 Jäsenten tietoisuus jäseneduista	21
4.10 Jäsentyytyväisyys ja suositeltavuus	22
4.11 Toiveita jäsenyyteen liittyen sekä muu palaute	23
4.12 Työntekijöiden haastattelussa esille tulleet asiat	24
5 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	27
5.1 Kehitysideat	29
5.2 Jatkotutkimusehdotukset	31
LÄHTEET	33

LIITTEET

Liite 1. Kysymykset

Liite 2. Kaavat, kuvat, kuviot ja taulukot

TAULUKOT

Taulukko 1 Benchmarking	9
Taulukko 2 Jäsenten ikäjakauma.....	18
Taulukko 3 Jäseneksi liittymisen helppous.....	19
Taulukko 4 Jäsenten maksuvalmius	21
Taulukko 5 Yleiset kommentit	24

1 JOHDANTO

Palvelumuotoilu on tämän päivän nouseva teema, kun puhutaan palvelujen ja tuotteiden kehittämisestä. Alalle tarvitaan yhä enemmän osaajia tulevaisuudessa, ja tämän vuoksi myös koulutustarjonta on lisääntynyt. Palvelumuotoilun sekä tuotekehityksen merkitys organisaatioiden kilpailukyvyllä korostuu tulevaisuudessa entisestään. Uudet ja innovatiiviset ratkaisut takaavat organisaatioille jatkuvuutta tulevaisuudessa. Myös digitalisoituminen on tuonut uusia haasteita tuotekehitystoiminnalle. Digitalisaation tuomat haasteet ovat luoneet myös mahdollisuuksia erottua kilpailijoista, ja siksi onkin ensisijaisen tärkeää pysyä mukana digitalisaation tuomassa, koko ajan itseään uudistavassa aallossa.

Tutkimustavoitteena oli selvittää Vantaan Lastenliiton jäsenten tämän hetkistä tyytyväisyyttä jäsenyyteen sekä tutkia, miten jäsenyyttä saataisiin kehitettyä niin, että se myisi paremmin ja näin kasvattaisi yhdistyksen omavaraisuutta. Tutkimus tehtiin kaikille Kansallisen Lastenliiton paikallisjärjestöille (pois lukien Helsingin piiri), mutta tutkimuksessa keskitytään Vantaan Lastenliiton jäseniin sekä sen jäsenkokonaisuuden kehittämiseen. Myös yhdistyksen työntekijöille teetettiin lisätutkimus, jolla selvitettiin työntekijöiden mielipiteitä tämän hetkiseen jäsenkokonaisuuteen, jäsenviestinnän toimivuutta sekä uuden jäsenrekisterin käyttöönoton onnistumisia. Jäsenkokonaisuuden kehittäminen on myös Vantaan Lastenliiton toimintasuunnitelmassa jo vuosia, joten tutkimus on ajankohtainen ja tarpeellinen.

Yhdistyksen perimä jäsenmaksu on sen ensisijainen keino ylläpitää yhdistyksen toimintaa. Palvelumuotoilulla ja kehittämistyöllä pyritään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja räätälöimään jäsenyydestä asiakkaan toiveiden mukainen. Jäsentytyväisyyden selvittäminen on tärkeää, sillä tyytyväinen jäsen on myös sitoutuneempi. Jäsenkokonaisuuden kehitystyöllä varmistetaan, että yhdistyksen toimintaa tukevia, maksavia jäseniä on myös tulevaisuudessa.

2 YHDISTYSTOIMINTA

2.1 Yhdistystoiminta yleisesti

Yhdistys on yhteenliittymä, jossa on vähintään kolme jäsentä. Sillä on aatteellinen tarkoitus, ja se on tarkoitettu pysyväksi. Yhdistyksen jäsenet voivat olla luonnollisia henkilöitä tai oikeushenkilöitä. Lain tarkoittama ”aatteellisuus” tarkoittaa mm. jäsenten edunvalvontaa kuten ammattiyhdistykset, hyväntekeväisyyttä kuten esim. Punainen risti tai harrastustoimintaa kuten urheiluseurat. Toiminta ei ole yhdistyslain tarkoittamaa ”aatteellista”, kun yhdistyksen päätarkoituksena on taloudellisen hyödyn hankkiminen. Liiketoimintaa voi harjoittaa määrätyn edellytyksin, mutta se ei saa olla yhdistyksen pääasiallinen toimintamuoto. (Loimu 2013,10.)

2.2 Yhdistyksen jäsenyys

Yhdistystoimintaa ei voi olla ilman yhdistyksen jäsenistöä. Jäsen on yhdistyksen arvokain omaisuus. Uusien jäsenien hankkiminen on helpompaa yhdistykselle, jonka toiminta näyttää ulkopuolisille laadukkaalta ja viestintä toimii. On ensisijaisen tärkeää, että toiminta näyttää ulkopuolisille, potentiaalisille uusille jäsenille houkuttelevalta. Ajoittain on hyvä myös panostaa jäsenhankintaan mm. erilaisilla jäsenhankintakampanjoilla tai -kilpailuilla. Jäsenhankinta voi vaihtoehtoisesti olla myös jatkuvasti aktiivista. (Kansallinen sivistysliitto ry 2019a).

Jäsenyysuhdetta on tarkasteltava ensisijaisesti aina jäsenen kannalta. Mitä yhdistyksen jäsen on tullut hakemaan ja mitä hän saa jäsenyydeltä? Parasta jäsenhankintaa on se, kun yhdistys huolehtii hyvin jo olemassa olevista jäsenistään. Tyytyväiset asiakkaat kertovat eteenpäin hyvistä kokemuksistaan sekä aikaansaannoksista. Huolenpitoa olemassa olevista jäsenistä kutsutaan *jäsenhuolloksi*. Hyvin tehty jäsenhuolto on yhdistyksen menestyksen ja jatkuvuuden kulmakivi. Sen tehtävänä on varmistaa, että jäsenet saavat sen, mitä he ovat tulleet yhdistykseltä hakemaan. Jäsenten odotuksia voi kysellä esimerkiksi nettikyselyjen kautta. (Kansallinen sivistysliitto ry 2019b.)

Yhdistyksen perimä jäsenmaksu on ensisijainen keino ylläpitää yhdistyksen toimintaa. Jäsenmaksun suuruudesta päätetään vuosikokouksessa hallituksen tekemän ehdotuksen pohjalta. Jäsenmaksun suuruus on myös olennainen osa yhdistyksen talousarviota. Hallituksen on päätettävä, mitkä menot katetaan jäsenmaksuilla, jotta jäsenmaksun suuruus osataan määritellä oikealle tasolle talousarviossa pysymiseksi. (Kansallinen sivistysliitto ry 2019c.)

Jäseniltä peritään jäsenmaksua yhdistyksen toiminnan ylläpitämiseksi sekä omavaraisuuden lisäämiseksi. Etenkin isommat yhdistykset pystyvät tarjoamaan jäsenilleen erilaisia jäsenetuja. Yleisin jäsenetu on tällä hetkellä jäsenlehti. (Yhdistystieto 2019.)

2.3 Jäsenpalveluiden myynti voittoa tavoittelemattomassa yhdistyksessä

Ihmisillä on yleinen harhaluulo siitä, että yhdistys ei voisi lainkaan harjoittaa myyntiä tai mitään yritystoimintaan verrattavaa. Yhdistys voi kerätä varoja täysin laillisesti esimerkiksi jäsenmaksuista tai järjestämällä arpajaisia tai talkootyöllä, kunhan toimintaa ei katsota elinkeinon harjoittamiseksi. Tämä tarkoittaa sitä, että tuotot pysyvät pieninä sekä varainkeruu tehdään yhdistyksen tarkoituksen toteuttamiseksi ja sääntöjen mukaisesti. (JärjestöWiki 2014.)

2.4 Jäsenkokonaisuuksien vertailu eri yhdistyksissä

2.4.1 Benchmarking

”Kilpailijoiden suorituskykyä voidaan arvioida kahdella tavalla: tarvelauseisiin nähden ja spesifikaatioihin nähden. Arvioitaessa tarvelauseiden perusteella, ei voida käyttää mittavia suureita vaan joudutaan tyytymään asteikkotyypiseen arviointiin. Esimerkiksi voidaan käyttää kolmiportaista asteikkoa, jossa 1= kilpailija toteuttaa asiakastarpeen huonosti, 2=kilpailija toteuttaa asiakastarpeen kohtuullisesti ja 3= kilpailija toteuttaa asiakastarpeen hyvin. Tai voidaan ajatella myös määrittelyä, jossa 1= kilpailijat toteuttavat asiakastarpeen paremmin kuin oma tuote, 2=kilpailijat ja oma tuote toteuttavat asiakastarpeen yhtä hyvin, 3=oma tuote toteuttaa asiakastarpeen kilpailijoita paremmin. Tällä tavalla arvioiden saadaan selville kuva siitä mihin asiakastarpeisiin tulee kiinnittää erityistä huomiota.” (Hietikko 2018, 66.)

<i>Tarvelause</i>	<i>MLL</i>	<i>Nuoret Kotkat</i>	<i>YMCA</i>	<i>Pinskut</i>	<i>Hope Ry</i>	<i>Pelastakaa lapset</i>	<i>Vantaan Lastenliitto</i>
<i>hinta</i>	3	-	3	3	2	2	3
<i>jäsenedut</i>	3	2	2	1	1	1	2
<i>hinta vs. jäsenedut</i>	3	-	2	3	1	2	3

Taulukko 1 Benchmarking

Mannerheimin lastensuojeluliitto tarjoaa jäsenilleen neljä kertaa vuodessa ilmestyvän jäsenlehden sekä alennuksia paikallisyhdistysten kerhomaksuista. Lisäksi jäsenillä on erilaisia alennuksia yhteistyökumppaneiden kanssa, kuten 15 %:n alennus Hertzin autovuokraamosta, 10 %:n alennus Jesper Juniorilta sekä 30%:n alennus Instrumentariumilta. (MLL 2019a.)

Jäsenmaksu on aikuisjäsenille keskimäärin 25 euroa vuodessa ja alle 18-vuotiaille MLL:n jäsenyys on maksuton. (MLL 2109b.)

Nuorten Kotkien jäsenetuihin kuuluvat mm. neljä kertaa vuodessa ilmestyvä jäsenlehti sekä vakuutuksen kaikessa toiminnassa. Lisäksi jäsenenä saa alennusta hostellimajoituksista kotimaassa. (Nuoret Kotkat 2019.)

Pinskujen jäseneksi voi liittyä ilman liittymismaksua ja heidän järjestämä toiminta on usein maksutonta tai todella edullista. Tarkoitus on, että mahdollisimman moni pääsee osallistumaan toimintaan rahasta riippumatta. Jäsenlajeja on kaksi erilaista, aikuisjäsen ja lapsijäsen. (Pinskut 2019.)

Hope Ry:n jäsenenä pääsee mahdollistamaan yhdistyksen yhteistä unelmaa lasten paremmasta arjesta. Jäsenyyteen kuuluu jäsenkirje. Jäsenmaksu on 20 euroa/vuosi, ja yhdistykseen on mahdollista liittyä myös kannatusjäseneksi maksamalla 250 euron vuosimaksun. (Hope Ry 2019.)

Pelastakaa Lapset Ry:n jäsenenä pääsee osallistumaan yhdistyksen toimintaan oman valintansa mukaan joko paikallisesti tai valtakunnallisesti. Vuosimaksu on paikallisyhdistyksestä riippuen noin 20-30 euroa ja alle 29-vuotiaat jäsenet maksavat nuorisojäsenmaksua. Jäsenetuihin kuuluu neljä kertaa vuodessa ilmestyvä jäsenlehti, sekä jokainen uusi jäsen saa liittymislahjana yhdistyksen logo tuotteen. (Pelastakaa Lapset Ry 2019.)

Vantaan Lastenliitto tarjoaa jäsenilleen jäsenkirjeen, joka lähetetään neljä kertaa vuodessa, sekä mahdollisuuden ilmoittautua leireille ja kerhoihin ensimmäisten joukossa. Osassa toimintaa on olemassa myös jäsenhintaa, jonka saa maksamalla kunkin vuoden jäsenmaksun. Näiden lisäksi jäsenet ovat oikeutettuja myös Hoplopin sekä Tevellan alennukseen. (Lastenliitto 2019.)

3 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

TUOTEKEHITYKSEN JA PALVELUMUOTOILUN

AVULLA

3.1 Tuotekehitystoiminnan merkitys organisaatiossa

Palveluiden digitalisoituminen on tuonut haasteita tuotekehitystoiminnalle, sillä se on luonut uusia tapoja tuottaa ja kehittää asioita, rakentaa uusia ajatuksia ja innovaatiota sekä edullisempia, helpompia ja parempia tapoja hoitaa asioita. Tuotekehityksen merkitys organisaatioiden kilpailukyvyllä korostuu tulevaisuudessa entisestään. Innovatiivisten ratkaisujen tarjoaminen pystyy takaamaan menestystä organisaatiolla pitkälle tulevaisuuteen. (Tolvanen 2013.)

Tuotekehitystoiminta on organisaation kehityksen kannalta merkittävää kahdesta syystä. Ensinnäkin sen avulla luodaan niitä kilpailuetuja, joilla saavutetaan menestystä markkinoilla sekä erotutaan joukosta. Toiseksi aktiivisen kehitystoiminnan avulla voidaan luoda joustavaa ja eteenpäinpyrkivää henkeä, joka on keskeisellä sijalla organisaation pyrkiessä sopeutumaan muuttuviin olosuhteisiin. Näiden molempien tehtävien yhteiseksi nimittäjäksi sekä tutkimus- ja kehitystoiminnan päämääräksi voidaan määritellä organisaation toiminnan turvaaminen pitkällä aikavälillä. (Jaakkola & Tunkelo 1987,33.)

Jatkuvalla sekä onnistuneella tuotekehityksellä voidaan taata tuotteelle tai palvelulle pidempi elinkaari. Tuotteet vanhenevat jatkuvasti uusiutuvilla markkinoilla, ja myynti hiipuu ilman tuotekehitystä, jonka tavoitteena on kehittää uusi tai paranneltu tuote. (Jokinen 2010, 9.)

3.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on monista osaamisaloista muodostuva työkalu, jonka tarkoituksena on uudistaa ja kehittää järjestelmällisesti organisaation liiketoimintaa. Se mahdollistaa tunnistamaan erilaiset strategiset mahdollisuudet organisaation toiminnassa sekä innovoimaan uusia palveluita tai parantamaan jo olemassa olevia tuotteita. Palvelumuotoilu on käytännönläheistä toimintaa ja asioiden yhdistelyä ja sen tarkoituksena on luoda uusia

ratkaisuja, jotka parantavat asiakaskokemusta ja palveluympäristöä. Se ei aina ole uusien ideoiden keksimistä vaan se usein se on jo olemassa olevien asioiden yhdistelyä (Tiimiakatemia, 2019.)

Palvelumuotoilu on toimialariippumatonta. Sen lähestymistapa on sovellettavissa siellä, missä palvelu ja ihminen kohtaavat joko fyysisessä tai digitaalisessa ympäristössä (Palvelumuotoilupallo, 2018a.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan ratkaista monia erilaisia palvelun tuotantoon sekä sen kohderyhmän vuorovaikutukseen liittyviä haasteita. Kyseistä vuorovaikutusta tapahtuu, kun organisaatio tarjoaa palveluja ja asiakas kuluttaa tätä palvelua. Palvelumuotoilulla pyritään siis vahvistamaan palvelun menestymistä (SDT,2019a.)

3.3 Palvelumuotoilun prosessin vaiheet

Palvelumuotoilun avulla tehtävä kehittämistyö voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa määritellään palvelun nykytilannetta, jotta tunnistettaisiin palvelun haasteet sekä mahdollisuudet. Näillä tiedoilla opitaan rajaamaan tutkittavaa haastetta ja kohderyhmää sekä selvitetään, mitkä asiat ovat olettamuksia, mitä asioita ei tiedetä sekä mistä asioista halutaan syvällisempää ymmärrystä. Tämän jälkeen siirrytään toiseen vaiheeseen, joka on tutki ja kiteytyä. Tässä vaiheessa syvennetään ymmärrystä palvelun kohderyhmän tarpeista erilaisilla menetelmillä. Tavoitteena on saada laaja näkemys haasteista sekä saada kokonaisvaltainen ymmärrys asiakkaan tarpeista ja haasteen ratkaisemiseen vaikuttavista toiminnoista. Tämän jälkeen siirrytään kolmanteen vaiheeseen, eli ideointiin. Ideointivaiheessa pyritään kehittämään paljon erilaisia asiakas-tarpeiden ohjaamia ratkaisuja. Useista ideoista voi syntyä myös yhtenäisiä palvelukonsepteja. Nopeilla kokeiluilla saadaan kustannustehokkaasti selville mitkä ratkaisuista ovat hyviä ja kannattaa kehittää jatkossa. Kokeilut toimivat myös tehokkaana menetelmänä lisätä asiakasymmärrystä. Neljäs ja viimeinen vaihe on testaus ja kokeilu. Valitut ratkaisut viimeistellään, toteutetaan ja viedään markkinoille. Toteutusta tuetaan yksityiskohtaisella dokumentoinnilla sekä mallintamismenetelmillä, joilla kuvataan ja viimeistellään palvelukokonaisuus (Palvelumuotoilupallo, 2018b.)

3.4 Palvelumuotoilun merkitys tuotteen jatkuvuudessa

Palvelumuotoilun keskeisimmät tavoitteet ovat asiakasarvon ja liiketoiminta-arvon tasapaino. Asiakkaan täytyy kokea saavansa arvoa palvelusta tai ratkaisusta, jotta hän ostaisi tai käyttäisi palvelua useammin kuin kerran. Näin ollen asiakaskokemuksen kehittäminen tuo kilpailuetua. Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen palvelun suhteen on ensisijaisen tärkeää. Lisäksi on ymmärrettävä mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa tai mitä tarvetta ollaan täyttämässä. Tätä ymmärrystä luodaan tutkimalla asiakkaita. Jos palvelu ei tuo mitään arvoa asiakkaille, sitä on turha pitää markkinoilla koska sen tuottaminen ei ole kannattavaa. Tuotetta kehittäessä tulee tunnistaa palvelun nykytila, tiedostaa todellisuus ja määrittää tavoitetila. Näin voidaan vahvistaa palveluiden menestystä ja myyntiä sekä pitkäaikaisia tavoitteita (SDT,2019b.)

4 TUTKIMUS

Tässä luvussa käsitellään tämän opinnäytetyön tutkimustavoitteita sekä tutkimusmenetelmiä. Luvussa kerrotaan kvantitatiivisen sekä kvalitatiivisen tutkimusaineiston keräämisestä sekä tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi tässä luvussa esitellään toimeksiantajayhdistys ja käydään läpi tutkimuksessa esitetyjä kysymyksiä, vastausvaihtoehtoja sekä tutkimustuloksia.

Olen itse ollut mukana vapaaehtoistoiminnassa vuodesta 2017 lasten ja nuorten parissa yhdistyksessä, joten aihe on itselle mielenkiintoinen ja vapaaehtoistyö lasten parissa on lähellä sydäntäni. Vantaan Lastenliiton vuoden 2019 toimintasuunnitelmassa on mainittu jäsenkokonaisuuden kehittäminen ja sitä kautta omavaraisuuden lisääminen, joten aihe on erittäin ajankohtainen.

4.1 Kansallinen Lastenliitto ry

Kansallinen Lastenliitto ry on vuonna 1972 perustettu valtakunnallinen lapsi -ja varhaisnuorisojärjestö, joka tukee toiminnallaan lasten ja nuorten harrastusmahdollisuuksia, järjestää lakisääteistä aamu- ja iltapäivätoimintaa sekä kesän leirintoiminnan avulla tukee vanhemmuutta työn ja perheen yhteensovittamisessa. Lastenliitto osallistuu myös aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun edistääkseen lasten ja nuorten hyvän elämän edellytyksiä (Lastenliitto, 2019a.)

Kansallinen Lastenliitto ry on Kokoomuksen lähijärjestö. Lähijärjestönä näitä yhdistää sama arvopohja, mutta Lastenliitto ei kuulu puolueeseen vaan se on itsenäinen organisaatio. Luottamustehtävissä osa henkilöistä on kokoomuslaisia ja toimistot sijaitsevat Kokoomuksen piiristoimistoilla ympäri Suomea. Varsinaisessa toiminnassa lasten ja nuorten parissa tausta ei näy (Lastenliitto, 2019b.)

Toiminta pohjautuu kolmelle arvolle; oman elämän hallinta, erilaisuuden hyväksyminen ja vastuuntuntoisuus. Nämä arvot pitävät sisällään mm. terveet elämäntavat, aktiivisen kansalaisuuden, suvaitsevaisuuden sekä kestäväen kehityksen vastuun (Lastenliitto, 2019c.)

Organisaatio muodostuu kolmesta eri tasosta: keskusjärjestö, piirit sekä paikallisyhdistykset ja aluejärjestöt. Yhdistyksiä löytyy ympäri Suomea (Lastenliitto, 2019d.)

Vantaan Lastenliitto on Kansallisen Lastenliitto ry:n paikallisyhdistys, joka toimii Vantaan alueella. Yhdistyksen tavoitteena on toteuttaa laadukasta ja matalan osallistumiskynnyksen vapaa-ajan toimintaa, tukea vanhemmuutta sekä tarjota lapselle rakentava kasvuympäristö. Yhdistyksellä on monipuolista kerhotoimintaa sekä päiväleiritoimintaa koulujen loma-aikoina (Lastenliitto, 2019a.)

Toiminta saa tukensa Vantaan kaupungin nuorisopalveluilta, kulttuuripalveluilta ja yleisjaostolta sekä Etelä-Suomen aluehallintovirastolta sekä STEA:lta (Lastenliitto, 2019b.)

4.2 Tutkimuksen lähtökohdat

Tämä tutkimus suoritettiin kyselytutkimuksena ja sen lähtökohtana oli selvittää Vantaan lastenliiton jäsenten tämän hetkistä tyytyväisyyttä jäsenkokonaisuuteen. Jäsenyyden kehittäminen on ollut Vantaan Lastenliitolla kehityksen alla jo useamman vuoden ja lukenut monta vuotta toimintasuunnitelmassa. Resurssien takia siihen ei ole aikaisempina vuosina ollut aikaa panostaa ja nyt uuden jäsenrekisterin käyttöönoton ja lisääntyneiden resurssien myötä yhdistyksellä on työkalut kerätä tietoa nykyisistä jäsenistään sekä hyödyntää sitä tietoa niin, että näitä jäseniä pystytään palvelemaan paremmin.

4.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusmenetelmiä on olemassa useita. Eri tilanteisiin ja erilaisiin tutkimuksiin sopivat erilaiset menetelmät. Yksi käytetyimmistä tilastollisista tutkimustavoista on kyselytutkimuksen suorittaminen, aineiston kuvaus sekä siihen perustuvien olettamusten tekeminen. Teknisesti kyselytutkimus suoritetaan samalla tavalla, riippumatta siitä, mihin tutkimusalaan se kuuluu (Holopainen ym. 2004,8.)

Tutkimuksen hahmottelussa on välttämätöntä pitää mielessä tiedon tarve, sekä tutkimustavoite, mitä varten tutkimus tehdään. Siinä vaiheessa, kun kerättyä dataa analysoidaan ei voida saada vastauksia enää niihin kysymyksiin, joita ei tutkimuksessa ole esitetty. Tästä syystä aineisto ja siihen liittyvät muuttujat tulee suunnitella huolellisesti niin, että tutkimustulokset ovat hyödyllisiä (Holopainen ym. 2004,9.)

Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä asenteista sekä arvoista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää kysymyksiä vastaajalle kyselylomakkeen avulla (Vehkalahti 2008,11.)

Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Aineistot koostuvat pääsääntöisesti mitatuista luvuista sekä numeroista, koska vaikka kysymykset esitetään kirjallisesti, vastaukset ovat yleensä numeerisia (Vehkalahti 2008,13.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että tutkimushenkilöt saavat verrattain vapaamielisesti kuvailla aihealueeseen liittyviä kokemuksia ja mielipiteitä kuten esimerkiksi haastatteluissa ja ryhmätilanteissa. Sitä käytetään yleensä itsenäisenä tutkimusmenetelmänä tai kvantitatiivisen tutkimuksen rinnalla (Tilastokeskus. 2019a.)

Kvantitatiivinen tutkimus käsittelee ja tulkitsee yhteiskuntailmiötä tieteen yleisen logiikan mukaan käyttäen hyväkseen mahdollisimman täsmällisiä mittaamenetelmiä, yhdistämällä tutkimusaineistot tietyn muuttujan perusteella ja mukauttamalla tilastotieteen menetelmiä saatuihin aineistoihin totuudenmukaisten ratkaisujen tekemiseksi (Tilastokeskus. 2019b.)

Kvalitatiivinen tutkimus liittyy usein sellaisiin tieteisiin, joissa tutkittavia ominaisuuksia mitataan usein kvalitatiivisilla muuttujilla. Tällaisia tieteitä ovat mm. ekologia, markkinointi ja sosiaalitieteet. Kvantitatiivinen tutkimus tulee kyseeseen siinä vaiheessa, kun tutkittavan ominaisuuden mittaamiseen käytetään välimatka- tai suhdeasteikkoa. Yleisesti oletetaan, että tilastollisia menetelmiä voidaan käyttää vain kvantitatiivisissa tutkimuksissa, mutta niitä on kehitelty myös kvalitatiivista tutkimusta varten (Holopainen & Pulkkinen 2002,18.)

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä on aina arvioitava, jotta lukija voisi päätellä tiedon ja tulosten merkityksen, tutkimuksen etiikan eli ns. oikean tiedon ja totuuden kannalta, tulosten merkittävyyden ja yleistettävyyden käytännön kannalta sekä sen, että se kuuluu tutkimustyön luonteeseen sekä prosessin kuvaukseen. Reliabiliteetti ja validiteetti liittyvät tutkimuksessa toisiinsa. Jos tutkimuksen reliabiliteetti on alhainen, se tarkoittaa sitä, että myös sen validiteetti on alhainen. Tutkimus voi kuitenkin olla luotettava, vaikka se ei olisikaan pätevä eli tulokset eivät vastaa tutkimuksen kysymyksenasettelua (Likitalo & Rissanen 1998, 71.)

4.4 Aineistonkeruumenetelmät

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin jäsenille suunnattua sähköistä kyselylomaketta. Työntekijöiden haastattelut suoritettiin sähköpostiviestin avulla. Kysymykset pyrittiin pitämään mahdollisimman yksinkertaisena ja kysymykset lyhyenä väärinymmärrysten välttämiseksi ja ne luotiin toimeksiantajan toiveiden pohjalta. Ennen julkaisua jäsenille, kysely tarkastettiin Kansallisen Lastenliiton eri piirien toiminnanjohtajien kokouksessa, josta se lähetettiin eteenpäin jäsenrekisterin kautta jäsenille. Työntekijöiden haastattelulomake tarkistettiin Vantaan Lastenliiton toiminnanjohtajalla.

Kysely julkaistiin kaikille Kansallisen Lastenliiton jäsenrekisterin jäsenille (pois lukien Helsingin piiri) 25.4.19 ja vastausaikaa oli aina 5.5.2019 asti. Kysely julkaistiin seuraavilla saatesanoilla: ” *Toteutamme opiskelijayhteistyönä valtakunnallisen jäsenyytyväisyyskyselyn, jonka avulla kehitämme jäsenyyttämme. Arvomme kaikkien vastanneiden kesken kaksi legopakettia, jotka postitetaan voittajille. Tässä kyselyssä pääsette vastaamaan anonymisti jäsenkokonaisuuteemme liittyviin kysymyksiin ja halutessanne voitte osallistua erillisellä lomakkeella legopakettien arvontaan. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5 minuuttia. Arvostamme vastauksianne ja ne antavat meille äärimmäisen tärkeää tietoa, jonka avulla pystymme kehittämään jäsenkokonaisuuttamme. Suuri kiitos!*”

Kysely toimitettiin jäsenille sähköpostin välityksellä. Vastaajaryhmän sähköpostiosoitteet löytyivät jäsenrekisteristä.

Kyselylomakkeessa oli 14 kysymystä (katso liite 1). Näistä 12 olivat monivalintakysymyksiä ja kaksi avointa kysymystä.

4.5 Kysymykset

Kysely lähetettiin 764 jäsenelle joista 153 kuului Vantaan Lastenliittoon. Kyselyyn vastanneita oli yhteensä 20 henkilöä, joista 5 kuuluivat Vantaan Lastenliittoon. Kaikki vastasivat julkisen nettilinkin kautta kyselyyn.

4.6 Vastaajien taustatietoja selventävät kysymykset

Ensimmäisten kysymysten tarkoituksena oli selvittää erilaisia taustatietoja vastaajista, joiden avulla pystytään kartoittamaan vastaajien erilaisia vastauksia ja mielipiteitä. Näissä kysymyksissä tiedusteltiin vastaajien ikää, sukupuolta, mihin yhdistykseen he kuuluvat. Lisäksi selvitettiin sitä, että mitä kautta he ovat liittyneet jäseneksi, jäsenyyden kestoa sekä millaisessa toiminnassa jäsenet ovat olleet mukana.

Noin kaksi kolmasosaa vastaajista olivat naispuolisia. Sukupuolen selvittämisen tarkoitus kyselyssä on etsiä mahdollisia eroavaisuuksia eri sukupuolten vastausten välillä

Selkeä enemmistö vastaajista oli 7-12- vuotiaita. Voidaan ajatella, että tähän ikähaarukkaan osuvat henkilöt osallistuvat aktiivisesti yhdistyksen toimintaan, kuten leireille ja ilta-päiväkerhoihin. Lisäksi he ovat mahdollisesti itse kiinnostuneita olemaan mukana kehitystyössä ja ovat näin ollen Lastenliiton aktiivisia jäseniä. Lapsijäsenten yhteystiedoissa on kuitenkin huoltajien yhteystiedot, joten joko vanhemmat ovat vastanneet heidän puolestaan tai he ovat vastanneet yhdessä vanhempiansa kanssa. Muissa ikähaarukoissa vastauksia oli 0-2 kappaletta, joten otannan pienestä määrästä johtuen 0-6 vuotiaiden, 13-17 vuotiaiden, 18-29 vuotiaiden sekä yli 30-vuotiaiden vastauksista saatuja tuloksia ei voida yleistää.

	n	Prosentti
0-6	2	10%
7-12	16	80%
13-17	0	0%
18-29	1	5%
30 tai yli	1	5%

Taulukko 2 Jäsenten ikäjakauma

Suurin osa vastaajista olivat Tampereen Lastenliiton jäseniä. Toiseksi eniten vastaajia oli Turusta ja Vantaalta ja muutama vastaaja oli Porista sekä yksi Espoosta.

Melkein puolet vastanneista jäsenistä ovat liittyneet jäseniksi leirin ilmoittautumislomakkeen yhteydessä. Toiseksi eniten vastaajista oli liittynyt jäseneksi kerhon ilmoittautumislomakkeen yhteydessä ja kolmanneksi eniten nettisivujen jäseneksi liittymislomakkeen kautta. Yksi vastaajista ei muista liittyneensä jäseneksi ja yksi vastasi, että on Hallituksen

jäsen ja liittynyt sitä kautta. Tässä kysymyksessä oli tarkoitus selvittää mitä kautta jäsenet liittyvät.

Viidennen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, oliko jäseneksi liittyminen vastaajien mielestä helppoa. Selkeä enemmistö oli sitä mieltä, että jäseneksi liittyminen oli helppoa. Vain yksi vastasi tähän kysymykseen ei, joten voidaan olettaa, että jäseneksi liittymisessä ei ole sen suurempia haasteita.

	n	Prosentti
Kyllä	19	95%
Ei, miksi?	1	5%

Taulukko 3 Jäseneksi liittymisen helppous

Kuudennessa kysymyksessä kartoitettiin missä toiminnassa jäsenet ovat mukana. 7 vastasi olevansa mukana leiritoiminnassa, 6 vastasi ettei ole mukana toiminnassa ja 5 vastasi olevansa mukana kerhotoiminnassa. Kaikista vastanneista 1 oli mukana koulutus-toiminnassa, 1 on työntekijä ja 3 ei ole mukana toiminnassa tällä hetkellä, mutta on ollut mukana jossain toiminnassa aikaisemmin.

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin, kauanko jäsenyys on kestänyt. Yli puolet vastasivat olleensa jäsenenä alle vuoden ja noin kolmasosa 1-3 vuotta. Vain kaksi vastaajista olivat olleet jäsenenä 3-5 vuotta ja kukaan ei ole ollut jäsenenä yli 5 vuotta. Tämän kysymyksen tarkoitus oli selvittää jäsenten sitoutuneisuutta ja kuinka pitkä on keskimääräinen jäsenyyden kesto. Vastauksista voi päätellä, että tuoreimmat jäsenet ovat tällä hetkellä myös kaikkein aktiivisimpia jäseniä ja että jäsenyys luultavasti irtisanotaan, kun oma toiminta yhdistyksessä loppuu.

4.7 Keskeisimmät syyt jäseneksi liittymiselle

Kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin, mitkä ovat keskeisimmät syyt jäseneksi liittymiselle. Kysymys oli monivalintakysymys ja sai valita useamman kuin yhden vastauksista. Lisäksi lopussa oli myös mahdollista vastata avoimeen kenttään, jos syytä omalle liittymiselle ei löytynyt vaihtoehdoista ja tai oli niiden lisäksi jokin muu syy. Tähän kysymykseen tuli 20 vastaajalta 27 vastausta.

Suurimmat syyt jäsenyydelle olivat ilmoittautuminen leireille ja kerhoihin ensimmäisten joukossa (10 vastausta) sekä toiminnan tukeminen (5 vastausta). Kolmanneksi suurin syy jäseneksi liittymiselle oli jäsentapahtumat (4 vastausta) ja sen jälkeen tulivat jäsen-edut ja alennukset (3 vastausta) sekä vaikuttaminen omalla alueella järjestettäviin lasten, nuorten ja lapsiperheiden toimintoihin (3 vastausta). 1 vastasi haluavansa tehdä vapaaehtoistoimintaa järjestössä. Avoimeen kenttään tuli yksi vastaus, jossa vastaaja kertoi liittyneensä tukemaan kerhotoimintaa ja lisäksi vielä antoi palautetta siitä, ettei päässyt mukaan siihen. Tätä ei kuitenkaan voida huomioida tässä kysymyksessä, koska se menee ohi kysytyn aiheen.

Vastauksista käy hyvin ilmi, että suurimmat syyt jäsenyydelle ovat ilmoittautumiset leireille ja kerhoihin ensimmäisten joukossa, sekä jäsenyyden tukeminen.

4.8 Jäsenyyden hinta

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin jäsenten mielipidettä hinnasta ja sen kohtuullisuudesta. Kysymyksessä oli myös seuraava tarkentava teksti: *Yhdistykset keräävät jäsenmaksua jäseniltään toiminnasta syntyvien kulujen kattamiseksi. Lastenliitto on voittoa tavoittelematon järjestö ja kerättävillä toiminnan tuotoilla ja omalla varainhankinnalla (kuten jäsenmaksut) katetaan toiminnasta syntyviä, välttämättömiä kustannuksia (kuten ohjaajien palkat, materiaalit, vakuutukset, markkinointi, yhdistyshallinto). Kuluja katetaan lisäksi mm. kaupunkien, säätiöiden, valtion ja aluehallintoviraston avustuksilla, joista osa edellyttää myös yhdistyksen omaa varainhankintaa.*

Kaikki vastaajat olivat poikkeuksetta sitä mieltä, että oman liiton jäsenmaksu on kohtuullinen. Vantaan Lastenliiton jäsenmaksu on 7 euroa / vuosi.

Kymmenennessä kysymyksessä kysyttiin taas, kuinka paljon jäsenet olisivat valmiita maksamaan jäsenyydestä vuodessa per henkilö. Kysymys oli monivalintakysymys, jossa vastausvaihtoehdot olivat 1-5 euroa, 6-10 euroa, 11-15 euroa, 16-20 euroa, yli 20 euroa ja en ole valmis maksamaan jäsenyydestä. Suurin osa vastaajista oli valmis maksamaan 6-10 euroa. Kuitenkin 30 % vastaajista vastasi olevansa valmis maksamaan jäsenyydestä 16-20 euroa. Kaksi vastaajaa olivat valmiita maksamaan jäsenyydestä 11-15 euroa ja yksi vastanneista oli valmis maksamaan 1-5 euroa. Vain yksi oli sitä mieltä, ettei ole valmis maksamaan jäsenyydestä.

	n	Prosentti
1-5e/hlö/vuosi	1	5%
6-10e/hlö/vuosi	9	45%
11-15e/hlö/vuosi	2	10%
16-20e/hlö/vuosi	6	30%
yli 20e/hlö/vuosi	1	5%
En ole valmis maksamaan jäsenyydestä	1	5%

Taulukko 4 Jäsenten maksuvalmius

Näiden kysymysten vastausten perusteella, voidaan olettaa, että tämänhetkinen jäsenmaksu on kohtuullinen, mutta siinä on myös hieman nostamisen varaa. Yleisesti tässä otannassa olevat jäsenet ovat tyytyväisiä jäsenyyden hintaan, mutta olisivat valmiita maksamaan myös enemmän.

4.9 Jäsenten tietoisuus jäseneduista

Yhdennessätoista kysymyksessä selvitettiin jäsenten tietoisuutta omista jäseneduistaan. Kysymys tehtiin matriisina/asteikkona ja siinä oli seuraava saateteksti: *Lastenliitolla on valtakunnallisia, kaikille yhteisiä olevia jäsenetuja (listattu alle), mutta alueellisilla yhdistyksillä voi lisäksi olla omia jäsenetuja tai jäsenkäytänteitä. Alle vastatessa 1= ei lainkaan tuttuja 5=erittäin tuttuja.* Matriisiin siis lueteltiin valtakunnalliset jäsenedut ja vastaajien tuli vastata siihen, että onko nämä edut heille tuttuja. Tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään, kuinka hyvin jäsenet tuntevat omat etunsa Lastenliiton jäsenenä.

Listatut jäsenedut olivat Hoplop alennus, Tevellan alennus, tieto kerho -ja leiri-ilmoittautumisista ensimmäisten joukossa, jäsentapahtumat, jäsenkirje sekä vaikuttaminen yhdistyksen toimintaan mm. vuosikokouksissa ja vapaan palautteen kautta. Näistä eduista tunnetuin oli tieto kerho -ja leiri-ilmoittautumisista ensimmäisten joukossa. Kahdestakymmenestä vastaajasta 30 prosenttia tunsi tämän jäsenedun erittäin hyvin. Toiseksi eniten tunnettu jäsenetu oli jäsenkirje ja vastaajista 15 prosenttia vastasi tuntevansa tämän edun erittäin hyvin. Tästä huolimatta suurin osa vastaajista ei tuntenut näitä jäsenetuja ollenkaan. 75 prosenttia vastanneista ei tiennyt lainkaan Tevellan jäsenedusta sekä 60 prosenttia olivat tietämättömiä Hoplop alennuksesta. Puolet vastanneista eivät tieneet lainkaan jäsentapahtumista. 45 prosenttia vastanneista eivät myöskään tieneet pääsevänsä jäsenenä vaikuttamaan yhdistyksen toimintaan. Myös 30 prosenttia vastasi, ettei

jäsenkirje ole lainkaan tuttu. Tässä kysymyksessä saattoi huomata pieniä eroja eri sukupuolten välillä. Naispuoliset vastaajat näyttivät olevan hieman tietoisempia jäseneduista kuin miespuoliset vastaajat.

Tämä kertoo siitä, että tässä otannassa olevilla jäsenillä ei ole hyvää tietoa omista jäseneduistaan. Se, että suurimmalle osalle tutuin etu oli tieto kerho- ja leiri-ilmoittautumisista, johtuu varmasti myös siitä, että se oli myös yksi suurimmista syistä liittyä jäseneksi.

4.10 Jäsentytyväisyys ja suositeltavuus

Kahdennessatoista kysymyksessä selvitettiin jäsenten tämänhetkistä tyytyväisyyttä jäsenyyteen. Kysymys oli matriisi/asteikko ja siinä oli seuraava saateteksti: *Lastenliitolla jäsenyys on aina vapaaehtoista ja harrastamaan (esim. kerhot, leirit) voi tulla liittymättä jäseneksi. Jäseneksi voi myös liittyä, vaikka ei olisi mukana toiminnassa. Alla oleviin kysymyksiin vastatessa 1 = täysin erimieltä, 2 = osittain samaa mieltä, 3= en samaa enkä eri mieltä, 4= osittain samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.*

Matriisissa esitettiin seuraavat väitteet: olen tyytyväinen Lastenliiton jäsenyyteen, suosittelisin Lastenliiton jäsenyyttä muille, minulle on tärkeää, että jäsenyys on vapaaehtoinen, minulle on tärkeää, että jäsenenä saan jäsenetuja, minulle on tärkeää, että jäsenenä saan kuulla säännöllisesti yhdistyksen toiminnasta, olisi kiva, että olisi olemassa Lastenliitto-sovellus, josta voi mm. tarkistaa ajankohtaiset jäsenedut.

Yleinen tyytyväisyystaso jäsenillä tässä otannassa oli jäsenyyteen melko hyvä. Keskiarvo oli 3,55 ja mediaani 4. Suurin osa oli osittain samaa mieltä siitä, että suosittelisi jäsenyyttä myös muille. Suosittelijoiden keskiarvo oli 3,5 ja mediaani 4. Enemmistö koki olevansa täysin samaa mieltä siitä, että jäsenyyden vapaaehtoisuus on tärkeää. Tässä otannassa keskiarvo oli 4,25 ja mediaani 5. Suurin osa vastaajista piti jäsenetujen saamista melko tärkeänä. Vastausten keskiarvo oli 3,45 sekä mediaani 3,5. Väitteessä ”minulle on tärkeää, että jäsenenä saan kuulla säännöllisesti yhdistyksen toiminnasta” suurin osa vastasi, ettei ole samaa eikä eri mieltä. Kysymyksen vastausten keskiarvo oli 3,6 ja mediaani 3,5. Viimeisessä väitteessä haluttiin selvittää, olisivatko jäsenet kiinnostuneita Lastenliitto-sovelluksesta, joka on tällä hetkellä suunnitteilla. Suurin osa vastanneista tässä otannassa olivat kiinnostuneita. Vain yksi vastanneista ei ollut lainkaan kiinnostunut sovelluksesta. Vastausten keskiarvo oli 3,55 ja mediaani 4.

Peilattaessa miesten tyytyväisyyttä naisten tyytyväisyyteen, saattoi huomata, että naiset ovat paljon tyytyväisempiä jäsenyyteen kuin miehet. Tämä voi johtua suurimmaksi osaksi siitä, että suurin osa miespuolisista vastanneista jäsenistä ei ollut lainkaan tietoinen omista jäseneduista.

Pienen vastaajamäärän takia ei voida yleistää vastauksia, mutta tässä otannassa voidaan todeta, että yleinen tyytyväisyystaso on tällä hetkellä hyvä ja jäsenyyden vapaaehtoisuus on tärkeää. Moni piti jäsenetuja, jos ei erittäin tärkeänä, niin edes jollain tasolla tärkeänä, vaikka suurin osa ei edes tiennyt omista eduista jäseninään. Tämä kertoo siitä, että jäsenyyttä sekä suositeltavuus voisi parantua, kun jäsenedut olisivat tunnetumpia. Näiden vastausten perusteella, tiedon saanti yhdistyksen toiminnasta ei ole jäsenille erittäin tärkeää, mutta tämäkään ei pienen vastaajamäärän takia ole välttämättä suurimman osan mielipide. Kuitenkin näiden vastaajien keskuudessa se ei noussut tärkeäksi asiaksi jäsenyydessä. Innostusta Lastenliitto-sovellukseen löytyi näistä vastaajista. Kiinnostuneiden keskiarvo oli 3,55. Suuremmalla vastaajamäärällä oltaisiin voitu saada korkeampi keskiarvo, sillä sovellukset ovat nykypäivää ja varmasti myös hyvä kilpailuetu.

4.11 Toiveita jäsenyyteen liittyen sekä muu palaute

Kolmannessatoista kysymyksessä sai esittää toiveita jäsenyyteen liittyen. Kysymys ei ollut pakollinen, jotta saataisiin selville aitoja toiveita, eikä väkisin keksittyjä. Sana oli vapaa. Tähän kysymykseen saatiin vain kaksi vastausta, jotka olivat miespuolisilta jäseniltä.

Toiveet: ”Yö leirejä lapsille enemmän” ja ”Jäseneksi liittämiseen tehokkuutta ja ilmoitus sähköpostitse, kun on kunnossa sekä kuukausittainen sähköpostitiedote eduista ja tapahtumista yms.”

Neljännessatoista kysymyksessä sai kirjoittaa vapaasti kokemuksistaan tai antaa muuta palautetta jäsenyyteen liittyen. Kysymyksessä oli seuraava saate: *Halutessasi voit myös perustella aiempia vastauksiasi kyselyyn tai kertoa kommentteja tästä kyselystä. Mikäli haluat vastauksen kysymykseesi, niin jätäthän yhteystietosi samalla. Kysely toteutetaan anonymisti, joten emme kysy yhteystietoja tässä lomakkeessa. Arvontaan osallistutaan erillisellä arvontalomakkeella, jonne kysely ohjautuu automaattisesti täytettyänne tämän*

kyselyn loppuun. Tämä kysymys tehtiin sitä varten, jotta vastaajilla olisi mahdollista kommentoida ja antaa palautetta kyselystä, jos tuli kyselyn aikana mieleen jotain, mitä ei esimerkiksi kysytty tai muuten vaan tuli mieleen, että voisi sanoa tämän kyselyn yhteydessä. Tämäkään kysymys ei ollut pakollinen, jotta vastaajilla olisi mahdollisuus kertoa oikeasti tärkeitä mieleen tulleita asioita, eikä väkijoukosta keksittyjä. Tähän kysymykseen saatiin kolme vapaan sanan vastausta.

	Vastaukset
▼	Yöleirejä lapsille enemmän
▼	Jäseneksi liittämiseen tehokkuutta ja ilmoitus sähköpostitse, kun on kunnossa. Kuukausittainen sähköpostitiedote eduista ja tapahtumista yms.

Taulukko 5 Yleiset kommentit

4.12 Työntekijöiden haastattelussa esille tulleet asiat

Tutkimuksessa haastateltiin myös Lastenliiton työntekijöitä ympäri Suomea. Kysely lähetettiin yhteensä 22 henkilölle, joista 8 vastasi. Vantaan Lastenliiton työntekijöitä on neljä, joista kaikki vastasit. Haastattelukysymykset lähetettiin sähköpostin välityksellä ja haastateltavat saivat vastata kysymyksiin avoimesti. Haastattelu teetettiin jäsenkyselyn jälkeen lisätutkimuksen Vantaan Lastenliiton työntekijöille, sillä haluttiin selvittää millaisia mielipiteitä jäsenyys herättää työntekijöissä organisaation sisällä.

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin työntekijöiden mielipiteitä jäsenkokonaisuuden onnistumisista. Puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että parhaiten on onnistuttu jäseneksi liittymisen helppoudessa. Jäseneksi on helppo liittyä leiri- tai kerhoilmoittautumisten yhteydessä ja se on vaivatonta. Esille nousi myös se, että koska liittyminen on niin helppoa, jäseniä on myös paljon.

Meillä jäsenyys on täysin käymistilassa. Varmaan se, että kaikki virkailijat kokevat jäsenyyden kehittämisen tärkeäksi ja meillä on halu kehittää sitä. Lisäksi tuntuu, että meillä on aika samanlaiset ajatukset siitä, millaista jäsenyyttä aletaan kehittää. Toisaalta myös se, että uusia jäseniä liittyy kuitenkin jatkuvasti mukaan, vaikka jäsenyyttä ei erityisesti korosteta/mainostetakaan.

Jäsenyys on vaivatonta. Jäseneksi liittyminen on helppoa ilmoittautumisten yhteydessä.

Vastauksista kävi mielestäni hyvin selväksi se, että jäsenkokonaisuuden kehitys on nyt vahvasti työn alla ja sitä halutaan parantaa sellaiseksi, josta voidaan jatkossa mainostaa ja tiedottaa ylpeänä.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin, millaisia kehityskohteita jäsenkokonaisuudessa on työntekijöiden mielestä.

Jäsenyydellä ei varsinaisesti tee mitään. Koska jäsenyys ei ole pakollista toimintaan osallistumista varten, ovat ainoat siihen liittyvät hyödyt kaksi jäsenetamme (jotka eivät ole mielestäni erityisen hyviä) ja oikeus osallistua hallituksen kokouksiin (jota kukaan ei tällä hetkellä hyödynnä). Kokonaisuutena jäsenyys on mielestäni vielä raakileen tasolla – tuntuu olevan vielä vähän hakusessa se, ketä varten jäsenyys on olemassa ja miksi.

Muokata jäsenyyttä sellaiseksi, että ihmiset haluaisivat tulla meidän jäseniksi ja kokisivat hyötyvänsä siitä jotain, olipa se sitten jäsenetujen tai aatteen kautta.

Jäsenrekisteri ei toimi eikä ole käytännöllinen, siellä on jatkuvasti jotain bugeja. Jäsenrekisteri ei synkkaa nettisivujen kanssa ja appi ei edelleenkään toimi. Jäsenrekisterin kautta lähetetyt viestit ei mene perille. Kaikki tökkii.

Vastauksista kävi selkeästi ilmi, että jäsenkokonaisuus ei työntekijöiden mielestä ole houkutteleva ja että jäsenrekisteri ei toimi tällä hetkellä. Jäsenkirjanpito on todella vaivalloista uudesta jäsenrekisteristä huolimatta. Järjestelmiin tulisi selkeästi panostaa enemmän ja niitä tulisi kehittää.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, onko jäsenetuja riittävästi. Pitäisikö niitä olla enemmän vai vähemmän? Vastauksien perusteella, suurin osa oli sitä mieltä, että jäsenetuja pitäisi olla enemmän. Työntekijät toivoivat lisää etuja ainakin alennuksien osalta. He olivat myös sitä mieltä, että kattavat jäsenedut toisivat lisää kiinnostusta jäsenyyteen.

Enemmän valtakunnallisia ja yhteisiä, jotka voivat kannustaa ihmisiä liittymään jäseneksi. Edut eivät ole varmasti kaikille se ykkössyy liittyä, mutta kyllä hyvät edut varmasti kannustavat omalta osaltaan liittymään. Jäsenyhteistyökumppaneiden

tulisi olla samat arvot jakavia organisaatioita ja tarkkaan mietittyjä. Hyvien yhteistyökuvioiden kautta varmasti voidaan myös kasvattaa Lastenliiton näkyvyyttä valtakunnallisesti ja kasvattaa jäsenmääriä, jotka kuitenkin vaikuttavat kaikkien yhdistysten rahoitukseen.

Pitäisi olla enemmän jäsenetuja. Se houkuttelisi liittymään jäseneksi. Jotain miksi haluaa liittyä jäseneksi.

Neljännän kysymyksen tarkoitus oli selvittää, miten yhdistyksen jäsenviestintä toimii. Kaikkien työntekijöiden mielestä viestinnässä on paljon kehittämistä. Viestintää ei ole automatisoitu ja se on jokaisen yhdistyksen toimiston työntekijöiden muistin varassa. Jäsenrekisteri ei toimi niin kuin sen kuuluisi ja kaikki viestintä tehdään käsin.

Tällä hetkellä viestintä sujuu melko huonosti. Jäsenrekisterin kautta lähetettyjen sähköpostiuutiskirjeiden käyttöönotossa oli ongelmia ja kirjeet jouduttiin meilamaan käsin toiseen kertaan. Jäsenille ei mielestäni ole erityisen paljon sanottavaa tai kerrottavaa.

Meidän yhdistyksellä huonosti, monella muulla varmasti paremmin!

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin, miten uuden jäsenrekisterin käyttöönotto on onnistunut ja miten se näkyy työssä. Siitä oltiin yhtä mieltä, että jäsenrekisteri on yksi suurimmista kehityskohteista. Yleisesti ottaen järjestelmä on hyvä, mutta sitä tulisi kehittää ja automatisoida enemmän. Jäsenten laskutuksessa on kestänyt liian kauan ja järjestelmä toimii huonosti.

Käyttöönotto tökkii pahasti ja se näkyy työssä siten, että jäsenyyteen liittyvät asiat eivät etene.

Jäsenlaskutus meni ihan metsään nyt ensimmäisellä kerralla. Normaalisti, kun olemme laskuttaneet itse, niin laskut ovat lähteneet ensimmäisen vuosineljänneksen aikana, mutta nyt laskut saatiin pitkän painostuksen jälkeen lähtemään vasta kesäkuussa, kun se piti tehdä uuden jäsenrekisterin kautta liiton toiminnanjohtajan tekemänä. Uusi jäsenrekisteri on hyvä, mutta siinä on paljon vielä kehitettävää ja automaatiota tulisi lisätä paljon. Näistä on kyllä käyty yhdessä keskustelua ja joi-takin muutoksia on varmasti myös tulossa. Tällä hetkellä näkyy työssäni niin, että aiheuttaa harmaita hiuksia, mutta olen kuitenkin positiivisilla fiiliksillä sen suhteen, että siitä saadaan vielä toimiva kokonaisuus Lastenliitolle.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Vantaan lastenliiton tämänhetkistä jäsenyytyväisyyttä. Työn tarkoitus oli luoda toimeksiantajalle selkeä kuva siitä, mikä on jäsenen tyytyväisyyden taso tällä hetkellä ja miten sitä voitaisiin kehittää siten, että se myisi paremmin ja sitä kautta kasvattaa yhdistyksen omavaraisuutta. Tuloksia ei voida yleistää pienen vastaajamäärän takia, mutta niitä voidaan hyödyntää miettiessä kehitysehdotuksia.

Tutkimukselle asetetut tavoitteet onnistuivat odotettua huonommin. Tuloksia odotettiin paljon enemmän ja se tulikin ihan yllätyksenä, että vastaajia oli niin vähän. Tarkoitus oli jakaa kysely kaikille Kansallisen Lastenliiton jäsenille ja keskittyä Vantaan Lastenliiton jäsenten vastauksia, sekä käyttää muiden liittojen jäsenten vastauksia vertailupohjana. Kyselylinkki lähetettiin noin 764 jäsenelle joista 153 kuului Vantaan Lastenliittoon. Vastauksia tuli yhteensä 20 kappaletta ja näistä viisi olivat Vantaalta. Näin ollen tuloksia analysoitiin yleisellä tasolla, eikä keskitytty pelkästään Vantaan Lastenliiton jäsenten vastauksiin.

Kyselyyn vastannut joukko oli suurin osa 7-12 vuotiaita ja luultavasti niitä aktiivisimpia jäseniä, jotka ovat itse toiminnassa mukana tällä hetkellä esimerkiksi iltapäiväkerhoissa -ja leireillä. Pieniä eroja saattoi huomata eri sukupuolten välillä, mutta pienen vastaajamäärän takia näitäkään ei voida yleistää.

Tutkimuksen teoriaosuuden perusteella palvelumuotoilulla ja tuotekehityksellä on iso rooli tulevaisuudessa sekä merkittävä kilpailuetu. Palvelumuotoilulla voidaan taata palvelun jatkuvuus sekä näin ollen myös koko organisaation jatkuvuus sekä kehitys. Se on tärkeässä roolissa, kun pitää erottua kilpailijoista. Lisäksi palvelumuotoilulla kuunnellaan nimenomaan asiakkaiden toiveita ja niiden pohjalta kehitetään palvelukokonaisuuksia. Näin pystytään tuottamaan arvokasta palvelukokemusta.

Digitalisoituminen on tuonut myös omat haasteensa tuotekehitykseen, sillä se avaa niin paljon uusia mahdollisuuksia ja digitaalinen ympäristö kannustaa koko ajan luomaan luovempia ja innovatiivisimpia ratkaisuja. Nykyinen oletus on, että kaikki on saatavilla helposti ja nopeasti ja toimivalla alustalla.

Kyselyn pienen vastaajamäärän perusteella ei voida kertoa mikä tilanne oikeasti on, mutta ainakin voidaan päätellä, että tämänhetkiset jäsenet eivät ole aktiivisia tai he saattavat olla niin nuoria, että sähköpostikysely ei tavoita heitä. Voidaan myös arvella, että tietoisuus jäseneduista on todella vähäistä ja siksi jäsenyys ei ole niin kiinnostava. Suurin syy kuitenkin pienelle vastaajamäärälle on mitä luultavammin jäsenrekisteri. Uuden jäsenrekisterin käyttöönotto on ollut vaivalloista, eikä se ole tavoittanut jäseniä.

Benchmarkingilla vertailtiin eri yhdistysten välisiä jäsenyyden hintoja sekä jäsenetuja. Vertailussa olivat seuraavat yhdistykset: MLL, Nuoret Kotkat, YMCA, Pinskut, Hope Ry, Pelastakaa Lapset Ry sekä Vantaan Lastenliitto.

Lastenliitolla oli mielestäni yksi parhaista hinta/etu -suhteista. Vuosimaksu on vain 7 euroa, jäsenedut ovat toimintaan osallistuville merkityksellisiä ja hyödyllisiä ja siihen sisältyy myös muutamat alennukset yhteistyökumppaneiden kanssa. Suurimmalla osalla näistä muista yhdistyksistä oli kuitenkin neljä kertaa vuodessa ilmestyvä jäsenlehti, kun taas Lastenliitolla on sähköpostilla tuleva kirje. Tämä näkyy varmasti myös vuosimaksujen hinnassa, sillä muiden yhdistysten vuosimaksut ovat yli 20 euroa. Lisäksi sähköinen kirje on ekologisempi.

Huomasin myös, että monessa yhdistyksessä jäsenyys on alaikäiselle jäsenelle maksuton. Lastenliitossa jäsenet ovat pääasiassa lapsia ja aikuiset saavat liittyä toiminnan tukemiseksi. Lisäksi saattoi huomata, että muissa yhdistyksissä oli erilaisia jäsenlajeja.

MLL:lla oli tässä vertailussa mielestäni paras ja selkein jäsenkokonaisuus. Jäsenlajeja on kaksi, aikuisjäsen ja lapsijäsen. Toimintaan osallistuvat saavat jäsenenä merkittäviä etuja, kuten alennusta kerhomaksuista ja lisäksi yhdistyksellä on tuntuvia alennuksia yhteistyökumppaneiden kanssa, joita lapsiperheet varmasti arvostavat kuten mm. alennus lastenvaatekauppaan ja optikkoliikkeeseen. Lapsi- ja nuorisojäsenet ovat tärkeitä, sillä monet rahoittajat vaativat, että kaksi kolmasosaa nuorisoyhdistyksen jäsenistä ovat alle 29 -vuotiaita.

Kyselytutkimuksen lisäksi haastateltiin myös työntekijöitä. Haastattelussa saatiin selville paljon organisaation sisäisiä mielipiteitä. Ensinnäkin kaikki olivat sitä mieltä, että jäsenkokonaisuus vaatii kehitystyötä ja siihen löytyy työntekijöiltä myös innostusta ja omia ideoita. Suurin onnistuminen oli heidän mielestään jäsenyyden helppous ja vaivattomuus jäsenelle. Jäseneksi on helppo liittyä. Kuitenkin jäseneksi liittäminen on työntekijöille vaivalloista ja jäsenrekisterin toimintaongelmat aiheuttavat kaikille turhaa työtä. Jäsenrekisterin käyttöönoton ongelmat ovat pitkittäneet myös mobiiliapplikaation käyttöönottoa,

jota on kovasti odotettu. Mobiiliapplikaatio on tärkeä ja ajankohtainen kehityskohde, joka olisi hyvä ottaa käyttöön heti kun vain mahdollista.

Jäsenetuja pitäisi olla suurimman osan mielestä enemmän, vaikka aina sen ei tarvitsekaan olla rahallista etua. Kuitenkin jotain, josta jäsenyys saa lisäarvoa ja saadaan sekä uusia jäseniä, että sitoutettua vanhoja jäseniä.

Viestintä oli myös suuri kompastuskivi. Kaikki viestintä tapahtuu käsin ja on täysin työntekijöiden vastuulla. Viestintä tapahtuu muun tekemisen ohessa, eikä siihen ehditä panostamaan tarpeeksi. Jäsenkirjeiden lähettäminen unohtuu helposti, eikä jäsenkirjeiden lähettäminen jäsenrekisterin kautta toimi niin hyvin kuin toivotaan.

Uuden jäsenrekisterin käyttöönotto ei ole toiminut niin kuin on toivottu ja se on ollut pitkä prosessi. Itse ohjelma on vaikuttanut hyvältä ja järjestelmä ei ole vaikuttanut hankalalta, mutta se ei ole toiminut kunnolla ja tietojen muokkaaminen vaatii edelleen paljon käsi-työtä. Siihen kaivattiin suuresti kehitystä sekä automatisointia. Automatisoinnin mukana voitaisiin parantaa viestinnän laatua huomattavasti.

Haastattelun aikana pinnalle nousi myös se, että Kansallisella Lastenliitolla ei ole tällä hetkellä mitään yhteisiä materiaaleja, prosessikaavioita tai ohjeita siihen, miten jäsenasioita kuuluisi hoitaa. Selkeät pohjat sekä esimerkiksi vuosikellot jäsenkirjeille toisivat eri liittojen jäsenkokonaisuuksiin yhtenäisyyttä ja selkeyttä. Näin säästettäisiin myös aikaa ja jäsenyyksien ylläpitoon voitaisiin panostaa enemmän. Perustoiminnan pyörittäminen vie yhdistykseltä paljon aikaa ja jäsenasiat jäävät usein taka-alalle.

5.1 Kehitysideat

Jäsenrekisterin kautta jäsenten tavoittaminen epäonnistui. Tämä johtuu suurimmaksi osaksi siitä, että uuden jäsenrekisterin käyttöönotto ei ole toiminut niin hyvin kuin on odotettu. Sähköposti ei välttämättä ole myöskään se paras tapa tavoittaa jäseniä. Tämän perusteella voisi myös päätellä, että jäsenkirje ei aina tavoita jäseniään, sillä se lähetetään sähköpostin välityksellä jäsenrekisterin kautta. Jäseneduista sekä ajankohtaisista asioista viestitään jäsenkirjeellä, joten mahdollisuuksien puitteissa yhdistyksen tiedotukset voisi olla kannattavampaa viestiä somessa sekä esimerkiksi tekstiviestillä. Jäsenkirjeen lähtiessä jäsenrekisterin kautta jäsenille, voisi olla hyvä lähettää samaan aikaan myös tekstiviesti, jossa kerrotaan esimerkiksi, että uusi jäsenkirje on nyt lähetetty kaikille jäsenille. Jäsenasioita voisi myös markkinoida sosiaalisessa mediassa. Työn alla oleva

Lastenliitto-mobiilisovellus tuo varmasti toivottua helpotusta viestintään ja tiedottamiseen. Kunhan uusi jäsenrekisteri saadaan kehitettyä siihen malliin, että mobiilisovellus saataisiin toimintaan. Kysely olisi saattanut kerätä myös enemmän vastauksia, jos vastausaika olisi ollut pidempi.

Jäsenrekisteri itsessään vaatii paljon työtä. Sen kehittämiseen tarvitaan aikaa ja panostusta. Kun jäsenrekisteri saadaan toimimaan hyvin, säästyy työntekijöiltä paljon aikaa ja vaivaa. Automatisointiin tulisi panostaa, jotta käsin tehtäviä kirjauksia saataisiin minimoitua. Mitä enemmän toimintoja saadaan automatisoitua, sen enemmän saadaan säästettyä aikaa ja yhdistyksen viestintää saadaan tehostettua ja parannettua. Kun viestintä toimii, jäsenet ovat enemmän perillä asioista. Hyvä ja toimiva viestintä luo luottamusta yhdistykseen ja sitouttaa jäseniä.

Jäseneksi liittymistä voitaisiin tehostaa panostamalla mahdollisuuksien mukaan automaattiseen järjestelmään, joka liittää jäsenen jäsenrekisteriin ja lähettää automaattiset jäsenkirjeet. Tällä hetkellä kaikki tämä tapahtuu manuaalisesti ja ovat yhdistyksen työntekijöiden vastuulla. Samassa jäsenet saisivat vahvistuksen liittymisestään jäseneksi. Tällä hetkellä jäsenet eivät saa ilmoitusta liittymisestään.

Jatkossa esimerkiksi tutkimusten teko voisi helpottua, jos jäsenet voitaisiin jakaa vanhempiin ja lapsiin. Eli aikuisjäseniin ja lapsijäseniin. Vuosimaksu voitaisiin periä aikuisjäseniltä ja lapset voisivat liittyä ilmaiseksi. Ensisijaisesti vanhemmat olisivat niitä jäseniä, joille lähetetään yhdistystä koskevat tiedotteet, jolloin sähköpostiviesti tavoittaisi jäseniä paremmin. Tämä toisi myös selkeyttä jäsenkokonaisuuteen.

Vaikka jäsenyys on täysin vapaaehtoista, voitaisiin siihen kannustaa liittymään tiedottamalla paremmin jäseneduista. Myös uusien yhteistyökumppaneiden hankkiminen voisi virkistää jäsenkokonaisuutta ja houkutella paremmin uusia jäseniä liittymään. Yhteistyötä voisi tehdä yritysten ja yhdistysten kanssa jotka jakavat samoja arvoja Lastenliiton kanssa. Hyvät jäsenedut tuovat lisäarvoa jäsenyydelle ja sitouttavat jäseniä pidemmäksi aikaa, kun he kokevat jäsenyyden tarpeelliseksi. Erilaisia jäsenkilpailuja voisi myös toteuttaa sekä esimerkiksi jäseniltoja tms. joissa kerrotaan jäsenyydestä ja sen eduista. Jäsenmaksu on yhdistyksen ensisijainen keino ylläpitää sen toimintaa. Siksi jäsenhankintaan tulisi panostaa enemmän, vaikka se onkin vapaaehtoista. Myös osallistuminen erilaisiin valtakunnallisiin kampanjoihin, kuten vaatekeräys ja verenluovutus, toisi hyvää näkyvyyttä Lastenliitolle. Työntekijöiden haastattelussa nousi myös seuraavia ehdotuk-

sia; alennusta teattereista ja elokuvista (lastennäytökset, koko perheen elokuvat), materiaalia lapsille esim. puuhakirja, koko Uudenmaan alueen yhteinen jäsenkirje ja lasten ensiapukurssi vanhemmille. Uusia jäsenetuja voisi ottaa käyttöön vaihteittain ja porrastaa tuleviin jäsenkirjeisiin niiden markkinointia. Näin jäsenkirjeisiin saadaan aina uutta ja mielenkiintoista sisältöä.

Jäsenkokonaisuuden kehittäminen olisi hyvä aloittaa sisäisistä toiminnoista, kuten jäsenrekisterin parannuksista sekä liittojen yhteistyön kehittämisestä. Liittojen toiminnanjohtajat voisivat yhdessä sopia yhteisistä jäsenyyteen liittyvistä pelisäännöistä ja sopia esimerkiksi vuosikelloista jäsenkirjeiden lähettämiseksi ja suunnitella yhtenäisen pohjan niille. Jäsenasioille voisi sopia myös selkeitä vastuualueita toimihenkilöille. Vastuualueita voisivat olla esimerkiksi jäsenrekisteri, jäsenhankinta ja jäsenkirje.

Kehittämiprojektia voisi suunnitella Gantt-janakaaviota hyödyntäen ja määrittellä selkeät tavoitteet ja aikataulut kunkin aihealueen kehittämiseksi. Jokaisen toteutetun tavoitteen kohdalla olisi hyvä pitää palautekeskustelu yhdessä toimiston työntekijöiden kanssa. Kun asiat toimivat organisaation sisällä, se voi hyvin ja se näkyy myös ulospäin.

5.2 Jatkotutkimusehdotukset

Jäsenet vaihtuvat ja trendit muuttuvat. Siksi olisi hyvä pysyä koko ajan kartalla ympärillä tapahtuvista muutoksista. Niin kauan, kun yhdistyksellä on tyytyväisiä, jäsenmaksun maksavia asiakkaita, toiminta jatkuu. Kyselyyn osallistunut ihmismäärä oli liian vähäinen, varsinkin verrattuna siihen kuinka monelle se lähetettiin. Jotta saataisiin validi tutkimus, tarvitaan enemmän vastaajia. Se, että kyselyyn vastanneita oli niin vähän, kertoo tämän tutkimuksen tarpeellisuudesta ja ajankohtaisuudesta. Tämän saman kyselyn voisi toteuttaa uudelleen sekä lisäksi tehdä teema- tai syvähaastatteluja jäsenille. Kyselylinkin voisi lähettää tekstiviestillä jäsenille, sillä se voisi tavoittaa enemmistön jäsenistä huomattavasti paremmin kuin sähköposti. Haastatteluilla voitaisiin avata enemmän jäsenten mielipiteitä ja saada sellaisia vastauksia, joihin kyselylomake ei pysty taipumaan. Tässä tutkimuksessa toteutetun kyselyn lopussa kysytään jäseniltä, olisivatko he kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun. Haastatteluun halukkaita henkilöitä voi lähteä tavoittelemaan ja sopia haastattelusta. Myös henkilökuntaa tulisi haastatella, jotta voidaan seurata, miten jäsenyyskokonaisuuden kehittäminen on vaikuttanut organisaation sisäisiin toimintoihin.

Mobiilisovellusta voidaan myös mahdollisuuksien mukaan yrittää hyödyntää kyselyiden tekemisessä ja jakamisessa.

Mahdollisuuksien puitteissa projektin voisi myös ainakin joltain osin ulkoistaa. Esimerkiksi yhteistyössä jonkin oppilaitoksen kanssa. Turun amk:lla on ainakin projektipajoja, joissa oppilaat toteuttavat yritysten tai yhdistysten antamia toimeksiantoja.

LÄHTEET

Hietikko, E. 2008. Tuotekehitystoiminta. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja B 2/2008.

Holopainen, M.; Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Oy Kotkan Kirjapaino Ab.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2002. Tilastolliset menetelmät. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Hope Ry 2019. Haluan auttaa. Viitattu 01.05.2019 <https://hopeyhdistys.fi/haluan-auttaa/#tapa-4>.

Jaakkola, J. & Tunkelo, E. 1987. Tuotekehitys – Ideoista markkinoille. Espoo: Amer-yhtymä Oy Weilin + Göös kirjapaino.

Jokinen, T. 2010. Tuotekehitys. Otavaniemi: Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu.

Järjestöwiki 2014. Varainhankinta. Viitattu 25.3.2019 <http://wiki.hyy.fi/index.php/Varainhankinta>.

Kansallinen Sivistysliitto ry 2019a. Jäsenet. Viitattu 24.5.2019 <https://jarjestoiminta.kansio.fi/jasenet>.

Kansallinen Sivistysliitto ry 2019b. Jäsenhuolto. Viitattu 24.5.2019 <https://jarjestoiminta.kansio.fi/jasenuolto>.

Lastenliitto. Tietoa lastenliitosta 2019a. Viitattu 3.6.2019 <https://www.lastenliitto.fi/mika-lastenliitto/tietoa-lastenliitosta>.

Lastenliitto. Vantaa 2019b. Viitattu 3.6.2019 <https://www.lastenliitto.fi/vantaa>.

Likitalo, H. & Rissanen, R. 1998. Tutkimusmenetelmät-menetelmätietoutta tradenomiopiskelijoille. Helsinki: Hakapaino Oy.

Loimu, K. 2013. Yhdistyksen ABC, Opas suomalaiseen yhdistystoimintaan. Helsinki: Into Kustannus Oy.

MLL. Jäsenyys 2019. Viitattu 1.5.2019 <https://www.mll.fi/tietoa-mllsta/jasenyys>.

Nuoret Kotkat 2019. Jäsenedut. Viitattu 1.5.2019 <http://nuoretkotkat.fi/jasenedut>.

Palvelumuotoilupalo. Palvelumuotoilu. Viitattu 26.5.2019 <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu>.

Palvelumuotoilupalo, Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Viitattu 26.4.2019 <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>.

Pelastakaa lapset ry. Liity jäseneksi. Viitattu 01.05.2019 <https://www.pelastakaa.fi/auta-lapsia/liity-jaseneksi>.

Pinskut 2019. Jäsenille. Viitattu 01.05.2019 <https://pinskut.fi/jasenille/liity-jaseneksi-pinskuihin>.

SDT 2019. Mitä on palvelumuotoilu? Viitattu 24.4.2019 www.sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html.

Tiimiakatemia. Palvelumuotoilu 2019. Viitattu 10.5.2019 <http://esseebankki.tiimiakatemia.fi/palvelumuotoilu-55>.

Tilastokeskus. Kvalitatiivinen tutkimus 2019a. Viitattu 9.5.2019 https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html.

Tilastokeskus. Kvantitatiivinen tutkimus 2019b. Viitattu 9.5.2019 https://www.stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html.

Tolvanen, V. 2013. Mitä digitalisoituminen merkitsee? Viitattu 24.4.2019 www.villettolvanen.com/fi/2013/10/10/mita-digitalisoituminen-merkitsee.

Vehkalahti, K.2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala:Vammalan kirjapaino Oy.

YMCA. Jäseninfo 2019. Viitattu 01.05.2019 <https://www.tunmky.fi/nmky-turku/jasenille>.

LIITTEET

Kysymyslomakkeen kysymykset

1. Ikä
2. Sukupuoli
3. Minkä yhdistyksen jäsen olet?
4. Mitä kautta olet liittynyt jäseneksi?
5. Oliko jäseneksi liittyminen mielestäsi helppoa?
6. Oletko mukana Lastenliiton toiminnassa?
7. Kuinka kauan olet ollut jäsenenä?
8. Syitä, miksi olet liittynyt jäseneksi? (voit valita useamman kuin yhden)
9. Mielestäni jäsenyyden hinta on...
10. Olisin valmis maksamaan jäsenyydestä...
11. Kuinka tuttuja Lastenliiton jäsenedut ovat sinulle?
12. Jäsentytyväisyys ja suositeltavuus
13. Toiveita jäsenyyteen liittyen
14. Vapaa sana. Kokemuksia tai muuta palautetta jäsenyyteen liittyen:

Vantaan Lastenliiton työntekijöille esitetyt kysymykset

1. Mikä on mielestäsi tällä hetkellä onnistuneinta jäsenyydessä?
2. Mikä on mielestäsi suurin kehityskohta jäsenkokonaisuudessa?
3. Pitäisikö mielestäsi olla enemmän/vähemmän jäsenetuja? Perustele vastauksesi.
4. Miten viestintä jäsenille mielestäsi toimii tällä hetkellä?
5. Miten uuden jäsenrekisterin käyttöönotto on onnistunut ja miten se näkyy työssäsi?