



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Yhdistystoiminnan kehittäminen

## Case: Espoon Yrittäjät

Hallikas, Mikke

2017 Tikkurila



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

Yhdistystoiminnan kehittäminen-  
Case: Espoon Yrittäjät

Hallikas Mikke  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2017

Mikke Hallikas

### Yhdistystoiminnan kehittäminen - Case: Espoon Yrittäjät

Vuosi	2017	Sivumäärä	51
-------	------	-----------	----

---

Opinnäytetyö toteutettiin Espoon Yrittäjien toimeksiannosta. Prosessin päätarkoituksena oli selvittää paikallisyhdistyksen jäsenyyden vuonna 2013 päättäneiden yrittäjien päätökseen johtaneita taustatekijöitä ja mielipiteitä. Tutkimuksen tavoitteisiin sisältyi arvioiden saaminen yhteisön markkinointiviestinnän ja tarjoamien jäsenetujen tarkoituksenmukaisuudesta. Tutkimustuloksilla voidaan saavuttaa tietoa, joilla tuetaan Espoon Yrittäjien toimintamallien kehittämishankkeita.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Kyselytutkimuksen suoritettiin kevään 2014 kuluessa. Tutkimusmenetelminä hyödynnettiin verkko-pohjaista Webropol- kyselytyökalua ja puhelinhaastatteluita, Tutkimuksella tavoiteltiin 261 entistä jäsentä ja siihen osallistui 93 entistä jäsentä eli kohderyhmän osallistumisaktiivisuus oli 35,6 %.

Tutkimustulosten mukaan tärkeimpinä tekijöinä jäsenyyden päättämiseen olivat jäsenetujen käyttämättömyyden seurausta. Eroamiseen vaikuttivat lisäksi yksilölliset tekijät. Tulokset osoittavat, että yhteisön toiminta on yleisesti hyvällä tasolla. Haasteet liittyvät jäsenistöä aktivoivien ja tarpeisiin vastaavien jäsenetujen tarjontaan. Kyselyn tulosten kautta päivitettiin yhteisön jäsenrekistereitä.

Mahdollisina jatkotutkimusaiheina voidaan toteuttaa, esimerkiksi käynnistämällä vuosittain päivitetty tutkimus Espoon Yrittäjien toimesta tai laajemmassa mittakaavassa muissakin paikallisyhdistyksissä. Menettelyn avulla järjestössä pystyttäisiin joustavammin reagoimaan eri tasoilla tapahtuneisiin muutoksiin ja huomiomaan alueelliset eroavaisuudet. Toiminnan kehittämisen ja resurssien kohdentamisen kannalta, yhdistyksessä voitaisiin tarkastella vähäisesti hyödynnettyjen etujen asemaa ja pyrkiä kohdentamaan resursseja keskeisiin tekijöihin.

Asiasanat: yhdistys, jäsenyys, yrittäjäyys, kyselytutkimus, markkinointi, viestintä, tutkimusprosessi

Mikke Hallikas

**A Study for Organizational Development - Case: Espoo Entrepreneurs Association**

Year	2017	Pages	51
------	------	-------	----

---

This Bachelor's thesis was commissioned by the Espoo Entrepreneurs Association. The purpose for the process was to explore the causes and opinions behind the decision of termination the society membership in 2013. The aim was to provide information on the usefulness of the association's marketing communications and membership benefits. The results of the study can be useful for development projects and updating membership registers of the Espoo Entrepreneurs Association.

A quantitative research method was applied in this thesis. The survey was performed during the spring 2014. The research was conducted as a network based Webropol research tool and through telephone interviews. Questionnaires were sent out to 261 former members and overall 93 responses were received which was 35, 6 % of the focus group.

The results of the questionnaire indicate that the main reason to termination the membership was linked to low use of membership benefits. In addition the results established individual reasons behind the decision. The answers indicate that association operations are at a good level. However, the challenges were linked to offered membership benefits which must meet the member's needs and provide activities.

Possible subjects for the further studies can be that Espoo or another local association launches yearly an improved version of the questionnaire. For an association the method offers flexibility to react to appearing changes and takes into consideration regional differences. It might be important for the view of the organizational development to take into consideration a possibility of decreasing and mixing benefits which were low of use and point the released resources to the association's key factors.

Keywords: association, membership, entrepreneurship, opinion poll, marketing, communication, research process

## Lyhenneluettelo

Rf	Registrerad förening (rekisteröity yhdistys, ruotsiksi)
Ry	Rekisteröity yhdistys
KPL	Kirjanpitolaki
PerL	Perustuslaki
PRH	Patentti- ja rekisterihallitus
YL	Yhdistyslaki

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Espoon Yrittäjät ry.....	8
3	Yhdistystoiminta .....	9
	3.1 Jäsenyydenhallinta yhteisöissä .....	11
	3.2 Jäsenyyden vaiheet .....	12
	3.3 Järjestötoiminnan muuttuminen .....	13
	3.4 Markkinointi yhdistystoiminnassa .....	13
4	Tietokannat .....	15
5	Tutkimusprosessi .....	15
	5.1 Tutkimuksen lähtökohdat .....	16
	5.2 Käsitteistö .....	16
	5.3 Tutkimuksen vaatimukset .....	17
	5.4 Tutkimusprosessi .....	17
	5.5 Tutkimuksen mittarit .....	18
	5.6 Tutkimusmenetelmät .....	19
	5.7 Kyselylomake .....	19
6	Kyselytutkimus entisille jäsenyrityksille .....	20
	6.1 Tutkimusprosessin käynnistäminen .....	21
	6.2 Kyselytutkimuksen testaaminen .....	21
7	Kyselytutkimus .....	22
	7.1 Taustavaustaukset .....	22
	7.2 Tutkimuksen alku .....	23
	7.3 Tutkimuksen puoliväli .....	26
	7.4 Viestinnän arviointi .....	28
	7.5 Tutkimuksen loppuosa.....	31
	7.6 Vertailu .....	34
8	Opinnäytetyön yhteenveto .....	36
	Kuviot.....	42
	Taulukot .....	43
	Liitteet.....	44

## 1 Johdanto

Opinnäytetyö toteutettiin Espoon Yrittäjät ry:n toimeksiannosta. Toimeksiantaja on suuri Suomen Yrittäjien alaisista paikallisyhdistyksistä. Yhdistyksen toimipiste sijaitsee Espoon Otaniemen yrityskeskus Innopolissa. Opinnäytetyön tutkimusvaiheen yhdyshenkilöinä toimivat Laurea Otaniemen yliopettaja Maria Ekström. Espoon Yrittäjien kontakteina olivat toimitusjohtaja Erkki Pärssinen sekä koordinaattori Anni Onnela.

Tutkimusprosessiin sisältyy kyselytutkimus, jolla selvitetään vuoden 2013 kuluessa paikallisyhdistyksestä eronneiden yritysten päätökseen johtaneita tekijöitä. Tutkimuksella kartoitettiin jäsenyyden käynnistymiseen johtaneita tekijöitä sekä arvioitiin paikallisyhdistyksen palveluiden ja viestinnän toimivuutta. Saavutettujen tulosten pohjalta, suoritettaisiin vertailu jäsenyyden päättymiseen johtaneista tekijöistä. Vertailun kohdevuosina olisivat vuodet 2011, 2012 ja 2013. Lopputuloksella havainnollistetaan, mahdollisia eroavaisuuksia jäsenyyden päättymiseen johtaneissa tekijöissä. Tulosten avulla, tuotetaan tietoa yhdistystoiminnan kehittämiseen sekä päivitetään yhdistyksen jäsenrekistereitä.

Kyselytutkimuksen ensimmäinen vaihe toteutettiin huhtikuussa 2014. Kyselyt lähetettiin ensimmäisessä vaiheessa sähköisesti Webropol- ohjelman kautta kohderyhmään kuuluvien sähköposteihin. Tutkimuksen toinen vaihe toteutettiin puhelinhaastatteluina toukokuussa 2014. Haastatteluilla tavoiteltiin kohderyhmään kuuluvia, jotka eivät osallistuneet sähköisesti toteutetun tutkimuksen ensimmäiseen vaiheeseen.

Opinnäytetyön teoria-osuudessa lähestytään tutkimusongelmaa eli järjestötoiminnan kehitystyötä jäsenyyksienhallinnan ja markkinoinnin näkökulmasta. Tutkimusprosessilla on keskeinen merkitys opinnäytetyön toteutuksessa. Työn päätehtävänä on toteuttaa, tutkimuksille asetettuja laatuvaatimuksia noudattava lopputulos.

Prosessin kuluessa käsiteltäviin aiheisiin liittyvää lähdemateriaalia, löytyy kattavasti, erityisesti asiakkuuksiin ja tutkimusprosesseja käsitteleviä aineistoja. Järjestöjen toimintaa käsitteleviä teoksia on selkeästi vähemmän, sillä aihepiiri on muodoltaan rajoitetumpi. Eroavaisuudet näkyvät myös toteutettujen opinnäytetöiden määrässä, jotka käsittelevät usein tutkimusten lisäksi asiakkuuksia ja markkinointia.

Keskeiset teokset opinnäytetyön lähdeaineistoina toimivat Espoon Yrittäjiltä saadun informaation lisäksi, Sirkka Hirsjärven ja Sirkka Remeksen Tutki ja kirjoita, Kimmo Loimun Yhdistystoiminnan käsikirja, Seija Bergströmin ja Erja Leppäsen Yrityksen asiakasmarkkinointi sekä Heli Arantolan Uskollinen asiakas- teokset.

Opinnäytetöissä aihepiiriä on aiemmin käsiteltyä mm. vuosina 2001 Minna Kaupin sekä 2016 Johanna Suomen toimesta. Minna Kaupin työssä tutkittiin Suomen Yrittäjien näkökulmasta järjestötoiminnan osatekijöitä. Johanna Suomen tutkimusaiheessa Edunvalvonta ammattiyhdistyksessä - Case: Rahatalouden ammattilaiset ry käsiteltiin järjestäytymistä ammattiliiton näkökulmasta sekä usealle yhdistykselle keskeisen tekijän eli edunvalvontatyön toteutusta. Espoon Yrittäjille toteutetussa toimeksiannossa, esimerkkeinä tutkimusprosessien läpiviemisessä, toimivat Joel Majamaan ja Jukka Ristolan Espoon Uusyrityskeskukselle suoritettut tutkimukset sekä Jenna Pasasen Case-Yritys X:n kyselytutkimuksen toteutusta ja Antti Thilmanin Sipoonkorven kehittämistä käsitelleet opinnäytetyöt.

Opinnäytetyön tutkimusaihe valikoitui toimeksiannon yleisen kiinnostavuuden seurauksena. Prosessin aikana tarjoutuu mahdollisuus tutustua yhteisöjen toimintaan. Toimeksiannon mielenkiintoa lisäsi työn tarjoama haasteellisuus ja aiheen mahdollistama monipuolinen kehittyminen ammatillisesta näkökulmasta sekä tutkijana. Tutkimusprosessin aikana pyritään sovelletamaan käytännön opinnoissa omaksuttuja taitoja ja toimintamalleja. Tutkimusaiheen teemoihin sisältyy niin yrittäjyyttä, markkinointia, projektienhallintaa, tilastointia kuin yhteiskunnallisia aiheita.

## 2 Espoon Yrittäjät ry

Opinnäytetyön toimeksiantaja Espoon Yrittäjät ry on 2800 jäsenellään suurin Suomen Yrittäjien alaisuuteen kuuluvasta paikallisyhdistyksestä. Organisaation toimitilat sijaitsevat Espoon Otaniemen yrityskeskus Innopolissa. Yhdistyksen toimitusjohtajana toimii Erkki Pärssinen. (Espoon Yrittäjät 2017.)

Suomen Yrittäjien ja samalla Espoon Yrittäjien tavoitteena on yrittämiseen ja yritystoimintaan liittyvien edellytysten kehittäminen sekä aihepiirin tietoisuuden lisääminen ja asenteisiin vaikuttaminen. Asetettuihin tavoitteisiin yrittäjäjärjestö pyrkii pääsemään hierarkkisen organisaation avulla. Yhdistys toimii porrastetusti valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti. Toimijoihin verkostoitumisella ja jäsenistön aktivoimisella on tärkeä osa, tavoitteiden onnistumisen ja järjestötoiminnan kannalta. (Espoon Yrittäjät 2017.)

Paikallisyhdistyksenä Espoon Yrittäjien tehtäviin sisältyy kattojärjestön eli Suomen Yrittäjien laatiman strategian ja tehtyjen päätösten toteuttaminen ja valvominen paikallisesti. Tärkeänä osana paikallisyhdistyksen toimintaa on verkostoituminen kaupungin tai kunnan alueella vaikuttaviin sidosryhmiin, kuten päättäjiin, yrityksiin ja asukkaisiin. Verkostoitumisen avulla parannetaan yhdistyksen toimintaedellytyksiä ja vaikutusvaltaa. Aseman ja resurssien kehittämisen avulla, järjestössä ja yhteisössä tavoitetaan tehokkaammin toiminnan päämääriä ja näkyvyyttä. Positiivisen näkyvyyden kautta, mahdollistetaan uusien jäsenten tavoittaminen. Yhdistyksen etujen ja palveluiden kautta, pyritään aktivoimaan sekä vastaamaan jäsenistön



tarpeisiin ja odotuksiin. Jäsenetujen tarjoamisen keskeisenä tehtävänä on pyrkimys yrittäjien hyvinvoinnin kehittämiseen pyrkiminen sekä yrittämiseen liittyvän tiedon siirtämiseen eteenpäin. (Espoon Yrittäjät 2017, Möttönen & Niemelä 2005, 147.)

Käytännössä jäsenistölle suunnatut edut sisältävät erilaisia koulutustilaisuuksia, tapahtumia sekä neuvonta, että palvelutarjontaa ja edunvalvontaa. Tarjottuihin etuihin sisältyy mm. kuntolomia, jäsenyyteen liittyviä huomionosoituksia sekä yhteistyökumppaneiden tarjoamia etuuksia. Yhdistyksen kotisivut, Yrittäjät-lehti sekä Jäsentori-foorumi Länsiväylä-lehdessä, toimivat jäsenviestinnän keskeisimpinä viestintäkanavina yhteydenpidossa sidosryhmiin. Sosiaalisen median vaikutuksen kasvun myötä, organisaatiossa pyritään viestimään eri kanavien kautta tehokkaammin. (Espoon Yrittäjät 2017, Möttönen & Niemelä 2005, 147.)

Paikallisyhdistyksen toiminnan vaatimat resurssit, mahdollistetaan jäsenmaksujen, toiminnalle myönnettyjen tukisuoritusten ja yhteistyökumppaneiden avustuksella. Kattojärjestö Suomen Yrittäjät tarjoaa tarvittaessa tukeaan paikallisyhdistykselleen (Espoon Yrittäjät 2017). Yhdistystoiminnalta on kielletty taloudellisen edun tavoittelemineen. Tästä johtuen yhdistys saa harjoittaa vain pienimuotoista myyntitoimintaa (Loimu 2007, 31, Finlex 2017, YhdL 5 §).

Opinnäytetyön toimeksiannolla paikallisyhdistyksessä haluttiin selvittää jäsenten päätökseen johtaneita taustatekijöitä sekä arvioida organisaation toimintaa liittyviä kehityskohteita. Markkinoinnin ja tarjottujen etuuksien toimivuuden arvioinnit, olivat järjestön kannalta tutkimuksen keskeisimpiä osatavoitteita. (Espoon Yrittäjät 2017.)

### 3 Yhdistystoiminta

Yhdistystoiminta perustuu lainsäädännön vahvistamaan perusoikeuteen, johon liittyy oikeuksia ja velvollisuuksia. Yksilöille taataan mahdollisuus osallistua tahtonsa mukaiseen järjestäytymiseen, jolloin jäsen voi päättää jäsenyytensä rajoituksetta sekä perustaa omatoimisesti yhdistyksen. Muodostuminen yhteiseksi tapahtuu, mikäli yhteisön toimintaan rekisteröityneenä on vähintään kolme jäsentä. Yhteisön toiminnalta veloitetaan, ylläpitämään jäsenluetteloa sekä tavoittelemaan taloudellisten hyödyn sijasta muita etuuksia. Toiminnalla voidaan edistää esimerkiksi poliittisia, ideologisia tai sosiaalisia tavoitteita sekä tarjota monipuolisia jäsenetuja. (Loimu 2007, 19, 21-22, 41-43, Finlex 2017, PerL 731/1999, 13 §, Finlex 2017, YL 503/1989, 5 §, 13 §, 14 §.)

Järjestäytymisen kannalta ja kokoontumisen muodollisuuteen, vaikuttaa esimerkiksi yhteisön tausta-ajatus ja toiminnan laajuus. Toimintaa voidaan toteuttaa rekisteröityneenä tai rekisteröimättömänä yhdistyksenä. Patentti- ja rekisterihallituksen yhdistysrekisterissä olevat yhteisöt, tunnistaa ry- tai ruotsinkielisestä rf-tunnuksesta (registrerad förening). Rekisteröitymistä varten yhdistyksen on toimitettava valvovalle viranomaiselle rekisteri-ilmoitus, joka sisältää

liitteenään yhdistyksen perustamiskirjan ja säännösten. (Loimu 2007, 33, 39, Patentti- ja rekisterihallitus 2017, YL 503/1989, 27 §.)

Yhdistyksen perustamisessa on huomioitava, ettei rekisteröimätön yhdistys ole juridisesti yhtä pätevä kuin rekisteröityneet yhteisöt. Tämä mahdollistaa yhteisön muodostumisen vapaamuotoisemmalla tavalla. Pääsääntöisesti henkilöt osallistuvat yhdistystoimintaan ja sen kuluihin yhteisvastuullisesti tai keskinäisten sopimusten perusteella. Valitsemallaan toimintamallikseen rekisteröimättömän yhdistyksen, toiminnalle muodostuu esteitä, jotka tulee huomioida yhteisössä. Rekisteriin kuulumattomat, eivät voi tehdä oikeustoimia, kuten laatia sopimuksia ja hankkia omistuksia. Yhdistyksen toiminnalta kielletään kaupan harjoittaminen, lahjoitusten vastaanottaminen sekä rahankeräysten toteuttaminen. ( Huuhka 1977, 28-32, Loimu 2007, 23-25.)

Halutessaan rekisteröityä, yhteisössä laaditaan järjestäytymisen jälkeen perustamiskirja. Asiakirjaan sisältyy yhteisön perustietojen, kuten nimeen ja toimipaikkaan liittyvät tiedot. Määritettäviin tekijöihin sisältyvät myös tavoitteellisen perustehtävän ja toiminnassa hyödynnettyjen toimintatapojen selventäminen. Perustamiskirjaan sisällytetään hallitus- ja kokouskäytänteisiin liittyvät valinnat sekä jäsenen pääasiassa jäsenmaksuihin kuuluvat velvollisuudet. Toiminnan säännöstyössä tarkennetaan osatekijöille asetettuja vaatimuksia. Säännöstyössä asetetaan mm. jäsenyyteen liittyvät vaatimukset ja hallituksen tehtävät ja rajat. Yhdistystoiminnan säännöstö toimitetaan rekisteri-ilmoituksen ja liitteenä olevan perustamiskirjan mukana Patentti- ja rekisterihallitukselle. Oikeustoimikelpoisuus käynnistyy, kun yhdistys on kirjattu rekisteriin. (Huuhka 1977, 21 - 22, 28- 32, 39-40, Loimu, 2007, 31-33, 35 - 40.)

Yhdistyksen hallitus toimii valtuuston ja jäsenistön alaisuudessa. Toimielimen tehtävänä on lakisääteisten tehtävien hoitaminen ja yhdistyksen edustaminen sekä valtuuston päätösten toteuttaminen (Loimu 2007, 136, 138-139, Finlex 2017, YL 503/1989, 4 §). Yhdistyslaissa määritettyihin hallituksen tehtäviin on sisällytetty vastuu kokousten koolle kutumisesta, velvollisuus ylläpitää jäsenluetteloa, auttaa tilintarkastajaa ja allekirjoituksillaan vahvistaa tilinpäätös. Hallitus toimii selvitysmiehen roolissa, mikäli yhdistystoiminta päättyy. Velvollisuus toimittaa tarvittavat selvitykset koskee myös yhdistyksen lopettaessa omatoimisesti toimintansa. (Loimu 2007, 138-139, Finlex 2017, YL 503/1989, 11 §, 20 §, 21 §, 22 §, 31 §, 35 §, 40 §, 61 §, KPL 1336/ 1997, 7 §.)

Yhdistyksiltä vaaditaan kirjanpitolain mukaisesti kirjanpitovelvollisuutta. Yhdistys kirjaa tilikauden liiketapahtumista kaksinkertaisen kirjanpidon. Kirjauksia varten perustetuilla tileillä selvitetään täsmällisesti ja tarkasti tulojen lähteet, kustannukset ja muodostuneet tulokset. Akkreditoitun tilintarkastajan vahvistamaan tilinpäätöstä varten, kirjanpidon tilit päätetään tilinpäätöstileille, joko tulos- tai tasetileille. Tilinpäätösasiakirjoihin sisältyy tuloslaskelma,

tase ja siihen liittyvät erittelyt sekä tarvittavat liitetiedot. Tilinpäätöksen pakollisiin dokumentteihin sisältyy myös toimintakertomus. Kirjanpidon ja siitä laaditun tilinpäätöksen kautta, selvitetään esimerkiksi sidosryhmille ja Verohallintoa varten riittävä kokonaiskuva yhdistyksen taloudellisesta tilanteesta. Yhdistystoiminnassa, tuloksen ylijäämä kohdistetaan toiminnan kehitystyöhön. (Tomperi 2012, 9-12, 15-16 Finlex 2017, KPL 1336/ 1997, 1 §, 2 §.)

### 3.1 Jäsenyydenhallinta yhteisöissä

Organisaatioilla on mahdollisuus asettaa jäsenyyden saavuttamiselle kriteereitä, joilla pyritään varmistamaan jäsenehdokkaan sitoutuneisuutta ja soveltuvuutta järjestölle tai yhdistykselle. Pääsääntöisesti saapuneet jäsenhakemukset käsitellään ja ratkaistaan erillisen jäsensihteerin tai yhdistyksen hallituksen toimesta. Hakemusten hyväksymisellä varmistetaan hakijan jäsenkelpoisuus ja vahvistetaan jäsenyys. (Loimu 2007, 41-43, Finlex 2017, YL 503/1989, 12 §.)

Jäsenhakemuspäätöksen ollessa kielteinen, järjestön ei tarvitse perustella päätöstään. Jäsenyyksiä hallinnoiva taho voi asetettujen vaatimusten täytyessä, muuttaa tekemäänsä kielteistä päätöstä. Jäseneksi pyrkivän hakemuksen hylkäämisen lisäksi, yhdistymisvapautta rajoitetaan, esimerkiksi vankeusrangaistukseen tuomittujen ja sotilaspalvelusta suorittavien osalta. Yhdistysten perustaminen on kielletty mm. alle 15-vuotiailta sekä virkamiehiltä. Virkamiesten kieltä perustuu mahdollisten eturistiriitojen välttämiseen. (Loimu 2007, 41-42 & 44, Finlex 2017, YL 503/1989, 12 §.)

Saavutettuun jäsenyyteen liittyy useita oikeuksia, kuten mahdollisuus osallistua yhdistyskokouksissa päätöksentekoon. Jäsenen on mahdollista kutsua kokous koolle ja käyttää kokouskäytäntöihin kuuluvia oikeuksiaan. Näihin kuuluvat ääni-, osallistumis- ja puheoikeus. Jäsenyyden aikana saavutetut edut ovat voimassa, kunnes jäsenyys päättyy. Yhteisössä taataan jäsenelle yhdenvertaisuus päätöksiä tehtäessä sekä tarjotaan mahdollisuutta perehtyä järjestön toimintaan liittyviin asiakirjoihin. Jäsenyyden saavuttamisen myötä, henkilöllä on oikeus asettua ehdokkaaksi yhdistyksen vaaleissa. (Loimu 2007, 46-52.)

Oikeuksien lisäksi jäsenyyteen liittyy velvollisuuksia. Esimerkiksi jäsen ei saa henkilökohtaisella toiminnallaan aiheuttaa organisaatiolle vahinkoa. Velvoitteisiin sisältyy, järjestön säännösten noudattaminen, asetettujen tehtävien hoitaminen sekä mahdollisen jäsenyyteen sisältyvän maksun suorittaminen. (Huuhka 1977, 36, Loimu 2007, 55.)

Yhdistys voi ryhtyä kurinpitotoimiin, mikäli jäsen ei noudata säännöstöä ja laiminlyö toistuvasti velvollisuuksiaan. Kurinpitotoimina yhdistyksestä voidaan antaa huomautuksia tai rajoittaa äänioikeutta. Jäsenen erottaminen on mahdollista vain lainsäädännön tai vakavien yhdistyksen sääntöjen laiminlyöntien perusteella. Jäsenyyden päättyminen tulee mahdolliseksi,

mikäli yhdistyksen toiminta lakkautetaan tai purkautuu. Vastaavasti jäsenyys voidaan päättää jäsenen toimesta rajoittamattomasti. Jäsenyyttä ei välttämättä tarvitse päättää, vaan jäsenaktiivisuuttaan voi säädellä henkilökohtaisten tilanteiden mukaisesti. ( Huuhka 1977, 37-38, Loimu 50 & 56- 57, Finlex 2017, YhdL 3. Luku 15 §.)

### 3.2 Jäsenyyden vaiheet

Yrityksen asiakassuhteista ja niiden hallinnoinnissa, on havaittavissa samankaltaisuuksia yhteisöjen jäsenyyksien vaiheiden kanssa. Esimerkiksi yhteisöjen jäsenyys voi yritysten asiakassuhteiden tavoin käynnistyä muodostuneiden tarpeiden tai yhteisön toiminnasta saadun tiedon kautta. Yksilöiden näkökulmasta tarkasteltuna, yhdistysten ja yhteisöihin järjestäytymisen kautta pyritään vaikutusvallan kasvattamiseen sekä luomaan sosiaalisia kontakteja, että tuomaan virikkeitä ja merkitystä arkeen. Yhdistyksen vastatessaan toistuvasti yksilön tarpeisiin, muodostunutta jäsenyyttä ylläpidetään ja syvennetään. (Arantola 2003, 34-35, Bergström & Leppänen 2011, 101-102.)

Jäsenaktiivisuuteen vaikuttavat yhteisön toiminta sekä yksilölliset ominaisuudet. Tärkeimpinä vaikuttavina tekijöinä ovat ikä ja elämäntilanne. Toimintaan osallistumisen kannalta, merkitystä on myös jäsenen motivaatiolla, tarpeilla ja yksilön kokemalla yhteenkuuluvuuden paineella sosiaalisiin ryhmiinsä, kuten lähipiiriin sekä kulttuuri- ja sosiaaliluokkaan Yhteisöt voivat toiminnallaan kehittää jäsenten osallistumisaktiivisuutta. (Arantola 2003, 27-28, 35, 39 Bergström & Leppänen 2011, 101-103.)

Yhdistyksen jäsenyys voi päättyä eroamiseen jäsenen toimesta rajoittamattomasti. Järjestön toimesta jäsenyys voidaan päättää, ainoastaan perustelluista syistä. Jäsenen eroamiseen johdaneen päätöksen taustalta, löytyy erilaisia tekijöitä. Esimerkiksi eräänä taustatekijänä voivat liittyä toiminnalle asetettuihin odotuksiin, jotka ovat voineet jäädä täyttymättä. Samalla jäsenmaksujen suuruus on voinut olla liian korkea, suhteessa vaatimuksiin ja jäsenaktiivisuuteen. Huomioitavaa on, että jäsenyyden päättymisen taustalla ei aina löydy tyytymättömyyttä organisaation toimintaa kohtaan. Päätöksiin vaikuttavat myös muita tekijöitä, esimerkiksi jäsenen elämäntilanteet ja tarpeet. (H. Arantola 29, 35, Huuhka 1977, 37-38, Loimu 2007, 57-58.)

Pitkäkestoiset jäsenyydet ovat yhteisöille merkityksellisiä, erityisesti toiminnan jatkuvuuden turvaamisen ja suunnitelmien laatimisen kannalta. Tästä johtuen pitkään jäsenenä olleita, huomioidaan organisaatioiden toimesta. Voimavarojen kasvun myötä järjestö tai yhdistys kykenee, realististen suunnitelmien ja tavoitteiden mukaisesti kehittämään toimintaansa. (Mäntyneva 2001, 15-16, Arantola 2003, 22, Espoon Yrittäjät 2017.)

### 3.3 Järjestötoiminnan muuttuminen

Järjestötoiminnan keskeinen muutos, liittyy jäsenyydelle asetettuihin odotuksiin ja jäsenyhdistyksen tilassa tehtäviin nopeampiin muutoksiin. Nykyisin yhteisöjen toiminnoilta edellytetään joustavuutta, huomiointia sekä kokemusten tarjoamista. Vastaavasti toiminnan aatteellisuuden merkitys on pienentynyt. Muutosten ja yksilöllisten kokemusten myötä, jäsenistön aktiivisuus on organisaatioille haasteellisempaa. Esimerkiksi toiminnaltaan suurempien järjestöjen ja yhteisöjen tiukemmat organisaatorakenteet ja toimintamallit, johtavat usein tiedonkulun hidastumiseen ja jäsenistön turhautumiseen ja toiminnasta etääntymiseen. Jäsenyhdistyksen vaikuttavat organisaation toiminnan lisäksi, jäsenen elämäntilanne. Yhteisöt kilpailevat jäsenen huomioista yhdessä työelämän ja vapaa-ajan kanssa. Tästä johtuen toimintojen on kehityttävä, jotta asetettuihin odotuksiin vastataan ja järjestön yhteisöllisyys nousisi. (Jurvansuu 2002, 12, Loimu 2007, 361 -363 & 372.)

Muutoksista ja haasteista huolimatta, järjestötoimintaan osallistumisen suosio on kasvamassa. Huomiota kiinnitetään erityisesti pienempien ja matalamman osallistumiskynnyksen omaavien yhteisöjen toimintaa kohtaan. Yhteisöillä on mahdollisuuksia löytää uusia keinoja sekä kehittää toimintojaan vastaamaan muuttuviin tarpeisiin (Jurvansuu 2002, 11-12, Matthies, Kotakari & Nylund 1996, 21-22).

### 3.4 Markkinointi yhdistystoiminnassa

Palveluilla ja sen laadulla on nykyisin suurempi merkitys, lisäarvoa tuottavina tekijöinä ja organisaation valikoitumisperusteissa. Muutoksesta johtuen organisaatiot ja kolmannen sektorin yhteisöt tarjoavat kohdennetumpaa mainontaa ja palveluita. Tarjottujen etujen tarkoituksena on saada jäsenistön aktiivisemmin osallistumaan toimintaan. (Arantola 2003, 115- 116.)

Asiakaspalvelu on entistä keskeisemmässä roolissa markkinointia ja organisaatioiden palvelutalanteita. Muutoksesta johtuen resursseja kohdennetaan entistä enemmän palvelukokemuksiin ja viestinnän tehostamiseen. Erilaisten media-alustojen kehittyminen on nopeuttanut tiedonkulkua, jolloin muutokset vaikuttavat nopeammin organisaation toimintaan. Samalla tilanteisiin ja muutoksiin tulee reagoida nopeammin. Vaatimukset asiakaspalvelua ja palveluita kohtaan kasvavat samalla. Onnistuneet palvelukokemukset voivat vaikuttaa positiivisesti jäsenyhdistyksen pituuteen. (Bergström & Leppänen 2011, 183-184, 377-378.)

Yhteisöjen jäsenten palautteella on merkitystä, toiminnan kehittämisen ja tavoitteiden selkeyttämisen kannalta. Samalla organisaatioiden on mahdollista parantaa vuorovaikutustaan sidosryhmiinsä. Kehittämistoimenpiteiden kannalta, tärkeinä tekijöinä ovat yhteisön käytössä olevien resurssien ja laadittujen suunnitelmien toteuttamiskelpoisuudet. Tekijöillä on vaikutusta mm. hankkeiden toteutusaikatauluun ja vaikutusten arviointiin. Kehityshankkeiden aika-

taulut tulisi yhteisön toimesta arvioida kattavasti ja ennakoiden mahdollisia viivästyksiä. Käytännössä hyvin laaditussa aikataulussa, tarvittavat toimenpiteet pystyttäisiin toteuttamaan suunnitelmien puitteissa, vaikka toteutuksen kuluessa havaittaisiin yllättäviä muuttujia. (Loimu 2007, 372.)

Markkinointitoiminnan avulla voidaan edistää kestävien verkostojen muodostumista sekä tiivistettyä yhteyttä jäsenistöön. Markkinoinnin keskeisenä päämääränä on organisaatiosta muodostuvan mielikuvan eli imagon kehittäminen. Tavoitteeseen pääsemistä edistää suunnitelmat, jota tukevat selkeä viestintä ja asiakaspalvelu. (Bergström & Leppänen 2011, 328-329, Vuokko 2003, 108, 110, 113.)

Markkinoinnissa viestintä on keskeisessä roolissa, jota voidaan organisaatiossa toteuttaa monella tavalla. Käytännössä ulkoista viestintää harjoitetaan, esimerkiksi eri viestintäkanavien välityksellä tiedotteiden ja mainoskampanjoiden kautta. Kommunikointiin sisältyy mm. yhteisön tai organisaation nimi ja markkinointikampanjat. (Bergström & Leppänen 2011, 181, 328, 332-333, 457-458.)

Sisäisessä kommunikoinnissa informaatiota välitetään eri viestintäkanavien avulla henkilöstölle ja organisaation omistajille sekä päättäjille. Toimivalla sisäisellä viestinnällä on tärkeä merkitys yhteisöllisyyden ja ulkoiseen viestinnän onnistumisen kannalta. Organisaatioiden olisi kommunikoinnin sujuvuuden vuoksi, kiinnitettävä huomiota henkilöstön tarpeisiin ja käytössä oleviin viestintäkeinoihin. Markkinoinnin vaikutuksia voidaan havainnoida organisaation toimesta tai ulkopuolisen arvioitsijan toimesta. Palautetta voidaan saada jäseniltä, konsulteilta tai muiden sidosryhmien kautta. (Bergström & Leppänen 2011, 169, 172-178, 181, 328, 457-458, Vuokko 2003, 12-17.)

Markkinointitoiminta perustuu jokaisella osa-alueella vastuullisuuteen ja pyrkimykseen suhdetoimintojen tasapainoiseen edistämiseen. Viestinnällisten osien muodostaman kokonaisuudesta, voidaan parhaimmillaan saada houkutteleva, tehokas ja kaikille osapuolille lisäarvoa tuottava kokonaisuus. Kommunikaation ja viestinnän toimivuudella on keskeinen rooli tavoitteiden onnistumisen kannalta. (Bergström & Leppänen 2011, 330, Vuokko 2003, 17-18.)

Esimerkiksi organisaatiossa voidaan hyödyntää viestinnän toteutuksessa myyntityötä, eri viestintäkanavissa tapahtunutta mainontaa sekä sidosryhmiin kohdistuvaa suhdetoiminnan ja tapahtumamarkkinoinnin tarjoamia keinoja. Yhdistyksen järjestämien toimintojen tulisi vastata jäsenistön ja organisaation tarpeisiin, jotta jäsenen kohtaamasta ärsykkeestä jäisi positiivinen vaikutelma ja jäsensuhteen muodostuminen ja ylläpitäminen olisi mahdollista. (Arantola 2003, 35, Arthur 2013, 11, Bergström & Leppänen 2011, 25, 293, 337-338, Loimu 2007, 273, Vuokko 2003, 17-18.)

#### 4 Tietokannat

Yhteiskunnalliset ja toimialoilla tapahtuneet muutokset, vaikuttavat yritysten tavoin myös järjestöjen toimintaan. Innovaatioiden ja muiden muutosten myötä yhteisöt pyrkivät löytämään uusia keinoja toiminnan kehittämiseen ja tehokkaampiin toimintamalleihin. Tietotekniikan kehitys on tuonut runsaasti mahdollisuuksia, hyödyntää toiminnassaan erilaisia viestintäkanavia ja tietojärjestelmiä tehokkaammin. (Arantola 2003, 146-147, Arthur 2013,11, Bergström & Leppänen 2011, 337-338, Mäntyneva 2001, 76-77.)

Tietokannat sisältävät runsaasti organisaation toiminnan kautta muodostunutta järjesteltyä informaatiota. Järjestelmistä on mahdollista löytää rutiiniprosesseihin ja kehityshankkeita varten lisäarvoa tuottavaa informaatiota. Hankkeissa aikataulutuksen suunnittelussa, tulisi varautua hidasteisiin ja huomioida esimerkiksi tietokannan laajuus. Kattavuuden johdosta, tietokannat voivat sisältää myös vanhentunutta tietoa. (Arantola 2003, 146-147, Mäntyneva 2001, 76-77.)

Rekistereiden sisältämän tiedon ei saa antaa vaikuttaa liiallisesti organisaation päätöksentekoon, vaan merkittävien strategisten päätösten, tulee perustua harkintaan sekä kattavan ja luotettavan kokonaiskuvan kautta pohjautuvaan päätökseen. Perusteltu päätös, muodostuu useiden menetelmien ja näkökulmien kautta saavutetun informaation hyödyntämisen avulla. (Arantola 2003, 78, 146-148.)

#### 5 Tutkimusprosessi

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyöhön liittyvän tutkimuksen valmistelua ja eri vaiheiden toteuttamista. Tutkimusprosessin ja sen käsitteiden ymmärtäminen ovat tärkeitä, tutkimuksen kuluessa tehtyjen valintojen, saavutettujen tulosten ja niistä tehtyjen johtopäätelmien hahmottamisen kannalta. Samalla prosessin ja siihen kuuluvien vaiheiden tunnistamisella, edistetään työn toteutusta. Toimenpiteillä mahdollistetaan raportoinnin laadukkuus ja kehittymistä tutkijana. Keskeisenä vaatimuksena tutkimuksilla on uuden tiedon tarjoaminen, tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. Tulosten todentaminen tieteellisin menetelmin on tärkeä osa opinnäytetyön tutkimusprosessia. Tutkimusten kannalta keskeisiä tekijöitä ovat laadukkuuden ja luotettavuuden noudattaminen läpi prosessin. (Kuula 2006, 25.)

Tutkimuksen raportoinnissa kokonaisuuden selventäminen on tärkeää saavutettujen tutkimustulosten arvioimisen sekä prosessin avoimuuden kannalta. Kattavan selostuksen avulla, perustellaan tutkimuksessa tehtyjä valintoja sekä ylläpidetään tieteellisiä arvoja. Luvun aikana käsitellään tutkimukseen liittyntä käsitteistöä ja tutkimusprosessin vaiheita.

## 5.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimusten tarkoituksena on selvittää tutkimusongelman mukaisia tekijöitä. Usein organisaatioissa halutaan tutkia toiminnan ulospäin suuntautuvia vaikutuksia. Mielikuvan lisäksi arvioidaan lisäarvoa tuottavia tekijöitä, esimerkiksi tarjottuja palveluita ja tuotteita. Arviointien avulla saavutetaan tietoa, jotta yhteisössä pystytään parantamaan kehityskohteita ja jäsenyytyväisyyttä. (Holopainen & Pulkkinen 2003, 11-12.)

Tieteellisiltä tutkimuksilta edellytetään loogisuutta, objektiivisuutta, että pyrkimystä uuden tiedon tuottamiseen tutkimusaiheesta. Tutkimuslajista riippuen, tuloksilta voidaan edellyttää, esimerkiksi mahdollisuutta johtopäätösten ja yleistysten tekemiseen. Tutkimustuloksia on mahdollista käyttää päätöksenteon tukena, mutta kattavan analyysin saavuttamiseksi, aihetta olisi hyödyllistä tarkastella useasta näkökulmasta. Luotettavuuden kannalta, tulokset tulee voida todentaa esimerkiksi tulosten raportoinnin tai tutkimusten toistettavuuden avulla. (Heikkilä 2014, 27, Holopainen & Pulkkinen 2003, 11-12, Lahtinen & Isoviita 1998, 26. Vehkalahti 2014, 40.)

## 5.2 Käsitteistö

Käsitteistöllä ja erilaisilla mittareilla, havainnollistetaan ja helpotetaan tutkimustulosten tulkitsemisesta. Tutkimusmenetelmillä ja asetuilla mittareilla, tutkitaan tutkimuksen populaatiota eli tutkimuskohteena olevaa ryhmää. Näytteissä tutkimusyksiköt valikoituvat, asetettujen kriteerien ja menetelmien mukaisilla tavoilla. Tutkimuksissa käytetään termiä näyte, otoksen sijasta, tutkijan vaikuttaessa tutkimukseen osallistuvien yksiköiden valikoitumisprosessiin ja osajoukon jättäessä täyttämättä asetetut vaatimukset. Esimerkiksi harkinnan varaisessa näytteessä tutkimuskohteet valikoituvat harkitusti, mutta objektiivisin perusteilla. (Holopainen & Pulkkinen 2003, 27, 29-30, Vehkalahti 2014, 46.)

Tutkimukset jaetaan määrällisiin eli kvantitatiivisiin sekä laadullisiin eli kvalitatiivisiin tutkimuksiin. Tutkijan on menetelmien ja mittareiden valikoitumisperusteissa huomioitava, esimerkiksi tutkimusolosuhteiden vaikutus ja sen perusteella tehtävä päätös soveltuvimmista keinoista ja mittareista. Tulosten analysointia varten mittayksiköt, voidaan asettaa myös muiden toimesta. Mittareiden käytöllä parannetaan tulosten luotettavuutta eli reliabiliteettia ja hahmotetaan tuloksia konkreettisimmiksi. Huomioitavaa on, että useiden mittareiden tulokset, voidaan kyseenalaistaa, mikäli aineisto jää pieneksi. (Heikkilä 2014, 27-30, Holopainen & Pulkkinen 2003, 11-12, 27, 37, 68, 74, Lahtinen & Isoviita 1998, 26, Vehkalahti 2014, 40-43.)

Tutkimusprosessin laadukkuuden kannalta, keskeinen kriteeri on raportoinnissa validiteetin eli tarkkuuteen pyrkiminen. Käytännössä tutkimusprosessissa hyödynnetään tutkimusongelmaan



soveltuvia tutkimusmenetelmiä ja mittareita, jolloin saadaan tarkkoja arvoja. Tärkeää tutkimusprosessin toteutuksessa on, että tutkija huomioi tutkimuksen aiheen ja toteutustavan, valikoidessaan tulosten vahvistamiseen liittyviä mittareita ja tunnuslukuja. (Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009, 231, Holopainen & Pulkkinen 2003, 13-14, 74, Vehkalahti 2014, 40-42.)

### 5.3 Tutkimuksen vaatimukset

Opinnäytetyön tutkimusprosessissa noudatetaan tieteellisiä vaatimuksia. Tutkimuskäytännöt määritettiin tieteellisen yhteisön toimesta, takaamaan tutkimusten laadukkuutta. Arvot pohjautuvat Robert K. Mertonin vuosien 1938 ja 1942 julkaisuihin. (Kuula 2006, 25.)

Tutkimustieteen keskeisimmät arvot mittaavat tutkimuksen luotettavuutta ja tarkkuutta. Näihin kuuluvat esimerkiksi tutkimusten pyrkimykset uuden tiedon tuottamiseen. Prosessilla varmistetaan riippumattomuus muista tahoista, jotta tulokset eivät vaarantuisi. Saatuja vastauksia käsitellään luottamuksellisesti sekä säilyttäen yksityisyyden suoja. (Kuula 2006, 25, Vehkalahti 2014, 40-41.)

### 5.4 Tutkimusprosessi

Tutkimusaiheen valikoituminen ja sen rajaaminen käynnistävät tutkimusprosessin. Tutkimustoiminnan suunnittelulla on keskeinen merkitys kehityshankkeiden onnistumisen kannalta. Tästä johtuen työn aikataulutukseen ja tutkimussuunnitelmaan tulee kiinnittää huomiota. Suunnitelmassa esitellään tutkimustyyppi ja prosessin kuluessa käytettävät tavoitteet, menetelmät ja aikataulut. (Heikkilä 2014, 14-24, Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 177, 179, 183, Lahtinen & Isoviita 1998, 114-115.)

Kehityshankkeiden eteneminen suunnitelmallisesti on tutkimusprosessin onnistumisen kannalta merkityksellistä. Työn laatu varmistetaan raportoimalla tutkimukseen kuuluvat vaiheet luotettavasti ja yksityiskohtaisesti. Aiemmin suoritetuille tutkimuksille ja niihin osallistuneille tutkijoille kuuluu huomion antaminen. Tutkimusten avoimuuden takaamiseksi, tutkimustulokset julkaistaan ja mahdolliset tutkimusprosessiin vaikuttaneet tekijät tuodaan esille. (Kuula 2006, 34.)

Tutkimuksen toteutusvaiheessa laaditaan erilaisia versioita aineistoista, jota arvioidaan ja työstetään yhtenäisemmäksi raportiksi. Saavutetut tulokset julkaistaan ja annetaan arvioitavaksi, kun viimeistely raportti on valmistunut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 32, 46, 49.)

## 5.5 Tutkimuksen mittarit

Tutkimusongelmalla on olennainen merkitys prosessin tutkimuslajin valikoitumiseen, että tutkimuskohteille asetettaviin kriteereihin. Tutkimukset voidaan jakaa laadullisiin ja määrällisiin tutkimuksiin. Laadullinen menetelmä pyrkii selittämään syitä tutkimusaiheeseen liittyviin tekijöihin ja ilmiöihin. Kvalitatiivisen tutkimuksen aihepiiri joudutaan rajaamaan tarkasti, jotta tutkittavaan aiheeseen perehtyminen tapahtuisi mahdollisimman perusteellisesti. (Heikkilä 2014, 13-24, 75, Hirsjärvi, Remes & Sajovaara 2009, 160-162.)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä menetelmässä aineiston analysoinnin tukena ja tulosten todennetaan tunnusluvuilla ja graafisilla menetelmillä. Tuloksia voidaan havainnollistaa, esimerkiksi kuvioilla, diagrammeilla ja taulukoilla. Tunnusluvuista yleisimmät ovat prosenttien, keskiarvojen ja tulosten vaihteluvälien hyödyntäminen. Keskiarvoilla kuvataan muuttujien keskimääräistä edustavuutta. Keskihajonnalla kuvataan tulosten keskimääräistä vaihtelua asetulla mitta-asteikolla. (Heikkilä 2014, 83-88, Vehkalahti 2014, 54.)

Tulosten vaihteluvälit eli fraktiilit muodostuvat aineistossa esiintyvien muuttujien suurimman ja pienimmän arvon välille. Tunnusluvun avulla voidaan esittää niin aineiston jakaantumista asteikolla, kattavuutta kuin aineiston pienimmät ja suurimmat arvot. Vaihteluvälit jaetaan tulosten tarkentamiseksi, desiileihin, ala- ja yläkvartiileihin sekä mediaaniin. Desiileillä tarkoitetaan tulosten kymmenyksiä. Alakvartiilit kattavat 25 % tuloksista, vastaavasti yläkvartiili kattaa 75 % tuloksista. (Heikkilä 2014, 83-88, Vehkalahti 2014, 54.)

Mediaaniksi kutsutaan havaintoarvojen keskimmäistä lukua. Aineiston analysoimisessa parittomissa tapauksissa valitaan asteikon keskimäinen luku, parillisissa valitaan toinen keskimäisistä arvoista. Tuloksiin sisältyvää epävarmuutta voidaan ilmoittaa virhemarginaalin avulla. Tunnuslukua käytetään pääasiassa otoskooltaan laajoissa tutkimuksissa ja vastausten todenmukaisuuteen sisältyessä epävarmuutta. (Heikkilä 2014, 83-88, Vehkalahti 2014, 54.)

Vastausprosenttien avulla voidaan havainnollistaa tutkimuksen kattavuutta, esimerkiksi osallistuneiden tutkimuskohteiden osuutta kohderyhmän kokonaismäärästä. Vastauksiin liittyvää eräkatoa, muodostuu tutkimuksen kuluessa tapahtuneiden virhelähteiden ja vastausten kautta. Näihin kuuluvat esimerkiksi mahdollisesti vastausten käsittelyssä ja niiden perusteella tutkimustulosten analysoimiseen siirtyneet puutteelliset tiedot. Tutkimustuloksista pyritään poistamaan asiattomat tai sisällöltään puutteelliseksi jääneet vastaukset. Toimenpide toteutetaan tarvittaessa, jotta tutkimuksen luotettavuus ja asiallisuus säilytetään. Sähköisesti toteutetuissa tutkimuksissa virhelähteiden mahdollisuus on alhaisempi kuin haastatteluina toteutetuissa kyselyissä. Taustalla vaikuttaa, tutkijan rooli, jonka merkitys on sähköisissä vastaustilanteissa pienempi. (Heikkilä 2014, 76, Holopainen & Pulkkinen 2003, 29, 82, J. Lahtinen & Isoviita 1998, 70, Vehkalahti 2014, 43-44.)

Kvalitatiivisissa eli laadullisissa tutkimuksissa tulosten analysointi ja luotettavuus, pohjautuu argumentointiin ja aihepiirin käsitteistön hyödyntämiseen. Käytännössä tutkimustulosten luotettavuus todennetaan vertailemalla tuloksia aihepiiriä tutkineiden saavutuksiin. Tutkimuksen vaatimuksista johtuen, tarkka dokumentointi on tärkeässä osassa, työn arvioinnin ja tutkimusten toistettavuuden kannalta. (Lahtinen & Isoviita 1998, 114, Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160-161.)

## 5.6 Tutkimusmenetelmät

Toiminnan kehittämisen ja tutkimusprosessin kannalta arviointeja, voidaan toteuttaa eri tutkimusmenetelmiä hyödyntäen. Nykyään yleisimmät menetelmät ovat verkkopohjaisia kyselytutkimuksia, jotka kuuluvat määrällisiin eli kvantitatiivisiin tutkimuksiin. Webropol- tutkimustyökalu on eräs verkkopohjaisista tutkimusohjelmista. Ohjelman avulla voidaan laatia tutkimukseen soveltuva kyselylomake (Heikkilä 2014, 66-68). Ominaisuuksiin sisältyy mahdollisuus seurata tutkimuksen etenemistä. Kyselyiden päättyessä, tulokset koostetaan soveltuvaan tiedostomuotoon. (Heikkilä 2014, 68, 70.)

Verkkopohjaisten tutkimusten hyödyt liittyvät toteutuksen joustavuuteen, joka madaltaa vastaajien osallistumiskynnystä. Vastausmäärän kasvun myötä, tutkimustuloksista on mahdollista saada tarkempia ja luotettavampia. Menetelmän haasteina ovat tutkimusten yleistyminen, jolloin vastaajamäärät voivat jäädä alhaisiksi ja kynnys vastaamiselle nousee. Kyselytutkimuksilla saavutetut lukemat ovat alhaisia, mikäli vastausaktiivisuus jää 20-50 %. (Heikkilä 2014, 68, 70, Lahtinen & Isoviita 1998, 22.)

## 5.7 Kyselylomake

Saatekirjeet ovat kyselyiden vastaamisen kannalta tärkeitä. Lomaketta edeltävän tiedoksannon avulla, vastaajalle välitetään perustietoja tutkimuksesta. Kirjeestä tulee haastattelujen tavoin, antaa tiedot kyselyn toteuttajista sekä valikoitumisperusteiden lisäksi vastaamiseen kuluva ajasta ja niiden käyttötarkoituksista. (Vehkalahti 2014, 47-48.)

Kyselylomakkeiden avulla kerätään ja koostetaan vastaajien mielipiteitä tutkittavasta aiheesta. Huolellisesti laaditussa kyselylomakkeessa on kiinnitetty huomiota kysymysten asetteluun, ulkoasuun ja vastaamisen vaivattomuuteen. Tekijöillä madalletaan tutkimuksen osallistumiskynnystä. Rakenteeseen huomiota kiinnitetyssä lomakkeessa arkaluontoisemmat kysymykset sijoittuvat tutkimuksen loppupuolelle. Onnistuneessa tutkimuksessa lomakkeella edetään loogisesti, jossa kysymykset ovat asettelultaan yksiselitteisiä ja lyhyitä. Kontrollikysymyksillä vastauksista saadaan luotettavampia, kun vastaajien kohderyhmää rajataan. Erilaiset kyselyt soveltuvat kvantitatiivisiin eli määrällisiin mittauksiin. (Vehkalahti 2014, 20- 21, 47.)

Erilaisten tutkimusten avulla on mahdollista selvittää tutkimuskohteiden taustalla vaikuttavat motiivit, asenteita ja arvomaailmaa. Samalla on mahdollista arvioida ja kehittää organisaation toimintaa. Verkkopohjaisen kyselytutkimuksen jälkeen, tutkimusta voidaan jatkaa puhelinhaastatteluilla tai toteuttaa uusi tutkimus. (Vehkalahti 2014, 11, 20-21, 47.)

Tutkimuslomakkeen testaaminen on kyselyn toteutuksen ja tulosten analysoimisen kannalta tärkeässä osassa. Vaiheella minimoidaan julkaistavassa tutkimuksessa esiintyvien virhelähteiden määrää. Lomakkeen toimivuuden tarkastuksissa kiinnitetään mm. huomioita ulkoasuun ja kysymysten rakenteeseen. (Vehkalahti 2014, 48).

Käytännössä tutkimuskysymyksiltä ja tarjotuilta vastausvaihtoehdoilta vaaditaan kattavuutta, ytimekkyyttä ja selkeyttä. Kysymykset eivät saa olla muotoiltu johdatteleviksi. Lomakkeen testauksen jälkeen, tehdään mahdollisesti muokkauksia havaittuihin ongelmakohtiin. Korjausten jälkeen tutkimus on julkaistavissa asetettujen aikataulujen mukaisesti. (Vehkalahti 2014, 48.)

Tutkimuksen kyselylomakkeen testaaminen on vastausten keräämisen kannalta tärkeässä roolissa. Lomakkeen rakenteen ja toimivuuden tarkastamisen kautta, saadaan korjattua mahdolliset ongelmakohdat. Toimenpiteiden avulla tutkimusprosessi, pystytään toteuttamaan luotettavasti. Kaikkia virheitä ei yrityksestä huolimatta havaita ja virheiden mahdollisuus jää todennäköisesti lopulliseenkin lomakkeeseen.

## 6 Kyselytutkimus entisille jäsenyrityksille

Opinnäytetyöhön sisältynyt kyselytutkimus toteutettiin kaksivaiheisena kevään 2014 kuluessa. Ensimmäisessä vaiheessa hyödynnettiin verkkopohjaista Webropol- tutkimustyökalua. Tutkimus toteutettiin 3.4.2014 ja 27.4.2014 välisenä aikana. Toinen vaihe toteutettiin puhelinhaastatteluina, jotka toteutettiin aikavälillä 28.4.2014 - 7.5.2014.

Tutkimuskohteina tarkasteltiin vuoden 2013 aikana Espoon Yrittäjien jäsenyyden päättäneitä jäsenyrityksiä. Näytettä varten tutkimukseen valikoitiin 261 yritystä. Yhteensä tutkimuksen tarkasteluvuotena, yhdistyksestä erottiin 490 jäsenyrityksen toimesta. Toimeksianto on aihepiiriltään harvinainen, sillä organisaation entisiin jäseniin tai asiakkaiden mielipiteitä ei juuri selvitetä. Taustalla vaikuttavat, esimerkiksi aihepiirin arkaluonteisuus, jolloin tutkimuskohdetta on haastavaa tavoittaa ja saavuttaa mielipiteitä organisaation toiminnan kehittämiseen. Luvussa tullaan tarkastelemaan tutkimusprosessin etenemistä.

## 6.1 Tutkimusprosessin käynnistäminen

Tutkimusprosessi käynnistyi 18.2.2014 toimeksiantajan Espoon Yrittäjien edustajien tapaamisella Espoon Otaniemessä sijaitsevassa Innopolissa. Tilaisuudessa paikalla olivat Laurean yliopettaja Maria Ekström ja Espoon Yrittäjien toimitusjohtaja Erkki Pärssinen ja koordinaattori Anni Onnela. Tilaisuuden aikana suoritettiin toimeksianto sekä selvitettiin tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet.

Tietojen pohjalta laadittiin työn tutkimussuunnitelma. Suunnitteluvaiheen aikana kartoitettiin työn vaatimukset, tehtävät ja aikataulu. Suunnitelmaan sisältyi myös käytettävien tutkimustapojen ja -menetelmien valikoiminen sekä kyselytutkimuksen toteutukseen liittyvät valmistelut. Perusjoukon rajaaminen ja asetetut kriteerit olivat, kysymysten ja lomakkeen rakenteen muodostamisen ohella, suunnitteluvaiheen keskeisimpiä tuotoksia.

## 6.2 Kyselytutkimuksen testaaminen

Kysymysten asettelussa pyrittiin kysymysten ja lomakkeen asiasisältöön, ymmärrettävyyteen ja selkeyteen. Kyselylomaketta testattiin yhdessä Espoon Yrittäjien ja yliopettaja Maria Ekströmin toimesta. Tarkastuksen jälkeen lomakkeeseen ja kysymysten asetteluun tehtiin parannuksia. Huomiota kiinnitettiin pohjan toimivuuteen ja selkeyteen. Kysymysten asettelussa pyrittiin myös huomioimaan kohderyhmä. Tutkimuksen testaus oli hyödyllistä, havaittujen virheiden korjaamisen kannalta. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen, Webropol- ohjelmalla julkaistiin lopputulos kohderyhmälle. 490 jäsenyrityksestä, jotka olivat päättäneet vuoden 2013 kuluessa yhdistyksen jäsenyyden, rajattiin 261 tutkimuskohteen perusjoukko. Tutkimukselle asetettiin vastaajien osalta 20 % tavoiteraja. Asetettu lukema pohjautui arvioon, jossa tutkimusaiheen haasteellisuuden arvioitiin vaikuttavan vastausaktiivisuuteen. Lisäksi järjestön aikaisemmillä kokemuksilla oli vaikutusta tavoitteen määräytymiseen. Odotuksissa huomioitiin myös kyselytutkimusten yleisyys, jolla voisi olla vaikutusta vastausmääriin.

Kyselytutkimuksesta laadittiin Espoon Yrittäjille erillinen tutkimus, jossa tutkittava ryhmä jaettiin kahteen ryhmään. Toiseen ryhmään kuuluivat yritykset, joiden syyt jäsenyyden päätymiselle olivat jääneet epäselviksi. Toiseen osaan kuuluivat yritykset, joiden eroamiseen johtaneiden syiden taustekijät olivat selvillä. Espoon Yrittäjien kyselyssä, kysymykset olivat samat kuin opinnäytetyöhön laaditussa julkaisussa, mutta lähtötilanteet erilaiset. Menettelyn avulla mahdollistettiin tutkimusten yhdistäminen opinnäytetyötä varten yhdeksi kokonaisuudeksi. Tutkimusten yhdistämisen kautta, tulosten analysoinnit olisivat kattavampia.

Ensimmäinen vaihe toteutettiin 3.4.2014 alkaen sähköisesti Webropol- kyselytyökalulla. Ohjelman avulla oli reaaliaikaisen seurannan avulla reagoida nopeasti mahdollisiin ongelmakohtiin. Vastausajan umpeuduttua, tutkimustulokset pystyttiin siirtämään haluttuun esitys- ja

tiedostomuotoon. Tarvittaessa, kysely olisi ollut uudelleen toteutettavissa. Toimeen olisi ryhdytty, mikäli lomakkeet eivät olisi toimineet ollenkaan toivotulla tavalla tai havaitut ongelmat olisivat olleet ylitsepääsemättömiä.

Sähköisen kyselyn toteutusvaihe päättyi 27.4.2014, jonka jälkeen vastauksia kerättiin puhelinhaastattelun avulla. Menetelmällä pyrittiin tavoittelemaan ensimmäiseen vaiheeseen osallistumattomia tutkimuskohteita. Toinen vaihe päättyi 7.5.2014, samalla päättyi opinnäytetyön tutkimusvaihe. Seuraavina vaiheina olisivat tutkimustuloksiin liittyvät analysoinnit sekä raportoinnit ja niiden julkaisut.

## 7 Kyselytutkimus

Luvussa käsitellään Espoon Yrittäjien ja Laurea-ammattikorkeakoulun yhteistyössä toteutetun kyselytutkimuksen tuloksia ja niistä tehtyjä havaintoja. Tutkimukseen sisältyi 12 tutkimuskysymystä (Liite 2. Tutkimuskysymykset), jotka esitettiin kahdelle tutkimusryhmälle. Opinnäytetyötä varten kyselyiden ja puhelinhaastatteluiden kautta osallistuneiden vastaukset muodostettiin yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, tulosten analysointia, tilastointia ja johtopäätelmien tekemistä varten.

Tutkimusten toteutuksen jälkeen, tuloksista koostettiin tilastollinen vertailu. Vuodet 2011, 2012 ja 2013 sisällytettiin tarkastelukohteiksi. Vertailussa tutkittiin mahdollisia muutoksia, joita jäsenyyden päättymiseen johtaneissa tekijöissä on tapahtunut.

Webropol-kyselyllä ja sitä seuranneella puhelinhaastattelulla tavoitettiin yhteensä 93 entisestä jäsenyrityksestä. Koko näytteen kattavuus oli 261 jäsenyyden päättäneitä yrityksiä. Tutkimuksen vastausprosentiksi saavutettiin 35,6 % lukema, joka ylitti tutkimukselle asetetun tavoiterajan. Tutkimusprosessin aikana positiivista oli haastateltavien myönteinen vastaanotto tutkimukselle, joka oli tärkeää tutkimuksen toteutuksen kannalta. Aihepiiriin suhteutettuna, saavutettu vastausmäärä oli korkea. Tulokset edesauttoivat analysointia ja paransivat tutkimustulosten luotettavuutta.

### 7.1 Taustavaustaukset

Tutkimuskohteiden anonymiteetin turvaamiseksi sekä osallistumisen helpottamiseksi, kyselytutkimuksen taustavastauksia varten tarvittavat tiedot koostettiin Espoon Yrittäjien jäsenrekisteristä. Nimettömistä vastauksista koostettiin kuvioita, joiden kautta hahmotetaan tulosten analysoinnin kannalta olennaiset tiedot yhdistyksen jäsenrakenteesta. Selvitykseen sisältyi osallistuneiden yrittäjien ikä- ja sukupuolijakauma sekä yrityksen yhtiömuodon ja perustamisajankohta, että jäsenyyden keston selvittäminen.

Tutkimukseen osallistui eniten osakeyhtiötaustaisia yrityksiä, joita oli 61,2 % vastanneista. Toiminimellä toimivia yrityksiin kuului 32,2 % vastanneista. Loput 6,6 % vastanneista edusti muita yhtiömuotoja. Kyselytutkimukseen 93 osallistuneesta oli 29 naisyrittäjää ja 54 vastanneista oli mies yrittäjiä. Eronneissa enemmistö eli 81,7 % olivat olleet Espoon Yrittäjien jäsenenä 1-5 vuotta.

Tuloksesta voi päätellä, että aktiivisemmin jäseneksi hakeutuvat aloittelevat yrittäjät. Yritystoiminnan alkuvaiheessa, jäsenyydeltä tarvitaan enemmän tukea, jolloin neuvontapalveluiden ja verkostoitumisen avulla pyritään saamaan tietoa yrittäjyyttä ja yritystoimintaa varten. Yritystoiminnan käynnistämisen ja toimintanäkymien vakautumisen jälkeen, jäsenyydeltä odotetaan enemmän yrityksen ja yrittäjän kehittymistä tukevia etuuksia.

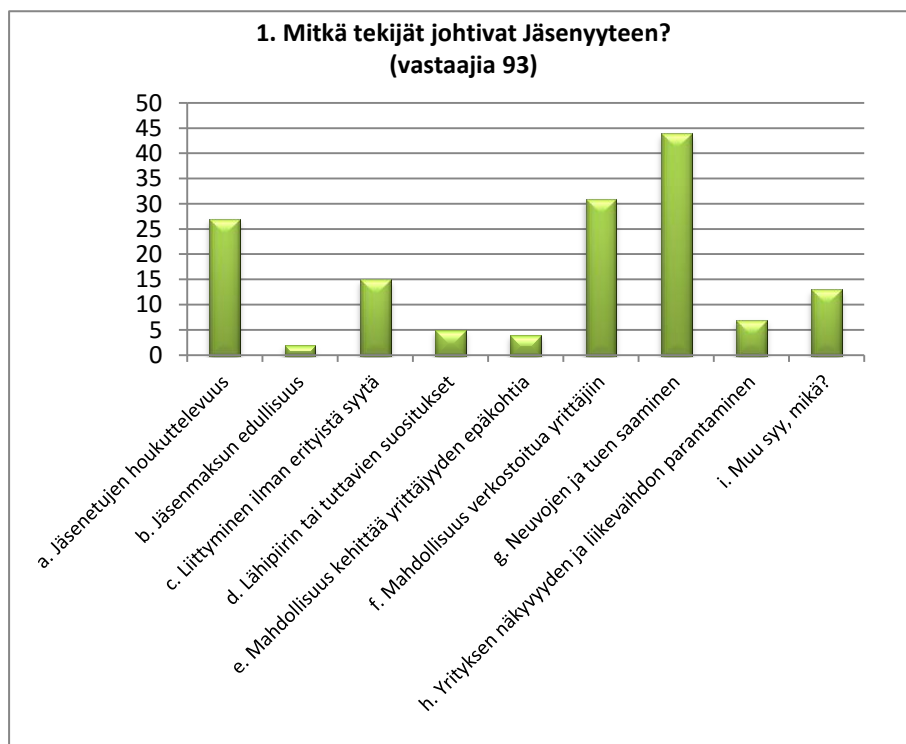
Eronneiden jäsenten suurimmat ikäluokat tulivat 40-50-vuotiaiden, jossa jäsenyyden päättäneitä oli 30,1 %, vastaavasti 50-70-vuotiaiden joukkoon kuului 34,4 % osallistuneista. 30-40 ikäluokkaan kuului 19,3 %, sekä 18-30 ikäluokasta osallistui 4,3 %. Ikää ei ollut tiedossa 11,8 % vastanneista. 50-70 ikäluokasta merkittävänä syynä jäsenyyden päättymiselle, johtuu osittain yrittäjien eläköitymisistä. 40-50 ikäluokkaan tarkastelevat usein jäsenyyden hyöty näkökulmia, yritystoiminnan vakiintumisen jälkeen. Kahteen suurimpaan ikäluokkaan eli 40-50 ja 50-70 ikäluokkiin kuuluneet edustivat myös ryhmää, jotka ovat ehtineet hakeutua aktiivisesti yrittäjäksi.

## 7.2 Tutkimuksen alku

Tutkimuksen kysymykset 1-3 käsittelivät jäsenen järjestöön liittymiseen ja eroamiseen johtaneita tekijöitä. Jokaiseen kysymykseen vastasi 93 osallistujaa. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin järjestön jäseneksi liittymiseen johtaneita tekijöitä (Kts. Kuvio 1. Jäsenyyteen johtaneet tekijät). Pääasiallisena syynä jäseneksi liittymisen taustalta havaittiin, että järjestöön kuulumiselta haettiin usein yrityksen näkyvyyden parantamista sekä liiketoiminnan taloudellista kasvua. Toinen merkittävä tekijä jäsenyydelle oli vastaajien mukaan mahdollisuus verkostoitua muiden yrittäjien kanssa. Jäsenyyden tärkeänä liittymisperusteena pidettiin myös tuen ja neuvonnan saamista, liittyen yrittämiseen ja yritystoimintaa. Jäsenetujen houkuttelevuudella oli vaikutusta 27 yrittäjän päätökseen liittyä jäsenistöön. 15 vastanneesta ei löytänyt erityistä syytä liittymispäätöksensä taustalle.

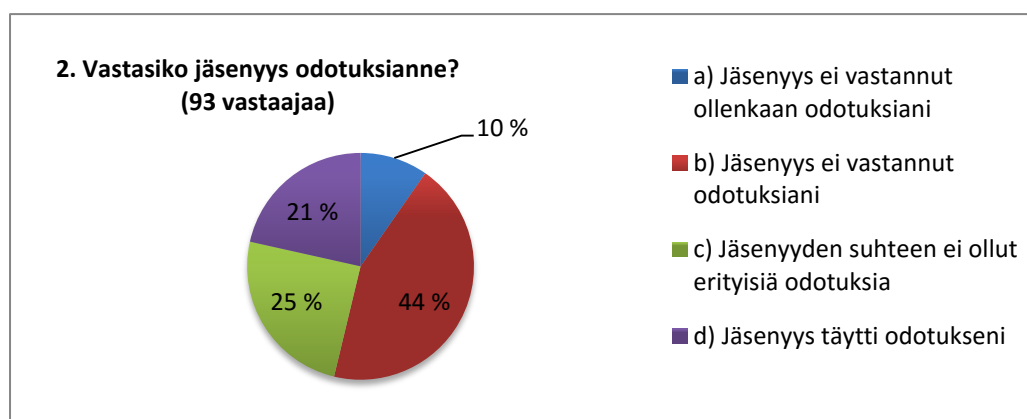
Muihin taustatekijöihin sisältyi pääasiassa vastauksia, jotka olivat vastaajien toimesta annettu vahingossa laitettu muut vaihtoehdon kohdalle. Vastaajien kannalta sopivampia vastausvaihtoehtoja olisi löytynyt tarjotuista vaihtoehdoista. Paikallisyhdistyksen verkostoituminen olivat muutamassa muut vaihtoehdon vastauksessa olleen merkittävänä vaikuttimena jäsenyyden käynnistymiselle. Kysymyksessä vähiten vastauksia annettiin vaihtoehdoille, jotka perustuivat jäsenmaksun edullisuuteen ja lähipiiriin tai tuttavien suosituksiin.

Avauskysymykseen tuli monipuolisesti vastauksia, jossa esiintyi selkeästi erottuvia tekijöitä, mutta myös eroavaisuuksia. Vastauksettäytyminen osoittaa jäsenyyden käynnistyvän pääasiallisesti yksilön kokeman tarpeen muodostumisen perusteella.



Kuvio 1. Jäsenyyteen johtaneet tekijät

Jäsenyyden vastaamista mahdollisiin olleisiin tai muodostuneisiin odotuksiin, pyrittiin selvittämään toisen kysymyksen avulla. Kysymykseen vastasi kaikki tutkimukseen osallistuneet 93 vastaajaa (Kts. Kuvio 2. Jäsenyyden odotukset).



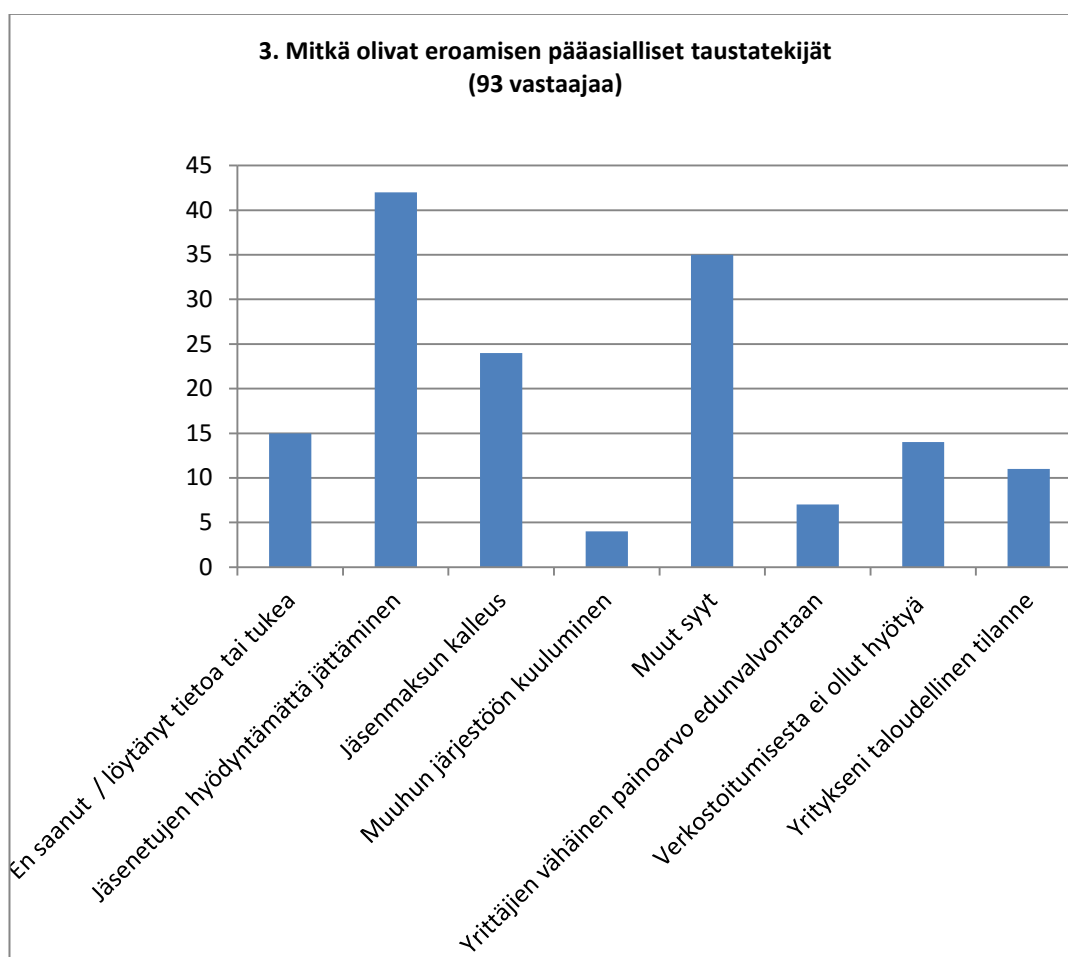
Kuvio 2 Jäsenyyden odotukset

Enemmistö kysymykseen osallistuneista ilmoitti, ettei jäsenyys vastannut juuri odotuksia tai ollenkaan 54 % osallistuneista. Neljänneksellä vastanneista ei ollut jäsenyyteen liittyviä odo-



tuksia. 20 % vastasi jäsenyyden täyttäneen odotukset. 10 % osallistuneista ilmoitti, ettei jäsenyys vastannut ollenkaan odotuksia. Viimeisessä tarjotussa vaihtoehdossa, tutkimukseen osallistuneista yksikään ei ollut sitä mieltä, että jäsenyys olisi ylittänyt odotuksia. Järjestötoiminnan ja paikallisyhdistyksen kehittämisen kannalta, tärkeää olisi löytää keinot mielipiteiden muuttumiselle ja jäsenyys jättäisi positiivisempia mielikuvia jäsenyyden päättäneille yrittäjille.

Tutkimuksen erästä päätehtävää selvitettiin tutkimuksen kysymyksessä kolme (Kts. Kuvio 3. Eroamiseen johtaneet pääasialliset syyt). Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli selvittää järjestön jäsenyyden päättymiseen johtaneita tekijöitä. Kyselyn avulla tavoitteeseen päästiin, sillä vastauksia saavutettiin kattavasti eri tekijöihin. Vastajat pystyivät vastaamaan useampaan vaihtoehtoon, mikäli taustalta löytyi lukuisia tekijöitä.



Kuvio 3. Eroamiseen johtaneet pääasialliset syyt

Eniten vastauksia annettiin vaihtoehto b:lle, jossa jäsenetujen hyödyntämättä jättäminen oli keskeisimpänä vaikuttimena jäsenyyden päättymiselle. Valintoja vaihtoehdolle tehtiin yhteensä 42 kappaletta. 35 valintaa tehtiin i- vaihtoehdon eli muut kohdalle, yksilöllisempinä syinä olivat mm. yrittäjän tai yrityksen tilanteessa tapahtuneet muutokset. Vastanneista 25,8

% valitsivat jäsenmaksun kalleuden johtaneen eroamiseen paikallisyhdistyksen toiminnasta. Osalle vastanneista yhdistyksen tarjoamat palvelut, verkostot tai neuvot ja edunvalvontatyö eivät vastanneet vastanneiden odotuksia, jonka seurauksena jäsenyys päätettiin. Osa vastanneista joutui päättämään jäsenyyden, yritystoimintansa taloudellisten haasteiden johdosta.

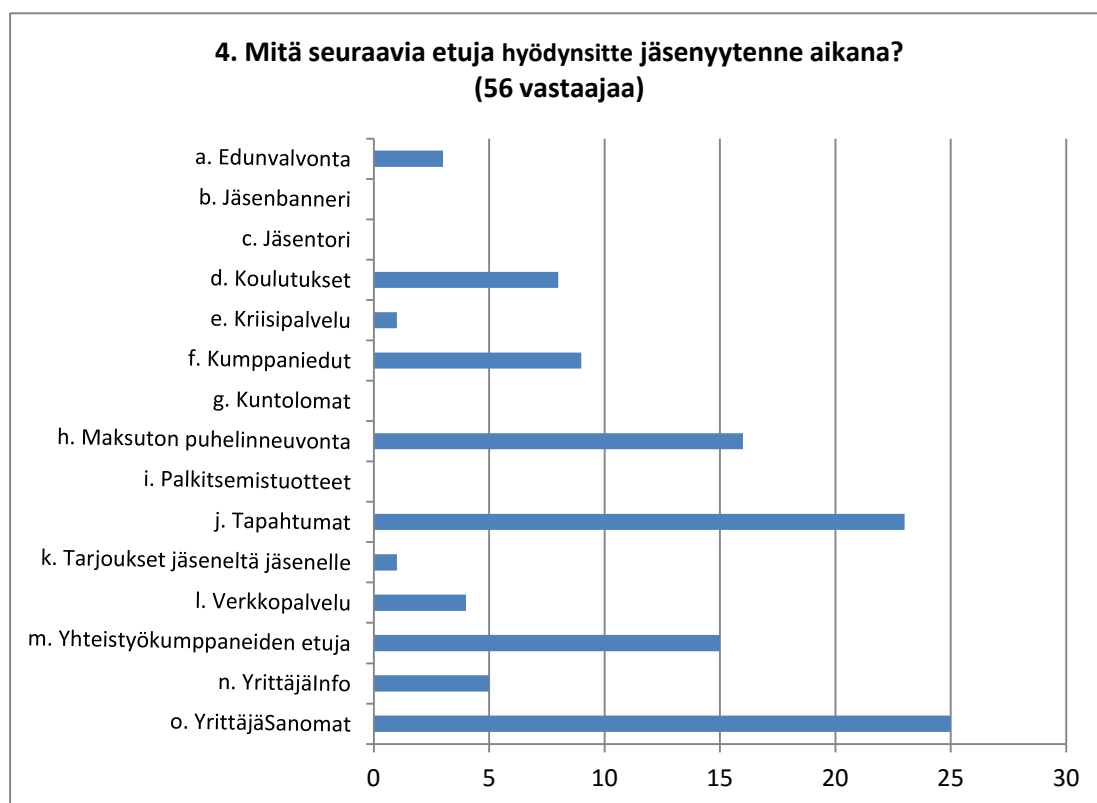
Jäsenyyden päättymiseen johtaneissa tekijöissä tuli suurempia vaihteluita vastanneiden välillä. Eroamisen taustalta löytyi usein yksilöllisiä tekijöitä enemmän kuin varsinaista tyytymättömyyttä järjestön toimintaa kohtaan. Yhdistyksen kannalta tulosta voidaan pitää jäsensuhteen päättymisestä huolimatta positiivisena asiana. Jäsenyyden kannalta haasteellinen tilanne muodostuu, kun yrittäjänä toimiessa vapaa-ajan määrää on vaihtelevasti tarjolla. Tekijöillä on vaikutusta jäsenen aktiivisuuteen sekä mahdollisten jäsenmaksuun ja saavutettujen etujen välisen vertailujen kannalta. Hyötysuhteen ollessa alhainen, jäsen voi harkita herkemmin muutoksia jäsensuhteeseen. Yhdistystoiminnan kehittämisen kannalta, Yrittäjien tulee arvioida kokonaistilannetta ja pyrkiä niiden pohjalta tekemään tarvittavia toimenpiteitä, joka ylläpitää yhteisöllisyyttä ja aktivoi monipuolisesti osallistumaan toimintaan.

### 7.3 Tutkimuksen puoliväli

Kyselylomakkeen neljännellä ja viidennellä kysymyksillä selvitettiin Espoon Yrittäjien tarjoamien jäsenetujen tarpeellisuutta jäsenen näkökulmasta. Vastaaajien määrä oli alhaisempi, sillä kysymystä ei ollut asetettu vastaamisen kannalta pakolliseksi. Kysymykseen neljä vastasi 56 tutkimuskohdetta ja viidenteen vastasi 38 yrittäjää.

Neljännän kysymyksen avulla selvitettiin jäsenyyden aikana hyödynnettyjä etuja. Osa eduista tarjotaan järjestötoiminnan eri tasoilla maanlaajuisesti tai paikallisyhdistyksen toimesta. Menettelyllä järjestössä mahdollistetaan laajemman etuvalikoiman tarjoamisen jäsenistölleen. Tutkimukseen osallistuneista yleisimmin jäsenyyden aikana oli hyödynnetty Yrittäjäsanomalehteä, joka oli valikoituna vastauksiin 25 kertaa. Yrittäjien järjestämiin tilaisuuksiin, kuten koulutuksiin, kokouksiin ja tilaisuuksiin oli osallistunut 23 vastaajaa. Yrittäjien järjestämään puhelinneuvontaan oli soittanut 16 vastaajaa. Yrittäjien kumppaneiden ja yhteistyökumppaneiden tarjoamia etuja oli hyödynnetty 24 vastaajan toimesta.

Muita jäsenetuja, kuten jäsenistön keskinäisen verkostoitumisen kautta saavuttamat edut, Yrittäjien kriisi- ja verkkopalvelut sekä Yrittäjäinfo saivat vähäistä huomiota, sillä valintoja tehtiin vaihtoehtoihin yhteensä 11 kappaletta. Tarjottujen etujen joukosta löytyi vaihtoehtoja, joita ei ollut hyödynnetty jäsenyyden aikana. Näihin kuuluivat viestintäkanavat, kuten jäsenbannerin ja Jäsentorin sekä palkitsemistuotteiden ja kuntolomien käyttämättömyydet. (Kts. Kuvio 4. Jäsenetujen hyödyntäminen).



Kuvio 4. Jäsenetujen hyödyntäminen

Jäsenetujen hyödyntäminen jakaantuu vastausten perusteella epätasaisesti, vaikka Yrittäjien etujen tarjonta on kattava. Järjestön kannalta mahdollisesti voisi harkita, joidenkin etujen yhdistämistä tai jättämistä pois tarjottuista eduista. Tällöin vapautuisi resursseja esimerkiksi uusien ja kohdennettumpien etujen tuomiseen mukaan valikoimaan. Etuutta ei ole syytä poistaa tarjonnasta, mikäli sen avulla tuotetaan jäsenistölle tai organisaatiolle lisäarvoa. Esimerkiksi, jos etuus soveltuu Yrittäjien strategiaan ja ylläpitää jäsensuhdetta.

Tutkimuskysymyksen viidennellä kysymyksellä haluttiin tarkastella jäsenen kannalta käytännöllisintä etua (Kts. Kuvio 5. Hyödyllisin jäsenetu). Vastauksia annettiin 38 henkilön toimesta. Enemmistön mielestä suurinta hyötyä tarjottiin puhelinneuvonnasta sekä Yrittäjäsanomat-lehdestä. Kumppanietujen ja koulutusten sekä tapahtumien järjestämisen katsottiin olleen hyödyllisiä etuja jäsenyyden aikana. Muihin hyödyllisiin etuihin sisältyvät paikallisyhdistyksen toteuttama edunvalvonta ja kriisi- ja verkkopalvelut.

Kysymyksessä 6. arvioitiin jäsenyyden päättäneiden toimesta jäsenetujen hyödyllisyyttä. Arviointi tapahtui numeraalisesti, asteikon arvoilla 1-5. Yhteensä 46 tutkimuskohdetta vastasi kysymykseen. Annettujen vastausten keskiarvoksi muodostui 2,29. Tuloksen mukaan jäsenyyden päättäneet yritykset, eivät kokeneet tarjottuja jäsenetuja kannaltaan hyödyllisiksi ja sen myötä jäsenetujen käyttö jäi alhaiseksi.



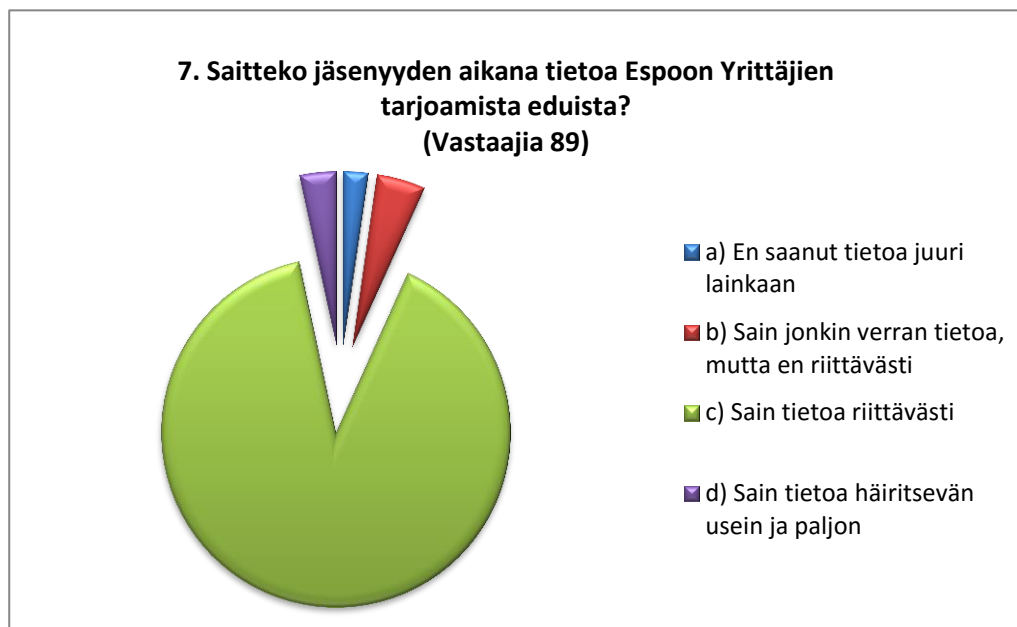
Kuvio 5. Hyödyllisin jäsenetu

Vastaukset täydensivät toisiaan tutkimuskysymyksissä neljä, viisi ja kuusi. Vastausten avulla, pystyttiin tunnistamaan jäsenkokemuksen kannalta keskeisimmät jäsenedut sekä arvioimaan niiden hyödyllisyyttä ja merkitystä organisaatiolle.

#### 7.4 Viestinnän arviointi

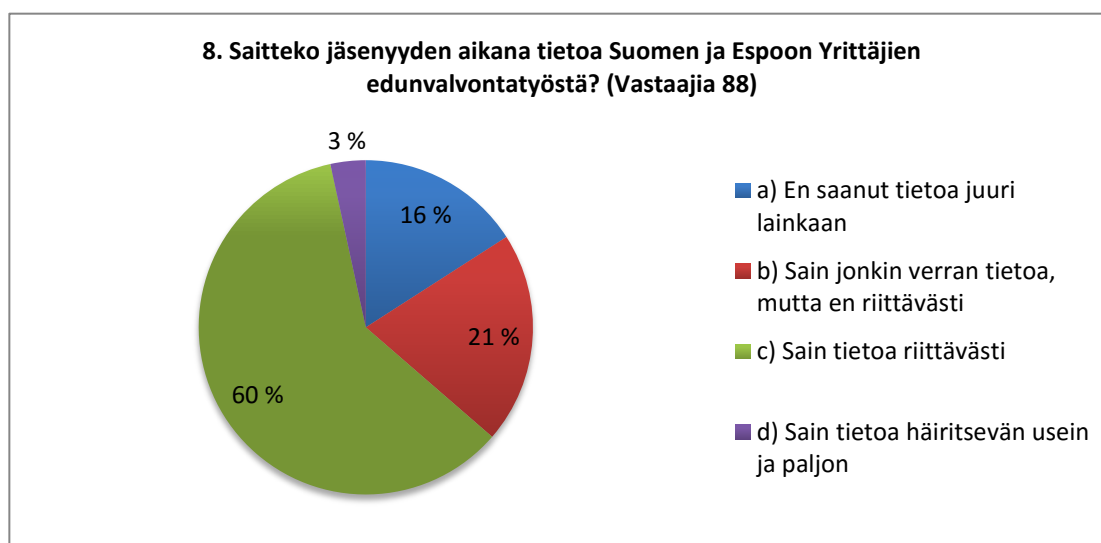
Tutkimuskysymyksissä 7- 9 keskeisenä teemana oli viestinnän toimivuuden arvioiminen. Lokakuun 7.kysymyksellä selvitettiin jäseneduista viestinnän kattavuutta (Kts. Kuvio 6. Espoon Yrittäjien eduista viestimisen sujuvuus). Kysymykseen osallistui 89 vastaajaa. Kysymykseen vastanneista 90,0 % koki saaneensa riittävästi tietoa yhteisön eduista.

Tutkimuskohteista 4,0 % olisi toivonut tiedon jakamista tapahtuvan Yrittäjien toimesta aiempaa enemmän. Häiritsevän paljon yhteydenottoja koettiin 3,0 % toimesta. Lisäksi kaksi prosenttia osallistuneista, ilmoitti tiedon jakamisen jääneen yhdistyksen toimesta alhaiseksi.



Kuvio 6. Espoon Yrittäjien eduista viestimisen sujuvuus

Espoon ja Suomen Yrittäjien edunvalvontatyöstä viestinnän toimivuutta pyrittiin mittaamaan lomakkeen kahdeksannella kysymyksellä. Kysymykseen osallistui yhteensä 88 tutkimuskohdetta. 53 vastaajaa eli 60,0 % valitsi, että tietoa yhdistyksen tarjoamista edunvalvontatyöstä, viestittiin riittävästi jäsenyyden aikana (Kts. Kuvio 7. Tyytyväisyys Suomen ja Espoon Yrittäjien edunvalvontaan). Tutkimuskohteista 20,0 % ilmoitti kannattavansa tiedon välittämisen lisäämistä. Osallistuneista 16,0 % tunsu, ettei saanut lähes lainkaan tietoa valvontatyöstä. Kokonaisuudessaan Yrittäjien viestintä edunvalvonta asioissa, koettiin olevan vastaajien näkökulmasta aktiivista.



Kuvio 7. Tyytyväisyys Suomen ja Espoon Yrittäjien edunvalvontaan

Kyselylomakkeen 9. Kysymyksessä tutkittiin sekä Espoon Yrittäjien, että Suomen Yrittäjien käyttämien viestintäkeinojen toimivuutta. Arviot suoritettiin numeraalisesti asteikolla 1-5. Kaikkiaan kysymykseen osallistuneita oli 48. Menetelmä jätettiin vastaajien toimesta arvioimatta, mikäli tutkimuskohde ei ollut jäsenenä ollessaan hyödyntänyt kyseisiä viestintäkeinoja. Tästä johtuen vastausmäärissä esiintyy vaihteluita (Kts. Taulukko 1. Yrittäjien viestintätapojen arviointi).

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Espeen Yrittäjien uutiskirje	12	15	8	6	7	48	2,60
Suomen Yrittäjien jäsenkirje	10	13	12	7	4	46	2,61
Espeen Yrittäjien sähköpostit	12	14	11	6	4	47	2,49
	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Espeen Yrittäjien Länsiväylä-lehden Yrittäjänkalenteri	35	6	2	1	3	47	1,53
Suomen Yrittäjien Yrittäjäsanomat	19	8	8	8	5	48	2,42
Espeen Yrittäjien verkkosivut	19	7	11	5	3	45	2,24
Suomen Yrittäjien verkkosivut	16	7	14	6	2	45	2,36

Taulukko 1: Yrittäjien viestintätapojen arviointi

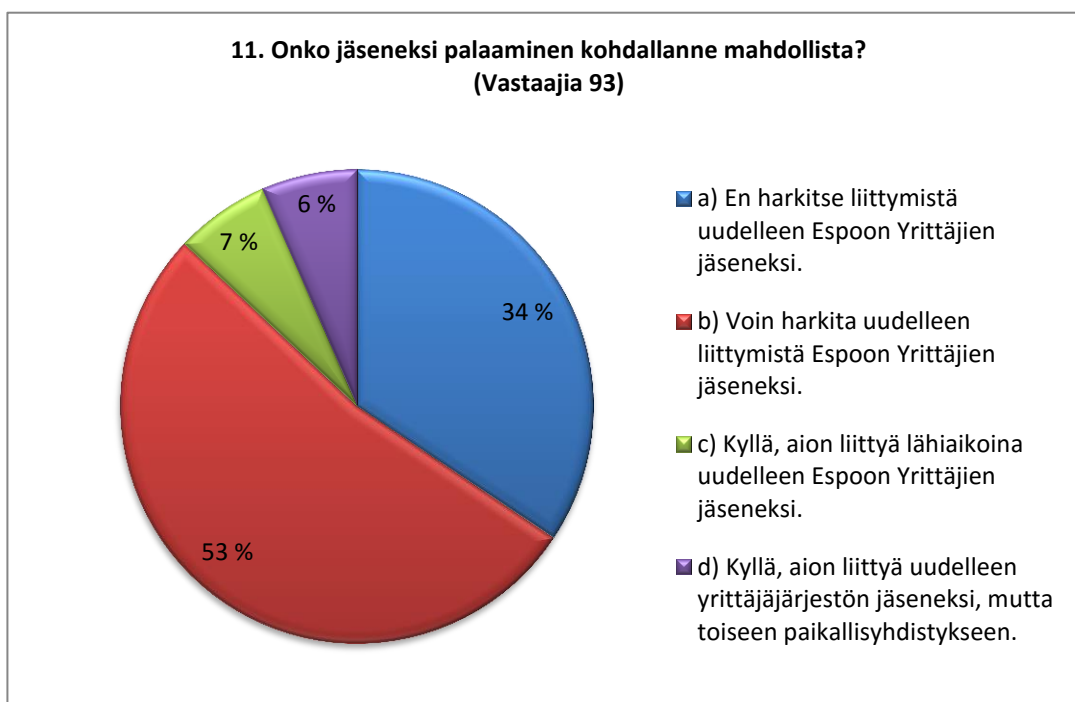
Viestintäkanavista käytännöllisimmäksi arvioitiin Suomen Yrittäjien lähettämät jäsenkirjeet. Vaihtoehtoon vastanneiden keskiarvoksi muodostui 2,61. Toiseksi hyödyllisimmäksi arvioitiin Espoon Yrittäjien kuukausittainen uutiskirje, jonka keskiarvoksi muodostui 2,60. Espoon Yrittäjien sähköpostien keskiarvoksi muodostui 2,49 sekä Yrittäjäsanomien keskiarvoksi muodostui 2,42. Suomen Yrittäjien verkkosivut saivat arvosteluissa korkeamman keskiarvon kuin Espoon Yrittäjien, lukemat olivat 2,36 ja 2,24 Suomen Yrittäjien hyväksi.

Viestintäkanavista heikoimman keskiarvon eli lukeman 1,53 sai Yrittäjän-kalenteri, joka ilmestyy Länsiväylä-lehden yhteydessä. Kaikkiaan viestintätapojen hyödyllisyyden arvioinnissa, vastausten keskiarvot jäivät kaikissa kohteissa alle kolmen. Tuloksesta on havaittavissa, että järjestön käyttämiä viestintäkanavia ajateltiin hyödyllisinä, mutta jäsenyyden jatkumisen kannalta ei olennaisena lisäarvoa tuottavana tekijänä.

## 7.5 Tutkimuksen loppuosa

Kysymysten 10-12 avulla selvitettiin yhteisön kokonaisuuden toimivuutta ja järjestöstä jäänyttä mielikuvaa. Tutkimuslomakkeen 10. Kysymyksessä vastaajilta pyydettiin antamaan numeraalinen arvio kattojärjestön ja paikallisyhdistyksen toiminnasta. Vastauksia kysymykseen annettiin 89 tutkimuskohteen toimesta. Keskiarvo oli odotetusti hieman korkeampi paikallisyhdistyksen osalta eli 3,03, kun Suomen Yrittäjien keskiarvo oli 2,93. Tuloksen taustalla on havaittavissa ilmiö, että tutummasta tahosta on helpompi antaa arvio kuin etäisemmäksi jäävää organisaatiosta.

Tutkimuslomakkeen toiseksi viimeisessä eli 11. kysymyksessä tutkimuskohteilta pyydettiin antamaan arvio Espoon tai Suomen Yrittäjien oman jäsenistöön palaamisen todennäköisyydestä (Kts. Kuvio 8. Todennäköisyydet jäseneksi palaamiselle). Vastauksia annettiin 93 vastaajan toimesta. Kuusi prosenttia tutkimuskohteista vastasi palavaansa yhteisön jäseneksi. Lisäksi kuusi prosenttia vastanneista, ilmoitti aikeistaan liittyä uudelleen Yrittäjien jäseneksi. Paluu tapahtuisi toiseen paikallisyhdistykseen. Enemmistö eli 53,0 % vastaajista ilmoitti harkitsevansa jäseneksi palaamista. Vastaavasti 34,0 % osallistuneista vastasi, ettei palaaminen yhdistyksen jäsenistöön ole todennäköistä.



Kuvio 8. Todennäköisyys jäseneksi palaamiselle

11. kysymyksen tuloksista on pääteltävissä, että ehdottoman kielteisesti palaamiseen suhtautuvat yrittäjät olivat todennäköisesti useammin pettyneempiä yhdistyksen toimintaa kohtaan. Positiivisemmin jäseneksi paluuseen suhtautuville yrittäjille, jäsenyyden päättäminen tai tauolle asettaminen on pääasiassa tapahtunut muiden osatekijöiden kuin organisaation toiminnan seurauksena. Palaaminen on todennäköisempää, mikäli aiempi kokemus jätti hyvän vaikutelman. Positiivisista arvioista huolimatta, vasta pitkällä aikavälillä voidaan tarkastella jäseneksi palaamiseen liittyvien aikeiden toteutumaa.

Kyselylomakkeen 12. kysymys oli asetettu avoimeksi kysymykseksi. Viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli mahdollistaa vastaajille vapaamuotoisten kommenttien, havaintojen ja ehdotusten ilmaisemiseen. Avoimeen kysymykseen annettiin vastauksia monipuolisesti ja kattavasti. Mielipiteet ovat arvokkaita tutkimuksen ja Espoon Yrittäjien toiminnan kehittämisen ja arvioinnin kannoilta. Opinnäytetyötä varten vastauksista koostettiin yhteenveto, jossa esitetään yleisimmät kehitysehdotukset.

Vastaajat toivoivat avoimen kysymyksen vastauksissaan, että järjestössä huomioitaisiin etujen tarjonnassa entistä paremmin jäsenistön erilaiset lähtökohdat. Etuja ja palveluita kohdennettaisiin esimerkiksi toimialakohtaisemmin tai yritystoiminnan vaiheiden mukaisesti. Jäsenistöstä löytyy niin aloittelevia kuin kokeneempia yrittäjiä, jolloin jäsenyydeltä todennäköisesti odotetaan erilaisia lisäarvoa tuottavia tekijöitä. Jäsenetujen ja viestinnän kohdentamisen



avulla olisi mahdollista tavoittaa ja aktivoida erilaisten tapahtumien kohderyhmään kuuluvaa jäsenistöä entistä paremmin.

Viimeisestä kysymyksestä on tulkittavissa, että jäsenet toivoivat järjestön näkyvyyden lisäämistä erityisesti paikallisella tasolla. Paikallisuuden kautta yhdistys toimisi lähempänä alueen jäsenistöä ja huomioisi yksilöllisemmin jäsenten erilaiset tarpeet ja lähtötilanteet sekä alueelliset eroavaisuudet. Tähän pyrkivät mm. ehdotukset alajaostojen määrän kasvattamisesta ja jäsenmaksun suuruuden porrastaminen jäsenyhdistyksen kokoluokan ja toiminnan tilanteen mukaisesti. Esimerkiksi aloiteleville yrityksille ja kokoluokaltaan pienemmille tarjottaisiin alhaisempaa jäsenmaksua. Liiketoiminnan kasvaessa tehtäisiin korotuksia jäsenmaksuun.

Tutkimuksessa tehtiin havainto, että järjestöltä odotetaan tapahtuma-ajankohtiin ja sisältöihin huomion kiinnittämistä ja joustavuutta. Taustalla on monien yrittäjien aikataulut, jotka tulisivat jäsenyyden jatkumisen kannalta, saada sovitettua yrittämisen ja jäsentapahtumien kanssa. Useissa vastauksissa toivottiin tilaisuuksia ja Yrittäjien- verkkosivuille ilmoituksia, jossa olisi tarjolla neuvontaa ja kokeneiden yrittäjien jakamia kokemuksia yrittäjyydestä. Tarinoiden avulla jäsenten olisi mahdollista saavuttaa toimintaansa uusia näkökulmia sekä luoda kontakteja ja aktivoitua jäsenenä.

Yhtenä teemana yhdistystoiminnan kehitysideoissa esiintyi yrittäjäjärjestön toiminnan läpinäkyvyyden kehittäminen. Ehdotuksena läpinäkyvyyden edistämiseen, liittyivät Yrittäjien julkisempiin ilmoituksiin, kuten organisaatiossa tehtäviin nimityksiin ja myöntämiin etuihin. Avoimella toiminnalla, järjestöllä on mahdollisuus kehittää positiivisempaa julkikuvaa.

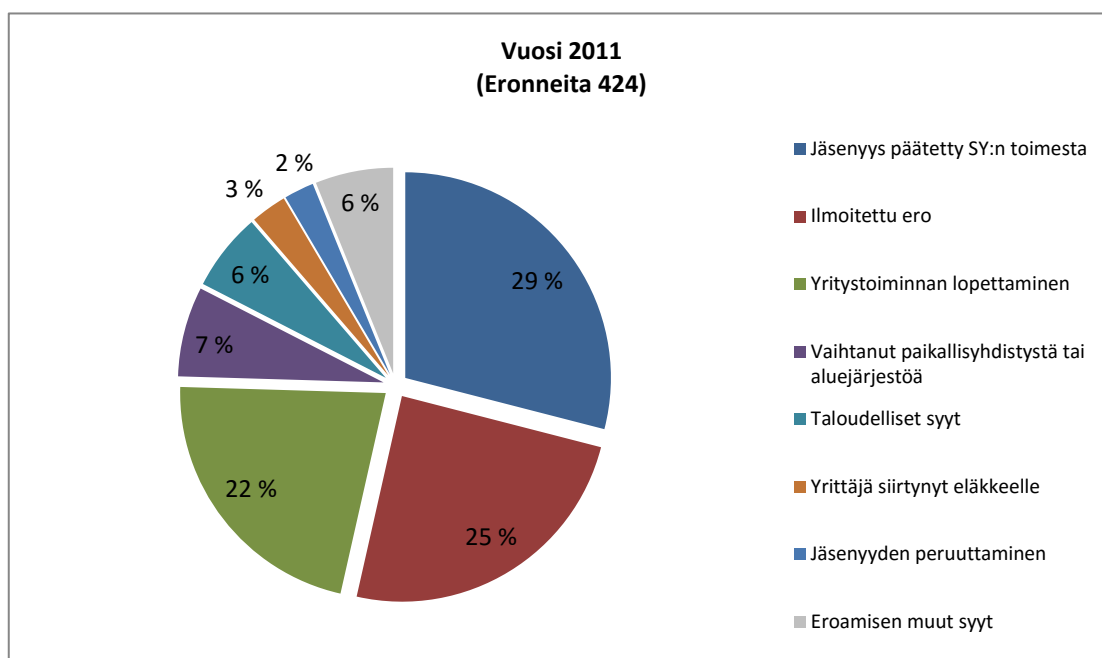
Kyselyillä saavutettuja tuloksia voidaan pitää onnistuneina, sillä ne toivat kattavasti esille entisten jäsenten mielipiteitä ja toiminnasta löytyviä kehityskohteita. Samanaikaisesti järjestön tietokantoja pystyttiin päivittämään tulosten myötä ajantasaisemmiksi. Tutkimustulokset tukivat tutkimuksen alussa Espoon Yrittäjien asettamaa hypoteesia. Tuloksista voidaan päätellä, että jäsenten passivoitumisella on merkittävä vaikutus jäsenyyden päättymiseen.

Löytämällä yksilöllisempiä keinoja jäsenten aktivointiin, jäsenyysuhde voisi monissa tapauksissa jatkua. Saavutettujen tulosten suuntaus on samalla yhteneväinen yleistyneeseen individuaaliseen kokemusten hakemiseen. Käytännössä jäsenyydeltä odotetaan yhä enemmän henkilökohtaisempaa palvelua ja uusien kokemusten tarjoamista. Kokonaisuudessaan järjestön omaa käsitystä organisaatiosta voidaan pitää realistisena, joka tunnistaa vahvuusalueensa ja kehityskohteensa hyvin.

## 7.6 Vertailu

Saavutetuista tutkimustuloksista muodostettiin vertailu, jossa tarkasteltiin jäsenyyden päätymiseen johtaneita tekijöitä ja niissä tapahtuneita muutoksia kohdevuosien kuluessa. Kohdeyhmään valikoitui vuosien 2011, 2012 ja 2013 jäsenyyden päättäneet yrittäjät. Erojen syyt ovat vuosien kokonaismäärien mukaisesti havainnollistettuna. Vuonna 2011 jäsenyys päätettiin 424 jäsenen toimesta. Vuonna 2012 eronneita oli 499 ja 2013 oli 493.

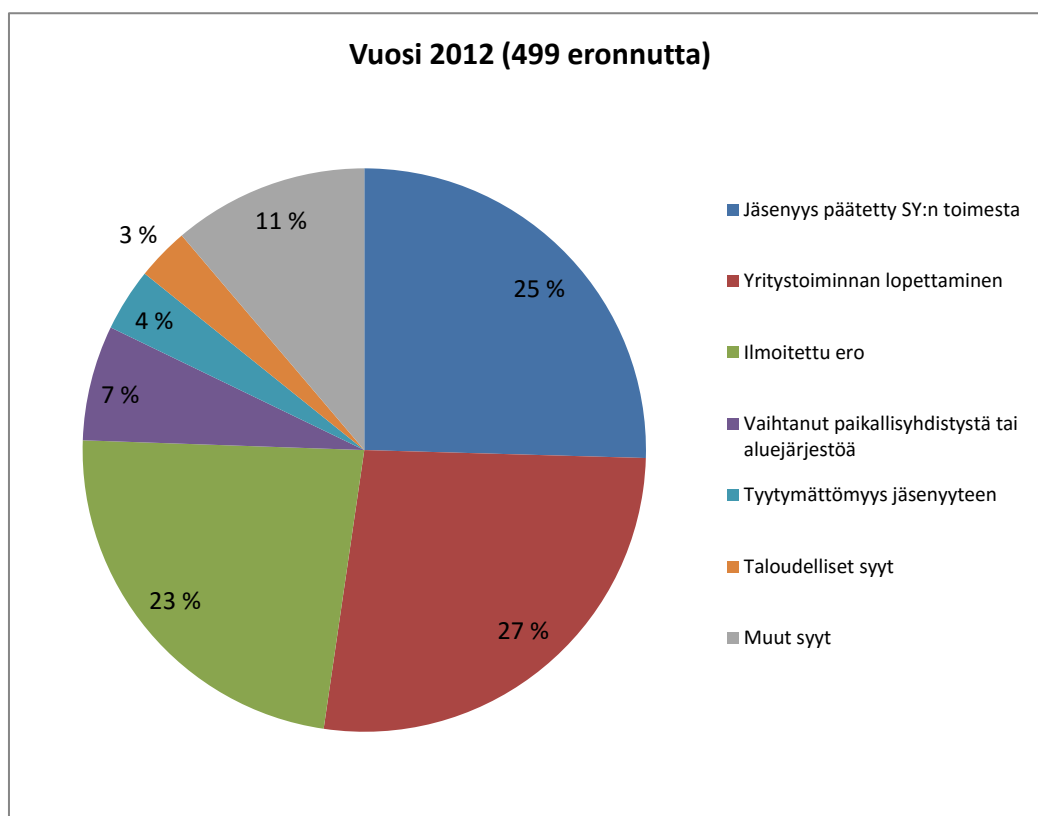
Yleisimmäksi tekijäksi vuoden 2011 eroamiseen johtaneissa tekijöissä eli 29,0 % oli yrittäjäjärjestö tehnyt päätöksen, päättää yhdistyksen jäsenyys. Merkittävänä jäsenyyden päättymiseen vaikuttaneissa tekijöissä olivat yritystoiminnan taloudellisten tekijät. Lisäksi yrittäjän eläköityminen ja jäsenyyden peruuttaminen esiintyivät usein eroamiseen johtaneissa syissä (Kts. Kuvio 9: Vertailuvuosi 2011).



Kuvio 9: Vertailuvuosi 2011

Vuonna 2012 eronneiden yhteismäärä ja samalla useammassa eroamisen eri tekijöiden määrät olivat kasvaneet vuodesta 2011 (Kts. Kuvio 10. Vertailuvuosi 2012). Vuonna 2012 25,5 % eroamisista oli tapahtunut Yrittäjien toimesta. Lukema oli laskenut prosentuaalisesti edellisestä vertailuvuodesta, mutta lukumäärällisesti kasvanut. 116 entistä jäsentä oli ilmoittanut erostaan, mutta tarkempia perusteluita tehdyille päätökselle ei ollut annettuna. Yritystoiminnan lopettaminen oli vuoden kolmanneksi merkittävin eroamistekijä, jäsenyyden olivat päättäneet 21,2 % populaatiosta. Lisäksi yritysten taloudelliset tilanteet vaikuttivat 3,0 % eroamiseen. Vuoden 2012 pienempiin eroamiseen johtaneisiin tekijöihin sisältyi mm. paikallisyhdistyksen tai aluejärjestön vaihtuminen, tyytymättömyys jäsenyyteen, sekä yrittäjien eläköityminen. Kokonaisuudessaan muiden tekijöiden vaikutus muodosti 33,0 % osuuden

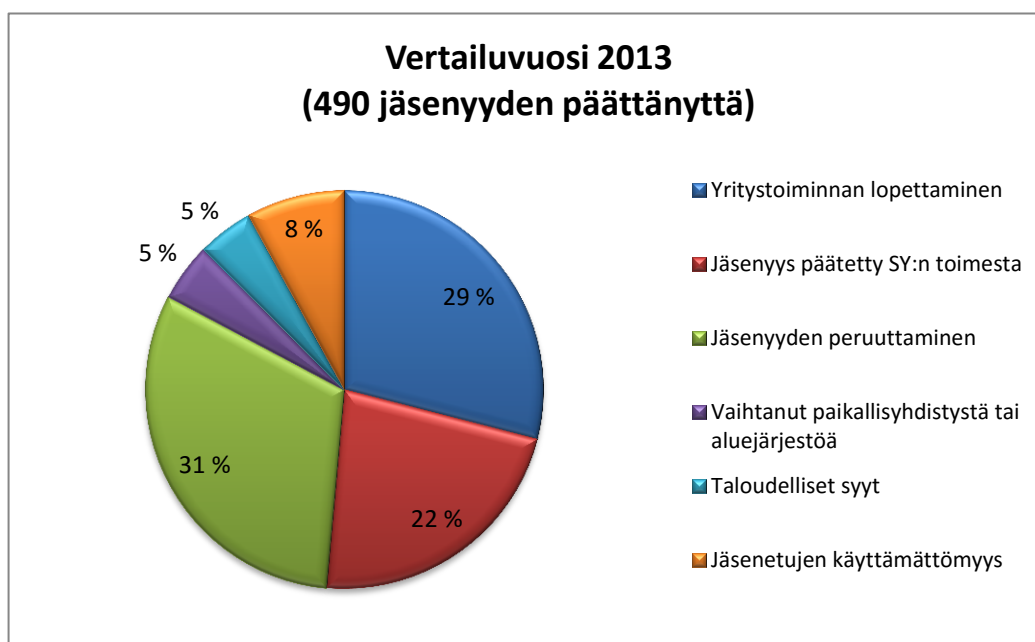
eroamisen tekijöistä. Osaan jäsen-suhteiden päättymiseen, organisaatiolla olisi mahdollisesti ollut vaikuttamismahdollisuuksia, mutta suurimmassa määrin tapauksissa eroamisen taustalla oli luonnollisia tekijöitä. Lisäksi järjestöjen toiminnassa on rajalliset resurssit käytössä ja osallistuminen pohjautuu lopulta aina jäsenen vapaaehtoisuuteen.



Kuvio 10: Vertailuvuosi 2012

Vuonna 2013 jäsenyyden päätti 490 yritystä, eroamisen tekijöistä merkittävimpana syynä jäsenyyden päättymiselle johtui jäsenyritysten toiminnan päättymisestä ja taloudellisten tekijöiden johdosta. Toiseksi suurimman ryhmän muodosti 152 tutkimuskohteen ryhmittymä, jotka olivat peruuttaneet jäsenyytensä yksilöllisten tekijöiden johdosta. 22,4 % populaatiosta jäsenyys oli päätetty Suomen Yrittäjien toimesta. (Kts. Kuvio 11. Vertailuvuosi 2013.)

Muilla jäsenyyden päättymiseen johtaneilla tekijöillä oli selkeästi alhaisemmat lukemat ja pienempi vaikutus eroamiseen. Yksittäisinä tekijöinä esimerkiksi 39 vastaajaa ilmoitti jäsenetujen käyttämättömyyden olleen yleinen syy jäsenyyden peruuttamiselle. 34 tutkimuskohteista oli vuoden 2013 kuluessa siirtynyt toiseen paikallisyhdistykseen tai etujärjestöön, esimerkiksi toisella paikkakunnalla asumisen tai muuttamisen seurauksena. Muihin syihin annettiin yhteensä 21 vastausta. Lisäksi eläkkeelle siirtymistä oli tapahtunut hieman aiempaa vähemmän, vain 4,5 % toimesta. Paikkakunnalta muuttaminen ja jäsenyyden päättäminen toteutettiin 18 vastaajan osalta.



Kuvio 11: Vertailuvuosi 2013

Vuotta 2013 koskevassa vertailussa eroamiseen johtaneet taustatekijät olivat vuoden 2014 tutkimuksen johdosta yksityiskohtaisemmin eriteltävissä, mutta vertailua varten erojen syyt koostettiin laajemmaksi kokonaisuudeksi.

Vertailussa olleiden vuosien välillä löytyi eroavaisuuksia päättymiseen johtaneissa tekijöissä. Esimerkiksi vuonna 2013 oli eniten yrityksen taloudellisen tilanteen takia eronneita jäseniä. Vastaavasti vuonna 2012 oli suurin määrä jäsenyyden päättäneitä yrittäjiä. 2011 järjestöstä eroaminen oli toteutettu pääasiassa ilmoitusten avulla ja siitä johtuen jäsenyyden päättymiseen johtaneiden tekijöiden tunnistaminen haasteellisemmin toteutettavissa. Suoritettujen vertailujen kautta, voidaan havaita yhdistyksen hallinnoivan aktiivisesti jäsenyyksiään. Toiminnalla Yrittäjät pyrkivät minimoimaan ongelmatilanteiden muodostumista ja kohdentamaan resurssiaan muihin kohteisiin sekä kehittämään toimintaansa.

## 8 Opinnäytetyön yhteenveto

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen havainnot ovat yhteneväiset eri toimialoilla vallitsevan yleisen ilmapiirin kanssa, jossa asiakkaat ja jäsenet odottavat unohtamattomia kokemuksia sekä yksilöllisempää palvelua ja tarpeiden huomioimista niin yrityksiltä kuin järjestöiltä. Samalla järjestötoimintaan sitoutuminen ja osallisuusaktiivisuus ovat laskeneet useiden vaikuttavien tekijöiden johdosta. Esimerkiksi järjestötoiminnalla oli aiemmin vahvempi asema yhteiskunnassa, erityisesti 1970-luvulla. Aktiivinen järjestäytyminen lisäsi ihmisten sosiaalista painetta osallistua järjestöjen toimintaa. Lisäksi järjestötoimintaan osallistumisella oli merkitystä sosiaalisten kontaktien muodostamisen kannalta.

Yhdistyksillä on edelleen tärkeä rooli yhteiskunnassa, erityisesti verkostojen luomisen kannalta. Yhdistystoiminnan nousussa olevasta suosiosta kertovat, esimerkiksi Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämän yhdistysrekisteriin kuuluvien järjestöjen lukumäärän kasvaminen viimeisten vuosien aikana. Erilaisten yhdistysten ja järjestöjen määrän kasvamisen taustalta löytyy erilaisia tekijöitä. Esimerkiksi rekistereihin on jäänyt toimintansa päättäneitä yhdistyksiä. Yhdistyksiä on perustettu aktiivisemmin, kun valtion ja kunnan järjestämiä tehtäviä on siirretty yksityisille toimijoille. Uusien yhdistysten perustamisella, pyritään asetettujen intressien sekä hankkeiden saavuttamiseen. Kokoluokaltaan suurempi yhdistys tai järjestö ei välttämättä resursseistaan huolimatta pysty vastaamaan jäsenistön asetettaviin odotuksiin pienempien yhteisöjen tavoin.

Verkostojen luomisen kannalta sosiaalisen median merkitys on nykyään tärkeämpi. Siihen liittyy runsaasti mahdollisuuksia, joita voitaisiin hyödyntää entistä enemmän järjestöjen toiminnassa. Esimerkiksi tiedonsiirtämisen ja yhteydenpidon kehittämisen kannalta, erilaisissa sosiaalisen median alustoissa näkyminen ja toimiminen, voi aktivoida sekä houkuttaa jäsenistöä osallistumaan toimintaan. Samalla palveluilta ja tuotteilta voidaan kohdentaa vastaamaan yksilöiden erilaisia tarpeita, että täyttämään yhdistyksen toimintaan liittyviä odotuksia.

Tutkimuksen aihepiiriin huomioituna, muodostunut vastausmäärä ylitti asetetut odotukset. Yhdistyksen aikaisempiin kokemuksiin pohjautuneessa ennako- arvioinneissa vastausprosentin odotettiin jäävän noin 20 prosenttiin. Rajan ylittyminen on tutkimusten tulosten analysoinnin kannalta positiivista, sillä esimerkiksi tutkimustulosten luotettavuus ja tutkimuksen uskottavuus vahvistuu.

Mahdollisia jatkotutkimuksia ajatellen parannettaviakin asioita löytyy. Keskeisin parannuskohde liittyy tutkimuslomakkeeseen, josta jälkikäteen ajateltuna olisi voinut karsia pois tai yksinkertaistaa joitakin kysymyksiä. Muokkauksilla kysymysten vastausmäärissä esiintyneet eroavaisuudet olisi mahdollista saada lähemmäs toisiaan. Tutkimuslomakkeen rakenne selkeytynee ja helpottaa kyselyyn vastaamista. Lomakkeen ulkoasulla on merkitystä sähköpostikyselyiden vastaajamääriin. Vastaajalle etäisemmäksi jäävät pääsääntöisesti vuorovaikutuksen vähäisyyden myötä sähköposti kyselyt. Suurin osa vastaajista osallistui tutkimukseen puhelinhaastattelun myötä. Tulevaisuudessa sähköiset kyselyt tulevat todennäköisesti jatkamaan suosion kasvamista ja vastausaktiivisuuteen tulee vaikuttamaan tutkimusaiheen mielenkiintoisuus.

Vastausmäärien kasvattamisen kannalta tutkimusprosessissa tulee kiinnittää huomiota kysymysten asetteluun ja lomakepohjaan. Niiden selkeyttämisen avulla on mahdollista nopeuttaa

kyselyyn vastaamista. Tutkimuksen kautta saavutettiin kokemusta tutkimusten läpiviemisestä ja erilaisten vaikuttavien tekijöiden huomioimista ja tilanteisiin reagoimista.

Onnistumisista huolimatta tutkimusprosessin aikana kohdattiin erilaisia ongelmatilanteita. Merkittävin virhe havaittiin kyselylomakkeessa, jossa julkaisun tapahduttua ilmeni, avoimen vastauskentän puuttuminen. Vastaaaja olisi voinut ilmoittaa haluamansa vastauksen paremmin. Ilmenneestä puutteesta huolimatta Webropol- vaihe suoritettiin aikataulun mukaisesti loppuun. Menetelyyn ratkaisuun päädyttiin, sillä puute ei vaikeuttanut juurikaan vastaamista. Puute osoittaa sen, ettei useista tarkastuksista ja lomakkeen toimivuuden testaamisesta huolimatta, jokaista virhettä välttämättä havaita. Laajat virheet, voivat aiheuttaa laajaa vahinkoa tutkimukselle. Tutkimuksen kannalta ylitsepääsemättömiä esteitä ei tapahtunut ja ensimmäinen vaihe saatiin toteutetuksi aikataulun mukaisesti.

Suurempi epäkohta liittyi kysymysten väliseen eroavaisuuteen vastausmäärissä. Lähtökohtana vastaamisessa oli vapaaehtoisuus, helppous ja yrittäjien arjen huomioiminen nopealla vastaamisella. Tutkimuskohde voi halutessaan valikoida haluamansa kysymykset. Tutkimuksen toteutuksen kannalta olennaisimmat kysymykset asetettiin pakollisiksi, jotta eteneminen lomakkeella oli mahdollista. Nämä kysymykset järjestettiin kyselyn alkupuolelle. Tulokset, vastaukset ja vastaamiseen käytetty aika osoittavat, että vastaajat arvostavat menetelmien suhteen enemmän henkilökohtaisempaa lähestymistä. Havainto tukee myös aiempia tutkimustuloksia, joissa on päästy samankaltaisiin tuloksiin. Pakollisia kysymyksiä seurasivat kysymykset, joita tutkimuksella haluttiin myös selvittää, mutta niihin vastaaminen olisi riippuvaisempi tutkimuskohteen motivaatiosta ja kyselyyn käytettävissä olevasta ajasta. Tutkimuksen osallistumisaikaa nopeutti taustatietokysymysten poistaminen, jotka koostettiin jäsenrekisteristä.

Webropol-kyselyn etuihin kuului, alkuvaiheissa esiintyneiden virheiden korjaamiset ja saavutamaan joustavammin sekä sujuvammin vastauksia jäsenyyden päättäneiltä yrittäjiltä. Haastattelun onnistumisen kannalta tärkeitä on tutkimuskohteiden löytää menetelmä, joka aktivoi osallistumaan tutkimuksiin. Tutkimuksen aiheella ja prosessin kuluessa käytetyillä toteutuskeinoilla, muodostetulla kyselylomakkeen rakenteella sekä hyvän haastatteluilmapiirin rakentamisella on keskeinen rooli tutkimuskohteiden vastaamisen kynnyksen madaltamisen kannalta.

Tuloksista muodostui runsaasti informaatiota analysoitavaksi ja toimeksiantajan toiminnan kehittämisen pohjalle. Kysymysten vastaajamäärissä esiintyi eroavaisuuksia, jotka vaikuttivat tulosten analysoimiseen. Avainkysymysten korkeat vastausmäärät, edesauttoivat tulosten arviointia sekä tutkimusprosessin toteutusta. Keskeisin havainto tutkimustuloksista liittyy, ettei jäsenyyden päätyminen ole ainoastaan yhteisön toiminnasta kiinni, vaan yksilöllisillä tekijöillä ja tarpeilla on vaikutuksensa jäsenen tekemisiin päätöksiin. Lisäksi Suomen ja Espoon Yrittä-

jien toimintaan kohtaan ollaan useimpien mielestä tyytyväisiä, mutta kehitettävää riittää, esimerkiksi, joidenkin etujen ja viestintäkeinojen hyödyllisyyksiä tulisi tarkastella organisaation toimesta.

Kokonaisuutena opinnäytetyön toimeksianto oli haasteellinen, joka vaati hyödyntämään monipuolisesti opintojen aikana saavutettuja taitoja. Tästä johtuen tutkimusprosessi oli samalla erittäin opettavainen ja antoi näkökulmia mahdollisia tulevaisuuden tutkimuksia varten.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

Arantola, H. 2003. Uskollinen asiakas: Kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen. Helsinki: WSOY.

Arthur, L. 2013. Big data marketing: Engage Your customers more effectively and drive value. New Jersey: Wiley.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2011. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13.-14. painos. Helsinki: Edita.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. painos. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. 15.- 17. painos. Helsinki: Tammi.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2003. Tilastolliset menetelmät. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY.

Huuhka, K. 1977. Yhdistys- ja järjestötoiminnan käsikirja. 6.painos. Helsinki: WSOY.

Jurvansuu, S. 2002. Paikallisyhdistyksen menestystekijät: Tutkimus kansalaistoiminnan hyvistä käytännöistä. 1. Painos. Kauniainen: Nykypaino Oy.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 1. Painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Markkinointitutkimus. 1. painos. Tampere: Avaintulos Oy.

Loimu, K. 2007. Yhdistystoiminnan käsikirja. 3. painos. Helsinki: WSOYPro.

Matthies, A-L., Kotakari, U. & Nylund M. 1996. Välittävät verkostot. 1. painos Jyväskylä:Vastapaino.

Mäntyneva, M. Asiakkuudenhallinta. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Möttönen, S. & Niemelä, J. 2005. Kunta ja kolmas sektori: Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tomperi, S.2012. Käytännön kirjanpito. 20.painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Vuokko, P. 2003. Markkinointiviestintä. 1. Painos. Helsinki: WSOY.

### Sähköiset lähteet

Finlex. 2017, Kirjanpitolaki (KPL). Viitattu 13.9.2017.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirjanpitolaki#L3>

Finlex. 2017, Perustuslaki (PL). Viitattu 13.9.2017.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdistymisvapaus>

Finlex. 2017, Yhdistyslaki (YL). Viitattu 13.9.2017.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19890503?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdistyslaki#L1P4>



Espoon Yrittäjät. 2017, Espoon Yrittäjien kotisivut. Viitattu 13.9.2017.  
<https://www.yrittajat.fi/espoon-yrittajat>

Patentti- ja rekisterihallitus. 2017, Patentti- ja rekisterihallituksen kotisivut ja tietoa yhdistysrekisteristä. Viitattu 13.9.2017.  
[https://www.prh.fi/sv/yhdistysrekisteri/tietoa\\_yhdistysrekisterista/rekisteroity\\_ja\\_rekisteroimaton\\_yhdistys.html](https://www.prh.fi/sv/yhdistysrekisteri/tietoa_yhdistysrekisterista/rekisteroity_ja_rekisteroimaton_yhdistys.html)

## Kuviot

Kuvio 1. Jäsenyyteen johtaneet tekijät .....	24
Kuvio 2 Jäsenyyden odotukset .....	24
Kuvio 3. Eroamiseen johtaneet pääasialliset syyt.....	25
Kuvio 4. Jäsenetujen hyödyntäminen .....	27
Kuvio 5. Hyödyllisin jäsenetu .....	28
Kuvio 6. Espoon Yrittäjien eduista viestimisen sujuvuus .....	29
Kuvio 7. Tyytyväisyys Suomen ja Espoon Yrittäjien edunvalvontaan .....	29
Kuvio 8. Todennäköisyys jäseneksi palaamiselle .....	32
Kuvio 9: Vertailuvuosi 2011 .....	34
Kuvio 10: Vertailuvuosi 2012 .....	35
Kuvio 11: Vertailuvuosi 2013 .....	36

## Taulukot

Taulukko 1: Yrittäjien viestintätapojen arviointi .....	30
---	----

## Liitteet

Liite 1: Kyselylomakkeen saatekirje .....	45
Liite 2: Kyselylomake .....	46

## Liite 1: Kyselylomakkeen saatekirje

Hyvä Espoon Yrittäjien jäsenyydestä vuonna 2013 eronnut jäsen

Laurea -ammattikorkeakoulu toteuttaa Espoon Yrittäjien toimeksiannosta tutkimuksen, jonka tavoitteena on selvittää Espoon Yrittäjien jäsenyydestä eroamisen syitä. Kyselyyn vastaamiseen kuluu ajallisesti noin 5-7 minuuttia.

Kysely toteutetaan luottamuksellisesti ja nimettömänä. Tuloksista ei voi tunnistaa yksittäisiä vastauksia. Kyselyn vastaamisaika on maanantaihin 14.4.2014 asti.

Lämmin kiitos etukäteen vastauksistanne ja ajastanne!

## Liite 2: Kyselylomake

### Kysely Espoon Yrittäjistä vuonna 2013 eronneille jäsenille

#### Jäsenkokemus

1. Kun liityitte Espoon Yrittäjien jäseneksi, mitkä seuraavista olivat tärkeimmät syyt?

Valitkaa 1-3 tärkeintä syytä

- a. Jäsenetujen houkuttelevuus/hyödyllisyys
- b. Jäsenmaksun edullisuus
- c. Liityin jäseneksi ilman erityistä syytä
- d. Lähipiirin tai tuttavien suositukset
- e. Mahdollisuus vaikuttaa yrittäjyydessä havaitsemiini epäkohtiin
- f. Mahdollisuus verkostoitua alueen yrittäjien kanssa
- g. Neuvojen ja tuen saaminen itselleni ja yritykselleni
- h. Yritykseni näkyvyyden ja liikevaihdon parantaminen
- i. Muu syy, mikä?  
\_\_\_\_\_

2. Vastasiko jäsenyys odotuksianne?

Valitse seuraavista vaihtoehdoista sopivin

- a) Jäsenyys ei vastannut ollenkaan odotuksiani
- b) Jäsenyys ei vastannut odotuksiani
- c) Jäsenyyden suhteen ei ollut erityisiä odotuksia
- d) Jäsenyys täytti odotukseni
- e) Jäsenyys ylitti odotukseni

3. Kun erositte Espoon Yrittäjien jäsenyydestä vuonna 2013, mitkä olivat eroamisenne pääasialliset syyt?

Valitkaa 1-3 tärkeintä syytä

- a. En saanut/ löytänyt tarvitsemaani neuvoa tai tukea
  - b. Jäsenetujen hyödyntämättä jättäminen
  - c. Jäsenmaksun kalleus
  - d. Muuhun elinkeinoelämän järjestöön kuuluminen, jota kautta saan riittävät palvelut
  - e. Suomen Yrittäjien ja Espoon Yrittäjien vähäinen painoarvo edunvalvonnassa
  - f. Verkostoitumisesta ei ollut hyötyä yritystoiminnalle
  - g. Yritykseni taloudellinen tilanne
  - h. Muu syy, mikä?
- 

Jäsenedut

4. Mitä seuraavia jäsenetuja hyödynsitte jäsenyytenne aikana?

Valintojen määrän suhteen ei ole asetettu rajoituksia. **Mikäli ette hyödyntäneet jäsenetuja, voitte siirtyä kysymykseen 7.**

- a. Edunvalvonta
- b. Jäsenbanneri
- c. Jäsentori
- d. Koulutukset
- e. Kriisipalvelu
- f. Kumppaniedut
- g. Kuntolomat
- h. Maksuton puhelinneuvonta
- i. Palkitsemistuotteet
- j. Tapahtumat
- k. Tarjoukset jäseneltä jäsenelle
- l. Verkkopalvelu
- m. Yhteistyökumppaneiden etuja (esim. Elisa, Fennia, Intrum Justitia, Länsiväylä, LähiTapiola, bensa, hotelli)
- n. Yrittäjälinfo
- o. Yrittäjäsanomat

## 5. Mistä alla olevista jäsenedusta oli teille eniten hyötyä?

Valitse sopivin vaihtoehto.

- a) Edunvalvonnasta
- b) Jäsenbannerista
- c) Jäsentorista
- d) Koulutuksista
- e) Kriisipalvelusta
- f) Kumppanieduista
- g) Kuntolomista
- h) Maksuttomasta puhelinneuvonnasta
- i) Palkitsemistuotteista
- j) Tapahtumista
- k) Verkkopalveluista
- l) YrittäjälInfosta
- m) YrittäjäSanomista

## 6. Millaisen kouluarvosanan antaisitte jäsenetujen hyödyllisyydestä yrityksellenne tai teille yrittäjänä?

Arvostelu suoritetaan asteikolla 1-5, jossa 1= Vähäistä hyötyä ja 5 = Suurta hyötyä.

Jäsenetujen hyödyllisyys	1	2	3	4	5
1. Espoon Yrittäjien kuukausittainen sähköinen uutiskirje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Suomen Yrittäjien lähettämät sähköiset jäsenkirjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Espoon Yrittäjien satunnaiset, tarpeen mukaan lähettämät sähköpostiviestit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Espoon Yrittäjien Länsiväylä- lehdessä ilmestyvä Yrittäjän kalenteri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Suomen Yrittäjien lähettämät Yrittäjäsanomat- sanomalehdet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



6. Espoon Yrittäjien- verkkosivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Suomen Yrittäjien- verkkosivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Saitteko jäsenyyden aikana riittävästi tietoa Espoon Yrittäjien järjestämistä tapahtumista ja koulutuksista?

Valitse sopivin vaihtoehto

- a) En saanut tietoa juuri lainkaan
- b) Sain jonkin verran tietoa, mutta en riittävästi
- c) Sain tietoa riittävästi
- d) Sain tietoa häiritsevän usein ja paljon

8. Saitteko jäsenyyden aikana riittävästi tietoa Suomen Yrittäjien ja Espoon Yrittäjien edunvalvontatyöstä?

Valitse sopivin vaihtoehto

- a) En saanut tietoa juuri lainkaan
- b) Sain jonkin verran tietoa, mutta en riittävästi
- c) Sain tietoa riittävästi
- d) Sain tietoa häiritsevän usein ja paljon

Espeen Yrittäjien ja Suomen Yrittäjien toiminnan arviointi

9. Arvioi seuraavien Espoon Yrittäjien tai Suomen Yrittäjien viestintätapojen hyödyllisyyttä ollessanne jäsenenä.

Arvostelu suoritetaan asteikolla 1-5, jossa 1 = Vähäistä hyötyä ja 5= Suurta hyötyä.

	1	2	3	4	5
Arvosana Espoon Yrittäjien viestinnästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvosana Suomen Yrittäjien viestinnästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Millaisen kokonaisarvosanan antaisitte Espoon Yrittäjien ja Suomen Yrittäjien toiminnasta?

Arvostelu suoritetaan asteikolla 1-5, jossa 1= heikko ja 5 = erinomainen.

	1	2	3	4	5
Arvosana Espoon Yrittäjien toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvosana Suomen Yrittäjien toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11.** Mikäli yrityksenne on vielä toiminnassa tai toimitte yrittäjänä, onko kohdallanne mahdollista liittyä uudelleen Espoon Yrittäjien jäseneksi?

Valitse sopivin vaihtoehto

- a) En harkitse liittymistä uudelleen Espoon Yrittäjien jäseneksi.
- b) Voin harkita uudelleen liittymistä Espoon Yrittäjien jäseneksi.
- c) Kyllä, aion liittyä lähiaikoina uudelleen Espoon Yrittäjien jäseneksi.
- d) Kyllä, aion liittyä uudelleen yrittäjäjärjestön jäseneksi, mutta toiseen paikallisyhdistykseen.

**12.** Onko teillä ehdotuksia, miten Espoon Yrittäjien tulisi kehittää toimintaansa, niin että se tukisi jäsenenä pysymistä? Tai onko teillä muita yleisiä kommentteja?

---

Vahvista vastausten lähetys