



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Jäsenpalveluiden kehittäminen

- Case: Suomen Vuokranantajat ry

Vanhanen, Hanna

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Jäsenpalveluiden kehittäminen
- Case: Suomen Vuokranantajat ry

Hanna Vanhanen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2012

Hanna Vanhanen

Jäsenpalveluiden kehittäminen - Case: Suomen Vuokranantajat ry

Vuosi 2012 Sivumäärä 49

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Suomen Vuokranantajat ry:n jäsenpalveluita tulisi kehittää. Jäsenpalvelut ovat olennainen osa yhdistyksen jäsenille tuotettavaa arvoa, ja niiden kehittäminen tärkeää jäsenmäärän ja -tyytyväisyyden kannalta. Työn tavoitteina oli kartoittaa, mitkä yhdistyksen jäsenpalveluista ovat kaikkein käytetyimpiä, ja miten palveluiden käyttö on koettu. Näitä asioita haluttiin tutkia palveluiden käyttäjien, eli jäsenten näkökulmasta.

Työn teoriaosuudessa käydään läpi yhdistystoiminnalle olennaisia käsitteitä. Osuudessa selvitetään, miten yhdistys määrittellään ja mitä erityispiirteitä yhdistykseen liittyy. Lisäksi mainitaan yhdistysten tärkeimpiä jäsenpalveluita ja se miten palvelut vaikuttavat yhdistyksen toimintaan sekä jäsenten tyytyväisyyteen. Lähteinä on käytetty yhdistystoimintaan liittyvää kirjallisuutta sekä Internet-lähteitä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselytutkimuksena. Yhdistyksen jäsenille lähetetyn kyselyn avulla tutkittiin, miten jäsenet ovat kokeneet yhdistyksen palveluiden käytön. Kysely lähetettiin marraskuussa 2011 kaikille yhdistyksen jäsenille. Lähetysheikellä heitä oli jäsenrekisterissä 4702 henkilöä. Vastauksia saatiin 1083 kappaletta, vastausprosentti oli 23.

Tulosten perusteella yhdistyksen jäsenpalveluihin oltiin hyvin tyytyväisiä. Tärkeimpinä palveluina pidettiin neuvontaan ja tiedonsaantiin liittyviä palveluita. Suurin osa vastaajista ei toivonut jäsenpalveluiden määrän lisäämistä, vaan mieluummin palveluiden laadun varmistamista. Tärkeimpinä kehityskohteina esiin nousivat tiedottaminen ja yhdistyksen Internet-sivut. Monet jäsenet pitivät palvelun tarjontaa kattavana, mutta eivät olleet tietoisia kaikista tarjolla olevista jäsenpalveluista ja -eduista. Tiedotteiden ja Internet-sivujen selkeyden parantamisella jäsenpalveluita osattaisiin paremmin hyödyntää. Tiedottamisen parantamisen jälkeen jatkotutkimuksena voisi tutkia, miten muutokset ovat vaikuttaneet jäsenten tyytyväisyyteen.

Hanna Vanhanen

Developing member services in the case of The Finnish Association of Landlords

Year	2012	Pages	49
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to assess how the member services of The Finnish Association of Landlords should be developed. The member services represent an essential part of the overall value produced for the members of the association. It is important to develop these services, as high-quality services have a direct effect on the number of members and member satisfaction. The objectives of this thesis were to survey which services are used the most and how the services have been experienced. The survey was conducted from the point of view of the members.

In the theoretical section, essential concepts related to association activity are presented. In addition to defining the term association and discussing the special characteristics of associations this section describes the most important member services offered by associations and shows how the services affect member satisfaction. The sources that were used include information from the Internet and literature related to association activity.

The empirical research was conducted as a quantitative survey, which attempted to establish how the members have experienced the services of the association. A questionnaire was sent to all the members of the association in November 2011. There were 4702 persons in the membership register at the moment of transmission and 1083 members responded, giving a response rate of 23 %.

On the basis of the results it can be inferred that the members were very satisfied with the services of the association. The services which are related to counseling and informing were considered to be the most important services. The majority of the interviewees did not express hope for more member services; but rather preferred that attention be paid to the quality of the services. According to the results the most important targets for development were information channels such as the web pages of the association. The number of services was considered sufficient, but some members were not aware of all the services and benefits that are available to members. With improvements in notification and web pages, members would become more informed about how to utilize all the services for members. Once these improvements in the information channels are made, another survey would be needed to investigate how the changes have affected member satisfaction.

Keywords association, member services, member orientation

Sisällys

1	Johdanto.....	6
	1.1 Työn tarkoitus ja rajaus.....	6
	1.2 Työn rakenne	7
2	Suomen Vuokranantajat ry	7
3	Yhdistys	8
	3.1 Yhdistyksen erityispiirteet.....	9
	3.2 Toiminnan suunnittelu	10
	3.3 Tuloksellisuus	12
	3.4 Verkostoituminen	14
4	Jäsenpalvelut	17
	4.1 Jäsenlähtöisyys	18
	4.2 Tiedottaminen	20
	4.2.1 Sisäinen viestintä.....	20
	4.2.2 Ulkoinen viestintä	21
	4.3 Jäsenedut.....	22
5	Tutkimus.....	23
	5.1 Tutkimuksen tavoitteet	23
	5.2 Tutkimusmenetelmät.....	23
	5.3 Tutkimusstrategia.....	24
	5.4 Tutkimusaineisto ja kerääminen	25
6	Tutkimuksen tulokset	25
	6.1 Palvelut	27
	6.2 Koulutustilaisuudet	30
	6.3 Internetsivut	31
	6.4 Tulosten vertailu	32
	6.5 Tutkimuksen luotettavuus	34
7	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	35
	Lähteet	38
	Kuviot	41
	Taulukot	42
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Yhdistysten ensisijaisena tavoitteena on yleensä jäsenten edunvalvonta tai tiedon levittäminen. Yhdistystoiminta poikkeaa siis tässä mielessä hiukan yritystoiminnasta. Tehdessäni toisen harjoitteluni yhdistyksessä, olen huomannut, että yhä suuremmassa määrin jäsenet haluavat konkreettista vastinetta rahoilleen. Mikäli mitään hyötyä ei koeta saatavan, tuntuu jäsenyys ja jäsenmaksun maksaminen usein turhalta. Jäsenmaksua vastaan yhdistyksen jäsenet saavat käyttöönsä jäsenpalveluita. Näiden palveluiden on siis oltava kunnossa, jos yhdistys haluaa jäsenten olevan tyytyväisiä jäsenyyteensä yhdistyksessä.

1.1 Työn tarkoitus ja rajaus

Toimeksiantajallani Suomen Vuokranantajat ry:llä on kova halu kehittää toimintaansa ja lisätä jäsenmäärää. Yhdistyksen toiminnan halutaan vastaavan jäsenten tarpeita. Yhdistys tarjoaa jäsenilleen jäsenpalveluita vastineeksi jäsenmaksulle. Näihin palveluihin sisällytän kaiken, mitä Suomen Vuokranantajat ry tarjoaa jäsenmaksua vastaan tai pienestä lisämaksusta. Jäsenpalveluina yhdistyksellä on mm. lakineuvonta, talous- ja veroneuvonta, luottotietokyselyt, jäsenivut internetissä, koulutustilaisuudet, muita tilaisuuksia, tiedottaminen ja lisäksi vuokraukseen liittyviä alennuksia.

Jäsenpalvelut toimivat houkuttimena yhdistykseen liittymiselle. Yhdistyksellä on sitä enemmän resursseja käytössään, mitä enemmän sillä on jäseniä. Nykyiset jäsenet ovat jossain vaiheessa tehneet päätöksen liittyä yhdistykseen. Tästä syystä he ovat hyvä ryhmä tutkittaessa jäsenpalveluiden houkuttelevuutta ja käyttöä. Edellisenä vuonna yhdistys toteutti jäsenkyselyn. Tänä vuonna oli tarkoitus toimia samalla tavalla. Jäsenkyselyn avulla jäsenille annetaan mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä ja tarkastella, mitä mieltä he ovat toiminnasta. Kyselyn säännöllisyys auttaa tulosten vertailussa. Vuosittaisen jäsenkyselyn avulla voidaan tarkastella vuoden aikana tapahtuneita muutoksia sekä sitä, onko uudistuksilla ollut vaikutusta jäsenten mielipiteisiin.

Suomen Vuokranantajat ry on työn toimeksiantaja. Jäsenkyselyyn lisättiin muutamia kysymyksiä yhdistyksen muita tarkoituksia varten. Rajaan tutkimuksessani nämä kysymykset kokonaan pois ja keskityn vain jäsenpalveluihin liittyviin ja tämän työn kannalta olennaisiin kysymyksiin. Kirja- ja Internet-lähteiden lisäksi hyödynnän työssä myös omaa työkokemustani yhdistyksessä.

1.2 Työn rakenne

Työn teoriaosuus on jaettu kahden pääotsikon alle: yhdistys ja jäsenpalvelut. Ensimmäisen pääotsikon alla kerron, miten yhdistys määritellään ja mitä erityispiirteitä yhdistykseen liittyy. Lisäksi käyn läpi joitakin yhdistystoiminnalle olennaisia käsitteitä. Toisen alaotsikon alla siirryn käsittelemään yhdistysten tarjoamia jäsenpalveluita. Mainitsen tärkeimpiä jäsenpalveluita ja sen miten palvelut vaikuttavat yhdistyksen toimintaan sekä jäsenten tyytyväisyyteen.

Teoriaosuuden jälkeen siirryn tekemääni kvantitatiiviseen tutkimukseen. Ensin kerron tutkimuksen tavoitteista ja tutkimusmenetelmistä, joita on käytetty. Sen jälkeen siirryn käsittelemään tutkimuksen toteutusta. Luvussa 6 käyn läpi tutkimuksen tuloksia. Vertailen niitä edellisen vuoden kyselyn tuloksiin ja käsittelen tutkimuksen reliabiliteettia sekä validiteettia. Työn lopussa ovat johtopäätökset tutkimuksen tuloksista sekä kehittämissuhteet.

2 Suomen Vuokranantajat ry

Suomen Vuokranantajat ry on valtakunnallinen vuokranantajien ja asunnonomistajien etujärjestö. Jäsenenä yhdistyksellä on yksityisiä henkilöitä sekä oikeuskelpoisia yhteisöjä. Yhdistävä tekijä kaikille jäsenille on, että he tarjoavat vuokralle asuin- ja/tai liikeyhteisöjä. Yhdistys on perustettu vuoden 1999 alussa ja jäsenmäärät ovat olleet jatkuvassa kasvussa. Syksyllä 2011 yhdistyksessä oli noin 4500 jäsentä eri puolella Suomea. (Suomen Vuokranantajat 2011.)

Yhdistys valvoo jäsentensä etua sekä opastaa jäseniään vuokrasuhteisiin liittyvissä asioissa. Suomen Vuokranantajat ry on Suomen Kiinteistöliiton jäsenjärjestö ja toimii yhteistyössä muiden alan etujärjestöjen kanssa. Huoneenvuokraukseen liittyviin lainsäädäntö- ja kehityshankkeisiin pyritään vaikuttamaan yhdessä muiden järjestöjen kanssa. Suomen Vuokranantajat ry neuvoo jäseniään noudattamaan hyvää vuokratapaa ja toimimaan molemminpuolisen hyvän vuokrasuhteen puolesta. (Suomen Vuokranantajat 2011.)

Edunvalvonnan lisäksi yhdistys tarjoaa jäsenilleen monia jäsenpalveluita sekä vuokraustoimintaa helpottavia alennuksia ja etuja. Jäsenpalveluja on laajennettu ja pyritty parantamaan samaan tahtiin yhdistyksen kasvun kanssa.

Kysytyin yhdistyksen palveluista on jäsenille tarjottava lakineuvonta. Neuvonta tapahtuu puhelimitse yhdistyksen juristien kanssa ja sisältyy jäsenmaksuun. Kirjallisista lausunnoista yhdistys veloittaa erikseen tuntihinnan mukaisesti. Puhelinneuvonnan ruuhkautumisen välttämiseksi on yhdistyksen internetsivuille koottu paljon huoneenvuokraukseen liittyvää tietoa, sekä useimmin kysytyjä kysymyksiä. Lakineuvonnan lisäksi jäsenillä on mahdollisuus soittaa yhdistyksen talous- ja veroneuvontaan.

Tärkeä osa yhdistystoimintaa on tiedottaminen, joka tapahtuu yhdistyksen Internet-sivuilla, sekä jäsentiedotteella noin viisi kertaa vuodessa. Yhdistys keskittyy tiedotteissaan vuokra- ja asuntomarkkinoiden tilanteeseen, sekä muihin vuokraukseen liittyviin ajankohtaisiin asioihin. Myös lakimuutokset ja oikeustapaukset ovat esillä tiedotteissa. Tiedon jakaminen on suuressa roolissa yhdistyksen toiminnassa, sillä riittävällä tiedolla voidaan myös ehkäistä mahdollisia ongelmia vuokrasuhteissa. (Suomen Vuokranantajat 2011.)

Yhdistyksen toimisto sijaitsee Helsingissä. Jotta toiminta ei olisi liian pääkaupunkiseutukeskeistä, on yhdistyksellä paikallisasiاميةhiä eri puolilla Suomea. Vuonna 2011 heitä oli Tampereella, Kuopiossa, Jyväskylässä, Oulussa, Turussa, Vaasassa ja Lahdessa. Paikallisasiamiesten tehtävänä on järjestää tapahtumia, näkyä paikallisessa mediassa ja toimia yhteyshenkilöinä Helsingin toimistoon. Kaikki paikallisasiemiehet ovat yhdistyksen jäseniä ja vapaaehtoisesti tehtävään ilmoittautuneita. (Suomen Vuokranantajat 2011.)

Vuokraustoiminta sisältää paljon lakiin ja verotukseen liittyviä asioita, joita niihin perehtymättömän on vaikea tietää. Suomen Vuokranantajat järjestää jäsenilleen koulutustilaisuuksia vuokraukseen liittyvistä aiheista ja pyrkii kouluttamaan heistä yhä osaavampia vuokranantajia. Syksyllä 2011 vuokranantajakoulujen aiheena oli ”Vuokrauksen häiriötilanteet ja ratkaisujen avaimet”. Virallisten koulutustilaisuuksien lisäksi yhdistys järjestää jäsenilleen myös vapaamuotoisempia jäsentilaisuuksia, joissa on mahdollista vaihtaa kokemuksia muiden vuokranantajien kanssa. (Suomen Vuokranantajat 2011.)

Yhdistys on neuvotellut jäsenilleen myös alennuksia ja etuja. Näitä olivat vuonna 2011 edullinen vuokra-asuntoilmoitus internetissä, maksuton vuokrarästien perintä, maksuttomat asiakirjamallit sekä vuokralaisehdokkaan luottotietojen tarkistus edullisesti. Yhdistyksen pyrkimyksenä on pitää jäsenalennukset vuokraustoimintaan liittyvinä etuina, ja myös jatkossa lisätä niitä. (Suomen Vuokranantajat 2011.)

3 Yhdistys

Suomen perustuslain mukaan ”Jokaisella on yhdistymisvapaus. Yhdistymisvapauden sisältyy oikeus ilman lupaa perustaa yhdistys, kuulua tai olla kuulumatta yhdistykseen ja osallistua yhdistyksen toimintaan. Samoin on turvattu ammatillinen yhdistymisvapaus ja vapaus järjestäytyä muiden etujen valvomiseksi.” (Suomen perustuslaki 13 §.)

Yhteenliittymä mielletään yhdistykseksi, jos siinä on vähintään kolme jäsentä, sillä on jokin aatteellinen tarkoitus, ja sen toiminta on tarkoitettu pysyväksi. Yhdistykseen voi kuulua yksi-

tyishenkilöitä, oikeushenkilöitä sekä molempia. Oikeushenkilöllä tarkoitetaan oikeustoimikelpoista yhteenliittymää. (Loimu 2007, 23.)

3.1 Yhdistyksen erityispiirteet

Lihavaisen (1996, 9-12) mukaan olennaisia periaatteita yhdistystoiminnassa ovat vapaaehtoisuus, yhdenvertaisuus, julkisuus ja kansanvaltaisuus. Yhdistystoiminnan yleiset säännöt ja periaatteet määrittää yhdistyslaki. Laki määrittää, miten yhdistyksen tulee toimia, jotta jäsenten demokraattiset oikeudet toteutuvat. Toiminta ja tarkoitus eivät saa olla lain tai hyvien tapojen vastaisia ja jäsenten oikeudet ja velvollisuudet tulee olla selvillä. Sisäisen toiminnan vapauden mukaan yhdistys saa kuitenkin laatia omat sääntönsä ja päättää omasta sisäisestä toiminnastaan. (Rosengren & Törrönen 2008, 11-12.)

Yhdistys voi olla rekisteröimätön tai rekisteröity. Rekisteröidyt yhdistykset tunnistaa nimen perässä olevista kirjaimista ry, eli rekisteröity yhdistys. Rekisteröityäkseen yhdistyksen on täytettävä yhdistyslaissa määritellyt kohdat. Olennaisin ero rekisteröidyn ja rekisteröimättömän yhdistyksen välillä on se, että rekisteröity yhdistys on oikeushenkilö. Se vastaa sitoumuksistaan yhdistyksenä ja voi olla asianosaisena tuomioistuimessa ja hankkia oikeuksia. Rekisteröimättömässä yhdistyksessä toimintaan osallistuvat henkilöt vastaavat henkilökohtaisesti ja yhteisvastuullisesti. (Loimu 2007, 25-28.)

Rekisteröidyllä yhdistyksellä on

- yhdistyksen kokouksella valittu hallitus
 - tilintarkastajat
 - huolellisesti hoidettu kirjanpito
 - säännöissä määrätyt kokoukset
 - jäsenillä oikeus osallistua päätöksentekoon ja valvoa yhdistyksen toimintaa
- (Patentti- ja rekisterihallitus 2010)

Lain mukaan yhdistyksellä on oltava hallitus. Hallitus jakaa hoidettavat tehtävät hallituksen jäsenille, toimihenkilöille ja mahdollisille työryhmille. Pakollisia toimihenkilöitä yhdistyksessä ovat hallituksen puheenjohtaja sekä tilintarkastajat. Yhdistyksen koosta riippuen voi sillä olla myös oma toiminnanjohtaja, järjestösihteeri sekä muita toimihenkilöitä. (Raittinen 2002, 20-23.)

Yhdistys perustetaan jonkin aatteellisen tarkoituksen takia. Aate voi olla jonkin ryhmän etujen valvontaa, aatesuunnan edistämistä, hyväntekeväisyyttä, palvelujen tuottamista jäsenille tai muille kuin jäsenille sekä yhdessäolomahdollisuuksien tarjoamista. Yhdistysten pääasiallinen tarkoitus ei siis ole tuottaa taloudellista voittoa. Yhdistyksen tarkoituksen toteuttaminen

on aina yhdistyksen pääasiallinen rahoituksen kohde. Jäsenille voi toki koitua välillistä taloudellista hyötyä esimerkiksi edunvalvonnan seurauksena, mutta taloudellinen hyöty ei koske itse yhdistystä. (Loimu 2007, 23.)

Yhdistykseen liitytään yleensä jäsenhakemuksella, jonka yhdistyksen hallitus hyväksyy. Liittyessään yhdistykseen jäsen sitoutuu maksamaan jäsenmaksun, jolla katetaan yhdistyksen toimintaa ja turvataan jatkuvuus. Jäsenmaksun maksamalla jäsenellä on oikeus käyttää yhdistyksen palveluita ja osallistua sen toimintaan. Tavallisimmin jäsenmaksu kattaa ainakin tiedonkulun jäsenille. Jäsenmaksuja voidaan myös käyttää entistä parempien palvelujen ja toiminnan kehittämiseen. Jäsenmaksuun sisältyvien palvelujen lisäksi voi yhdistys tarjota myös joitain pientä maksua vastaan saatavia palveluja. Muita tuloja yhdistys voi saada avustuksina sekä omatoimisella varainhankinnalla. (Helander 2001, 59-60.)

Jäsenellä on oikeus milloin tahansa erota yhdistyksestä. Eroaminen tapahtuu yhdistyksen sääntöjen mukaisesti, suullisesti tai kirjallisesti. Yleensä ero astuu voimaan heti. Säännöissä voi kuitenkin olla kohta, jossa määritellään, milloin eroaminen tulee voimaan. Jäsenyys voi esimerkiksi kestää kalenterivuoden loppuun. Jäsen voidaan myös erottaa yhdistyksestä, jos hän ei ole täyttänyt velvollisuuksiaan, kuten maksanut jäsenmaksua. (Raittinen 2002, 13.)

3.2 Toiminnan suunnittelu

Jäsenten tulee tietää, mitä tarkoitusta varten yhdistys on olemassa. Toiminnallaan yhdistyksen tulisi tukea tätä perustehtävää ja tarjota jäsenilleen monipuolista ja kiinnostavaa toimintaa yhdistyksen parissa. Jäseniä tulee arvostaa ja antaa heille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yhdistyksen asioihin. Yhdistyksen pyrkimys jatkuvaan toiminnan kehittämiseen pitää yhdistyksen ajan tasalla. (Rosengren & Törrönen 2008, 18-19.)

Yhdistyksellä on tärkeää olla selvä toiminta-ajatus, eli miksi yhdistys on olemassa. Toiminta-ajatus nousee jäsenten tarpeista ja sen tulisi vastata kysymykseen, mitä jäsenten tarpeita varten yhdistys on perustettu. Oleellista toiminta-ajatuksessa on selvittää se, mihin toiminnalla pyritään. (Loimu 2007, 217-230; Lihavainen 1996, 76-77.)

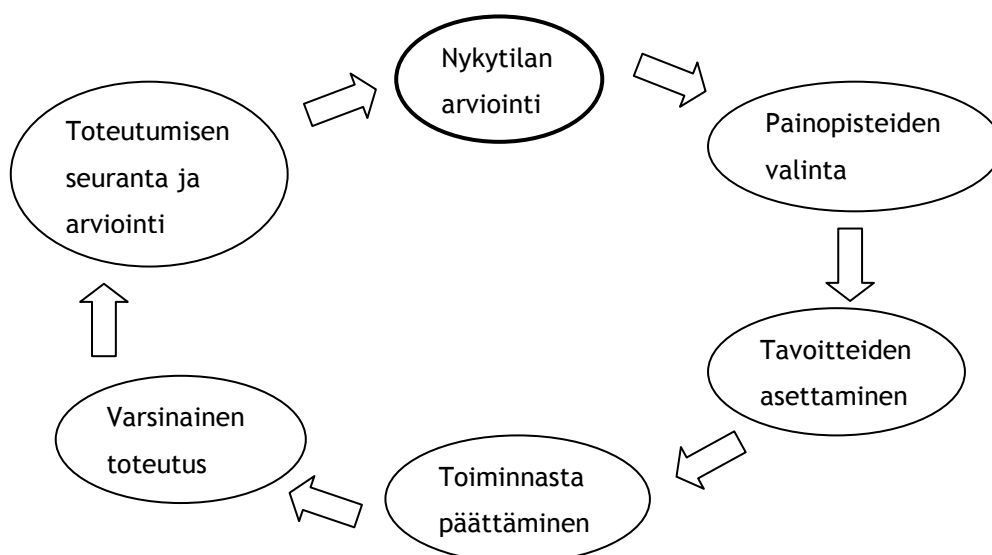
Toiminta-ajatuksen alle yhdistyksen olisi hyvä pohtia järjestöidea. Yhdistyksen tulisi määritellä markkinalohkonsa, tuotteet ja palvelut sekä rakenne, voimavarat ja tapa toimia. Yhdistys on jäseniään varten. Erityisen tärkeää yhdistykselle on tietää, keitä sen jäsenet ovat eli kelle yhdistys on suunnattu. Toinen tärkeä kysymys on, mitä jäsenille tuotetaan ja miten. (Loimu 2007, 217-230.)

Yhdistyksellä tulee olla tavoitteita saavuttaakseen päämääriään ja kehittääkseen toimintaansa. Päämäärät kertovat, mitä aiotaan saada aikaan ja millä aikataululla. Päämääränä voi olla vaikka yhdistyksen jonkin tietyn alueen kehittäminen. Kehittämistyöhön määritellään keinot, joilla tavoitteita ja lopulta päämäärä pyritään saavuttamaan. Tavoitteiden saavuttamiseksi yhdistys tarvitsee henkilöstön työpanoksen lisäksi jäsenten jäsenmaksuja, tukijoiden lahjoituksia, jäsenten ostoja sekä yhteistyökumppaneiden panoksia. (Loimu 2007, 217-230; Vuokko 2009.)

Käytännönläheisyys sekä yksinkertaisuus ajattelussa ja toiminnassa ovat Loimun (1996, 35-36) mukaan yhdistystoiminnan kannalta olennaisia. Vastuun hajauttaminen tehostaa toimintaa ja asioiden turhaa monimutkaistamista tulisi välttää. Päätökset tulisi tehdä aina alimmalla mahdollisella tasolla. Päiväkohtaiset pikkuasiat tulisi ratkoa siellä, missä asiantuntemus siihen riittää, jolloin ylemmät tasot voivat keskittyä suurempiin strategisiin päätöksiin.

Rekisteröidyn yhdistyksen on tehtävä toimintasuunnitelma tulevalle vuodelle, mutta muidenkin yhdistysten kannattaa suunnitelma ehdottomasti tehdä. Toimintasuunnitelman etuina ovat perustehtävän toteutumisen seuranta, resurssien tarpeen arviointi ja jäsenten mahdollisuus osallistua. (Rosengren & Törrönen 2008, 20-24.)

Suunnitteluprosessit voivat olla eripituisia. Vuoden mittaisen suunnitelman lisäksi yhdistys voi tehdä pitkän aikavälin strategisen suunnitelman. Myös yksittäisten kampanjoiden ja tapahtumien järjestäminen vaatii suunnitelmallisuutta. Suunnittelutyön logiikka on kuitenkin kaikissa suunnitelmissa samanlainen (Kuvio 1). (Rosengren & Törrönen 2008, 20-23.)



Kuvio 1: Suunnitteluprosessin vaiheet (Rosengren & Törrönen 2008, 21)

Lihavainen (1996, 78) varoittaa, ettei suunnittelutyö saa kuitenkaan kahlita liikaa, vaan myös spontaanille reagoinnille tulisi löytyä tilaa. Yhdistystoiminnassa joustavuus ja nopea reagoitiherkkyys ovat tärkeitä piirteitä. Omalla alalla tapahtuviin muutoksiin on hyvä reagoida nopeasti ja toimintaa muuttaa tarpeen mukaan.

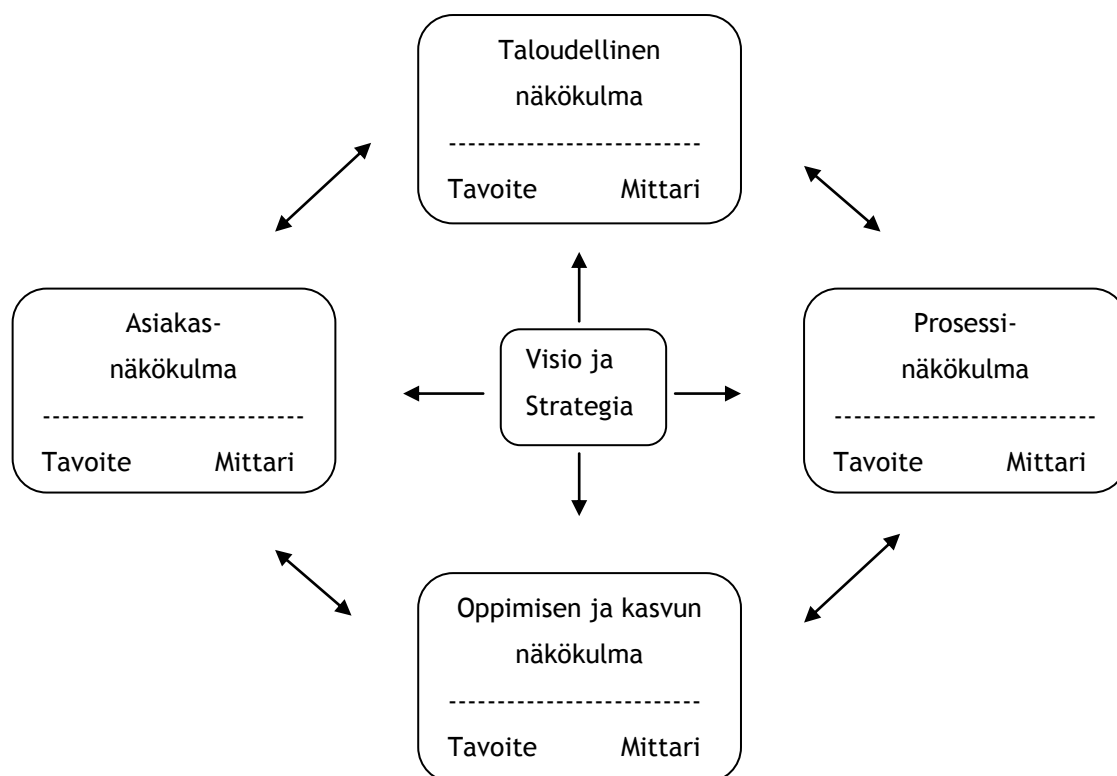
Loimu (1996, 33-34) mainitsee uudistumiskyvyn yhdistyksen tärkeäksi ominaisuudeksi. Ympäristön ja ihmisten arvojen muuttuessa on yhdistyksen pysyttävä vauhdissa mukana. Hidas uudistuminen on heikko kohta erityisesti kauan toimineille yhdistyksille, tehdään niin kuin on aina tehty. Uusia palveluja ja tuotteita kokeilemalla joudutaan ottamaan tietoisia riskejä, mutta välillä riskit kannattavat. Paikallaan pysyvä yhdistys ei enää palvele tarkoitustaan.

3.3 Tuloksellisuus

Tuloksellisuus mielletään yleensä yritysten tärkeimmäksi tavoitteeksi. Se täytyy ottaa huomioon, jotta sijoittajat ja omistajat pysyvät tyytyväisinä. Kuitenkin myös yhdistystoiminnassa on sidosryhmiä, joille toiminnan tuloksellisuus on tärkeää. Vuokon (2009, 20-21) mukaan yhdistyksillä on kahdenlaisia tavoitteita. Näitä ovat mission toteuttaminen ja taloudellisten tavoitteiden saavuttaminen. Tulosten aikaan saaminen on yhdistysten tavoite samoin kuin muidenkin organisaatioiden. Keskeinen tavoite ei kuitenkaan ole rahallinen tulos, vaan yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Vuokko (2009, 26) lisää, että toimintaa voi arvioida myös tuloskorttiajattelun, eli Balanced Scorecardin mukaan.

Balanced Scorecard (BSC), suomeksi tasapainotettu tuloskortti tai -mittaristo, on strategisen suunnittelun ja ohjauksen väline. Sen kehittivät Robert Kaplan ja David Norton 1990-luvun alussa. BSC saavutti suuren suosion liikealalla, teollisuudessa, hallituksissa sekä voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa. Tasapainotetun mittariston perusidea on se, että toiminnan ohjaamisessa ja seuraamisessa tulee huomioida muutakin kuin taloudellinen näkökulma. Balanced Scorecard pyrkii tasapainoisempaan suoritusten mittaamiseen. Balanced Scorecardilla onnistumista arvioidaan asiakkaiden, uudistumiskyvyn, prosessien ja taloudellisen tuloksen näkökulmista. (Balanced Scorecard Institute 1998-2011 ; Karlöf & Lövingsson 2004, 281-283.)

Tasapaino mittaristossa tarkoittaa pääasiassa taloudellisten ja ei-taloudellisten arvojen suhdetta (Kuvio 2). Tämän lisäksi pyritään tasapainottamaan ohjaus- ja seurantamittareita, sekä sisäistä ja ulkoista toimintaa. Ohjausmittarit antavat suuntaa ja seurantamittareilla mitataan sen tulosta. BSC:n avulla toiminta-ajatus, visio ja strategia on helpompi yhdistää mittareihin, joilla ohjataan toiminnan kokonaisuutta. Mittaristoilla pyritään suorituskyvyn parantamiseen, sekä mitattavuuden ja tavoitteellisuuden varmistamiseen. (Balanced Scorecard Institute 1998-2011 ; Karlöf & Lövingsson 2004, 281-283.)



Kuvio 2: Balanced Scorecard (mukaillen Kaplan & Norton 1996, 76)

Taloudellinen näkökulma kuvaa sitä, miltä organisaation tulisi näyttää omistajien näkökulmasta, jotta se onnistuu taloudellisesti. Asiakasnäkökulmasta tarkastellaan sitä, miltä organisaation tulisi näyttää asiakkaille, jotta visio voidaan saavuttaa. Prosessinäkökulman avulla määritellään tärkeimmät prosessit joissa tulee onnistua, jotta omistajat ja asiakkaat olisivat tyytyväisiä. Oppimisen ja kasvun näkökulmasta tarkastellaan sitä, miten säilytetään kyky muuttua ja kehittyä vision saavuttamiseksi. (Kaplan & Norton 1996, 76.)

Jokaisessa organisaatiossa tulee miettiä, mitkä alueet ovat omalle toiminnalle kaikkein tärkeimpiä. Balanced scorecard mallia ei kannata ottaa suoraan käyttöön, vaan ensin muokata sitä omaan organisaatioon sopivaksi. (Karlöf & Lövingsson 2004, 282). Yhdistyksen näkökulmasta tarkasteltuna omistajia ei ole, jolloin esimerkiksi yhdistyksen hallitusta voidaan ajatella omistajien paikalle.

Riikonen (2002) puolestaan tarkastelee yhdistyksen menestystä viidestä näkökulmasta. Näitä ovat tulevaisuusnäkökulma, edunsaajan näkökulma, taloudellinen, sisäisen tehokkuuden ja ihmisten näkökulma. Useasta näkökulmasta arvioitu tasapainoinen menestyminen on hyvä perusta pysyväälle toiminnalle. Näin yhdistys toteuttaa myös toiminta-ajatustaan. Yhdistykset ovat riippuvaisia jäsenistään, jolloin jäsenistä huolehtiminen nousee tärkeimmäksi yhdistyk-

sen tavoitteeksi. Jäsenet odottavat määrällisesti ja laadullisesti hyviä palveluja ja odotuksiinsa vastaamista.

Yhdistysten toiminta on tarkoitettu pysyväksi, mikä tarkoittaa tulevaisuusnäkökulman huomiointamista. Tuotteiden ja palveluiden kehitystyöstä on huolehdittava ja laitettava niihin tarpeeksi resursseja. Yhdistyskuvan tulee olla kunnossa, jolla taataan toiminnan jatkuvuutta. Yhdistyksen verkostoista pitää huolehtia, ja toimia oikeiden tahojen kanssa saavuttaakseen yhdistyksen toiminnan tarkoitusta. Pysyvän toiminnan takaamiseksi palvelun, eli edunsaajan näkökulma on myös otettava huomioon. Tällä Riikonen (2002) tarkoittaa sidosryhmien sekä jäsenten tarpeisiin ja odotuksiin vastaamista. Toiminnan ja palvelujen määrän ja laadun on oltava odotetulla tasolla, parhaimmassa tapauksessa odotukset jopa ylitetään. Tavoitteena tulisikin olla jäsenten odotusten ennakointi ja rakentaa toimintaa sen mukaisesti. Jäsenlähtöisyys ja jäsenten tyytyväisyys toimintaan ovat ensiarvoisen tärkeää yhdistystoiminnassa. (Riikonen 2002.)

Sisäisen tehokkuuden arviointiin Riikonen (2002) luettelee yhdistyksen prosessien tehokkaan toiminnan ja prosessien kehittämisen toteutumisen jäsenlähtöisesti. Yhdistyksen tulee toteuttaa tarkoitustaan ja toiminnan olla tehokasta. Ihmisten näkökulman mukaan yhdistyksen työntekijöiden hyvinvoinnin tulee olla kunnossa. Yhdistyksen palkattujen ja vapaaehtoisten työntekijöiden hyvinvointi on otettava huomioon ja sen on oltava sopuoinnussa yhdistyksen tavoitteiden kanssa. (Riikonen 2002.)

Taloudellinen voitto ei ole yhdistysten ensisijainen pyrkimys, mutta se ei tarkoita sitä ettei niillä olisi myös taloudellisia tavoitteita. Taloudellisia tavoitteita voivat olla kulujen kattaminen, kulujen tai alijäämän minimointi tai mahdollisesti myös jonkinlaisen rahallisen ylijäämän saavuttaminen. Taloudellisten tavoitteiden avulla yhdistyksellä on mahdollisuus budjetoida toimintaansa ja määrittää seuraavan vuoden jäsenmaksuja sekä pääsymaksuja tapahtumiin. (Vuokko 2009, 20-21, 24-25.)

Vaikka yhdistys ei toimisi suoraan jäseniensä hyväksi, on jäsenillä aina jotain odotuksia yhdistyksen suhteen. Odotuksia voivat olla vaikka yhteinen aate, yhteiset edut, yhdessäolo, itsensä toteuttaminen tai arvostus. Jäsenten tarpeisiin tulee vastata täyttämällä ainakin kohtuullisesti jäsenten odotukset. Jäsenten halutaan varmistaa pysyvän jäsenenä jatkossakin, ja osallistuvan yhdistyksen toimintaan. (Riikonen 2002.)

3.4 Verkostoituminen

Suhtautuminen yritysten, ja sitä kautta myös muiden organisaatioiden järjestäytymiseen on muuttunut suuresti teollisen vallankumouksen ajoilta. Aiemmin koko arvontuotantoketjun

haluttiin olevan saman yrityksen omistuksessa ja sitä kautta valvonnassa. Nykyään koetaan saatavan enemmän hyötyä ulkoistamisesta ja verkostoitumisesta. Keskitytään siihen missä ollaan paras. (Christopher, Payne & Ballantyne 2002, 121.)

Käsitteinä verkko, verkosto ja verkostoituminen eivät ole aivan yksiselitteisiä. Suomen kielessä termit usein sekoittuvat ja niitä käytetään päällekkäin. Tässä työssä käytän käsitteitä karkeasti rajaten seuraavasti: verkko on yhteistyötä kahden tai useamman toimijan välillä, ja verkosto on näistä muodostuva suurempi kokonaisuus. Verkostoituminen puolestaan tarkoittaa verkostojen aikaansaamiseksi tehtävää suhdetoimintaa. Olen nostanut verkostoitumisen oman otsikon alle, sillä suhdeverkosto on yhdistystoiminnassa tärkeää erityisesti vaikuttamisen kanalta.

Käsitteitä käytetään myös tavoitehakuisemmassa mielessä yritystoiminnassa. Möller, Rajala ja Svahn (2006, 10) avaavat termit näin: ”verkko on tietyn yritysjoukon...muodostama verkko-organisaation, joka rakennetaan tietoisesti ja tavoitehakuisesti” ”Verkosto on yritysten ja muiden organisaatioiden välisten suhteiden muodostama, toimialat ylittävä verkostokudos, joka on periaatteessa rajaton.”

Heinonen (2007,1) puolestaan määrittää verkostoitumisen näin: ”verkostoituminen on prosessi, jossa yhteistyöorganisaatioiden tieto ja arvot yhdistetään lisäarvoa synnyttäväksi toiminnaksi.” Verkostoitumisen hyötyinä hän mainitsee taloudellisen puolen, yhteisten resurssien käytön, osaamisen jakamisen ja oppimisen, sekä vetovoiman kasvattamisen.

Verkostojen avulla voi esimerkiksi:

- Löytää uusia toimintaideoita
- Toteuttaa erilaisia asioita kustannustehokkaasti
- Hankkia kätevästi oleellista informaatiota
- Välttää päällekkäistä työtä
- Vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin
- Selvittää ongelmia

(Rongas 2010.)

Yhdistysten olemassaolon tarkoitus on usein tiedon levittäminen sekä edunvalvonta. Yhdistyksen luonteesta ja alasta riippuen on tavoitteena saada muutosta aikaan. Esimerkiksi eläinten etua ajavat yhdistykset vaativat parempia oikeuksia eläimille, ja toimeksiantajani Suomen Vuokranantajat ry vuokranantajien etua. Vaikuttamalla oikeisiin sidosryhmiin ja levittämällä tietoa, on omaa asiaansa mahdollista saada paremmin kuuluviin. Omalla aktiivisuudellaan yhdistykset pyrkivät vaikuttamaan myös esimerkiksi alaan liittyviin lakialoitteisiin.

Oikeiden sidosryhmien kanssa toimiminen on ensiarvoisen tärkeää yhdistystoiminnassa. Suurempana joukkona saadaan parempi näkyvyys ja asioihin vaikuttaminen on tehokkaampaa. Saman alan muiden yhdistysten kanssa toimiminen lisää tiedon määrää omassa yhdistyksessä ja tuo mahdollisesti uusia näkökulmia omaan toimintaan. Lisäksi päällekkäisen työn määrä vähenee, kun työmäärää voidaan jakaa suuremman joukon kesken. Lihavainen (1996, 77-78) muistuttaa, että sidosryhmien huomioonottaminen tulisi miettiä jo suunnitteluvaiheessa. Toiminta yhteistyössä muiden alan toimijoiden kanssa luo osaltaan kestävää ja uskottavaa yhdistystoimintaa.

Yhdistyksissä myös jäsenet verkostoituvat keskenään. Näin he muodostavat yhteisempää rintamaa ajamansa aatteen taakse. Jäsenet voivat myös vaihtaa tietoja tai hakea tukea toisistaan. Harrastuspohjaisissa yhdistyksissä tavoitteena voi olla yksinkertaisesti samanhenkisten ihmisten löytäminen.

Rosengren & Törrönen (2008, 18-19) mainitsevat tiedotusvälineiden kanssa verkostoitumisen tärkeäksi yhdistyksen näkyvyyden kannalta. Suhdetoiminnan mainitsee tärkeäksi myös Ylikoski (2000, 294-295). Hänen mukaansa voittoa tavoittelemattoman organisaation perustehtävä on yleensä hyvin lähellä myönteistä julkisuutta. Puolestapuhujan rooli ja tietämyksen lisääminen on yksi yhdistysten tärkeistä tavoitteista.

Hyvät suhteet tiedotusvälineisiin ja toimittajiin edesauttavat medianäkyvyyttä ja sitä kautta asian tunnettuutta ihmisten keskuudessa. Yhdistys, jonka toiminnasta kukaan ei ole tietoinen, ei kauaa pysy pystyssä. Yhdistyksen aatteen lisäksi medianäkyvyys on hyvä myös jäsenhankinnan kannalta. (Rosengren & Törrönen 2008, 18-19.)

Verkostoissa toimimisen kannalta ratkaisevaa on luottamus, vastavuoroisuus ja sitoutuminen. Toiminta pohjautuu pääasiassa näihin käsitteisiin. Toimijoiden välillä ei välttämättä ole mitään kirjallisia sopimuksia, vaan luottamus rakentuu ajan myötä. Verkostoiden hyvänä puoleena on niiden joustavuus, mikä sopii erinomaisesti yhdistystoimintaan. Asioihin ja muutoksiin pystytään reagoimaan herkästi. (Heinonen 2007, 1; Järvensivu, Nykänen & Rajala 2010, 6.)

Hyvin yleistettynä verkoston toimivuus riippuu yhteisestä selkeästä tarkoituksesta, toimivasta vuorovaikutuksesta ja tilanteeseen sopivasta johtamisesta. Verkosto rakentuu ajan myötä ja hitsautuu tiiviimmäksi. Tämä tapahtuu osaltaan henkilöiden kautta, hyvään suhdetoimintaan tarvitaan erityisesti hyviä ihmisten johtajia. Askel askeleelta rakennettua yhteistyötä ei hajoeta heti ensimmäisen vastoinkäymisen kohdatessa. (Heinonen 2007, 4.)

4 Jäsenpalvelut

Yleisimmin palvelut määritellään yksinkertaisesti aineettomiksi. Ylikoski (2000, 20) määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.”

Jäsenpalvelut käsitteellä tarkoitetaan koko yhdistyksen tarjoomaa. Siihen sisältyvät aineettomat palvelut, sekä jäsenyyden kautta saatavat tuotteet. Jäsenpalvelujen tuottaminen jäsenilleen on olennainen osa yhdistystoimintaa. Yleisimpiä jäsenpalvelujen muotoja ovat jäsenlehti, tiedotteet, asiantuntijapalvelut ja edunvalvonta. Jäsenpalvelut tulisi määritellä niin, että ne aidosti kiinnostavat jäseniä, ja liittyvät yhdistyksen ajamaan aatteeseen. Pelkkä hyvä idea ei riitä, vaan myös toteutuksen tulee toimia. Palveluiden helppo käyttöönotto, toimivuus, laatu ja hyödyllisyys ovat jäsenpalveluiden arvoa nostavia määreitä. Yhdistysten on tehtävä jatkuvaa kehitystyötä ja ideoitava jäsenpalvelut kohtaamaan jäsenten tarpeet. (Loimu 2007.)

Lihavaisen (1996) mukaan yleisimmät perusteet yhdistykseen liittymiseen ovat mielenkiintoinen toiminta, edut, ihmissuhteet sekä yhdistyksen nauttima arvonnanto. Toiminnan suunnittelussa kannattaa hyödyntää näitä lähtökohtia. Omalle jäsenistölle on myös syytä tehdä oma kartoitus, jolla saadaan vastauksia siihen, mikä heitä on houkuttanut liittymään toimintaan mukaan.

Jäsenpalvelut ovat olennainen osa yhdistystä ja niiden suunnittelu ja toteutus tulisi olla koko yhdistyksen asia. Jäsenten tarpeista lähtevä suunnittelu auttaa yhdistystä tarjoamaan tarpeita vastaavia palveluita ja kehittämään niitä jäsenten näkökulmasta. (Kansanen & Väistö 1994, 8-9) Jäsenet maksavat yhdistykselle jäsenmaksua saadakseen laadukkaita palveluja. Yhdistyksen etulinjan, eli sen tason joka kohtaa itse jäsenet tulee olla kunnossa. Usein etulinja on ainoa mistä jäsenellä on kokemuksia, ei niinkään hallituksen kokouksista tai kehitysideoista. Mikäli jäsenen kokemukset etulinjan kanssa ovat olleet huonoja, vaikuttaa se jäsenen mieli-kuvaan koko yhdistyksestä. (Loimu 2007, 410-412.)

Jäsenpalvelu nousee erityisen tärkeäksi kun halutaan luoda kestäviä suhteita. Pitkäaikaisiin jäsenyyksiin tähtäävän yhdistyksen tulee ottaa huomioon laadukkaat palvelut ja jäsenien palveleminen. Näistä huolehtiminen kasvattaa jäsenten uskollisuutta yhdistystä kohtaan. (Christopher, Payne & Ballantyne 2002, 8.)

Yhdistyksen jäsenmäärä kertoo siitä, kuinka paljon yhdistyksellä on voimavaroja käytössään. Jäsenmaksun lisäksi yhdistys hyötyy myös jäsenten toimintaan käyttämästä ajasta ja osaami-

sesta. Jäsenten aktiivisuus ja halu toimia yhdistyksessä tulisi hyödyntää kaikin tavoin. Jäsenet ovat liittyneet yhdistykseen vapaaehtoisesti, joten heidän kokemuksiaan ja näkökulmiaan yhdistyksestä kannattaa hyödyntää mahdollisimman paljon. (Rosengren & Törrönen 2008, 27-28)

4.1 Jäsenlähtöisyys

Yhdistyksen tehtävä on palvella jäseniään. Usein yhdistyksen tavoitteet koskevatkin sitä, miten toimintaa tulisi kehittää palvelemaan paremmin jäsenten tarpeita. Mitä palveluja jäsenille tulisi tarjota ja miten kasvattaa jäsenmäärää. Yhdistystä ei ole olemassa ilman jäseniään, joten jäsenten huomioonottaminen on erityisen tärkeää. Yhdistysten toimintaa ohjaa näin ollen asiakaslähtöinen ajattelu. Tässä työssä käytän termiä jäsenlähtöisyys, sillä yhdistyksien asiakkaita ovat jäsenet.

Ylikoski (2000, 34-35) määrittelee jäsenkeskeisyyden tarkoittamaan sitä, että asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen on toiminnan lähtökohtana. Jäsenten kuunteleminen ja palvelujen laadun varmistaminen on osa jäsenlähtöistä ajattelua. Toiminnassa on myös otettava huomioon tavoitteet pitkiin asiakassuhteisiin, eikä vain lyhyen aikavälin tuottoihin.

Loimun (1996, 31-36) mukaan jäsenlähtöisessä yhdistyksessä on oivallettu järjestön toiminnan tarkoituksen ja kohteen olevan jäsenet. Kaikki yhdistyksen toiminnot kohdistuvat lopulta jäseniin ja heidän parhaakseen. Koko yhdistyksen toimintaa rakennetaan siis jäsenten tarpeiden näkökulmasta, eikä esimerkiksi hallituksen tarpeiden lähtökohdista.

Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger, (1999) määrittävät jäsenlähtöisen toiminnan kannalta tärkeiksi asioiksi saavutettavuuden, vuorovaikutteisuuden ja arvon tuotannon. Nämä tekijät muodostavat jonon, jolla jäsenlähtöisyys muodostuu. Portaittain etenevässä mallissa (Kuvio 3) saavutettavuuden on oltava kunnossa, ennenkuin voidaan keskittyä vuorovaikutteisuuteen. Ylimpänä tasona on arvon tuotanto jäsenille, joka jäsenlähtöisyydessä on myös tavoitteena. (Storbacka ym. 1999. 23-26.)



Kuvio 3: Jäsenlähtöisyyden edellytykset (Storbacka ym. 1999, 26)

Yhdistys jota on helppo lähestyä, ajaa omaa aatettaan paremmin. Yhdistyksen tulee näkyä jäsenilleen sekä potentiaalisille jäsenille. Läsnäolo siellä, missä jäsenetkin ovat, luo ensimmäisen edellytyksen jäsenlähtöisyydelle. Saavutettavuudella tarkoitetaan markkinoilla näky-
misen lisäksi myös aukioloaikoja, viestintää sekä yhteydenottoihin vastaamista. (Storbacka ym. 1999. 23-26.)

Saavutettavuuden ollessa kunnossa, seuraava askel jäsenlähtöisyyteen on vuorovaikutteisuus. Tiedonvaihdanta jäsenten ja yhdistyksen välillä auttaa kehittämään toimintaa jäsenten tarpeiden mukaiseksi. Jäsenille annettava tieto ja heiltä saatava palaute luovat edellytyksiä kestävälle jäsenyydelle. Jatkuva yhteydenpito jäseniin ja potentiaalsiin jäseniin ottaa jäsenet mukaan yhdistyksen toimintaan ja syventää suhdetta jäsenen ja yhdistyksen välillä. Vuorovaikutteisuudelle on hyvä luoda mahdollisimman monia kanavia ja kohtaamispaikkoja, jotta tiedonvaihdanta jäsenten kanssa on tehokasta. (Storbacka ym. 1999. 23-26.)

Myös Christopher ym. (2002, 21) mainitsevat vuorovaikutteisuuden ja arvon luonnin tärkeäksi jäsensuhteissa. Arvoa luodaan molempiin suuntiin, yhdistykseltä jäsenille sekä toisinpäin. Jäsenyys luo arvoa jäsenelle hänen saadessaan välitöntä arvoa palvelujen muodossa, sekä välillistä arvoa yhdistyksen tuomasta turvallisuudesta. Jäsenlähtöisyydessä tärkeää on että palvelut ja toiminta on muotoiltu niin, että jäsenen ja yhdistyksen toimintatavat sopivat yhteen. Yhdistyksen on yhdessä jäsenten kanssa kehitettävä toiminta sellaiseksi, että arvon tuotanto on maksimissaan. (Storbacka ym. 1999. 23-26.)

Ylikoski (2000, 38-40) mainitsee asiakaskeskeisyyden edellytyksiksi hiukan eri asiat. Hänen mukaansa tärkeää on asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen, jossa tulee huomioida nykyiset, että tulevat tarpeet. Toimintatavat tulee sopeuttaa jäsenten tarpeisiin organisaation tavoitteita unohtamatta. Koko organisaation tulisi ottaa vastuu jäsenlähtöisyyden toteutumisesta, ja mahdollisuuksien mukaan toteuttajien olisi hyvä osallistua myös itse suunnitteluun. Kustannukset on kuitenkin otettava huomioon mietittäessä mitä tarjotaan, ja mitä tarpeita lähdetään toteuttamaan. Lisäksi kilpailijoita ei saisi aliarvioida, vaan organisaation tulisi tuntea koko markkinointiympäristö jossa toimii.

Usein yksi yhdistysten tavoitteista on kasvattaa jäsenmäärää. Jäsenmäärän kasvaessa jäsenmaksuista saatavat tulot lisääntyvät ja yhdistyksen vaikutusvalta kasvaa. Jäsenlähtöisyyden huomioiden, kannattaa myös miettiä, onko mahdollisimman suuri jäsenmäärä se mitä tavoitellaan. Vai onko tärkeämpää se, millaisia jäseniä yhdistyksessä on. Suuri jäsenmäärä lisää velvoitteita ja yhdistykselle aiheutuvia kuluja. Jäsenpalvelujen laadun taso ei saisi kärsiä jäsenmäärän kasvaessa. (Yhdistystieto 2011.)

4.2 Tiedottaminen

Yksi yhdistystoiminnan tärkeimpiä välineitä on tiedottaminen. Yhdistyksen on oltava esillä näkyäkseen jäsenilleen sekä potentiaalisille jäsenille. Yhdistyksen tavoitteiden toteutumiseksi sen on näytävä tahoilla, joihin se haluaa toiminnallaan vaikuttaa, sekä näkyäkseen oman aatteensa puolesta. Yhdistyksellä ei ole arvoa mikäli kukaan ei tiedä sen olemassaolosta. (Rosengren & Törrönen 2008, 66-69.)

Eskelisen (1996, 86-88) mukaan tiedottamisen avulla tehdään yhdistyksen tavoitteita ja toimintaa tunnetuksi, estetään väärinkäsityksiä, hankitaan uusia jäseniä, pidetään entiset jäsenet aktiivisina, ilmoitetaan toimintatapojen muutoksista, sekä valvotaan jäsenistön etuja. Tiedottamisella myös luodaan ihmisille mielikuvaa yhdistyksestä ja sen toiminnasta.

Tiedottamista tapahtuu moneen suuntaan ja eri sidosryhmille.

Cartwrightin (2000, 167) mainitsee organisaatioiden tärkeiksi sidosryhmiksi seuraavat:

- asiakkaat
- tavarantoimittajat
- osakkeenomistajat yksityisellä sektorilla
- äänestäjät julkisella sektorilla
- paikallinen - ja valtionhallinto
- kilpailijat (jos löytyy yhteisiä huolenaiheita)
- media
- omat työntekijät
- aktivistiryhmät
- ammatti- ja toimialajärjestöt

Kaikki ryhmät vaativat hiukan erilaista viestintää, sillä myös tarkoitukset ovat erilaisia. Yhdistyksistä puhuttaessa listaa voisi lyhentää poistamalla ainakin tavarantoimittajat, osakkeenomistajat, äänestäjät sekä aktivistiryhmät. Lisäksi listalle voisi nostaa hallituksen sekä potentiaaliset jäsenet.

Yhdistyksessä on sisäistä, sekä ulkoista tiedottamista. Sisäinen viestintä suuntautuu jäsenille ja ulkoinen viestintä yhdistyksestä ulospäin.

4.2.1 Sisäinen viestintä

Jäsenillä on oikeus saada tietoa yhdistyksen toiminnasta. Riittävällä tiedonsaannilla edesautetaan jäsenten tasavertaista kohtelua ja aktiivista osallistumista yhdistyksen toimintaan. Avoimella tiedottamisella lisätään jäsenten sekä muiden tahojen luottamusta yhdistykseen.

Tiedottamisella myös varmistetaan, että kaikki ovat tietoisia yhdistyksen kehityssuunnasta ja voivat osallistua keskusteluun. Tiedottaminen on olennainen osa jäsenten hyvää palvelua ja aktivoimista yhdistyksen toimintaan. (Rosengren & Törrönen 2008, 66-69; Vuokko 2009, 30.)

Yhdistyksen täytyy miettiä miten viestintä ja tiedottaminen yhdistyksessä hoidetaan tehokkaasti. Jäsenen ja yhdistyksen välillä on myös kaksisuuntaista viestintää. Yhdistyksen täytyy jakaa tietoa jäsenilleen, mutta jäsenet myös vastaavat siihen palautteella. Jäsenpalautte tulee osata ottaa vastaan ja käyttää yhdistyksessä hyväksi. Tiedon kulku yhdistyksessä on yksi tärkeistä toiminnan laatuun vaikuttavista asioista. (Rosengren & Törrönen 2008, 66-69.)

Tärkeä väline jäsenille tiedottamisessa on yhdistyksen jäsenrekisteri. Jäsenrekisteriin merkitään ainakin jäsenen täydellinen nimi ja asuinpaikka. Rekisteriin voidaan myös kerätä muita erikseen sovittuja tietoja, kuten puhelinnumero tai sähköpostiosoite. Yleensä yhdistys antaa jäsenelle jäsenkortin tai jäsennumeron, jolla jäsenten tunnistaminen on helpompaa esimerkiksi jäsenetujen käyttöönotossa. Ajantasainen jäsenrekisteri edesauttaa myös tiedotteiden perillemenossa, sekä jäsenmaksujen seurannassa. (Yhdistystieto 2011.)

Rosengrenin ja Törrösen (2008, 67) mukaan tiedottamistapana suullinen viestintä on kaikkein tehokkain. Kokoukset sekä tiedotus- ja keskustelutilaisuudet ovat tätä kategoriaa, mutta kaikki eivät kuitenkaan pääse niihin paikalle. Muita viestintätapoja ovat yhdistyksen omat verkkosivut, jäsenkirjeet, lehdet sekä sähköposti. Viestintää on hyvä jakaa eri kanavista, jotta se tavoittaa kaikki jäsenet ja muut tahot.

4.2.2 Ulkoinen viestintä

Mielikuvaa yhdistyksestä voidaan vahvistaa ja ohjata haluttuun suuntaan tiedottamisen avulla. Tiedottaminen on yhdistykselle merkittävä vaikuttamisen kanava. Ulospäin suuntautuva tiedottaminen tuo näkyvyyttä yhdistykselle ja sen ajamalle aatteelle. Se voi lisäksi innostaa uusia jäseniä yhdistykseen. (Eskelinen 1996, 86-87.)

Yhdistyksellä on monia sidosryhmiä, joihin sen tulee suunnata markkinointiponnistuksia. Vuokko (2009, 30) luettelee näistä tärkeimmät: jäsenet, potentiaaliset jäsenet, paikalliset päättäjät, sponsorit ja ulkoiset asiakkaat. Potentiaalisia jäseniä voidaan houkuttaa mukaan toimintaan hyvällä markkinoinnilla oikeissa kanavissa. Yhteydet paikallisiin päättäjiin edesauttavat tukien ja toimintamahdollisuuksien saamista. Suhdetta yhdistyksen sponsoreihin on hyvä lujittaa tiedottamisen avulla, jotta toimintaa tuetaan jatkossakin. Yhdistyksellä voi myös olla joitakin ulkoisille asiakkaille myytäviä tuotteita ja palveluja. Niistä tiedottaminen tulee olla tehokasta, jotta asiakkaat ovat niistä tietoisia.

Jäsenhankinta onnistuu helpoimmin yhdistyksiltä, joiden toiminta näyttää ulospäin houkuttelevalta ja tiedottaminen on laadukasta. Jäsenhankintaa voidaan pitää jatkuvasti aktiivisena, mutta välillä on syytä suunnata myös suurempia panoksia uusien jäsenten hankintaan. Erilaiset jäsenhankintakampanjat, -kilpailut, seminaarit, tempaukset ja koulutukset ovat esimerkkejä näistä. (Yhdistystieto 2011.)

Jäsenhankinnassa tiedottaminen ja näkyminen oikeissa paikoissa nousee erityisen tärkeäksi. Jäseneksi tulee olla helppo liittyä ja yhdistyksen toimintaan päästä nopeasti mukaan. Uusien jäsenten houuttelemisen on joskus haastavaakin, mutta hyvin hoidettuun yhdistykseen on yleensä tulijoita. Yhdistyksen alasta riippuu, mikä houkuttelee uusia jäseniä eniten. Yhdistyksen selkeät tavoitteet ja kiinnostava toiminta yhdistyksen parissa ovat kuitenkin kaikille aloille sopivia keinoja. (Rosengren & Törrönen 2008, 66-69.)

4.3 Jäsenedut

Lihavaisen (1996, 102) mukaan suurimpia syitä yhdistystoimintaan mukaan lähtemiseen on mahdollisuus saada lisää tietoa. Yhdistyksen aatteeseen liittyvä lehti on yksi yksinkertaisimmista keinoista jakaa tietoa koko jäsenistölle. Yleisin yhdistysten jäseneduista onkin jäsenille jaettava jäsenlehti. Muita tiedon jakamiseen liittyviä etuja ovat yhdistyksen järjestämät koulutustilaisuudet. Jäsenten pitäminen ajan tasalla ajaa myös yhdistyksen omaa etua. Jäsenmaksuun sisältyvä koulutus ja tiedotus on tärkeää tiedon levittämisen kannalta. (Yhdistystieto 2011.)

Jäsenedut voivat olla pitkäaikaisia, sesongin mukaan vaihtuvia tai vuosittaisia. Suuremmilla yhdistyksillä on etunaan se, että ne voivat neuvotella jäsenilleen joitain yhteistyökumppaneilta saatavia etuja. Suuren jäsenmäärän omaavat yhdistykset voivat olla houkuttelevia yrityksille tai muille yhdistyksille potentiaalisten asiakkaiden mahdollisuutena. Tätä kannattaakin käyttää markkinointikeinona uusia jäsenetuja neuvotellessa. (Yhdistystieto 2011.)

Yleisimpiä etuja yhdistyksissä ovat lehtialennukset sekä alennukset toimintaan liittyvistä tuotteista. Edullisen ilmoitustilan tai markkinapaikan tarjoaminen nettisivuilta on myös yksi yleisistä eduista. Mitä enemmän palveluja ja tuotteita sisältyy jäsenmaksuun, sitä houkuttelevammalta toiminta tuntuu. Ne toimivat myös konkreettisina esimerkkeinä siitä, mitä jäsenmaksulla saa. Jäsenalennukset ovat helpommin ymmärrettävissä, kuin esimerkiksi edunvalvontatoiminta.

Pelkkä hyvien alennusten tarjoaminen ei yhdistystoiminnassa kannata pitkälle, vaan myös yhdistyksen perusajatuksen eli aatteen mukaisen toiminnan tulee olla laadukasta. Mielenkiintoinen toiminta yhdistyksen parissa onkin yksi tärkeistä toimintaan houkuttavista asioista. Yhdis-

tyksissä jäsenet tapaavat samasta asiasta innostuneita ihmisiä ja voivat luoda kontakteja heidän kanssaan. Yhdistykseen kuulumisen tuo myös arvontuntoa, kun voi toimia sellaisen asian puolesta, jota itse arvostaa. Luottamustehtävät yhdistyksen puolelta lisäävät tätä tunnetta entisestään. (Lihavainen 1996, 76.)

5 Tutkimus

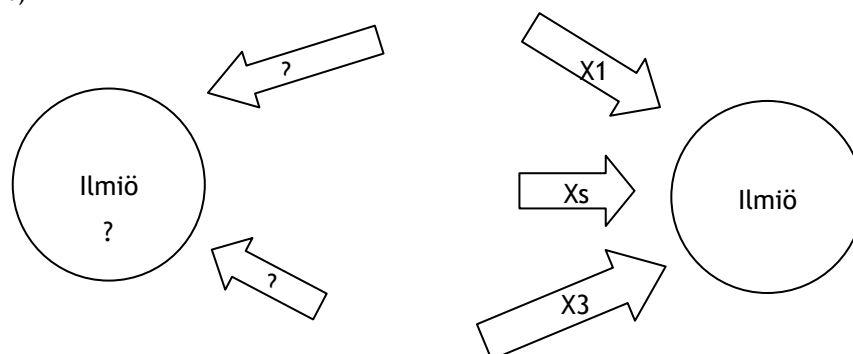
5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Jäsenpalvelut ovat olennainen osa yhdistyksen jäsenille tuotettavaa arvoa, ja niiden kehittäminen tärkeää jäsenmäärän ja -tyytyväisyyden kannalta. Tutkimuskysymys työssäni on, miten Suomen Vuokranantajat ry:n jäsenpalveluita tulisi kehittää? Muita kysymyksiä ovat, mitkä ovat olleet kysytyimpiä palveluja ja mihin palveluihin on oltu kaikkein tyytyväisimpiä. Lisäksi tutkimuksessa pyritään selvittämään, ovatko kaikki palvelut olleet jäsenten tiedossa.

Vertaan vastauksia myös viimevuotisen kyselyn tuloksiin. Kuluneena vuonna yhdistys on parantanut olemassa olevia jäsenetuja ja -palveluja sekä tuonut täysin uusia etuja. Kyselyjen tuloksia vertailemalla pyrin selvittämään, onko parannusta tapahtunut jäsenten mielestä, ja onko palveluiden suunta oikea.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusotteet voidaan jakaa kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen ja kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. Tutkimusotteen käytön valinta riippuu tutkittavasta ilmiöstä. Mikäli ilmiö on ennestään tuntematon, siitä ei ole olemassa teorioita tai tutkimustietoa, on käytettävä kvalitatiivista tutkimusta. Kaiken tutkimuksen pohjana on aina kvalitatiivinen tutkimus, sillä sen avulla selvitetään ilmiö ja mistä tekijöistä se koostuu. Kvantitatiivinen tutkimus sen sijaan edellyttää ilmiön tai siihen liittyvien teorioiden tuntemista. Tieto siitä, mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön, on kvantitatiivisen tutkimuksen edellytys (Kuvio 4). (Kananen 2011, 12-14.)



Kuvio 4: Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus (Kananen 2011, 12)

Laadullinen ja määrällinen tutkimus täydentävät toisiaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla vastataan kysymykseen ”Mikä tämä ilmiö on?”. Ilmiö määritellään tekijöidensä avulla, jotka muodostavat ilmiön. Kun nämä tekijät ovat selvillä, voidaan niitä myös mitata, laskea niiden välisiä riippuvuussuhteita tai ennustaa ilmiöitä. Tässä vaiheessa voidaan hyödyntää kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Mittauksia voidaan suorittaa vasta kun tiedetään mitä mitataan. (Kananen 2011, 15-16) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teorit, hypoteesit ja käsitteet. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2010, 140.)

Tässä työssä tutkimusotteena on kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tämä tutkimusote valittiin, sillä haluttiin tietoa mahdollisimman monen jäsenen kokemuksista. Tähän tarkoitukseen kvantitatiivinen ote soveltuu paremmin, sillä tutkittava joukko on suuri ja aineistoksi haluttiin mahdollisimman paljon määrällistä tietoa eli lukuja. Lisäksi aiemmin on jo toteutettu vastaavantyyppinen kysely, johon uusia tuloksia haluttiin verrata. (Vilka 2007, 18-20.)

5.3 Tutkimusstrategia

Tutkimusstrategia työssäni on survey- eli kysely-tutkimus. Sen tyypillisiä piirteitä ovat tiedon keruu standardoidussa muodossa ja tutkimuskohteiden suuri määrä. Tietystä ihmisjoukosta poimitaan otos yksilöitä, jolla pyritään saamaan kokonaiskuva koko kohderyhmästä. Tavallisesti survey-tutkimuksessa käytetään kyselylomaketta, kuten tässä työssä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2010, 134; Vilka 2007, 52.)

Punch (2003, 23-24) listaa määrällisen survey-tutkimuksen elementit:

- tavoitteet
- tutkimuskysymykset
- kyselylomake
- otos
- tiedonkeruumenetelmä
- analysointimenetelmä
- raportti

Tulosten analysointimenetelmäksi valittiin kuvaileva lähestymistapa. Tämä tapa valittiin, sillä tavoitteena oli keskittyä selittämään ja avaamaan tutkimuksen määrällisiä tuloksia helposti ymmärrettävään muotoon. Työn tarkoitus oli löytää kehityskohteita ja -ideoita, kuvailevalla menetelmällä uskottiin päästävän parhaisiin tuloksiin.

5.4 Tutkimusaineisto ja kerääminen

Yleisin tiedonkeruumenetelmä kvantitatiivisessa survey-tutkimuksessa on kysely. Kyselyssä kysymysten muoto on standardoitu eli vakioitu. Kaikilta vastaajilta kysytään samoja asioita ja täysin samalla tavalla. Kysely valittiin tiedonkeruumenetelmäksi, sillä tutkittavia oli paljon ja he olivat hajallaan. (Vilka 2007, 28.)

Kysymykset muotoiltiin pääasiassa monivalintakysymyksiksi. Joukossa oli myös muutamia avoimia kysymyksiä, jotta vastaajat kertoisivat vapaammin ajatuksistaan. Kyselyn tarkoituksena oli myös tuottaa uusia ideoita, jolloin avoimet kysymykset toimivat paremmin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 198-201.) Osa kysymyksistä muotoiltiin vastaamaan toimeksiantajan muita tarkoituksia, ja ne on rajattu pois tästä tutkimuksesta.

Toimeksiantajan toiveen mukaan tutkimuksessa käytettiin kokonaisotantaa, eli koko perusjoukko otettiin tutkimukseen mukaan. Kokonaisotantaa käytetään yleensä silloin, jos tutkittava joukko on pieni, esimerkiksi alle sata. (Vilka 2007, 52.) Tässä tapauksessa haluttiin kaikille jäsenille mahdollisuus vastata jäsenkyselyyn, ja samalla voitiin kysyä myös muita yhdistystä kiinnostavia asioita.

Kysely toteutettiin Digium Enterprise-ohjelmistolla. Ohjelmisto oli käytössä yhdistyksessä, joten se oli luonnollinen valinta. Kysely lähetettiin kaikille yhdistyksen jäsenille marraskuun lopussa. Tämä ajankohta valittiin, sillä kysely koski kulunutta vuotta 2011. Kysely haluttiin kuitenkin saada lähetettyä ennen joulukuuta, jolloin vastausprosentti helposti muotoutuu pienemmäksi ihmisten joulukiireiden takia. Lähetysthetkellä jäsenrekisterissä oli 4702 henkilöä. Ensisijaiseksi kyselyn muodoksi haluttiin verkkokysely. Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä kaikille jotka olivat ilmoittaneet sähköpostiosoitteensa rekisteriin. Heitä oli lähetysthetkellä 3615 henkilöä. Lopuille 1087 kysely lähetettiin postikyselyinä. Kyselylomakkeen mukana vastaajille lähetettiin myös palautuskuori, jonka postimaksu oli maksettu.

Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Hyvän vastausprosentin varmistamiseksi kaikkien vastaajien kesken luvattiin arpoa neljä 50€ arvoista elämyslahjakorttia. Viikon päästä lähetettiin muistutusviesti kaikille sähköpostin omaaville. Postin mukana muistutusviestiä ei kustannus- syistä lähetetty.

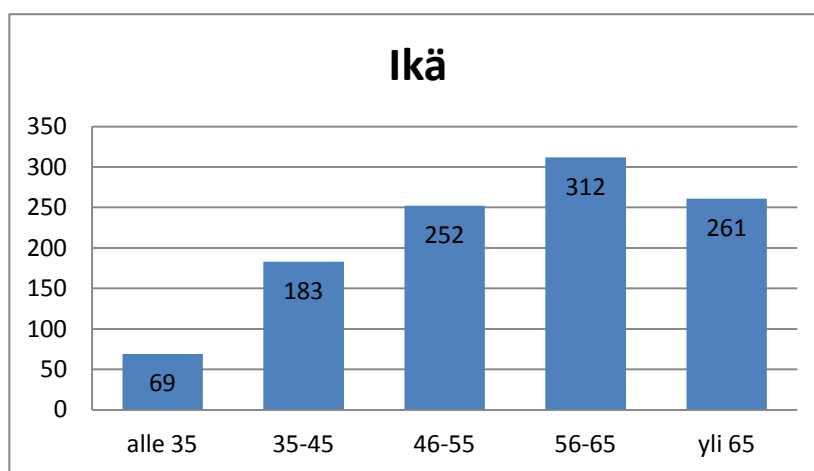
6 Tutkimuksen tulokset

Vastauksia saatiin 1083 kappaletta. Perusjoukon vastausprosentti oli 23. Kato oli 77 % perusjoukosta. Verkkokyselyyn vastasi 917 henkilöä ja postikyselyyn 166 henkilöä. Verkkokyselyn vastausprosentti oli 25, mikä oli parempi kuin postikyselyn, joka jäi 15 prosenttiin. Eroa selit-

tää verkkokyselyn helppous ja nopeus. Postikyselyn vastauslomakkeita saapui vielä pari viikkoa vastausajan päättymisen jälkeenkin. Näitä vastauslomakkeita ei kuitenkaan voitu enää ottaa mukaan tutkimukseen. Vastauslomakkeet käsiteltiin nimettöminä, arvontaan osallistuneiden tiedot olivat omassa listassaan erillään vastauslomakkeista.

Ylivoimaisesti eniten vastauksia saatiin Uudeltamaalta, joita oli 53% kaikista vastauksista. Joiltain paikkakunnilta tuli niin vähän vastauksia, että alueita yhdisteltiin hiukan suuremmiksi. Pohjanmaan alueeksi yhdistettiin Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Pohjois-Pohjanmaa. Itä-Suomen alueeksi yhdistettiin Etelä-Karjala, Etelä-Savo, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala ja Kainuu. Alueiden yhdistämisen jälkeen toiseksi suurin osa vastauksista saatiin Pirkanmaalta, osuuden ollen 10%. Pohjanmaan alueen osuudeksi muodostui 7% ja Itä-Suomen alueelta tuli 7% kaikista vastauksista. Varsinais-Suomen osuus oli 6% ja Päijät - Hämeen 5% vastauksista. Muiden alueiden osuudet jäivät alle 5%.

Vastaajien sukupuolijakauma oli hyvin tasainen. 52% vastaajista oli naisia, ja 48% miehiä. Yhdistyksen jäsenenä on myös pariskuntia, jotka hoitavat yhteistä omaisuuttaan yhdessä. Vastauslomakkeessa tarjottiin kuitenkin vain vaihtoehdot nainen tai mies.



Kuvio 5: Vastaajien ikä

Suurin vastaajaryhmä oli 56-65-vuotiaat, heitä oli 29% vastaajista. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä oli yli 65-vuotiaat, heidän vastausosuutensa oli 24%. Kolmanneksi eniten vastauksia saatiin 46-55-vuotiailta 23% ja 35-45-vuotiailta 17%. Pienin vastaajaryhmä oli alle 35-vuotiaat, heitä oli vain 6% vastaajista (Kuvio 5). Tätä ikäjakaumaa selittää se, että jäsenet ovat yksityisiä vuokranantajia, joiden omistuksessa on vähintään yksi vuokrattava asunto. Usein nuoremmilla ei taloustilanne vielä salli asunnon omistamista. Vanhemmalla väestöllä taloudellinen tilanne on jo tasaantunut, jolloin sijoittaminen mm. asuntoihin on mahdollista. Nuoremmalla väestöllä asunto on usein peritty suvulta.

6.1 Palvelut

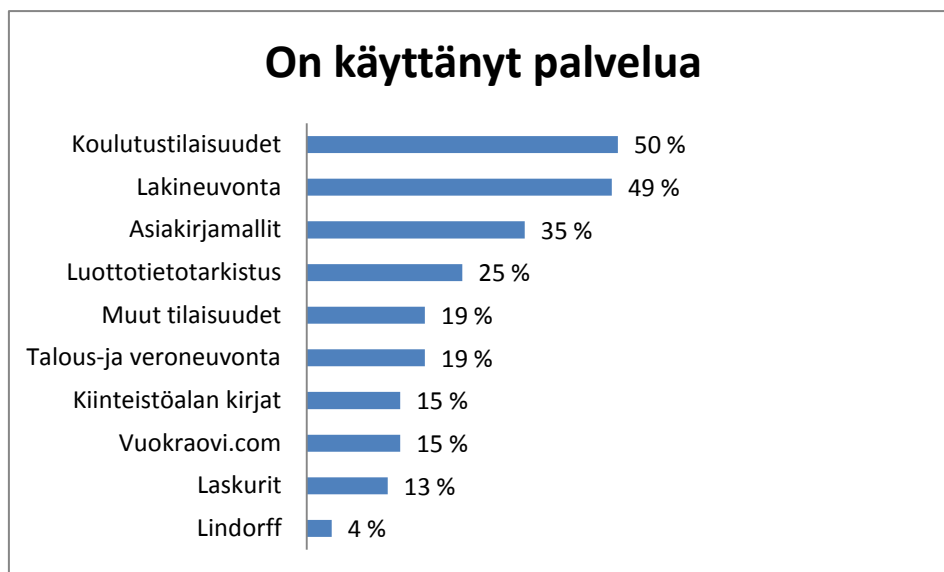


Kuvio 6: Syyt yhdistykseen liittymiseen

Suurin osa, 77% vastaajista kertoo liittyneensä yhdistykseen varmistaakseen saavansa neuvontaa tarvittaessa. Seuraavaksi eniten liittymään on houkutelut tiedon saanti 45%, ja koulutustilaisuudet 32%. Välittömän neuvon tarve on ollut 26%:lle syy liittymiseen ja 19% on kokenut liittymisen tarpeelliseksi ollessaan uusi vuokranantaja. 19% halusi liittyessään tehdä vuokralaisehdokkaan luottotietotarkistuksen ja 12% halusi hyödyntää jäsenedut - ja alennukset. 8% liittyi yhdistykseen jotta voisi vaikuttaa edunvalvontaan, 5% kaipasi vinkkejä tuottolaskentaan ja 3% jäsenyyden tarjoaminen etuhintaan houkutti liittymään. 2% vastaajista ilmoitti syyn olevan jokin muu (Kuvio 6).

Vastausten perusteella lakineuvonnan mahdollisuus on ollut jäsenpalveluista houkuttelevin. Tärkeimmiksi jäsenpalveluiksi nousevat myös tiedon saantiin liittyvät palvelut, kuten koulutustilaisuudet ja tiedottaminen. Näiden palveluiden tarjontaan tulisi siis jatkossakin kiinnittää huomiota.

Liittyminen etuhintaan ja vinkit tuottolaskentaan olivat listan pienimpiä osuuksia. Tämän voi olettaa tarkoittavan sitä, että ne eivät yksin riitä houkuttamaan liittymiseen. Ensisijaisesti jäseniä houkuttaa yhdistykseen laadukkaat jäsenpalvelut. Joillekin esimerkiksi jäsenyyden tarjoaminen etuhintaan on kuitenkin voinut toimia viimeisenä sysäyksenä yhdistykseen liittymiselle.



Kuvio 7: Palveluiden käyttö

Palveluista käytetyimpiä ovat koulutustilaisuudet ja lakineuvonta. Vastaajista 50% on käynyt koulutustilaisuudessa ainakin kerran. Lakineuvontaa on käyttänyt 49% vastaajista. Asiakirjamalleja on hyödyntänyt 35% vastaajista ja luottotietotarkistuksen on tehnyt 25%. Vastaajista 19% on osallistunut muihin yhdistyksen tilaisuuksiin ja käyttänyt talous- ja veroneuvontaa. (Kuvio 7)

Vähiten käytetyt palvelut ovat yhdistyksen tarjoamat alennukset. Lindorffin palvelua on käyttänyt 4%, ja tuottolaskureita 13% vastaajista. Alennuksen Vuokraovesta ja kiinteistöalan kirjoista ja lomakkeista on hyödyntänyt 15% vastaajista. Luonnollinen selitys alennusten käyttöön verrattuna muihin palveluihin, on niiden kertaluontoisuus. Esimerkiksi yksi syy Lindorffin vähäiseen kysyntään on se, että Lindorffin edustamaa perintäpalvelua tarvitsee hyödyntää vain vuokralaisen jättäessä vuokria maksamatta. Listan kärjessä olevat palvelut sisältyvät jo maksettuun jäsenmaksuun, mikä varmasti osaltaan houkuttaa käyttämään niitä.

Koulutustilaisuuksien ja lakineuvonnan käytön määrä on myös linjassa aiemmin esitettyihin syihin liittyä yhdistykseen. Liittymishetkellä ne ovat olleet tärkeimpiä, ja kyseisiä palveluita on myös käytetty eniten. Molemmissa käyttäjien määrää lisää mahdollisuus käyttöön useammin kuin kerran. Koulutustilaisuuksia järjestetään useamman kerran vuodessa, ja lakineuvontaan voi soittaa tarpeen vaatiessa. Molemmista tietoa voi hankkia myös vastaisuuden varalle, eli ehkäistäkseen mahdollisia ongelmatilanteita esimerkiksi oikein laaditulla vuokrasopimuksella.

Uusista eduista kysyttäessä, vastaajista vain 6% oli tilannut itselleen maksuttomat vuokranantaja-käyntikortit ja 2% vuosimaksuttoman visan. 8% oli tilannut alennuksella Kotitalo-lehden. Yhtenä syynä pieniin tilaajamääriin oli se, että käyntikortit ja visa lanseerattiin vasta marras-

kuun alussa. Asiasta oli tiedotettu vasta yhdessä jäsentiedotteessa. Tiedottamisen tärkeys nousee palveluista kerrottaessa hyvin tärkeäksi. Osa vastaajista ei tiennyt etujen olemassa-olosta lainkaan jäsentiedotteesta huolimatta.

Palvelu	Erinomainen/Hyvä	Tyydyttävä/Heikko	En osaa sanoa
Jäsentiedotteet	71 %	19 %	10 %
Kiinteistölehti	66 %	14 %	20 %
Internetsivut	61 %	28 %	11 %
Lakineuvonta	59 %	6 %	35 %
Koulutustilaisuudet	51 %	5 %	44 %
Asiakirjamallit	41 %	5 %	54 %
Luottotietotarkistus	33 %	3 %	64 %
Talous- ja veroneuvonta	26 %	3 %	71 %
Vuokraovi.com	25 %	3 %	72 %
Muut tilaisuudet	20 %	3 %	77 %
Kiinteistöalan kirjat	19 %	9 %	72 %
Lindorff	15 %	2 %	83 %
Laskurit	14 %	2 %	84 %

Taulukko 1: Palveluiden arvosanat

Parhaimmat arvosanat saivat jäsentiedotteet, 71% erinomainen tai hyvä- vastauksia. Kiinteistölehti 66% ja internetsivut 61% erinomainen tai hyvä- vastauksia. Seuraavaksi eniten erinomainen tai hyvä- vastauksia sai lakineuvonta 59% ja koulutustilaisuudet 51%. (Taulukko 1)

Lista on hyvin samankaltainen kuin käytetyimpien palveluiden lista, jossa käytetyimpiä palveluita olivat koulutustilaisuudet, lakineuvonta ja asiakirjamallit. Tämä osaltaan kertoo siitä, että kun palveluita on käytetty, on niihin myös oltu hyvin tyytyväisiä. Parhaat arvosanat saaneet palvelut ovat saaneet myös vähiten en osaa sanoa -vastauksia. Kun listaa katsotaan sen perusteella mitkä palvelut ovat saaneet eniten erinomainen ja hyvä- vastauksia, on listan viimeisenä laskurit. Tässä pitää kuitenkin ottaa huomioon se, että 84% vastaajista ei osaa sanoa arvosanaa palvelulle, he eivät siis ole käyttäneet palvelua.

Eniten tyydyttävä tai heikko- vastauksia saivat internetsivut 28% ja jäsentiedotteet 19%. Jäsentiedotteet sai 10% en osaa sanoa- vastauksia, mikä on listan pienin osuus. Internetsivujen osuus oli toiseksi vähiten, eli 11% en osaa sanoa- vastauksia. Nämä osuudet huomioonottaen tulisi jäsentiedotteita ja internetsivuja parantaa. Molemmat myös vaikuttavat tiedottamiseen, jolla muiden palveluiden en osaa sanoa- vastausten määrää saataisiin mahdollisesti pienennettyä. Osa en osaa sanoa- vastauksista tarkoittaa, ettei palvelulle ole ollut tarvetta, mutta osa vastaajista ei ole ollut tietoinen kaikista palveluista.

Vuokravälittäjän käyttöä ja hallitukseen kuulumista kysyttiin, jotta tiedettäisiin onko uusille jäsenpalveluille siltä suunnalta tarvetta. Molempiin kysymyksiin vastaukseksi saatiin selkeä ei. 64% vastaajista ei käytä vuokra-asunnon välitykseen välittäjää. 73% vastaajista ei kuulu oman eikä vuokrahuoneistonsa hallitukseen. Nämä vastaukset ovat arvokasta tietoa, jotta tiedetään laitetaanko lisää resursseja esimerkiksi hallitustyöskentelystä tiedottamiseen.

Avoimissa kysymyksissä nousi selkeästi esille jäsenten tyytyväisyys nykyisiin palveluihin ja niiden määrään. Toiveina oli, että ainakin lakineuvonta, veroneuvonta, koulutustilaisuudet ja asiakirjamallit säilyvät myös jatkossa jäsenpalveluiden listalla. Jäsentiedotteiden laatuun toivotaan jatkossakin kiinnitettävän huomioita ja tiedottamaan ajankohtaisista aiheista. Edunvalvonnan osalta haluttaisiin enemmän vuokranantajan aseman parantamista ja kannanottoja sekä näkymistä mediassa. Vastauksissa toivottiin myös lakineuvonnan laajentamista asunto-kauppoihin ja mahdollisuutta sähköpostilla tapahtuvaan neuvontaan.

6.2 Koulutustilaisuudet

Asuinpaikka	Tyytyväisiä	Vastaajia
Uusimaa	95 %	553
Varsinais-Suomi	92 %	60
Päijät-Häme	91 %	55
Pirkanmaa	89 %	106
Keski-Suomi	84 %	37
Pohjanmaan alue	66 %	77
Ulkomaat	58 %	12
Itä-Suomen alue	54 %	71
Kanta-Häme	53 %	32
Lappi	23 %	13
Kymenlaakso	14 %	21
Satakunta	13 %	15
Yhteensä		1052

Taulukko 2: Jäsenten tyytyväisyys koulutustilaisuuksien sijaintiin

Kaikista vastanneista 876 henkilöä, eli 83% oli tyytyväisiä koulutustilaisuuksien sijaintiin. Tarkemmin tarkasteltuna kaikkein tyytyväisimpiä vastaajia on Uudellamaalla. Heistä 95%:n mielestä koulutustilaisuudet järjestetään tarpeeksi lähellä omaa asuinpaikkaa. Seuraavaksi tyytyväisimpiä vastaajia oli Varsinais-Suomessa 92%, Päijät-Hämeessä 91% ja Pirkanmaalla 89%. Tyytymättömiä koulutustilaisuuksien sijaintiin oltiin Satakunnassa, jossa vain 13%:n mielestä tilaisuudet järjestetään riittävän lähellä omaa asuinpaikkaa. Kymenlaaksossa oltiin toi-

seksi tyytymättömiä, tyytyväisten osuuden ollen 14% (Taulukko 2). Ahvenanmaalla vastaajia oli alle 10, joten aluetta ei otettu mukaan tarkasteluun.

Koulutustilaisuuksien ajankohtaa kysyttäessä suosituimmaksi nousi arki-ilta 59%:n osuudella. Toiseksi suosituin ajankohta oli arkipäivä 27%:lla. Lauantaita kannatti 11%, ja sunnuntaita vain 3% vastaajista. Koko päivän kestävästä koulutustilaisuudesta oli kiinnostuneita vain 38% vastaajista.

Suurin osa vastaajista toivoo koulutustilaisuudet pidettäväksi arki-iltana. Koko päivän kestävä koulutustilaisuuteen ei vastaajien kesken ole kiinnostusta. 63% vastaajista ilmoitti ettei koko päivän kestävä koulutustilaisuus kiinnosta. Innottomuutta selittää varmasti se, että työsäkävillä ajan järjestäminen koko päiväksi voi olla vaikeaa, ja vanhoilla ihmisillä oma kunto voi estää matkustamisen.

Avoimista vastauksista nousi esille koulutustilaisuuksien tärkeys. Vastaajat toivovat yhä enemmän koulutustilaisuuksia, ja ainakin yhtä usealle paikkakunnalle. Kommenteista näkyi myös se, että parannusta paikkakuntien osalta on tapahtunut. Vastaajat toivovat koulutustilaisuuksiin enemmän aikaa kysymyksille ja keskustelulle. Pienempiin keskustelutilaisuuksiin oltiin hyvin tyytyväisiä, ja niitä halutaan jatkossa lisää. Toisten vuokranantajien kokemuksista ollaan hyvin kiinnostuneita.

6.3 Internetsivut

Yhdistyksen internetsivut uudistettiin syksyllä, ja yhtenä kysymyksenä kysyttiin onko vastaaja käynyt uudistetuilla sivuilla. Vastaajista 49% ilmoitti käyneensä internetsivuilla. Verkko-kyselyyn vastanneilla osuus oli hiukan suurempi, eli 53%. Postikyselyyn vastanneista vain 23% oli käynyt uusilla sivuilla.

Vastaajista 64%:n mielestä tieto löytyy internetsivuilta useimmiten helposti tai pienen etsimisen jälkeen. 33% valitsi vaihtoehdoksi en osaa sanoa, joka oletettavasti tarkoittaa ettei ole käynyt internetsivuilla. Eniten parannettavaa oli vastaajien mielestä sivujen selkeydessä. Tämän vaihtoehdon valitsi 15% vastaajista.

Jäsensivuille oli vastausten mukaan rekisteröitynyt 53% vastaajista. Avoimissa vastauksissa nousi esiin epätietoisuus siitä, että internetsivut ylipäätään oli uusittu. Lisäksi kysymyksiä herätti salasanan vaikea muistaminen ja se miten sivuille rekisteröidytään. Joissain vastauksissa myös huomautettiin, ettei käytössä ole lainkaan internettiä. Lisäksi sivuilla olevan hakukentän toimivuutta korostettiin. Internetsivuilta löytyviin asiakirjamalleihin oltiin hyvin tyytyväisiä ja niitä toivottiin jatkossa lisääkin.

6.4 Tulosten vertailu

Vuoden 2010 kyselyyn vastasi 890 henkilöä. Vastaaajia oli tämän vuoden kyselyssä 193 henkilöä enemmän. Yhdistyksen jäsenmäärä oli noussut vuoden aikana. Vuonna 2011 jäseniä oli 902 enemmän kuin edellisenä vuonna samaan aikaan. Jäsenkyselyn vastausprosentti oli molempina vuosina 23.

Edellisen vuoden kyselyn rakenne oli hiukan erilainen kuin vuoden 2011 kyselyn. Tästä johtuen kaikkia vastauksia ei voida verrata keskenään numeerisesti. Tässä työssä käsitellään niitä kohtia, joiden vertailu on mahdollista.

	v. 2010	v. 2011
Palvelu	Olen käyttänyt	Olen käyttänyt
Lakineuvonta	52 %	49 %
Koulutus- ja muut tilaisuudet	36 %	
Talous- ja veroneuvonta	18 %	19 %
Muut tilaisuudet		19 %
Koulutustilaisuudet		50 %

Taulukko 3: Palveluiden käyttö vuosina 2010 ja 2011

Myös edellisenä vuonna käytetyin palvelu oli lakineuvonta. 52% vastaajista oli käyttänyt lakineuvontaa vuonna 2010. Vuonna 2011 osuus oli myös lähes puolet, eli 49% vastaajista. Edellisen vuoden kyselyssä koulutustilaisuuksien ja muiden tilaisuuksien käyttöä kysyttiin yhteisenä kohtanaan. Koulutus- ja muissa tilaisuuksissa oli silloin käynyt 36% vastaajista. Vuonna 2011 koulutustilaisuuksiin oli osallistunut 50% vastaajista ja muihin tilaisuuksiin 19% vastaajista. Talous- ja veroneuvonnan käyttö oli molempina vuosina lähes sama, vuonna 2010 18% ja vuonna 2011 19% vastaajista (Taulukko 3).

Palvelu	v. 2010		v.2011	
	Erinomainen/Hyvä	Tyydyttävä/Heikko	E/H	T/H
Kiinteistölehti	87 %	13 %	66 %	14 %
Lakineuvonta	85 %	15 %	59 %	6 %
Jäsentiedotteet	79 %	21 %	71 %	19 %
Talous- ja veroneuvonta	76 %	24 %	26 %	3 %
Luottotietotarkistus	71 %	29 %	33 %	3 %
Internetsivut	66 %	34 %	61 %	28 %

Taulukko 4: Palveluiden arvosanat 2010 ja 2011

Taulukon 4 luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia, sillä vuoden 2010 kyselyssä ei ollut vaihtoehtoa, en osaa sanoa. Näin ollen prosenttiosuudet kaikkien palveluiden kohdalla ovat suurempia kuin vuoden 2011 kyselyssä. Tämän vuoden kyselyssä suuri osa vastaajista valitsi vaihtoehdon en osaa sanoa. Tämän oletetaan tarkoittavan ettei ole käyttänyt palvelua. Edellisen vuoden kyselyssä vastaajat joutuivat valitsemaan jonkin vaihtoehdon huolimatta siitä, oliko käytetty palvelua vai ei.

Edellisessä kyselyssä tyytyväisimpiä oltiin Kiinteistölehteen. 87% vastaajista arvioi lehden olevan erinomainen tai hyvä. Seuraavaksi tyytyväisimpiä oltiin lakineuvontaan 85% erinomainen tai hyvä- vastauksia, ja jäsentiedotteisiin 79% erinomainen tai hyvä vastauksia. Tämän vuoden kyselyssä tyytyväisimpiä oltiin jäsentiedotteisiin, Kiinteistölehteen ja internetsivuihin. Molempina vuosina parhaiten arvioitujen joukossa ovat siis olleet Kiinteistölehti ja jäsentiedotteet.

Tyytymättömiä vuonna 2010 oltiin Internetsivuihin, 34% tyydyttävä tai heikko- vastauksia, ja luottotietotarkistuksiin, 29% tyydyttävä tai heikko- vastauksia. Talous- ja veroneuvonta sai 24% tyydyttävä tai heikko- vastauksia. Tämän vuoden kyselyssä eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat internetsivut, jäsentiedotteet sekä Kiinteistölehti. Molempina vuosina internetsivut ovat olleet huonoimmin arvosteltujen joukossa.

Palveluiden arvostelussa täytyy edelleen muistaa se, että kaikki jäsenet eivät ole käyttäneet kaikkia palveluja. Luotettavimman kuvan saa siis palveluista, jotka ovat automaattisesti kaikkien käytössä, tai joita on käytetty eniten. Näitä ovat mm. jäsentiedotteet, Kiinteistölehti ja lakineuvonta.

Vuoden 2010 kyselyssä jäsenalennuksiin oli tyytyväisiä 32% vastaajista. Tämän vuoden kyselyssä täysin samaa kysymystä ei ollut, mutta uusia jäsenetuja arvosteltiin erikseen. Kaikissa eduissa tyytymättömien osuus oli 5 %:n luokkaa. Suurin osa vastaajista vastasi etujen olevan erinomaisia tai hyviä, tai eivät olleet käyttäneet etua. Viime vuoden 68%:n tyytymättömien osuuteen verrattuna, huomattavaa parannusta on siis tapahtunut.

Vuoden 2010 kyselyssä 77% vastaajista (641 henkilöä) vastasi että koulutustilaisuudet järjestetään tarpeeksi lähellä omaa asuinpaikkaa. 23% toivoi parannusta koulutustilaisuuksien sijaintiin. Tämän vuoden kyselyssä 83% (876 henkilöä) oli tyytyväisiä koulutustilaisuuksien sijaintiin. Tyytyväisiä oli vuonna 2011 6% enemmän kuin edellisellä vuonna. Yhdistys on vuonna 2011 pyrkinyt edistämään paikallista toimintaa ja lisäämään paikallisasiamiehiä suurempiin kaupunkeihin.

Internetsivuille rekisteröityneiden määrä nousi jonkin verran vuoden takaisesta. Vuonna 2010 vastaajista 48% (402 henkilöä) oli rekisteröitynyt jäsensivuille. Vuonna 2011 rekisteröityneiden osuus oli 53% (548 henkilöä). Yhdistys pyrkii yhä enemmän lisäämään tietoa internetsivuille ja ohjaamaan jäseniä sinne. Nettisivujen käytössä hyvänä puolena on lakineuvonnan resurssien vapautuminen muuhunkin kuin puhelimitse tapahtuvaan lakineuvontaan. Lisäksi internetsivujen käyttö ei ole sidottuna mihinkään tiettyyn aikaan.

6.5 Tutkimuksen luotettavuus

Reliabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen on oltava tarkka, eli tutkimukseen ei saisi sisältyä satunnaisvirheitä. Tämä tarkoittaa mittaus-tulosten toistettavuutta. Jos samoilta vastaajilta kysyttäisiin samat kysymykset uudestaan, vastaisivatko he samalla tavalla kuin ensimmäisellä kerralla. (Vilka 2007, 149-154; Punch 2003, 42)

Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistämään. Tutkimus kuitenkin edellyttää riittävää määrää vastaajia, jotta tuloksia voidaan pitää luotettavina ja siirtää koskemaan koko perusjoukkoa. (Kananen 2011, 15-19.) Tässä tutkimuksessa käytettiin kokonaisotantaa, mikä antoi kaikille yhdistyksen jäsenille mahdollisuuden vastata. Vastausprosenttiin oltiin tyytyväisiä, noin neljäsosa jäsenistä vastasi kyselyyn. Saatu aineisto oli laaja ja vastauksia oli riittävästi antamaan kuvaa siitä, miten jäsenpalvelut on koettu. Saatua vastausmäärää voidaan pitää tarpeeksi suurena määränä antamaan luotettavia vastauksia ja parantamaan tutkimuksen reliabiliteettiä.

Vertailtaessa vastauksia edelliseen jäsenkyselyyn saatiin samansuuntaisia vastauksia, vaikka erilainen kysymyslomake vaikeuttikin vertailua. Luultavasti kysymyslomakkeen pituus aiheutti sen, että joissain lomakkeissa vastaaminen oli lopetettu kesken tai lomake oli puutteellisesti täytetty. Osa vastaajista oli valinnut vaihtoehdon vain jos oli käyttänyt kyseistä palvelua. Tätä tapausta varten vaihtoehdoissa oli kohta ”en osaa sanoa”. Vastauksia saatiin kuitenkin riittävästi ja eri vuosien jäsenkyselyitä voitiin luotettavasti verrata toisiinsa. Eri vuosien vastukset eivät eronneet huomattavasti toisistaan, mikä lisää tutkimuksen reliabiliteettiä.

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät saattavat aiheuttaa tutkimuksessa virheitä, jos esimerkiksi vastaajat ovat ymmärtäneet kysymyksiä väärin. (Vilka 2007, 149-154; Punch 2003, 42)

Validiteetin parantamiseksi kysymyslomaketta olisi voinut hiukan yksinkertaistaa. Kyselystä muotoutui lopulta aika pitkä, ja joitain kysymyksiä olisi voinut muotoilla vielä paremmin vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Vastaajissa oli myös jonkin verran täysin uusia jäseniä, jolle

yhdistyksen toiminta ei ollut vielä kovin tuttua. Heille vastaaminen jäsenpalveluita koskeviin kysymyksiin oli varmasti haastavampaa.

Vastauksista saatiin kuitenkin selville niitä asioita mitä haluttiinkin. Tavoitteena oli selvittää miten jäsenpalveluita tulisi jatkossa kehittää. Tuloksista nousi selkeitä kehityskohteita ja -ideoita. Näin ollen tutkimusta voidaan validiteetin osalta pitää onnistuneena. Yleensä riittävä vastausten saanti on haasteena kyselytutkimuksessa, tässä tutkimuksessa vastauksia saatiin kuitenkin paljon. Tutkimus loi uutta tietoa erityisesti toimeksiantajalle, ja tutkittavien henkilöllisyys on suojattu.

7 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Tulosten perusteella yhdistyksen jäsenet olivat kaiken kaikkiaan hyvin tyytyväisiä yhdistyksen toimintaan ja jäsenpalveluihin. Kuten teoriaosuudessa mainittiin, jäsenpalvelut sitouttavat jäseniä yhdistykseen ja toimivat hyvänä markkinointikeinona uusia jäseniä hankittaessa.

Kaikkia jäsenpalveluita ei oltu kuitenkaan osattu täysin hyödyntää. Palveluiden käytöstä kysyttäessä, oli kutakin palvelua käyttänyt vajaa puolet vastaajista. Tämä asettaa kysymyksen sille, kannattaako laittaa resursseja sellaisiin jäsenpalveluihin, mitä ei käytetä. Jokaisen palvelun kohdalla tulisi arvioida se, kuinka paljon yhdistyksen resursseja sitoutuu pelkän edun olemassaolosta, verrattuna siihen paljonko jäsenet sitä hyödyntävät. Teoriaosassa todettiin, ettei taloudellinen voitto ole yhdistysten pääasiallinen tavoite. Kuitenkin myös yhdistysten on otettava huomioon taloudelliset tavoitteet toimintaa suunniteltaessa ja toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

Tuloksista nousi myös selkeästi esiin, että monista eduista ei oltu tietoisia. Hyvin kirjava ja pitkä lista aiheuttaa lähinnä hämmennystä jäsenten keskuudessa, ja etujen hyödyntäminen on yhä vaikeampaa. Ensimmäinen askel on, että olemassa olevista eduista ja palveluista tiedetään, jotta niitä osataan tarvittaessa hyödyntää. Avoimista vastauksista kävi hyvin selväksi, että kattavaan palveluntarjontaan oltiin hyvin tyytyväisiä. Suurin osa vastaajista ei toivonut jäsenpalveluiden ja -etujen määrän lisäämistä, vaan mieluummin palveluiden laadun varmistamista.

Teoriaosuudessa mainittiin, että yleisimmät perusteet yhdistyksiin liittymiseen ovat mielenkiintoinen toiminta, edut, ihmissuhteet sekä yhdistyksen nauttima arvonto. Toiminnan suunnittelussa kannattaa siis hyödyntää näitä lähtökohtia, ja pitää tasapainossa mm. etujen määrä sekä mielenkiintoinen toiminta yhdistyksen parissa.

Tulosten perusteella yhdistykseen liitytään lähinnä lakineuvonnan takia. Muita syitä ovat tiedon saanti ja koulutustilaisuudet. Yhdistysten tärkeimpiä tehtäviä on jakaa tietoa, valvoa jäsenten etua ja tehdä yhdistystä ja sen ajamaa asiaa tunnetuksi. Tämä heijastuu hyvin myös jäsenten vastauksista. Tulosten mukaan tärkeimpänä asiana pidetään tiedonsaantia ja edunvalvontaan toivotaan panostusta. Näitä tuloksia tukee hyvin myös tämän työn teoriaosuus, jossa korostuu yhdistyksen rooli tiedonjakajana.

Kysymyksiä herätti Internet-sivuille rekisteröityminen, ja muutenkin niiden käyttö. Yhdistyksen ikärakennetta katsottaessa tulee huomioida, että osa jäsenistä on eläkeiän ylittäneitä. Heillä ei aina ole käytössään Internetiä, tai sen käyttäminen on vaikeaa. Jäsenlähtöisyyttä ajatellen heitä varten yhdistys voisi tehdä esimerkiksi yksinkertaisen ohjeen Internet-sivujen käyttöä ja rekisteröitymistä varten. Myös muille käyttäjille jäsensivujen loogisuuden parantaminen helpottaisi niiden käyttöä ja tiedon hakua.

Teoriaosuudessa mainitaan, että yhdistysten toiminta painottuu hyvin paljon jäsenlähtöisyyteen. Jäsenlähtöisyyteen vaikuttaviksi tekijöiksi mainitaan esimerkiksi saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Nämä tarkoittavat mm. sitä, että jäseniltä tulevaan palautteeseen olisi hyvä reagoida. Tämä huomioon ottaen, myös ilman Internetiä olevat jäsenet tulisi ottaa huomioon tiedonjakamisessa.

Parannusta oli tapahtunut erityisesti paikallistoiminnan, sekä etujen osalta. Yhdistys lisäsi kuluneena vuonna paikallisasiamiehiä suurimpiin kaupunkeihin ja tämä näkyi myös tuloksissa. Koulutustilaisuuksien sijaintiin oltiin hyvin tyytyväisiä erityisesti isommissa kaupungeissa. Myös jäsenetujen määrää lisättiin kuluneena vuonna. Kaikista uusista eduista ei oltu tietoisia, mutta esimerkiksi vuokraoven ilmoituslennukselle oli selvästi kysyntää.

Teoriaosuudessa muistutetaan tavoitteiden tärkeydestä, sekä niiden toteutumisen seurannasta. Yhdistyksen vuosittainen jäsenkysely on hyvä esimerkki päämäärien varmistamisesta. Tämän työn perusteella yhdistys on onnistunut asettamaan itselleen saavutettavissa olevia tavoitteita ja joihinkin niistä on myös päästy. Tämän työn vastausten perusteella kehitettävää löytyy eniten tiedottamisen osalta.

Tiedottamista pyritään ohjaamaan yhä enemmän sähköiseen muotoon, mikä on huomattavasti nopeampaa ja tehokkaampaa kuin kirjepostilla tiedottaminen. Yhdistys on jo tehnyt monia toimenpiteitä lisätäkseen jäsenten omatoimisuutta. Tästä hyvänä esimerkkinä on koulutustilaisuuksiin ilmoittautuminen ensisijaisesti Internet-sivuilla. Monen mielestä tiedotteita on kuitenkin mukavampi lukea paperilta kuin tietokoneen ruudulta. Sähköisten tiedotteiden tulisi siis olla tarpeeksi lyhyitä ja selkeitä jotta ne jaksetaan lukea. Sähköisten tiedotteiden vahvuutena on myös se, että niihin voidaan lisätä suoria linkkejä jäsensivuille tai esimerkiksi

vuokrausta koskeviin ajankohtaisiin uutisiin. Sähköisestä tiedotteesta tulisi saada niin houkutteleva, että loputkin jäsenet jotka ovat valinneet paperisen tiedotteen, haluaisivat sen sijaan tiedotteen sähköisenä.

Teoriaosuudessa mainittiin, että tiedottamisessa on tärkeää monien tiedotuskanavien käyttö. Tärkeimpiä kanavia ovat kokoukset sekä tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, verkkosivut, jäsenkirjeet, lehdet sekä sähköposti. Viestintää on hyvä jakaa eri kanavista, jotta se tavoittaa kaikki jäsenet ja muut tahot. Yhdistyksen oma jäsenrakenne tulisi ottaa huomioon ja käyttää eri tiedotuskanavia, jotta kaikki jäsenet tavoitettaisiin jonkin viestintäkanavan kautta.

Vastaajista vain puolet oli rekisteröitynyt jäsensivuille. Tärkeä kehityskohde on saada loputkin jäsenet rekisteröitymään jäsensivuille, jolloin tietoa on yhä enemmän heidän saatavillaan. Tietämättömyys jäseneduista ja rekisteröimättömyys jäsensivuille kulkevat käsi kädessä. Internet-sivuilta mm. ajantasaisen jäsenetulistan voi löytää helposti. Jäsensivuista tulisi muistuttaa yhä useammin ja helpottaa niiden käyttöä mm. rekisteröitymisen osalta. Lisäksi Internet-sivuja tulisi päivittää säännöllisesti, jotta mielenkiinto sivuihin säilyy ja ne pysyvät ajantasaisina.

Työn tarkoituksena oli tutkia, miten yhdistyksen jäsenpalveluita tulisi kehittää. Tätä kysyttiin niiden käyttäjien, eli jäsenten näkökulmasta. Jäsenet olivat hyvin tyytyväisiä nykyisiin palveluihin ja etuihin. Kehittämiskohteitakin toki löytyi. Työn teoriaosuus tukee jäseniltä saatuja vastauksia erityisesti jäsenlähtöisyyden, tiedottamisen ja tiedonsaannin tärkeyden osalta.

Tutkimuksesta saatiin vastauksia siihen, miten vuoden aikana oli onnistuttu, ja mihin asioihin keskittyä seuraavana vuonna. Tiedottamisen parantamisen jälkeen jatkotutkimuksena voisi tutkia, miten muutokset ovat vaikuttaneet jäsenten tyytyväisyyteen. Lisäksi eri viestintäkanavien ja niiden tehokkuuden tutkiminen yhdistyksessä voisi tuoda uusia ideoita ulkoiseen ja sisäiseen viestintään.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Cartwright, R. 2000. *Mastering Customer relations*. London: Macmillan.

Christopher, M., Payne, A. & Ballantyne, D. 2002. *Relationship marketing*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Helander, V. 2001. *Paikallisyhdistys lähikuvassa - Yhteydet, rakenne ja toiminta*. Tampere: Öhrling.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2010. *Tutki ja kirjoita*. 15.-16. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Kananen, J. 2011. *Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Tampere: Yliopistopaino.

Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. *Palvelu puhuttaa*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Kaplan, R. & Norton, D. 1996. Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System. *Harvard Business Review* January-February. 75-85.

Karlöf, B & Lövingsson, F. 2004. *Johtamisen näkökulmat peruskäsitteitä ja -malleja*. Suomentaja Tillman, M. Helsinki: Edita.

Lihavainen, L. (toim.), Eskelinen, I., Hakkarainen P., Helminen, K., Loimu, K. & Pättiniemi, P. 1996. *Yhdistys toimii*. Helsinki: Graafiset palvelut.

Loimu, K. 2007. *Yhdistystoiminnan käsikirja*. 3. uudistettu painos. Juva: WSOY.

Möller, K., Rajala, A. & Svahn, S. 2006. *Tulevaisuutena liiketoimintaverkot- Johtaminen ja arvонуonti*. 2.painos. Tampere: Tammer-Paino.

Punch, K. 2003. *Survey research the basics*. Gateshead: Athenaeum Press.

Riikonen, V. & Siisiäinen, M. (toim.) 2002. *Yhdistystoiminnan uusjako*. Helsinki: Edita Prima.

Rosengren, P. & Törrönen, A. 2008. *Yhdistystoiminnan avaimet*. Vantaa: Painotalo Keili.

Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Vuokko, P. 2009. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Helsinki: WSOY.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas?. Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Sähköiset lähteet

Balanced Scorecard Institute, a Strategy Management Group company. 1998-2011.

Viitattu 28.11.2011.

<http://www.balancedscorecard.org/BSCResources/AbouttheBalancedScorecard/tabid/55/Default.aspx>

Heinonen, U. 2007. Verkostoitumisesta pähkinänkuoressa. Viitattu 11.12.2011.

<http://www.verkostokonsultit.fi/dmdocuments/0710Verkostoitumisestapahkinankuoressa.pdf>

Järvensivu, T., Nykänen, K. & Rajala, R. 2010. Verkostojohtamisen opas: verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Tulostettu 11.12.2011.

<http://verkostojohtaminen.fi/wp-content/uploads/2010/12/Verkostojohtamisen-opas-versio-1-0-30-12-2010.pdf>

Patentti- ja rekisterihallitus. 2010. Viitattu 3.12.2011.

http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/rekisteroity_ja_rekisteroimaton_yhdistys.html

Raittinen, V. 2002. Yhdistystoiminta-opas maahanmuuttajille. Viitattu 3.12.2011.

[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/C6A9D785F49E017AC22573A10047CF17/\\$file/yhdist_fin.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/C6A9D785F49E017AC22573A10047CF17/$file/yhdist_fin.pdf)

Rongas, A. 2010. Onko verkostoituminen vain nuotia? Tulostettu 11.12.2011.

http://www.edu.fi/materiaaleja_ja_tyotapoja/tvt_opetuksessa/mika_ihmeen_sosiaalinen_media/onko_verkostoituminen_vain_nuotia

Suomen Vuokranantajat ry. 2011. Viitattu 19.10.2011.

<http://www.vuokranantajat.fi/>

Yhdistystieto.fi. 2011. Viitattu 21.11.2011.

<http://www.yhdistystieto.fi/jasenisto>

Muut lähteet

Jäsenkysely 2010. Suomen Vuokranantajat ry.

Kuviot

Kuvio 1: Suunnitteluprosessin vaiheet (Rosengren & Törrönen 2008, 21)	11
Kuvio 2: Balanced Scorecard (mukaillen Kaplan & Norton 1996, 76)	13
Kuvio 3: Jäsenlähtöisyyden edellytykset (Storbacka ym. 1999, 26)	18
Kuvio 4: Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus (Kananen 2011, 12)	23
Kuvio 5: Vastaajien ikä.....	26
Kuvio 6: Syyt yhdistykseen liittymiseen.....	27
Kuvio 7: Palveluiden käyttö	28

Taulukot

Taulukko 1: Palveluiden arvosanat	29
Taulukko 2: Jäsenten tyytyväisyys koulutustilaisuuksien sijaintiin	30
Taulukko 3: Palveluiden käyttö vuosina 2010 ja 2011	32
Taulukko 4: Palveluiden arvosanat 2010 ja 2011.....	32

Liitteet

Liite 1 Jäsenkysely 2011	44
--------------------------------	----

Liite 1 Jäsenkysely 2011

VASTAAJAN TIEDOT

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

2. Ikä

- alle 35
- 35-45
- 46-55
- 56-65
- yli 65

3. Kuinka monta huoneistoa teillä on vuokralla?

- 1
- 2-3
- 4-9
- 10 tai enemmän

4. Asuinpaikka

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Kanta-Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- Ahvenanmaa
- Ulkomaat

5. Missä vuokrahuoneistonne sijaitsevat? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Kanta-Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- Ahvenanmaa

6. Käytättekö vuokravälittäjää?

- Kyllä
- En

7. Oletteko oman tai vuokrahuoneistonne taloyhtiön hallituksessa?

- Kyllä
- En

JÄSENYYS

1. Mistä kuulitte yhdistyksestä? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Lehti-ilmoituksesta
- Lehtiartikkelista tai -haastattelusta
- Internetistä
- Tuttava suositteli
- Messuilla
- Yhdistyksen yhteistyökumppanilta
- Vuokravälittäjältä
- Jostain muualta, mistä? _____

2. Liityin Suomen Vuokranantajiin, koska (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Tarvitsin heti neuvontaa
- Halusin varmistua saavani neuvontaa tarvittaessa
- Halusin tehdä luottotietotarkistuksen
- Halusin osallistua koulutustilaisuuksiin
- Olen uusi vuokranantaja
- Halusin lisää tietoa
- Halusin vaikuttaa edunvalvontaan
- Halusin vinkkejä tuottolaskentaan
- Liittymistä tarjottiin etuhintaan
- Halusin hyödyntää jäsenedut ja -alennukset
- Muu syy, mikä? _____

3. Kauanko olette olleet jäsen?

- Liityin tänä vuonna
- 1 vuoden
- 2 vuotta
- 3-4 vuotta
- 5-6 vuotta
- En osaa sanoa
- Kauemmin, _____

JÄSENPALVELUT**1. Kuinka usein olette kuluvan vuoden aikana käyttänyt seuraavia jäsenpalveluita?**

	En kertaakaan	Kerran	2-4 kertaa	5 kertaa tai useammin
Lakineuvonta	()	()	()	()
Talous- ja veroneuvonta	()	()	()	()
Luottotietotarkistus	()	()	()	()
Koulutustilaisuudet	()	()	()	()
Muut tilaisuudet	()	()	()	()
Maksuton perintä Lindorffilta	()	()	()	()
Maksuttomat asiakirjamallit jäsensivuilta	()	()	()	()
Jäsensivujen laskurit	()	()	()	()
Vuokraovi.com vuokra-asuntoilmoitus -50%	()	()	()	()
Kiinteistöalan kirjat ja lomakkeet -10%	()	()	()	()

2. Oletteko hyödyntänyt seuraavat edut?

	Kyllä	En
Maksuttomat vuokranantaja-käyntikortit	()	()
Vuosimaksuton vuokranantaja-visa	()	()
Kotitalo-lehden kestotilaus -25%	()	()

3. Antakaa yleisarvosana seuraavista jäsenpalveluista.

	Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Heikko	En osaa sanoa
Lakineuvonta	()	()	()	()	()
Talous- ja veroneuvonta	()	()	()	()	()
Luottotietotarkistus	()	()	()	()	()
Jäsentiedotteet	()	()	()	()	()
Internetsivut	()	()	()	()	()
Koulutustilaisuudet	()	()	()	()	()
Muut tilaisuudet	()	()	()	()	()
Kiinteistölehti	()	()	()	()	()
Maksuttomat vuokranantaja-käyntikortit	()	()	()	()	()
Maksuttomat asiakirjamallit jäsensivuilta	()	()	()	()	()
Jäsensivujen laskurit	()	()	()	()	()
Maksuton perintä Lindorffilta	()	()	()	()	()
Vuokraovi.com vuokra-asuntoilmoitus -50%	()	()	()	()	()
Kotitalo-lehden kestotilaus - 25%	()	()	()	()	()
Kiinteistöalan kirjat ja lomakkeet -10%	()	()	()	()	()

4. Mitä jäsenpalveluita toivotte jatkossa?

KOULUTUSTILAISUUDET

1. Järjestetäänkö koulutustilaisuuksia mielestänne riittävän lähellä asuinpaikkaanne?

- Kyllä
- Ei

2. Mikä on teille paras aika osallistua koulutustilaisuuksiin?

- Arkipäivä
- Arki-ilta
- Lauantai
- Sunnuntai

3. Oletteko kiinnostunut koko päivän kestävästä koulutustilaisuudesta?

- Kyllä
- En

4. Mitä aiheita toivotte koulutustilaisuuksiin?

INTERNETSIVUT JA JÄSENSIVUT

1. Oletteko käynyt yhdistyksen uudistetuilla internetsivuilla?

- Kyllä
- En

2. Kuinka hakemanne tieto löytyy internetsivuilta?

- Useimmiten helposti
- Pienen etsimisen jälkeen
- Melko vaikeasti
- En ole useinkaan löytänyt etsimääni
- En osaa sanoa

3. Minkä osalta arvioitte sivuilla olevan parannettavaa? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Hyödyllisyys
- Ymmärrettävyys
- Ajantasaisuus
- Laajuus
- Selkeys
- En osaa sanoa
- Jokin muu, mikä _____

4. Oletteko rekisteröitynyt jäsensivuille?

- Kyllä
- En

5. Kehitysideoita ja muuta palautetta internetsivuista?

1. Mitkä tahot koet yhdistykselle tärkeiksi yhteistyökumppaneiksi? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Asunto-, toimitila-, ja rakennuttajaliitto RAKLI ry
- Suomen Isännöintiliitto ry
- Suomen Kiinteistöliitto ry
- Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry
- Suomen Omakotiliitto ry
- Osakesäästäjien Keskusliitto ry
- Veronmaksajain Keskusliitto ry
- Vuokralaiset VKL ry
- Muu taho, mikä? _____

2. Mihin alalle liittyvään asiaan kaipaisitte yleistä ohjeistusta tai linjausta?

3. Kommentteja, kiitosta, kritiikkiä, kehitysideoita.

Mikäli haluatte osallistua lahjakorttien arvontaan, täyttäkää tähän yhteystietonne.

Nimi _____
Puhelinnumero _____

Kiitos arvokkaista vastauksistanne!