

KÄYTTÄJÄKOKEMUKSIEN AVULLA  
SUJUVAMPAAN SÄHKÖISEEN ASIOINTIIN  
Case: Suomen Hippos ry

Aija Pulkkinen

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2014

Liiketalouden koulutusohjelma  
Liiketalouden, yhteiskuntatieteiden ja hallinnon ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Pulkinen Aija	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 12.05.2014
	Sivumäärä 52	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi KÄYTTÄJÄKOKEMUKSIEN AVULLA SUJUVAMPAAN SÄHKÖISEEN ASIOINTIIN. Case: Suomen Hippos ry		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kiviranta, Hanna-Maija		
Toimeksiantaja(t) Suomen Hippos ry		
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin käyttäjien tyytyväisyyttä käytössä oleviin palveluihin ja niiden toimivuuteen. Tutkimus koskee Suomen Hippos ry:n Heppa-järjestelmää. Tavoitteena oli tunnistaa kehitystarpeet ja käyttäjien toiveet uusien mahdollisten palveluiden osalta. Tutkimuksen tukemana järjestelmästä pyritään saamaan entistä parempi ja monipuolisempi palvelu sen käyttäjille.</p> <p>Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin käyttäjätutkimusta tuotekehityksen apuna. Teoriaosuudessa poikettiin myös hieman käytettävyydetutkimuksen puolelle. Toinen pääteema on palveluiden sähköistyminen. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena käyttäen sähköistä kyselylomaketta tiedonkeruuvälineenä. Kyselytutkimus toteutettiin kesällä 2013, ja se lähetettiin 2952 vastaajalle sähköpostilla. Vastauksia saatiin 449 kappaletta vastausprosentin ollessa noin 15 %. Vastausprosentti laskettiin vain lähetettyjen sähköpostien ja saatujen vastausten määrällä. Kaikki sähköpostin vastaanottaneet eivät avanneet viestiä viikon aikana.</p> <p>Tutkimuksesta kävi ilmi, että pääpiirteissään käyttäjät olivat tyytyväisiä järjestelmän olemassa oloon ja toimivuuteen, mutta he toivoivat kuitenkin järjestelmän toimintoihin useita käytännön parannuksia. Kehitysehdotukset liittyivät tiedon helpompaan saatavuuteen, netti-ilmon toiminnallisuuksiin, mobiiliversion puuttumiseen, kaksikielisyyteen ja sähköisten palveluiden lisäämiseen.</p> <p>Opinnäytetyö antaa toimeksiantajalle yhteen koottuna tietoa järjestelmän ongelmakohdista ja kehitystarpeista sekä eväitä uusien palveluiden kehittämiseen. Heppa-järjestelmää on tarkoitus kehittää meneillään olevan Suomen Hippos ry:n lisenssiuudistuksen yhteydessä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Sähköiset palvelut, käyttäjätutkimus, kyselytutkimus, käyttäjäkokemus, tuotekehitys		
Muut tiedot		



Author(s) Pulkkinen, Aija	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 12052014
	Pages 52	Language Finnish
		Permission for web publication ( X )
Title MAKING THE USE OF E-SERVICE EASIER BY EXPLOITING USER EXPERIENCES. Case: The Finnish Trotting and Breeding Association		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) Kiviranta, Hanna-Maija		
Assigned by Suomen Hippos ry		
Abstract <p>Purpose of this thesis was to investigate the users' satisfaction with existing services and their functionality. The study relates to the Finnish trotting and breeding association's (Suomen Hippos ry) online database called Heppa. The aim was to identify development needs and desires of the users of potential new services. With the support of this study the database can be developed to become a better and more comprehensive service to its users.</p> <p>The theoretical framework deals with user research and how it supports product development. Theoretical part deals slightly with a usability study. The other main theme is E-services. The study was conducted using quantitative research method. The data were collected using an electronic questionnaire. The survey was carried out in the summer of 2013, and it was sent to 2952 respondent by e-mail. 449 responses were received and response rate was about 15 %. The response rate was calculated using only the numbers of e-mails sent and responses received.</p> <p>The survey revealed that users were broadly satisfied with the existence and functioning of the service but they hoped, however, a number of practical improvements to the database features. Improvement suggestions were related to the easier access to information, web enrolments functionalities, and lack of mobile version and bilingualism and also to increase electronic services.</p> <p>The thesis gives the principal a single assembled information of the system's concerns and development needs, as well as tools for development of new services. Heppa database is planned to advance during The Finnish Trotting and Breeding Association's license reform.</p>		
Keywords E-service, user research, survey, user experiences, product development		
Miscellaneous		

**SISÄLTÖ**

<b>1</b>	<b>JOHDANTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>TUTKIMUSASETELMA .....</b>	<b>4</b>
2.1	Tausta ja lähtökohdat.....	4
2.2	Tavoite ja tutkimusongelma .....	5
2.3	Rakenne ja toteutus .....	6
2.4	Tutkimuksen validiteetti.....	7
<b>3</b>	<b>KÄYTTÄJÄTIETO .....</b>	<b>9</b>
3.1	Käyttäjätiedon hyödyntäminen .....	9
3.2	Käyttäjäkokemuksen muodostuminen.....	10
3.3	Käyttäjätiedon hankkiminen.....	12
<b>4</b>	<b>PALVELUJEN SÄHKÖISTYMINEN .....</b>	<b>9</b>
4.1	Tietoyhteiskunnan eteneminen Suomessa .....	9
4.2	Tietoyhteiskunnan haasteet .....	10
<b>5</b>	<b>TULOKSET.....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>34</b>
6.1	Yhteenveto .....	35
6.2	Kehitysehdotukset .....	39
	<b>LÄHTEET .....</b>	<b>45</b>
	<b>LIITTEET .....</b>	<b>47</b>

Liite 1.Saatekirje .....	47
Liite 2.Kyselylomake .....	48
<b>KUVIOT</b>	
Kuvio 2 .....	18
Kuvio 3 .....	19
Kuvio 4 .....	19
Kuvio 5 .....	20
Kuvio 6 .....	21
Kuvio 7 .....	22
Kuvio 8 .....	23
Kuvio 9 .....	25
Kuvio 10 .....	26
Kuvio 11 .....	27
Kuvio 12 .....	28
Kuvio 13 .....	29
Kuvio 14 .....	30
Kuvio 15 .....	34
<b>TAULUKOT</b>	
Taulukko 1 .....	16

# 1 JOHDANTO

Nykyäänä tietotekniikan kehitys on johtanut siihen, että erityisesti monet palvelut ovat muuttumassa ja jo muuttuneet sähköisiksi verkossa toimiviksi palveluiksi. Etuina ovat mm. kustannustehokkuus ja palvelun tavoitettavuus lähes kokonaan aikaan ja paikkaan katsomatta. Palvelun käyttäjä tarvitsee vain Internet-yhteyden ja sen käyttöön soveltuvan päätelaitteen, kuten PC:n, tablet-tietokoneen tai älypuhelimien. 2010-luvulla nämä ovat jo suomalaisista valtaosan käytettävissä.

Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys ovat nousseet nykyisin tärkeiksi koetuiksi teemoiksi. Tuotteet ja palvelut, joiden suunnittelussa ja toteutuksessa ei ole otettu huomioon sen käyttäjiä, eivät menesty pitkään. Kilpailu asiakkaista on jatkuvaa ja asiakkaat on helppo menettää kilpailijalle, joka kehittää vastaavan, mutta käyttäjäystävällisemmän tuotteen tai palvelun. Näin käy siksi, koska ihmiset haluavat arkeensa helppokäyttöisyyttä ja vaivattomuutta. Asiakslähtöisyys on levinnyt myös ei-kaupallisiin palveluihin. Palveluita ja järjestelmiä kehittävät organisaatiot eivät itse usein käytä palveluitaan, vaan sähköiset tietojärjestelmät ja palvelut ovat niiden käyttäjiä varten olemassa. Näin ollen käyttäjien tarpeet ja käyttäjäystävällisyys pyritään laadukkaassa palvelussa ottamaan huomioon. (Hyysalo 2006, 10-11.)

Tämä opinnäytetyö keskittyy käyttäjäkokemusten avulla tunnistamaan tutkimuksen kohteena olevan tietojärjestelmän puutteita ja kehityskohteita.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön taustoista, tavoitteista, toteutuksesta ja tutkimuksen luotettavuuteen liittyvistä seikoista.

### 2.1 Tausta ja lähtökohdat

Toimeksiannon tälle opinnäytetyölle myönsi Suomen Hippos ry. Suomen Hippos ry (myöhemmin Hippos) on suomalaisen raviurheilun ja hevoskasvatuksen valtakunnallinen keskusjärjestö. Siihen kuuluu n. 130 jäsenyhteisöä, jotka koostuvat mm. raviradoista, alueellisista hevosjalostusliitoista, hevosystäväinseuroista, kasvatus-, harrastus- ja rotuyhdistyksistä. (www.hippos.fi, 2013.)

Hippoksen tärkeimpinä tehtävinä on pitää rekisteriä ja kantakirjaa kaikista Suomessa kasvatettavista hevosroduista sekä johtaa ja valvoa ravikilpailutoimintaa maassamme. Lisäksi Hippos harjoittaa koulutus-, järjestö- ja julkaisutoimintaa. Toimeksiantajan tytäryhtiöitä ovat Suomessa yksinoikeudella hevospelejä järjestävä Fintoto Oy ja lehtiyhtiö Suomen Hevosurheilulehti Oy. (www.hippos.fi, 2013.)

Jotta Hippoksen ylläpitämän hevosrekisterin ja -kantakirjan tiedot olisivat nykypäivänä helposti kaikkien saatavilla, on mm. tätä tarkoitusta varten kehitetty Heppa-järjestelmä. Hanke tietojärjestelmän kehittämiseksi aloitettiin vuonna 2005, ja vuonna 2008 Heppa-järjestelmä otettiin käyttöön. Heppa-järjestelmä korvasi aiemman 80-luvulla käyttöön otetun järjestelmän. Järjestelmä sisältää tiedot kaikista Suomessa rekisteröidyistä hevosista, hevosnäyttelyistä ja ravikilpailuista. Näiden ohella ylläpidetään myös rekisteriä hevosiin sidonnaisista henkilöistä, kuten esimerkiksi omistajista sekä eri lisenssiryhmiin kuuluvista valmentajista ja ohjastajista. (www.hippos.fi, 2013.)

Heppa-järjestelmässä on olemassa ns. yleinen puoli, jota jokaisen on mahdollisuus käyttää ilman käyttäjätunnusta. Vastaavasti on olemassa oma puolensa käyttäjätunnukset omaaville käyttäjille. Käyttäjätunnusten hallinnointi mahdollistaa erilaiset toiminnot, kuten omien tietojen hallinnoinnin, muutosten tekemisen ja uuden tiedon tallentamisen tietokantaan. Ominaisuudet riippuvat käyttäjätunnuksen laadusta, toisin sanoen siitä, mille käyttäjäryhmälle tunnukset on tarkoitettu. Eri käyttäjäryhmiä ovat mm. hevosten omistajat, valmentajat, ohjastajat, eläinlääkärit, raviradat ja niiden toimihenkilöt, ravikilpailutuomarit ja -valvojat, toimittajat sekä hevosjalostusliittojen toimihenkilöt. Käyttäjäryhmillä on erilaiset käyttäjävaltuudet Heppa-järjestelmän tietokantaan riippuen heidän toimenkuvastaan.

Valitsin kyseisen aiheen, koska olen itse ollut läheisesti tekemisissä Heppa-järjestelmän kanssa työssäni Keski-Suomen Raviradalla ja olen huomannut, että järjestelmä voisi kaivata parannuksia joillakin osa-alueilla. Ehdotin Suomen Hippos ry:lle tutkimusta Heppa-järjestelmän käyttäjille järjestelmän kehityskohteiden tunnistamiseksi. Tämä sopi toimeksiantajalle hyvin. Suomen Hippos ry:llä on suunnitelmissa kehittää hevosomistajien palveluita Heppa-järjestelmässä aikavälillä 2013-2014 toteutettavassa lisenssiuudistuksessa.

## **2.2 Tavoite ja tutkimusongelma**

Opinnäytetyössä pyritään tutkimaan käyttäjien tyytyväisyyttä käytössä oleviin palveluihin ja niiden toimivuuteen, tunnistamaan kehitystarpeet ja käyttäjien toiveet uusien mahdollisten palveluiden osalta. Tavoitteena on tutkimustulosten avulla saada tietojärjestelmästä ja sen palveluista entistä käyttäjäystävällisemmät ja monipuolisemmat tulevaisuudessa. Tavoitteeseen pääsemiseksi tutkimusongelmaksi asetettiin Heppa-järjestelmän kehityskohteiden tunnistaminen.

Tutkimuksessa haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä käyttäjät toivovat Heppa-järjestelmän palveluissa parannettavan?
2. Tarjoaako Heppa-järjestelmä kaikki käyttäjiensä tarvitsemat palvelut?

3. Mitä mieltä käyttäjät ovat suunnitelluista uusista palveluista?

## 2.3 Rakenne ja toteutus

Tutkimus päätettiin toteuttaa kyselytutkimuksena Heppa-järjestelmän käyttäjille. Tämä menetelmä koettiin aikataulu ja resurssit huomioon ottaenärkevimmäksi toteutustavaksi. Yhteinen tapaaminen opinnäytetyön toteuttamiseen liittyen ajoittui 18.6.2013, joka pidettiin Espoossa toimeksiantajan tiloissa. Paikalla olivat minun lisäksi toimeksiantajan taholta kilpailutoimenjohtaja Jukka Niskanen ja IT-puolen ohjelmistosuunnittelija Pauli Kukkohovi. Tapaamisessa sovittiin tutkimuksen sisällöstä, laajuudesta ja aikataulusta. Kyselyn luonnos käytiin läpi ja siihen tehtiin tarvittavat viimeistelyt. Lopuksi allekirjoitimme virallisen toimeksiantosopimuksen.

Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol-sovellusta apuna käyttäen. Webropol on kotimainen kysely- ja analysointisovellus, jonka avulla mm. tiedonkeruu, analysointi ja raportointi tapahtuvat vaivattomasti. (Webropol) Suomen Hippos ry luovutti minulle käyttäjätunnukset palveluun tutkimuksen tekemisen ajaksi. Tapaamisen jälkeen ryhdyin tekemään kyselyä Webropoliin. Kyselyn tekemisessä meni noin viikko, mikä piti sisällään ulkoasun suunnittelun, kysymysten ja vastausten esitystavan valinnan sekä kyselylomakkeen testaamisen. Toteutuksessa päädyttiin strukturoituun kyselyyn. Menetelmä valittiin sen tehokkaan toteutustavan vuoksi. Kysely on helppo ja nopea toteuttaa isollekin vastaajajoukolle. Lisäksi tulosten käsittely ja analyysi tapahtuu helposti tietokonesovellusta apuna käyttäen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 182-185.)

Strukturoidussa kyselyssä kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, monivalinta- ja avoimen kysymysten yhdistelmiä sekä asteikkokysymyksiä. Monivalinta- ja avointen kysymysten yhdistelmillä pyrittiin tuoda esiin seikkoja ja näkökulmia, joita ei osattu ottaa huomioon kyselyä suunniteltaessa. Vastaaja saattoi selkiyttää omaa

vastaustaan omin sanoin, mikä voi auttaa vastausten tulkinnassa mikäli ne poikkeavat selvästi muista. Tämä tapahtui valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen olevalla avoimella vaihtoehdolla tai jättämällä valmiin vastausvaihtoehdon yhteyteen avoin tila vastauksen perustelua varten. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 188-189.)

Kysely oli avoinna vastaamiselle viikon ajan. Linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostin mukana noin 2952:lle järjestelmän käyttäjälle. Vastaajajoukko rajattiin niihin käyttäjiin, jotka ovat viimeisen kahden kuukauden aikana kirjautuneet Heppa-järjestelmään omilla tunnuksillaan. Tekemällä näin katsoimme saavuttavamme riittävän suuren vastaajajoukon, jonka mukana on sekä aktiivi- että hieman passiivisempia käyttäjiä. Tutkimusotokseen haluttiin sisällyttää erityisesti aktiivisia järjestelmän käyttäjiä, jotta kyselyyn vastaajilta löytyisi jo aikaisempaa käyttökokemusta. Näin ollen käyttäjä on jo tunnistanut mahdolliset käyttöön vaikuttavat negatiiviset tekijät. Kokemattomille käyttäjille on annettu pienempi painoarvo tutkimuksessa.

Vastauksia kertyi viikon aikana 449 kappaletta. Vaikka vastausprosentti jäi melko pieneksi (noin 15 %), voidaan silti olettaa, että noin 450 kappaleen vastausmäärällä voidaan jo tehdä jonkinlaisia yleistyksiä Heppa-järjestelmän toimivuudesta ja käytettävyydestä.

## **2.4 Tutkimuksen validiteetti**

Opinnäytetyön validiteetti on pyritty varmistamaan ottamalla huomioon tiettyjä tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä seikkoja. Näihin seikkoihin lukeutuu esimerkiksi tutkimusongelman, tutkimuskysymysten ja kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu. On tärkeää, että tutkimuksen kaikki osa-alueet tähtäävät sen tavoitteeseen, jonka päämäärä on määritelty tutkimusongelmassa. Apukysymykset ja kyselylomakkeen sisältö tukevat tämän ongelman ratkaisua. Toisin sanoen tutkitaan sitä, mitä halutaan selvittää.

Toinen seikka on oikeanlainen otanta ja riittävä vastausten määrä. Otannaksi rajattiin viimeisen kahden kuukauden aikana kirjautuneet käyttäjät. Tällä pyrittiin saamaan vastauksia aktiivisimmalta käyttäjäryhmältä, jolta löytyy tarpeeksi kokemusta Heppa-järjestelmän käytöstä ja ominaisuuksista. Vastauskutsuja lähetettiin 2952 käyttäjän sähköpostiin. Vastauksia ennakoitiin saatavan joitakin satoja, jonka perusteella arveltiin voitavan tehdä jonkinlaisia yleistyksiä järjestelmän ominaisuuksista ja puutteista.

## 3 KÄYTTÄJÄTIETO

Käyttökokemusten selvittäminen valmiiseen tuotteeseen tai palveluun liittyen voi ensiajatuksella tuntua ajan haaskaukselta. Kyllähän kehittäjät tietävät läpikotaisin, millaisen tuotteen he ovat luoneet tai millä tavalla palvelu toimii. Asia ei kuitenkaan ole aina näin yksinkertainen. Käyttäjältä saatu palaute voi joskus paljastaa yllättäviäkin asioita, sellaisia, mitä ei suunnittelussa osattu ottaa huomioon. Käyttäjiltä saatu tieto on kuitenkin yksi tuotekehityksen kulmakivi. (Hyysalo 2009, 12-13.)

### 3.1 Käyttäjätiedon hyödyntäminen

Käyttäjätiedon hyödyntäminen on yleistynyt nykypäivänä yritysmaailmassa. Osatekijänä lienee paikkansa vakiinnuttanut asiakaskeskeinen ajattelutapa. Kuitenkin voimme huomata arjessa tilanteita, jolloin mietimme tuotetta tai palvelua hyödyntäessämme, lieneekö sen suunnitellut henkilö koskaan itse käyttänyt kyseistä hyödykettä. Joskus epäkäytännöllisyydet ja suoranaiset suunnitteluvirheet käyvät ilmi arjessa, kun tuote ei käytännössä vastaakaan sitä, mitä ihmiset tarvitsevat. (Hyysalo 2006, 2.)

Käyttäjätutkimuksella pyritään selvittämään käyttäjäkohtaisia vaatimuksia tuotteelle. Onnistunut tuote vastaa käyttäjien haluihin, tavoitteisiin ja käyttötottumuksiin. (Hyysalo 2006, 10.) Oli kyseessä sitten tavara tai palvelukeskeinen tuote, valmistajan tulisi saada tuote ja käyttöliittymä vastaamaan sen käyttäjien tarpeita sekä heidän tehtäviensä ja olosuhteidensa lähtökohtia. Tutkimuksen havaintoaineistoa voidaan kerätä mm. käyttäjien keskuudesta, kehitteillä tai paranneltavana olevan tuotteen toiminnoista ja tehtävistä sekä käyttöympäristöstä. Tutkimukseen voivat vaikuttaa esimerkiksi sosiaaliset ja organisatoriset taustat. (Väyrynen, Nevala & Päivinen 2004, 48.)

Tässä tutkimuksessa tullaan poikkeamaan myös hieman käytettävyystudkimuksen puolelle, jossa mitataan, miten hyödyllinen ja helppokäyttöinen tuoteratkaisu on todellisessa käyttötilanteessa. Käytettävyyden ulottuvuuksia ovat:

- tuotteen käytön opettelu
- käytön muistaminen
- käytön tehokkuus
- virheiden määrä
- koettu tyytyväisyys.

(Keinonen & Jääskö 2004, 85.)

Mm. näitä ominaisuuksia tullaan mittaamaan kysymyslomakkeessa esitettyjen kysymysten avulla.

### 3.2 Käyttäjäkokemuksen muodostuminen

Käyttäjäkokemus muodostuu käyttäjän kokemuksen sisällöstä. Käyttökokemukseen vaikuttavat keskeisimmin taustatekijät, kuten tavoitteet, aiempi kokemus, odotukset ja kuinka kokeilu tavoitteellisessa toiminnassa onnistuu. Käyttäjäkokemus ei siis ole itsessään kokemuksen "hyvyys" tai "huonous", vaan se, miten mielekkääksi se havaitaan omassa elämässä. Tarpeet, motiivit ja eletty elämä sekä aiemmat kokemukset määrittävät myös käyttäjäkokemuksen muodostumista. (Saariluoma, Kujala, Kuuva, Kymäläinen, Liikkanen & Oulasvirta 2010, 42.) Tutkittavan kohteen asema ja merkitykset käyttökokemukselle pohjaavat kunkin käyttäjän kokemuspohjaan. (Hyysalo 2006, 25-26.)

Hyysalon (2009, 33-34.) teoksessa käyttökokemuksen eri puolia tarkastellaan eri maailmoina, jotka vaikuttavat toisiinsa. Maailmoja ovat:

- Ihmisten maailma:** käyttäjien identiteetti, persoonallisuus, arvot, motiivit ja elämäntyyli
- Toimintojen maailma:** käytön tilanteet, pyrkimykset, suorat tavoitteet ja ihmisten välinen vuorovaikutus

**Tuotteiden maailma:** käyttöä tukevat toiset tuotteet, kilpailevat tuotteet, vertailut tuotteiden välillä, trendit

**Tuotemerkityksen maailma:**

aiemmat kokemukset, muistot, kiintyminen tiettyihin tuotteisiin, niiden muokkaaminen osaksi omaa elämää ja ympäristöä

**Fyysinen maailma:** fyysinen ja esteettinen ympäristö, niin luonnon muodostama kuin arkkitehtuurinen tai infrastruktuurinen

Kaikki nämä "maailmat" kytkeytyvät toisiinsa tuotteessa ja sen käytössä. Usein nämä osa-alueet muuttuvat keskenään, kun esimerkiksi toiminnallisen ympäristön muutokset vaikuttavat fyysiseen ympäristöön. Näiden suhteiden ja vuorovaikutusten ymmärtäminen onkin käyttöä koskevan tiedon keskeisimpiä kysymyksiä. (Hyysalo 2009, 34)

Vaikka palvelu tai tuote olisi toiminnaltaan erittäin hyvä ja laadukas, ihminen ei ota sitä omakseen, jos hän kokee sen omassa kokemusmaailmassaan hämmentävänä, vaikeasti käytettävänä tai häiritsevänä. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat nuorten ja vanhempien sukupolvien vertailut tarkasteltaessa uuden teknologian omaksumista ja hyväksymistä osaksi päivittäistä elämää. (Hyysalo 2009, 47-48)

Lähtökohtaisesti suunnittelijat hyödyntävät omia kokemuksiaan ja näkemyksiään tuotteen suunnittelussa. Joskus tämä voi olla riittävää, kun suunnittelun kohteena on suunnittelijan omaa kokemusmaailmaa lähellä oleva tuote. Usein kuitenkin tuotteen käytössä tapahtuva lähempi tarkastelu voi tuoda esiin aiemmin suunnitteluvaiheessa tunnistamattomia käytettävyystekijöitä, jotka mahdollistavat tuotteen kehitys- ja parannusideoiden löytymisen. Aina suunnittelijoiden arkikokemus ei riitä. Myös käyttöä motivoivat tekijät on ensin ymmärrettävä ja tiedostettava, kun lähdetään suunnittelemaan tässä tapauksessa interaktiivisia ominaisuuksia ja toimintoja. (Keinonen & Jääskö 2004, 82-83.)

*"Aito käyttäjäkeskeisyys luo pohjan käytännöllisten ja loppukäyttäjille merkityksellisten tuoteinnovaatioiden luonnille."* – Karen Holzblatt, Contextual Design -menetelmän kehittäjä. (Keinonen & Jääskö 2004, 83.)

Käyttäjätiedon mukaan tuominen tuotekehitykseen tarjoaa parhaimmillaan uusia ulottuvuuksia ja mahdollisuuden käytännöllisiin innovaatioihin. Käyttäjäpalautteen hyödyntäminen suunnittelussa tarjoaa inspiraation lähteen suunnittelijoille sekä voi tarjota jopa valmiita ratkaisuja käytettävyysohjelmien ratkaisemiseksi. Reaaliset käyttäjät ovat usein "asiantuntijoita" tuotteen käytössä. He tunnistavat sen vahvuudet ja heikkoudet ja kekseliäinä ovat usein jo itse hahmotelleet ratkaisun tuotteen ongelman tai puutteen parantamiseksi. Käyttäjiä on siis syytä kuunnella tuotekehityksen eri vaiheissa, sillä se saattaa poikia merkittäviä uusia innovaatioita. (Keinonen & Jääskö 2004, 83, 88.)

### 3.3 Käyttäjätiedon hankkiminen

Käyttäjätiedon hankkimiseksi on kehitetty lukuisia erilaisia menetelmiä. Kullakin menetelmällä on omat vahvuutensa ja heikkoutensa ja niiden toteuttamiseen vaadittavat resurssit vaihtelevat. Tämän vuoksi erilaiset tiedonhankinnan keinot täydentävät toisiaan ja usein niitä käytetäänkin limittäin tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi. Hyysalo (2009, 74-75) jakaa menetelmäperheen seuraavalla tavalla:

- suunnittelijoiden kokemuksen, visioiden ja oletusten konkretisointi
- käyttäjien kanssa tehtävä suora yhteistyö
- havainnointi
- haastattelut
- käytettävyystudkimukset
- artefaktien analysointi
- havainnollistusten, mallien ja prototyyppien hyödyntäminen käyttäjätiedon keruussa ja jäsentämisessä
- julkaistun tiedon etsintä ja analysointi

Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli selvittää käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia tietojärjestelmän käytöstä sekä akuuttien parannusten tarpeellisuudesta.

Perehtymällä eri tutkimustapoihin mielekkäimmäksi tutkimuksen toteutustavaksi nousi haastattelu.

Haastattelumenetelmiä on myös useita erilaisiin tarkoituksiin. Tutkimuksessa päädyttiin hyödyntämään eri haastatteluvariaatioista kyselyä. Tutkimuksen ajankäytön ollessa hyvin rajallinen kyselyä puolsivat erityisesti sen helppo toteutettavuus, tilastollisten menetelmien hyödyntäminen vastausten analysoinnissa ja mahdollisuus tiedon keräämiseen suurelta vastaajajoukolta. Strukturoitu vastauslomake on vastaajalle nopea täyttää, samoin kuin tutkijalle nopea analysoida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 184.)

Huolimatta kyselyn verrattain varsin "helpolta" kuulostavasta toteutuksesta, on kyselyn laatimisessa myös omat vaaransa. Käytettäessä kysymysmuodoltaan strukturoitua kyselyä on syytä kiinnittää erityistä huomiota kysymysten laatimiseen. Huolimattomasti laaditut kysymykset voivat vääristää tuloksia. Näin ollen kysymyksissä tulisi välttää tahatonta tai tahallista vastausten johdattelua. Tähän saattavat vaikuttaa mm. kysymyksen rakenne, sanamuoto ja -valinnat sekä vastausvaihtoehdot. Kysymyksissä olisi pyrittävä neutraaliuteen ja siihen, että niissä kysytään sitä, mitä todella halutaan selvittää. Mikäli vastaaja ymmärtää kysymyksen eritavalla kuin kyselyn laatija oli tarkoittanut, ei kysymys ollut riittävän huolellisesti muotoiltu. Ilman riittävää panostusta kyselylomakkeen laatimiseen voi tuloksia analysoitaessa käydä ilmi ikävä havainto, että kysely ei lopulta ole mitannut lainkaan sitä asiaa, jota tutkimuksessa alun perin haluttiin selvittää. Kyselyn huolellinen testaaminen on tämän vuoksi tärkeää. (Hyysalo 2009, 127-131. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 184.)

Kyselynä toteutettu haastattelu sopii asiayhteyksiin joissa tutkitaan vastaajille ennestään tuttuja asioita, tässä tapauksessa heidän käyttämäänsä tietojärjestelmää palveluineen. Tämän vuoksi kysely täytyy kohdentaa oikealle vastaajajoukolle. Yksi epäonnistumisen mahdollisuus on kyselyn teettäminen vastaajille, jotka eivät tunne tutkimuksen kohteena olevaa asiaa. Mitä enemmän haastateltavat tietävät

haastattelun aiheesta, sitä strukturoidumpia kysymyksiä voidaan esittää. (Hyysalo 2006, 121.) Tämän tutkimuksen kohdalla vastaajat on valikoitu ennalta määritettyjen kriteereiden perusteella. Tärkein kriteeri on, että vastaajalla on Oma Talli -tunnukset ja että hän on joskus käyttänyt Heppa-järjestelmää. Muussa tapauksessa saadut vastaukset eivät välttämättä olisi tutkimuksen kannalta hyödyllisiä.

## 4 PALVELUJEN SÄHKÖISTYMINEN

2000-luvulta lähtien informaatioteknologia on voimakkaasti vaikuttanut ihmisten elämään ja mahdollistanut harppaukset sähköisessä informaationvälityksessä.

Langattoman viestinnän ja internetin kehitystä onkin rinnastettu historian mullistaviin keksintöihin, kuten sähkөөn ja rautateihin. Nykypäivän kehitystä onkin pidetty nykyajan teollisena vallankumouksena. (Uusitalo 2002, 11.)

Kehittyvä teknologia ja uudet sähkökäyttöiset laitteet ja keksinnöt ovat helpottaneet ihmisten jokapäiväistä elämää. Uusien sähköön perustuvien laitteiden myötä myös sähköisten palveluiden määrä on kasvanut räjähtävällä vauhdilla. Yhä enenevässä määrin asioita hoidetaan sähköisten palveluiden kautta. Näin asioiden hoitaminen ei ole enää sidottu aikaan tai paikkaan. Internetin selailu mobiililaitteella on seurausta siitä, että kiinteä verkkoyhteys ei ole enää välttämättömyys, vaan nykypäivänä netin selaaminen on mahdollista jopa ruuhkabussissa. (Sisättö 2004, 22-23.)

### 4.1 Tietoyhteiskunnan eteneminen Suomessa

Noin 1990-luvun puolesta välistä 2000-luvun alkuun on kotitalouksissa tapahtunut murros tietotekniikan käyttöönotossa. Internetin käyttö yleistyi 1990-luvulla, kun siitä oli kehittynyt globaalisti toimiva verkko ja sen saatavuus kotitalouksien käyttöön yleistyi. (Sisättö 2004, 22.) Vuonna 1990 kahdeksalla prosentilla suomalaisista kotitalouksista oli PC kotikäytössä. Vuonna 1996 se oli 23 prosentilla, ja internetyhteys oli vain seitsemällä prosentilla. Vuoteen 2005 mennessä kotitietokone löytyi kahdelta kolmasosalta kotitalouksista ja internet yli puolelta niistä. (Tilastokeskus 2006, 38.)

Suomessa tietoyhteiskuntaa on kehitetty vuodesta 2003 hallituksen päätöksellä. Kehittämisen taustalle on laadittu tietoyhteiskuntaohjelma, joka linjaa suunnan, jota

kohti Suomea kehitetään. (Rantanen 2005, 12.) Tietoyhteiskuntaohjelman tarkoituksena on ollut "lisätä kilpailukykyä ja tuottavuutta, sosiaalista ja alueellista tasa-arvoa sekä kansalaisten hyvinvointia ja elämänlaatua hyödyntämällä tieto- ja viestintä tekniikkaa koko yhteiskunnassa." (Tietoyhteiskuntaohjelma 2004, Rantanen 2005, 12.)

Tämän johdosta 2000-luvun alkupuolella käynnistettiin erilaisia hankkeita ympäri Suomea. Mainittavia hankkeita ovat esimerkiksi OSKU, Oppivat seutukunnat- hanke ja eTampere-ohjelma. Näiden hankkeiden avulla pyrittiin tietoyhteiskunnan kehityksen vauhdittamiseen sekä toisaalta ehkäisemään niin kutsuttua digitaalista syrjäytymistä. Keinoja joilla tavoitteisiin tähdättiin, olivat osaamisperustan vahvistaminen, uuden liiketoiminnan synnyttäminen ja uusien verkkopalvelujen luominen niin, että ne olisivat kaikkien kansalaisten käytettävissä. (Rantanen 2005, 13, 18-20. Sisättö 2004, 40-44.)

## **4.2 Tietoyhteiskunnan haasteet**

Sähköisen tietoyhteiskunnallistumisen haasteita ovat etupäässä alueellinen ja sosiaalinen epätasa-arvo. Alueellisella epätasa-arvolla tarkoitetaan tässä tapauksessa tilannetta, jossa kaupunkien ja syrjäisten maaseutujen välillä on suuri ero tietoverkkojen laadussa ja saatavuudessa. Kaupungeissa tietoverkkojen saatavuus on tavallisesti erinomainen. Asutuskeskittymien verkkoyhteyksien toimivuuteen ja saatavuuteen on panostettu mittavilla budjeteilla. Maaseudulla tilanne ei ole näin hyvä. Siellä yhteydet ovat hyvin vaihtelevia, mutta pääsääntöisesti aina heikompia kuin kaupungeissa. Tämä vaikuttaa myös yhteiskäyttöisten tietokoneiden määrään haja-asutusalueilla. (Rantanen 2005, 17-18.)

Sosiaalinen epätasa-arvo tarkoittaa taas ihmisten epätasa-arvoisia mahdollisuuksia heidän sosioekonomisen asemansa tai vuoksi. Sosioekonominen asema määrittyy henkilön toiminnan, ammatin, ammattiaseman ja toimialan perusteella. Sosioekonominen asema kuvaa henkilön sijoittumista yhteiskunnan rakenteellistoiminnallisissa järjestelmissä. (Tilastokeskus) Sosioekonomisen asemansa

perusteella digisyrjäytymisen vaarassa ovat erityisesti iäkkäät, varattomat, työttömät ja kouluttamattomat. (Rantanen 2005, 17.)

Keinoja tämän syrjäytymisen estämiseksi ovat olleet mm. ilmaiskäyttöiset internet-päätteet kirjastoissa, virastoissa, liiketiloissa ja kylätaloissa. Erilaisten tietoyhteiskuntaohjelmien strategioiden mukaisesti kansaa on yritetty opettaa tietoyhteiskuntataitoiseksi. Tietokoneen peruskäyttöön opastavia koulutuksia on järjestetty runsaasti eri tahojen toimesta, samoin kuin tietotekniseen koulutukseen on panostettu jo perusopetuksesta lähtien sekä laajasti eri koulutusaloilla. (Rantanen 2005, 13, 17-20.)

Yksi erityisen haastava ryhmä syrjäytymisen estämisessä ovat kuluttajat, jotka vastustavat digitalisoitumista ja kieltäytyvät käyttämästä sähköisiä palveluita. Torjuntareaktion taustalla on tavallisesti kokemus tietoyhteiskunnan teknologia- ja markkinalähtöisyydestä, jonka tavoitteena on yksinomaan yritysten kustannustehokkuus ja säästöt. Samoin vallalla on ajatus, että palveluiden siirtyessä verkkoon niitä ei ole enää muualta saatavissa. Asenteisiin on pyritty vaikuttamaan lisäämällä "ihmisläheisempää" ja kansalaisia kuuntelevaa kulttuuria tietoyhteiskuntaa koskevissa toimintasuunnitelmissa. Aikaisemmin kansalaiset ovat olleen lähinnä toimenpiteiden kohde sen sijaan, että he olisivat päässeet vaikuttamaan paikallisten kehitysprojektien suunnitteluun. (Rantanen 2005, 15-16.)

Toisenlaisessa kokonaisuudessa tietoyhteiskunnan haasteet on koottu pääpiirteittäin muodostumaan seuraavista asiasisällöistä (Sisättö 2004):

- palvelujen lisäämisestä
- palvelujen kehittämisestä
- palvelujen käytön edistämisestä
- mobiiliratkaisujen suosiminen ja kasvattaminen
- etätyöskentelyn lisääminen
- internet-rikollisuuden torjuminen

Tänä päivänä palvelujen lisääminen ja kehitystyö toteutuu varsin hyvin, mutta käytön edistäminen on asia, joka vaatii aktiivisia toimenpiteitä niin yhteiskunnan kuin yksityisen sektorin osalta. Oleellista on kansalaisten internetin käyttötaitojen lisääminen, nopeiden ja kohtuuhintaisten yhteyksien saatavuus sekä sähköisten palvelujen helppo käytettävyys. (Sisättö 2004, 54-55.)

Mobiili sähköinen yhteiskunta on elänyt voimakasta kehityskautta 2000- ja 2010-luvuilla. Mobiiliratkaisujen kehitys on ollut kytköksissä langattomien verkkojen yleistymisen kanssa. Nopeat langattomat verkkoyhteydet (3G ja 4G) ja markkinoiden uudet ja kehittyneet älypuhelimet mahdollistavat mobiilipalveluiden yleistymisen. Tämä osaltaan on lisännyt mahdollisuuksia internetin käyttöön ajasta ja paikasta riippumatta. (Sisättö 2004, 56-57.)

Etätyöskentely on nykypäivänä mahdollista entistä useammalle. Etätyö mahdollistaa työskentelyn esimerkiksi kotoa tai matkalta käsin ja työn joustavan jaksottamisen. Etätyön tarjoamien mahdollisuuksien lisäksi, asiaa on alettu tarkastelemaan myös toisesta näkökulmasta. Joustavia ja monipuolisia ominaisuuksia ei pelkästään nähdä hyvänä asiana. Jatkuvasti työnantajan tavoitettavissa oleminen on saanut aikaan sen, että työn ja vapaa-ajan erottaminen on tullut hankalammaksi. (Sisättö 2004, 59-61.) Internet-rikollisuus on lisääntynyt internetin käytön myötä.

Sähköinen tietoyhteiskunta antaa internet-rikollisuudelle jatkuvasti uusia mahdollisuuksia ja lisää toisaalta viranomaisille haasteita rikollisuuden torjumiselle. Tänä päivänä erilaiset tietomurrot, väärinkäytökset, virukset, urkintaohjelmat ja jopa terrorismin tukeminen internetin välityksellä ovat toistuvasti esillä uutisoinnissa. Kaikki tämä on omiaan hidastamaan tietoyhteiskunnan kehitystä. (Sisättö 2004, 62.)

## 5 TULOKSET

Tässä osiossa käydään läpi tulokset kysymys kerrallaan. Tulokset esitetään vastauksia kuvaavina taulukoina ja diagrammeina.

### 1. Seuraavassa on esitetty Heppa-järjestelmää koskevia väitteitä. Arvioi väitteiden paikkansapitävyyttä numeroasteikon avulla.

Vastaajien määrä: 449

	2	1	0	-1	-2		Yhteensä	KA	Mediaani
Tekstin asettelu on onnistunut	33,41 %	51,67 %	9,13 %	4,23 %	1,56 %	Tekstin asettelu on epäonnistunut	449	1,11	1
Tekstin fontti on helppolukuisia	52,34 %	39,20 %	5,35 %	2,67 %	0,45 %	Tekstin fontti on vaikealukuista	449	1,4	2
Ulkoasun värimaailma on miellyttävä	39,64 %	41,43 %	13,36 %	4,90 %	0,76 %	Ulkoasun värimaailma on epämiellyttävä	449	1,14	1
Kuvitus on aiheeseen sopiva	38,98 %	46,10 %	11,58 %	2,45 %	0,89 %	Kuvitus ei ole aiheeseen sopiva	449	1,2	1
Ulkoasu on yhtenäinen	38,31 %	48,11 %	10,91 %	1,78 %	0,89 %	Ulkoasu ei ole lainkaan yhtenäinen	449	1,21	1
Yhteensä	40,53 %	45,30 %	10,07 %	3,21 %	0,89 %			1,21	1

Taulukko 1

Ensimmäinen kysymys perustuu väitteisiin joista on esitetty positiivinen ja negatiivinen vaihtoehto. Vastaajat valitsevat omasta mielestään parhaiten

paikkaansa pitävän vaihtoehdon numeroskaalalla 2, 1, 0, -1 ja -2, joista 2 kuvaa positiivisinta vaihtoehtoa ja -2 negatiivisinta vaihtoehtoa.

Ensimmäisessä väiteparissa mitataan tekstin asettelun onnistumista järjestelmän ulkoasussa. Yli puolet vastasi vaihtoehdon 1 ja noin kolmasosa vaihtoehdon 2. Vastausten keskiarvoksi muodostuu 1,11, eli mediaani on 1. Valtaosa on siis sitä mieltä, että tekstin asettelu on onnistunut melko hyvin ja jopa erittäin hyvin. Alle 6 % antoi negatiivisen arvosanan.

Toinen väitepari arvioi tekstin fontin helppolukuisuutta eli sitä, kuinka hyvin tekstistä saa selvää. Yli puolet vastasi vaihtoehdon 2 ja lähes 40 % vaihtoehdon 1. Hieman yli 5 % arvioi fontin helppolukuisuuden neutraaliksi ja hyvin pieni osa antoi negatiivisen arvion. Tästä voi päätellä fontin olevan hyvin helppolukuista ja selkeää. Keskiarvoksi muodostuu 1,4 mediaanin ollessa 2.

Kolmas kohta arvioi ulkoasun värimaailman mielekkyyttä. Tässä kohtaa vaihtoehdot 1 ja 2 saivat lähes saman verran kannatusta ykkösen saadessa hieman enemmän vastauksia. Näiden kahden vaihtoehdon erotukseksi jäi vain 1,79 %. Yli 80 % vastaajista antoi tässä kohdassa värimaailmalle positiivisen arvion. Ulkoasun värit on vaalea tehostettuna sinisen, harmaan ja vihreän sävyillä.

Neljännessä väiteparissa pyydetään arvioimaan kuvituksen sopivuutta järjestelmän aihealueeseen eli hevosurheiluun ja -kasvatukseen. Vastaajista 85 % antoi positiivisen arvion. Reilut 46 % annettiin arvolle 1 ja noin 39 % arvolle 2. Hieman yli 10 % valitsi neutraalin vaihtoehdon (0) ja reilut 3 % antoi negatiivisen arvostelun (-1 tai -2). Järjestelmän sisällä kuvitus on hyvin vähäistä, mutta käyttäjien tyytyväisyys olemassa oleviin kuviin vaikuttaa olevan kiitettävää tasoa. Tutkimuksessa ei otettu kantaa kuvien määrään.

Viimeisessä eli viidennessä kohdassa tarkastelun kohteena oli ulkoasun yhtenäisyys. Koko sisällön ollessa yhtenäinen on kokonaisuus yleensä selkeämpi ja helpompi hahmottaa. Liki puolet (48 %) vastaajista antoi sivuston yhtenäisyydelle arvosanan 1 ja noin 38 % antoi arvosanan 2. Neutraaliin arvioon päättyi hieman yli 10 % ja

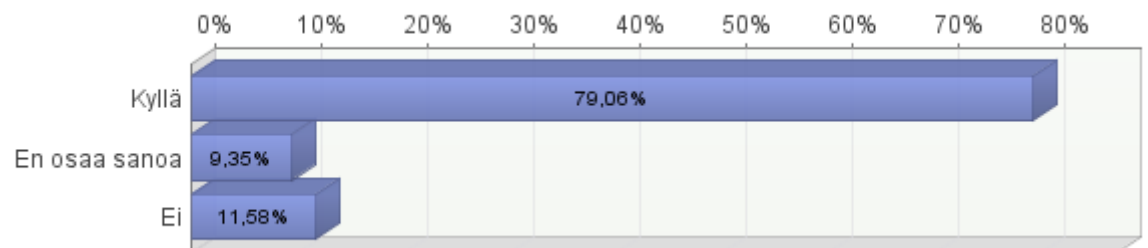
negatiivisen antoi hieman yli 4 %. Tulosten perusteella järjestelmän ulkoasun yhtenäisyys on melko hyvällä tasolla.

Yhteenvetona jokaisen väiteparin vastauksista vastaukset ovat keskimäärin jakautuneet seuraavasti: arvosanan 2 osuus kaikkien vastausten määrästä on 40,53 %, arvosanan 1 osuus on 45,30 %, arvosanan 0 eli neutraalin osuus on 10,07 %, arvosanan -1 osuus on 3,21 % ja arvosanan -2 osuus on 0,89 %. Eniten käytetty vastausvaihtoehto lähes jokaisessa kysymyksessä on 1, lukuun ottamatta toista väiteparia, jossa arvosana 2 sai eniten vastauksia.

## 2. Onko ulkoasu mielestäsi riittävän selkeä?

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 1,33



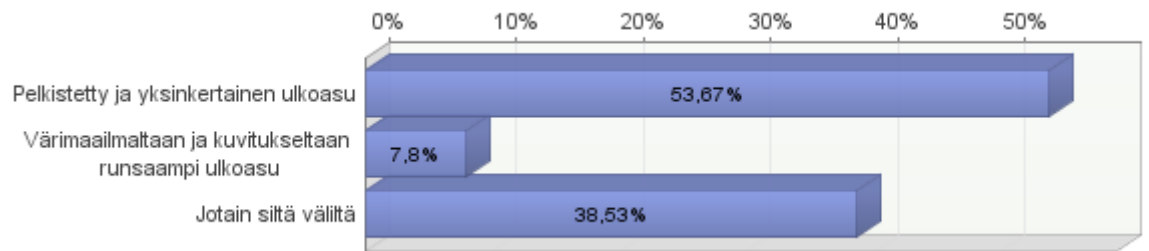
Kuvio 1

Vastaajista lähes neljä viidestä on sitä mieltä, että Heppa-järjestelmän ulkoasu on riittävän selkeä. Vaalealla taustalla oleva näkymä, joka sisältää hillittyjä värejä, on yksinkertainen ja näin helppo mieltää selkeäksi.

## 3. Mielestäni käyttömukavuuden kannalta parempi vaihtoehto on

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 1,85



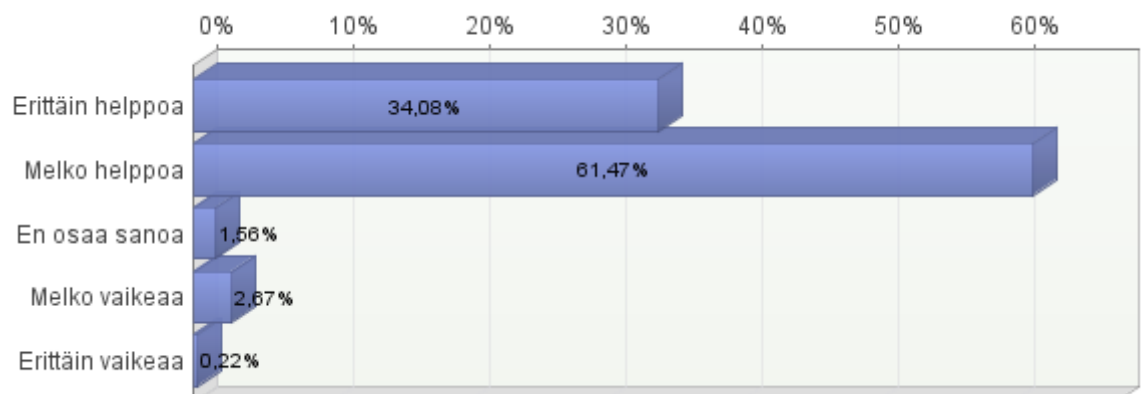
Kuvio 2

Kysymyksellä mitataan vastaajien mieltymyksiä ulkoasun suhteen. Värimaailmaltaan ja kuvitukseltaan runsas ulkoasuvaihtoehto sai vähiten kannatusta. Paljon näköärsykeitä sisältävä ulkoasu koetaan käyttömukavuudeltaan huonommaksi kuin pelkistetty ja yksinkertainen ulkoasu. Yli puolet vastaajista piti pelkistettyä ja yksinkertaista vaihtoehtoa parempana, mutta lähes 40 % vastaajista valitsi vaihtoehdon "jotain siltä väliltä". Tästä voidaan päätellä, että merkittävä osa vastanneista käyttäjistä voisi kaivata tietojärjestelmän ulkoasuun lisää maltillista elävöittämistä.

#### 4. Arvioi kuinka helppoa sinulle oli omaksua järjestelmän käyttö

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 1,73



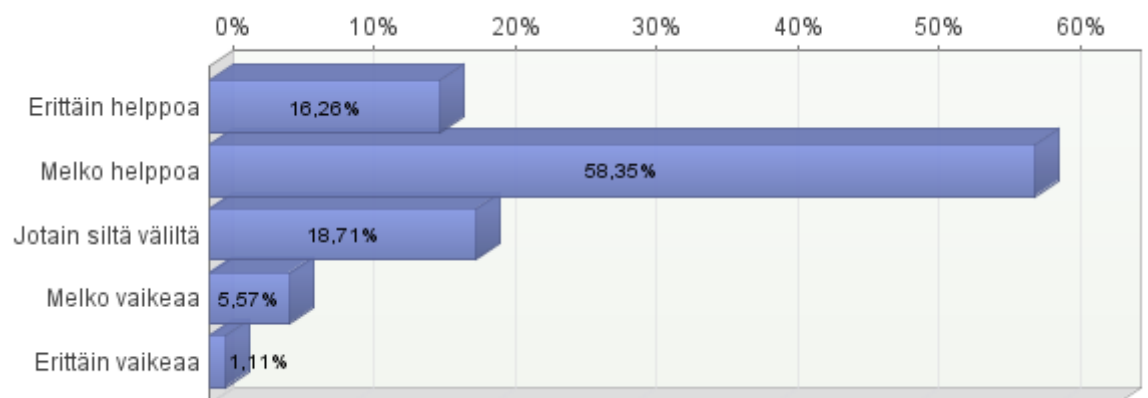
Kuvio 3

Yli 95 %:lle vastaajista järjestelmän käytön omaksuminen on ollut joko erittäin helppoa tai melko helppoa. Järjestelmän käyttöä suunnitelleet tahot ovat tulosten perusteella onnistuneet suunnittelussaan, kun valtaosa käyttäjistä kokee järjestelmän käytön omaksumisen olevan helppoa. 34 % vastanneista koki sen olevan erittäin helppoa, mikä lienee ollut suunnittelun tavoite. Kun tämän lisäksi 61 % kokee saman melko helpoksi, voidaan tämän perusteella tehdä yleistys, että järjestelmä on melko helppokäyttöinen opittavaksi.

## 5. Onko järjestelmässä navigointi mielestäsi

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 2,17



Kuvio 4

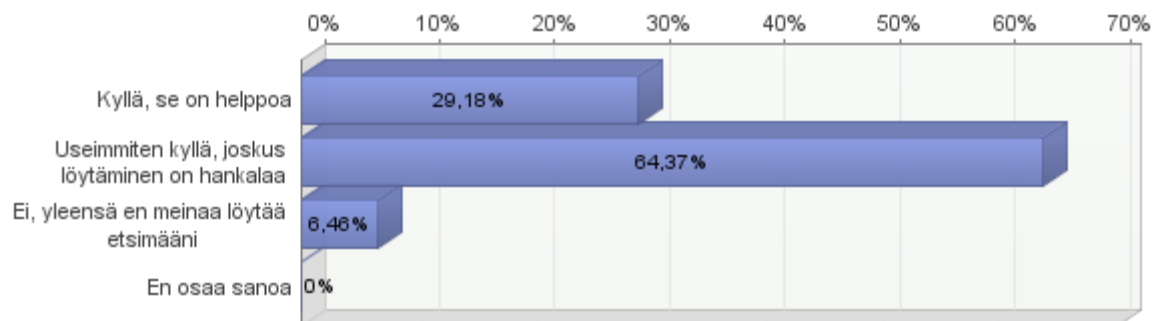
Järjestelmässä navigointi tarkoittaa käyttäjän liikkumista järjestelmässä otsikoiden, alaotsikoiden ja linkkien perusteella haluamansa tiedon äärelle. Merkittävin osa vastaajista (58 %) kokee navigoinnin olevan melko helppoa. Tässä kysymyskohdassa vastaukset kuitenkin jakautuivat muiden vastausvaihtoehtojen kesken tasaisemmin. Vastaajista 5,5 % koki navigoinnin melko vaikeaksi. Tämä tarkoittaa, että sivustolla liikuttaessa heillä on selkeitä vaikeuksia hahmottaa käyttöliittymää ja liikkua aihepiirejä ja alaotsikoita hyödyntäen. Jossain tapauksissa sivustolla "eksyminen" on mahdollista, jolloin käyttäjä ei enää tiedä missä hän on ja mistä hän pääsee palaamaan takaisin esimerkiksi etusivulle.

Reilu 18 % valitsi vaihtoehdon "jotain siltä väliltä", eli navigointi on jotain melko helpon ja melko vaikean väliltä. Vastausvaihtoehdon saama vastausmäärä herättää lisäkysymyksiä. Mikä on se tekijä joka saa järjestelmän käytön tuntumaan ei-melko helpolta, mutta ei kuitenkaan melko vaikealta? Seuraavat kysymykset kartoittavat ja mahdollisesti selkiyttävät tämän kysymyskohdan vastausten merkityksiä.

## 6. Onko etsimäsi tiedon löytäminen järjestelmästä helppoa?

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 1,77



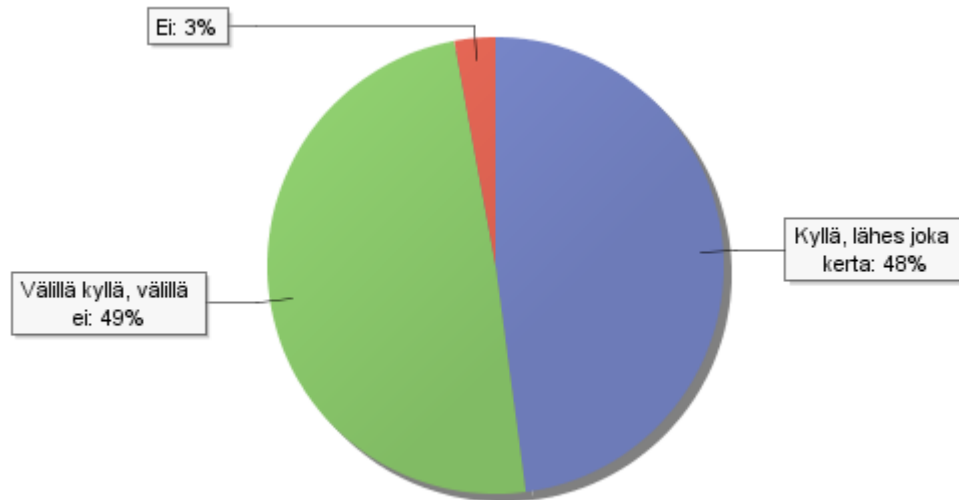
Kuvio 5

Vajaa 30 % vastaajista kokee tiedon löytämisen järjestelmästä yksiselitteisen helpoksi. Haluttu tieto löytyy, kun käyttäjä lähtee sitä järjestelmästä loogisesti pääättelemällä etsimään. Valtaosa (64 %) on sitä mieltä, että tiedon löytäminen on pääasiassa helppoa, mutta joskus on tullut tilanteita, jossa etsitty tieto ei olekaan löytynyt aivan vaivattomasti, vaan löytäminen on vaatinut käyttäjältä hieman vaivaa. Yleisnäkemyks on kuitenkin ollut se, että etsityn tiedon löytäminen on pääosin helppoa. Melkein 6,5 % ei yleensä meinaa löytää etsimäänsä tietoa. Tähän voi vaikuttaa moni tekijä, kuten käyttäjän yleinen kokeneisuus tietokoneen ja Internetin käytössä sekä haetun tiedon laatu: onko haettua tietoa ylipäättään saatavilla järjestelmän sisällöstä.

## 7. Löytyykö etsimäsi tieto sieltä mistä sen ensimmäiseksi oletat löytyvän?

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 1,55



Kuvio 6

Niukka enemmistö (49 %) vastaajista koki löytävänsä etsimänsä tiedon vaihtelevasti. Välillä käyttäjän valitseman polun alta löytyy etsitty tieto, mutta silloin tällöin ei. Kun lähes puolelle vastaajista käy näin, on Heppa-järjestelmän käyttöliittymässä mahdollisesti jonkin verran epäloogisuutta. Todennäköinen tilanne on se, että käyttäjä ei osaa ensi yrittämällä hakea etsimäänsä tietoa oikean aihekokonaisuuden alta.

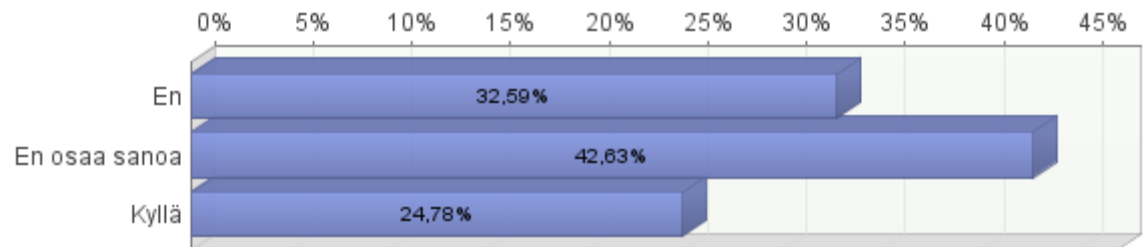
Toinen puolisko (48 %) vastaajista kertoo löytävänsä etsimänsä tiedon lähes aina sieltä, mistä sen olettaa löytävän. Lähes aina siksi, koska ihminen on erehtyväinen. Harvoin kukaan ei epäonnistu valinnoissaan koskaan. Jos haluttu tieto kuitenkin löytyy lähestulkoon joka kerta oletetusta paikasta, voidaan sitä pitää varsin hyvänä arvona.

Marginaalinen osa (3 %, n. 13 vastaajaa) valitsi kysymyksen vaihtoehdon "ei". He siis yksiselitteisesti eivät löydä tietoa ensimmäiseksi etsimästään paikasta, kun sitä etsivät.

## 8. Oletko havainnut järjestelmässä jonkin epäkohdan tai teknisen ongelman johon toivoisit puututtavan?

Vastaajien määrä: 448

Keskiarvo: 1,92



Kuvio 7

Kysymyksessä kahdeksan käytettiin valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi avointa vastaustilaa vaihtoehdossa "kyllä", jotta vastaajat voivat tarkentaa omin sanoin millaisia epäkohtia tai teknisiä ongelmia he ovat havainneet.

Vastausten jakautuminen kolmeen eri vaihtoehtoon on kohtalaisen tasaista. Hieman yli 42 % ei osannut sanoa, ovatko he havainneet järjestelmässä mitään vikoja. Reilut 32 % ei ole havainnut mitään ongelmia, mutta lähes 25 % kertoo havainneensa jonkinlaisen ongelman tai epäkohdan järjestelmän käytössä.

Useimmin mainittuja epäkohtia on siteerattuna alla:

*"Kahden eri hevosen tietojen selaaminen peräkkäin tökkii."*

*"Järjestelmä käyttää sessioita typerästi ja säilyttää hevoset niissä. Hevosten selailu saa aina jossain vaiheessa väärän hevosen tiedot esiin. Pysyviä osoitteita ei ole, joten sivusto on auttamattomasti vanhaa tekniikkaa."*

Eniten huomiota oli saanut tilanne, jossa hevosten tietoja selattaessa ja takaisinpäin liikuttaessa "edellinen"-painikkeella hevosten tiedot menevät sekaisin.

*"Mobiiliversiolla ilmoittaminen on ollut hankalaa/mahdotonta."*

*"Hippoksen hevosaiheinen taustakuva on valtavan suuri ja hidastaa puhelimella netin käyttöä. Kaikissa sovelluksissa ei edes aukea."*

Muutamia havaintoja oli mainittu järjestelmän toimivuudesta mobiililaitteella. Tällöin käyttö on ollut hyvin hankalaa tai jopa mahdotonta.

*"Liikaa ravipainotteinen."*

*"Näyttelytulokset sekä jälkeläisten näyttelytulokset voisi hyvin löytyä hevoskohtaisesti vastaavalla tavalla kuin ravitulokset. Mahdollisesti myös ratsupuolella sama?"*

*"Ratsuja koskevat asiat epäloogisissa paikoissa."*

Osa vastaajista oli kiinnittänyt huomiota järjestelmän raviurheilupainotteisuuteen. Ratsastuskilpailujen tuloksia ei ole saatavana Heppa-järjestelmästä, toisin kuin esimerkiksi ravikilpailujen tuloksia. Ratsastuskilpailujen tulokset löytyvät Suomen Ratsastajainliiton Kisapalvelu KIPA:sta. Suomen Hippos ry on vastaavasti raviurheilun valtakunnallinen keskusjärjestö, jonka ylläpitämän hevosrekisterin ja kantakirjan vuoksi Heppa-järjestelmä on alun perin luotu. Ainakin toistaiseksi nämä kaksi eri järjestelmää ja kaksi eri keskusjärjestöä toimivat erillisinä toisistaan.

*"Sen suurin puute on, että se on pelkästään suomenkielinen. Olen useamman kerran saanut avustaa ruotsinkielisiä hevosomistajia Oma talli-palvelun kanssa. Jollei koko järjestelmää voi tehdä kaksikielisinä, niin ainakin voisi olla kunnan käyttöohje rekisteröitymiseen ja palvelun käyttömahdollisuuksista ruotsinkielellä."*

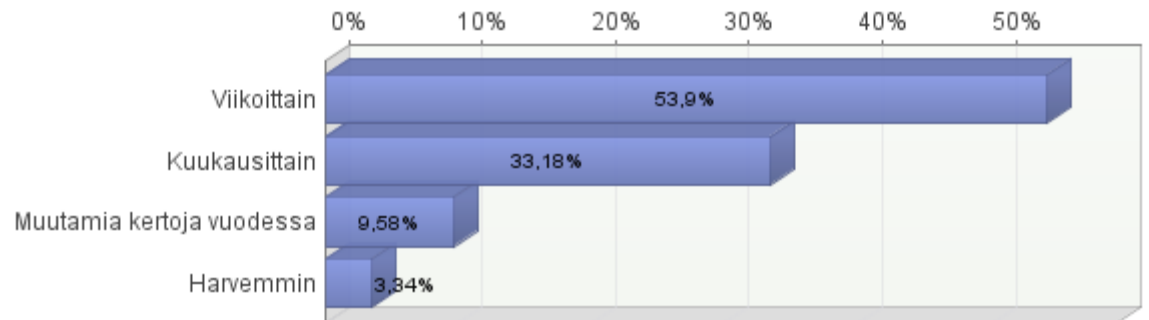
Yksi määrältään vähäinen, mutta sitäkin merkittävämpi huomio on puuttuva mahdollisuus toisen kotimaisen kielen käyttämiseen järjestelmässä. Heppa-järjestelmästä puuttuu kokonaan vaihtoehto ruotsinkieliseen käyttöliittymään saati edes ruotsinkielinen ohjeistus sen käyttämiseksi. Tämä tuottaa ongelmia mm. ruotsia puhuville Suomen rekisteriin kuuluvien hevosten omistajille.

*"Kilpailukalenteri-sivulla joutuu sivua siirtämään vaakasuorassa kun siirtyy lähtölistat, välistartit ja poisjäännit alueelle, eli linkit on aseteltu ihan liian leveälle."*

## 9. Kuinka usein kirjautut tunnuksillasi Oma Talliin?

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 1,62



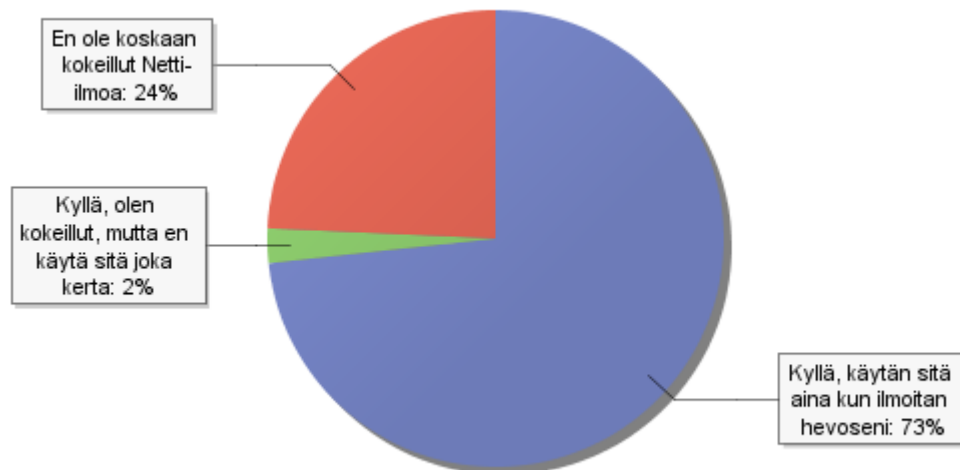
Kuvio 8

Noin 83 % vastaajista kirjautuu Heppaan vähintään kerran kuukaudessa. Yli puolet vastanneista käyttäjistä käyttää Heppa-järjestelmää melko aktiivisesti kirjautumalla sinne viikoittain. Tämä pitää sisällään myös useammin kuin kerran viikossa kirjautuvat käyttäjät. Reilu 10 % ovat epäsäännöllisempiä käyttäjiä käyttämällä tunnuksiaan pari kertaa vuodessa tai harvemmin. Tutkimuksesta saadut vastaukset on saatu pääasiassa aktiiviselta käyttäjäkunnalta, mikä on hyvä asia tulosten paikkaansa pitävyyden ja mahdollisten kehitystoimenpiteiden kannalta. Osa saaduista vastauksista voi selittyä pelkästään sillä, että käyttäjillä ei ole juuri lainkaan kokemusta Heppa-järjestelmän käytöstä ja mahdollisesti he ovat myös kokemattomia internetin ja tietokoneen käyttäjiä. Tämä voi tehdä järjestelmän käytöstä jo itsessään hankalan tuntuista.

## 10. Oletko käyttänyt Netti-ilmoa ilmoittaessasi hevostasi starttiin?

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 1,51



Kuvio 9

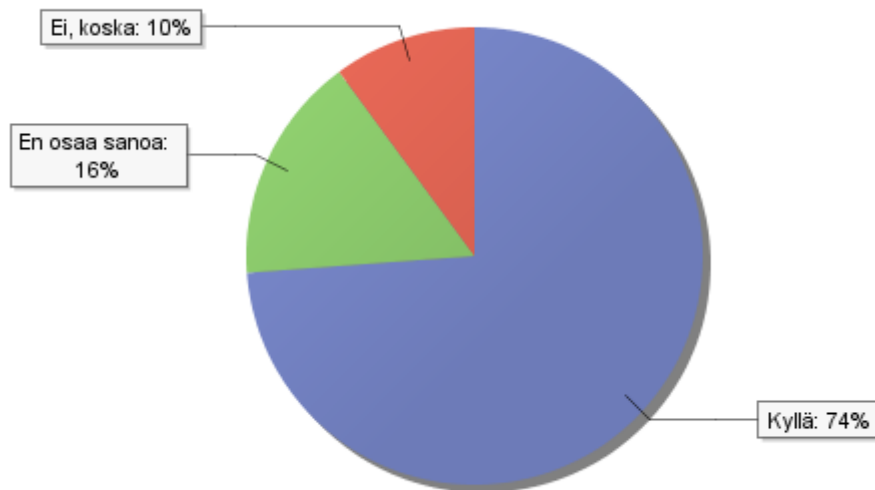
Lähes kolme neljäsosaa vastaajista käyttää netti-ilmoa aina, kun ilmoittaa hevostaan starttiin. Hieman alle yksi neljäsosa ei ole koskaan kokeillut netti-ilmoa. Tällöin he ilmoittavat hevonsensa starttiin puhelimitse, mikäli heillä on kilpailevia hevosia. Mielenkiintoinen havainto on pieni osa (2 %) vastaajista, jotka ovat joskus kokeilleet netti-ilmoa, mutta eivät ole kuitenkaan ottaneet sitä vakituisesti käyttöön. Vastauksista voidaan päätellä, että suurin osa netti-ilmoa ensi kertaa kokeilleista on kokenut sen mielekkääksi ja ottanut sen pysyvästi omaan käyttöönsä.

Nykypäivänä asioiden hoitaminen verkossa on yleistynyt. Moni kokee itse tekemisen ja omatoimisuuden helpommaksi ja nopeammaksi tavaksi toimia verrattuna asiakaspalveluna toteutettuun palveluun. Vaikka starttiin ilmoittamiselle on hyvin rajallinen aika, moni tekee sen mieluummin verkossa itse kuin soittamalla raviradalle ilmoittautumispäivän aamuna. Perinteiselle puhelinilmoittamisellekin löytyy edelleen kannattajansa, mutta valtaosa hoitaa asian verkossa. Tämä puolestaan helpottaa puhelinilmoittautumisia vastaanottavien tahojen työtä.

## 11. Jos olet käyttänyt Netti-ilmoa, onko ilmoitusprosessi mielestäsi looginen ja sujuva?

Vastaajien määrä: 386

Keskiarvo: 1,36



Kuvio 10

Lähes kolme neljäsosaa netti-ilmoa käyttäneistä vastaajista kokee ilmoitusprosessin olevan looginen ja sujuva. Näillä kahdella adjektiivilla tarkoitetaan järkeenkäypää, helposti pääteltävissä olevaa sekä helposti sujuvaa ilmoittamista. Tavoitteena on, että käyttäjälle ei jää epäselväksi, mitä mikäkin vaihe tarkoittaa tai mitä hänen täytyy tehdä seuraavaksi. Hevosien ilmoittaminen ravikilpailulähtöön tulisi tapahtua netti-ilmon kautta ohjatusti kohta kohdalta. Näin vältetään esimerkiksi puutteellisilta tai virheellisiltä ilmoittautumistiedoilta.

Suuri osa on sitä mieltä, että Netti-ilmo on sujuva kanava ilmoittamiseen, mutta 16 % vastasi kysymykseen "ei osaa sanoa". Tämä antaa viitteitä, että toiminnallisuudessa on jotain, mikä käyttäjää saattaa häiritä, mutta tämä ei osaa yksilöidä sitä tekijää. 10 % vastasi kysymykseen "ei". Tähän vastausvaihtoehtoon lisättiin avoin vastauskohta, jossa vastaaja saa perustella kantansa.

Esille nousseita epäkohtia netti-ilmon käytössä olivat seuraavat asiat:

Kun käyttäjä valitsee hevoselleen ohjastajaa, kuskipörssiä voi käyttää vain ensimmäisen ohjastajatoiveen valintaan. Seuraavat ohjastajatoiveet pitää ilmoittaa hakemalla ohjastaja nimihakua käyttämällä. Nimellä hakeminen koetaan hankalaksi.

Netti-ilmo ei tarjoa valmiiksi viimeksi käytettyä ohjastajaa, vaikka ilmoittaja käyttäisi aina samaa ohjastajaa hevosillaan. Ohjastaja täytyy aina valita erikseen. Toiveena ehdotettu, että järjestelmä tarjoaisi automaattisesti viimeksi käytettyä ohjastajaa.

Ohjastajavalinnoissa on välillä epäselvyyksiä, mikä saattaa johtua käyttäjien omasta tietämättömyydestä, kuinka sitä käytetään. Esimerkkinä on mainittu ohjastajatoiveen ja jo valmiiksi sovitun ohjastajan välinen ero ilmoittamisessa.

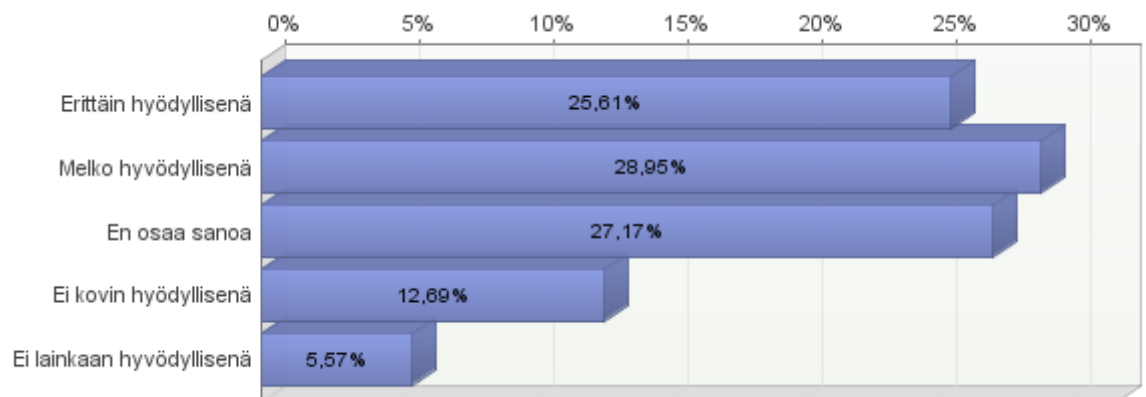
Sarjat menevät helposti sekaisin ja hevonen tulee ilmoitettua väärään sarjaan. Tähän ehdotetaan sarjojen erottamista eri väreillä.

Ilmoittamisen jälkeen ei pääse suoraan Oma Talliin. Ilmoitussivulta pääsee ainoastaan kilpailuvalinta-sivulle, minkä käyttäjät kokevat huonoksi.

## 12. Kokisitko hevosen omistajana / osaomistajana hyödylliseksi lukea Oma Tallin kautta valmentajan kommentteja hevosesi valmentautumisesta?

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 2,44



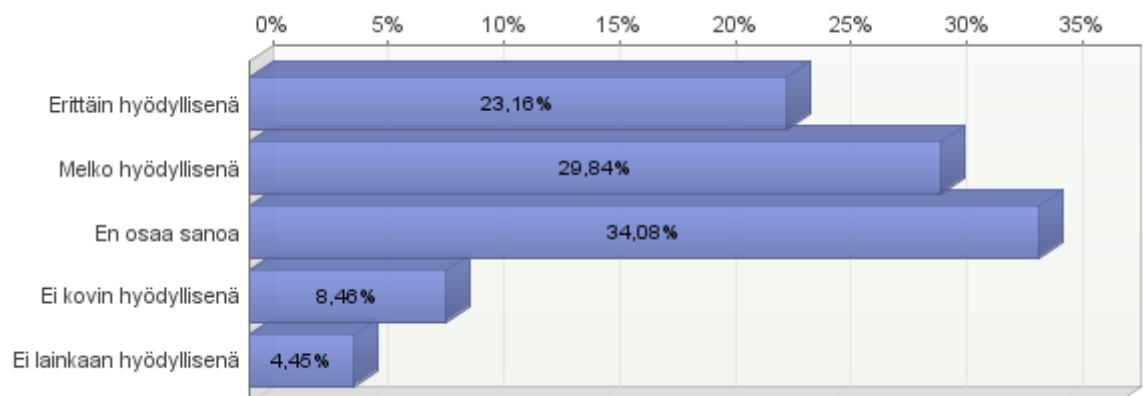
Kuvio 11

Kyseiset kommentit olisivat vain hevosen omistajien tai osaomistajien nähtävillä käyttäjätunnusten kautta. Monet valmentajat pitävät ns. valmennuspäiväkirjaa, jonne he kirjaavat, millaisia harjoitteita kunkin hevosen kohdalla on tehty. Tämä kiinnostaa monesti omistajia, jotka eivät ole hevosensa päivittäisessä arjessa mukana, vaan maksavat valmentajalle hevosen valmennuksesta ja täysihoidosta. Kysymyksellä 12 kartoitettiin käyttäjien kiinnostusta eräänlaiseen sähköiseen valmennuspäiväkirjaan. Valmentaja kävisi omilla tunnuksillaan kirjoittamassa valmentamansa hevosen kohdalle säännöllisesti kommentteja hevosen valmennuksen sujumisesta ja hevosen edistymisestä ja mahdollisista kilpailutuksen suunnittelusta. Tämä käytäntö antaisi hevosen omistajille heidän kaipaamaansa säännöllistä informaatiota hevosestaan ja toisaalta valmentajalle paremman työrauhan, kun omistajien yhteydenotot liittyen hevostensa valmentautumiseen vähenisivät.

Suurin osa piti joko melko hyödyllisenä (n. 29 %) tai erittäin hyödyllisenä (25,6 %) mahdollisuutta lukea Oma Tallista valmentajan kirjoittamia kommentteja oman hevosen valmentautumisesta.

### 13. Kuinka hyödylliseksi kokisit kimppahevosen osaomistajana Oma Tallissa toimivan suljetun yhteydenpitofoorumin hevosen osaomistajien kesken?

Vastaajien määrä: 449  
Keskiarvo: 2,41



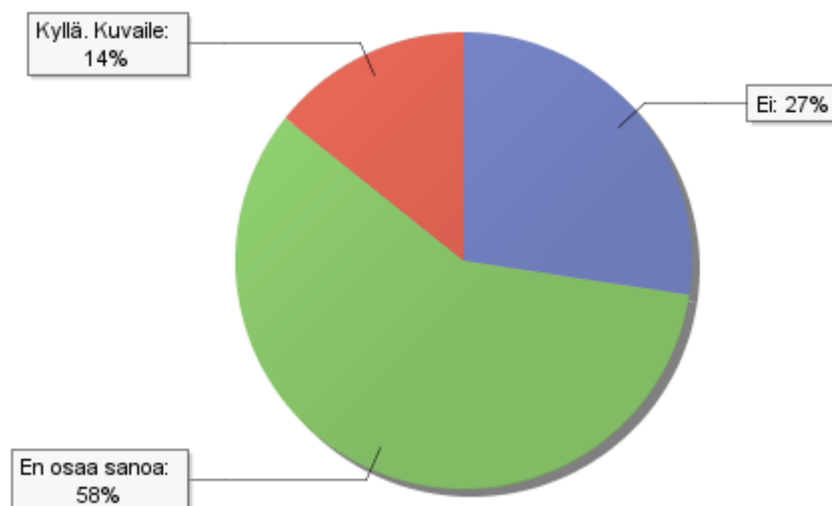
Kuvio 12

Kysymys 13 kartoitti mielipiteitä kimppaomistajille tarkoitetusta suljetusta foorumista. Foorumin tarkoituksena olisi toimia yhteydenpitovälineenä yhteisesti omistetun hevosen omistajille. Tänä päivänä kimmat voivat koostua kymmenistä tai jopa useista sadoista omistajista. Kimpoilla on tavallisesti kimpanvetäjä, joka huolehtii kimppahevosen asioista ja informaation tiedottamisesta omistajaporukalle. Foorumin sisällä jokainen kimpan jäsen voisi osallistua yhteiseen keskusteluun kimpan sisäisistä asioista ja pitää yhteyttä muihin omistajiin.

Suurin osa (34 %) vastaajista ei osannut ilmaista kantaansa foorumin hyödyllisyydestä. Lähes 30 % piti sitä melko hyödyllisenä ja 23 % erittäin hyödyllisenä. Loput eivät pitäneet sitä kovinkaan tai lainkaan hyödyllisenä ominaisuutena.

#### 14. Koetko, että jotain olennaista puuttuu Oma Talli -palvelun tarjoamasta sisällöstä?

Vastaajien määrä: 449  
Keskiarvo: 1,87



Kuvio 13

Kysymyksellä 14 pyrittiin selvittämään käyttäjien mielestä tarpeellisia uusia palveluita ja ominaisuuksia, joita he toivoisivat sisällytettävän Heppa-järjestelmän Oma Talli -

palveluun. 58 % ei osannut sanoa, kokevatko he jonkin olennaisen ominaisuuden tai palvelun puuttuvan. Reilu neljäsosa vastasi, että he eivät koe Oma Tallista puuttuvan mitään olennaista. 14 % kertoi kaipaavansa erilaisia lisäominaisuuksia palveluun. Tähän oli laitettu avoin vastaustila, jotta vastaaja voi omin sanoin kertoa, mitä uutta he kaipaivat palvelun sisältöön. Ideoita esitettiin paljon, joista nostan esiin useimmin ehdotetut ja oleellisimmat.

Järjestelmän mobiiliversiota toivottiin useammassa kohtaa ja aikaisemmissakin kysymyksissä tuotiin esiin järjestelmän huono käytettävyys mobiililaitteella. Tämä edellyttäisi sivuston nopeuttamista ja yksinkertaistamista pienellä näytöllä selaamisen mahdollistamiseksi ja sivustolla liikkumisen helpottamiseksi. Käyttömahdollisuus mobiililaitteella lisää entisestään vapautta asioida paikasta riippumatta. Moni säilyttää tänä päivänä kannettavia tietokoneita pääasiassa kotona ja käyttää matkapuhelinta liikkeessaan kodin ulkopuolella. Nykyaikaiset älypuhelimet mahdollistavat samojen toimenpiteiden tekemisen matkapuhelimella kuin tietokoneellakin. Erona on se, että älypuhelin kulkee vaivattomammin mukana matkoillakin kuin isokokoisempi kannettavatietokone.

Ehdotuksia paperilla postitse hoidettavien asioiden sähköistämiseksi tuli useita. Tällaisina asioina mainittiin mm. omistajavaihdoksen tekeminen, peitenimen rekisteröinti, varsojen rekisteröimis- ja varsomisilmoitusten teko, laskujen ja vapaaehtoisten vakuutusten maksu. Heppa-järjestelmän tunnukset omaaville käyttäjille tarkoitettu viestipalvelu, josta he voisivat olla suoraan Hippokseen yhteydessä Heppa-järjestelmän kautta, sai muutamilta vastaajilta myös kannatusta. Palveluiden sähköistäminen on nykypäivänä ajankohtainen asia. Edellä mainituista toimenpiteistä lienee mahdollista kehittää myös sähköiset vaihtoehdot. Tämä voi asettaa haasteita asioivan henkilön tai osapuolien luotettavalle tunnistamiselle mikäli se on toimenpiteessä edellytyksenä. Hyötyinä ovat puolestaan ekologisuus ja tiedonkulun nopeutuminen.

Valmentajat esittivät useita toivomuksia sopivien sarjojen löytämisen helpottamiseksi. Vertailuna mainittiin Ruotsi, jossa omalle hevoselle sopivat sarjat voi hakea suoraan Heppa-järjestelmää vastaavasta järjestelmästä. Suomessa käytössä on

Kilpailukutsut -lehti, josta näkee tulevien ravien sarjat. Heppa-järjestelmän kilpailukalenterista on myös mahdollista nähdä tulevien ravien sarjat. Esimerkkinä ehdotetaan Heppa-järjestelmään hakutoimintoa, johon syöttämällä yhden tai useamman sarjoja rajaavan ominaisuuden järjestelmä hakee listan radoista, päivistä ja sarjoista, jotka vastaavat hakua. Tämä helpottaisi hevosten kilpailutuksen suunnittelua ja vähentäisi siihen käytettyä aikaa.

Netti-ilmon osalta ohjastajan valintaan tuli valmentajilta ehdotuksia, että ilmoittamisvaiheessa he näkisivät kuskipörssistä, ketkä ohjastajat ovat vahvistaneet käytettävyytensä kyseisissä raveissa. Jos he taas ovat jo varattuja tai estyneitä saapumaan paikalle, heitä ei olisi mahdollista valita omalle hevoselleen. Samaa ovat toivoneet myös ohjastajat. Kuskipörssistä tulisi löytyä vain käytettävissä olevat ohjastajat. Ohjastajavaihdoksen tekemistä omatoimisesti Heppa-järjestelmän kautta lähtölistojen julkaisun jälkeen oli myös ehdotettu. Vastaavasti amatööriohjastajat ovat ehdottaneet mahdollisuutta nähdä heidän ajettavakseen ilmoitetut hevoset, poistaa ei-toivottujen hevosten ajotehtäviä tai valita itse ajokkinsa ennen lähtölistojen julkaisemista.

Ohjastajien käytettävyyteen liittyen uusien palvelujen joukossa oli esitetty eräänlaisen foorumin perustamista, jossa lainaohjastajat voisivat ilmoittaa, mihin raveihin aikovat osallistua. Samassa foorumissa voisi myös ilmoittaa mahdollisista kimpakyydeistä raveihin, vapaista tallipaikoista ja valmentajaa vailla olevista hevosista tai päinvastoin.

Lainaohjastajien tietoihin Heppa-järjestelmässä toivottiin kuvia, mikä helpottaisi heidän tunnistamistaan niin omistaja-valmentajien kuin ratatoimihenkilöiden kohdalla. Esimerkkinä tilanne, jossa toimihenkilö puhalluttaa ohjastajan, mutta ei voi varmistua tämän henkilöllisyydestä. Asian voisi varmistaa Heppa-järjestelmästä ohjastajan kuvasta, ellei hänellä ole esittää henkilöllisyystodistusta. Muutama ehdotus esitettiin lainaohjastajien esittelysivusta sekä erityisesti ammattiohjastajien hinnaston julkaisemisesta.

Kuvien lisäämisestä esitettiin toiveita myös hevosten osalta. Heppa-järjestelmästä löytyy kuvia joidenkin hevosten tiedoista, ja tätä toivotaan yleiseksi käytännöksi. Erityisesti mainittiin Eero Perttusen ottamat näyttelykuvat hevosista, joita toivotaan liitettävän hevosten tietoihin Heppa-järjestelmään. Eräs laajempia toimenpiteitä vaativa idea oli yhdistää Heppa-järjestelmä, Sukuposti ja kisapalvelu KIPA. Sukuposti on Internetissä toimiva epävirallinen tietokanta, joka perustuu hevosten sukutietoihin ja niihin yhdistettyyn kuvagalleriaan. Sukupostia ylläpidetään vapaaehtoisvoimin (Sukuposti.net). Näiden kolmen tietokannan yhdistämisellä halutaan, että kaikki hevosten tiedot, kuvat ja kilpailusuoritukset löytyisivät samasta paikasta. Ratsuhevosten kanssa tekemisissä olevat ovat toivoneet erityisesti, että Heppa-järjestelmässä huomioitaisi ratsuhevoset paremmin. *"Sukutiedot, astutukset, omistushistoria, kuvat ja kilpailutulokset voisivat myös ratsuilla löytyä samasta paikasta."*

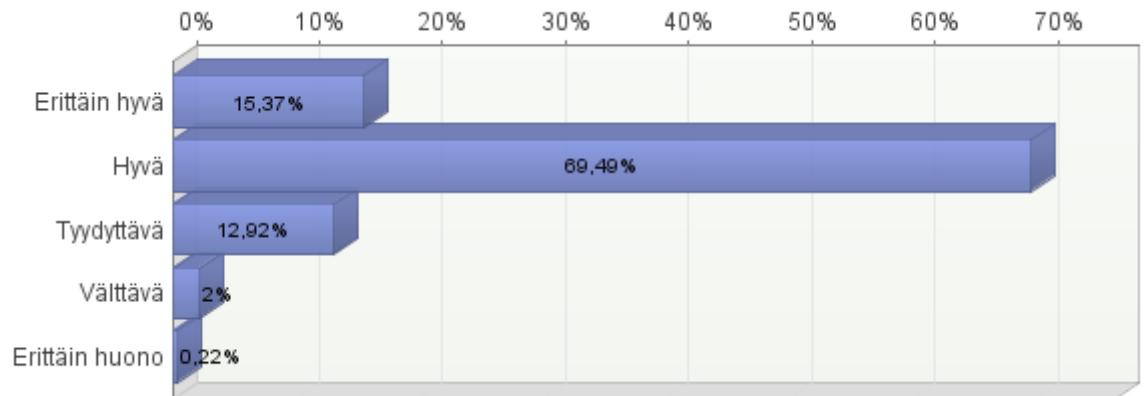
Tänä päivänä hevosten kimppaomistaminen on kasvattanut suosiotaan jatkuvasti. Kimppaomistushevosten osalta tuli toiveita, että ne tulisivat näkyviin käyttäjän omista hevosista Oma Tallissa tai ainakin kimpanvetäjälle, joka hoitaa yhteisomistuksen hevosen asioita. Hakutoimintoa käytettäessä käyttäjät kokisivat mielekkääksi, että haettaessa henkilön omistamia hevosia sekä yksityisomistetut että osaomistetut hevoset tulisivat näkyviin samalla haulla. Tällä hetkellä osaomistetut/ kimppahevoset eivät näy haussa, ellei hakukenttään syötä kaikkien omistajien nimiä tai kimpan peitenimeä.

Omistajuuteen liittyvissä asioissa nousivat esiin myös alaikäiset hevosenomistajat. Alaikäisten vanhemmat kokisivat helpommaksi sen, että alaikäisten lasten omistamat hevoset näkyisivät vanhempien Oma Talli -osiossa. Näin mm. hevosen tai ponin näyttelyihin ilmoittaminen olisi helpompaa.

### 15. Minkä arvosanan antaisit Oma Talli -palvelulle?

Vastaajien määrä: 449

Keskiarvo: 2,02



Kuvio 14

Lähes 70 % vastanneista antoi Oma Talli -palvelulle arvosanan "hyvä". Toiseksi eniten vastauksia (hieman yli 15 %) saanut vaihtoehto oli "erittäin hyvä", joka oli kuitenkin melko tasavertainen kolmanneksi eniten (lähes 13 %) ääniä saaneen "tyydyttävä"-vaihtoehdon kanssa. Selkeästi negatiivisia vastauksia oli yhteensä alle 3 % kaikista vastauksista. Yleinen mielipide on siis, että Oma Talli on käyttäjiensä mielestä varsin hyvä palvelu, mutta parannettavaakin löytyy. Selkeä enemmistö on toiseksi parhaan arvosanan kannalla. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tunnistaa nämä kehitystarpeet, jotta suurin osa käyttäjistä voisi antaa Oma Tallille ja Heppa-järjestelmälle parhaan arvosanan.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Heppa-järjestelmän käyttäjien kokemusten avulla järjestelmän puutteita ja kehityskohteita sekä mielipiteitä uusista mahdollisista palveluista. Tutkimuksen taustalla on tiedostettu tarve uudistuksille, joita on

tarkoitus toteuttaa samaan aikaan Suomen Hippoksen lisenssiuudistuksen kanssa. Käyttäjiltä saadun tiedon perusteella Heppa-järjestelmää on mahdollista kehittää, jotta se vastaisi entistä paremmin käyttäjiensä tarpeita ja mieltymyksiä. Ensimmäisen alaotsikon alla kerrataan pääkohdittain havaitut epäkohdat ja toisen alaotsikon alla esitetään kehitysehdotukset tehtyjen havaintojen perusteella.

## 6.1 Yhteenveto

Tulokset-osiossa on esitetty kyselyn tulokset kysymys kerrallaan. Kysymysten alkupäässä käsiteltiin järjestelmän ulkoasua, käyttöliittymää ja helppokäyttöisyyttä. Tulosten perusteella voidaan olettaa, että Heppa-järjestelmän käyttäjät ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä sen ulkoasuun. Selkeät tekstit, fontit ja värit saavat kokonaisuuden näyttämään ammattimaiselta ja asialliselta. (Vehmas, 2008, 58) Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että pelkistetty ja yksinkertainen ulkoasu on paras. Kuitenkin varsin merkittävä osa (40 %) oli sitä mieltä, että jokin pelkistetyn ja visuaalisesti runsaamman vaihtoehdon väliltä olisi sopivin.

Järjestelmän helppokäyttöisyys kävi ilmi tuloksista. Suurin osa on yksiselitteisesti omaksunut sen käytön hyvin. Seikka, joka herätti kuitenkin huomiota, olivat tiedon hakemisessa ilmenneet haasteet. Suurin osa vastaajista koki, että navigointi on pääasiassa helppoa, mutta tiedon löytämisessä on joskus ongelmia. 64 % vastasi, että tiedon löytäminen on useimmiten helppoa, mutta suinkaan aina se ei ole aivan ongelmaton. Tätä selittää se, että puolet vastaajista ei löydä etsimäänsä tietoa sieltä mistä he odottaisivat sen ensi yrittämällä löytyvän. Tämä merkitsee mahdollisesti jonkinlaista epäloogisuutta tai puutteita valikoissa.

Noin 25 % vastaajista oli havainnut jonkinlaisen epäkohdan tai vian järjestelmässä. Yksi merkittävin huonoksi koettu ominaisuus oli tietojen sekoittuminen, kun hevosten tietoja selattiin takaisinpäin edellinen-painikkeella. Takaisin palaaminen aikaisemmin tarkastellun hevosen tietoihin ei ole mahdollista ilman uuden haun tekemistä, koska muuten järjestelmä näyttää uudelleen viimeiseksi katsotun hevosen tietoja.

Osa käyttäjistä häiritsi sivuston huono käytettävyys mobiililaitteella. Laitteesta riippuen Heppa-järjestelmän käyttö on joko hankalaa tai huonoimmassa tapauksessa lähes mahdotonta. Tämä johtuu siitä, että sivusto ei tue mobiililaitteita ja sitä ei ole suunniteltu käytettäväksi pieneltä älypuhelimien näytöltä.

Oma Tallin Netti-ilmoa käytti vakituisesti 73 % vastaajista. Netti-ilmoa käyttäneistä vastaajista 74 % koki, että hevosen starttiin ilmoitusprosessi on looginen ja sujuva. 10 % vastaajista koki, että Netti-ilmon käytössä on joitakin epäkohtia. Näistä epäkohdista useimmin mainittuja olivat mm. seuraavat:

- Vain ensimmäisen ohjastajatoiveen voi valita kuskipörssistä.
- Ohjastajan etsiminen kuskipörssistä tai nimihauulla on hankalaa.
- Osalla käyttäjistä on epäselvyyksiä ohjastajavalinnoissa, he käyttävät valintaa "sovittu ohjastaja", vaikka todellisuudessa on kyse vain toiveesta.
- Sarjoja on vaikea hahmottaa, ja ne menevät helposti sekaisin.
- Ilmoittautumisen päätteeksi sivusto ei ohjautu takaisin Oma Talliin.
- Amatööriohjastajien puuttuva mahdollisuus nähdä heille ilmoitetut ohjastettavat hevoset ja poistaa ei-toivottuja ajotehtäviä ennen lähtölistojen julkaisemista.

Kartoitettaessa uusia mahdollisia palveluita hevosen omistajille Oma Tallissa tiedusteltiin kyselylomakkeessa, kuinka mielekkääksi vastaajat kokisivat hevosen omistajina lukea Oma Tallista valmentajan kommentteja oman hevosensa valmentautumisesta. Kaiken kaikkiaan ideaan suhtauduttiin kokonaisuutta tarkastellen positiivisesti. Karkeasti jaotellen yksi neljäsosa piti asiaa erittäin hyödyllisenä, yksi neljäsosa melko hyödyllisenä ja yksi neljäsosa ei osannut sanoa kantaansa puoleen tai toiseen. Noin 18 % ei pitänyt ajatusta kovinkaan hyödyllisenä tai lainkaan hyödyllisenä. Sähköisen valmennuspäiväkirjan ajatuksena on tarjota entistä parempia palveluita hevosenomistajille. Kimppaomistamisen suosion kasvaessa yhden hevosen takana on yhä useammin entistä isompi joukko omistajia,

jotka ovat vaihtelevasti kiinnostuneita hevosensa kuulumisista. Tutkimuksen tuloksen perusteella tämän kaltaiselle ominaisuudelle voisi löytyä käyttäjiä, jotka tämän kokisivat heille positiiviseksi ja hyödylliseksi lisäksi Oma Tallin palveluihin. Valmentajalta tämä vaatisi sitoutumista säännölliseen sähköiseen raportointiin, jotta omistajat kokisivat saavuttavansa ominaisuudesta heille koituvan hyödyn. Toisaalta säännöllisesti tapahtuva valmennuksen omaehtoinen raportointi voisi vähentää valmentajalle päivittäin tulevia hevosen kuulumisia koskevia puheluita omistajilta ja näin taata paremman keskittymisen itse työntekoon.

Toinen hevosenomistajille tarkoitettu uusi palvelu olisi kimppahevosen omistajille tarkoitettu oma foorumi kimpan kesken. Tulosten kuvaajan perusteella vastaukset jakautuivat hyvin samalla tavalla edellisen kysymyksen kanssa. Suurin osa (34 %) ei osannut sanoa, kokisivatko he kyseisen palvelun hyödylliseksi. Seuraavaksi eniten vastauksia saivat vaihtoehdot melko hyödyllinen (30 %) ja erittäin hyödyllinen (27 %). Lähes 13 % vastaajista oli sitä mieltä, että foorumi ei olisi kovinkaan tai lainkaan hyödyllinen. Tässäkin tapauksessa yleisvaikutelma on positiivinen, mutta mielipiteissä on myös paljon epäröintiä. Tämä kertoo siitä, että vastaajilla ei ole selkeää omaa näkemystä asiasta, eli toisin sanoen moni ei koe selkeää tarvetta kyseiselle palvelulle, mutta toisaalta siitä voisi olla heille mahdollisesti jotain hyötyäkin.

Toiseksi viimeisessä kysymyksessä haluttiin vielä kerätä käyttäjien ideoita ja ajatuksia heidän mielestä tarpeellisten uusien palvelujen osalta. Ideoita tuli runsaasti, mutta pääpiirteittäin käyttäjät toivoivat nykyisten palvelujen laajentamista niin, että mahdollisimman monet toimenpiteet voisi tulevaisuudessa hoitaa internetin välityksellä. Näistä oli mainittu mm. omistajavaihdosten, varsomisilmoitusten ja peitenimien rekisteröinnin teko sähköisesti perinteisen paperiversion sijaan. Toivottu ominaisuus oli myös omatoiminen ohjastajanvaihdoksen tekeminen Heppa-järjestelmään kirjautuneena sen jälkeen, kun ilmoittautuminen on mennyt umpeen ja lähtölistat on julkaistu. Tavallisesti ohjastajanvaihdoksista on ilmoitettu

puhelimitse raviradalle. Sähköisen asioinnin yhteydessä tuotiin esille myös yhteydenpitomahdollisuus verkkoviestin välityksellä Hippokseen.

Uutena toimintona sopivien sarjojen löytämiseksi ehdotettiin useasti hakutoimintoa, jolla voisi hakea tiettyjen kriteerien perusteella starttaavalle hevoselle sopivia sarjoja. Hakutoimintoa voisi rajata erilaisten sarjamääritysten perusteella. Sarjahaku etsisi kaikki kyseisiin kriteereihin sopivat sarjat eri raviradoilta halutulta aikaväliltä. Heppa-järjestelmässä on jo olemassa kilpailuhaku, mutta sen avulla on mahdollista hakea vain kilpailuja radoittain ja tyyppin perusteella. Haku ei ota huomioon lainkaan, millaista sarjaa käyttäjä etsii. Tämä ehdotus esitettiin useamman vastaajan toimesta ja sillä saavutetun hyödyn perusteella sarjahakutoiminnon toteuttamista kannattaa harkita.

Lainaohjastajien tunnistamista helpottamaan esitettiin toive ohjastajien kuvallisista esittelyprofiileista tai vaihtoehtoisesti kuvan lisäämistä ohjastajan tietoihin Heppa-järjestelmän rekisteriin. Tämä palvelisi niin omistajia ja valmentajia kuin kilpailutoimihenkilöitäkin raveissa. Heppa-järjestelmässä on joidenkin hevosten tiedoissa kuva ko. hevosesta, joten myös ohjastajan kuvan liittäminen henkilörekisteritietoihin ei liene mahdotonta. Toinen ohjastajia koskeva tieto, mikä joitakin hevosen omistajia ja valmentajia kiinnostaa, on ohjastuspalkkioiden suuruus. Tämän vuoksi kyselyyn tuli ehdotuksia ohjastajahinnaston julkaisemiseksi. Ohjastuspalkkio on jokaisen ohjastajan itse määrittämä korvaus ohjastajan suorittamasta ajotehtävästä ravikilpailuissa. Osa lainaohjastajista julkaisee hinnastonsa esimerkiksi Internet-sivuillaan ja osa kertoo sen kysyttäessä. Ohjastajien omalla palveluhinnoittelulla ei ole mitään tekemistä Suomen Hippoksen tai Heppa-järjestelmän kanssa ja näin ollen tämän tiedon sisällyttäminen Heppa-järjestelmään ei ole kovin mielekästä.

Vastausten joukosta nousi esiin eräänlaisen foorumin perustaminen. Foorumissa lainaohjastajat voisivat ilmoittaa osallistumisestaan tuleviin raveihin ja mahdollisista kimpakyytimatkoista raveihin. Lisäksi foorumiin ideoitiin myös toisenlaista

ilmoitusosastoa, jossa käyttäjät voisivat ilmoitella vapaista talli- tai valmennuspaikoista ja valmentajan tarpeesta. Ajatuksena kuvatus mukainen foorumi on varmasti hyödyllinen, mutta sen tapaisia foorumeita ja ilmoituspalstoja on internetissä jo useita. Netti-ilmon kuskipörssi osaltaan korvasi lainaohjastajien tarpeen ilmoittaa käytettävyydestään eri kanavissa, koska kuskipörssistä löytyisivät vain ne lainaohjastajat, jotka olisivat käytettävissä ko. raveissa. Edellä mainitun mukaisen foorumin perustaminen Heppa-järjestelmän yhteyteen ei olisi välttämättä järkevää ja tarpeellista Hippoksen kannalta.

Suurin ja todennäköisesti toteutukseltaan haastavin idea oli Heppa-järjestelmän, Suomen Ratsastajainliiton kisapalvelu KIPA:n ja Sukuposti.netin yhdistäminen. Ratsuhevosten omistajat kokevat Heppa-järjestelmän palvelevan liikaa vain raviurheilua. Ratsuhevospuolella olisi kysyntää vastaavalle palvelulle, jossa olisi saatavilla hevosen sukutiedot, astutustiedot, omistushistoria, kuvat ja kilpailutulokset samasta paikasta. Ongelmaksi koetaan, että tällä hetkellä ratsuhevosten viralliset suku- ja omistustiedot, kuvat ja kilpailutulokset löytyvät tällä hetkellä eri lähteistä.

Kaiken kaikkiaan käyttäjien yleinen mielipide Heppa-järjestelmän Oma Tallista on se, että palvelu on kokonaisuutena hyvä. Selkeä enemmistö (70 %) oli tätä mieltä. Kysymysten perusteella nykyisten palveluiden olemassaolo koetaan mielekkääksi ja tarpeelliseksi, vaikkakin ne kaipaavat osittain pieniä parannuksia ollakseen käytettävyydeltään parempia.

## **6.2 Kehitysehdotukset**

Heppa-järjestelmän ulkoasu koostuu tällä hetkellä varsin yleisesti käytetystä käyttöliittymästä, jossa vasempaan reunaan on asemoitu valikot, joilla käyttäjä navigoi sivuston sisällä. Tausta on valkoinen, jota on tehostettu sinisen ja harmaan sävyillä mm. tekstiä ja linkki-ikoneita korostaen. Kokonaisuus on selkeä ja hillitty, mutta vastausten perusteella liki 8 % piti parempana värimaailmaltaan ja

kuvitukseltaan runsaampaa ulkoasua ja noin 40 % vastasi "jotain siltä väliltä", eli jotain runsaan ja hillityn ulkoasun väliltä. Kehitysehdotuksena tähän todettakoon, että mikäli ulkoasuun tullaan tekemään muutoksia, on syytä pohtia, mikä vaikutus värien käytöllä on ja mitä sen avulla voi saavuttaa. Ulkoasun koostuessa vain muutamasta selkeästä väristä on mahdollista, että lisäämällä yksi tai kaksi niihin sointuvaa väriä, saavutetaan visuaalisesti tehokkaampi näkymä. Huolellisesti toteutettuna on mahdollista, että ulkoasun selkeys ei kärsi tästä vaan päinvastoin auttaa käyttäjää suuntaamaan huomionsa halutulla tavalla.

Tiedonhakua koskeneet ongelmat viittaavat siihen, että käyttöliittymässä tai lähinnä sen sisällössä on parantamisen varaa. Tässä tapauksessa asiakokonaisuuksien selkiyttäminen otsikoiden ja alaotsikoiden osalta voisi olla paikallaan. Ratkaisu voisi löytyä nimeämällä otsikoita uudestaan ja mahdollisuuksien mukaan lisäämällä alaotsikoita aihealueittain. Tässä on kuitenkin vaarana, että kokonaisuus tulee liian sekavaksi ja levottomaksi. Aihealueiden uudelleenjäsentely voi poistaa mahdolliset epäloogisuudet ja auttaa kokemattomampaakin käyttäjää etenemään järjestelmässä haluamansa tiedon äärelle.

Tietokantaa selattaessa tietojen sekaisin meneminen on kiusallinen ongelma käyttäjille. Ongelma ilmenee, kun käyttäjä tarkastelee hevosen A tietoja joista hän siirtyy tarkastelemaan hevosen B tietoja. Kun hän haluaa palata katsomaan takaisin hevosen A tietoja liikkumalla selaimessa edellinen-painikkeella, hän pääsee takaisin lähtöpisteeseensä. Halutessaan sen jälkeen katsoa esimerkiksi hevosen A jälkeläistietoja, menevät tiedot sekaisin, ja selain näyttääkin hevosen B jälkeläistietoja. Tämä ongelma johtuu todennäköisesti web-sivujen toiminnallisuuksia rakennettaessa tehdyistä ratkaisuista, joiden tunteminen ei kuulu tutkimuksen tekijänä minun osaamisalueeseen. Todennäköisesti ongelma on tietojärjestelmän ylläpidon tiedossa, ja ylläpidolla on mahdollisuudet etsiä keinoja ongelman ratkaisemiseksi.

Sähköistä asiointia on syytä laajentaa entisestään. Tällä hetkellä monet hevosten tietojen muutoksia tai ilmoituksia koskevat lomakkeet ovat jo saatavina sähköisessä muodossa Hippoksen nettisivuilta. Toistaiseksi nämä lomakkeet on kuitenkin

tulostettava ja postitettava Hippokseen. Paljon toivottu uudistus oli näiden virallisten ilmoitusasioiden hoitaminen tulevaisuudessa kokonaan sähköisesti Heppa-järjestelmässä. Kirjautuneena käyttäjänä hevosen omistajan olisi mahdollista tehdä omaa hevostaan koskevia ilmoituksia sähköisten lomakkeiden avulla ja lähettää ne sähköisesti Hippokseen tai paikalliseen hevosjalostusliittoon järjestelmän kautta. Tämä nopeuttaisi merkittävästi informaation kulkua. Esimerkiksi oriin kastraatioilmoitus on jo tänä päivänä mahdollista tehdä kokonaan sähköisesti. Nykypäivän tekniikka mahdollistaa hyvin pitkälle sähköisen asioinnin toteutuksen. Henkilöiden luotettava tunnistaminen asioinnin yhteydessä on tarvittaessa mahdollista verkkopankkitunnuksilla, Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmennetta tai teleyritysten mobiilivarmenteita hyväksikäyttämällä. (Viestintävirasto) Sähköinen tunnistautuminen korvaisi perinteisen allekirjoituksen. Näin on myös mahdollista pienentää käyttäjätunnusten avulla tapahtuvia väärinkäytöksiä ja haitantekoa. Myös ilmoitusten tekemiseen liittyvä laskutus olisi mahdollista hoitaa saman tien verkkopankissa ilmoituksen teon yhteydessä.

Sähköisen asioinnin lisäämistä toivottiin myös yhteydenpidossa Hippoksen ja hevosenomistajien välillä. Tähän tarpeeseen voisi vastata kehittämällä viestintäominaisuuden esimerkiksi Oma Talliin. Kirjautuneella käyttäjällä olisi mahdollisuus lähettää verkkoviesti Hippokseen, jossa viesti ohjautuu kyseisen aihealueen vastaavalle henkilölle. Viestejä ei voisi lähettää anonyyminä, vaan vastaanottaja voisi tunnistaa lähettäjän tämän käyttäjätunnuksen perusteella. Tämä vähentäisi mahdollisten asiattomien viestien määrää.

Jotta sivuston käytettävyyttä mobiililaitteella voisi parantaa, on sitä varten tehtävä muutoksia mm. sivuston kokoon. Pienentämällä ja yksinkertaistamalla sivustoa eli tekemällä sivustosta ns. mobiilioptimoitun voi sen käytön tehdä miellyttävämmäksi myös älypuhelimella ja tabletilla. Vaihtoehtoina on yleensä tehdä erillinen mobiilisivusto tai vaihtoehtoisesti toteuttaa sivusto ns. responsive designilla, jolloin sivusto mukautuu käytettävän laitteen mukaan. (Mobiilimarkkinoinnin tietopankki, 2012.)

Netti-ilmon toiminnallisuuksiin tuli käyttäjiltä varsin pieniä, mutta käyttöön vaikuttavia huomioita. Osa koki hankalaksi ohjastajatoiveiden tekemisen kuskipörssiä ja nimihakua käyttämällä. Moni koki erityisesti nimihaun käyttämisen vaivalloiseksi. Kehitysehdotuksena tähän esitetään, että kaikki ohjastajatoiveet voisi valita kuskipörssistä. Lisää helpotusta tuomaan esitettiin toive, että Netti-ilmo tarjoaisi automaattisesti viimeksi käytettyä ohjastajaa ensisijaiseksi ohjastajatoiveeksi. Käyttäjä voisi tämän halutessaan muuttaa. Tämä menettely koettiin hyväksi, koska moni valmentaja käyttää valmennettavallaan samaa ohjastajaa useimmissa ravikilpailuissa. Muutoksena esitetyt ehdotukset ovat melko pieniä, mutta ne voivat vaikuttaa käytettävyyteen merkittävästi joidenkin käyttäjien kohdalla, ja siksi muutoksen tekeminen voisi olla perusteltua.

Ohjastajien valintaan liittyen esitettiin toive, jossa ehdotettiin, että kuskipörssistä olisi mahdollista nähdä ajantasaisesti, kuka ohjastaja on vapaana. Mikäli ohjastaja olisi sovitusti jo varattu tai muutoin ei olisi käytettävissä, häntä ei olisi mahdollista valita kuskitoiveeksi. Näin ollen kuskipörssistä löytyisivät ainoastaan varmasti käytettävissä olevat ohjastajat. Tähän käytettävissä olemiseen liittyen nousi esiin myös epäily epä tietoisuudesta tai piittaamattomuudesta osan käyttäjien kohdalla. Joku vastaajista oli havainnut, että aina kaikki eivät tunnu erottavan kuskitoiveen ja sovitun kuskin välistä eroa. Tässä tilanteessa asiaan voi vaikuttaa lisäämällä ohjeistusta ja korostamalla oikean valinnan tärkeyttä. Myös ohjastajien kiinni pitäminen ennalta sovitusta ohjastustehtävistä olisi tärkeää, jotta epäselvyyksiltä välttyttäisiin.

Netti-ilmossa koettiin muidenkin ominaisuuksien kaipaavan parantelua. Oikeiden sarjojen valinta on tuottanut ilmoitusvaiheessa hankaluuksia. Sarjat menevät helposti sekaisin ja hevonen tulee ilmoitettua vahingossa väärään sarjaan. Yksinkertaisena ratkaisuna tähän ehdotetaan sarjojen erottamista eri väreillä, jotta käyttäjän on helpompi hahmottaa mihin sarjaan hän on hevostaan ilmoittamassa.

Kyselyyn vastanneiden amatööriohjastajien vastauksissa toivottiin vastaavia oikeuksia kuin ammattiohjastajillekin eli tässä tapauksessa mahdollisuus nähdä heille ilmoitetut ajotehtävät ja valita niistä mieluisimmat tai hylätä epämieluisat ennen

lähtölistojen julkaisemista. Tähän voi osaltaan vaikuttaa Hippoksen määrittämät lisenssitason erot joita on mahdollisesti haluttu erotella erilaisilla käyttöoikeuksien laajuuksilla Heppa-järjestelmässä. Tähän asiaan ja sen mahdolliseen kehitykseen en tutkimuksen tekijänä lähde ottamaan kantaa.

Vastauksissa ehdotettiin myös mahdollisuutta ilmoittaa sama hevonen kahteen vaihtoehtoiseen lähtöön samalle päivälle. Mikäli hevonen tulisi karsituksi toisesta lähdöstä, sillä olisi vielä mahdollisuus päästä mukaan toiseen sarjamääritykseltään sopivaan lähtöön. Mikäli hevonen pääsee mukaan toiseen lähdöstä, se automaattisesti poissulkee mahdollisuuden päästä mukaan toiseen vaihtoehtoiseen lähtöön. Tähän saakka käyttäjät ovat käyttäneet tätä varten ilmoittautumisen yhteydessä olevaa kommenttikentän kirjoitustilaa. Mikäli kyseinen menettely on ollut mahdollista käyttämällä kommenttikenttää, voisi olla tarkoituksenmukaista, että "tuplailmoituksen" voisi tehdä samaan tapaan kuin ilmoitettaessa hevonen vain yhteen lähtöön. Tässä voisi olla mahdollisuus ensisijaiseen ja toissijaiseen ilmoittautumiseen. Mikäli järjestelmä on mahdollista saada taipumaan kohtuullisilla resursseilla edellä mainitulla tavalla, voisi sen toteuttaminen selkiyttää ilmoitusprosessia niin valmentajien kuin tasoitustenlaatijankin osalta.

Ilmoittautumisen päätteeksi sivusto ei ohjautu takaisin Oma Talliin vaan kilpailuvalintaan. Tämä koetaan huonoksi ominaisuudeksi. Sivusto voisi ilmoittautumisen jälkeen ohjautua takaisin käyttäjän Oma Tallin perusnäkömään.

Sarjahaku osoittautui hyvin toivotuksi ominaisuudeksi Heppa-järjestelmään. Kehitysehdotuksena esitän tulosten perusteella ja tämän hetkinen tilanne huomioon ottaen, että nykyistä kilpailuhakua Heppa-järjestelmässä muunneltaisi niin, että sen avulla olisi mahdollista myös kilpailujen ja lähtöjen hakeminen sarjamääritysten perusteella. Vaihtoehtoisesti sarjahaku voisi olla kokonaan erillisenä hakutoimintona kilpailuhaun ohessa.

Ohjastajien tunnistamista helpottamaan esitän erityisesti ammattiohjastajien tietoihin lisättäväksi kasvokuvan ja mahdollisesti kuvan, josta käy ilmi ohjastajan ajoasun ulkonäkö. Tämä auttaa erityisesti vähemmän aikaa lajissa mukana olleita

omistaja-valmentajia tunnistamaan lainaohjastajia, joiden palveluita he tulisivat potentiaalisesti käyttämään. Tunnistamisen helpottaminen auttaa myös ratahenkilökuntaa, jonka on tarpeen tullen voitava tunnistaa ohjastaja esimerkiksi alkometripuhallutuksen yhteydessä. Oletuksena ei tulisi olla se ajatus, että jokainen kilpailutoimihenkilö tunnistaisi entuudestaan kaikki ohjastajat, ja tätä varten olisi hyvä olla olemassa keino varmistua tunnistuksesta tarpeen vaatiessa.

Viimeisimpänä otan esille yhden toteutukseltaan mittavimmista ja kenties haasteellisimmista ideoista, joka esitettiin toiveena uudeksi ominaisuudeksi Heppa-järjestelmään. Ajatus on lähtöisin ratsuhevosten omistajilta, jotka kokevat että Heppa-järjestelmä ei tarjoa heille yhdenvertaisia palveluita verrattuna ravihevosten omistajiin ja valmentajiin. Hippos on Suomen hevoskasvatuksen ja raviurheilun keskusjärjestö. Tämä tarkoittaa sitä, että sen tietokannoista löytyvät niin ravi- kuin ratsuhevostenkin viralliset tiedot rekisteröitynä ja samalla Hippos johtaa ja valvoo raviurheilua Suomessa. Ratsastusurheilu puolestaan on keskittynyt oman keskusjärjestönsä Suomen Ratsastajainliiton alaisuuteen. Tästä johtuen Hippos ei ylläpidä ja taltioi kilpailutuloksia ratsastuskilpailuista omassa Heppa-järjestelmässään. Kuitenkin ajatus siitä, että esimerkiksi kaikki hevosurheilun kilpailutulokset löytyisivät jonakin päivänä tulevaisuudessa yhdestä ja samasta paikasta, on mielestäni kiinnostava.

Monia ratsuhevosharrastajia, niiden omistajia ja kasvattajia varmasti kiinnostaisi vastaava palvelu, kuin mitä Heppa-järjestelmä pystyy raviurheilulle tarjoamaan. Näitä palveluita olisivat mm. ratsuhevosille suunniteltu Netti-ilmo kilpailuihin, kilpailuhistoria ja kaikki muu hevoseen liittyvä tieto samassa paikassa. Tämä edellyttäisi merkittäviä toimenpiteitä niin järjestelmän kuin Hippoksen ja Ratsastajainliitonkin osalta. Käytännön tasolla yhteinen järjestelmä molemmille hevosurheilulajeille vaatisi liittojen tiivistä yhteistyötä tai jopa yhdistymistä sekä merkittäviä resursseja järjestelmän suunnitteluun ja toteutukseen. Ajatuksena se voi olla utopistinen nykyhetkessä, mutta tulevaisuutta ajatellen näiden kahden lajin lähentyminen voi olla hyvä asia.

## LÄHTEET

- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 10. p. Gummerus Kirjapaino Oy, Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä – Tieto, tutkimus, menetelmät. Otavan Kirjapaino Oy, Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Prima.
- Info, Sukuposti.net. 2014. Viitattu 19.4.2014.  
<http://www.sukuposti.net/site/info>
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Keinonen, T. & Jääskö, V. 2004. Tuotekonseptointi. Teknologiateollisuuden julkaisu nro 12/2003. Helsinki: Teknologainfo Teknova. 82-110.
- Keeki, K. 2000. Tietoyhteiskunnan palvelujen käytettävyys. Esiselvitys, Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja. Helsinki: Edita.
- Korhonen, A., Repo, M., Sallmén, P., Salminen, K. & Taarasti, R. 2005. Miten kansalainen löytää palveluja verkosta? Helsinki: Suomi.fi-toimitus, valtiovarainministeriö.
- Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus.
- NearMe Services, Mobiilimarkkinoinnin tietopankki. Tarvitaanko mobiilioptimoituja sivuja? 2012. Viitattu 6.5.2014. <http://mobiilimarkkinointiopas.fi/erilliset-mobiilisivut.php>
- Parjo, L & Tilastokeskus 2006. Tietoyhteiskuntatilasto 2006. Helsinki: Tilastokeskus.
- Rantanen, H. 2005. Nettikioskeja ja laajakaistaa. Kansalaisten tietoyhteiskuntaa rakentamassa. Sitran raportteja 49. Helsinki: Edita Prima.
- Saariluoma, P. & Kujala, T. & Kuuva, S. & Kymäläinen, T. & Leikas, J. & Liikkanen, L. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia. Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Helsinki: Teknologiateollisuuden julkaisu 3/2010. Teknologainfo Teknova.
- Sisättö, S. 2004. Internet taskussa: mobiiliin sähköiseen yhteiskuntaan. Helsinki: Inforviestinta.
- Sähköinen tunnistaminen ja allekirjoitus. Viestintävirasto, 2014. Viitattu 7.5.2014.  
<https://www.viestintavirasto.fi/tietoturva/sahkointunnistaminenjaallekirjoitus.html>

Tilastokeskus. N.d. Käsitteet ja määritelmät - Sosioekonominen asema.  
Viitattu 11.5.2014  
[https://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/sosioekon\\_asema.html](https://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/sosioekon_asema.html)

Uusitalo, L. (toim.) 2002. Kuluttaja virtuaalimarkkinoilla. Helsinki: Edita.

Vehmas, S. 2008. Perusta menestyvä verkkokauppa. Jyväskylä: Docendo.

Väyrynen, S., Nevala, N. & Päivinen, M. 2004. Ergonomia ja käytettävyys suunnittelussa. Teknoliateollisuuden julkaisuja nro 4/2004. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Yritys. Webropol Oy, The intelligent way 2014. Viitattu 14.4.2014.  
<http://www.webropol.fi/yritys>.

## LIITTEET

Liite 1.Saatekirje

Hei,

Tällä tutkimuksella tutkitaan käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä Heppa-järjestelmän tarjoamasta sisällöstä. Kysely on osa opinnäytetyötäni, jota teen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Suomen Hippos ry. Vastaamalla oheiseen kyselyyn annat arvokasta apua tutkimukseni onnistumiseksi ja samalla voit vaikuttaa Heppa-järjestelmän palvelujen kehittämiseen.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja aineistoa tullaan käyttämään ainoastaan kyseisen tutkimuksen toteutuksessa.

Kiitos paljon avustasi!

Ystävällisin terveisin,

Aija Pulkkinen  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu

## Liite 2. Kyselylomake

## Heppa-järjestelmän käyttäjätutkimus

Tällä tutkimuksella tutkitaan käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä Heppa-järjestelmän tarjoamasta sisällöstä. Vastaamalla oheiseen kyselyyn annat arvokasta apua tutkimuksen onnistumiseksi ja samalla voit vaikuttaa Heppa-järjestelmän palvelujen kehittämiseen. Kysely toteutetaan osana opinnäytetyötä, jonka toimeksiantajana on Suomen Hippos ry.

Vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan Suomen Hippoksen kausikortteja. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Yhteystietoja tullaan käyttämään ainoastaan arvonnän suorittamiseen.

### Ulkoasu

**1. Seuraavassa on esitetty Heppa-järjestelmää koskevia väitteitä. Arvioi väitteiden paikkaansapitävyyttä numeroasteikon avulla.**

	2	1	0	-1	-2	
Tekstin asettelu on onnistunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tekstin asettelu on epäonnistunut
Tekstin fontti on helppolukuista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tekstin fontti on vaikealukuista
Ulkoasun värimaailma on miellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ulkoasun värimaailma on epämiellyttävä
Kuvitus on aiheeseen sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kuvitus ei ole aiheeseen epäsopiva
Ulkoasu on yhtenäinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ulkoasu ei ole lainkaan yhtenäinen

**2. Onko ulkoasu mielestäsi riittävän selkeä?**

- Kyllä
- En osaa sanoa
- Ei

**3. Mielestäni käyttömukavuuden kannalta parempi vaihtoehto on**

- Pelkistetty ja yksinkertainen ulkoasu
- Värimaailmaltaan ja kuvitukseltaan runsaampi ulkoasu
- Jotain siltä väliltä

**Käyttöominaisuudet****4. Arvioi kuinka helppoa sinulle oli omaksua järjestelmän käyttö**

- Erittäin helppoa
- Melko helppoa
- En osaa sanoa
- Melko vaikeaa
- Erittäin vaikeaa

**5. Onko järjestelmässä navigointi mielestäsi**

- Erittäin helppoa
- Melko helppoa
- Jotain siltä väliltä
- Melko vaikeaa
- Erittäin vaikeaa

**6. Onko etsimäsi tiedon löytäminen järjestelmästä helppoa?**

- Kyllä, se on helppoa
- Useimmiten kyllä, joskus löytäminen on hankalaa
- Ei, yleensä en meinaa löytää etsimääni
- En osaa sanoa

**7. Löytyykö etsimäsi tieto sieltä mistä sen ensimmäiseksi oletat löytyvän?**

- Kyllä, lähes joka kerta
- Välillä kyllä, välillä ei
- Ei

**8. Oletko havainnut järjestelmässä jonkin epäkohdan tai teknisen ongelman johon toivoisit puututtavan?**

- En
- En osaa sanoa
- Kyllä, \_\_\_\_\_

**Oma Talli****9. Kuinka usein kirjaudut tunnuksillasi Oma Talliin?**

- Viikoittain
- Kuukausittain
- Muutamia kertoja vuodessa
- Harvemmin

**10. Oletko käyttänyt Netti-ilmoa ilmoittaessasi hevostasi starttiin?**

- Kyllä, käytän sitä aina kun ilmoitan hevoseni
- Kyllä, olen kokeillut, mutta en käytä sitä joka kerta
- En ole koskaan kokeillut Netti-ilmoa

**11. Jos olet käyttänyt Netti-ilmoa, onko ilmoitusprosessi mielestäsi looginen ja sujuva?**

- Kyllä
- En osaa sanoa
- Ei, koska
- 

**12. Kokisitko hevosen omistajana / osaomistajana hyödylliseksi lukea Oma Tallin kautta valmentajan kommentteja hevosesi valmentautumisesta?**

- Erittäin hyödyllisenä
- Melko hyödyllisenä
- En osaa sanoa
- Ei kovin hyödyllisenä
- Ei lainkaan hyödyllisenä

**13. Kuinka hyödylliseksi kokisit kimppahevosen osaomistajana Oma Tallissa toimivan suljetun yhteydenpitofoorumin hevosen osaomistajien kesken?**

- Erittäin hyödyllisenä
- Melko hyödyllisenä
- En osaa sanoa
- Ei kovin hyödyllisenä
- Ei lainkaan hyödyllisenä

**14. Koetko, että jotain olennaista puuttuu Oma Talli -palvelun tarjoamasta sisällöstä?**

- Ei
- En osaa sanoa
- Kyllä. Kuvaila
-

**15. Minkä arvosanan antaisit Oma Talli -palvelulle?**

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Tyydyttävä
- Välttävä
- Erittäin huono