



## **Digipalveluiden hyödyntäminen urheiluseurassa**

Pauliina Kujansuu

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi AMK

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Opinnäytetyö

2025

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Pauliina Kujansuu
<b>Tutkinto</b> Tradenomi AMK, tietojenkäsittely
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Digipalveluiden hyödyntäminen urheiluseurassa
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 43 + 15
<p>Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin urheiluseura Kannelmäen Voimistelijat ry:n digitaalisten palveluiden käyttöä sekä erityisesti uuden digitaalisen jäsenrekisterijärjestelmän käyttöönottoa ja sen mobiilisovelluksen jalkauttamista jäsenistön käyttöön. Työssä arvioitiin uuden järjestelmän toiminnassa havaittuja hyötyjä ja haittoja seuran toimintaan sekä kerättiin käyttäjäkokemustutkimuksen kautta tietoa järjestelmän kehityskohteista. Tavoitteena oli tuottaa konkreettisia kehitysehdotuksia, jotka tukevat seuran digitaalisten palveluiden hyödyntämistä tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta on jaettu useaan osa-alueeseen, jotka käsittelevät digitaalisen viestinnän eri näkökulmia urheiluseuratyössä. Työn alussa tarkastellaan Kannelmäen Voimistelijat ry:tä seurana sekä sen toiminnan ja digitaalisen viestinnän taustaa. Lisäksi käsitellään seuran jäseniä ja heidän rooliaan seuran digitaalisessa viestinnässä. Tämän jälkeen perehdytään seuran jäsenrekisteriin ja sen merkitykseen seuratoiminnan hallinnassa, tarkastellaan käyttäjäkokemusta ja käytettävyyttä termeinä sekä tietosuojaa ja tietoturvaa urheiluseuroille hyödyllisestä näkökulmasta. Seuraavaksi käsitellään saavutettavuutta, joka on vastuullisuusnäkökulmasta tärkeä osa-alue varmistamaan, että digitaaliset palvelut ovat kaikille käyttäjille helposti hyödynnettävissä. Viimeisenä käsitellään käyttöönottoprojektin kulkua, seuran jäsenrekisterin käyttäjäprofiileja sekä käyttäjä tutkimusta prosessina, mitkä liittyvät digitaalisten työkalujen implementointiin sekä seuran jäsenistön tarpeiden huomioimiseen.</p> <p>Käyttäjäkokemustutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena joulukuun 2024 aikana. Tutkimuksessa yhdistettiin sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä. Aineistoa kerättiin kyselytutkimuksella, siitä tehdyillä havainnoilla ja avoimien käyttäjäkokemuksiin liittyvien vastausten analyysillä. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että suurin osa käyttäjistä suhtautuu uuteen järjestelmään myönteisesti. Käyttäjät pitivät järjestelmää pääosin hyödyllisenä ja olivat järjestelmän käytettävyyteen tyytyväisiä, mutta käyttöönotossa ja käytettävyydessä ilmeni myös haasteita, joihin esitetään ratkaisuehdotuksia seuran toiminnan kehittämiseksi sekä jäsenkokemuksen parantamiseksi.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että digitaalisten palveluiden onnistunut käyttöönotto edellyttää selkeitä ohjeita, käyttäjien koulutusta sekä järjestelmällistä ja monikanavaista viestintää. Tuloksia voidaan hyödyntää Kannelmäen Voimistelijat ry:n lisäksi myös muissa urheiluseuroissa, jotka suunnittelevat vastaavien digitaalisten työkalujen käyttöönottoa tai järjestelmävaihtoa. Tulokset ja ratkaisuehdotukset ovat käyttökelpoisia myös liikunta-alan kattojärjestöille tukemaan jäsenyhdistysten muuttuvia tarpeita digitaalisessa yhteiskunnassa.</p>
<b>Asiasanat</b> Digipalvelut, digitaalinen viestintä, käyttäjäkokemus, käyttöönottoprojekti, jäsenkokemus

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Digitaalisten järjestelmien merkitys urheiluseuroille .....	2
1.2	Tutkimuksen merkitys .....	4
1.3	Tavoitteet ja rajaukset .....	4
1.4	Aiemmat tutkimukset ja hankkeet aihealueeseen liittyen .....	5
2	Digitaalinen viestintä seuratyössä .....	8
2.1	Kannelmäen Voimistelijat ry .....	9
2.2	Seuran jäsenet .....	9
2.3	Jäsenrekisteri ja sen rooli seuratoiminnassa .....	11
2.4	Käyttäjäkokemus ja käytettävyys .....	12
2.5	Tietoturva ja tietosuojat .....	16
2.6	Saavutettavuus .....	17
2.7	Käyttöönottoprojekti ja käyttäjäprofiilit .....	19
2.8	Käyttäjätutkimus .....	21
3	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus .....	22
3.1	Tutkimussuunnitelma .....	22
3.2	Aineiston kerääminen .....	23
3.3	Aineiston käsittely ja analyysi .....	24
3.4	Tutkimuksen rajaukset ja haasteet .....	24
4	Havainnot ja johtopäätökset .....	26
4.1	Käytettävyys yllätti positiivisesti .....	28
4.2	Järjestelmän parhaat ja huonot puolet .....	29
4.3	Yhteenveto .....	29
4.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset .....	31
4.5	Vastuullisuus .....	32
5	Tutkimustyön perintö ja tulevaisuuden suuntaviivat .....	34
5.1	Kehittämisprosessi .....	34
5.2	Käytännön kehitysehdotuksia .....	36
5.3	Tulosten hyödyntäminen jatkossa sekä jatkotutkimusehdotukset .....	37
5.4	Digitaalisen viestinnän tulevaisuus seurassa .....	38
5.5	Itsereflektio ja oppimisprosessin kehittyminen .....	38
	Lähteet .....	41
	Liitteet .....	44
	Liite 1. Seuratoiminnan vuositilasto – Kannelmäen Voimistelijat ry .....	44
	Liite 2. Tutkimustiedote .....	46

Liite 3. Kyselylomake ja tutkittavan suostumus .....	48
Liite 4. Pilottikäytön kyselyn raportti .....	51

# 1 Johdanto

Tutkimuksen aiheena on urheiluseuran digitaalisten palveluiden hyödyntäminen ja sen vaikutus kohteena olevan voimisteluseuran Kannelmäen Voimistelijat ry:n toimintaan. Tutkimus seuraa toimiksiantajan, Kannelmäen Voimistelijat ry:n, uuden digitaalisen jäsenrekisterijärjestelmän käyttöönottoa järjestelmän koekäyttövaiheessa. Aihe on tärkeä ja ajankohtainen, sillä digitaaliset palvelut ovat yhä keskeisemmässä roolissa urheiluseurojen arjessa ja etenkin jäsenhallinnassa, raportoinnissa sekä viestinnässä. Monilla seuroilla on haasteita pysyä mukana teknologian kehityksessä, ja uuden järjestelmän käyttöönotto on Kannelmäen Voimistelijat ry:lle merkittävä muutosprosessi. Aihe on myös kiinnostava, sillä se avaa näkökulmia siihen, miten digitaaliset ratkaisut voivat parantaa urheiluseurojen toimintaa ja helpottaa jäsenten osallistumista seurojen toimintaan.

Käsiteltävä aihe liittyy laajempaan kokonaisuuteen, joka kattaa digitalisaation vaikutukset urheiluseurojen toimintaan ja organisaatiokulttuuriin. Se liittyy myös digitaalisen viestinnän ja jäsenhallinnan kehittämiseen sekä näiden osa-alueiden jatkuvaan parantamiseen seurojen arjessa. Lisäksi aihe koskettaa yleisesti digitaalisten palveluiden käyttöönottoprosesseja, niiden hallintaa sekä käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden tutkimista. Jatkuva hallinnollinen kehittäminen on avainasemassa, sillä myös digitaaliset työkalut ja palvelut kehittyvät jatkuvasti, jolloin urheiluseurojen täytyy sopeutua näihin muutoksiin voidakseen tarjota jäsenten tarpeita vastaavia palveluja. On tärkeää, että urheiluseurat seuraavat aktiivisesti digitaalisten työkalujen ja teknologioiden kehitystä ja ottavat käyttöön parhaita käytäntöjä, jotka parantavat niin jäsenkokemusta kuin seuran sisäistä tehokkuutta.

Ehrlénin artikkelissa "Digitalisaatio muuttaa vapaa-ajan liikuntaa" (2022) käsitellään digitalisaation vaikutuksia liikuntakulttuuriin. Artikkelin mukaan digitalisaatio on eriyttänyt liikuntakulttuuria ja tehnyt liikuntaseuroista kaupallista toimintaa. Kevyet yhteisöt, kuten pienemmät liikuntaseurat, ovat kuitenkin saaneet uutta voimaa digitalisaation kautta; liikuntaharrastuksissa voi hyödyntää digitaalisia sovelluksia aikataulutukseen tai ilmoittautumiseen, ja seurat voivat mainostaa omaa toimintaansa myös verkossa. Digitaaliset palvelut luovat yhteisöllisyyttä ja lisäävät sitoutumista seuraan, vaikka seurojen toiminta ei perustuisi enää pelkästään perinteisiin harjoituksiin ja tapahtumiin. Digitaalinen kehitys on muuttanut liikunnan institutionaalista rakennetta ja mahdollistaa entistä enemmän henkilökohtaisia ja yhteisöllisiä liikuntakokemuksia. (Ehrlén 2022.)

Tämä tutkimus on käytännönläheinen ja tapaustutkimuksen piirteitä sisältävä selvitys urheiluseuran jäsenrekisterijärjestelmän käyttöönotosta. Tutkimuksessa yhdistettiin sekä kvantitatiivisia me-

netelmiä, kuten avoimia kysymyksiä ja havainnointia, että kvalitatiivista analyysiä kyselyn tilastoista. Näin saatiin monipuolinen kuva järjestelmän vaikutuksista seuran toimintaan, sillä monimielinen lähestymistapa mahdollisti sekä käyttäjien subjektiivisten kokemusten että mitattavissa olevien käytön trendien tarkastelun. Tutkimuksessa pyrittiin tuottamaan konkreettisia kehitysehdotuksia, jotka hyödyttävät seuran toimintaa ja palveluntarjoajan jatkokehitystä. Saadut tulokset voivat tarjota hyödyllistä tietoa myös muille urheiluseuroille, jotka suunnittelevat vastaavanlaisten digitaalisten työkalujen käyttöönottoa. Lisäksi tutkimus voi toimia lähtökohtana laajemmalle keskustelulle siitä, miten digitaalisia ratkaisuja voidaan kehittää tukemaan erilaisten käyttäjäryhmien tarpeita entistä paremmin.

Tutkimuksen tausta juontaa juurensa Kannelmäen Voimistelijat ry:n tarpeeseen tehostaa toimintaansa digitaalisilla ratkaisuilla sekä viestinnän parantamisella. Asia on laajemminkin ajankohtainen lajin kattojärjestön Suomen Voimisteluliiton jäsenseuroilla; seurat ovat siirtymässä paperisista tai vanhentuneista rekistereistä uusiin, monipuolisempiin järjestelmiin, mikä on herättänyt tarpeen tutkia näiden järjestelmien käyttöönoton vaikutuksia. Käytännön kokemukset työelämässäni ovat osoittaneet, että onnistunut uuden järjestelmän käyttöönotto vaatii huolellista suunnittelua ja toteutusta; käyttöönoton sujuvuus ja järjestelmän helppokäyttöisyys ovat avainasemassa, jotta uudet työkalut otetaan laajasti käyttöön ja ne tuottavat niistä odotettua hyötyä. Uskon, että onnistunut digitaalisten palveluiden käyttöönotto voi merkittävästi parantaa yhdistyksen toimintaa ja jäsenten tyytyväisyyttä. Lisäksi haluan tarjota seuralle ja palveluntarjoajalle konkreettisia kehitysehdotuksia, jotka helpottavat jatkossa vastaavien järjestelmien käyttöönottoa ja hyödyntämistä.

### **1.1 Digitaalisten järjestelmien merkitys urheiluseuroille**

Urheiluseurat hyödyntävät yhä enemmän digitaalisia järjestelmiä toimintansa tehostamiseen ja jäsenkokemuksen parantamiseen. Erityisesti jäsenrekisteri-, ilmoittautumis- ja maksujärjestelmät ovat keskeisiä työkaluja, jotka helpottavat sekä seuratoiminnan hallinnointia että jäsenten osallistumista. Digitaaliset järjestelmät mahdollistavat nopeamman ja sujuvamman viestinnän, mikä on tärkeää esimerkiksi tuntimuutosten, tapahtumailmoitusten ja maksuasioiden tiedottamisessa.

Toimiva digitaalinen infrastruktuuri voi myös parantaa seuran talouden hallintaa, kun maksut ja jäsenrekisteri pysyvät ajan tasalla ilman manuaalista työtä. Lisäksi sähköiset palvelut tukevat saavutettavuutta, sillä ne mahdollistavat helpon ilmoittautumisen ja tiedon saannin ajasta ja paikasta riippumatta. Digitaalisten järjestelmien onnistunut käyttöönotto vaatii kuitenkin huolellista suunnittelua, käyttäjien tarpeiden huomioimista ja selkeitä ohjeistuksia, jotta siirtymä uuteen järjestelmään olisi mahdollisimman sujuvaa.

Digitaaliset järjestelmät voivat edistää urheiluseurojen kehitystä ja tiedolla johtamista tarjoamalla dataan perustuvia näkemyksiä toiminnasta ja jäsenistön tarpeista. Esimerkiksi erilaiset analytiikka-työkalut voivat auttaa seuraa tunnistamaan suosituimmat viikkotunnit ja osallistujamäärien kehityksen. Digitaalisten järjestelmien hyödyntäminen voi myös auttaa urheiluseuroja hahmottamaan talouden kannalta tärkeitä trendejä ja tekemään tietoon perustuvia päätöksiä; esimerkiksi reaaliaikaiset jäsenrekisterit ja maksujärjestelmät mahdollistavat tarkan seurannan jäsenmäärän kehityksestä ja sen vaikutuksesta seuran tuloihin. Analytiikan avulla voidaan tunnistaa suosituimmat maksutavat, arvioida ryhmien, kurssien ja tapahtumien kannattavuutta sekä seurata maksujen kertymistä ja mahdollisia viivästyksiä. Lisäksi digitaaliset järjestelmät voivat auttaa seuran varainhankinnan ja sponsoritulojen seurannassa, mikä on tärkeää seurojen kestävässä taloudenhallinnassa.

Tiedolla johtaminen tarkoittaa faktapohjaista päätöksentekoa, jossa analysoitua dataa hyödynnetään strategisessa, taktisessa ja operatiivisessa päätöksenteossa. Urheiluseuroissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi jäsenmäärien, osallistumisaktiivisuuden ja taloudellisten tunnuslukujen seuranta, joiden perusteella voidaan tehdä perusteltuja päätöksiä toiminnan kehittämiseksi. Näin ollen tiedolla johtaminen mahdollistaa urheiluseuroille paremman sopeutumisen toimintaympäristön muutoksiin ja tukee niiden tavoitteiden saavuttamista. (Aarresola 2020.) Tiedolla johtaminen on olennainen osa nykyaikaista organisaation kehittämistä, sillä se mahdollistaa päätöksenteon pohjautuvan ajantasaiseen ja luotettavaan tietoon. Tiedon kerääminen, analysointi ja hyödyntäminen mahdollistavat seuralle tehokkaamman toiminnan ja pitkäjänteisen kehittämisen. Tiedolla johtaminen auttaa urheiluseuroja ymmärtämään paremmin jäsenistön käyttäytymistä ja tarpeita, jolloin voidaan tunnistaa, mitkä palvelut ja toiminnot ovat eniten kysytyjä ja käytettyjä. Näin seura voi ennakoita jäsentensä toiveita ja suunnitella tarjontaa, joka on myös linjassa jäsenten odotusten kanssa. Tiedolla johtaminen ei pelkästään tue resurssien optimointia, vaan se auttaa myös kehittämään joustavia ja reagoivia toimintatapoja, jotka vastaavat liikunta-alan trendien ja jäsenistön muutoksiin. Tiedon jatkuva seuranta ja analysointi tarjoavat myös seuralle mahdollisuuden mukauttaa toimintamalleja sekä seuran strategiaa nopeasti ja tehokkaasti, mikä parantaa sen kilpailukykyä ja elinvoimaisuutta.

Myös tietoturva ja käyttäjien yksityisyydensuoja ovat keskeisiä huomioitavia tekijöitä digitaalisten järjestelmien käytössä, sillä urheiluseurat käsittelevät usein arkaluonteisia henkilötietoja, kuten ihmisen osoitetietoja, terveystietoja ja henkilökohtaisia maksutietoja. Digitaalisten järjestelmien jatkuva kehittäminen ja ylläpito on tärkeää, jotta ne pysyvät ajan tasalla seuran muuttuvien tarpeiden, tietosuojan ja teknologisten vaatimusten kanssa. Tietoturva ei ole vain tekninen kysymys, vaan myös organisaatiokulttuuriin liittyvä haaste, joka edellyttää kaikkien toimijoiden sitoutumista ja jatkuvaa valppautta.

## 1.2 Tutkimuksen merkitys

Tutkimuksella on merkittävä rooli Kannelmäen Voimistelijat ry:n digitaalisten palveluiden ja viestinnän kehittämisessä. Tutkimus auttaa seuraa tunnistamaan jäsenrekisterijärjestelmän vahvuudet ja kehityskohteet, mikä voi johtaa sujuvampaan hallintotyöskentelyyn ja parempaan jäsenkokemukseen. Lisäksi tutkimus tukee digitaalisten järjestelmien käyttöönoton ja viestinnän strategista suunnittelua, joilla on suora vaikutus seuran hallinnollisen toiminnan tehokkuuteen. Lajin kattojärjestölle Suomen Voimisteluliitto ry:lle tutkimus tarjoaa arvokasta tietoa digitaalisten palveluiden käyttöönotosta ja sen vaikutuksista seurojen toimintaan. Tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi koulutuksissa, kehitysprojekteissa ja jäsenviestinnän strategioiden suunnittelussa, mikä voi edistää digitaalisten palveluiden sujuvaa käyttöönottoa myös muissa voimisteluseuroissa.

Tutkimuksen merkitys ulottuu yksittäisen seuran kehittämisestä laajempaan urheiluseuratoiminnan digitalisaatioon. Tutkimuksen avulla voidaan tunnistaa onnistuneet käytännöt ja kehityskohdat, jotka voivat palvella sekä Kannelmäen Voimistelijat ry:tä että muita urheiluseuroja vastaavissa järjestelmä uudistuksissa. Lisäksi tutkimus tarjoaa arvokasta käyttäjälähtöistä tietoa siitä, miten uudet digitaaliset ratkaisut vaikuttavat jäsenten sitoutumiseen ja osallistumiseen seuran toimintaan.

Tutkimus on mahdollista ottaa keskeiseksi välineeksi seurojen hallinnon ja viestinnän kehittämisessä. Pääkaupunkiseudulla sijaitsevat noin 30 eri voimisteluseuraa (Suomen Voimisteluliitto 2021) kilpailevat jäsenistään pyrkien houkuttelemaan uusia harrastajia ja vahvistamaan omaa asemaansa niin toiminta-alueellaan olevana potentiaalisena harrastusmahdollisuutena kuin myös muiden seurojen keskeisessä jäsenkilpailussa. On tärkeää, että voimisteluseurat panostavat toimivien digitaalisten ratkaisujen tarjoamiseen jäsenilleen, jotta ryhmiin, tapahtumiin sekä kursseille osallistuminen onnistuu joustavasti ja helppokäyttöisesti. Nopeat ja intuitiiviset ilmoittautumiset sekä helpot maksuratkaisut tekevät osallistumisesta sujuvaa ja vaivatonta.

Laajemmassa kontekstissa tutkimus tukee urheiluseurojen digitalisaation edistämistä ja voi myös toimia esimerkkinä muille pienyhdistyksille, jotka suunnittelevat vastaavia järjestelmä uudistuksia. Tutkimuksen tulokset voivat auttaa ymmärtämään, millaisia haasteita ja mahdollisuuksia uudet järjestelmät tuovat mukanaan sekä kuinka niiden käyttöönottoa voidaan sujuvoittaa. Lisäksi tutkimus voi toimia pohjana jatkotutkimuksille, joissa tarkastellaan esimerkiksi digitaalisten palveluiden vaikutusta seurojen jäsenmäärän kehitykseen tai toimintaprosessien tehostumiseen.

## 1.3 Tavoitteet ja rajaukset

Tutkimuksen tiivistetty tutkimusongelma oli seuraava: Kuinka urheiluseura voi onnistuneesti ottaa käyttöön uuden digitaalisen jäsenrekisterijärjestelmän ja integroida sen osaksi seuran päivittäistä toimintaa?

Tutkimuksen alaongelmat olivat seuraavat:

1. Mitkä ovat keskeisimmät haasteet, joita seuralla on uuden jäsenrekisterijärjestelmän käyttöönotossa?
2. Kuinka jäsenet ja seuratoimijat kokevat uuden järjestelmän ja sen mobiilisovellusten käytön?
3. Millaisia hyötyjä ja haittoja uusi järjestelmä tuo seuran toimintaan verrattuna vanhaan järjestelmään?
4. Miten seuran digitaalista viestintää voidaan parantaa uuden järjestelmän avulla?
5. Mitä konkreettisia kehitysehdotuksia voidaan esittää järjestelmän jatkokehityksen ja käyttöönottojen tueksi?

Tutkimusongelma rajattiin keskittymällä vain yhden urheiluseuran jäsenrekisterijärjestelmän käyttöönottoon ja sen vaikutuksiin seuran toiminnassa. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin muiden digitaalisten palveluiden, kuten verkkosivustojen tai sosiaalisen median käytön laajempi tarkastelu sekä jäsenrekisterijärjestelmien vertailu muiden urheiluseurojen välillä. Myös järjestelmän tekniset kehityskohdat, jotka eivät suoraan liity seuran toimintaan, rajattiin ulos tutkimuksesta.

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa, joka edistää vastuullista ja kestävää digitaalisten palveluiden käyttöä urheiluseuroissa. On tärkeää varmistaa, että uusi järjestelmä parantaa seuran toimintaa ja viestintää ilman, että se lisää turhaa kuormitusta jäsenille tai seuratoimijoille. Lisäksi tavoitteena oli kehittää järjestelmän käytettävyyttä siten, että se on saavutettavissa kaikille jäsenille, riippumatta heidän teknisestä osaamisestaan. Tutkimus myös tukee seurojen kestävästä kehityksestä, jossa toimivat digitaaliset ratkaisut hyödyttävät koko seurayhteisöä.

#### **1.4 Aiemmat tutkimukset ja hankkeet aihealueeseen liittyen**

Suomen Voimisteluliitto on viime vuosina panostanut merkittävästi digitaalisten työkalujen kehittämiseen tukeakseen valmentajien ja työntekijöiden osaamista. Vuonna 2017 julkaistiin "Terve Voimisteliija - digimaailma", digitaalinen materiaalipankki yhteistyössä Suomen Voimisteluliiton kanssa. Tietopankki sisällytettiin Suomen Voimisteluliiton kotisivuille ja se kokoaa yhteen valmennusmateriaalit, asiantuntija-artikkelit ja koulutusluennot kaikkien voimistelulajien käyttöön. Alusta mahdollistaa valmentajien ja ohjaajien pääsyn ajankohtaisiin tietoihin ja työkaluihin samalla edistämällä terveyttä tukevan harjoittelun osaamista. (Rouvinen 2017.)

Suomen Voimisteluliitolla on lisäksi käynnissä Ikiliike voimisteluseuroissa -hanke, jonka tavoitteena on kehittää aikuisten ja ikääntyvien liikuntaa voimisteluseuroissa. Hanke keskittyy matalan kynnyksen vertaisliikkumiseen, joka tarjoaa helpon tavan osallistua voimistelutoimintaan. Lähestymistapa

tukee digitaalisten työkalujen hyödyntämistä osallistumisen helpottamiseksi ja seniori-ikäisen voimisteluyhteisön sitouttamisen vahvistamiseksi. (Suomen Voimisteluliitto s.a.)

Valtiovarainministeriön Digiosallisuus Suomessa -hanke käsitteli digitaalisen osallistumisen mahdollisuuksia ja esteitä erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville väestöryhmille. Tutkimushanke tarkasteli keinoja, joilla digitaalinen osallisuus voi edistää yhteiskunnallista osallistumista ja hyvinvointia, ja toi esiin suosituksia digitaalisten palveluiden ja välineiden saavutettavuuden parantamiseksi. Tutkimushanke käsitteli myös digitaalista osallisuutta Suomessa ja tarjoaa tietoa digitaalisten työkalujen ja palvelujen merkityksestä osallisuuden edistämiseksi. (Merisalo, Kuusisto & Kääriäinen 2022.) Hanke korostaa digitaalisen osallisuuden tärkeyttä esimerkiksi senioreille, mikä voi olla relevanttia voimisteluharrastuksessa, jossa digitaalisten työkalujen käyttö voi joko madaltaa tai kasvattaa osallistumiskynnystä. Voimisteluseurat voivat hyödyntää tutkimuksen suosituksia parantaakseen digitaalisten palvelujen saavutettavuutta ja osallisuuden edistämistä.

Käyttäjäkokemuksen tutkimus on vakiintunut keskeiseksi osa-alueeksi nykyaikaisessa sovelluskehityksessä, sillä sen avulla voidaan parantaa ohjelmistojen käytettävyyttä, käyttäjätyytyväisyyttä ja lopulta tuotteen tai palvelun markkinakelpoisuutta. Ahlforsin (2022) pro gradu -tutkielmassa "Käyttäjäkokemustutkimuksen toteutus osana sovelluskehityksen päätöksentekoa" tarkastellaan, miten käyttäjäkokemukseen liittyvää tutkimustietoa voidaan systemaattisesti hyödyntää päätöksenteon tukena ohjelmistokehityksen eri vaiheissa. Tutkimus osoittaa, että käyttäjäkokemustiedon integrointi kehitysprosessiin mahdollistaa järjestelmän vahvuuksien ja kehityskohteiden tunnistamisen jo varhaisessa vaiheessa, mikä vähentää riskejä ja tarvetta kalliille muutoksille myöhemmässä vaiheessa. Ahlforsin työn keskeinen johtopäätös on, että käyttäjäkokemuksen huomioiminen ei ainoastaan edistä tuotteen laadullista kehitystä, vaan myös tehostaa projektinhallintaa ja vahvistaa sovelluksen kilpailuetua markkinoilla. Lisäksi tutkielmassa korostetaan käyttäjäkokemustutkimuksen kontekstisidonnaisuutta sekä käyttäjälähtöisen suunnittelun merkitystä erityisesti ketterissä kehitysympäristöissä, joissa päätöksenteko on jatkuvaa ja iteratiivista. (Ahlfors 2022.)

Hanhisaloon opinnäytetyössä "Käyttäjäkokemuksen muuttuminen kirjastojärjestelmän vaihdon yhteydessä" tutkitaan, miten järjestelmän vaihto vaikuttaa käyttäjien kokemuksiin ja miten käyttäjäkokemus kehittyy muutoksen aikana. Tutkimuksessa selvitetään, kuinka järjestelmän vaihtaminen vaikuttaa käyttäjien kokemuksiin sekä millaisia haasteita tai kehittämistarpeita muutoksen yhteydessä voi nousta esiin. (Hanhisalo 2020.) Kun arvioidaan uuden jäsenrekisterin käyttäjäkokemusta, on olennaista ymmärtää, miten järjestelmän tekninen toimivuus, helppokäyttöisyys ja erilaiset tekniset toteutustavat muovaavat käyttäjien kokemuksia. On myös tärkeää jo etukäteen pohtia,

mitä toimenpiteitä tarvitaan, jotta uuden järjestelmän käyttö olisi käyttäjille mahdollisimman sujuvaa ja miellyttävää.

Mertasen opinnäytetyössä ”Johtamisen ja hallinnon kehittäminen Keravan Voimistelijat KNV ry:ssä” käsitellään myös digitaalisten työkalujen ja järjestelmien käyttöä nimenomaan voimistelu-seurassa sekä pohditaan niiden vaikutuksia seuran hallintoon ja toimintaan. Mertasen mukaan digitaalisten alustojen käyttöönotto vaatii harkintaa, kokeilua ja asteittaista integroitumista osaksi päivittäistä toimintaa. Erilaisista palveluista saadaan todellinen käsitys vasta niiden käytännön kokeilujen kautta. (Mertanen 2021.) Työ tuo esille digitaalisten työkalujen tarjoamat mahdollisuudet parantaa operatiivista tehokkuutta ja seuran jäsenpalveluja.

## 2 Digitaalinen viestintä seuratyössä

Digitaalinen viestintä on keskeisessä roolissa urheiluseuratyössä, sillä se mahdollistaa tehokkaan ja ajantasaisen tiedonkulun jäsenistön, ohjaajien sekä seuratoimijoiden, kuten hallinnolliset työntekijät ja vapaaehtoiset, välillä. Digitaalisten kanavien, kuten sähköpostin, sosiaalisen median ja seuran omien verkkosivujen, avulla seurat voivat tavoittaa jäseniään ja kotiväkeä nopeasti ja helposti, mikä parantaa viestinnän tehokkuutta ja vähentää perinteisen paperiviestinnän tarvetta. Helppo tavoitettavuus on erityisen tärkeää tilanteissa, joissa tarvitaan nopeaa tiedottamista tai keskitettyä markkinointia esimerkiksi tulevista tapahtumista, peruutuksista tai kausi-ilmoittautumisista. Myös kommunikointi ja tiedottaminen ohjaajan ja harrastajien tai heidän vanhempiensa kanssa on nopeaa ja vaivatonta digitaalisten työkalujen avulla. Digitaalisten järjestelmien käyttöaste ja hyödyllisyys urheiluseuroissa riippuvat pitkälti siitä, kuinka hyvin ne vastaavat käyttäjien tarpeisiin ja kuinka helppoa niiden omaksuminen on.

Sähköinen jäsen- ja ilmoittautumisjärjestelmä on olennainen osa nykyaikaista urheiluseuratyötä. Digitaalinen jäsenrekisterijärjestelmä mahdollistaa seuran hallinnolle jäsenrekisterin ylläpidon ja jäsenmäärien tarkastelun, ilmoittautumisten hallinnan, maksuliikenteen seurannan ja raportoinnin keskitetysti parhaimmillaan yhden järjestelmän kautta. Sähköisen jäsenrekisterin avulla voi minimoida paperin käyttöä, helpottaa kirjanpitoa, vähentää manuaalisen työn määrää sekä pienentää inhimillisten virheiden riskiä, mitkä tekevät seuran hallinnosta tehokkaampaa ja luotettavampaa. Jäsenille digitaalinen ilmoittautumisjärjestelmä tarjoaa helppokäyttöisen alustan, jossa he voivat tutkia seuran tuntivalikoimaa, liittyä tai liittää huollettavansa seuran jäseniksi, ilmoittautua tunneille, ilmoittaa poissaoloista sekä maksaa osallistumis- ja jäsenmaksut. Digitaalisen järjestelmän avulla voidaan myös automatisoida viestintää esimerkiksi lähettämällä sähköpostitiedotteita lasten huoltajille sekä muistuttaa tulevista tapahtumista tai maksamattomista laskuista.

Marjamäki ja Vuorio (2021) korostavat teoksessaan, että digitaalisen viestinnän strateginen suunnittelu on keskeistä sen onnistumiselle. Lisäksi he painottavat, että koko organisaation tulee osallistua vuorovaikutukseen ja vastuulliseen viestintään, mikä edistää organisaation menestystä ja tuoksellisuutta (Marjamäki & Vuorio 2021, 27–29). Urheiluseurojen kohdalla tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi selkeää viestintäsuunnitelmaa, jossa määritellään viestinnän tavoitteet, kohderyhmät sekä tärkeimmät viestintäkanavat. Viestinnän tulisi olla johdonmukaista ja yhdenmukaista eri alustoilla, jotta jäsenistö saa ajantasaista, kattavaa ja luotettavaa tietoa seuran toiminnasta. Lisäksi digitaalisen viestinnän tehokkuutta voidaan mitata analytiikan avulla, mikä mahdollistaa viestinnän jatkuvan kehittämisen ja kohdentamisen eri jäsenryhmille. Sosiaalisen median vuorovaikutteisuus on myös merkittävä tekijä seuran yhteisöllisyyden ja jäsenten sitoutumisen vahvistamisessa, sillä

se mahdollistaa nopean palautteen saamisen ja aktiivisen keskustelun seuran toiminnasta. Tehokas digitaalinen viestintä on erityisen tärkeää nykyaikaisessa yhteiskunnassa, jossa ihmiset odottavat nopeaa ja sujuvaa palvelua kaikilla elämänalueilla, myös urheiluharrastusten parissa.

## **2.1 Kannelmäen Voimistelijat ry**

Kannelmäen Voimistelijat ry on liikuntaseura Helsingin Kaarelassa. Seura toimii Kannelmäessä, Maununnevalla, Hakuninmaalla, Kuninkaantammessa ja Malminkartanossa. Se on perustettu vuonna 1967 ja toiminut samalla toimialueella koko historiansa ajan. Seura on jäsenyhdistys Suomen Voimisteluliitto ry:ssä ja toimii yhteistyössä alueen koulujen, seurakunnan, Helsingin kaupungin, eri kulttuuripalveluiden, hyvinvointiyritysten sekä muiden lähialueen liikunnallisten toimijoiden kanssa. Kannelmäen Voimistelijat ry tarjoaa aikuisille ryhmäliikuntaa, lapsille voimistelua ja tanssia sekä lapsiperheille yhteistoiminnallista liikuntaa alueen kouluilla, jäähallilla sekä Pirkkolan uimahallissa. (Kannelmäen Voimistelijat ry s.a.)

Kannelmäen Voimistelijat ry oli syksyyn 2024 asti käyttänyt toiminnassaan yksinkertaisia digitaalisia työkaluja, kuten Excel-taulukoita, sähköpostia, omia verkkosivuja sekä niiden sisällä olevaa sisältä intranetiä seuratoimijoille ja seuran ohjaajille. Seuralla on ollut käytössä myös aiempi sähköinen jäsenrekisteri- ja ilmoittautumisjärjestelmä. Haasteena aiemmassa järjestelmässä ovat usein olleet rajallinen käyttäjäystävällisyys, päivitysten puute ja manuaalinen kirjanpito, joka vie aikaa ja lisää virheiden mahdollisuutta. Seuran tarpeet ovat kasvaneet, ja esimerkiksi laajemman raportoinnin ja integraatioiden puutteet ovat haitanneet toimintaa. Seura on myös velvollinen toimittamaan vuosittain monipuolisia tilastoja sekä lajin kattojärjestölle Suomen Voimisteluliitolle jäsenseuran asemassa että Helsingin kaupungille erinäisiä toiminta- ja tilankäyttöavustuksia varten. Näiden syiden vuoksi seura oli päättänyt päivittää uuteen, modernimpaan jäsenrekisterijärjestelmään, jonka tavoitteena on tehostaa prosesseja ja vähentää manuaalisen työn määrää.

Uuden jäsenrekisterin käyttö aloitettiin palveluun tutustumisella alkusyksystä 2024. Seuratoimijoita koulutettiin uuden jäsenrekisterin käyttöön järjestelmätoimittajan järjestämien koulutusten kautta. Jäsenrekisteriin kutsuttiin koe- eli testikäyttäjiksi aikuisliikkuja sekä lasten huoltajia. Koulutuksista saadut neuvot sekä järjestelmätoimittajan kotisivuilla olevat ohjeistukset koottiin seuran jäsenille ja huoltajille ohjeiksi järjestelmän käyttöön. Koekäyttäjää kehoitettiin myös tutustumaan järjestelmätoimittajan kotisivuilla oleviin käyttöohjeisiin. Seuran jäsenille ja ohjaajille on järjestelmään omat erilliset mobiilisovelluksensa, jotka ovat ladattavissa Applen ja Androidin sovelluskaupoista ilmaiseksi.

## **2.2 Seuran jäsenet**

Kannelmäen Voimistelijat on seura, jolla on noin 800 aktiivista jäsentä. Seura tarjoaa monipuolisia liikuntamahdollisuuksia kaiken ikäisille ja -tasoisille liikkujille; vuonna 2024 seura tarjosi tunteja

sekä kursseja lapsille ja aikuisille yhteensä 1106 tunnin verran. (Kannelmäen Voimistelijat ry 2025.) Seuran jäsenistö jakautuu aikuisiin ja lapsiin suhteessa noin 70/30 (Liite 1), mikä tarkoittaa, että aikuiset muodostavat seuran suurimman jäsenryhmän ja siten on tulkittavissa, että jäsenrekisterijärjestelmän käyttö painottuu erityisesti aikuiskäyttäjiin. Jäsenjakauma vaikuttaa sekä seuran toiminnan suunnitteluun että viestintään, sillä eri ikäryhmillä on erilaiset tarpeet, motivaatiotekijät ja haasteet liikuntaharrastukseen liittyvien digiratkaisujen suhteen.

Lasten ja nuorten ikäryhmä koostuu pääasiassa 1–15-vuotiaista harrastajista (Liite 1), joiden liikunnan pariin hakeutuminen riippuu pitkälti vanhempien päätöksenteosta tai perheiden tavoitteista liikkuu yhdessä perheenä. Vanhemmat ovat avainasemassa harrastuksen aloittamisen ja jatkamisen suhteen, joten perheiden tavoittaminen ja monipuolinen informointi osoittautuvat jäsenrekisterijärjestelmän keskeiseksi tarpeeksi.

Aikuiset (yli 18-vuotiaat) muodostavat seuran suurimman jäsenryhmän (Liite 1), ja heidän tarpeensa ovat moninaisia. Aikuiset arvostavat joustavuutta, helppoutta ilmoittautua ja mahdollisuutta valita erilaisia liikuntamuotoja oman aikataulunsa mukaan. Työ- ja perhe-elämän yhteensovittaminen voi asettaa kuitenkin haasteita säännölliselle harrastamiselle, ja monille kynnyks uuden liikunta-harrastuksen aloittamiseen voi olla korkea. Siksi on tärkeää, että seuran toiminnan kuvaus on jäsenrekisterijärjestelmässä helposti saatavilla sekä ilmoittautuminen yksinkertaista.

Seniorit (yli 65-vuotiaat) muodostavat seuralle haastavan, mutta aktiivisen käyttäjäryhmän. Kannelmäen Voimistelijoissa seniori-ikäisiä liikkuja on n. 60 henkilöä eli noin 10 % kokonaisharrastajista ja noin 7,5 % kaikista jäsenistä (Liite 1). Monet eläkeikäiset haluavat pysyä aktiivisina ja osallistua säännölliseen ohjattuun liikuntaan, mutta he voivat kohdata haasteita, kuten epävarmuutta uusien lajien kokeilemisessa, terveydellisiä rajoitteita tai haasteita tiedon löytämisessä harrastusmahdollisuuksista. Tämän ikäryhmän tavoittaminen edellyttää selkeää ja saavutettavaa viestintää sekä helppoja ilmoittautumisratkaisuja jäsenrekisterijärjestelmän kautta.

Osana digitaalista vuorovaikutusta seuran ja sen jäsenten välillä on tärkeää huomioida selkeä ja ajantasainen tiedonkulku, jotta jäsenet ovat tietoisia tapahtumista, tuntien aikatauluista, mahdollisista tunti muutoksista ja muista seuran ajankohtaisista asioista. Viestinnän tulisi olla saavutettavaa ja monikanavaista eri kohderyhmien tavoittamiseksi. Jäsenten mahdollisuus antaa palautetta ja osallistua päätöksentekoon, kuten tapahtumien tai lukujärjestyksen suunnitteluun, parantaa sitoutumista ja yhteisöllisyyttä. Lisäksi henkilökohtainen ja välittävä ote digitaalisessa viestinnässä pyrkii luomaan avoimen ilmapiirin, jossa jäsenet tuntevat olevansa kuultuja ja arvostettuja.

### 2.3 Jäsenrekisteri ja sen rooli seuratoiminnassa

Urheiluseurojen talouden hallinta on monimutkainen prosessi, joka vaatii huolellista suunnittelua ja resurssien kohdentamista kustannustehokkaasti, mutta myös seuran jäseniä parhaiten palvelevaksi kokonaisuudeksi. Tuloverolain (1535/1992) 3 luvun 22 § ja 23 § määrittelevät yleishyödyllisten yhdistysten ja yhteisöjen tulonlähteet sekä verotettavat tulot ja sen mukaan urheiluseurat ovat lähtökohtaisesti yleishyödyllisiä yhdistyksiä, joiden tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa toiminnallaan. Seurat saavat tuloja jäsen- ja osallistumismaksuista, sponsoreilta ja julkisista avustuksista, mutta saatujen varojen tehokas käyttö seuran elinvoimaisuuden säilyttämiseksi edellyttää tarkkaa budjetointia ja talousseurantaa. Koski ja Mäenpää (2018) kuvaavat tutkimusraportissa ”Suomalaiset liikunta- ja urheiluseurat muutoksessa 1986–2016” urheiluseurojen tarvetta priorisoida menoja ja etsiä kustannustehokkaita ratkaisuja toiminnan ylläpitämiseksi. Seurojen taloudenhallinta edellyttää jatkuvaa sopeutumista muuttuviin olosuhteisiin (Koski & Mäenpää 2018) ja yksi siihen tärkeä väline on sähköinen jäsenrekisteri.

Sähköinen jäsenrekisteri on keskeinen osa urheiluseurojen hallintoa, sillä se mahdollistaa jäsenten tietojen hallinnan ja raportoinnin, maksujen seurannan, viestinnän sekä osallistumistietojen keräämisen ilman paperityötä. Nykyaikaiset jäsenrekisterit eivät ole pelkästään tietovarastoja, vaan ne toimivat usein monipuolisina toiminnanohjausjärjestelminä, jotka yhdistyvät muihin digitaalisiin palveluihin, kuten kirjanpitoon, palkanlaskentaan ja sosiaaliseen mediaan. Toimiva jäsenrekisterijärjestelmä helpottaa seuran arkea vähentämällä manuaalista työtä ja parantamalla tiedon ajantasaisuutta. Se myös tukee jäsenviestintää tarjoamalla keskitetyn alustan, jonka kautta voidaan lähettää tärkeitä tiedotteita, ilmoituksia ja muistutuksia. Käyttäjystävällisyys, tekninen luotettavuus ja saatavuus ovat keskeisiä tekijöitä jäsenrekisterijärjestelmän onnistumisessa, sillä järjestelmän tulee palvella sekä seuran hallintoa ja ohjaajia että yksittäisiä jäseniä ja lasten huoltajia sujuvasti.

Jäsenrekisterin tehokas käyttö edellyttää, että kaikki käyttäjäryhmät ymmärtävät sen toimintaperiaatteet ja osaavat hyödyntää sen tarjoamia mahdollisuuksia. Siksi järjestelmän käyttöönottoon tulee panostaa riittävällä ohjeistuksella ja tuella, jotta sekä seuran työntekijät ja vapaaehtoiset että jäsenet ja huoltajat kokevat sen hyödylliseksi ja helppokäyttöiseksi. Jäsenrekisterin jatkuva kehittäminen ja käyttäjäpalautteen hyödyntäminen ovat tärkeitä tekijöitä sen pitkäaikaisessa toimivuudessa ja käytettävyydessä.

Jäsenrekisterin merkitys korostuu myös seuran jäsenten sitouttamisessa ja yhteisöllisyyden rakentamisessa. Kun jäsenet voivat helposti päivittää omia tietojaan ja ilmoittautua seuran toimintaan verkossa, luodaan suora yhteys seuran hallintoon ja lisätään seuratoiminnan läpinäkyvyyttä. Digitaalinen vuorovaikutus voi lisätä jäsenten tunnetta siitä, että he ovat osa seuran päätöksentekoa ja

kehitystä. Vahva seurayhteisö edistää seuran pitkäaikaista menestystä, sillä aktiiviset jäsenet ovat paitsi uskollisia myös valmiita osallistumaan seuran toiminnan kehittämiseen.

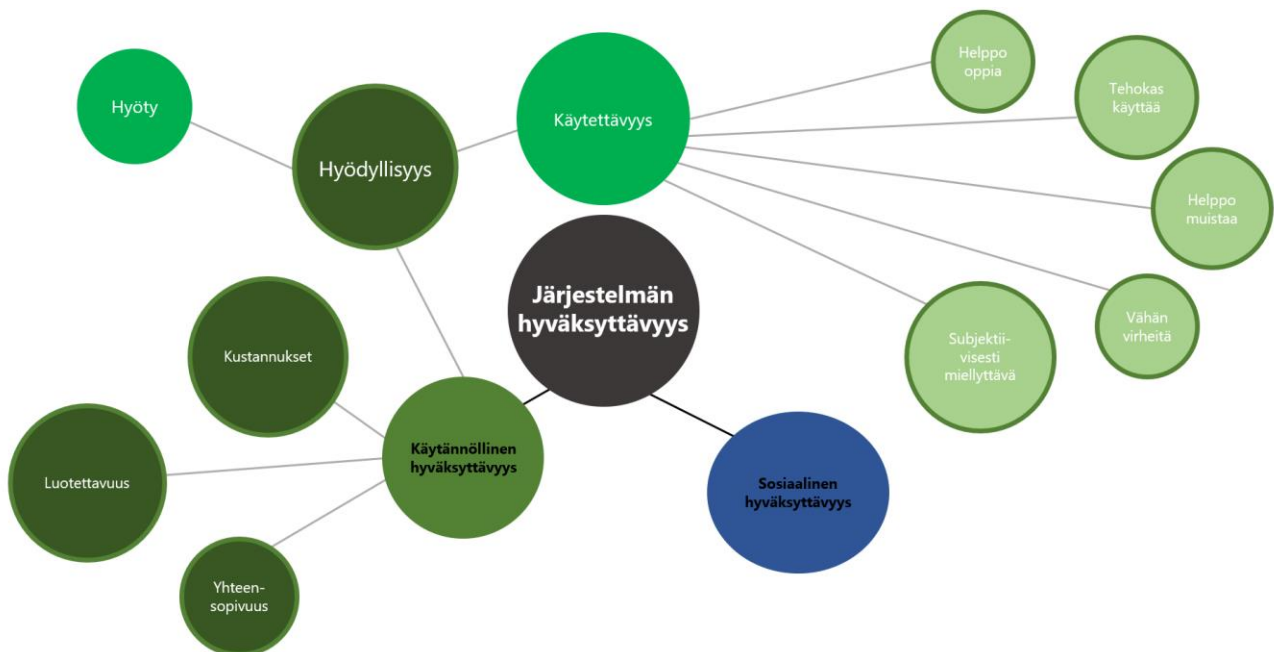
## 2.4 Käyttäjäkokemus ja käytettävyys

Käyttäjäkokemus (engl. user experience, UX) viittaa siihen, kuinka helppoa ja miellyttävää on käyttää tiettyä tuotetta, palvelua tai järjestelmää. Se kattaa kaikki digitaalisen vuorovaikutuksen osa-alueet, joita käyttäjä kohtaa tuotteen käytön aikana mukaan lukien käyttäjän omat tunteet ja odotukset sekä tuotteen konkreettisen toimivuuden. Käsitteen UX tunnetuksi tehnyt Norman (2013) korostaa, että käyttäjäkokemus ei rajoitu pelkästään tuotteen käytettävyyteen, vaan kattaa myös sen, miten hyvin tuote vastaa käyttäjän tarpeisiin ja tarjoaa kokonaisvaltaisesti miellyttävän kokemuksen. Onnistunut käyttäjäkokemus on keskeinen osa tuotteen tai palvelun menestystä, sillä se vaikuttaa suoraan käyttäjien tyytyväisyyteen, sitoutumiseen ja käyttöön pitkällä aikavälillä (Norman 2013, 56–58).

Käyttäjäkokemuksen suunnittelu ja jatkuva kehittäminen ovat kriittisiä tekijöitä useilla eri toimialoilla, mutta erityisesti digitaalisen suunnittelun, ohjelmistokehityksen ja markkinoinnin konteksteissa, joissa asiakasrajapinnassa työskentely on tavanomaista. Käyttäjäkokemus rakentuu useista osatekijöistä; käytettävyys, käyttöliittymän suunnittelu, sisällön selkeys ja laatu, visuaalinen ilme, järjestelmän suorituskyky sekä esteettömyys. Esimerkiksi verkkopalveluissa hyvä käyttäjäkokemus ilmenee siinä, että käyttäjät löytävät tarvitsemansa tiedot vaivattomasti ja voivat käyttää palvelun toimintoja intuitiivisesti ja ongelmitta.

Tieteen termipankin (2023) mukaan käyttäjäkokemus koostuu käyttäjän subjektiivisista tuntemuksista ja reaktioista, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa tuotteen, järjestelmän tai palvelun kanssa. Määritelmä korostaa kokemuksellista ja emotionaalista ulottuvuutta, joka täydentää teknistä ja toiminnallista näkökulmaa (Tieteen termipankki 2023). Käyttäjäkokemus ei siis ole objektiivisesti mitattava ilmiö, vaan se rakentuu yksilöllisesti riippuen muun muassa käyttäjän taustasta, odotuksista, aiemmista kokemuksista ja käyttökontekstista. Subjektiivisen luonteensa vuoksi sama tuote voi herättää eri käyttäjissä erilaisia kokemuksia. Käyttäjäkokemus on myös ajallisesti muuttuva; se voi kehittyä, syventyä tai heikentyä tuotteen käytön myötä tai käyttöympäristön muuttuessa. Siksi käyttäjäkokemuksen arviointi edellyttää kokonaisvaltaista ja kontekstisidonnaista lähestymistapaa, jossa huomioidaan sekä yksittäisten käyttäjien tarpeet että laajemmat käyttäjäsegmentit. Moniulotteinen näkökulma on keskeinen käyttäjälähtöisessä suunnittelussa sekä arvokas työkalu tuotteen tai palvelun kehittämisessä.

Käytettävyys (engl. usability) on keskeinen osa käyttäjäkokemusta, ja se viittaa siihen, kuinka helposti, tehokkaasti ja mielekkäästi käyttäjä pystyy suorittamaan haluamansa tehtävät järjestelmässä. Nielsenin (1994) mukaan hyvän käytettävyyden keskeisiä ominaisuuksia ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheiden vähäisyys sekä käyttäjän kokema tyytyväisyys. Nämä kriteerit muodostavat edelleen vankan perustan järjestelmien arvioinnille, vaikka määritelmä on peräisin yli kahden vuosikymmenen takaa. Käytettävyys liittyy myös läheisesti järjestelmän hyväksyttävyyteen (engl. acceptability), joka kuvaa sitä, kuinka tarkoituksenmukaiseksi ja intuitiiviseksi järjestelmä koetaan käytännön tasolla. Vaikka digitaalinen teknologia, käyttäjäodotukset ja käyttöympäristöt ovat kehittyneet merkittävästi 1990-luvulta lähtien, Nielsenin esittämät periaatteet ovat säilyttäneet relevanssinsa ja sovellettavuutensa nykyaikaisessa käyttöliittymien suunnittelutyössä. Käytettävyyden arviointi näiden kriteerien avulla tarjoaa edelleen selkeän viitekehyksen digitaalisten tuotteiden toimivuuden ja käyttäjäkokemuksen systemaattiseen tarkasteluun.

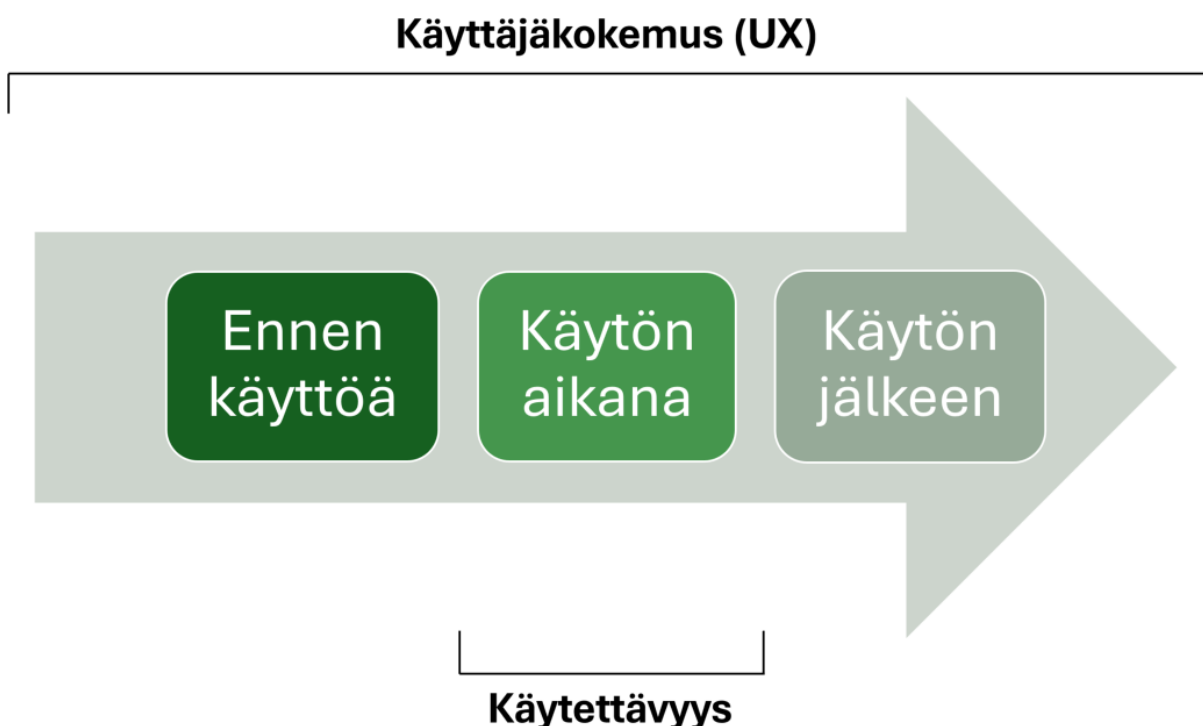


Kuva 1. Järjestelmän hyväksyttävyyden ominaisuudet (mukailien Nielsen 1994, 25–27)

Nielsen (1994, 31–33) korostaa, että käytettävyyden arvioinnin tulisi perustua sekä objektiivisiin että subjektiivisiin mittareihin. Objektiivisiä tekijöitä ovat esimerkiksi tehtävien suorittamiseen kuuluva aika ja tehtyjen virheiden määrä, kun taas subjektiivinen ulottuvuus ilmenee käyttäjätyytyväisyytenä. Tyytyväiset käyttäjät eivät ainoastaan saavuta tavoitteitaan tehokkaasti, vaan kokevat järjestelmän käytön myös miellyttäväksi, motivoivaksi ja mielekkääksi. Käytettävyyden kehittäminen ei näin rajoitu vain toiminnallisten virheiden vähentämiseen tai suorituskyvyn optimointiin, vaan edellyttää kokonaisvaltaista lähestymistapaa, jossa huomioidaan myös käyttäjän kokemus ja tunne

järjestelmän käytön aikana. Sama käyttäjälähtöinen näkökulma on säilyttänyt asemansa myös nykyajan käyttöliittymien ja digitaalisten järjestelmien suunnittelussa, joissa tavoitteena on luoda käyttäjäpositiivinen, tehokas ja käyttäjää tukeva käyttökokemus.

Käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkiminen on olennainen osa onnistuneen tuotteen tai palvelun kehittämistä, sillä sen avulla voidaan ymmärtää, miten käyttäjät tosiasiallisesti toimivat järjestelmän kanssa vuorovaikutuksessa. Niemelän (2018) käytettävyytutkimuksiin perustuvan artikkelin mukaan tutkimuksen päätavoitteena on tunnistaa käytön esteitä sekä optimoida järjestelmän toimivuutta siten, että se vastaa entistä paremmin käyttäjän odotuksia, tarpeita ja toimintatapoja. Käytettävyytutkimuksen menetelminä voidaan hyödyntää esimerkiksi käytettävyystestejä, joissa havainnoidaan käyttäjien toimintaa ja tunnistetaan järjestelmän kriittisiä ongelmakohtia. Niemelä (2018) painottaa lisäksi, että hyvä käytettävyys on vain yksi osa kokonaisvaltaista käyttäjäkokemusta. Käyttäjäkokemus kattaa laajemman joukon tekijöitä (Kuva 2), joihin kuuluvat myös käyttäjän emotionaaliset reaktiot sekä käyttötilanteeseen liittyvät kontekstuaaliset ulottuvuudet. Tästä syystä käyttäjäkokemusta tulisi tutkia ja kehittää osana laajempaa käyttäjälähtöistä suunnitteluprosessia, jossa pyritään huomioimaan käyttäjien tarpeet teknisten ja toiminnallisten vaatimusten ohella.



Kuva 2. Käyttäjäkokemustutkimus vai käytettävyytutkimus? (mukaillen Niemelä 2018)

Muutosvastarinta on yleinen ilmiö osana järjestelmävaihtoja. Erityisesti silloin, kun käyttäjät ovat tottuneet vanhaan järjestelmään ja oppineet sen käytön perinpohjaisesti, uuden järjestelmän käyttöönotto voi kohdata suurta periaatteellista vastustusta, sillä käyttäjät saattavat kokea uuden järjestelmän oppimisen haastavaksi tai ilmaista huolta uuden järjestelmän monimutkaisuudesta sekä omasta ajanpuutteesta perehtyä uuteen. Erityisesti käyttäjät, jotka tarvitsevat enemmän tukea digitaalisten palveluiden käytössä, kuten ikääntyneet tai kognitiivisista haasteista kärsivät, saattavat kokea epävarmuutta uuden järjestelmän hallitsemisessa. On siis tärkeää, että muutosprosessissa huomioidaan avoin viestintä, koulutus sekä järjestelmän saavutettavuus, jotta käyttäjät ymmärtävät muutoksen tarpeellisuuden ja voivat hyötyä siitä itsekkin. Käytännön tuen antaminen ja erilaiset koulutusmateriaalit ovat avainasemassa muutosvastarinnan vähentämisessä ja käyttäjien sujuvassa siirtymisessä uuteen järjestelmään.

Jokela (2024) tarkastelee teoksessaan digitaalisten palveluiden ja tietojärjestelmien käyttöönottoa erityisesti käyttäjäkokemuksen näkökulmasta. Hän painottaa, että järjestelmän helppokäyttöisyys ei ole pelkästään tekninen vaatimus, vaan se on oleellinen osa palvelun kokonaisvaltaista onnistumista sekä käyttäjätyytyväisyyttä (Jokela 2024, 29–32). Helppokäyttöisyys ei koostu pelkästään visuaalisista elementeistä, vaan se on laajempi käsite, joka liittyy järjestelmän kykyyn täyttää käyttäjien tarpeet ja vastata myös käyttäjien odotuksiin. Jokela korostaa, että onnistunut käyttöönotto ei ole ainoastaan tekninen prosessi, vaan siihen tulisi sisällyttää myös huolellinen panostus järjestelmän intuitiivisuuden ja käytettävyyden varmistamiseen, jotta käyttäjät voivat saavuttaa tavoitteensa ilman turhaa vaivannäköä. Käyttöönoton aikana on erityisen tärkeää ottaa huomioon käyttäjien palautteet ja kehitysehdotukset, sillä järjestelmä ei voi olla täysin helppokäyttöinen ilman jatkuvaa parantamista ja käyttäjäystävällisyyden huomioimista. (Jokela 2024, 12–13.)

Digitaalisessa yhteiskunnassa käyttäjillä on usein mahdollisuus valita samaa tarkoitusta palvelevien järjestelmien väliltä itselleen mieluisin vaihtoehto. Näin järjestelmät kilpailevat keskenään käyttäjistä, jotka lopulta muodostavat palveluntarjoajille varsinaisen asiakaskunnan. Positiivinen käyttäjäkokemus vaikuttaa siis aina siihen, kuinka sitoutunut asiakas on jäämään järjestelmän käyttäjäksi. Urheiluseurojen näkökulmasta digitaalisten järjestelmien välinen kilpailu vaikuttaa suoraan sekä jäsenyytyväisyyteen että jäsenmäärän kehitykseen; jos seura käyttää järjestelmää, joka koetaan monimutkaiseksi, epäluotettavaksi tai huonosti toimivaksi, voi se vaikuttaa negatiivisesti jäsenten haluun sitoutua seuraan pitkällä aikavälillä. Vaikeasti navigoitava ilmoittautumisjärjestelmä tai maksujen epäselvyys voivat aiheuttaa turhautumista, mikä saattaa johtaa siihen, että jäsenet siirtyvät toiseen seuraan, jossa prosessit ovat sujuvampia ja käyttäjäystävällisempiä. Erityisesti suosituissa liikuntalajeissa, joissa harrastajat voivat valita useiden vaihtoehtoisten toimijoiden välillä, toimiva ja helppokäyttöinen järjestelmä voi olla merkittävä kilpailuetu.

Digitaalisten järjestelmien kilpailuasetelma vaikuttaa urheiluseurojen kykyyn houkutella uusia jäseniä ja ylläpitää toimivaa hallintoa. Kun seura hyödyntää modernia ja intuitiivista jäsenrekisteriä, ilmoittautumisjärjestelmää ja maksujen seurantaa, se voi erottautua positiivisesti ja tarjota jäsenilleen miellyttävämmän jäsenkokemuksen. Hyvä käyttäjäkokemus siten vahvistaa seuran imagoa ja voi toimia jopa jäsenhankinnan välineenä, sillä sujuvat palvelut lisäävät tyytyväisten jäsenten halua suositella seuraa eteenpäin. Toisaalta, jos käytössä oleva järjestelmä aiheuttaa toistuvia ongelmia, kuten kirjautumisvaikeuksia, epäselvyyttä ilmoittautumisessa tai puutteita viestinnässä, voi se lisätä jäsenkatoa ja vähentää uusien liittymishalukkuutta. Urheiluseurat joutuvat siis punnitsemaan tarkasti, millaisia digitaalisia ratkaisuja ne käyttävät jäsenilleen, sillä teknologiset valinnat vaikuttavat suoraan sekä jäsenten tyytyväisyyteen että seuran pitkän aikavälin elinvoimaisuuteen.

## **2.5 Tietoturva ja tietosuoja**

Urheiluseurat käsittelevät usein arkaluonteisia henkilötietoja, kuten ihmisten sähköposti- ja puhelinnumerotietoja, osoitetietoja, lasten terveystietoja, huoltajien yhteystietoja sekä henkilökohtaisia maksutietoja. Näiden tietojen suojaaminen edellyttää tehokkaita teknisiä ja hallinnollisia ratkaisuja, kuten vahvaa käyttäjätunnistusta, salausmenetelmiä ja rajattua pääsynhallintaa. Lisäksi tietoturvauhkien, kuten tietomurtojen ja haittaohjelmien, ennaltaehkäisy vaatii säännöllisiä päivityksiä, koulutusta ja riskienhallintasuunnitelmia. Myös tietoturva ja käyttäjien yksityisyydensuoja ovat keskeisiä huomioitavia tekijöitä digitaalisten järjestelmien käytössä. Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus)) asettaa tiukat vaatimukset henkilötietojen käsittelylle. Urheiluseurojen on huolehdittava siitä, että ne noudattavat asetuksen periaatteita, kuten tietojen minimointia, läpinäkyvyyttä ja rekisteröityjen oikeuksia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että henkilötietoja saa kerätä ja säilyttää vain perusteltuun tarkoitukseen, tietojen käsittelystä on informoitava asianmukaisesti ja rekisteröidyillä on oikeus tarkastaa, muokata tai poistaa omia tietojiaan. Tietosuoja-asetuksen laiminlyönti voi johtaa huomattaviin sanktioihin, joten tietosuojan huomioiminen on paitsi eettinen myös juridinen velvoite (yleinen tietosuoja-asetus).

Yleinen tietosuoja-asetus edellyttää, että organisaatiot ilmoittavat tietoturvaloukkauksista viipymättä erityisesti silloin, kun ne voivat vaarantaa rekisteröityjen oikeuksia tai vapauksia. Organisaation tulee varautua tietoturvaloukkauksiin ennakolta laatimalla toimintasuunnitelma, joka määrittelee, miten mahdollisiin tietovuotoihin reagoidaan ja kenelle niistä ilmoitetaan. Vakavissa tapauksissa tietosuojaviranomaiselle on ilmoitettava loukkauksesta 72 tunnin kuluessa sen havaitsemisesta. Mikäli loukkaus aiheuttaa merkittävää riskiä yksilön oikeuksille, asiasta on tiedotettava myös suoraan asianomaisille henkilöille. Ilmoituksen tulee sisältää muun muassa kuvaus tapahtuneesta,

sen mahdolliset vaikutukset sekä suunnitellut korjaavat toimenpiteet. Ennakoiva tietoturvaohjaaminen ja riskienhallinta voivat vähentää loukkausten todennäköisyyttä ja niiden aiheuttamia seurauksia. (Yleinen tietosuoja-asetus.) Myös urheiluseurat ovat velvoitettuja noudattamaan näitä säädöksiä. Kannelmäen Voimistelijat ry:n tietosuojaseloste löytyy seuran verkkosivuilta (Kannelmäen Voimistelijat ry 2025).

Asetus antaa rekisteröidyille useita oikeuksia, joiden avulla he voivat hallita omia henkilötietojaan. Näitä ovat muun muassa oikeus saada tietoa omien henkilötietojensa käsittelystä, oikeus korjata tai oikaista virheellisiä tietoja, oikeus tietojen poistamiseen ("oikeus tulla unohdetuksi") sekä oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen. (Yleinen tietosuoja-asetus.) Urheiluseurojen on varmistettava, että näitä oikeuksia voidaan käyttää sujuvasti, esimerkiksi tarjoamalla helppo tapa pyytää tietojen tarkistamista tai poistamista. Rekisteröidyillä on myös oikeus vastustaa tietojensa käsittelyä tietyissä tilanteissa, kuten markkinointitarkoituksissa. Oikeuksien noudattaminen edellyttää selkeitä käytäntöjä, tietosuojaselosteiden ajantasaisuutta ja henkilökunnan jatkuvaa koulutusta tietosuoja-asioista. Huolellinen henkilötietojen hallinta ei ainoastaan täytä lakisääteisiä velvoitteita, vaan myös lisää seuran toiminnan läpinäkyvyyttä ja vahvistaa jäsenten luottamusta.

## 2.6 Saavutettavuus

Kokkonen ja Kauravaara (2020) kertovat teoksessaan liikunnan ja urheilun roolista yhteiskunnassa ja sen vaikutuksesta eriarvoisuuteen. He tarkastelevat, kuinka liikunnan harrastamisen mahdollisuus purkaa yhteiskunnallista eriarvoisuutta riippuen siitä, kuinka tasa-arvoisesti ja saavutettavasti liikuntamahdollisuudet jakautuvat eri väestöryhmien kesken. Kirjassa käsitellään muun muassa sosiaalisten, taloudellisten ja kulttuuristen tekijöiden vaikutusta siihen, kenellä on mahdollisuus osallistua liikuntaan ja urheiluun. Harrastusliikunnan tulisi olla väline, joka edistää yhdenvertaisuutta ja osallistumismahdollisuuksia kaikille riippumatta taustasta. (Kokkonen & Kauravaara 2020, 223.)

Seniורי-ikäiset (yli 65-vuotiaat) eivät pelkästään ole haavoittuvaisessa asemassa liikkumisen suhteen fyysisen toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi, vaan he saattavat kohdata haasteita digitaalisten välineiden käytössä, mikä puolestaan voi vaikuttaa heidän osallisuuteensa liikunnan ja urheilun tarjoamiin mahdollisuuksiin, sillä monet palvelut ovat yhä enemmän digitaalisessa muodossa. Saavutettavuus digipalveluissa tarkoittaa, että digipalvelut ovat helposti käytettävissä kaikille käyttäjäryhmille riippumatta heidän taidoistaan, iästään tai mahdollisista rajoitteistaan. Tietoevryn (2024) tutkimuksen mukaan kolme neljäsosaa suomalaisista ikäihmisistä tarvitsee tukea digipalveluiden käytössä, mikä korostaa helppokäyttöisten ja selkeiden käyttöliittymien merkitystä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi yksinkertaista sovelluksen navigointia, selkeitä käyttöohjeita sekä visuaalisen esteettömyyden huomioimista esimerkiksi riittävän suurilla fonteilla ja kontrasteilla (Tietoevry 2024). On tär-

keää, että liikunta- ja urheilupalveluja tarjoavat organisaatiot huomioivat saavutettavuuden vaatimukset digitaalisessa ympäristössä, jotta kaikilla olisi mahdollisuus osallistua ja hyödyntää tarjontaa riippumatta teknisistä taidoista.

Ikääntyneiden käyttäjien tarpeiden huomioiminen IT-palveluiden suunnittelussa on keskeistä palveluiden saavutettavuuden parantamiseksi. Ikääntyessä kognitiiviset ja motoriset toiminnot voivat heikentyä, mikä vaikuttaa esimerkiksi muistiin, tarkkaavaisuuteen ja liikkeiden hallintaan. Ikääntyneille käyttöliittymien tulee olla selkeitä ja yksinkertaisia, välttämättä monimutkaisia navigointirakenteita ja tarjoten riittävän suuria painikkeita sekä tekstiä. Lisäksi on tärkeää, että järjestelmät antavat käyttäjälle riittävästi aikaa toimintojen suorittamiseen ja palautteen käsittelyyn. (Helin 2005, 242.) Senioreilla voi olla erilaisia lähtökohtia digitaalisten palveluiden käyttöön ja heidän kokemuksensa voivat vaihdella suuresti sen mukaan, kuinka tottuneita he ovat teknologiaan. Toisille digitaaliset järjestelmät ovat jo luonteva osa arkea, kun taas toisille niiden omaksuminen voi vaatia enemmän aikaa ja toistoa. Käytettävyyden haasteet eivät välttämättä johdu vain teknisistä rajoitteista, vaan myös epävarmuudesta uusien järjestelmien käyttämisessä ja mahdollisesta pelosta tehdä virheitä. Lisäksi seniorikäyttäjien odotukset digipalveluille voivat poiketa nuorempien käyttäjien tarpeista, mikä voi vaikuttaa siihen, millä tavalla he suhtautuvat uusiin digitaalisiin ratkaisuihin.

Jotta seniorikäyttäjät voivat hyödyntää järjestelmää itsenäisesti, sen tulee olla selkeä, helposti opittava ja tarjota vaihtoehtoisia asiointitapoja, kuten puhelin- tai sähköpostitukea sekä mahdollisuus saada henkilökohtaista neuvontaa kasvoitusten. Palvelun toimivuuden kannalta on tärkeää tarjota käyttäjille tukea tarvittaessa, jolloin seuran pääkäyttäjän asiantuntemus ja osaaminen järjestelmän käytössä korostuvat. Digipalveluiden saavutettavuus on erityisen tärkeää ikäihmisille, sillä se voi olla ratkaiseva tekijä palvelun käytettävyyden ja asiakastyytyväisyyden kannalta. Saavutettavuus ei kuitenkaan koske vain ikäihmisiä, vaan myös muita käyttäjäryhmiä, kuten lapsia, henkilöitä, joilla

on lukihäiriö tai muita kognitiivisia haasteita, sekä niitä, joilla ei ole vahvaa teknistä osaamista. Tilastokeskuksen (2022) mukaan Kaarelan alueella asui 5393 yli 65-vuotiasta.

### 1. Asukasrakenne muuttujina Postinumeroalue, Tiedot ja Vuosi

	2022
00410 Malminkartano (Helsinki)	
65-69-vuotiaat (HE)	518
70-74-vuotiaat (HE)	382
75-79-vuotiaat (HE)	278
80-84-vuotiaat (HE)	128
85 vuotta täyttäneet (HE)	73
00420 Kannelmäki (Helsinki)	
65-69-vuotiaat (HE)	714
70-74-vuotiaat (HE)	773
75-79-vuotiaat (HE)	650
80-84-vuotiaat (HE)	335
85 vuotta täyttäneet (HE)	327
00430 Maununneva - Kuninkaantammi (Helsinki)	
65-69-vuotiaat (HE)	429
70-74-vuotiaat (HE)	385
75-79-vuotiaat (HE)	257
80-84-vuotiaat (HE)	90
85 vuotta täyttäneet (HE)	54

Kuva 3. Asukasrakenne muuttujina Postinumeroalue, Tiedot ja Vuosi (Tilastokeskus 2022)

Käyttäjystävällisyys ja saavutettavuus kulkevat usein käsi kädessä, sillä selkeä ja intuitiivinen käyttöliittymä hyödyttää kaikkia käyttäjiä. Urheiluseurojen järjestelmissä saavutettavuuden huomioiminen voi tarkoittaa sitä, että ilmoittautumisprosessit ovat yksinkertaisia, maksuratkaisut selkeästi esitettyjä ja järjestelmä toimii sujuvasti eri laitteilla, kuten tietokoneilla, tableteilla ja älypuhelimilla. Lisäksi saavutettavuutta voidaan parantaa tarjoamalla monikanavaista ja kohdistettua tukea, kuten Usein kysytyt kysymykset -ohjepaketteja, ohjevideoita sekä sähköposti- ja puhelinasiakaspalvelua, jotta eri käyttäjäryhmät voivat saada tarvitsemansa avun helposti ja itselleen sopivalla tavalla.

### 2.7 Käyttöönottoprojekti ja käyttäjäprofiilit

Kannelmäen Voimistelijat ry:n uuden jäsenrekisterijärjestelmän käyttöönottoprojekti eteni vaiheittain seuran määrittelemien tavoitteiden ja aikataulujen mukaisesti. Seuran hallitus valitsi järjestel-

män koekäyttöön yhden toimintakauden ajaksi kolme lasten harrasteryhmää sekä yksittäiset aikuisten ryhmäliikunnan viikkotunnit. Koekäytön ajaksi seura valitsi jäsenistöstään testikäyttäjät, joiden valinnassa huomioitiin erilaiset käyttäjät seuran sisällä. Käyttäjiä oli yhteensä 16, joista 3 oli ohjaajia ja loput 13 muodostivat seuran potentiaalisen käyttäjäprofiilin, joka koostui pääasiassa kahdesta ryhmästä; harrastavan lapsen vanhemmista sekä aikuisliikkujista. Muut seuran jäsenet käyttivät vanhaa järjestelmää.

Jäsenrekisterin käyttäjät ovat eri-ikäisiä, vaihdellen 18 ja 75 vuoden välillä, ja heidän digitaaliset käyttötottumuksensa järjestelmää kohtaan voivat jo itsessään vaihdella, vaikka kaikki ovatkin tottuneet hyödyntämään digitaalisia työkaluja myös harrastustoiminnassa. Nuoremmat käyttäjät saattavat omaksua järjestelmän nopeammin ja odottaa modernia, intuitiivista käyttöliittymää. Ikääntyneemmät käyttäjät saattavat arvostaa erityisesti selkeää ohjeistusta ja johdonmukaista käyttöpolkua, joka helpottaa uuden järjestelmän sisäistämistä. Heille voi myös olla mieluisampaa yksinkertainen ja helposti hahmotettava visuaalinen toteutus, kun taas nuoremmat käyttäjät saattavat kiinnittää enemmän huomiota visuaaliseen näyttävyyteen ja graafiseen käyttöliittymäsuunnitteluun.

ISO 9241-210 on kansainvälinen standardi, joka tarjoaa suosituksia ja vaatimuksia ihmiskeskeisen suunnittelun periaatteille ja toiminnoille koko tietokonepohjaisten vuorovaikutteisten järjestelmien elinkaaren ajan. Tuotteet, järjestelmät ja palvelut tulisi suunnitella huomioiden niiden käyttäjät sekä muut sidosryhmät mukaan lukien ne, joihin järjestelmän käyttö voi vaikuttaa (ISO 9241-210:2019, 5). Käyttäjäprofiilien määrittely on keskeinen osa käyttöönottoprosessia, sillä se auttaa parantamaan järjestelmän käytettävyyttä ja luotettavuutta, mikä puolestaan tulee onnistunutta siirtymistä uuteen järjestelmään. Jäsenrekisterijärjestelmän onnistunut käyttöönotto vaatii siis myös käyttäjäprofiilien tarkkaa määrittelyä, sillä se mahdollistaa järjestelmän räätälöimisen eri käyttäjäryhmien tarpeiden mukaiseksi. Erilaiset profiilit seuran jäsenille ja ohjaajille edellyttävät omia käyttöliittymiään ja toimintaprosessejaan. Kannelmäen Voimistelijat ry:n käytössä olevassa jäsenrekisterijärjestelmässä on omat erilliset käyttöliittymänsä ohjaajille ja jäsenille.

Varsinainen käyttöönotto uuteen jäsenrekisteriin koko seuran jäsenistölle käynnistyi 2. joulukuuta 2024 ja aiemman jäsenrekisterin käytöstä luovuttiin 1. tammikuuta 2025. Ajankohdat määriteltiin kevätkauden 2025 ilmoittautumisten alkamisajankohdan (Kannelmäen Voimistelijat 2024) ja uuden toimintavuoden alkamisen kautta. Täsmällinen aikaraja käyttöönotolle ja saumaton siirtyminen vanhasta järjestelmästä uuteen mahdollistivat seuran toiminnan normaalin jatkuvuuden järjestelmävaihdosta huolimatta. Lisäksi koko seuran jäsenistön siirtyminen uuteen järjestelmään sujui luonnollisesti osana toimintakauden vaihtumista.

## 2.8 Käyttäjätutkimus

Käyttäjätutkimus tarkoittaa tutkimusprosessia, jonka tulokset paljastavat käyttäjien tottumuksia ja käyttäytymistä palvelun tai tuotteen käytön yhteydessä. Käyttäjätutkimuksen avulla kerätään tietoa siitä, miten käyttäjät kokevat ja käyttävät palveluja, mitä haasteita he kohtaavat ja mitkä ovat heidän odotuksensa. Valtiovarainministeriön kehittämisraportti (2008) korostaa, että käyttäjätutkimuksen avulla voidaan tunnistaa mahdolliset käyttäjäesteet ja kehittää palvelua niin, että se palvelee paremmin kaikkia kohderyhmiä. Hyysalo (2009) puolestaan esittää, että käyttäjätutkimuksen kautta tuodaan esiin arvokasta tietoa, jonka avulla voidaan parantaa tuotekehitystä ja lisätä palvelun uskottavuutta.

Käyttäjätutkimus tarjoaa syvällistä tietoa kohderyhmän käyttäytymisestä ja tarpeista, ja sen avulla voidaan tukea palvelukonseptin, käyttöliittymän, sisällön sekä viestinnän suunnittelua ja toteutusta. Tavoitteena on varmistaa, että suunniteltavat ratkaisut palvelevat oikeita käyttäjiä oikeilla tavoilla. Käyttäjätutkimuksen avulla tutkitaan käyttäjien tottumuksia, palvelun käyttöön liittyviä tapoja sekä palveluun kohdistuvia toiveita ja tarpeita. Vaikka käyttäjät saattavat olla hyvin tunnettavia, voi palvelukonsepti olla uusi, jolloin käyttäjätutkimus auttaa varmistamaan, että suunnitelmat vastaavat käyttäjien todellisia tarpeita. (Valtiovarainministeriö 2008.)

Käyttäjätutkimus on keskeinen osa uuden järjestelmän käyttöönottoa, sillä se tuo esiin arvokasta tietoa siitä, miten käyttäjät lähestyvät ja käyttävät uutta palvelua. Kun otetaan huomioon teknologian jatkuva kehitys ja mahdolliset käyttäjien tottumusten muutokset, käyttäjätutkimus auttaa ennakkoimaan myös seuran tulevaisuuden tarpeita. Lisäksi se voi paljastaa mahdollisia esteitä palvelun käytölle, jotka muuten jäisivät huomaamatta. Hyysalon (2009) mukaan suoran käyttäjäyhteistyön hyödyt ovat merkittäviä tuotekehitykselle. Käyttäjät voivat suoraan ilmaista, mitä he odottavat ja vaativat tuotteelta, mikä tuo esiin asioita, joihin tuotekehittäjät eivät olisi osanneet kiinnittää huomiota. Toimintamalli vähentää myös käyttötoimintaan perehtymiseen kuluva aikaa ja lisää tuotteen uskottavuutta, kun kehitystyötä tehdään käyttäjien toiveiden ja tarpeiden mukaan (Hyysalo, 93–95).

Käyttäjätutkimuksen tekeminen ei ole vain palvelun käyttöönotossa tärkeä, vaan se on myös jatkuva osa palvelun käytön elinkaarta, jotta se voi sopeutua käyttäjien muuttuviin odotuksiin. Vaikka alkuvaiheen tutkimus voi paljastaa käyttäjien tarpeet ja toiveet, on tärkeää jatkaa tutkimusta palvelun elinkaaren aikana. Käyttäjien tarpeet voivat muuttua ajan myötä, ja uudet palveluntarjoajan tekemät päivitykset voivat tuoda mukanaan uusia tapoja käyttää palveluja. Säännölliset käyttäjätutkimukset mahdollistavat toimintamallien kehittämisen dynaamisesti, mikä parantaa käytettävyyttä ja käyttäjien tyytyväisyyttä pitkällä aikavälillä.

### 3 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Tutkimuksen kohteena oli urheiluseuran jäsenet ja seuratoimijat (ohjaajat sekä vapaaehtoiset), jotka käyttävät tai ovat tekemisissä uuden digitaalisen jäsenrekisterijärjestelmän ja siihen liittyvien mobiilisovellusten kanssa. Tutkimus keskittyi tarkastelemaan näiden käyttäjien kokemuksia ja järjestelmän vaikutuksia seuran toimintaan. Tutkimus sisälsi sekä määrällisiä (kvantitatiivisia) että laadullisia (kvalitatiivisia) elementtejä. Määrällinen tutkimus keräsi numeerista dataa kyselylomakkeen avulla ja laadullinen osuus koostui havainnoista, joissa keskityttiin käyttäjien kokemuksiin ja mielipiteisiin kyselylomakkeen avoimien kysymysten kautta.

Aineistoa kerättiin monipuolisesti hyödyntämällä sekä kyselylomaketta että siitä tehtyä analyysia. Kyselylomake lähetettiin sähköisesti vapaaehtoisille seuran jäsenille ja toimijoille, jotta saatiin kattavaa ja edustavaa dataa käyttäjäkokemuksesta. Laadullista aineistoa oli mahdollista myös kerätä haastattelemalla seuran työntekijöitä sekä havainnoimalla järjestelmän käyttöä käyttöönoton eri vaiheissa. Kohdejoukko pyrittiin tavoittamaan monikanavaisesti, esimerkiksi sähköpostin, puhelimen sekä seuran sisäisen viestinnän (kuten verkkosivut, sähköinen jäsentiedote ja sosiaalinen media) kautta. Kohdehenkilöihin oltiin myös yhteydessä kasvotusten ryhmäliikuntatuntien yhteydessä. Tutkimus on näytteenomainen, sillä sen kohderyhmän valinta perustui vapaaehtoisuuteen.

Määrällinen aineisto analysoitiin tilastotieteellisin menetelmin, kuten keskiarvojen, prosenttien ja taulukoiden avulla, jotta saatiin selville yleistyneitä mielipiteitä ja käyttäjäkokemuksia. Laadullinen aineisto analysoitiin teemoittain, jolloin voitiin tunnistaa vastauksissa keskeisiä teemoja ja käyttäjäkokemuksen laadullisia piirteitä. Tavoitteena oli myös yhdistää määrällisiä ja laadullisia aineistoja, jotta saadaan tarkempaa dataa käyttöönoton vaikutuksista ja mahdollisista kehityskohteista. Analysoinnin apuna käytettiin Microsoftin Power BI -ohjelmistoa.

#### 3.1 Tutkimussuunnitelma

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli arvioida uuden jäsenrekisterijärjestelmän käyttöönoton vaikutuksia urheiluseuran päivittäisessä toiminnassa. Sovellus otettiin käyttöön seuran syyskaudella 2. syyskuuta 2024 alkaen kolmelle lasten harrasteryhmälle ja yksittäisille aikuiskäyttäjille. Tutkimuksen painopiste oli sovelluksen käytettävyyden arvioinnissa, käyttäjätyytyväisyyden tarkastelussa sekä niiden haasteiden kartoittamisessa, joita käyttäjät kohtasivat kolmen kuukauden mittaisen kokeilujakson aikana. Tavoitteena oli kerätä tietoa, jonka avulla seura voi parantaa sovelluksen käyttöä ja tukea jäseniä, työntekijöitä sekä vapaaehtoisia sen hyödyntämisessä.

Pilottikäytön kysely oli suunnattu testiryhmän jäsenille, ja sen tavoitteena on kerätä palautetta uuden jäsenrekisterijärjestelmän toimivuudesta ja kehitystarpeista. Kyselyssä selvitettiin, kuinka aktiivisesti vastaajat käyttivät järjestelmää koekäyttövaiheen aikana, miten tyytyväisiä he olivat järjestelmän toimintaan ja kuinka helppokäyttöiseksi he järjestelmän kokivat. Lisäksi kartoitettiin, kuinka hyvin järjestelmän sisäiset käyttöohjeet vastasivat käyttäjien tarpeisiin ja mihin ominaisuuksiin he olisivat kaivanneet enemmän tukea.

Kysely koostui 11 kysymyksestä, jotka jakautuivat eri teemoihin, kuten käyttöaktiivisuuteen, tyytyväisyyteen, helppokäyttöisyyteen, ohjeistuksen riittävyteen sekä järjestelmän vaikutukseen jäsenkokemuksessa. Kyselyssä oli sekä monivalintakysymyksiä, joilla kartoitettiin käyttäjien käyttötottumuksia ja kokemuksia, että avoimia kysymyksiä, joissa vastaajat voivat kuvata järjestelmän suurimpia hyötyjä ja haasteita. Lisäksi mukana on asteikkokysymys (0–10), jossa selvitettiin, kuinka todennäköisesti käyttäjät suosittelisivat järjestelmää muille. Lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa vapaata palautetta järjestelmään liittyen.

Kyselytutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä Webropol-alustalla. Kysely avattiin kaikille uuden jäsenrekisterin testiryhmäläisille (16 henkilöä) vastattavaksi 2. joulukuuta 2024. Kyselyn avulla pyrittiin saamaan kattava kuva jäsenrekisterin käyttöön liittyvistä kokemuksista, havaituista ongelmista sekä mahdollisista kehitysehdotuksista. Tutkimuksen odotettiin tuottavan arvokasta tietoa jäsenrekisterisovelluksen käyttäjäkokemuksesta, tunnistavan mahdolliset käytettävyysongelmat sekä tarjoavan konkreettisia kehitysehdotuksia sovelluksen käytön tehostamiseksi ja jäsenkokemuksen parantamiseksi.

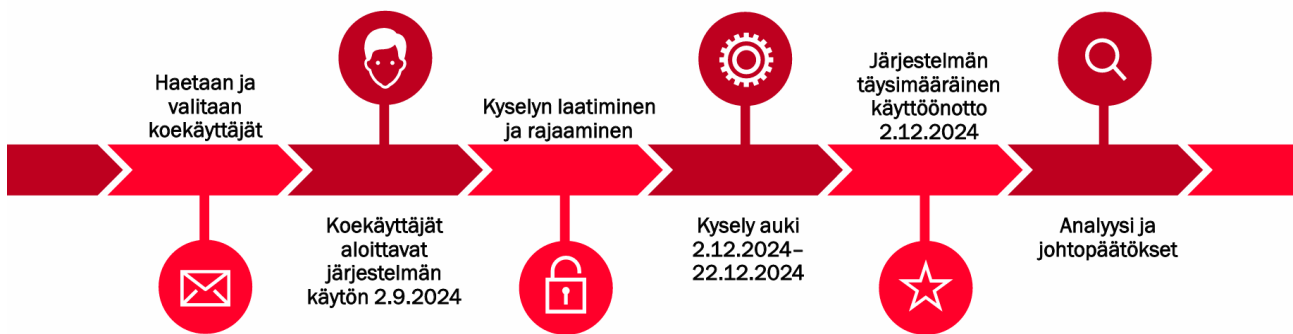
### **3.2 Aineiston kerääminen**

Suunnitelmana oli alun perin saada mukaan suurempi määrä testikäyttäjiä ja osallistaa ohjaajat aktiivisemmin uuden jäsenrekisterin kokeiluun. Tavoitteena oli kerätä palautetta sekä jäsenten että ohjaajien kokemuksista järjestelmän käytössä. Kuitenkin lopputuloksena kyselyaineisto keskittyi pääasiassa jäsenten näkemyksiin, sillä ohjaajien osallistuminen jäi suunniteltua vähäisemmäksi. Tämä johtui osittain siitä, että kaikki ohjaajat eivät vielä syksyllä käyttäneet uutta jäsenrekisteriä eikä kaikkia potentiaalisia pilottikäyttöön suunniteltuja ohjaajia ehditty kouluttaa seuran toimesta ennen pilottivaiheen alkamista. Ohjaajien joukosta valikoitujen testikäyttäjien vähäisyys vaikutti suoraan myös koko testikäyttäjien kokonaismäärään, sillä ohjaajien mukanaolo olisi lisännyt jäsenten käyttäjämassaa merkittävästi.

Lopputuloksena kysely rajattiin keskittymään pääasiassa seuran jäsenten kokemuksiin eikä kysely siksi tarjonnut kattavaa näkökulmaa siitä, miten ohjaajat olisivat kokeneet järjestelmän käyttöönoton ja sen mahdolliset haasteet omassa työssään.

### 3.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineiston keruuprosessi toteutettiin verkkokyselynä, joka oli avoinna 2.12.2024–22.12.2024. Kysely suunnattiin kaikille syksyllä 2024 vapaaehtoisiksi ilmoittautuneille jäsenrekisterin testikäyttäjille. Kyselyyn osallistuminen oli henkilöille vapaaehtoista. Vastaajat saivat täyttää kyselyn itselleen sopivana ajankohtana, mikä mahdollisti joustavan osallistumisen. Pitkä vastausaika, lähes kuukausi, tarjosi mahdollisuuden kerätä palautetta eri käyttövaiheissa, niin pilottivaiheen aikana kuin täysimääräisen käyttöönoton jälkeen (2. joulukuuta alkaen). Monipuolinen lähestymistapa ja tutkimusprosessin kulku (Kuva 4) mahdollistivat monipuolisemman ja syvällisemmän palautteen keruun järjestelmän toimivuudesta eri tilanteissa pitäen kuitenkin testikäyttäjien määrän hallittavissa ja seuran toiminnan jatkuvuuden normaalina myös tutkimusprosessin aikana.



Kuva 4. Tutkimusprosessin kulku kaaviona

Kyselyssä käytettiin sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä, jotta saatiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa käyttäjien kokemuksista. Kyselylomake koostui sekä strukturoidusta että avoimista kysymyksistä. Strukturoidut kysymykset antoivat mahdollisuuden vertailla vastauksia tilastollisesti ja vastaavasti avoimet kysymykset tarjosivat syvällisempää tietoa käyttäjäkokemuksista ja kehitysehdotuksista. Kun aineisto oli kerätty, se käsiteltiin anonymisoidusti, ja vastausten laadun varmistamiseksi tarkistettiin, että kaikki kysymykset oli täytetty asianmukaisesti. Puutteellisia ja epäselviä vastauksia ei ollut, vaan kaikki annetut vastaukset olivat hyödynnettävissä osaksi tutkimusta.

### 3.4 Tutkimuksen rajaukset ja haasteet

Tutkimuksen keskeinen rajaus oli sen kohdentuminen vain Kannelmäen Voimistelijat ry:n jäsenrekisterijärjestelmän testikäyttäjiiin. Tämä tarkoittaa, että tutkimustulokset eivät välttämättä ole suoraan yleistettävissä muihin urheiluseuroihin tai organisaatioihin, joissa on erilaiset toimintamallit ja käyttäjäprofiilit. Mahdollinen haaste oli vastaajien subjektiivinen aiempi kokemus ja erilainen tekninen osaaminen; jotkut vastaajat saattoivat kokea järjestelmän käytön helpoksi aiemman kokemuksensa perusteella, kun taas toiset saattoivat kohdata haasteita uuden teknologian omaksumisessa.

Mainitut haasteet saattoivat vaikuttaa siihen, kuinka kriittisesti tai positiivisesti vastaajat arvioivat järjestelmää.

Tutkimus keskittyi pääasiassa käyttäjäkokemukseen ja käytettävyyteen, mutta ei tarkastellut laajemmin järjestelmän teknistä suorituskykyä tai tietoturvaa. Tällaiset tekijät voivat toki olla yhtä tärkeitä käyttäjien kokemuksen kannalta, mutta ne eivät olleet tutkimuksen painopisteenä. Huomioitavaa on, että tutkimuksen rajaus tähän osa-alueeseen jättää joitakin järjestelmän kehittämistarpeita huomiotta erityisesti järjestelmän pitkäaikaisessa käytössä.

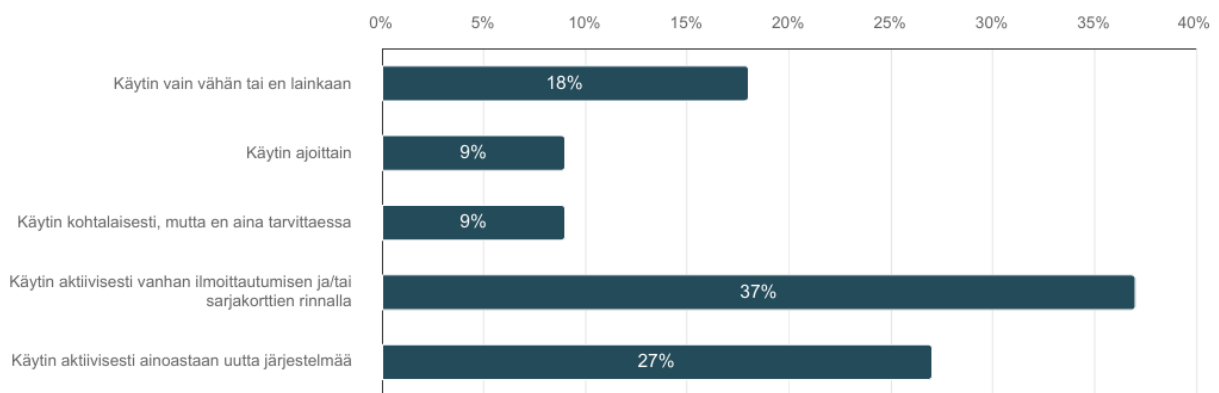
Tutkimuksen ei ollut tarkoitus olla järjestelmätoimittajalle kehitysehdotus itse jäsenrekisterin osalta, vaan auttaa järjestelmää käyttävää urheiluseuraa kehittämään omaa toimintaansa järjestelmän rajaamin mahdollisuuksin oman toimintansa kannalta sopivimmaksi ja jäsenkokemuksen kannalta hyödyllisimmäksi. Rajaus jättää myös olennaisen haasteen, sillä se voi vaikeuttaa objektiivisen kokonaiskuvan muodostamista järjestelmän toimivuudesta.

## 4 Havainnot ja johtopäätökset

Kyselyyn vastasi yhteensä 11 henkilöä, jotka kaikki olivat tutustuneet tutkimustiedotteeseen (Liite 2) ja hyväksyneet osallistumisensa. Kyselyn vastaajamäärä jäi suhteellisen pieneksi (11 vastaajaa 16:sta), mutta aineisto tarjosi seuralle arvokasta, täsmällistä palautetta järjestelmän toimivuudesta ja hallinnollisista kehitystarpeista. Kyselyn lopullinen vastausprosentti oli 68,75 %. Kyselyn perusteella 63,6 % vastaajista käytti uutta järjestelmää aktiivisesti joko yhdessä vanhan järjestelmän kanssa tai itsenäisesti. Toisaalta 18,2 % käytti sitä vain vähän tai ei lainkaan. (Kuva 5.)

### 2. Kuinka aktiivisesti käytit uutta järjestelmää pilotin aikana?

Vastaajien määrä: 11



Kuva 5. Vastaajien kuvaama aktiivisuus pilottikäytön aikana

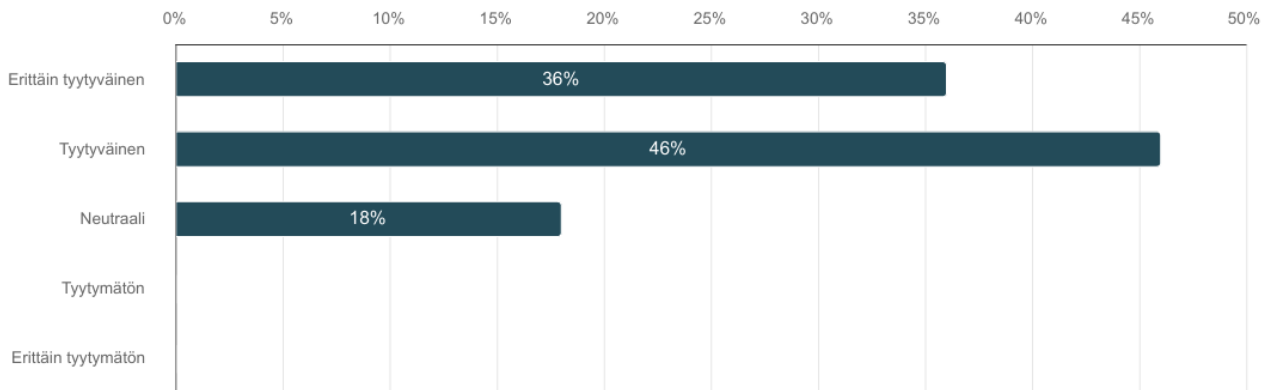
Suurin osa käyttäjistä oli tyytyväisiä järjestelmään, sillä 81,8 % ilmoitti olevansa joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä, eikä yksikään vastaaja kokenut järjestelmää huonoksi. 18 % vastaajista koki suhtautumisensa järjestelmään neutraaliksi. (Kuva 6.) Vastausjakauma viittaa siihen, että järjestelmä täyttää käyttäjien perusvaatimukset ja tarjoaa lähtökohtaisesti sujuvan käyttökokemuksen. Erityisesti helppokäyttöisyys ja monipuolisuus olivat merkittäviä tekijöitä käyttäjätyytyväisyyden taustalla. Eräs vastaajista kommentoi seuraavasti:

*”Uusi järjestelmä on ketterämpi ja monipuolisempi.”*

Vaikka suurin osa käyttäjistä oli tyytyväisiä, palautteessa nousi esiin muutamia kehityskohteita, kuten parannuksia käytettävyydessä ja lisätuen tarjoaminen. Kehityskohteisiin panostaminen voi parantaa käyttäjäkokemusta entisestään.

### 3. Kuinka tyytyväinen olet ollut uuteen järjestelmään pilotin aikana?

Vastaajien määrä: 11



Kuva 6. Tyytyväisyysasteikko kyselyn tuloksissa

Avoimissa vastauksissa nousi esille myös järjestelmäuudistuksen tavoitteena ollut seuran toiminnan nykyaikaistaminen. Vastauksista on tulkittavissa, että käyttäjät kokivat uuden järjestelmän tuoneen mukanaan tehokkuutta ja selkeyttä hallinnollisiin prosesseihin, mikä helpottaa niin jäsenten kuin seuran toimihenkilöiden arkea. Eräs vastaajista kommentoikin uuden järjestelmän olevan positiivinen muutos:

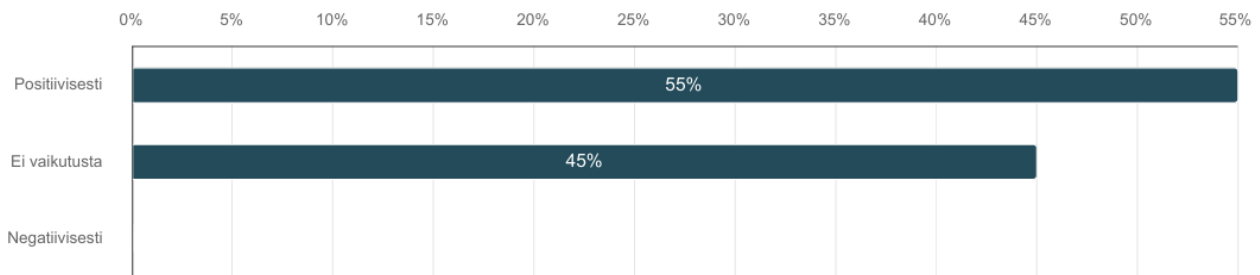
*“Tätä päivää, hyvä uudistus.”*

Järjestelmän vaikutus seuran tunneille ilmoittautumiseen oli pääosin positiivinen, sillä 54,5 % vastaajista koki sen parantaneen osallistumiskokemustaan. Loput 45,5 % eivät kokeneet järjestelmällä olleen vaikutusta, eikä yksikään vastaaja pitänyt sitä negatiivisena muutoksena. (Kuva 7.) Tämä on merkittävä havainto, sillä vastaukset viittaavat siihen, että uusi järjestelmä ei ole nostanut ilmoittautumisen kynnystä, vaan järjestelmän käyttö on ollut käyttäjille luonnollista ja vaivatonta. Käyttäjien kokemus siitä, että ilmoittautuminen on helppoa ja sujuvaa, voi lisätä osallistumisaktiivisuutta ja sitoutumista seuran toimintaan, mikä on tärkeää seuran toiminnan jatkuvuuden ja kehityksen kannalta. Eräs vastaajista korostikin ilmoittautumisen helppoutta seuraavasti:

*”Ilmoittautuminen helppoa ja nopeaa ja sen voi tehdä vaikka ihan viime minuuteilla ennen tunnille menoa.”*

#### 7. Oletko kokenut uuden järjestelmän vaikuttaneen tyytyväisyytesi ilmoittautua ja osallistua seuran tunneille?

Vastaajien määrä: 11



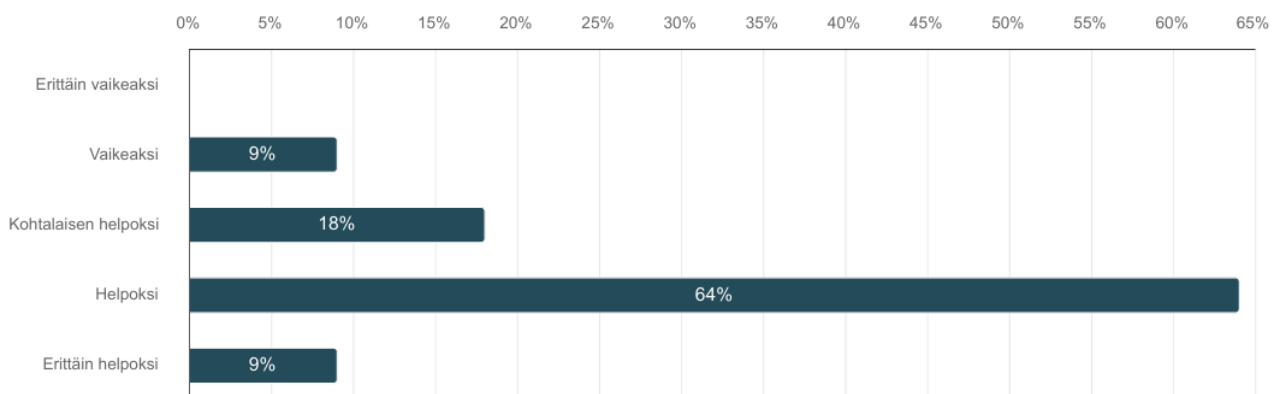
Kuva 7. Järjestelmän vaikutus seuran tunneille ilmoittautumiseen

#### 4.1 Käytettävyys yllätti positiivisesti

Järjestelmän käytettävyyttä pidettiin pääosin hyvänä, sillä 72,7 % vastaajista kokivat järjestelmän helpoksi tai erittäin helpoksi käyttää. Kuitenkin 9,1 % vastaajista koki järjestelmän vaikeana käyttää. (Kuva 8.) Vaikea käytettävyys voi johtaa siihen, että käyttäjät kokevat turhautumista ja voivat jättää järjestelmän käytön vähemmälle tai kokea sen luotaantyöntäväksi elementiksi seuran toimintaan osallistumisessa. Seuran hallinnollinen toiminta sekä jäsenmäärän kehitys kärsivät, mikäli seuran jäsenet kieltäytyvät käyttämästä järjestelmää tai jättäytyvät sen vuoksi pois seuran toiminnasta.

#### 4. Kuinka helppokäyttöiseksi koet uuden jäsenrekisterin käytön?

Vastaajien määrä: 11



Kuva 8. Helppokäyttöisyyden kokemus kyselyn tuloksissa

Vastaajat kokivat tarvitsevansa lisätukea erityisesti käyttöönottoon liittyvissä ohjeissa, tapahtumiin ilmoittautumisessa sekä viestinnässä seuralle tai osallistujille. Eräällä vastaajalla oli epäselvyyksiä siitä, miten järjestelmä käyttää hänen jäsentietojaan ja miksi niitä kysytään:

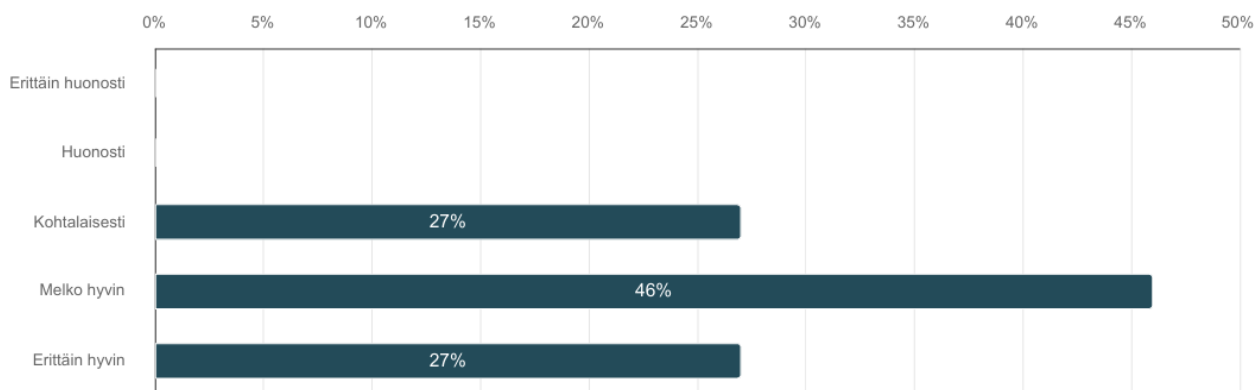
*”Mihin tietoni menevät, miksi niitä kysytään”*

## 4.2 Järjestelmän parhaat ja huonot puolet

Uuden järjestelmän parhaimmiksi puoliksi on tulkittavissa hyvät käyttöohjeet, järjestelmän monipuolisuus sekä helppo ja nopea ilmoittautuminen. Myös se, että kaikki tarvittavat tiedot ovat helposti saatavilla, koettiin positiivisena. Noin 73 % vastaajista koki järjestelmän sisäiset käyttöohjeet hyväksi tai erittäin hyväksi (Kuva 9). Positiivista on, ettei kukaan vastaajista arvioinut ohjeita huonoiksi tai erittäin huonoiksi, mikä tarkoittaa, että käyttöohjeet täyttävät vähintään perustason odotukset kaikille vastaajille.

### 5. Kuinka hyvin koet järjestelmän sisäisten käyttöohjeiden vastaavan tarpeitasi ja kysymyksiäsi?

Vastaajien määrä: 11



Kuva 9. Prosentuaalinen vastausjakauma käyttöohjeiden hyödyllisyydestä

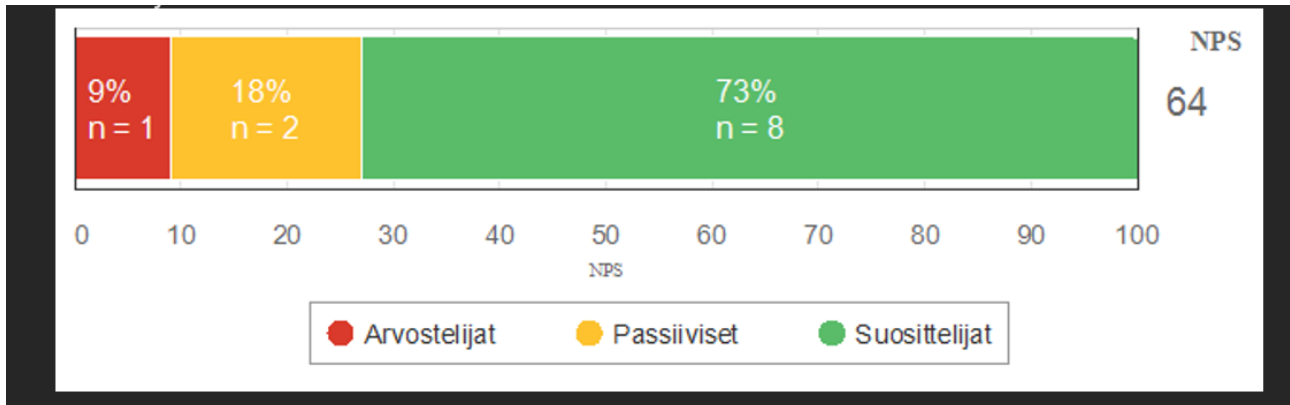
Järjestelmän haasteiksi mainittiin alkuvaiheen sekavuus, käyttöliittymän epäloogisuus ja mahdolliset tekniset ongelmat. Vastauksissa on viitteitä siitä, että seuran ohjeistama järjestelmän käyttöön-otto on ollut puutteellista. Lisäksi jotakin vastaajista häiritsi se, että paperisen jäsenkortin sijaan matkapuhelin täytyy ottaa liikuntapaikalle mukaan:

*”Puhelin pitää olla mukana jumpissa.”*

## 4.3 Yhteenveto

Järjestelmän suositteluhaluutta mitattiin Net Promoter Score- (NPS) eli suositteluindeksiluvulla, joka oli 64. Luvun perusteella suurin osa käyttäjistä (72,7 %) suosittelisi järjestelmää muille. (Kuva 10.) Vapaassa palautteessa nousi esiin sekä järjestelmän selkeytyminen käytön myötä että alkuvaiheen vaikeudet tietojen löytämisessä. Lisäksi järjestelmän käytön koettiin olevan haastavampaa seniori-ikäisille käyttäjille. Esimerkiksi eräs vastaaja kommentoi hiukan ristiriitaisesti kokemuksiaan:

*”Aluksi tuntui, että oli vaikea löytää kaikki tarvittava tieto. Tiedot tulevista tunneista ovat selkeitä ja ilmoittautuminen on helppoa. Ei kovin helppoa seniori-ikäiselle käyttäminen.”*



Kuva 10. Suosittelemisindeksiluku

Tulokset osoittavat, että valtaosa käyttäjistä suhtautui uuteen järjestelmään positiivisesti. Suurin osa vastaajista koki järjestelmän helppokäyttöiseksi (73 %) ja oli siihen tyytyväisiä (82 %). Käyttöohjeet arvioitiin pääosin hyödyllisiksi, mutta osa vastaajista kaipasi vielä selkeämpää ohjeistusta. Järjestelmän suurimpina hyötyinä pidettiin ketteryyttä, monipuolisuutta ja helppoa ilmoittautumista, kun taas haasteina mainittiin järjestelmän ajoittainen sekavuus, käyttöönottoon liittyvät tekniset ongelmat ja epäselvä ohjeistus käyttöönottoon. Yli puolet vastaajista (55 %) koki uuden järjestelmän vaikuttaneen positiivisesti osallistumiseensa eikä kukaan raportoinut negatiivisia vaikutuksia. Lisäksi 73 % suosittelisi järjestelmää muille, mikä kertoo sen pääosin onnistuneesta käyttöönotosta.

On myös merkittävää, että vaikka järjestelmän käyttö koettiin pääosin myönteisenä, tietyt kehitysalueita nousi esiin. Käyttäjäkokemukseen vaikuttivat eniten järjestelmän käyttöliittymän selkeys, ilmoittautumisprosessin sujuvuus ja seuran viestintä käyttöönottoon ja käyttöperiaatteisiin liittyen. Osa vastaajista koki, että järjestelmän käytettävyyden parani ajan myötä, kun siihen ehti tutustua paremmin, mutta osa koki alun haasteiden heikentäneen kokonaiskokemusta. Erään toiveikkaan vastaajan mukaan alkuvaiheen kankeus on tyypillistä uusille järjestelmille, mutta käytön vakiintuessa järjestelmästä tulee luonnollinen osa toimintaa:

*"Uuden kanssa on aina alkukankeutta. Kunhan järjestelmä tulee täysin käyttöön, tulee sen kanssa sinuiksi nopeammin."*

Yhteenvetona voidaan todeta, että uusi järjestelmä on saanut pääosin positiivista palautetta, ja suurin osa käyttäjistä pitää sitä käytettävyydeltään hyvänä sekä yllättäen myös hyödyllisenä. Seuran tulisi jatkossa kiinnittää huomiota erityisesti järjestelmän käyttöperiaatteiden selkeyttämiseen sekä käyttöönoton tukemiseen.

#### 4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on huomioitava, että vastaajamäärä oli seuran jäsenmäärään nähden melko pieni (11 henkilöä), mikä voi vaikuttaa tulosten yleistettävyyteen. Lisäksi vastaajien aktiivisuus uuden järjestelmän käytössä vaihteli, mikä saattaa heijastua heidän arvioihinsa järjestelmän toimivuudesta. Kyselyn rakenne ja vastausvaihtoehdot olivat selkeitä, mutta subjektiiviset arviot, kuten tyytyväisyys ja käytön helppous, voivat vaihdella myös vastaajien henkilökohtaisten kokemusten perusteella, sillä joillekin järjestelmä on voinut olla jo ennestään tuttu. Eskolan ja Suorannan (2008, 211–213) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuudessa korostuvat aineiston keruun ja analyysin huolellisuus sekä tutkijan tekemien tulkintojen läpinäkyvyys. Tässä tutkimuksessa onkin pyritty kuvaamaan kyselyn toteutus ja viittaamaan tiettyihin vastauksiin mahdollisimman selkeästi, jotta lukija voi arvioida johtopäätösten perusteluja. Koska tutkimuksen otanta oli rajallinen ja osallistujien taustat voivat olla vaihtelevia, on tärkeää tunnistaa, miten nämä tekijät saattavat vaikuttaa tulosten tulkintaan ja siirrettävyyteen muihin konteksteihin. Rajallinen otanta ja osallistujien taustojen vaihtelu korostavat niin sanottua siirrettävyyttä eli sitä, missä määrin tutkimuksen tuloksia voidaan soveltaa muihin, samankaltaisiin tilanteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 135–139).

Yksi tutkimuksen luotettavuuteen liittyvä pohdinnan aihe onkin se, osallistuiko uuden jäsenrekisterijärjestelmän koekäyttöön keskimääräistä enemmän teknisesti orientoituneita jäseniä. On mahdollista, että järjestelmän testausvaiheessa mukaan hakeutuneet käyttäjät olivat jo valmiiksi kiinnostuneita teknologisista ratkaisuista ja tottuneita käyttämään digitaalisia palveluita. Tämä voisi vaikuttaa tuloksiin siten, että järjestelmän käytettävyyttä arvioitiin keskimääräistä myönteisemmäksi kuin tilanteessa, jossa kaikki jäsenet olisivat olleet mukana satunnaisotannalla. Myös, jos koekäyttöön osallistuneet henkilöt edustivat painottuneesti tiettyä käyttäjäryhmää, esimerkiksi nuorempia aikuisia tai aktiivisia seuratoimijoita, tulokset eivät välttämättä heijasta kaikkien jäsenten kokemuksia. Vähemmän seura-aktiivisten senioreiden tai teknisesti vähemmän suuntautuneiden käyttäjien näkökulmia ei tule tällöin esiin. Rajattu otanta asettaa siten haasteita tulosten yleistettävyydelle ja korostaa tarvetta laajemmalle käyttöttestaukselle tulevaisuudessa.

Tutkimus noudatti Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) määrittelemiä Hyvän tieteellisen käytännön (HTK) periaatteita, joihin kuuluvat muun muassa rehellisyys, huolellisuus, läpinäkyvyys sekä tutkimukseen osallistuvien oikeuksien ja hyvinvoinnin kunnioittaminen. Vastaajien anonymiteetin suojaaminen, vapaaehtoisuus ja kirjattu suostumus ovat osa näitä periaatteita. HTK-ohjeistus korostaa lisäksi, että tutkijan tulee kiinnittää huomiota aineiston käsittelyyn ja raportoinnin eettisyyteen, jotta tutkimuksen tulokset ovat luotettavia ja kunnioittavat osallistujien näkökulmia (Tutki-

museettinen neuvottelukunta 2019). Kaikki vastaajat olivat tutustuneet ennakkoon tutkimustiedotteeseen ja antoivat suostumuksensa osallistumiseen. Vastaajien anonymiteetti säilyi, eikä henkilökohtaisia tietoja julkistettu. Lisäksi kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista, ja vastausten perusteella käyttäjät ilmaisivat avoimesti mielipiteensä myös avoimissa kysymyksissä. Jatkokehityksessä on kuitenkin hyvä varmistaa, että kaikki käyttäjäryhmät, kuten vähemmän teknisesti taitavat henkilöt ja seniorikäyttäjät, saavat riittävän tuen ja tulevat tasapuolisesti kuulluiksi.

#### 4.5 Vastuullisuus

Tietosuoja ja vastuullinen tiedonhallinta ovat keskeisiä tutkimuksen eettisiä periaatteita erityisesti silloin, kun käsitellään digitaalisia järjestelmiä ja niiden käyttäjäkokemuksia. Kyselyn toteutuksessa huolehdittiin vastaajien anonymiteetista ja siitä, ettei yksilöitävissä olevaa tietoa tallennettu tai jaettu eteenpäin. Koska urheiluseurat käsittelevät usein henkilötietoja, kuten henkilöiden yhteystietoja ja osallistumistilastoja, on tärkeää varmistaa, että kaikki tutkimusaineistoon liittyvä data säilytetään ja hävitetään tietoturvallisesti. Vastuullisuusasioissa ei tällöin ainoastaan noudateta tietosuojalainsäädäntöä (tietosuojalaki 1050/2018) ja tietosuojaan liittyviä EU-direktiivejä (yleinen tietosuojaasetus), vaan myös vahvistetaan vastaajien luottamusta tutkimuksen eettisyyteen ja tiedon vastuulliseen käyttöön.

Vastuullisuus ulottuu myös tutkimuksen tulosten hyödyntämiseen ja niiden avoimuuteen. Tuloksia tulee analysoida myös jatkossa huolellisesti ja esittää tavalla, joka ei johda harhaan tai luo vääristynyttä kuvaa järjestelmän toimivuudesta. Erityisesti, kun vastaajamäärä on rajallinen, on tärkeää huomioida, että saadut näkemykset eivät välttämättä kata kaikkia käyttäjäryhmiä tasapuolisesti. Lisäksi tutkimuksen jatkovaiheessa on syytä arvioida, miten palautetta voidaan hyödyntää kehitystyössä niin, että se tukee kaikkien käyttäjien tarpeita ja parantaa jäsenrekisterijärjestelmän saavutettavuutta ja käytettävyyttä entisestään.

Kestävän kehityksen näkökulmasta tutkimuksen kohteena ollut digitaalinen jäsenrekisterijärjestelmä tukee vastuullisia toimintatapoja vähentämällä paperinkulutusta ja tehostamalla seuran hallinnollisia prosesseja. Siirtyminen sähköisiin järjestelmiin pienentää fyysisen materiaalin (esim. paperilomakkeiden, paperilaskujen ja paperisten jäsenkorttien) tarvetta, mikä säästää luonnonvaroja ja vähentää jätteen määrää. Lisäksi digitaaliset ratkaisut mahdollistavat tehokkaamman tiedonkulun ilman tarpeetonta resurssien käyttöä, kuten postituksia tai manuaalista arkistointia. Kestävä kehitys liittyy myös järjestelmän pitkäikäisyyteen ja jatkuvuuteen – hyvin suunniteltu ja ketterä digitaalinen palvelu voi palvella käyttäjiä vuosia ilman merkittäviä rakenteellisia muutoksia, mikä vähentää tarvetta jatkuville päivityksille ja uusien järjestelmien käyttöönotolle. Näin ollen digitaalinen siirtymä ei ainoastaan tue seuran käytännön toimintoja, vaan myös edistää ympäristövastuullisuutta sekä

kestävää seuran hallintoa ja digitaalista yhteiskuntaa. (Kuva 11.)



Kuva 11. Kaavio digitaalisen jäsenrekisterijärjestelmän kestävyiden eri näkökulmista

## 5 Tutkimustyön perintö ja tulevaisuuden suuntaviivat

Jotta saataisiin kattavampi kuva uuden jäsenrekisterin käyttöönotosta ja sen vaikutuksista seuran toimintaan, olisi perusteltua toteuttaa lisätutkimus, joka keskittyy erityisesti ohjaajien kokemuksiin. Seuraava tutkimus voisi sisältää kohdennetun kyselyn tai haastatteluita ohjaajille, jotka ovat myöhemmin alkaneet käyttää järjestelmää, jolloin voitaisiin kartoittaa heidän näkemyksiään käyttöönoton sujuvuudesta, järjestelmän hyödyistä ja mahdollisista haasteista. Lisäksi tutkimuksessa voitaisiin selvittää, miten aiempi koulutuksen vähäisyys vaikutti heidän käyttökokemukseensa ja millaisia tukitoimia tarvittaisiin, jotta järjestelmän käyttö olisi jatkossa miellyttävämpää myös ohjaajille. Laajempaa ymmärrystä voisi tukea myös käytön seurantadata, joka osoittaisi, miten aktiivisesti ohjaajat ovat tutustuneet järjestelmän käyttöön ajan kuluessa. Näiden tietojen pohjalta seura voisi kehittää kohdennetumpia koulutusmateriaaleja ja tukitoimenpiteitä, mikä varmistaisi, että jäsenten lisäksi myös ohjaajat hyötyvät järjestelmän käytöstä täysimääräisesti.

Järjestelmän käyttöönoton vaikutusten arvioimiseksi on suositeltavaa toteuttaa uusi kyselytutkimus noin vuoden kuluttua käyttöönotosta. Tämä mahdollistaa käyttäjäkokemuksen pitkäaikaisen seurannan sekä mahdollisten haasteiden ja kehityskohteiden tunnistamisen. Lisäksi se auttaa arvioimaan, onko järjestelmän käyttö edelleen sujuvaa ja vastaako se käyttäjien muuttuvia tarpeita. Uusi tutkimus myös mahdollistaisi mielipiteiden ja kokemusten antamisen myös niiltä, jotka eivät osallistuneet järjestelmän koekäyttöön.

### 5.1 Kehittämisprosessi

Jotta uuden jäsenrekisterin käyttö olisi mahdollisimman sujuvaa ja sen hyödyt saavutettaisiin laajasti, on tärkeää tarkastella prosessia vaiheittain (Kuva 12). Ensimmäisenä on tunnistettava ne haasteet, jotka hidastivat järjestelmän omaksumista pilottivaiheessa. Erityisesti ohjaajien ja muiden seuratoimijoiden koulutuksen puute sekä heidän rajallinen osallistumisensa pilottikäyttöön nousivat merkittäviksi kehityskohdiksi, sillä heillä on keskeinen rooli järjestelmän päivittäisessä käytössä ja esimerkkinä toimimisessa. Lisäksi jäsenten kokemukset toivat esiin tarpeen selkeämmille ohjeille erityisesti käyttöönoton alkuvaiheessa, tapahtumiin ilmoittautumisessa sekä viestinnässä seuran ja jäsenistön välillä. Kehitysprosessissa tulisi varmistaa, että sekä jäsenet että ohjaajat saavat kattavan perehdytyksen järjestelmän toimintaan, jotta käyttökokemus olisi mahdollisimman selkeä ja sujuva kaikille osapuolille.



Kuva 12. Kaavio jäsenrekisterijärjestelmän kokonaisvaltaisen kehitysprosessin eri osa-alueista

Osa käyttäjistä koki tutkimuksen mukaan myös epävarmuutta jäsentietojen käsittelystä ja niiden käyttötarkoituksesta, mikä korostaa tarvetta päivittää ja selkeyttää tietosuojaselostetta. Tietosuojaselosteessa tulisi avata perusteet sille, miksi tiettyjä tietoja kerätään, miten niitä käytetään ja kuinka niitä suojataan, jotta käyttäjät voivat luottaa siihen, että heidän tietojensa käsitellään asianmukaisesti. Selkeän ja helposti saavutettavan tietosuojainformaation tarjoaminen voi vähentää epäluuloja järjestelmää kohtaan ja parantaa käyttäjäkokemusta. Läpinäkyvyys ja avoimuus tietojen käsittelyssä lisäävät käyttäjien sitoutumista ja luottamusta järjestelmään.

Seuraava askel seuralla tulisi olla järjestelmällinen lisäkoulutus ja tukimateriaalien kehittäminen. Koulutuksen tulisi olla monikanavaista sisältäen sekä verkkopohjaisia ohjeita, kuten videoita ja kirjallisia tukimateriaaleja, että käytännön työpajoja esimerkiksi kauden aloitustapahtumien yhteydessä, jolloin jäsenet voivat harjoitella järjestelmän käyttöä ohjatusti. Lisäksi nopeat tukipalvelut, kuten usein kysytyjen kysymysten osio seuran verkkosivuilla tai erillinen käyttäjätuki seuran toimistolla, voi auttaa vähentämään epävarmuutta järjestelmän käytössä ja parantamaan käyttäjäkokemusta.

On tärkeää kerätä jatkuvaa palautetta ja tehdä kehitystyötä saadun datan perusteella. Uusi kyselytutkimus ja käyttäjäpalautteet voivat auttaa tunnistamaan, mitkä järjestelmän osat toimivat hyvin ja

mitkä kaipaavat lisäkehitystä. Lisäksi järjestelmän käytön seurantadata voi osoittaa, miten aktiivisesti eri käyttäjäryhmät ovat ottaneet sen käyttöön ja missä vaiheissa mahdollisia ongelmia ilmeni. Jatkuvan kehitysprosessin avulla voidaan varmistaa, että jäsenrekisterijärjestelmä tukee tehokkaasti seuran toimintaa ja palvelee sekä jäseniä että ohjaajia mahdollisimman hyvin.

Jotta kehitysprosessi olisi kokonaisvaltainen, on tärkeää tarkastella myös järjestelmän vaikutuksia seuran hallinnolliseen työhön. Jatkossa voisi olla hyödyllistä tutkia, miten järjestelmä vaikuttaa hallinnollisiin prosesseihin, taloudenhallintaan ja viestinnän tehokkuuteen pitkällä aikavälillä. Esimerkiksi automaattiset maksujärjestelmät ja kuukausittaiset automaattiset talousraportit voivat vähentää manuaalista työtä ja parantaa seuran taloudellista seurantaa. Lisäksi viestinnän keskittäminen yhteen järjestelmään voi helpottaa tiedottamista ja vähentää erillisten viestintäkanavien tarvetta.

Vaikutusten systemaattinen arviointi auttaisi kehittämään uuden jäsenrekisterijärjestelmän käyttöä edelleen niin, että se tukisi seuran toimintaa mahdollisimman tehokkaasti sekä hallinnollisesta että jäsenkokemuksen näkökulmasta. Tämän lisäksi jatkuva seurantatyö mahdollistaisi myös järjestelmän pitämisen ajankohtaisena ja käyttökelpoisena eri käyttäjäryhmien tarpeisiin. Seuran toimintaympäristön ja jäsenistön muuttuessa jäsenrekisterijärjestelmän joustava mukauttaminen varmistaisi sen pitkäaikaisen toimivuuden ja arvon säilymisen.

## 5.2 Käytännön kehitysehdotuksia

Ongelmapisteitä liittyi jäsenten, erityisesti ikäihmisten, sitoutumiseen uuden järjestelmän käyttöön sekä mahdollisiin mobiilisovelluksen teknisiin haasteisiin ja muihin käytännön ongelmiin liikuntatiloissa käytettäessä. Haasteena ilmeni myös vaatimus puhelimen kuljettamisesta mukaan harrastuksiin, mikä voi olla hankalaa erityisesti ikääntyneille jäsenille tai niille, jotka eivät halua ottaa älypuhelin mukanaan harrastuksiin. Kehitysehdotuksena voisi olla mahdollisuus kokeilla vaihtoehtoisia tapoja tulostaa jäsentiedot esimerkiksi QR-koodille, jota voisi käyttää kirjautumiseen liikuntatiloissa. Lisäksi jäsen voisi ilmoittaa osallistumisensa tunnille yksinkertaisesti kertomalla nimensä ohjaajalle tai muulle läsnäoloa tarkistavalle henkilölle ennen tunnin alkua, mikä helpottaisi osallistumisen kirjaamista ilman teknisiä esteitä.

Järjestelmän käytön jatkaminen onnistuneesti edellyttää jatkuvaa tukea harrastajille, jotta kaikki jäsenet pystyvät hyödyntämään järjestelmää tehokkaasti. Myös seuratoimijoita ja vapaaehtoisia kannattaa kouluttaa säännöllisesti järjestelmätoimittajan kautta mahdollisten päivitysten tai uusien toiminnallisuuksien yhteydessä sekä aina uusien toimijoiden perehdytyksen yhteydessä. Koulutukset voivat sisältää sekä järjestelmän perustoimintojen (kuten ilmoittautuminen ja läsnäolojen kirjaaminen) että erikoisempien ominaisuuksien (esimerkiksi oman tai lapsen aktiivisuuden seuranta sekä viestintä kurssin tai ryhmän osallistujille) opastusta, jotta kaikki käyttäjät ymmärtävät sen täyden

potentiaalin. On myös tärkeää ylläpitää selkeää ja ajantasaista dokumentaatiota koulutusten sisällöstä, mihin kaikki käyttäjät voivat tarvittaessa palata. Säännöllinen tuki ja koulutus varmistavat, että järjestelmä pysyy tehokkaana työkaluna seuran toiminnassa ja vähentää virheiden tai väärinkäsitysten mahdollisuutta.

Yksi mahdollinen kehityssuunta olisi järjestelmän integrointi seuran verkkosivuille, jolloin tärkeät tiedotteet ja tapahtumailmoitukset näkyisivät sekä jäsenrekisterissä että verkkosivuilla ilman erillistä päivittämistä. Tämä ei pelkästään vähentäisi manuaalista työtä vaan varmistaisi, että ajankohtainen tieto on helposti kaikkien saatavilla useammasta lähteestä. Lisäksi integraatio voisi mahdollistaa automaattiset ilmoitukset jäsenille esimerkiksi sähköpostitse tai mobiilisovelluksen kautta, mikä parantaisi viestinnän tavoitavuutta ja ajantasaisuutta. Samalla järjestelmä voisi tarjota analytiikkaa tiedotteiden ja tapahtumailmoitusten katselukerroista, mikä auttaisi seuraa ymmärtämään, millaiset viestit tavoittavat jäsenet tehokkaimmin.

### **5.3 Tulosten hyödyntäminen jatkossa sekä jatkotutkimusehdotukset**

Tutkimustuloksia voi hyödyntää ensisijaisesti Kannelmäen Voimistelijat ry:n digitaalisten palveluiden ja viestinnän kehittämisessä. Tutkimus tarjoaa seuratoimijoille mahdollisuuden syventää jo olemassa olevaa osaamista digitaalisten järjestelmien käyttöön otossa ja saada arvokasta kokemusta myös muita digihankkeita varten. Seura voi lisäksi hyödyntää tutkimuksen tuloksia parantaakseen jäsenrekisterijärjestelmän ja viestinnän toimivuutta, mikä voi johtaa tehokkaampaan toimintaan ja entistä parempaan jäsenkokemukseen. Annetut kehityskohteet antavat myös mahdollisuuksia parempaan tiedolla johtamiseen.

Lajin kattojärjestölle, Suomen Voimisteluliitto ry:lle, tutkimus tarjosi arvokasta tietoa ja esimerkkejä onnistuneesta digitaalisten palveluiden käyttöönotosta, joita voidaan soveltaa myös liiton muissa seuroissa. Työ tarjoaa arvokasta vertailupohjaa muille seuroille, jotka ovat vasta harkitsemassa tai suunnittelemassa digitaalisten järjestelmien käyttöönottoa, auttaen heitä tunnistamaan mahdollisia haasteita ja onnistumisen edellytyksiä etukäteen. Tutkimuksen tuloksia voisi myös hyödyntää esimerkiksi koulutuksissa, tulevissa kehitysprojekteissa ja jäsenviestinnän strategioiden suunnittelussa.

Jatkotutkimuksena voitaisiin toteuttaa laajempi kyselytutkimus, jossa huomioitaisiin myös muita käyttäjäryhmiä, kuten seuran hallinnollisia työntekijöitä ja ohjaajia. Seuraavaan tutkimukseen on hyvä lisätä mahdollisuus haastatella syvällisemmin tiettyihin käyttäjäryhmiin kuuluvia henkilöitä. Lisäksi olisi hyödyllistä seurata järjestelmän käyttöönoton vaikutuksia pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi analysoimalla ilmoittautumisaktiivisuutta ja jäseniltä tulevaa palautetta vuoden kuluttua järjes-

telmän käyttöönotosta. Jatkuva seuranta sekä palautteen vastaanottaminen auttaisivat ymmärtämään, onko järjestelmä pitkällä tähtäimellä parantanut seuran toimintamalleja, tehostanut hallintoa sekä parantanut seuran jäsenkokemusta.

#### **5.4 Digitaalisen viestinnän tulevaisuus seurassa**

Viestinnän tulevaisuus Kannelmäen Voimistelijat ry:ssä vaatii entistä enemmän panostusta digitaalisten kanavien kehittämiseen ja käyttöön, jotta tiedonkulku ja viestintä jäsenille sekä toimijoille pysy sujuvana ja ajantasaisena. Seura voisi jatkossa hyötyä keskitetystä viestintästrategiasta, joka huomioisi jäsenten, toimijoiden ja vapaaehtoisten erilaiset tarpeet ja tekniset valmiudet. On olennaista kehittää viestintää eri käyttäjäryhmien tarpeiden mukaiseksi, jotta seura voi tavoittaa ja sitouttaa niin lapsiperheet, aikuisliikkujat kuin ohjaajatkin entistä paremmin. Åberg (2002) korostaa, että viestinnän johtaminen on keskeinen tekijä organisaation onnistumisessa. Selkeä, yksiselitteinen ja kohdennettu viestintä parantaa ymmärrystä, sitoutumista ja motivaatiota (Åberg 2002, 85). Seuran tulisi hyödyntää eri kanavia tehokkaasti – esimerkiksi digitaalista viestintää aikuisliikkujien ja vanhempien tavoittamiseen sekä suoraa, henkilökohtaista viestintää ohjaajien sitouttamiseksi. Lisäksi viestinnän tulee olla avointa ja vuorovaikutteista, jotta jäsenet ja ohjaajat kokevat, että heidän toiveitaan ja tarpeitaan kuunnellaan ja huomioidaan osana seuran toiminnan kehittämistä.

Tiedot jäsenistön kokemuksista ja käyttäjäkokemukseen vaikuttavista tekijöistä voisivat myös auttaa ohjelmistotoimittajia kehittämään paremmin urheiluseurojen tarpeisiin räätälöityjä järjestelmiä. Esimerkiksi käyttöönoton helppoutta, saavutettavuutta ja mobiilikäytettävyyttä koskevat havainnot voivat tarjota suoraa palautetta ohjelmistokehittäjille, mikä voi johtaa parempiin ja intuitiivisempiin järjestelmäratkaisuihin koko urheilusektorilla. Käyttäjäpalautteet edistävät myös järjestelmien muutuvuutta seurojen eri toiminta-alueille, kuten lasten liikuntaryhmiin, aikuisten sarjakorttimaksullisille ryhmäliikuntatunneille tai kursseihin ja tapahtumiin. Lisäksi käyttäjien tarjoamat palautteet voivat auttaa havaitsemaan mahdolliset käytettävyysongelmat ja puutteet varhaisessa vaiheessa, mikä parantaa ohjelmistojen laatua ja vähentää aina uusien seurojen käyttöönottohaasteita. Tutkimusta voi myös soveltaa yleisemmin vapaaehtoistoiminnan digitalisointiin ja sujuvoittamiseen. Monet urheiluseurat nojaavat pitkälti vapaaehtoisten työpanokseen, ja selkeä sekä helppokäyttöinen järjestelmä voi helpottaa heidän työtään ja lisätä motivaatiota osallistua seuran toimintaan. Tämä voisi pitkällä aikavälillä tukea vapaaehtoisten sitoutumista ja vähentää hallinnollisen työn kuormittavuutta, mikä parantaisi koko seuran toimintakykyä ja kestävyyttä.

#### **5.5 Itsereflektio ja oppimisprosessin kehittyminen**

Opinnäytetyö on monivaiheinen ja vaativa prosessi, joka edellyttää itsenäistä ajattelua, tehokasta tiedonhakuja ja aikataulutusta sekä kykyä arvioida omaa oppimista ja edistymistä. Olen pyrkinyt tar-

kastelemaan käyttäjäkokemusta objektiivisesta ja analyyttisestä näkökulmasta pyrkien tunnistamaan niin järjestelmän vahvuudet kuin olennaisimmat kehityskohdat. Työskentelyni on perustunut selkeään ja järjestelmälliseen lähestymistapaan, jonka avulla olen varmistanut, että kaikki käyttöönottoprojektin keskeiset osa-alueet – kuten teoria, käyttöönotto, käyttöliittymän toimivuus, käytettävissä olevat toiminnot, käyttäjien havaitsemat hyödyt ja haasteet sekä mahdolliset kehitysehdotukset – on käsitelty kattavasti. Olen oivaltanut erityisesti sen, kuinka tärkeää on erottaa käyttäjän subjektiivinen kokemus järjestelmän teknisestä suorituskyvystä ja ymmärtänyt, miten nämä kaksi voivat myös vaikuttaa toisiinsa. Lisäksi olen syventänyt käsitystäni siitä, kuinka käyttäjäkokemuksen tutkimus voi tarjota arvokasta tietoa, joka voi tukea uusien hallinnollisten toimintatapojen kehittämistä. Opin myös, kuinka numeeristen sekä avoimien vastausten yhdistäminen antaa monipuolisemman kuvan käyttäjien tarpeista tai haasteista.

Työskentelyn aikana kohtasin haasteita analyysin rakenteen selkeyden ja johdonmukaisuuden ylläpitämisessä sekä erityisesti toiston välttämiseksi. Opin kiinnittämään entistä enemmän huomiota tekstin rakenteelliseen etenemiseen ja siihen, miten yksittäiset kappaleet rakentavat kokonaisuutta loogisesti eteenpäin. Oikolukuvaiheessa tarkastelin tuotettua tekstiä kriittisesti kappale kerrallaan, mikä auttoi minua kehittämään sekä analysointitaitojani että kykyäni hahmottaa laajempia kokonaisuuksia. Tutkimusprosessi on siten myös syventänyt valmiuksiani käsitellä käyttäjäkokemustietoa systemaattisesti, arvioida sitä analyyttisesti sekä muotoilla sen pohjalta hyvin perusteltuja ja selkeästi esitettyjä johtopäätöksiä, joita voidaan konkreettisesti hyödyntää erilaisten järjestelmien kehittämisessä myös työelämässä. Samalla olen oppinut tunnistamaan, milloin tietoa on tarpeen tiivistää ja milloin sitä kannattaa avata yksityiskohtaisemmin, jotta kokonaisuus säilyy sekä ymmärrettävänä että perusteltuna. On myös ollut hyvä oppia, milloin yksityiskohtiin keskittyminen tukee työn laatua ja milloin se muuttuu tarpeettoman tarkaksi hienosäädöksi.

Aikataulutukseen liittyen ilmeni haasteita, sillä alkuperäinen suunnitelma oli saada työ valmiiksi jo edellisen vuoden puolella. Toimeksiantajan aikatauluhaasteet sekä omat aikarajoitteeni vaikuttivat kuitenkin tutkimusprosessiin, ja tutkimusdataa ryhdyttiin keräämään vasta joulukuussa. Datan analysointi ja lopullinen viimeistely venyivät seuraavan vuoden puolelle, mikä vaikutti työn valmistamiseen suunniteltua myöhemmin. Kääntöpuolena sain mahdollisuuden viilata kokonaisuuksia perusteellisemmin ja tarkastella työtä uudelleen, mikä paransi sen laatua ja syvyyttä.

Varsinainen kirjoittaminen on minulle luontevaa ja sujuvaa, sillä hallitsen kielen rakenteet ja olen kielellisesti taitava ilmaisemaan itseäni. Tekstin tuottaminen ei siis muodostu ongelmaksi, mutta kirjoittamisen aloittaminen voi minusta toisinaan tuntua haastavalta. Mielikuvituksen hetkellinen puute saattaa viivästyttää kirjoittamisen prosessia, kun jään pohtimaan sopivaa lähestymistapaa ja

siten ajatukseni pysähtyvät liikaa ilmaisullisiin yksityiskohtiin varsinaisen tekstin tuottamisen sijasta. Kun kirjoittamisen rytmi löytyy ja ajatukseni selkiytyvät, etenen nopeasti ja pystyn tuottamaan kielipillisesti onnistunutta, johdonmukaista sekä monipuolisesti perusteltua tekstiä.

Olen huomannut, että selkeä rakenne ja looginen eteneminen tukevat kirjoittamistani. Myös ajatuskartojen tekeminen helpottaa aloitusvaihetta ja selkeyttää kokonaiskuvaani aiheesta. Hyödynnän usein kirjoittamisen prosessia niin, että ensin kirjoitan ajatuksiani aihealue kerrallaan vapaasti ja annan niiden virrata, ja myöhemmin jäsentelen ja muokkaan niitä selkeämmiksi kokonaisuuksiksi. Työskentelyni vahvuus on siinä, että pystyn referoimaan lähteitä omin sanoin, analysoimaan saamaani tietoa kriittisesti ja muodostamaan selkeitä johtopäätöksiä, mutta voisin opetella myös kehittämään tapoja, jotka auttaisivat minua ylittämään kirjoittamisen alkuvaiheen kynnyksen nopeammin ja lopettamaan turhiin yksityiskohtiin tarttumisen.

## Lähteet

- Aarresola, O. 2020. Tutkimuksia urheiluseuran johtamisen kysymyksistä. Kilpa- ja huippu-urheilun tutkimuskeskus KIHU:n julkaisusarja nro 70. Luettavissa: [https://kihuenergia.kihu.fi/tuotostiedostot/julkinen/2020\\_aar\\_tutkimuksi\\_sel29\\_73189.pdf](https://kihuenergia.kihu.fi/tuotostiedostot/julkinen/2020_aar_tutkimuksi_sel29_73189.pdf). Luettu 24.3.2025.
- Ahlfors, R. 2022. Käyttäjäkokemustutkimuksen toteutus osana sovelluskehityksen päätöksentekoa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, kognitiotieteen maisteriohjelma. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/84225/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-202212085487.pdf>. Luettu 11.3.2025.
- Ehrlén, V. 2022. Digitalisaatio muuttaa vapaa-ajan liikuntaa. Liikunta ja tiede, 59(4), s. 65–67.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Vastapaino. Tampere.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuojasetus).
- Hanhisalo, K. 2020. Käyttäjäkokeuksen muuttuminen kirjastojärjestelmän vaihdossa – Vaikutukset henkilöstön tunne- ja kokemustiloihin sekä työhön. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, tradenomi YAMK. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/337997/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6\\_katariina\\_hanhisalo.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/337997/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6_katariina_hanhisalo.pdf). Luettu 11.3.2025.
- Helin, L. 2005. Käytettävyys erityisryhmien kannalta. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.). Käytettävyystutkimuksen menetelmät, s. 242. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tampere. Luettavissa: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen\\_menetelmat\\_2005.pdf](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen_menetelmat_2005.pdf). Luettu 11.9.2024.
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisusarja B. Helsinki.
- ISO 9241-210:2019. Ergonomics of human-system interaction. Part 210: Human-centered design for interactive systems.
- Jokela, T. 2024. Älä vertaa – Vaadi! : Miten varmistaa tietojärjestelmän helppokäyttöisyys. Ketterät kirjat Oy. Tuusula.

- Kannelmäen Voimistelijat ry. 2024. Jäsentiedote 10/2024. Luettavissa: <https://www.kannelmaen-voimistelijat.fi/jasentiedote-10-2024-15-11-2024/>. Luettu 24.3.2025.
- Kannelmäen Voimistelijat ry. s.a. Seura. Luettavissa: <https://www.kannelmaenvoimistelijat.fi/seura/>. Luettu 18.1.2025.
- Kannelmäen Voimistelijat ry. 2025. Tietosuojaseloste. Luettavissa: <https://www.kannelmaenvoimistelijat.fi/seura/tietosuojaseloste/>. Luettu 26.3.2025.
- Kannelmäen Voimistelijat ry. 2025. Vuosikertomus 2024. Luettavissa: <https://www.kannelmaenvoimistelijat.fi/vuosikertomus-2024/>. Luettu 24.3.2025.
- Koski, P. & Mäenpää, P. 2018. Seuratoiminnan mallit 1.0 ja 2.0. Teoksessa Koski, P. & Mäenpää, P. Suomalaiset liikunta- ja urheiluseurat muutoksessa 1986–2016. s. 105–108. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Helsinki. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-575-4>. Luettu 24.3.2025.
- Marjamäki, P. L. & Vuorio, J. 2021. Viestinnän johtaminen: Strategiasta tuloksiin. Alma Talent. Helsinki.
- Merisalo, M., Kuusisto, O. & Kääriäinen, J. 2022. Johdanto. Teoksessa Kuusisto, O., Merisalo, M. & Kääriäinen, J. Digiosallisuus Suomessa: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportti. s. 13–16. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163789/VNTEAS\\_2022\\_10.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163789/VNTEAS_2022_10.pdf). Luettu 18.2.2025.
- Mertanen, P. 2021. Johtamisen ja hallinnon kehittäminen Keravan Voimistelijat KNV ry:ssä. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, liikuntajohtamisen ja valmennuksen koulutus. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/498189/Mertanen\\_Paulina.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/498189/Mertanen_Paulina.pdf). Luettu 24.3.2025.
- Nielsen, J. 1994. Usability Engineering. Morgan Kaufmann. Massachusetts.
- Niemelä, A. 2018. Miten ja miksi käytettävyyttä tutkitaan? Johdanto käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkimiseen. Konsulttitalo Fraktion blogi. Luettavissa: <https://www.fraktio.fi/blogi/miten-ja-miksi-kaytettavyytta-tutkitaan-johdanto-kaytettavyyden-ja-kayttajakokemuksen-tutkimiseen>. Luettu 10.9.2024.
- Norman, D. A. 2013. The Design of Everyday Things. Basic Books. New York.
- Rouvinen, A. 2017. Terve Voimistelija -digimaailma. Digitaalinen materiaalipankki Suomen Voimisteluliitolle. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, liikunta-alan kehittämisen

ja johtamisen koulutus. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137344/Rouvinen\\_Anne.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137344/Rouvinen_Anne.pdf). Luettu 17.11.2024.

Suomen Voimisteluliitto. s.a. Aikuisten ja ikääntyvien harrastustoiminta – Ikiliike. Luettavissa: <https://www.voimistelu.fi/harrastus/aikuisille-ikaantyvill/ikiliike/>. Luettu 27.12.2024.

Suomen Voimisteluliitto. 2021. Löydä lähin seura. Luettavissa: <https://www.voimistelu.fi/harrastus/lahin-seura/#/nearestClub>. Luettu 24.3.2025.

Tieteen termipankki. 2023. Viestintä: Käyttäjäkokemus. Luettavissa: <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Viestint%C3%A4%3Ak%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4kokemus>. Luettu 11.3.2025.

Tietoevry. 2024. Tietoevry tutki: Kolme neljäsosaa suomalaissenioreista tarvitsee tukea digipalveluiden käytössä – ruotsalaisista alle puolet. Luettavissa: <https://www.tietoevry.com/fi/uutishuone/kaikki-uutiset-ja-tiedotteet/tiedotteet/2024/05/tietoevry-tutki-kolme-neljasosaa-suomalaissenioreista-tarvitsee-tukea-digipalveluiden-kaytossa--ruotsalaisista-alle-pu/>. Luettu 10.9.2024.

Tilastokeskus. 2022. Asukasrakenne muuttujina Postinumeroalue, Tiedot ja Vuosi. Luettavissa: [https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittainen\\_avoin\\_tieto/Postinumeroalueittainen\\_avoin\\_tieto\\_uusin/paavo\\_pxt\\_12ey.px/table/tableViewLayout1/](https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittainen_avoin_tieto/Postinumeroalueittainen_avoin_tieto_uusin/paavo_pxt_12ey.px/table/tableViewLayout1/). Luettu 10.9.2024.

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050.

Tuloverolaki 30.12.1992/1535.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettavissa: <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>. Luettu 9.4.2025.

Valtiovarainministeriö. 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. Hallinnon kehittäminen. Julkaisusarja 5/2008. Elektroninen tietoaineisto. Luettavissa: <https://docplayer.fi/1042731-Verkkopalveluiden-suunnittelussa.html>. Luettu 24.3.2025.

Åberg, L. 2002. Viestinnän johtaminen. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

## Liitteet

### Liite 1. Seuratoiminnan vuositilasto – Kannelmäen Voimistelijat ry



#### VUOSITILASTO

Tapahtuman tiedot	
Tapahtuman nimi	Vuositilasto 2024
Tapahtuman järjestäjä	Suomen Voimisteluliitto
Järjestäjän sähköpostiosoite	
Omat tietosi	
Seuran virallinen nimi	Kannelmäen Voimistelijat
Sähköposti	
Perhevoimistelu/Perheliikunta	Kyllä
Osallistujien lukumäärä	86 Lapsia 88 Aikuisia
Voimistelukoulu ja muu lasten perusvoimistelu (alle 12-vuotiaat)	Kyllä
Osallistujien lukumäärä	188 Lasten ja nuorten harrastevoimistelijat
Ryhmäliikunta	Kyllä
Osallistujien lukumäärä	1 Nuorten harrastevoimistelijat (13-18 -vuotiaat) 422 Aikuisten ryhmien harrastevoimistelijat
Tanssi	Kyllä
Osallistujien lukumäärä	93 Lasten ja nuorten harrastevoimistelijat sekä kilpavoimistelijat 70 Aikuisten ryhmien harrastevoimistelijat sekä kilpavoimistelijat
FreeGym ja NinjaGym	Kyllä
Osallistujien lukumäärä	9 Lasten ja nuorten harrastevoimistelijat
Ikiliike ja muu +60 toiminta	Kyllä
Osallistujien lukumäärä	50 Aikuisten ryhmien harrastevoimistelijat
Akrobatiavoimistelu	Kyllä
Osallistujien lukumäärä	20 Lasten ja nuorten harrastevoimistelijat sekä kilpavoimistelijat
Tanssillinen voimistelu	Kyllä



Osallistujien lukumäärä	8 Lasten ja nuorten harrastevoimistelijat sekä kilpavoimistelijat
Valmentaja	23 Osa-aikaiset/tuntityöntekijät
Joista	21 Naisia 1 Miehiä 1 Muu
Hallinto ja muut toimihenkilöt	6 Luottamushenkilöt (esim. hallitus/johtokunta)
Joista	6 Naisia
Hallinto ja muut toimihenkilöt	1 Päätoimiset
Joista	1 Naisia
Muut toimijat	6 Vapaaehtoiset (esim. talkoolaiset)
Joista	6 Naisia
Koulun tai varhaiskasvatuksen liikuntatila	Kyllä
Kuinka suuri osuus toiminnastanne on tällaisissa tiloissa?	80 Prosenttia toiminnasta
Kaupungin/kunnan hallinnoima muu liikuntatila	Kyllä
Kuinka suuri osuus toiminnastanne on tällaisissa tiloissa?	20 Prosenttia toiminnasta
Lapsella (0-12v.) on mahdollisuus harrastaa liikuntaa seurassanne alle 50€/kk?	Kyllä
Nuorella (13-18v.) on mahdollisuus harrastaa liikuntaa seurassanne alle 50€/kk?	Kyllä
Tapahtumien lukumäärä vuonna 2024	29 kpl

## Liite 2. Tutkimustiedote



### TUTKIMUSTIEDOTE

Toimeksiantaja: Kannelmäen Voimistelijat ry

Aineiston keruun tavoite: Kuinka jäsenet ja seuratoimijat kokevat uuden järjestelmän ja sen mobiilisovelluksen käytön? Millaisia hyötyjä ja haittoja uusi järjestelmä tuo seuran toimintaan verrattuna vanhaan järjestelmään?

Aineiston keruun toteuttamistapa ja vaiheet: Online-kysely Webropol-alustalla

Osallistumisen kesto: n. 15 min.

Etukäteisvalmistautuminen: Osallistuminen tutkimukseen edellyttää uuden järjestelmän käyttöönottoa ja kokemusta (sarjakortin osto, viikkotunneille ilmoittautuminen, läsnäolijoiden kirjaus) vähintään 2 viikon ajalta. Seuratoimijoilta osallistuminen tutkimukseen edellyttää hallintapalveluun tutustumista, ryhmien ja tapahtumien kirjausta sekä jäsenten hallintaa.

Osallistumisen hyöty tutkittavalle tai hänen edustamalleen organisaatiolle: Kannelmäen Voimistelijat ry voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia parantaakseen jäsenrekisterijärjestelmän ja viestinnän toimivuutta pyrkimällä parempaan jäsenkokemukseen ja toiminnan tehostamiseen.

Aineiston käsittely, säilytys, luovutustahot ja hävittäminen: aineiston käsittelyyn ja analysointiin käytetään Haaga-Helian tarjoamia tallennuspalveluita ja analysointiohjelmiä. Henkilötietojen käsittelytoimien oikeusperusteena on rekisteröidyn suostumus. Henkilötietojen käsittely ja rekisteröidyn oikeudet noudattavat voimassa olevaa EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta) ja voimassa olevaa kansallista lainsäädäntöä.] Aineisto hävitetään viimeistään **31.12.2025**.

Rekisterinpitäjä: Kannelmäen Voimistelijat ry

Tuloksista tiedottaminen: Tutkimusraportti julkaistaan Theseus-verkkopalvelussa.

Vapaaehtoisuus ja suostumuksen peruuttaminen: Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Tutkimukseen valittu henkilö voi kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää osallistumisen tai peruuttaa jo annetun suostumuksen tähän tutkimukseen syytä ilmoittamatta, milloin tahansa tutkimuksen aikana ilman, että se vaikuttaa hänen oikeuteensa käyttää järjestelmää jatkossa.

### Liite 3. Kyselylomake ja tutkittavan suostumus



#### **Kannelmäen Voimistelijat jäsenrekisterin pilottikäyttö Kysely testiryhmän jäsenille**

Kiitos panoksestasi Kannelmäen Voimistelijoiden uuden jäsenrekisterin pilottikäyttöön syyskauden 2024 aikana! Haluamme kuulla kokemuksiasi ja näkemyksiäsi, jotta voimme arvioida järjestelmän toimivuutta ja tehdä tarvittavia parannuksia. Vastauksesi ovat meille erittäin arvokkaita ja ne käsitellään luottamuksellisesti.

Kyselyn vastaukset ovat anonyymejä ja vastaukset käsitellään ainoastaan tutkimusta varten. Aineisto hävitetään tietoturvallisesti tutkimuksen valmistuttua.

Mikäli lomakkeen sisältöön tai täyttöön liittyen ilmenee kysymyksiä, seuran toimisto tai puheenjohtaja auttaa mielellään.

**1. Olen tutustunut tutkimustiedotteeseen sekä annan suostumukseni osallistua tutkimukseen tutkimustiedotteen mukaisesti.**

- Kyllä  
 Ei

**2. Kuinka aktiivisesti käytit uutta järjestelmää pilotin aikana?**

- Käytin vain vähän tai en lainkaan  
 Käytin ajoittain  
 Käytin kohtalaisesti, mutta en aina tarvittaessa  
 Käytin aktiivisesti vanhan ilmoittautumisen ja/tai sarjakorttien rinnalla

Käytin aktiivisesti ainoastaan uutta järjestelmää

**3. Kuinka tyytyväinen olet ollut uuteen järjestelmään pilotin aikana?**

- Erittäin tyytyväinen  
 Tyytyväinen  
 Neutraali  
 Tyytymätön  
 Erittäin tyytymätön

**4. Kuinka helppokäyttöiseksi koet uuden jäsenrekisterin käytön?**

- Erittäin vaikeaksi  
 Vaikeaksi  
 Kohtalaisen helpoksi  
 Helpoksi  
 Erittäin helpoksi

**5. Kuinka hyvin koet järjestelmän sisäisten käyttöohjeiden vastaavan tarpeitasi ja kysymyksiäsi?**

- Erittäin huonosti  
 Huonosti  
 Kohtalaisesti  
 Melko hyvin  
 Erittäin hyvin

**6. Mihin ominaisuuteen tai toimintaan olisit kaivannut enemmän apua?**

---

---

---

---

---

**7. Oletko kokenut uuden järjestelmän vaikuttaneen tyytyväisyytesi ilmoittautua ja osallistua seuran tunneille?**

- Positiivisesti  
 Ei vaikutusta  
 Negatiivisesti

**8. Mitkä ovat mielestäsi olleet suurimmat hyödyt uudesta järjestelmästä?**

---



---



---



---

**9. Mitkä ovat mielestäsi olleet suurimmat haasteet uudessa järjestelmässä?**

---



---



---



---

**10. Voisitko suositella järjestelmän käyttöä muille (seuran jäsenille tai omalle tuttavapiirillesi)?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En lainkaan todennäköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin todennäköisesti

**11. Anna halutessasi vapaata palautetta uudesta järjestelmästä**

---



---



---



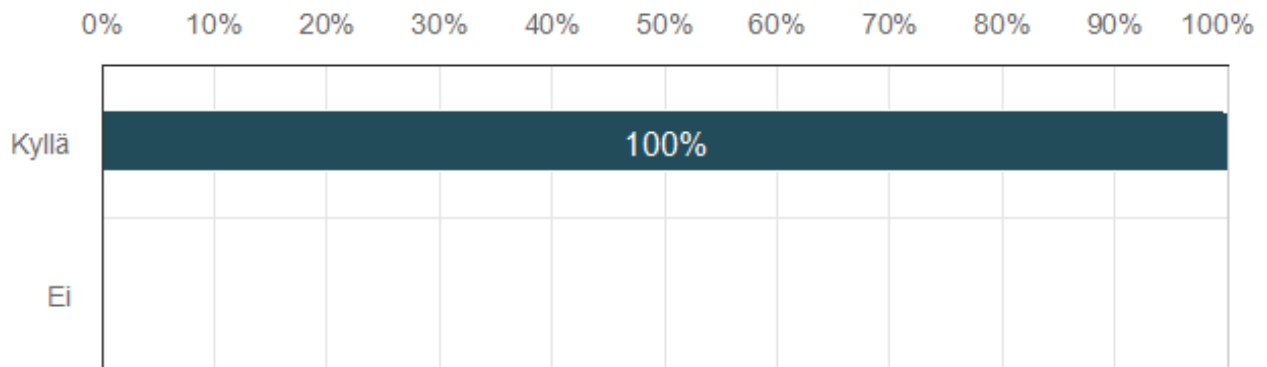
---

#### Liite 4. Pilottikäytön kyselyn raportti

Vastaajien kokonaismäärä: 11

##### 1. Olen tutustunut tutkimustiedotteeseen sekä annan suostumukseni osallistua tutkimukseen tutkimustiedotteen mukaisesti.

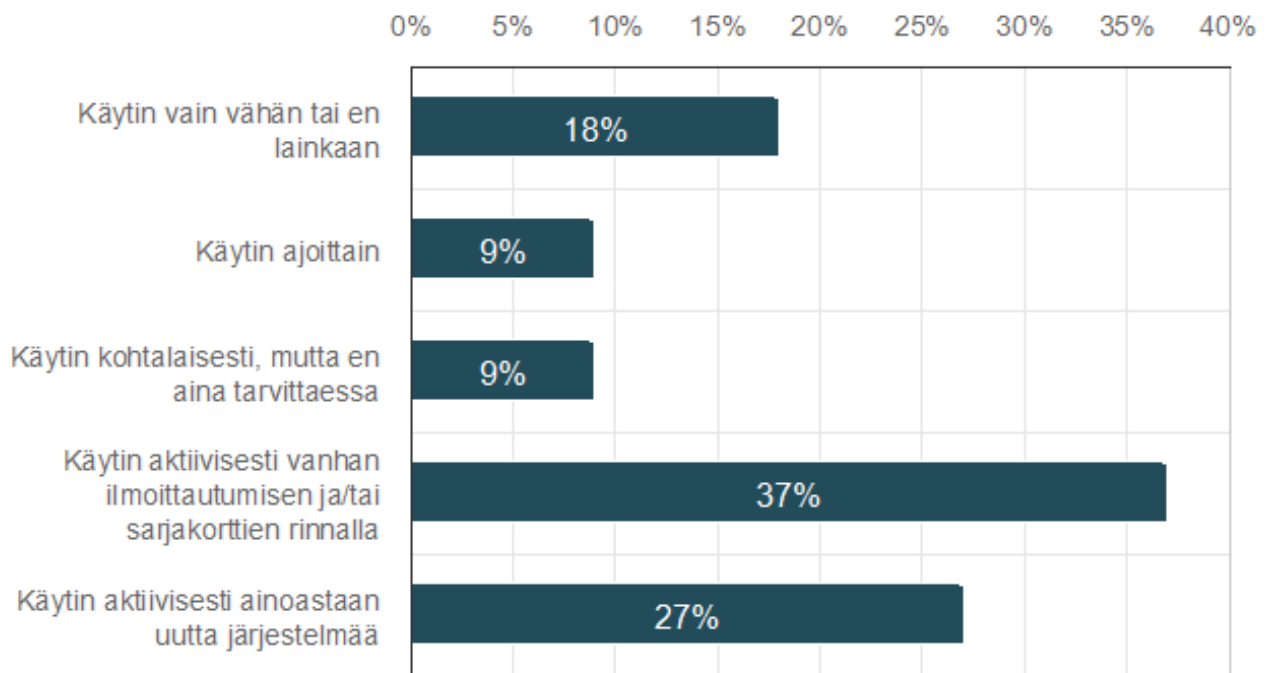
Vastaajien määrä: 11



	n	Prosentti
Kyllä	11	100,0%
Ei	0	0,0%

##### 2. Kuinka aktiivisesti käytit uutta järjestelmää pilotin aikana?

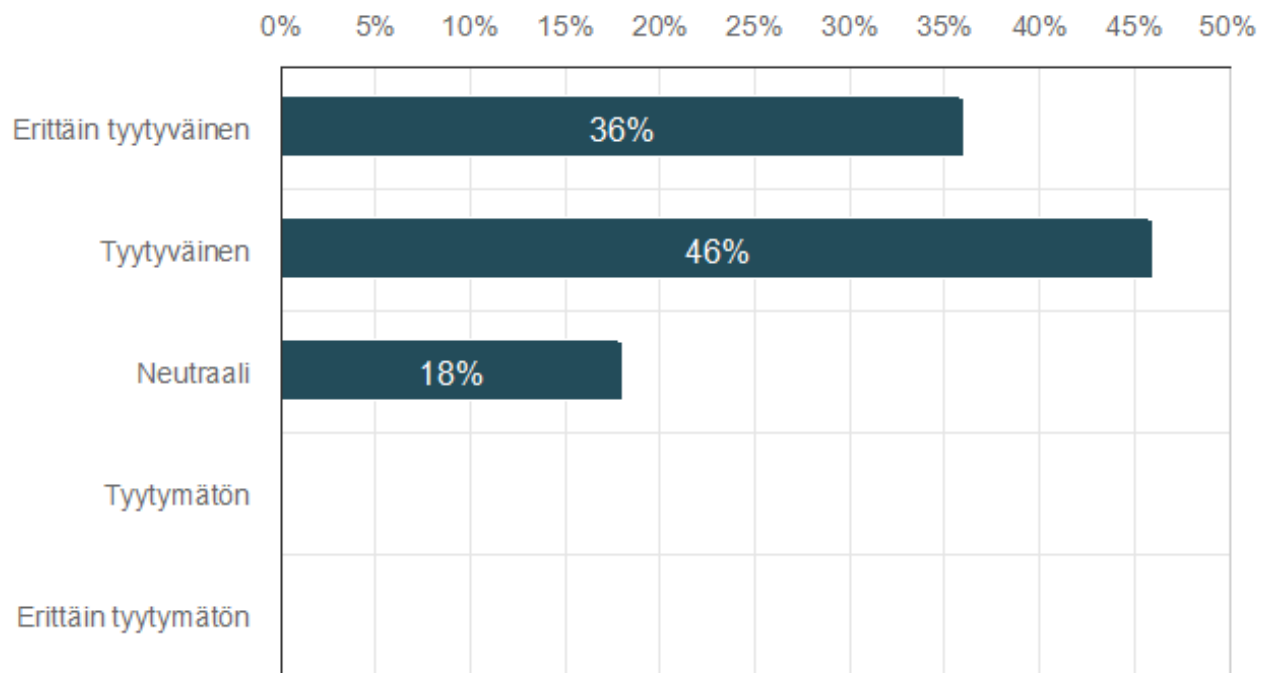
Vastaajien määrä: 11



	n	Prosentti
Käytin vain vähän tai en lainkaan	2	18,2%
Käytin ajoittain	1	9,1%
Käytin kohtalaisesti, mutta en aina tarvittaessa	1	9,1%
Käytin aktiivisesti vanhan ilmoittautumisen ja/tai sarjakorttien rinnalla	4	36,3%
Käytin aktiivisesti ainoastaan uutta järjestelmää	3	27,3%

### 3. Kuinka tyytyväinen olet ollut uuteen järjestelmään pilotin aikana?

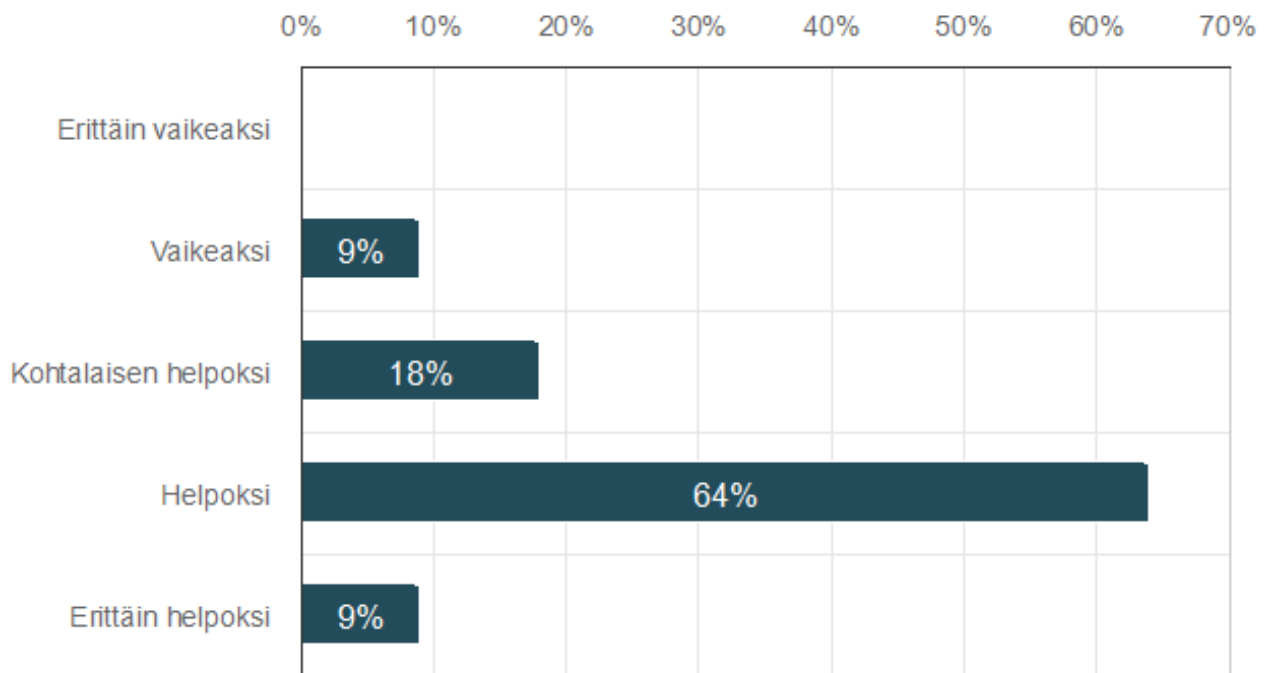
Vastaajien määrä: 11



	n	Prosentti
Erittäin tyytyväinen	4	36,4%
Tyytyväinen	5	45,4%
Neutraali	2	18,2%
Tyytymätön	0	0,0%
Erittäin tyytymätön	0	0,0%

#### 4. Kuinka helppokäyttöiseksi koet uuden jäsenrekisterin käytön?

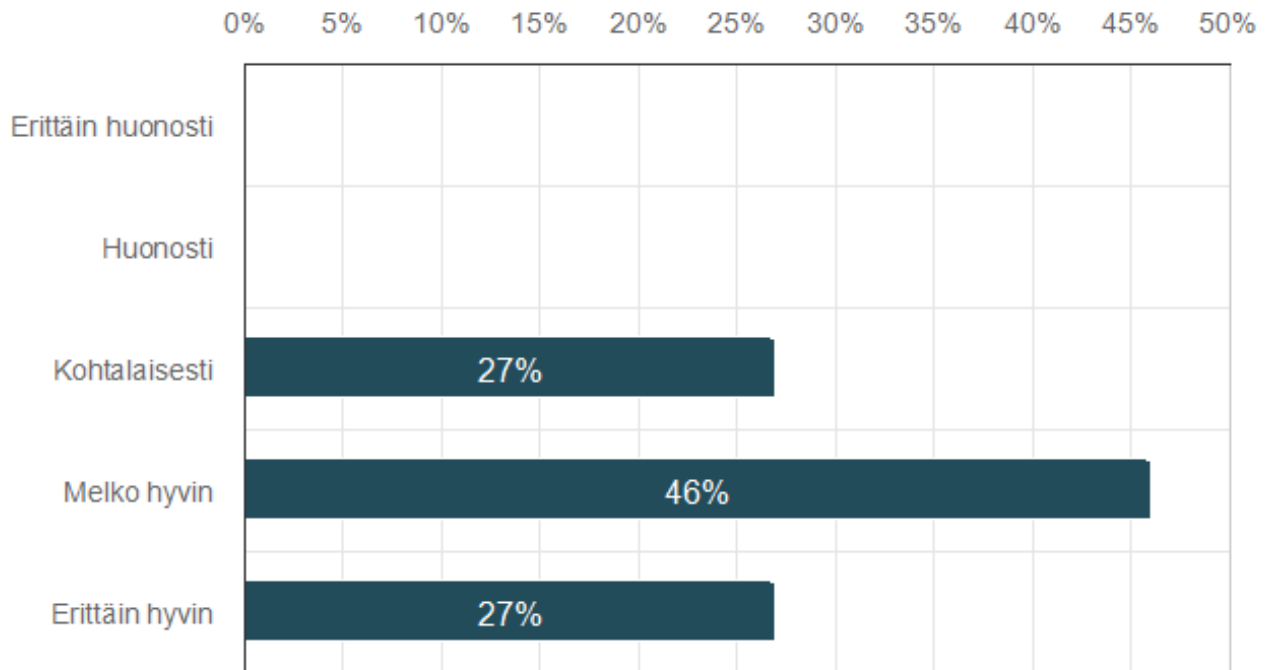
Vastaajien määrä: 11



	n	Prosentti
Erittäin vaikeaksi	0	0,0%
Vaikeaksi	1	9,1%
Kohtalaisen helpoksi	2	18,2%
Helpoksi	7	63,6%
Erittäin helpoksi	1	9,1%

**5. Kuinka hyvin koet järjestelmän sisäisten käyttöohjeiden vastaavan tarpeitasi ja kysymyksiäsi?**

Vastaajien määrä: 11



	n	Prosentti
Erittäin huonosti	0	0,0%
Huonosti	0	0,0%
Kohtalaisesti	3	27,3%
Melko hyvin	5	45,4%
Erittäin hyvin	3	27,3%

## 6. Mihin ominaisuuteen tai toimintaan olisit kaivannut enemmän apua?

Vastaajien määrä: 7

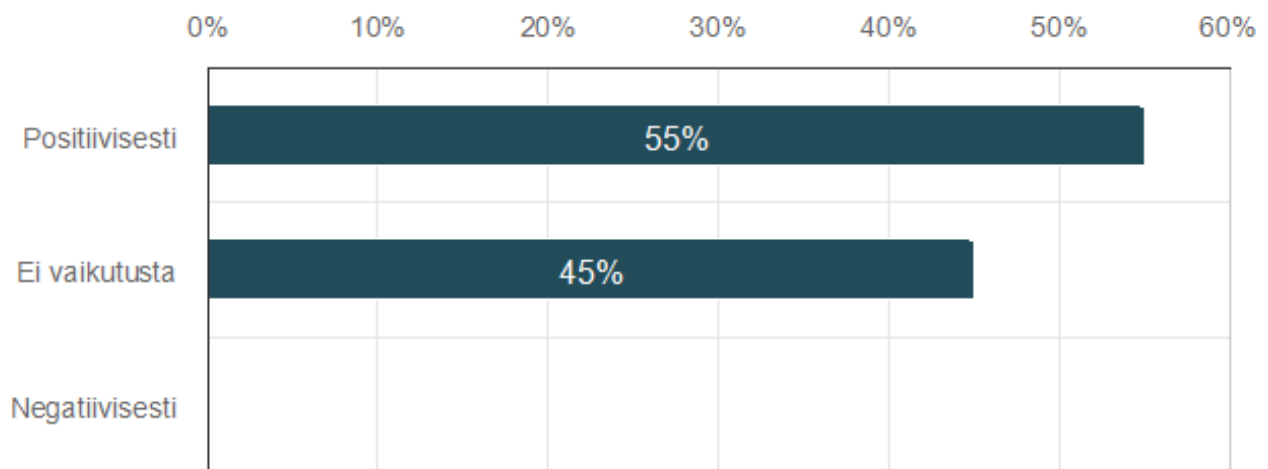
Vastaukset
Selkeämpi ohjeistus käyttöön.
Ensimmäisellä kerralla ei etätunnin linkki toiminut, mikä harmitti. Seuraavalla kerralla jo toimi, etten usko, että oli kuitenkaan omasta toiminnastani kiinni.
Mihin tietoni menevät, miksi niitä kysytään
Uuden kanssa on aina alkukankeutta. Kunhan järjestelmä tulee täysin käyttöön, tulee sen kanssa sinuiksi nopeammin.
Ihan kaikkeen, oli niin sekavaa.

Ehkä yleistä tietoa järjestelmän periaatteista tuotannossa. Mihin asetettu osallistujamäärä vaikuttaa, mitä mahdollisuuksia on, jos akku loppuu ennen jumppaa eikä ole ehtinyt ilmoittautua, hyödynnetäänkö osallistujatietoja (ilmoittautuminen/aiempi osallistuminen ko. tunnille viestinnässä, jos ohjaaja estyy jne?

Tapahtumien luomiseen, viestien lähettämiseen. (Onnistuuko puhelimen kautta jne)

## 7. Oletko kokenut uuden järjestelmän vaikuttaneen tyytyväisyytesi ilmoittautua ja osallistua seuran tunneille?

Vastaajien määrä: 11



	n	Prosentti
Positiivisesti	6	54,5%
Ei vaikutusta	5	45,5%
Negatiivisesti	0	0,0%

## 8. Mitkä ovat mielestäsi olleet suurimmat hyödyt uudesta järjestelmästä?

Vastaajien määrä: 7

Vastaukset
Uusi järjestelmä on ketterämpi ja monipuolisempi.
On selkeä.
Anytime-korttilaisena en vielä ole nähnyt hyötyjä
Ilmoittautuminen helppoa ja nopeaa ja sen voi tehdä vaikka ihan viime minuuteilla ennen tunnille menoa.

Kaikki tiedot on näkyvässä. Ilmoittautuminen tunneille helppoa.
Sarjakortin ostaminen helpottuu, kun e-passimaksua ei tarvitse erikseen ilmoittaa. Toivottavasti infot peruutuksista/muutoksista. Ei tarvitse kysellä korttien perään.
Nopeuttaa tunnin aloitusta

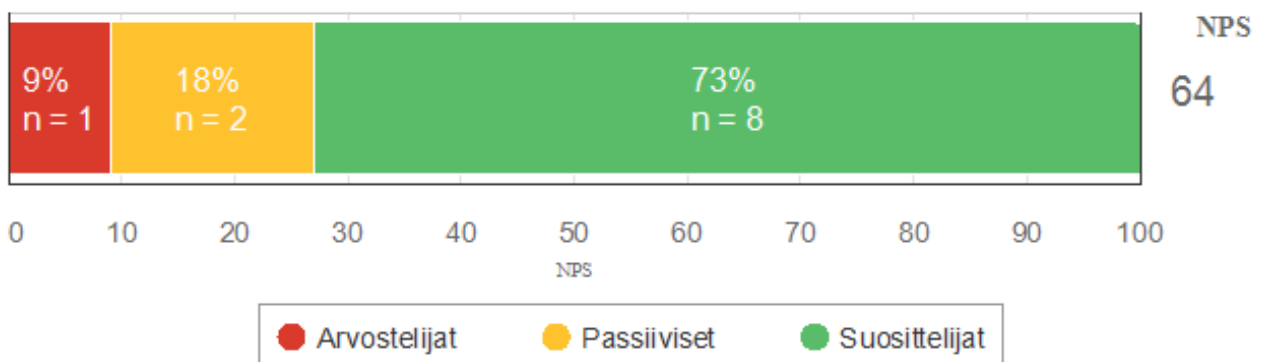
### 9. Mitkä ovat mielestäsi olleet suurimmat haasteet uudessa järjestelmässä?

Vastaajien määrä: 7

Vastaukset
Ilman selkeitä ohjeita on ollut haastavaa opetella uuden järjestelmän käyttöä.
En tiedä, ei ole ollut. En ole vielä kokeillut mobiiliversiota.
Puhelin pitää olla mukana jumpissa
Löytää oikeasta kohdasta kaikki tarvittava.
Järjestelmän sekavuus, paljon eri osioita.
Alkuvaiheen bugit. Sittemmin esim. päivän jumppia/tapahtumia joutuu aina vähän hakemaan, ei ehkä ole ihan loodgsia kalenteripsion välilehtien nimet. Olisi vaikka "tarjolla tänään", "ilmoittautumiseni". Sivut ei aina lataudu mielestäni heti, ehdin rämpsytellä välilehtuen välillä ennen kuin tapahtumat ilmestyy.
Kerran sovellus ei toiminut kunnolla ja oli osan asiakkaan nimistä hävittänyt. Ja joutu itse tuomaan nimet tunnille.

### 10. Voisitko suositella järjestelmän käyttöä muille (seuran jäsenille tai omalle tuttavapiirillesi)?

Vastaajien määrä: 11



Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 1							n = 2		n = 8	
9,1%							18,2%		72,7%	
0	0	0	0	0	0	1	0	2	4	4
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	18,2%	36,3%	36,4%

Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
11	64	8,9

### 11. Anna halutessasi vapaata palautetta uudesta järjestelmästä

Vastaajien määrä: 2

Vastaukset
Aluksi tuntui, että oli vaikea löytää kaikki tarvittava tieto.
Tiedot tulevista tunneista ovat selkeitä ja ilmoittautuminen on helppoa.
Ei kovin helppoa seniori- ikäiselle käyttäminen.
Tätä päivää, hyvä uudistus.