



## **Verkkopalvelun uudistamisella kohti laadukasta verkkopalvelua ja parempaa käyttäjäkokemusta**

Outi Nuotio

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi YAMK

Liiketoiminnan teknologiat

Opinnäytetyö

2025

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Outi Nuotio
<b>Tutkinto</b> Tradenomi (YAMK)
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Verkkopalvelun uudistamisella kohti laadukasta verkkopalvelua ja parempaa käyttäjäkokemusta
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 138 + 31
<p>Opinnäytetyö käsittelee Suomen Agilityliiton (SAGI) verkkopalvelun <a href="http://www.agilityliitto.fi">www.agilityliitto.fi</a> uudistamista. Työn taustalla on tunnistettu tarve parantaa verkkopalvelun laatua ja käyttäjäkokemusta. Uudistamisprojekti on SAGI:lle tärkeä, verkkopalvelu on liiton keskeinen viestintäkanava ja strategisesti merkittävä osa toimintaa.</p> <p>Työn päätavoitteena oli selvittää millainen verkkopalvelu vastaisi sekä SAGI:n että käyttäjien tarpeisiin. Lisäksi tavoitteena oli kasvattaa käyttäjämäärää, tukea uudistusta varten tehtävää sisältöjen kehitystyötä sekä tunnistaa nykyiseen verkkopalveluun liittyvää vertailutietoa uudistetun verkkopalvelun arviointia varten.</p> <p>Teoreettisessa viitekehyksessä tarkasteltiin verkkopalvelun suunnittelua ohjelmistokehityksen, verkkopalvelukehityksen sekä palvelumuotoilun näkökulmista. Lisäksi syvennyttiin verkkopalvelun laatuun, käytettävyyteen ja käyttäjäkokemukseen liittyviin tekijöihin sekä informaatioarkkitehtuuriin osana laadukasta verkkopalvelua.</p> <p>Kehittämistyö toteutettiin tammi-elokuussa 2024 palvelumuotoilun periaatteita noudattaen. Menetelminä käytettiin verkkokyselyä, teemahaastatteluja, verkkopalvelun analytiikkaa, työpajoja, korttien lajittelua ja prototyyppityöskentelyä. Tulosten avulla kartoitettiin verkkopalvelun lähtötilanne, kirkastettiin tavoitetila sekä muotoiltiin uutta verkkopalvelua. Käyttäjäkokemuksen ja laadun kannalta keskeisiksi asioiksi tunnistettiin verkkopalvelun tietosisältö ja sen esittäminen loogisessa sekä eri käyttäjäryhmät ja agilityn monipuolisen harrastajapolun huomioivassa rakenteessa, tiedon löytämistä helpottavat ratkaisut, tekninen toimivuus erityisesti mobiilikäytössä sekä vuorovaikutusta ja helppoa ylläpitämistä tukevat ratkaisut.</p> <p>Työn lopputuloksena syntyi verkkopalvelun konseptitason suunnitelma, joka sisältää strategiset linjaukset, informaatioarkkitehtuurin kuvauksen, keskeiset sivutyypit ja laskeutumissivut, agilityn sääntöjen sisältökokonaisuuden käytön helpottamiseen liittyviä ehdotuksia, ylläpitäjäkokemuksen kannalta keskeiset suositukset, konseptitason vaatimusmäärittelyn sekä arviointimittariston.</p> <p>Kehittämistyö tarjoaa raamit SAGI:n verkkopalvelun uudistamiselle, joka voi jatkua konseptitason suunnitelman viitoittamalla tiellä. Kehittämistyö myös tukee liittoa uudistusprojektin kumppaneiden kilpailutuksessa. SAGI:n on mahdollista kehittämissä avulla uudistaa verkkopalvelunsa ja rakentaa laadukas palvelu, joka vastaa nykyistä paremmin käyttäjien ja liiton tarpeisiin ja tukee hyvää käyttäjäkokemusta.</p>
<b>Asiasanat</b> Verkkopalvelu, palvelumuotoilu, käytettävyys, käyttäjäkokemus, konsepti, informaatioarkkitehtuuri

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Toimeksiantaja .....	1
1.2	Tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	2
1.3	Kehittämistyön rajausta.....	3
2	Verkkopalvelun suunnittelu on moniulotteinen projekti .....	4
2.1	Kerralla maaliin vai ketterää kehitystä?.....	4
2.2	Vaatimusmäärittelyn periaatteet.....	6
2.3	Arkkitehtuurinäkökulma.....	7
2.4	Palvelumuotoilun peruseriaatteet verkkopalvelun suunnittelussa .....	9
3	Verkkopalvelun laatu, käytettävyys ja käyttäjäkokemus.....	13
3.1	Tietojärjestelmien ja ohjelmistojen laatustandardi ISO 25010 .....	13
3.2	Verkkopalveluiden laatumalleja.....	14
3.3	Hakukoneet ja verkkopalvelun laatu .....	16
3.4	Saavutettavuus osana verkkopalvelun laatua.....	17
3.5	Käytettävyys ja käytettävyyden arviointi.....	17
3.6	Käyttäjäkokemus ja sen ulottuvuudet.....	19
3.6.1	Ajatusmallit osana käyttäjäkokemusta.....	21
3.6.2	Kognitiivinen kuorma ja käyttäjäkokemus.....	21
3.6.3	Tunteet osana käyttäjäkokemusta.....	22
4	Informaatioarkkitehtuuri osana laadukasta verkkopalvelua.....	23
4.1	Tiedon organisointi ja nimeäminen .....	23
4.2	Navigaatoratkaisut.....	26
4.3	Haku informaatioarkkitehtuurin osana.....	29
5	Kehittämistyön metodologia .....	31
5.1	Kehittämistyön lähestymistapa.....	31
5.2	Tiedonkeruun ja kehittämisen menetelmät .....	32
5.2.1	Verkkokysely .....	33
5.2.2	Puolistrukturoitu teemahaastattelu .....	34
5.2.3	Verkkopalvelun analytiikan hyödyntäminen.....	35
5.2.4	Korttien lajittelu .....	35
5.2.5	Työpajatyöskentely.....	36
5.2.6	Prototyypityöskentely.....	36
6	Kehittämistyön eteneminen sekä tulokset tutki ja määritä -vaiheessa .....	37
6.1	Työpajatyöskentely tutki ja määritä -vaiheessa.....	38
6.1.1	Keskustelevat työpajat 1 ja 3.....	39

6.1.2	Aktivoiva ideointityöpaja 2 .....	39
6.2	Verkkokyselyn toteutus ja tulokset .....	42
6.2.1	Verkkokyselyn toteutus.....	42
6.2.2	Verkkokyselyn tulokset.....	43
6.3	Haastattelututkimuksen toteutus, sisällön analyysi ja tulokset.....	53
6.3.1	Haastattelututkimuksen toteutus .....	53
6.3.2	Haastatteluaineiston teoriaohjaava sisällön analyysi .....	55
6.3.3	Vastaajajoukko ja taustatiedot.....	58
6.3.4	Agilityn harrastajapolku .....	59
6.3.5	Agilityroolit ja niihin liittyvät tietotarpeet .....	61
6.3.6	Tietojen löytäminen .....	66
6.3.7	Motiivit ja haasteet.....	67
6.3.8	Toiveet uudistetulle verkkopalvelulle .....	68
6.4	Verkkopalvelun analytiikan tarkastelu ja tulokset.....	69
7	Kehittämistyön eteneminen sekä tulokset kehittä ja toimita -vaiheessa.....	75
7.1	Korttien lajittelu -tehtävä tietorakenteen ensimmäisellä versiolla.....	75
7.2	Työpajat kehittä ja toimita -vaiheessa .....	80
7.2.1	Aktivoivat ideointityöpajat 4 ja 5 .....	80
7.2.2	Konseptitason suunnitelman katselmointi työpajassa 6 .....	85
7.3	Suunnitelman validointi ja viimeistely .....	86
8	Verkkopalvelun konseptitason suunnitelma .....	87
8.1	Taustalla olevat johtopäätökset ja ydinongelmat .....	87
8.2	Verkkopalvelun tavoite ja tarkoitus.....	89
8.3	Verkkopalvelun kohderyhmät ja käyttäjäymmärrys.....	90
8.4	Verkkopalvelun seitsemän tukijalkaa .....	93
8.5	Verkkopalvelun informaatioarkkitehtuuri .....	95
8.5.1	Tiedon tunnistaminen, organisointi sekä nimeäminen.....	96
8.5.2	Navigointiratkaisut .....	100
8.5.3	Haku informaatioarkkitehtuurin osana .....	103
8.6	Verkkopalvelun keskeiset sivutyypit ja laskeutumissivut.....	104
8.7	Agilityn lajisääntöjen käytön helpottaminen .....	109
8.8	Ylläpitäjäkokemuksen kannalta keskeiset näkökulmat .....	110
8.9	Konseptitason vaatimusmäärittely .....	110
8.9.1	Toiminallisuudet ja toiminalliset vaatimukset.....	111
8.9.2	Ei-toiminalliset vaatimukset .....	116
8.10	Mittaristo verkkopalvelun arviointiin .....	117

9	Pohdinta .....	121
9.1	Tutkimuskysymyksiin vastaaminen .....	121
9.1.1	Ensimmäinen tutkimuskysymys selvitti lähtötilannetta .....	121
9.1.2	Toinen ja kolmas tutkimuskysymys rakensivat uutta .....	123
9.2	Kehittämistyön hyöty toimeksiantajalle .....	126
9.3	Jatkokehitysaiheet.....	127
9.4	Kehittämistyön luotettavuus .....	128
9.5	Kehittämistyön prosessi oman oppimisen näkökulmasta.....	128
	Lähteet.....	131
	Liitteet .....	139
	Liite 1. Nykyisen verkkopalvelun kipupisteet .....	139
	Liite 2. Työpajan 2 ideointia eri kohderyhmien tietotarpeista .....	141
	Liite 3. Käyttäjätutkimuksen verkkokysely .....	145
	Liite 4. Hyödylliset sisällöt ja toiminnallisuudet sivustolla agilityliitto.fi.....	151
	Liite 5. Yhteenveto käyttäjäkyselyn avoimista vastauksista .....	152
	Liite 6. Tutkimus- ja suostumustiedote .....	155
	Liite 7. Agilityn roolit, tehtävät ja tietotarpeet.....	157
	Liite 8. Teemahaastatteluissa esille nousseet toiveet verkkopalveluun liittyen .....	161
	Liite 9. Korttien lajittelun analyysi Excelissä .....	164
	Liite 10. Verkkopalvelun agilityliittio.fi tietorakenne .....	167

# 1 Johdanto

Opinnäytetyö tukee Suomen Agilityliittoa (SAGI) verkkopalvelun [www.agilityliitto.fi](http://www.agilityliitto.fi) uudistamisprojektissa. Uudistamiselle on suuri tarve, sillä verkkopalvelu on SAGI:lle strategisesti keskeinen viestintäkanava. Nykyinen palvelu on ollut käytössä jo lähes 10 vuotta yhteen kumppaniin sitovana ja vahvasti räätälöitynä toteutuksena, johon ei ole tarjolla riittävää kehittämistukea. Myös sisältöjen ja käyttäjäkokemuksen osalta on tunnistettu puutteita. Nykyinen verkkopalvelu ei mahdollista modernia ja joustavaa verkkoviestintää eikä vastaa kattavasti käyttäjien tarpeisiin.

Opinnäytetyö toteutetaan kehittämistyönä ja se käynnistää verkkopalvelun [www.agilityliitto.fi](http://www.agilityliitto.fi) uudistamisprojektin kartoittamalla lähtötilanteen, määrittelemällä tavoitetilan ja muotoilemalla konseptitason suunnitelman uudistettavalle verkkopalvelulle.

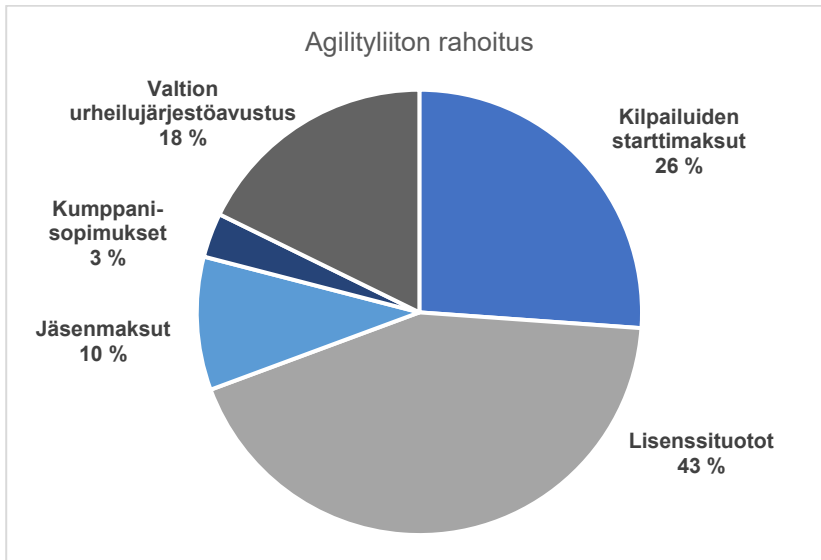
Kehittämistyön aikana kerätty tieto sekä konseptitason suunnitelma pyrkivät parantamaan liiton valmiuksia edetä verkkopalveluprojektin seuraaviin vaiheisiin. SAGI:n on mahdollista hyödyntää verkkopalvelun suunnitelmaa mm. jatkokehityksen pohjana ja briiffausmateriaalin osana, kun projekti etenee kumppanin kilpailutukseen ja myöhemmin verkkopalvelun toteutukseen.

## 1.1 Toimeksiantaja

Työn toimeksiantaja, Suomen Agilityliitto (SAGI), on agilityn etujärjestö ja agilitiseurojen keskusjärjestö. Liiton keskeisiä tehtäviä ovat agilitيورheilun ja -harrastustoiminnan kehittäminen sekä edistäminen. Liiton toiminnassa korostuvat agilitykoirien kouluttamiseen ja hyvinvointiin liittyvät tekijät sekä harrastajien fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi. SAGI on Suomen Olympiakomitean, Suomen Paraolympiakomitean ja Kennelliiton jäsen. (Suomen Agilityliitto s.a.)

Liitolla on neljä vakituista työntekijää. Lisäksi toiminnassa on kiinteästi mukana joukko vapaaehtoisia (n. 50 henkilöä), jotka toimivat SAGI:n toimielimissä (hallitus, toimikunnat, työryhmät) ja muissa vapaaehtoisrooleissa.

Valtaosa liiton rahoituksesta saadaan kilpailemiseen liittyvistä tuloista eli startti- sekä lisenssimaksuista (kuva 1). Lisäksi SAGI on hakenut ja saanut vuodesta 2016 alkaen Opetus- ja kulttuuriministeriön urheilujärjestöille myöntämää yleisavustusta (Suomen Agilityliitto 27.2.2024). Muita varainhankinnan keinoja ovat jäsenmaksut sekä yhteistyökumppanuudet, joista erityisesti jälkimäisen osuutta kokonaisrahoituksesta halutaan jatkossa kasvattaa. (Suomen Agilityliitto 2024)



Kuva 1: Agilityliiton rahoitus (Agilityliitto 2024)

Agility liikuttaa laajasti. SAGI:lla oli vuonna 2023 242 jäsenyhdistystä, joissa lajia harrasti arviolta 15 000 henkilöä. Agilityssä myös kilpaillaan aktiivisesti. Vuonna 2023 harrastajista lähes 6000 oli lisenssi ja kilpailukalenterissa oli 1952 kilpailua. Erityisen suuri potentiaali lajilla on naisten liikuttajana, sillä lajin harrastaja on tyypillisesti 30-45 -vuotias nainen. (Suomen Agilityliitto 2024)

Urheilukentässä agility vertautuu lajeihin, joissa eläin ja ihminen muodostavat urheilijaparin samaan tapaan kuin esimerkiksi ratsastuksessa.

## 1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on selvittää, millainen verkkopalvelu vastaisi Suomen Agilityliiton sekä käyttäjien tarpeisiin nykyistä verkkopalvelua paremmin. Näkökulmina ovat siis liiton toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista tukevan sekä samalla käyttäjien tarpeet ja hyvän käyttäjäkokemuksen huomioivan verkkopalvelun konseptitason suunnittelu.

Lisäksi osana konseptitason suunnittelua halutaan kasvattaa verkkopalvelun käyttäjäymmärrystä ja sitä kautta myös liiton asiakasymmärrystä. Kehittämistyön tavoitteena on myös tukea uudistusta varten tehtävää sisältöjen kehitystyötä sekä tunnistaa nykyiseen verkkopalveluun liittyvää vertailutietoa uudistetun verkkopalvelun arviointia varten ja jatkokehittämisen tueksi.

Konkreettisenä lopputuloksena syntyy konseptitason verkkopalvelusuunnitelma, joka sisältää verkkopalvelun strategisen tason määrittelyn, informaatioarkkitehtuurin kuvauksen, keskeisimpien laskeutumissivujen tunnistamisen sekä perusmittariston konseptin arviointia varten. Näkökulmana on agilityssä aktiivisesti toimivien henkilöiden näkökulma. Käyttäjien näkökulmaa kuvataan sekä

käyttäjien että ylläpitäjäkäyttäjien näkökulmista, jolloin käyttäjäkokemus sisältää tässä kehittämistyössä myös ylläpitäjäkokemuksen.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten nykyinen verkkopalvelu vastaa käyttäjien ja SAGIn tarpeisiin?
  - 1.1 Mitä mieltä käyttäjät ovat nykyisestä verkkopalvelusta?
  - 1.2 Miten nykyistä verkkopalvelua käytetään?
  - 1.3 Miten nykyinen verkkopalvelu tukee SAGIn toimintaa?
2. Millainen verkkopalvelu tukisi SAGIn toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista?
  - 2.1 Millaisia tavoitteita verkkopalvelulle asetetaan?
  - 2.2 Mitä tehtäviä verkkopalvelun tulee toteuttaa?
  - 2.3 Mitkä ovat verkkopalvelun pääkohderyhmät?
3. Millainen verkkopalvelu vastaisi käyttäjien tarpeisiin ja tukisi hyvää käyttäjäkokemusta?
  - 3.1 Millaisia odotuksia käyttäjillä on uudistetulle verkkopalvelulle?
  - 3.2 Millaista tietoa verkkopalvelun tulisi sisältää?
  - 3.3 Millaisia toiminallisuuksia verkkopalvelun tulisi sisältää?

### **1.3 Kehittämistyön rajaus**

Kehittämistyö sisältää verkkopalvelun lähtötilanteen kartoittamisen, tavoitetilan kirkastamisen ja konseptitason suunnitelman uudistettavalle verkkopalvelulle. Määrittelyt on työstetty strategisella tasolla, joten ne eivät ole esimerkiksi teknisesti yksityiskohtaisia määrittelyjä. Konseptitason suunnitelman on tarkoitus rakentaa kehikko, jonka puitteissa verkkopalvelun suunnittelutyö voi jatkua sekä konkretisoida tehtyjä valintoja erikseen valituilla esimerkeillä.

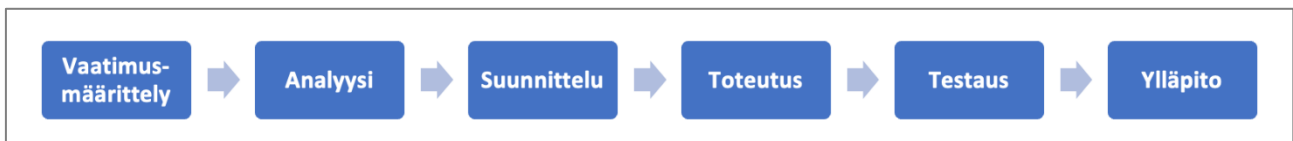
Kehittämistyö ei sisällä käyttöliittymäsuunnittelua, eikä verkkopalvelun visuaalista suunnittelua esimerkiksi väri-, fontti- ja kuvavalintoja. Lisäksi mukana ei ole toteutusprojektin suunnittelua tai toteutusta (esimerkiksi tekninen toteutus, sisältöjen kirjoittaminen tai käyttöliittymän toteutus).

## 2 Verkkopalvelun suunnittelu on moniulotteinen projekti

Verkkopalvelun suunnitteluun liittyy monipuolinen joukko erilaisia tehtäviä. Kysymyksessä voidaan katsoa olevan tietojärjestelmän rakentaminen, joten suunnittelussa ja toteutuksessa käytetään monia ohjelmisto- ja järjestelmäkehityksen puolella vakiintuneita toimintatapoja ja viitekehyksiä. Tässä yhteydessä tarkastellaan prosessimalleja, arkkitehtuurinäkökulmaa sekä vaatimusmäärittelyä. Toisaalta kysymyksessä on myös verkossa tapahtuvan palvelun muotoilu, jolle palvelumuotoilu tarjoaa toimivan viitekehyksen. Kolmannen näkökulman verkkopalvelun suunnitteluun tuo sen luonne sisältöintensiivisenä viestintäkanava, joka yhdistää teknologian ja sisältöjen hyödyntämisen.

### 2.1 Kerralla maaliin vai ketterää kehitystä?

Kerralla maaliin -projektin näkökulmaa edustaa klassinen vesiputousmalli (kuva 2). Se kuvaa järjestelmäkehitystä lineaarisena prosessina, jossa ei ole päällekkäisiä vaiheita. Seuraavaan vaiheeseen siirrytään, kun edellinen on saatu päätökseen. Vesiputousmallin vaiheita ovat: vaatimusmäärittely, analyysi, suunnittelu, toteutus, testaus ja ylläpito. (Royce 1987, 329)

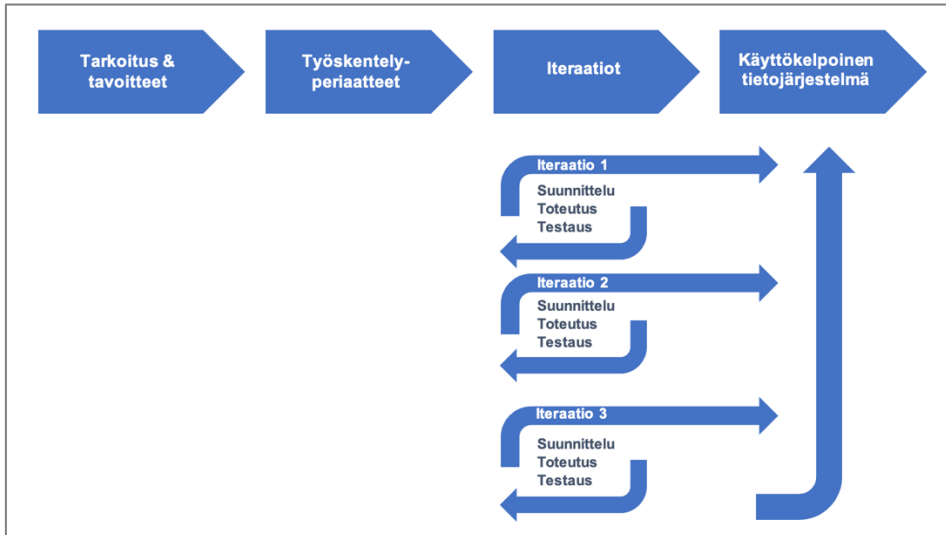


Kuva 2: Järjestelmäkehityksen vesiputousmalli (mukaillen Royce 1987, 329)

Periaatteessa verkkopalvelun suunnittelu ja toteutus onnistuisi tällä ohjelmistokehityksen perusmallilla. Vesiputousmallin ongelma ei olekaan sisältö, vaan sen toteutustavan jäykkyys. Malli ei mahdollista edellisiin vaiheisiin palaamista kesken prosessin. Kaikki näkökulmat tulisi nähdä ja ennustaa etukäteen, mikä voi olla mahdoton tehtävä tai viedä kohtuuttomasti aikaa. Tästä syystä ketterät menetelmät ovat verkkopalveluprojekteissa yhä tavallisempia. Ne suhtautuvat kehitysprosessiin vesiputousmallia joustavammin ja mahdollistavat projektin aikana reagoinnin erilaisiin muutostarpeisiin. Lisäksi ketteryys voi nopeuttaa kehitysprosessia. (Džanic, Toroman & Džanic 2022, 95; Cline 2015, 18).

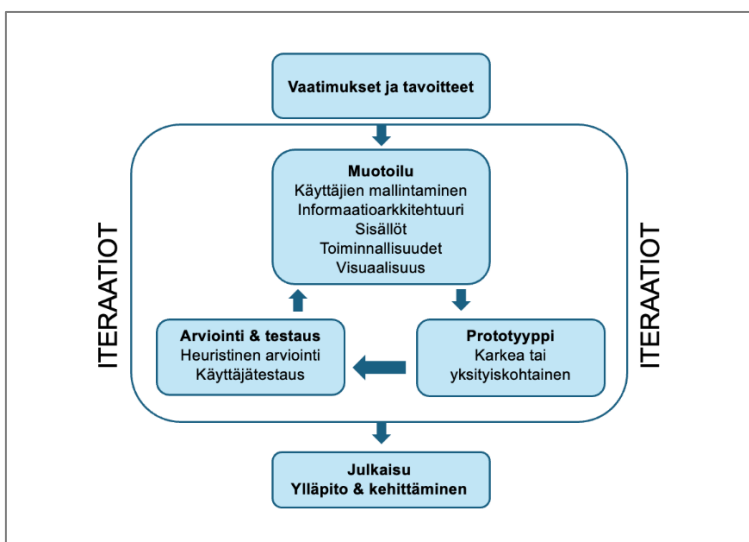
Ketterää prosessia voidaan toteuttaa erilaisilla malleilla, jotka jakavat samat periaatteet. Nämä perusasiat on kuvattu ketterän prosessin perusmallissa (kuva 3). Ensin projektille määritellään tarkoitus, tavoitteet ja rajaus. Sen jälkeen sovitaan työskentelyperiaatteista esim. rooleista ja työskentelyn rytmistä (esimerkiksi sprintin pituus). Prosessi on iteratiivinen eli koko pakettia ei kerralla määritellä ja sen jälkeen suunnitella ja edelleen toteuteta. Kokonaisuus pilkotaan pienempiin osiin eli iteraatioihin. Jokainen iteraatio on ikään kuin miniprojekti, jossa suunnitellaan, toteutetaan

ja testataan jokin osakokonaisuus. Vaatimusmäärittely alkaa tarkoitus ja tavoitteet -vaiheessa, mutta jatkuu iteraatioissa. Tällainen työskentely mahdollistaa palautteen integroimisen osaksi kehitysprosessia. (Džanic ym. 2022, 96; Cline 2015, 13-20)



Kuva 3: Ketterien menetelmien perusprosessi (mukaillen Džanic ym. 2022, 95)

Esimerkiksi Pedromo, Cardozo, Pedromo ja Serrezuelan (2017, 11686) suosittelevat verkkopalvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa ketterää lähestymistapaa (kuva 4), koska silloin käyttäjät voidaan ottaa mukaan kehitystyöhön mikä taas on keskeinen tekijä hyvän käyttäjäkokemuksen suunnittelussa. Käyttäjäkokemuksesta ja käytettävyydestä kerrotaan lisää luvuissa 3.5 ja 3.6.



Kuva 4: Käyttäjälähtöinen verkkopalvelun suunnittelu ja toteutus (mukaillen Pedromo ym. 2017, 11686)

Malli on esimerkki siitä miten ketterää kehitystä voi soveltaa verkkopalveluprojektissa niin, että toteutusta hiotaan eri iteraatiokierroksilla kohti julkaisukelpoista lopputulosta. Ensin lyödään kiinni

ns. ylätason tavoitteet ja sen jälkeen edetään iteraatioihin, joissa verkkopalvelua muotoillaan, mallinnetaan, testataan ja arvioidaan iteraatio kerrallaan. Julkaisemisen jälkeen kehittämistä voidaan jatkaa jälleen uusilla iteraatiokierroksilla. (Pedromo ym. 2017, 11686)

## 2.2 Vaatimusmäärittelyn periaatteet

Vaatimusmäärittely on yksi järjestelmäkehityksen peruskäsitteistä. Vaatimusmäärittelyllä tarkoitetaan järjestelmälle asetettujen tavoitteiden ja vaatimusten tunnistamista, priorisointia ja dokumentointia. Siinä kuvataan keinot, joiden avulla järjestelmä täyttää sille asetetut tavoitteet. Tyypillisesti vaatimusmäärittely sisältää niin ylätason tavoitteita kuin hyvin yksityiskohtaisia kuvauksia esimerkiksi järjestelmän toiminnasta. Vaatimusmäärittelyn eri tasoja ja määrittelyn etenemistä ylätason isosta kuvasta yksityiskohtaisimmille tasoille havainnollistetaan kuvassa 5, jossa ylätasolla lähdetään liikkeelle järjestelmää koskevista tavoitteista. (Laplante & Kassab 2022, 4-5; APAI CRVS s.a.)



Kuva 5: Vaatimusmäärittelyn eri tasot (mukaillen APAI CRVS s.a.)

Sommerville tarkastelee vaatimuksia käyttäjän ja järjestelmän näkökulmista, jotka myös näkyvät kuvan 5 pyramidissa. Käyttävävaatimusten kohdalla keskeistä on tunnistaa käyttäjät ja määrittellä mitä vaatimuksia asetetaan käytettävyyden (luku 3.5) ja käyttäjäkokemuksen (luku 3.6) näkökulmista. Tarkastelun kohteena ovat mm. järjestelmän toiminta, käyttö ja hyöty käyttäjän näkökulmasta. (Laplante & Kassab 2022, 4-5, 76-78; Rogers, Sharp & Preece 2023, 413-414)

Järjestelmävaatimukset taas ovat käyttävävaatimuksia yksityiskohtaisempia kuvauksia järjestelmän toiminnasta, palveluista ja rajoituksista. Järjestelmävaatimuksia voidaan konkretisoida kuvaamalla järjestelmän reagoitua erilaisiin syötteisiin sekä vuorovaikutusta käyttäjän tai muiden järjestelmien kanssa. (Laplante & Kassab 2022, 4-5, 76-78)

Järjestelmävaatimukset luokitellaan vakiintuneen käytännön mukaan toiminnallisiin (*functional requirements*) ja ei-toiminnallisiin (*non-functional requirements*) vaatimuksiin. Toiminnalliset vaatimukset kuvaavat järjestelmän toimintaa eli mitä järjestelmän halutaan tekevän ja miten sen tulee toimia. Ei-toiminnallisia vaatimuksia voidaan ajatella myös laadullisina vaatimuksina ja rajoitteina. Laatuvaatimukseen liittyvistä laatupiirteistä kerrotaan lisää luvussa 3. Rajoitteiden taustalla voivat olla esimerkiksi lait, määräykset ja standardit. Vaatimuksia voidaan myös tunnistaa tiedonhallinnan näkökulmista (*data requirements*) tai ympäristönäkökulmasta, jolloin tarkastellaan esimerkiksi fyysisen käyttöympäristön, sosiaalisen käyttötilanteen ja teknologiaympäristön asettamia vaatimuksia. Lisäksi verkkopalvelun kohdalla on kriittistä tunnistaa sisällön kannalta keskeiset vaatimukset. (Laplante & Kassab 2022, 5-7, 117; Pohl 2010, 17-22; Rogers ym. 2023, 412-413)

Vaatimusten tunnistaminen edellyttää siis monipuolisesti erilaisten näkökulmien huomioimista. Prosessiin tulisi ottaa mukaan mahdollisimman laajasti eri sidosryhmiä, jotta kaikki näkökulmat saadaan esiin. Keinoina voidaan käyttää esimerkiksi kyselyitä, haastatteluja, työpajatyöskentelyä, käytön havainnointia, skenaarioita (esim. käyttäjätarinat ja käyttötapaukset) tai prototypointia. Vaatimuksia on mahdollista tunnistaa myös takaisinmallinnuksen (reverse engineering) avulla. Tällöin vaatimuksia tunnistetaan tutustumalla esimerkiksi markkinoilla tarjolla olevien sisällönhallintajärjestelmien toiminnallisuuksiin tai analysoimalla olemassa olevan verkkopalvelun, oman tai vaikkapa kilpailijan, toimivuutta ja laatua. (Laplante & Kassab 2022, 31, 81; Doig 1.4.2015)

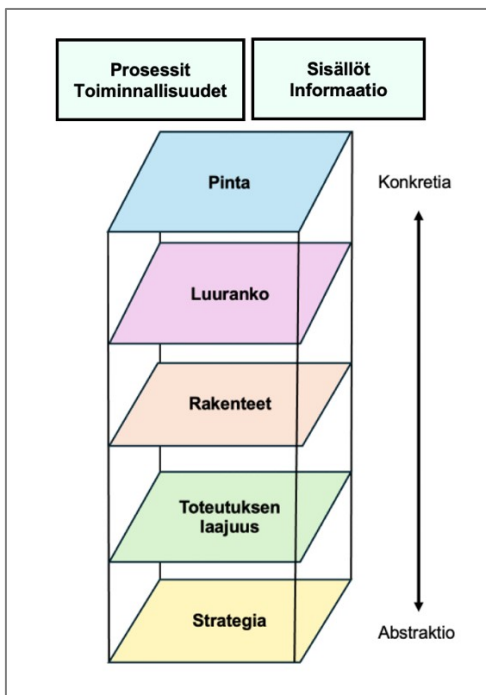
### 2.3 Arkkitehtuurinäkökulma

Arkkitehtuurinäkökulma tarkastelee järjestelmän kokonaisuutta rakenteiden näkökulmasta ja määrittelee rakenteen osat sekä osien väliset suhteet sekä niiden toiminnan ja vuorovaikutuksen (Bass, Clements & Kazman 2021, luku 1.1). Verkkopalvelun kohdalla tämä siis tarkoittaa miten sen eri osat kommunikoivat keskenään ja muodostavat toimivan kokonaisuuden.

Ohjelmistoarkkitehtuurin käsitteet auttavat ymmärtämään verkkopalvelun arkkitehtuurin ulottuvuuksia: (Bass ym. 2021, luku 1.2):

- Komponentti- ja liitännäsrakenteilla (component and connector structures) tunnistetaan verkkopalvelun komponentteja (esimerkiksi tietokanta, palvelin ja käyttöliittymä) ja niiden välisiä liitoksia (esimerkiksi datan liikkumista).
- Moduulirakenteilla (module structures) kuvataan, miten verkkopalvelun toiminnallisuus on jaettu erillisiin moduuleihin tai aliohjelmiin.
- Kerrosarkkitehtuurilla mallinnetaan verkkopalvelua esimerkiksi kolmen tason kautta: tietokanta, toiminnallisuudet ja käyttöliittymä.

Erinomaisen tuen verkkopalvelun moniulotteisuuden ymmärtämiseen antaa Garrettin (2010, luku 2) malli, joka lähestyy verkkopalvelua kerrosarkkitehtuurin näkökulmasta. Mallissa verkkopalvelu nähdään viiden kerroksen muodostavana kokonaisuutena (kuva 6), jonka kerroksia ovat: strategia (strategy), toteutuksen laajuus (scope), rakenteet (structure), luuranko (skeleton) ja näkyvissä oleva pinta (surface). Jokainen taso on riippuvainen sen alla tehdyistä valinnoista. Lisäksi Garrett korostaa verkkopalvelun luonnetta käyttäjän ja organisaation tarpeita palvelevana kokonaisuutena, joka sovittaa yhteen teknologian ja sisällöt. (Garrett 2010, luku 2)



Kuva 6: Verkkopalvelun 5 tasoa (mukaillen Garrett 2010, luku 2)

**Strategiataso** luo verkkopalvelun perustan. Käytännössä tämä tarkoittaa organisaation ja käyttäjien kannalta keskeisten tarpeiden ja tavoitteiden tunnistamista. Pitää tietää miksi verkkopalvelua ollaan toteuttamassa, mitä sillä halutaan saavuttaa, kenelle sitä rakennetaan ja edelleen mitä nämä verkkopalvelun käyttäjät sen avulla saavuttavat. Strategiataso siis liikkuu vaatimusmäärittelyn ylätasolla. (Garrett 2010, luku 4; Laplante & Kassab 2022, 5-7)

Seuraava taso "**toteutuksen laajuus**" kertoo mitä verkkopalvelun pitää sisältää, jotta se täyttää sille strategiatasolla asetetut tavoitteet. Garrett itse käsittelee asiaa toiminnallisuuksien ja sisältöjen näkökulmasta, mutta kuten luvussa 2.2. todettiin, vaatimusmäärittely on tätäkin laajempi kokonaisuus. (Garrett 2010, luku 5)

Lähes kaikki verkkopalveluprojektia kirjallisuudessa kuvaavat mallinnukset tunnistavat nämä Garrettin edellä esitettyjen tasojen "strategia" ja "toteutuksen laajuus" kautta. Näin mallinsivat jo 90-luvun puolella De Troyer ja Leune (1998, 88) omassa WSDM-mallissaan (website design model). Ja edelleen 2020-luvun puolella sama asia toistuu kirjallisuudessa esimerkiksi Al-Hawarin, Al-Zu'bin, Barhamin ja Sararahin (2021, 24) tapaustutkimuksessa.

Garrettin mallissa kolmas taso "**rakenteet**" tarkastelee verkkopalvelua vuorovaikutuksen ja rakenteiden kautta eli hyödyntää arkkitehtuuriajattelua. Kysymys on siitä, miten verkkopalvelun osat (esim. toiminallisuudet, sisällöt, data jne.) toimivat ja käyttäytyvät yhdessä. Arkkitehtuuria voidaan tarkastella eri näkökulmista (esim. tietoturva, data, käyttöliittymä), mutta verkkopalvelun suunnittelun kannalta keskeiseksi rakenteeksi nousee informaatioarkkitehtuuri. Sillä mallinnetaan verkkopalvelun sisältöjen ja niihin liittyvien elementtien (esim. luokittelutiedot) rakenne. Informaatioarkkitehtuurista kerrotaan lisää luvussa 4. (Bass ym. 2021, luku 1.1; Garrett 2010, luku 2 & luku 5).

Tänä päivänä verkkopalvelun toteutus tapahtuu usein jonkin sisällönhallintajärjestelmän (*CMS, content management system*) kuten WordPressin avulla. On arvioitu, että olemassa olevista verkkopalveluista 69 % käyttää sisällönhallintajärjestelmää (W3Techs 2024). Rakenteiden kohdalla ollaan jo alueella, jossa mietitään konkreettisesti, miten asiat mallinnetaan CMS-järjestelmässä ns. konepellin alla.

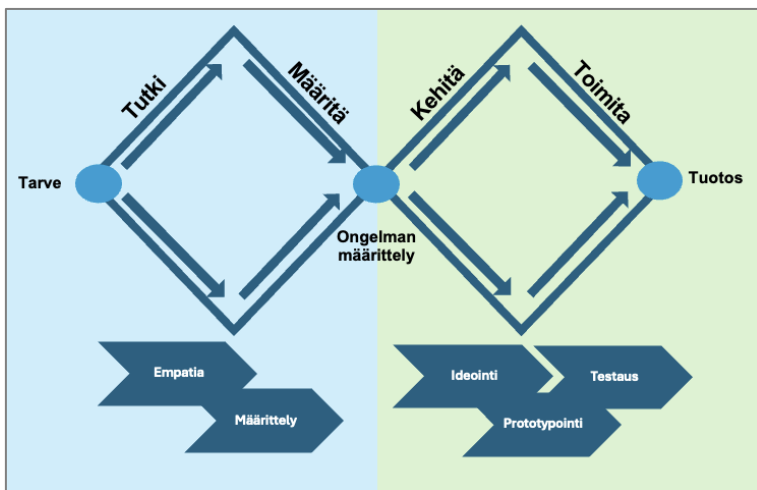
Neljäs taso "**luuranko**" kuvaa käyttöliittymän elementtejä eli miten aikaisemmilla tasoilla suunnitellut ja mallinnetut asiat käytännössä näyttäytyvät verkkopalvelussa käyttäjälle. Keskiössä ovat sisällöt ja käyttöliittymän keskeiset elementit kuten navigaatio, yksittäisen verkkosivun eri elementit ja niiden suhde toisiinsa. Voidaan puhua rautalankamallitasosta, jossa elementit ja toiminallisuudet ovat paikoillaan, mutta visuaalinen kerros vielä puuttuu. (Garrett 2010, luku 6)

Viides taso "pinta" tuo verkkopalveluun visuaalisuuden kerroksen ja sitoo kaikki alla olevat kerrokset yhdeksi kokonaisuudeksi. Keskeistä on toteuttaa visuaalisuus niin että se tukee verkkopalvelun käyttämistä eli esimerkiksi sisältöjen huomaamista ja lukemista sekä erilaisten tehtävien suorittamista. (Garrett 2010, luku 7)

## **2.4 Palvelumuotoilun peruseriaatteet verkkopalvelun suunnittelussa**

Palvelumuotoilu nostaa keskiöön verkkopalvelun käyttäjän. Tätä ihmiskeskeistä lähestymistapaa kuvataan usein Hasso Plattner Institute of Design at Stanfordin eli d.schoolin mallilla joka sisältää 5 näkökulmaa: empatia, määrittely, ideointi, prototypointi (*prototyping*) ja testaus. Toinen vakiintunut malli on Design Counciling palvelumuotoilun tuplatimantti. Siinä muotoiluprosessia kuvataan kahden timantin ja niiden sisältämien neljän tehtävän avulla: tutki, määritä, kehitä ja toimita. Kuvassa 7 on yhdistetty d.schoolin ja tuplatimantin näkökulmat muotoiluprosessiin. Kehittämistyössä

hyödynnetään näitä kahta muotoiluajattelun mallia. (Doorley, Holcomb, Klebahn, Segovia & Utley 2018, 1; Design Council s.a.)



Kuva 7: Palvelumuotoilun tuplatimantti ja d.schoolin muotoiluajattelun vaiheet (mukaillen Design Council s.a.; Doorley ym. 2018, 1)

Kummassakin mallissa prosessi pitää sisällään samoja asioita. Ensimmäinen timantti ”tutki ja määritä” tähtää ilmiön ja siihen liittyvän käyttäytymisen kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen sekä ongelman tunnistamiseen. Tämä toistuu myös d.schoolin empatia- ja määrittelyvaiheissa, joissa empatia-sanalla vielä alleviivataan käyttäjän aitoa ja syvällistä ymmärtämistä. Sutresnon ja Singgalen (2023, 431) mukaan keskeistä on selvittää käyttäjien kiinnostuksen kohteet, motivaatiotekijät, mieltymykset, odotukset, tavoitteet sekä haasteet ja kipupisteet verkkopalvelun kontekstiin liittyen. Ymmärrykseen nojaten tunnistetaan määrittelyvaiheessa keskeisiä ongelmia ja haasteita, joita verkkopalvelulla voisi ratkaista. Ongelmat sanoitetaan ongelmakuvauksiksi, jotka ohjaavat seuraavien vaiheiden työskentelyä. Näin varmistetaan, että käyttäjän ongelman ratkaiseminen pysyy muotoiluprosessin keskiössä. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, luku 4.2.3; Doorley ym. 2018, 3-12; Sutresno & Singgalen 2023, 431-434)

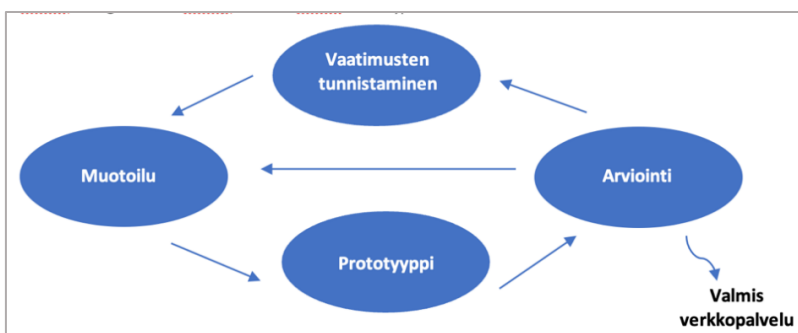
Käytännössä verkkopalvelun käyttäjien maailman kokonaisvaltaiseen ymmärtäminen vaatii perusteellista tutkimustyötä, esimerkiksi käyttäjäkyselyitä, haastatteluja, työpajatyöskentelyä tai havainnointia. Käyttäjäymmärryksen rakentamisessa taas auttavat tiedon mallintaminen ja konkretisointi esimerkiksi asiakaspolun tai käyttäjäpersoonien avulla. (Stickdorn ym. 2018, luku 3.0)

Asiakaspolussa tunnistetaan vaiheet ja niihin liittyvät askeleet, jotka asiakas käy läpi asiakkuuden aikana. Se voidaan kuvata hyvin yksityiskohtaisesti tai täysin yltäosalla. Mukana voi myös olla esimerkiksi organisaation sisäinen näkökulma, asiaan liittyvät sidosryhmät, asiakkaan oma tunnekokemus ja hänen kannaltaan keskeiset tehtävät. (Stickdorn ym. 2018, luku 3.3)

Käyttäjäpersoonien avulla taas rakennetaan käyttäjäryhmien pohjalta käyttäjien arkkityyppejä. Keskeistä on kuvata persoonan osalta asiat, joilla on merkitystä muotoiltavan verkkopalvelun kannalta. Tyypillisesti mukana on henkilön motto, motivaatiotekijät, tavoitteet ja haasteet, joitakin demograafisia tekijöitä sekä kuvausta henkilön arjesta. Persoonien määrittelyssä on hyvä ymmärtää niiden joustavuus. Eri persoonissa voi olla päällekkäisiä piirteitä ja toisaalta yksittäiset henkilöt voivat liikkua persoonien välillä esimerkiksi olosuhteiden muuttuessa. Persoonat eivät siis ole toisiaan poissulkevia. (Stickdorn ym. 2018, luku 3.2; Xu & Lee 2020, 33-34)

Kehitä ja toimita -timantissa edetään tunnistetun ongelman ratkaisemiseen. Tämä toinen timantti edustaa ideointia, muotoilua ja testatusta. Tavoitteena käyttökelpoinen ja käyttäjälle aidosti hyödyllinen lopputulos. Samat asiat toistuvat d.schoolin ideointi-, protypointi- ja testausvaiheissa. Ideointivaiheessa täsmennetään, miten käyttäjän ongelmat ratkaistaan ja millainen kokonaisuus verkkopalvelusta tätä kautta muodostuu. Prototyypin avulla suunniteltua kokonaisuutta havainnollistetaan ja testataan. Käytännössä prototyyppi voi olla esimerkiksi käsin piirretty hahmotelma verkkopalvelun sivun rakenteesta (rautalankamalli) tai toisessa ääripäässä klikkailtava verkkopalvelu. Palautteen avulla varmistetaan verkkopalvelun toimivuus, käytettävyys ja hyvä käyttäjäkokemus. Palautteen ja havaintojen pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia, jatketaan suunnittelua, ideointia ja testausta sekä kehitetään prototyyppiä eteenpäin, kunnes kokonaisuus on julkaisua varten riittävällä tasolla. (Stickdorn ym. 2018, luku 4.2.3; Doorley ym. 2018, 3-12; Sutresno & Singgalen 2023, 432)

Palvelumuotoilu on aina prosessiltaan joustava. Ketterän prosessin periaatteiden mukaan vaiheita voidaan toistaa iteratiivisesti sekä liikkua vapaasti vaiheiden välillä esim. palaamalla testauksen jälkeen ideoinnin tai jopa takaisin ongelman määrittelyn pariin. Vaiheet voivat myös olla päällekkäisiä eli tapahtua yhtä aikaa. Kuvassa 8 on havainnollistettu tämä muotoilun pelkistetty perusprosessi. (Doorley ym. 2018; Dam 8.1.2024; Rogers ym. 2023, 51)



Kuva 8: Muotoiluprosessin joustava luonne (mukaillen Rogers ym. 2023, 51)

Syvällisen käyttäjäymmärryksen ja ketterän prosessin lisäksi palvelumuotoilulle on ominaista osallistaminen ja yhteiskehittäminen, jolloin ihmiset pysyvät prosessin keskiössä. Osallistamisen keinoja voivat olla esimerkiksi käyttäjätutkimukset (kyselyt, haastattelut), työpajat tai käytön havainnointi. (Doorley ym. 2018 3-12)

Dam (8.1.2024) muistuttaa, että onnistunut muotoiluprosessi on aina realistinen ja konkreettinen eli täyttää verkkopalvelun osalta kolme keskeistä kriteeriä:

- Lopputuloksena syntyy jotakin mitä käyttäjät haluavat käyttää.
- Lopputulos on organisaation kannalta taloudellisesti järkevä ja tukee tavoitteiden saavuttamista.
- Lopputulos on teknisesti mahdollista toteuttaa.

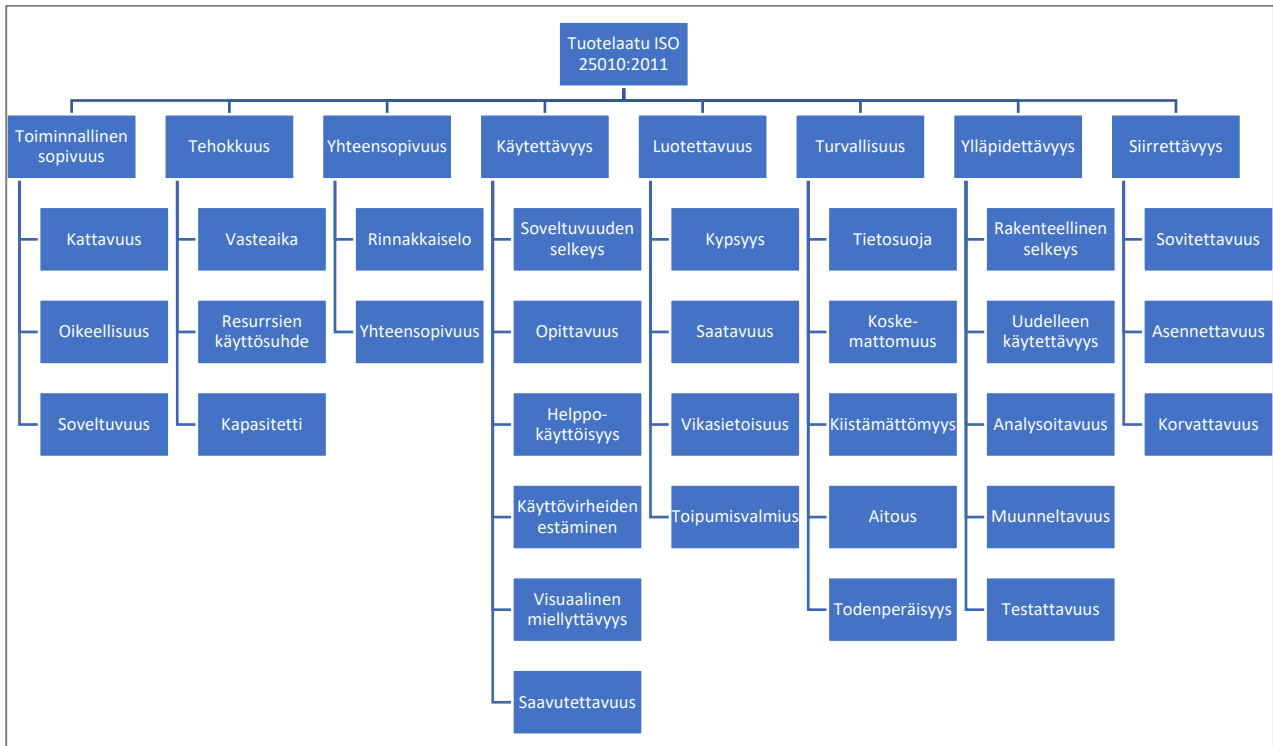
### **3 Verkkopalvelun laatu, käytettävyys ja käyttäjäkokemus**

Verkkopalvelun laadulla on monia ulottuvuuksia. Keskeistä on tunnistaa kehitettävän verkkopalvelun kannalta tärkeimmät laatutekijät ja näkökulmat sekä huomioida ne osana uudistusprosessia. Tässä luvussa laatua käsitellään tietojärjestelmien ja ohjelmistojen laatustandardin ISO 25010 sekä erilaisten verkkopalvelun laatumallien näkökulmista. Lisäksi pureudutaan käytettävyyteen ja käyttäjäkokemukseen.

#### **3.1 Tietojärjestelmien ja ohjelmistojen laatustandardi ISO 25010**

Yhden näkökulman verkkopalvelun laatuun tuo sen luonne teknisenä tietojärjestelmänä, jolloin laatumalleissa tarkastellaan sisäistä ja ulkoista laatua sekä käytön aikaista laatua. Tätä periaatetta noudattaa myös kansainvälisen standardisointiorganisaation ISO:n tietojärjestelmien ja ohjelmistojen laatumalleja koskeva standardi ISO 25010. Standardissa laatu jaetaan tuotelaatuun ja käytön aikaiseen laatuun. Tässä tarkastelussa keskitytään tuotelaatuun, sillä kysymyksessä on uuden verkkopalvelun suunnittelu. (Trichkova-Kashamova 2021, osio 2; Galli, Chiclana & Siewe 2021, luku 2, 8)

ISO 25010 -standardissa tuotelaadulle on määritelty kattava joukko laatupiirteitä, joita ovat: toiminallinen sopivuus, tehokkuus, yhteensopivuus, käytettävyys, luotettavuus, ylläpidettävyys ja siirrettävyys. Kuvassa 7 on esitetty nämä laatupiirteet ja niiden alaluokat, jotka konkretisoivat laatupiirteiden sisältöä. (Trichkova-Kashamova 2021; Galin 2018, luku 2.4.1)



Kuva 9: Kuva 2: Tuotelaadun laatupiirteet ja alaluokat ISO 25010 -standardi mukaan (mukaillen Trichkova-Kashamova 2021)

Osa standardin laatupiirteistä liittyy sisäiseen laatuun. Ne eivät sellaisenaan näy suoraan käyttäjälle, mutta ovat ylläpidon ja kehittämisen kannalta keskeisiä. Näitä laatupiirteitä ovat esimerkiksi teknisen rakenteen selkeys ja uudelleen käytettävyys. Ulkoinen laatu on nimensä mukaisesti käytössä näkyvää ja sitä pystytään todentamaan testauksen avulla. Standardissa ulkoisen laadun tekijöitä löytyy mm. tehokkuuden, luotettavuuden, käytettävyyden ja turvallisuuden laatupiirteistä. (Trichkova-Kashamova 2021; Galli ym. 2021, luku 2)

### 3.2 Verkkopalveluiden laatumalleja

Verkkopalveluiden laatumalleissa tarkastelun lähtökohtana on usein korostuneesti käyttäjän näkökulma. Yksi tällainen malli on jo 2000-luvun alussa kehitetty WebQual 4.0, joka tarkastelee laatua käyttäjän tyytyväisyyteen vaikuttavien kolmen ulottuvuuden avulla (Barnes & Vidgen 2002, 122):

- verkkopalvelun käytettävyys ja design
- tiedon ja sisältöjen laatu sekä hyödyllisyys käyttäjälle
- vuorovaikutuksen laatu ja luotettavuus.

WebQual 4.0 kehitettiin käyttäjätutkimuksia varten, joten se sisältää valmiin kysymyspatteriston, joka samalla avaa mallin sisältöä tarkemmin. Kysymyspatteristo toimii verkkopalvelun suunnittelijalle hyvänä muistilistana laadun kannalta keskeisistä perusasioista. Kysymykset on esitetty kuvassa 10 väittämien muodossa. (Barnes & Vidgen 2002, 116)

Käytettävyys & Design	Sisältö	Vuorovaikutus & luottamus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Käytön logiikka on helppo oppia.</li> <li>• Vuorovaikutus sivuston kanssa on selkeää ja ymmärrettävää.</li> <li>• Liikkuminen on vaivatonta.</li> <li>• Käyttäminen on sujuvaa.</li> <li>• Ulkoasu on miellyttävä.</li> <li>• Suunnittelu sopii sivuston tarkoitukseen.</li> <li>• Viestii ammattitaidosta.</li> <li>• Tarjoaa myönteisen kokemuksen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On paikkansa pitävää.</li> <li>• On uskottavaa.</li> <li>• On ajan tasaista.</li> <li>• On tarpeellista.</li> <li>• On helposti ymmärrettävää.</li> <li>• Yksityiskohtaisuuden taso on sopiva.</li> <li>• On sopivassa muodossa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvä maine.</li> <li>• Turvallinen käyttää.</li> <li>• Henkilötiedot ovat turvassa.</li> <li>• Luo yksilöllisen käyttäjäkokemuksen.</li> <li>• Rakentaa yhteisöllisyyden tunnetta.</li> <li>• Mahdollistaa helpon kommunikation organisaation kanssa.</li> <li>• On luotettava.</li> </ul>

Kuva 10: WebQual 4.0 -mallin laatupiirteet väittämien muodossa (mukaillen Barnes & Vidgen 2002, 116)

Alsulami, Khayyat, Aboulola ja Alsaqer (2021, 12-16) tuovat omalla mallillaan (kuva 11) lisää näkökulmia verkkopalvelun laadun ja tehokkuuden kannalta. He jakavat laadun kolmeen pääluokkaan: sisältö, toiminnallisuus ja design. Laatupiirteissä on siis paljon yhteneväisyyksiä WebQual 4.0 -mallin kanssa. Digitaalisen kehityksen edistyessä mukaan on kuitenkin tulleet täydentäviä elementtejä, joista keskeisimpiä lienevät miellyttävä mobiilikäyttö, multimedian hyödyntäminen ja saavutettavuus (Alsulami ym. 2021, 16). Saavutettavuutta tarkastellaan luvussa 3.4.

Sisältö	Design	Toiminnallisuus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paikkansa pitävää</li> <li>• Johdonmukaista</li> <li>• Relevanttia</li> <li>• Ajantasaista</li> <li>• Multimediaa hyödyntävää</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houkuttelevuus</li> <li>• Rakenne</li> <li>• Tekstin luettavuus</li> <li>• Mobilissa miellyttävä käyttää</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navigaatio</li> <li>• Saavutettavuus</li> <li>• Responsiivisuus</li> <li>• Sisäinen haku</li> <li>• Yhteensopivuus</li> <li>• Turvallisuus</li> <li>• Käytön tuki</li> </ul>

Kuva 11: Verkkopalvelun laadun arvioinnin 3 näkökulmaa (mukaillen Alsulami ym. 2021, 15)

Morales-Vargas, Pedras-Jimenez ja Codina (2023, 104) laajentavat laatu näkökulmaa huomioimalla käyttäjän kokemuksellisen näkökulman ja järjestelmän toiminnallisuuteen liittyvien asioiden lisäksi verkkopalvelun merkityksen organisaatiolle strategisella tasolla. He tarkastelevat verkkopalvelun laatua ja sitä kautta tehokkuutta kolmen näkökulman kautta (Morales-Vargas ym. 2023, 104-106):

- **Toiminnallisuus** muodostaa verkkopalvelun perustan. Sen kohdalla arvioidaan sisällön laatua ja rakennetta, toiminnallisuuksia ja teknistä toimivuutta, visuaalisuutta ja käyttöliittymän toimintaa. Keskiössä ovat käytettävyys ja saavutettavuus.
- **Kokemuksellisuus** vahvistaa verkkopalvelun ja sen käyttäjän suhdetta. Sen kohdalla arvioidaan verkkopalvelun kautta tapahtuvaa vuorovaikutusta ja käyttökokemusta.
- **Strategisuus** viittaa verkkopalvelun kykyyn tukea organisaatiota sen tavoitteiden saavuttamisessa.

### 3.3 Hakukoneet ja verkkopalvelun laatu

Verkkopalvelun laadusta on vaikea puhua mainitsematta hakukoneiden näkökulmaa, sillä tutkimusten mukaan yli 60 % kaikesta verkkoliikenteestä kulkee hakukoneiden kautta (Lindholm 19.3.2024). Kuitenkaan verkkopalvelun laatumalleissa ei juurikaan erikseen mainita hakukoneita tai palvelun hakukoneoptimointia (*search engine optimization SEO*).

Toki moni verkkopalvelun ja tietojärjestelmien laatumalleihin sisällytetty laatupiirre parantaa laatua myös SEO:n näkökulmasta. Tällaisia ovat esimerkiksi saavutettavuus, laadukkaat sisällöt ja verkkopalvelun hyvä maine sekä mobiiliystävällisyys ja nopeus (vasteaika) (Enge, Spencer & Stricchiola 2023, luku 7).

Hakukoneystävällisyyden osatekijöiksi voidaan tunnistaa tekninen SEO, jota täydentävät sisältöihin keskittyvä On Site SEO sekä mainetta vahvistava Off Page SEO. Keskeisintä on kuitenkin toteuttaa verkkopalvelu teknisesti niin, että hakukoneet pystyvät (Enge ym. 2023, luku 7):

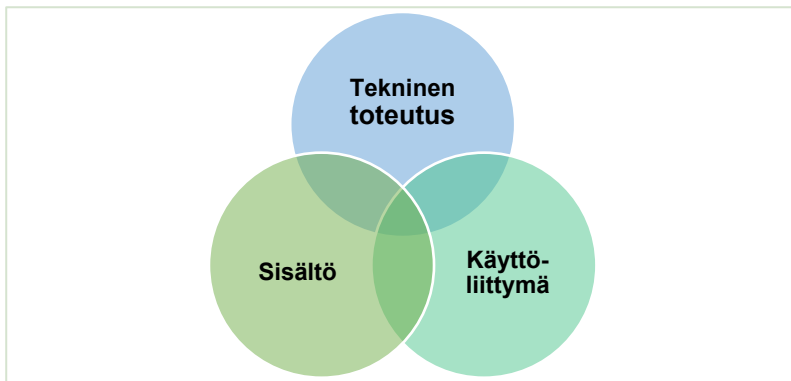
- löytämään verkkopalvelun
- tunnistamaan sen yksittäiset sivut
- lukemaan ja ymmärtämään yksittäisen sivun sisällön
- indeksoimaan sivun omaan luettelonsa.

Käytännössä tämä tarkoittaa Googlen mukaan (Google s.a. a), että:

- Päällä ei ole indeksointiestoja (robots.txt).
- Tietorakenteesta kerrotaan hakurobotille XML-sivukartalla.
- Url-osoitteet ilmentävät tietorakennetta ja niissä käytetään sisältöä kuvaavia sanoja.
- Linkit ovat toimivia ja ne on toteutettu käyttäen: <a> + href.
- Jokainen sivu sisältää kuvaava otsikon (Title) ja metakuvuksen.
- Kuvat sisältävät vaihtoehtoisen tekstin (Alt-teksti).

### 3.4 Saavutettavuus osana verkkopalvelun laatua

Saavutettavuuden merkitys on viime vuosina korostunut esimerkiksi saavutettavuusdirektiivin ja siihen perustuvan digipalvelulain myötä. Laatutekijänä se näkyy laatumalleissa yhtenä sanana, jolla usein tarkoitetaan esimerkiksi näkörajoitteisille mahdollistavan teknologian huomioimista. Todellisuudessa kysymys on paljon laajemmasta kokonaisuudesta. Saavutettavan verkkopalvelun äärelle on helppo päästä, sen käyttö on vaivatonta ja sisältö ymmärrettävää. Saavutettavuuden kolme ulottuvuutta (tekninen toteutus, käyttöliittymä ja sisältö) on esitetty kuvassa 12. (Aluehallintovirasto s.a. a)



Kuva 12: Saavutettavuuden kolme näkökulmaa (mukaillen Aluehallintovirasto s.a. a)

Filipe, Pires ja Gouveia (2023, 26) muistuttavatkin, että saavutettavuus parantaa verkkopalvelun laatua kaikille käyttäjille. Heidän mukaansa saavutettavuusohjeistusten noudattaminen parantaa yleistä käyttäjäkokemusta ja tehostaa samalla hakukoneoptimointia, jolloin esimerkiksi sijoitukset hakukoneiden hakutulossivuilla paranevat. (Filipe ym. 2023, 26)

Suunnittelijoita saavutettavan verkkopalvelun rakentamisessa auttavat kansainväliset WCAG 2.1 -ohjeet (*Web Content Accessibility Guidelines*), joista saavutettavuuden perustasoksi suositellaan tasojen A ja AA huomioimista. (Aluehallintovirasto s.a. b)

### 3.5 Käytettävyys ja käytettävyyden arviointi

Verkkopalvelun käytettävyyttä käsittelevässä kirjallisuudessa lähdetään usein liikkeelle kansainvälisen standardisointiorganisaation ISON ihmisen ja järjestelmän vuorovaikutuksen ergonomiaa käsittelevän standardin ISO 9241 käytettävyyden näkemyksestä:

”käytettävyys tarkoittaa tarkoituksenmukaisuutta, tehokkuutta ja tyytyväisyyttä, jolla tuotteen määritellyt käyttäjät saavuttavat määritellyt tavoitteet tietyssä käyttöympäristössä.” (Arthana, Pradnyana & Dantes 2019, 3)

Standardissa tarkoituksenmukaisuudella arvioidaan sitä, kuinka kattavasti käyttäjät saavuttavat tavoitteensa. Tehokkuudella taas viitataan siihen, kuinka paljon tavoitteiden saavuttamiseen pitää käyttää resursseja (esim. aikaa). Tyytyväisyys käsittelee käytön mielekkyyttä. (Arthana ym. 2019, 3)

Jos siis käyttäjän tavoitteena on esimerkiksi varata matka matkanjärjestäjän verkkopalvelussa, tarkastellaan käyttäjäkokemuksen näkökulmasta esimerkiksi:

- Tavoitteiden saavuttaminen: Saiko käyttäjä matkan varattua?
- Tehokkuus: Kuinka paljon aikaa ja vaivaa varauksen tekemiseen vaadittiin?
- Tyytyväisyys: Oliko matkan varaaminen verkkopalvelun avulla hyvä kokemus?

Nielsenin (1994a, luku 2.2) käytettävyyden klassikkomääritelmä määrittelee käytettävyyden ISO-standardia yksityiskohtaisemmin. Mallissa käytettävyys koostuu 5 tekijästä: tehokkuus, tyytyväisyys, opittavuus, muistettavuus ja virheiden minimointi. Tehokkuus ja tyytyväisyys ovat saman sisältöisiä kuin ISO 9241 -standardin kohdalla. Opittavuudella tarkoitetaan sitä, miten helppoa käyttäjän on verkkopalvelua käyttäessään ymmärtää esimerkiksi sen toimintalogiikka ja sisältörakenne. Muistettavuudella taas sitä, kuinka helppoa käyttäjän on muistaa, miten verkkopalvelu toimii. Virheiden minimointi viittaa puolestaan siihen, että järjestelmä tukee käyttöä niin, ettei virheitä pääsisi syntymään. (Nielsen 1994a, luku 2.2)

Taulukossa 1 on esitetty rinnakkain Nielsenin käytettävyyden malli sekä ISO 9241 -standardin näkemys.

Taulukko 1: Käytettävyyden osatekijät Nielsenin ja ISO 9241 -standardin mukaan (Arthana ym. 2019, 3; Nielsen 1994a, luku 2.2)

Käytettävyyden osatekijä	Nielsenin malli	ISO 9241
<b>Tehokkuus</b>	✓	✓
<b>Tyytyväisyys</b>	✓	✓
<b>Tarkoituksenmukaisuus</b>		✓
<b>Opittavuus</b>	✓	
<b>Muistettavuus</b>	✓	
<b>Virheiden minimointi</b>	✓	

Käytettävyyden arvioinnissa sovelletaan tyypillisesti heuristista arviointia, jossa asiantuntija arvioi käytettävyyttä. Tällaisessa arvioinnissa Nielsenin jo 90-luvulla kehittämä heuristiikoiden lista on

käyttökelpoinen ja alalla edelleen käytetty työkalu, jota voidaan hyödyntää myös verkkopalvelun suunnittelussa ja rakentamisessa. (Nielsen 1994b, 152; Kim, Brink & Chenal 2023, 1419)

Nielsenin heuristiikan periaatteiden mukaan toteutettu verkkopalvelu (Nielsen 30.1.2024; Nielsen 1994b, 153):

- Kommunikoi käyttäjälle mitä tapahtuu tai on tapahtumassa.
- Käyttää käyttäjilleen tuttua kieltä (terminologiaa, sanontoja jne.).
- Antaa käyttäjän kontrolloida käyttötilannetta.
- Toimii johdonmukaisesti, noudattaa alustan ja alan yleisiä käytäntöjä sekä standardeja.
- Minimoi virhetilanteet ja varoittaa käyttäjiä mahdollisista virhetilanteista.
- Tukee tiedon tunnistamista (esimerkiksi oikopoluilla, ikoneilla ja visuaalisilla vihjeillä) sen sijaan, että käyttäjän tulisi muistaa missä tieto sijaitsee.
- Mahdollistaa hyvän käyttäjäkokemuksen sekä kokemattomille että kokeneille käyttäjille.
- Tukee visuaalisuudella käyttäjäkokemusta.
- Kertoo ongelmatilanteissa selkeästi ja ymmärrettävästi mistä on kysymys ja miten ongelma on ratkaistavissa.
- Tarjoaa käyttäjälleen apua, jos hän sitä tarvitsee.

Suomessa verkkopalvelut ovat usein monikielisiä ja se asettaa lisävaatimuksia käytettävyydelle. Kim ja muut (2023, 1421) täydentävät Nielsenin heuristiikkoja monikielisyyteen liittyvillä näkökulmilla:

- Kielivalinnan tulee olla helposti havaittava.
- Kielen vaihtamisen tulee olla helppoa.
- Kielen lisäksi tulee huomioida kulttuuriset tekijät.
- Käyttökokemuksen tulisi olla saman tasoinen kaikilla kielillä.
- Käyttäjälle kerrotaan, jos jokin osio on käytettävissä vain yhdellä kielellä.

Moran ja Gordon (25.6.2023) muistuttavat, että heuristinen arviointi ei voi kokonaan korvata käyttäjätutkimusta. Sørum, Andersen, Vatrapu (2012, 705) havaitsivatkin omassa tutkimuksessaan, että asiantuntijoiden toteuttama arviointi verkkopalvelun laadusta ja käytettävyydestä ei täysin korreloi käyttäjien kokeman tyytyväisyyden kanssa. Tästä syystä asiantuntijoiden lisäksi myös käyttäjien osallistaminen käytettävyyden arviointiin, esim. käyttäjätutkimuksen avulla, on tärkeää. Samalla saadaan kattavampi näkemys myös käyttäjäkokemuksesta. (Sørum ym. 2012, 704-705)

### 3.6 Käyttäjäkokemus ja sen ulottuvuudet

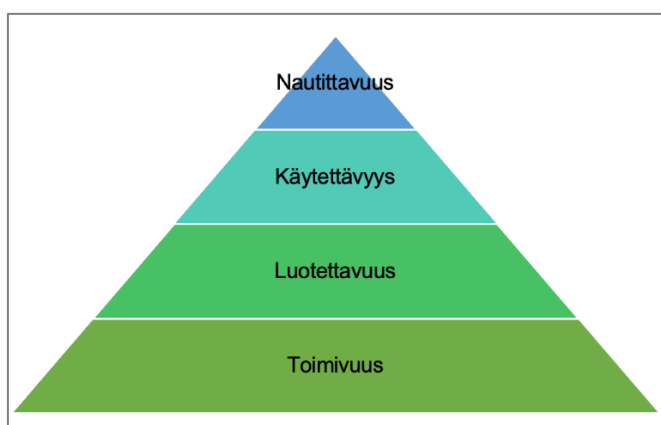
Käyttäjäkokemus (*user experience UX*) on käytettävyyttä laajempi käsite. Voidaan oikeastaan ajatella, että käytettävyys on yksi näkökulma käyttäjäkokemukseen, jonka keskiössä on käyttäjä itse ja hänen subjektiivinen näkemyksensä siitä millaista verkkopalvelua on käyttää sekä mitä ajatuksia

ja tunteita käyttäminen herättää. Kokonaisuuteen liittyy paitsi käyttäjä itse valmiuksineen, odotuksineen, ennakkokäsityksineen ja tunteineen, myös ko. verkkopalvelu ja näiden kahden välinen vuorovaikutus (*human computer interaction*). Lisäksi keskeisiä käyttäjäkokemukseen liittyviä tekijöitä ovat konkreettinen käyttötilanne ja sen sosiaaliset aspektit. (Norman & Nielsen 8.8.1998; Rogers ym. 2023, 20-25)

Kysymyksessä on siis hyvin monitahoinen kokonaisuus, jonka hallinta verkkopalvelun suunnittelun näkökulmasta on vähintäänkin haasteellista. Toki käyttäjäkokemusta voidaan aktiivisesti tukea. Verkkopalvelun yhteydessä puhutaan usein käyttäjäkokemuksen suunnittelusta, joka linkittyy verkkopalveluun laatuun liittyviin tekijöihin (*katso luku 3.1 ja 3.2*) ja edellyttää että käytettävyyteen liittyvät näkökulmat ovat kunnossa. Voidaan myös ajatella, että verkkopalvelun suunnitteluprosessin käyttäjäkeskeisyys tuottaa samalla hyvää käyttäjäkokemusta. Tämä onkin yksi syy siihen, miksi verkkopalvelun suunnittelussa suositaan ihmiskeskeistä muotoiluajattelua (*katso luku 2.4*). (Conta 2023, luku 1.0)

Yksi keskeinen käyttäjäkokemuksen tasoja avaava malli on Aaron Walterin käyttäjien tarpeita kuvaava hierarkia (kuva 13), jonka tasoja ovat (Shin & Wang 2015, 2298):

- Toimivuus: Verkkopalvelu toimii ja täyttää perusvaatimukset.
- Luotettavuus: Verkkopalvelu toimii johdonmukaisesti ja ennakoitavasti.
- Käytettävyys: Verkkopalvelua on helppoa ja vaivatonta käyttää.
- Nautittavuus: Verkkopalvelun käyttäminen herättää positiivisia tunteita.



Kuva 13: Aaron Walterin käyttäjien tarpeita kuvaava hierarkia (mukaillen Shin & Wang 2015, 2298)

Käyttäjäkokemuksen tukemisessa on tärkeää, että käyttäjien tarpeet täytetään hierarkkisesti alhaalta ylöspäin, sillä jos verkkopalvelu ei ole toimiva, luotettava, tai käytettävä, siitä on mahdotonta tehdä nautittava (Shin & Wang 2015, 2298).

Käyttäjäkokemuksen ymmärtämiseksi on myös hyvä tunnistaa miten ajatusmallit, kognitio ja tunteet vaikuttavat käyttäjäkokemukseen (Rogers ym. 2023, 124, 172).

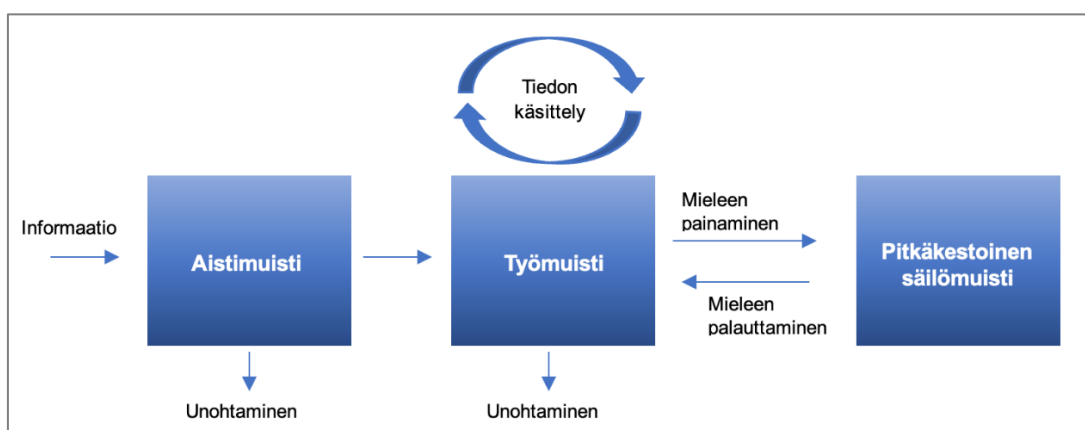
### 3.6.1 Ajatusmallit osana käyttäjäkokemusta

Ajatusmalleilla (*mental models*) tarkoitetaan käyttäjän subjektiivisia käsityksiä siitä, miten esimerkiksi verkkopalvelu toimii ja miten sitä käytetään. Ajatusmalleista seuraa ennakkokäsityksiä, asenteita ja uskomuksia. Verkkopalvelun suunnittelun näkökulmasta on tärkeää tunnistaa käyttäjien verkkopalvelukontekstiin liittyvät keskeiset ajatusmallit ja noudattaa niitä silloin kun se on mahdollista sekä tavoitteiden kannalta järkevää. Jos käyttäjien ajatusmallit ja verkkopalvelun toiminta eivät ole linjassa keskenään, on hyvää käyttäjäkokemusta vaikea saavuttaa. (Chan & Nielsen 26.1.2024)

Ajatusmallit toki kehittyvät ja odotukset siitä, miten vaikkapa verkkokauppa toimii muuttuvat kokemusten kautta. Rogers ja muut (2023, 126) muistuttavat, että jos käyttäjien ajatusmalleja halutaan kehittää, on käytön tueksi tarjottava helppoja ja selkeitä ohjeistuksia sekä apua esimerkiksi helpdeskin, chatbotin tai videoiden avulla. (Rogers ym. 2023, 125-126)

### 3.6.2 Kognitiivinen kuorma ja käyttäjäkokemus

Kognitiolla tarkoitetaan tiedon käsittelyä esimerkiksi huomion suuntaamista, ajattelua, päätösten tekemistä, muistamista, oppimista ja lukemista. Nämä kaikki edellyttävät ihmisen eri muistien (aistimuisti, työmuisti ja pitkäkestoinen muisti) hyvää toimintakykyä ja saumatonta yhteispeliä, jota on kuvattu kuvassa 14. (Conta 2023, luku 1.0; Rogers ym. 2023, 102-103)



Kuva 14: Aistimuistin, työmuistin ja pitkäkestoisen muistin toiminta osana tiedon käsittelyä (mukaillen Conta 2023, luku 1.0)

Tiedon käsittely alkaa aistimuistista, joka ottaa jatkuvasti vastaan tietoa aistiemme kautta. Osa siitä menee käsiteltäväksi työmuistiin ja edelleen mieleen painettavaksi säilömuistiin. Työmuisti on kognition ydin, siellä tietoa käsitellään aktiivisesti. Sen kapasiteetti on kuitenkin hyvin rajallinen, joten

osa informaatiosta jää kokonaan huomioimatta tai unohtuu. Atkinson ja Shiffrin puhuvat kognition ylikuormittumisesta tilanteesta, jossa aistien kautta tulee työmuistin kapasiteettiin nähden liikaa informaatiota. Luonnollisesti tämä on tilanne, jota verkkopalvelun käyttäjäkokemuksessa halutaan välttää, joten suunnittelussa on järkevää pyrkiä vähentämään kognitiivista kuormaa ja tällä tavalla tukemaan käyttäjää tiedon käsittelyssä. Tämän varmistamiseksi esimerkiksi saavutettavan verkkopalvelun suunnitteluohjeet ovat hyvä apu. (Conta 2023, luku 1.0; Muistiliitto s.a.)

### 3.6.3 Tunteet osana käyttäjäkokemusta

Tiedon käsittelyn ja ajatusmallien lisäksi käyttäjäkokemuksella on vahva emotionaalinen puoli. Saariluoman ja Jokisen (2014, 315) mukaan käyttäjäkokemukseen liittyvät negatiiviset tunteet kuten turhautuminen, ahdistus ja hämmennys voivat johtaa haluttomuuteen käyttää ko. teknologiaa. On myös hyvä tunnistaa, että tunnekokemukseen vaikuttaa käyttäjien sen hetkinen tilanne eli ovatko he esimerkiksi stressaantuneita tai väsyneitä, jolloin negatiivinen tunne nousee helpommin pintaan. Verkkopalvelun suunnittelussa käyttötilanteen tunnekokemuksen huomioiminen on tärkeässä roolissa. Jos jo ennakkoon tiedetään, että käyttötilanteeseen liittyy stressiä, tai muita negatiivisia tunteita, on käytön helppouteen kiinnitettävä erityistä huomiota. (Saariluoma & Jokinen, 2014, 316-318; Rogers ym. 2023, 172-178)

Ortonyn, Norman ja Revellen tunnemuotoilun kolmitasoinen malli auttaa käyttäjien positiivisen tunnekokemuksen tukemisessa. Ensimmäisellä tasolla (*viskeraalinen*) tuetaan spontaania positiivista tunnereaktiota esim. verkkopalvelun visuaalisilla elementeillä ja pääviesteillä. Toisella tasolla (*toiminta*) huolehditaan verkkopalvelun toimivuudesta ja hyvästä käytettävyydestä. Kolmannella tasolla (reflektio) positiivisia tunteita tuetaan vahvistamalla yhteyttä brändiin ja sen edustamaan maailmankuvaan. (Rogers ym. 2023, 177-178)

## 4 Informaatioarkkitehtuuri osana laadukasta verkkopalvelua

Käsitetasolla informaatioarkkitehtuurilla (IA) viitataan verkkopalvelun tiedon rakenteeseen, joka vaikuttaa paitsi tiedon löytämiseen myös sen ylläpitämiseen (Rosenfeld, Arango, Morville 2015, luku 2). Kysymyksessä on siis merkittävä tekijä niin käyttäjä- kuin ylläpitäjäkokemuksen kannalta. Jopa siinä määrin, että Nielsen (10.5.2009) on pitänyt toimimatonta informaatioarkkitehtuuria jopa pääsyyinä käyttäjien verkkopalveluissa kokemiin ongelmatilanteisiin. Karani, Thanki ja Achutan (2021, 129) taas havaitsivat omassa tutkimuksessaan, että sisällöllä ja tietorakenteella oli merkittävin vaikutus käyttäjien tyytyväisyyteen.

IA:n suunnittelussa lähtökohtana ovat verkkopalvelun konteksti ja siihen liittyvät tavoitteet ja rajoitteet sekä sisällön laajuus, muodot ja mahdolliset metatiedot. Lisäksi on keskeistä ymmärtää käyttäjien tarpeet sekä tavat etsiä tietoa, joista keskeisimpiä ovat hakeminen, selailu ja kysyminen. Strategiat eivät sulje toisiaan pois, yhden käynnin aikana käyttäjä voi hyödyntää niistä useita. Käyttäjillä voi myös olla hyvinkin erilaisia lähtökohtia tiedon etsimisessä. He saattavat tietää tarkasti mitä ovat etsimässä tai vasta kevyesti kartoittaa potentiaalisia tietoja. (Rosenfeld ym. 2015, luku 2 ja 3)

Konkreettisella tasolla IA:n rakentaminen tarkoittaa tiedon nimeämistä ja organisoimista esimerkiksi erilaisiin luokkiin. Lisäksi tarvitaan navigaatio ja hakutoiminnallisuus, joiden avulla käyttäjä pääsee tiedon äärelle. Kuvassa 15 on esitetty nämä informaatioarkkitehtuurin keskeiset osa-alueet. (Rosenfeld ym. 2015, luku 5)



Kuva 15: Informaatioarkkitehtuurin osa-alueet (mukaillen Rosenfeld ym. 2015, luku 5)

### 4.1 Tiedon organisointi ja nimeäminen

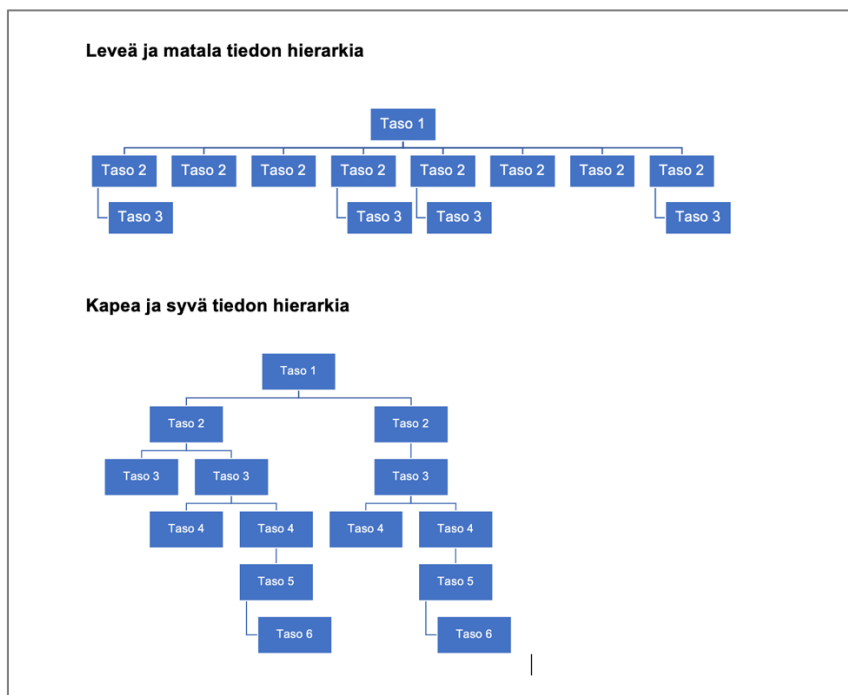
Tiedon organisoiminen mielekkäisiin kokonaisuuksiin on siis IA:n suunnittelun lähtökohta. Brownin (2010, 33) mukaan verkkopalvelun uudistamisen kohdalla tehtävänä on paitsi nykyisen verkkopalvelun sisältöjen inventointi ja auditointi, myös potentiaalisten uusien sisältöjen tunnistaminen. Samalla tulee kartoittaa tarvittavat sisältötyypit. Ja kaikki tämä tulee luonnollisesti tehdä pitäen silmällä sekä käyttäjien että organisaation tarpeita. (Brown 2010, 33-34)

Kun tietokokonaisuudesta on jonkinlainen käsitys, voidaan aloittaa tiedon organisoiminen ryhmittelemällä ja edelleen luokittelemalla. Apuna voi käyttää yksinkertaisimmillaan aakkosjärjestystä, kronologista järjestystä tai maantieteellistä sijaintia. Tyypillisesti käytetään myös käyttäjäryhmiä (esim. henkilö- ja yritysasiakkaat), asioita tai aiheita (esim. politiikka ja urheilu), käyttäjälle tarjottuja tehtäviä (esim. varaa matka) tai abstraktioita (esim. kassa tai haku). Brown (2010, 33) kehottaa yhdistelemään erilaisia organisointitapoja, jotta eri tavalla asioita hahmottavat käyttäjät löytäisivät tarvitsemansa tiedot. Rosenfield ja muut (2023, luku 6) kuitenkin muistuttavat, että eri organisointitapojen yhdistely pitää tehdä hallitusti, muuten sillä voi olla haitallinen vaikutus kokonaisuuksien hahmottamiseen ja käyttäjien kognitiivinen kuorma voi lisääntyä. (Brown 2010, 33; 2015, Rosenfield ym. 2015, luku 6)

Kirjallisuudessa on viitteitä siitä että, käyttäjille on usein helpompi hahmottaa asia- tai aihe- tai aihelähtöistä tiedon organisointia käyttäjäryhmälähtöisen organisoimisen sijaan. Esimerkiksi Ochoa (2020, 12) päätyi omassa tutkimuksessaan suosittamaan aihelähtöistä tiedon organisoimista (ja navigaatiota) käyttäjälähtöisen sijaan. Käyttäjät kokivat, että heidän piti tehdä enemmän ajatustyötä sekä päätelmiä ja nähdä enemmän vaivaa käyttäjälähtöisesti jaotellun tiedon äärellä. (Ochoa 2020, 12)

Käyttäjälähtöisyyskin voi toimia, jos käyttäjäryhmät ovat hyvin selvärajaisia ja yksiselitteisiä. Yksi tapa yhdistää asia- ja käyttäjälähtöisyyttä on organisoida tieto ylätasolla asialähtöisesti ja tarjota käyttäjälähtöinen näkökulma eri osioiden sisällä verkkopalvelun alatasoilla. Toki myös päinvastainen on mahdollinen. Silloin päätasolla tieto organisoidaan käyttäjäryhmien mukaan ja alatasoille asialähtöisesti. Tärkeää on tunnistaa millainen logiikka juuri ko. verkkopalvelulle ja sen käyttäjille on toimivin. (Rosenfield ym. 2015, luku 7)

Tiedon organisoiminen johtaa yleensä myös hierarkkiseen rakenteeseen, jolloin on tehtävä valintoja rakenteen muodon, syvyyden ja leveyden osalta (kuva 16). Samoin on linjattava, kuinka paljon rakenteessa sallitaan polyhierarkkisuutta, jolla viitataan ristiin linkittämiseen eli siihen, että yksi verkkosivu voi esiintyä rakenteessa useassa eri kohdassa. Yleisesti suositellaan mieluummin matalaa kuin syvää rakennetta esimerkiksi hakukoneoptimoinnin ja käytettävyyden näkökulmista. Jos rakenne kuitenkin on syvä, kannattaa suosituimmat sisällöt sijoittaa mahdollisimman ylös rakenteessa. Malitillinen ristiin linkittäminen todennäköisesti auttaa tiedon löytämisessä, mutta laajasti käytettynä vesittää koko rakenteen idean. Polyhierarkkisissa rakenteissa on myös päätettävä mikä on esimerkiksi yksittäisen tietosivun ensisijainen paikka rakenteessa. (Rosenfield ym. 2015, luku 6; Enge ym. 2023, luku 7, Brown 2010, 35)



Kuva 16: Tiedon hierarkiat: leveä ja matala sekä kapea ja syvä (mukaillen Rosefield ym. 2015, luku 6)

Aina hierarkkista rakennetta ei synny. Tietoa ei silloin esitetä verkkopalvelussa ennakkoon määritellyssä hierarkkisessa rakenteessa, vaan sitä voidaan esittää tietokantalähtöisesti ja dynaamisesti. Yleensä kysymyksessä ovat määrämuotoiset sisältötyypit kuten uutiset, julkaisut, henkilöt, yhteystiedot, palvelukuvaukset, projektit, tuoteluokka jne. Apuna hyödynnetään erilaisia luokittelu- ja metatietoja, joiden avulla sisältöjä luokitellaan ja kytketään toisiinsa. (Rosefield ym. 2015, luku 6)

Esimerkiksi Al-Hawari ja muut (2021, 37) käyttävät omassa tapaustutkimuksessaan metatietoja uutisten näyttämiseen teemakohtaisesti eri puolilla verkkopalvelua ja hyödyntävät näin rakennetta, joka syntyy dynaamisesti tietokannasta.

Hierarkkisuus ja tietokantalähtöisyys eivät sulje toisiaan pois, ne voivat olla käytössä samassa verkkopalvelussa. Usein ylätasolla rakenne on hierarkkinen ja tietokantalähtöisyyttä hyödynnetään tiettyjen sisältötyyppien kohdalla tai hyvin selkeärajaisten kokonaisuuksien sisällä. Lisäksi tiedon organisoinnin kannalta on hyvä ymmärtää, että erilaisia luokitteluja ja metatietoja voidaan hyödyntää myös niin, että ne eivät näy sellaisenaan käyttäjälle, vaan ainoastaan tukevat taustalla tiedon organisoimista, kohdentamista ja toimivat ylläpidon työkaluina. (Al-Hawari ym. 2021, 37; Rosefield ym. 2015, luku 6, 10; Heikkilä 8.3.2023)

Olipa rakenne toteutettu miten tahansa, käytettävyyden kannalta keskeistä on sisältöjen, kategorioiden ja erilaisten tiedon organisoimiseen liittyvien elementtien nimeäminen. Käytetyn kielen selkeys, yksiselitteisyys, selvärajaisuus, ymmärrettävyys ja johdonmukaisuus ovat silloin avainasemassa. Käyttäjien tulee tunnistaa käytetty terminologia, sillä muuten rakenteen käyttämisestä tulee vaikeaa. Ylläpidon näkökulmasta nimeämisen kannalta keskeisiä ovat yhdessä sovitut sanastot sekä sisällönhallintajärjestelmään rakennetut luokittelusanastot. (Rosenfield ym. 2015, luku 6-7, 10)

Käyttäjän kannalta toimivan lopputuloksen varmistamiseksi voi hyödyntää esimerkiksi korttien lajittelu -metodia (*Card Sorting*), jonka avulla selvitetään miten eri sisällöt käyttäjien mielestä linkittyvät toisiinsa eli miten he ryhmittelisivät sisällöt ja millaisia ajatusmalleja heillä sisältöihin liittyy. Menetelmä antaa vastauksia myös siihen, miten käyttäjät ymmärtävät käytetyn terminologian. Toinen vaihtoehto on käyttää puurakenteen testausta, joka sopii varmistaman korttien lajittelutehtävän perusteella kehitetyn rakenteen toimivuutta. Olivatpa käytetyt menetelmät millaisia tahansa, käyttäjien osallistuminen on keskeistä. Heiltä tulee saada myös laadullista palautetta, esim. perusteluja lajitteluvalinnoille. Muussa tapauksessa tiedon organisoiminen perustuu olettamuksiin ja mututuntumaan. (De Voil 2020, 84; Tankala 23.2.2024; Soegaard, 21.3.2024)

## 4.2 Navigaatoratkaisut

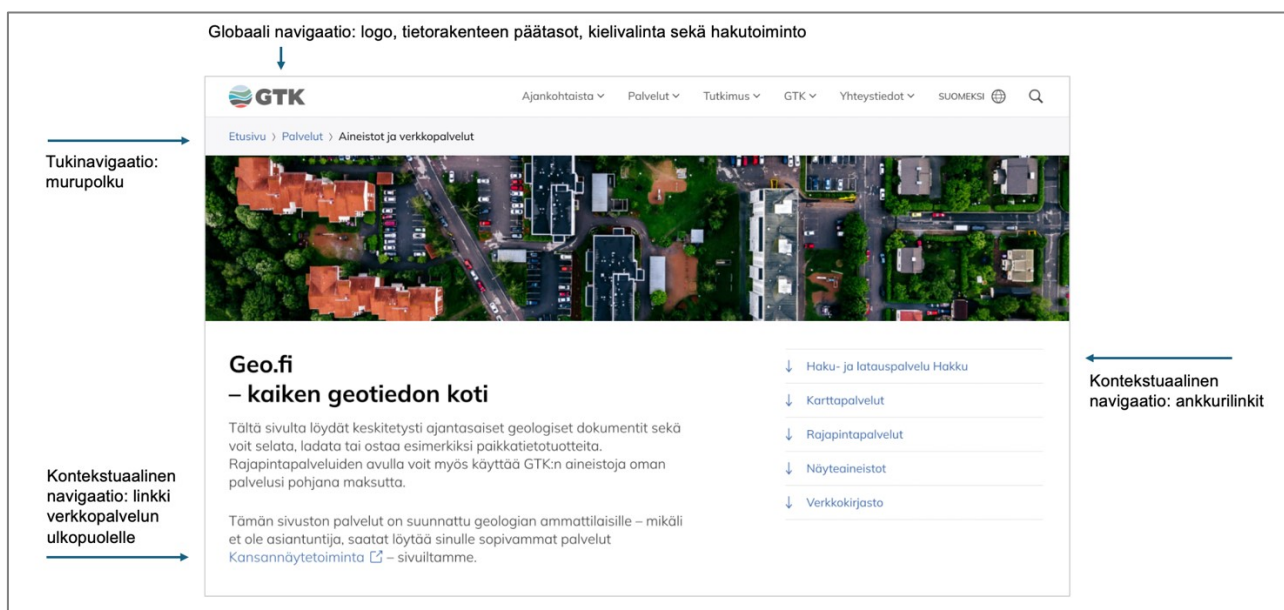
Navigaatio ilmentää verkkopalvelun tietorakennetta. Erilaiset navigaatoratkaisut taas ovat keskeinen osa verkkopalvelun käyttöliittymää. Tästä syystä tiedon organisoimisessa pitää pohtia miten organisointi vaikuttaa navigaation ja käyttöliittymän toteuttamiseen. Kriittisiä asioita ovat kategorioiden määrä sekä nimeäminen yksiselitteisesti ja kuvaavasti. (Rosenfield ym. 2015, luku 8)

Navigaatioelementtien avulla käyttäjä paikallistaa sijaintinsa, löytää haluamansa tiedon sekä suorittaa tarvittavat tehtävät. Ne mahdollistavat joustavan liikkumisen tietorakenteessa sekä verkkopalvelun sivulta toiselle tai yhden sivun sisällä elementistä toiseen. On hyvä huomata, että sijainnin kannalta on keskeistä kertoa käyttäjälle myös sijainti internetissä eli se, minkä organisaation verkkopalvelussa hän on. Tästä syystä Glowacka (2021, 422) nostaa omassa tutkimuksessaan yhdeksi IA:n arviointikriteeriksi myös sen, onko verkkopalvelussa sijainnista riippumatta riittävä indikaatio verkkopalvelun taustalla olevasta organisaatiosta (esim. nimi ja logo). (Rosenfield ym. 2015, luku 8)

Vakiintuneen käsityksen mukaan navigaatio voidaan jakaa globaaliin, lokaaliin ja kontekstuaaliseen sekä tukinavigaatioon. Käytännössä kaikki linkittävät elementit toimivat osana navigaatiota. Onkin tärkeää, että navigaatioelementit hahmotetaan saman kokonaisuuden toisiaan tukevin osina. (Rosenfield ym. 2015, luku 8)

Eri navigaatioelementtien yhteispeliä havainnollistaa kuvakaappaus (kuva 17) Geologian tutkimuskeskuksen verkkopalvelun gtk.fi yhdellä verkkosivulla käytössä olevista navigaation elementeistä. Samassa näkymässä käyttäjää auttavat:

- Globaali navigaatio, joka sisältää palvelun etusivulle linkittävän logon, tietorakenteen päätasot sekä kielivalinnan ja ohjauksen hakutoimintoon.
- Tukinavigaatiota edustava murupolku.
- Kontekstuaalisen navigaation osina verkkopalvelun ulkopuolelle ohjaava linkki sekä ankkurilinkit samalla sivulla alempana oleviin sisältökokonaisuuksiin.

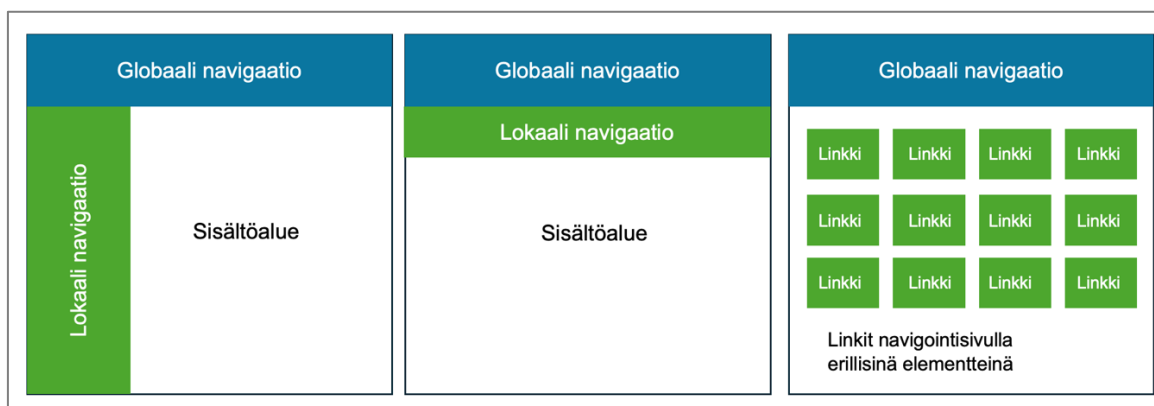


Kuva 17: Verkkopalvelun gtk.fi navigaatioelementit (mukailien Geologian tutkimuskeskus s.a.)

**Globaali navigaatio** toistuu verkkopalvelun ylätunnisteessa kaikilla sivuilla ja se voi sisältää rakenteen päätasoin lisäksi myös muita elementtejä. Käytännössä kysymys on kuitenkin suurelta osin tietorakenteen ylimmästä tasosta, joka auttaa kävijää hahmottamaan mitä sivusto sisältää ja samalla liikkumaan etusivun ja eri osioiden välillä. Globaalissa navigaatioissa tuleekin aina olla linkki verkkopalvelun etusivulle. Vakiintunut ja käyttäjille tuttu tapa toteuttaa linkki on tehdä ylätunnisteessa olevasta organisaation logosta linkki palvelun etusivulle. (Rosenfield ym. 2015, luku 8; Interaction Design Foundation 2021)

**Lokaali navigaatio** esittelee sisällön tietyn kokonaisuuden sisällä ja on nimensä mukaisesti paikallinen. Matalan hierarkian rakenteissa (maksimissaan 3 hierarkista tasoa) navigaatiovalikko voidaan sijoittaa esimerkiksi saman suuntaisesti globaalin navigaation alle. Syvissä rakenteissa (4 hierarkista tasoa tai enemmän) joudutaan usein käyttämään sivun vasenta (tai oikeaa) reunaa. Lisäksi lokaali navigaatio voidaan toteuttaa kokonaan ilman navigointivalikkoa ns. navigointisivuna ilman erillistä valikkoa. Yksi tapa yhdistää nämä kaksi lokaalin navigaation ilmentymää on käyttää

navigointisivuja hierarkia yläosissa ja navigointivalikkoja alaosissa. Kuvassa 18 on esitetty globaalin ja lokaalin navigaation sijoittuminen verkkopalvelun desktop-näkymässä, samoin kuin navigointisivun toteutus. Mobiililaitteissa navigointivalikot saa yleensä esiin klassisesta hampurilaisvalikosta. (Rosenfield ym. 2015, luku 8; Laubheimer 4.7.2021; Blom 30.3.2023 & 13.12.2023)



Kuva 18: Globaalin ja lokaalin navigaation sijoittuminen desktop-näkymässä (mukailien Rosenfield ym. 2015, luku 8)

**Kontekstuaalinen navigaatio** tarkoittaa käytännössä kaikenlaisia linkityksiä ns. sisältöalueella. Nämä linkit ovat erityisen tärkeässä roolissa joustavan navigaation luomisessa. Käyttäjän ei tarvitse mennä esimerkiksi navigaatiovalikkoon etsimään tekstissä mainittua asiaa, vaan siihen voidaan linkittää suoraan tekstilinkillä. Erilaiset tekstilinkit, call to action -linkit, ankkurilinkit, tagilinkit jne. ovat ilmentymiä kontekstuaalisesta navigaatiosta, jota toteutetaan osana sisällöntuotantoa. Tästä syystä onkin syytä linjata millä tavalla kontekstuaalisia linkkejä verkkopalvelussa käytetään ja miten ne muotoillaan (teksti ja visuaalisuus). Käyttäjän kannalta kontekstuaalisen navigaation käyttöä myös helpottaa, jos sen elementtejä esitetään hallitusti eikä ns. satunnaisesti ympäri sivua. (Rosenfield ym. 2015, luku 8; Interaction Design Foundation 19.7.2020)

**Tukinavigaatiosta** selkein elementti on usein murupolku, joka auttaa hahmottamaan hierarkiassa ylemmällä tasolla olevat sivut. Se perustuu nimenomaan tiedon hierarkkiseen rakenteeseen, joten jos sama yksittäinen verkkosivu esiintyy hierarkiassa useassa paikassa, on sille määriteltävä ns. pääasiallinen kotipaikka ja käytettävä tätä myös murupolussa. Nielsen (9.4.2007) puolustaa pientä elementtiä toteamalla, että käyttäjätutkimuksessa siitä ei koskaan ole koitunut ongelmia. Käyttäjät osaavat käyttää murupolkua ja elementin puuttuessa kaipaavat sitä. Murupolku on siis jo verkkopalveluiden alkuaajoista lähtien ollut melko vakiintunut elementti, johon liittyy vahva ja yhtenäinen ajatusmalli, joten se kannattaa ottaa mukaan navigaatoratkaisuihin. Muita

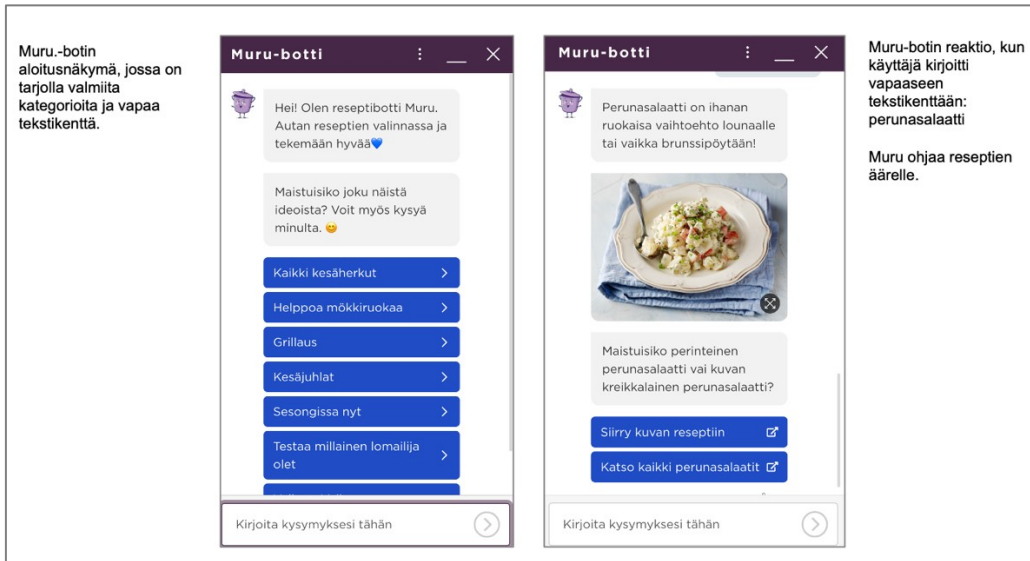
tukinavigaation muotoja ovat esimerkiksi sivukartta ja aakkosellinen sivuhakemisto. (Rosenfield 2015, luku 8; Nielsen 9.4.2007; Laubheimer 23.12.2018)

### **4.3 Haku informaatioarkkitehtuurin osana**

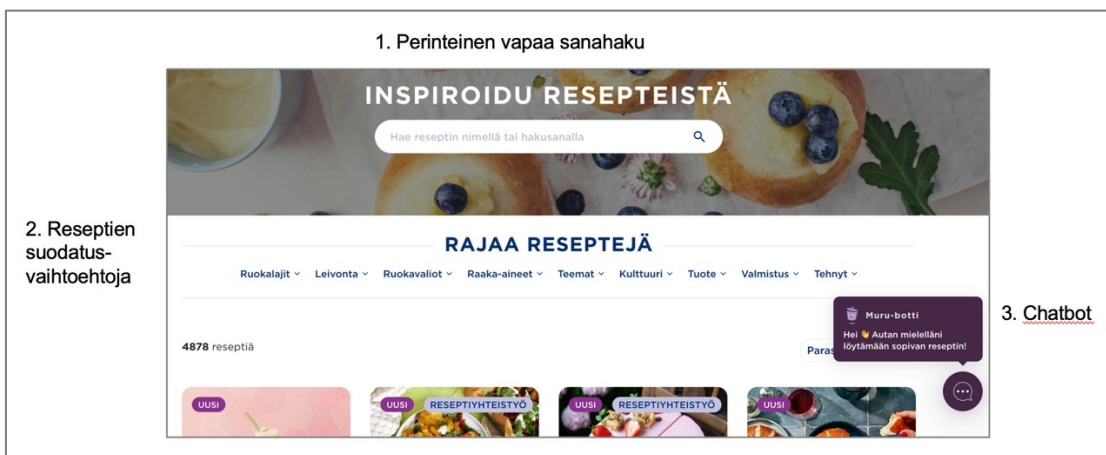
Verkkopalvelun hakutoiminnon osalta on keskeistä päättää mitä tapahtuu hakukoneen konepellin alla. Mitä tietoja haun halutaan indeksoivan eli mitkä sivut, tiedostot, luokittelutiedot jne. hakukone huomioi tietoa hakiessaan. Lisäksi on tärkeää tiedostaa millaisia algoritmeja tai kyselyn osuvuutta parantavia työkaluja (esimerkiksi kirjoitusvirheiden tarkistus) oman verkkopalvelun haluaa käyttävän. On myös päätettävä, rajataanko hakua osassa verkkopalvelun toiminnallisuuksia koskemaan vain esimerkiksi tiettyjä sisältötyyppejä. (Rosenfield 2015, luku 9; Linniermo 23.3.2023)

Hakutulostilaus on käyttäjän kannalta oleellisen osa hakutoiminnallisuutta. Keskeistä on päättää millä periaatteilla listan järjestys muodostuu. Hakutulostilauksen tulee olla selkeä ja informatiivinen, jotta käyttäjä voi tulkita miten listauksessa esitetyt tulokset palvelevat hänen tarpeitaan. Lisäksi käyttäjää voi auttaa esimerkiksi erilaisilla tulostilasta tarkentavilla suodatusvaihtoehdoilla. (Rosenfield 2015, luku 9; Linniermo 23.3.2023)

Uuden näkökulman tiedon hakemiseen tuo Verbernen (24.2.2024) esille nostama huomio, että chattibotit ja hakukoneet muistuttavat yhä enemmän toisiaan. Yksi ilmentymä tästä on Valion tekoälyteknologiaan pohjautuva Muru-chattibotti (kuva 19), joka auttaa verkkopalvelun käyttäjiä löytämään sopivia reseptejä lähes 5000 reseptin tietokannasta (Valio 2.3.2022). Muru kysyy, ehdottaa, tarjoaa vaihtoehtoja ja ohjaa resepteihin eli toimii älykkäänä hakuapurina ja samalla auttaa myös navigoinnissa (kuva 20). Chattibotin lisäksi Valioin reseptihaussa on perinteinen hakukenttä, joka mahdollistaa vapaan sanahaun sekä tiedon hakemisen erilaisten suodattimien avulla tai perinteisimmin tietorakenteen ylätasoon otsikoiden avulla (kuva 20).



Kuva 19: Valion Muru-botti tarjoaa valmiita kategorioita tai mahdollisuuden kirjoittaa kysymys tekstikenttään (mukaillen Valio s.a. a)



Kuva 20: Valion reseptihaun haun erilaiset ulottuvuudet (mukaillen Valio s.a. b)

## 5 Kehittämistyön metodologia

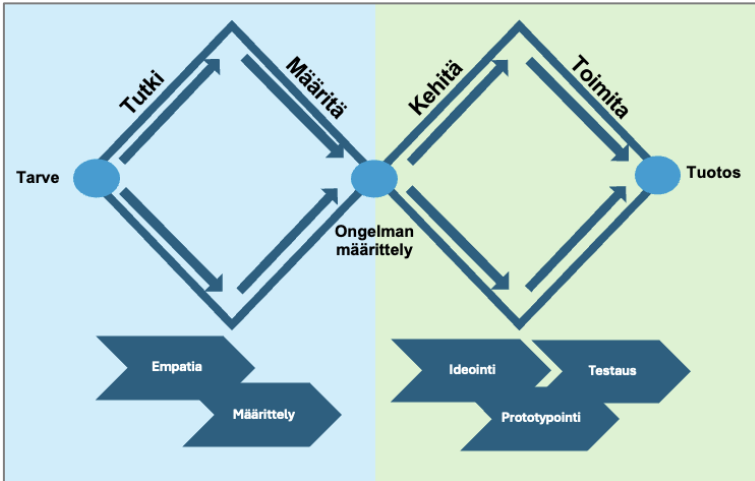
Kehittämistyötä lähestytään palvelumuotoilun näkökulmasta. Lisäksi lähestymistavassa on piirteitä konstruktivisesta tutkimuksesta. Keskeisiä tiedonhankinnan menetelmiä ovat verkkokysely, puolistrukturoidut teemahaastattelut ja verkkopalvelun analytiikan hyödyntäminen. Käytössä on myös erilaisia kehittämismenetelmiä kuten työpajatyöskentely, korttien lajittelu sekä prototyypityöskentely (*prototypointi/prototyping*) rautalankamalleilla.

### 5.1 Kehittämistyön lähestymistapa

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2014, 51) vertaavat lähestymistavan valintaa tieteellisessä tutkimuksessa tehtävään tutkimusstrategian valintaan. Tässä opinnäytetyössä suunnitellaan eli muotoillaan verkkopalvelua [www.agilityliitto.fi](http://www.agilityliitto.fi). Kysymyksessä on vahvasti kehittämispainotteinen työ, jossa lopputuloksena syntyy verkkopalvelun konseptitason suunnitelma. Palvelumuotoilua taas käytetään tyypillisesti digitaalisten palveluiden kehittämiseen, joten kehittämistyön pääasiallisena lähestymistapana on palvelumuotoilu. Valintaa puoltaa myös palvelumuotoilun keskiössä oleva ja työn tavoitteiden kannalta keskeinen asia, syvällisen asiakasymmärryksen muodostaminen. (Ojasalo ym. 2014, 71-73)

Palvelumuotoilun valintaa voidaan myös perustella sen luonteenomaisella prosessilla, jolle on ominaista iteratiivisuus, ihmiskeskeisyys, osallistaminen, kokonaisvaltaisuus ja ketterät kokeilut. Tällainen lähestymistapa soveltuu hyvin kehittämistyöhön, jossa suunnitellaan verkkopalvelua ja sille hyvää käyttäjäkokemusta. (Stickdorn ym. 2018, luvut 4.2.3 ja 9.1)

Palvelumuotoilun viitekehyksenä käytetään mallia (kuva 21), joka yhdistää d.schoolin 5 näkökulmaa (empatia, määrittely, ideointi, prototyypityöskentely ja testaus) Design Counciling tuplatimanttimallin timantteihin (tutki ja määritä sekä kehitä ja toimita). Palvelumuotoilua on avattu laajemmin teoreettisessa viitekehyksessä luvussa 2.4. (Doorley ym. 2018; Design Council s.a.)



Kuva 21: Kehittämistyössä hyödynnettävä palvelumuotoilun viitekehys (mukailien Design Council s.a.; Doorley ym. 2018, 1)

Palvelumuotoilu lisäksi lähestymistavassa voidaan nähdä viitteitä konstruktivisesta tutkimuksesta. Tämä on luontevaa, sillä Ojasalon ja muiden (2014, 65) mukaan konstruktivinen tutkimus ja palvelumuotoilu voivat olla lähellä toisiaan. Palvelumuotoilun tapaan myös konstruktivisessa tutkimuksessa kehitystyön lopputuloksena syntyy jokin konkreettinen lopputuotos esimerkiksi suunnitelma (Ojasalo ym. 2014, 65). Tässä työssä tuo konstruktio on verkkopalvelun konseptitaso suunnitelma.

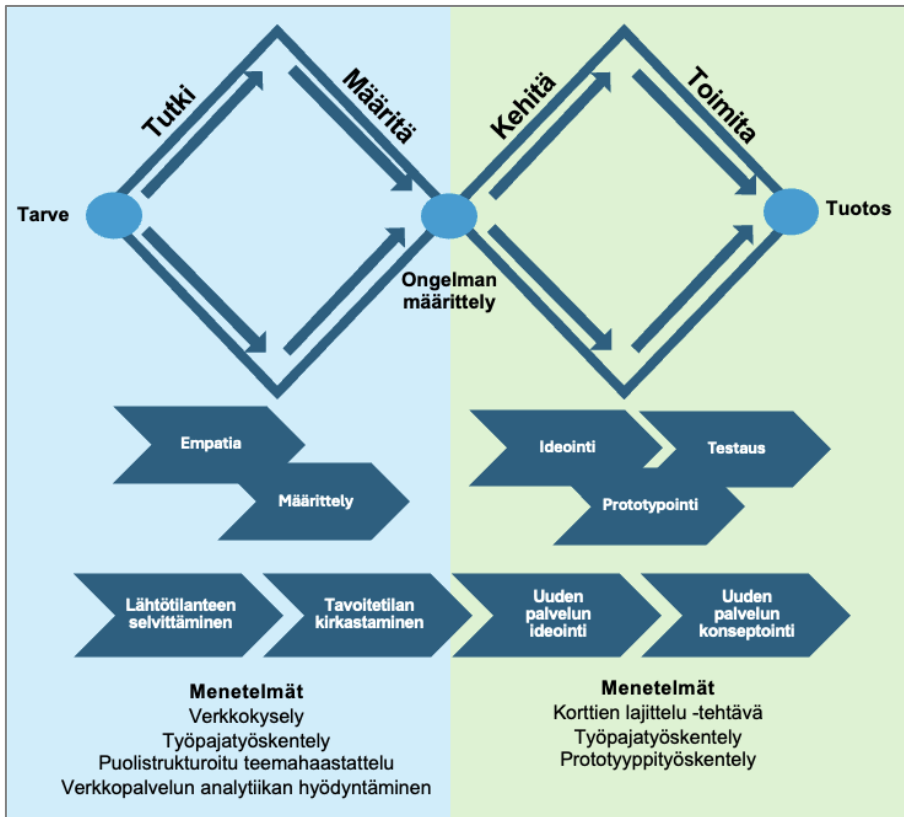
Erilaisilla tutkimus- ja kehittämismenetelmillä kerätyn tiedon lisäksi kehittämistyössä tullaan verkkopalvelun suunnittelussa ja muotoilussa hyödyntämään aikaisempaa tutkimustietoa. Tällainen teorian sekä uuden empiirisen tiedon yhdistäminen käytännönläheisen ongelman ratkaisemiseksi on konstruktiviselle tutkimukselle ominaista (Ojasalo ym. 2014, 66). Lisäksi tämän kehittämistyön prosessiin sitoutetaan vahvasti toimeksiantajan edustajat, jotka osallistuvat kehittämistyöhön. Ojasaloin ja muiden (2014, 65) mukaan myös tämä on konstruktiviselle tutkimukselle tyypillinen ominaispiirre.

Yhteenvetona voidaan siis todeta, että palvelumuotoilu tuo lähestymistapana kehittämistyöhön verkkopalvelun käyttäjän ja ketterän prosessin näkökulmat, kun taas konstruktivinen lähestymistapa täydentää kokonaisuutta ottamalla vahvasti mukaan toimeksiantajan edustajat ja perustamalla ratkaisut myös teoreettiseen tietoon.

## 5.2 Tiedonkeruun ja kehittämisen menetelmät

Kehittämistyön muotoiluprosessissa käytetään monipuolisesti erilaisia tiedonkeruun ja kehittämisen menetelmiä. Tiedonkeruumenetelmiä ovat verkkokysely, teemahaastattelut ja verkkopalvelun analytiikan hyödyntäminen. Kehittämismenetelminä käytetään työpajatyöskentelyä, korttien

lajittelutehtävää (*Card Sorting*) sekä prototyypityöskentelyä (*prototyping/prototyping*). Kuvassa 22 on kuvattu menetelmät osana kehittämistyössä hyödynnettävää palvelumuotoilun viitekehystä.



Kuva 22: Kehittämistyön menetelmät ja tavoitteet osana muotoiluprosessia (mukaillen Design Council s.a.; Doorley ym. 2018)

### 5.2.1 Verkkokysely

Verkkokysely on tehokas keino kerätä laaja tutkimusaineisto ja saada yleiskäsitys tutkittavasta ilmiöstä nopeasti ja vaivattomasti (Ojasalo ym. 2014, 121; Vehkalahti 2019, 13). Juuri näistä syistä verkkokysely on tässä kehittämistyössä yksi tiedon keräämisen menetelmä. Sillä on mahdollisuus saada esiin laajasti agilyyliitto.fi verkkopalvelun käyttäjien näkemys nykyisestä käyttäjäkokemuksesta sekä tulevaisuuden kehitystoiveista.

Lisäksi verkkokyselyllä halutaan antaa kaikille agility-yhteisön jäsenille tasapuolinen ja anonyymi mahdollisuus kertoa mielipiteensä sekä toiveensa ja osallistua tällä tavalla uuden verkkopalvelun suunnitteluun. Verkkokysely toimii siis myös osallistamisen välineenä ja sillä viestitään me-henkeä verkkopalvelun suunnittelun ympärillä. Samalla verkkokysely tarjoaa mahdollisuuden kerätä vertailutietoa, jota voidaan käyttää verkkopalvelu-uudistuksen onnistumisen arvioinnissa.

Verkkokyselyn kohdalla tunnistetaan Ojasalon ja muiden (2014, 129) esiin nostamat haasteet:

- Vastaajia saattaa olla haasteellista rekrytoida vastaamaan verkkokyselyyn, sillä kyselyitä käytetään nykyisin paljon ja ne ohitetaan helposti.
- Satunnaisnäytteeseen perustuvan verkkokyselyn tuloksia ei voida yleistää koskemaan koko perusjoukkoa.

Verkkokyselyyn liittyvät haasteet arvioidaan kuitenkin pienemmiksi kuin sen tunnistetut edut. Oletuksena on, että agilityyväellä on valmiutta ja halukkuutta antaa kysyttäessä palautetta heille keskeisestä verkkopalvelusta. Taustana on tieto siitä, että agilityykentältä on jo saatu palautetta verkkopalvelun huonosta käyttäjäkokemuksesta. Vaikka Vehkalahden mukaan (2019, 47) verkkokyselyn tulokset eivät ole satunnaisnäytteen takia yleistettävissä, parannetaan niiden edustavuutta kehittämistyön kannalta käyttämällä rinnalla muita tiedonhankinnan menetelmiä.

### 5.2.2 Puolistrukturoitu teemahaastattelu

Tämän kehittämistyön pääasiallisena lähestymistapana on palvelumuotoilu, jonka yksi keskeinen lähtökohta on toimia ihmislähtöisesti eli ymmärtää syvällisesti verkkopalvelun käyttäjien maailmaa, heidän tarpeitansa, motiiveja ja huolia (Stickdorn ym. 2018, luku 2.5). Haastattelu taas mahdollistaa syvällisen tiedon keräämisen tutkittavasta kohteesta ja on siksi yksi palvelumuotoilun tyypillisistä tiedonkeruun menetelmistä (Ojasalo ym. 2014, 76, 106). Edellä mainituista syistä haastattelu on luonteva osa tämän kehittämistyön tiedon keräämisen menetelmiä. Haastatteluilla syvennetään verkkokyselyllä saatua tietoa ja kerätään aineistoa mm. agilityy harrastajapolun hahmottamiseksi sekä verkkopalvelun käyttäjäpersoonien rakentamiseksi.

Haastattelumuodoista hyödynnetään puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka on joustava haastattelumenetelmä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 85). Oleellista ovat teemat, eli se mistä puhutaan, ei se missä muodossa kysymys esitetään. Kysymysten ei siis tarvitse toistua kaikissa haastatteluissa samassa muodossa ja järjestyksessä. Tällaisessa haastattelussa myös haastateltava saa näkemyksensä kattavammin esille, kun kysymysten muoto tai sisältö ei rajoita ajattelua (Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 4.2.3). Ojasalo ja muut (2014, 106) muistuttavat lisäksi, että haastattelun aikana voidaan esittää täysin uusia kysymyksiä tai jättää ennakkoon suunniteltuja kysymyksiä kysymättä.

Tässä kehittämistyössä halutaan hyödyntää tiedonhankinnassa puolistrukturoitua teemahaastattelua sen edellä mainitun joustavan luonteen vuoksi, jotta haastatteluissa olisi mahdollisuus reagoida niiden aikana esille nouseviin asioihin. Lisäksi haastattelun valintaa yhtenä tiedonkeruun menetelmänä puoltaa Tuomen ja Sarajärven (2018, 86) esille nostama huomio haastateltavien valinnasta: haastattelussa voidaan vapaasti valita haastateltavat sen mukaan, onko heillä kokemusta ilmiöstä eli tässä tapauksessa agilityyarjesta ja agilityyliitto.fi -verkkopalvelun käytöstä.

### 5.2.3 Verkkopalvelun analytiikan hyödyntäminen

Yksi tämän kehittämistyön tehtävistä on rakentaa kuva verkkopalvelun lähtötilanteesta eli tukea uuden verkkopalvelun suunnittelua kartoittamalla, miten nykyistä verkkopalvelua käytetään. Verkkopalvelun analytiikan tutkiminen on yksi tähän tehtävään sopivista tiedonhankinnan menetelmistä (Pang, Munsie, Chang, Tanner & Walker, 2023, 8-9). Se täydentää verkkokyselyn ja haastattelujen pohjalta saatua tietoa verkkopalvelun käyttöön liittyen.

Analytiikasta on myös mahdollista saada yksinkertaisia mittareita, joilla voidaan jatkossa arvioida verkkopalvelun uudistamisen onnistumista vertailemalla lähtötilanteen eli vanhan ja tavoitetilan eli uuden verkkopalvelun tunnuslukuja (Pang ym. 2023, 8-9). Samalla tuetaan suunnittelutyötä tunnistamalla. Tästä näkökulmasta verkkopalvelun analytiikka auttaa mittariston rakentamisessa, joka yksi tämän kehittämistyön tavoitteista.

### 5.2.4 Korttien lajittelu

Verkkopalvelun suunnittelussa yksi keskeisistä tehtävistä on informaatioarkkitehtuurin rakentaminen. Kuten luvussa 4.1 todettiin, verkkopalvelun laadun kannalta on tärkeää organisoida informaatio käyttäjien näkökulmasta mielekkäisiin kokonaisuuksiin sekä nimetä kokonaisuudet kuvaavasti ja tunnistettavasti. Korttien lajittelu (*Card Sorting*) on kehittämismenetelmä, joka auttaa ymmärtämään verkkopalvelun käyttäjien tapaa hahmottaa tietokokonaisuuksia ja niiden suhteita. (Rosenfeld ym. 2015, luku 2; De Voil 2020, 84)

Tässä kehittämistyössä korttien lajittelua hyödynnetään informaatioarkkitehtuurin rakentamisessa osana kehittä ja toimita -timanttia. Ajatuksena on nopeana kokeiluna testata taustatietojen ja verkkokyselyn tulosten sekä nykyisen navigaation pohjalta ideoitavaa tietorakennetta ja sen toimivuutta.

Lajittelu voidaan toteuttaa avoimena, suljettuna tai niiden yhdistelmänä (De Voil 2020, 84-86; Interaction Design Foundation 2016):

- Avoimessa lajittelussa osallistuja lajittelee hänelle annettuja kortteja omasta mielestään sopiviin kokonaisuuksiin ja nimeää kokonaisuudet haluamallaan tavalla.
- Suljetussa lajittelussa osallistuja lajittelee kortit hänelle annettujen otsikoiden alle.
- Avointa ja suljettua lajittelua yhdisteltäessä osallistuja lajittelee kortit valmiiksi annettujen otsikoiden alle, mutta saa tehdä myös omia otsikoita.

Tässä työssä yhdistetään avointa ja suljettua lajittelua, sillä kysymyksessä on ensimmäisen informaatorakenneversion testaaminen. Lajittelun käyttö tukee palvelumuotoiluprosessia mahdollistamalla informaatioarkkitehtuurin rakentamisen kokeilemalla ja verkkopalvelun agilyliitto.fi

käyttäjiä osallistamalla. Käytännössä lajittelun avulla kartoitetaan tietoa mm. siitä miten lajittelijat hahmottavat rakenteeseen suunnitellun tiedon ylätason ja siinä käytetyn terminologia.

### 5.2.5 Työpajatyöskentely

Kuten luvussa 2.4 todettiin, palvelumuotoilun prosessille on tyypillistä osallistaminen ja sitä kautta esimerkiksi työpajatyöskentely, joka sopii kummankin timantin keinovalikoimaan ja tukee yhdessä tekemisen -prosessia. Tutki ja määritä -vaiheessa työpajatyöskentelyllä voidaan saada esiin monipuolisesti erilaisia näkökulmia, jotka auttavat tunnistamaan käyttäjien ydinongelmia ja vaatimuksia. Ideointivaiheessa työpajatyöskentely myös tukee yhteiskehittämistä ja luovuutta. (Stickdorn ym. 2018, luku 3.0; Doorley ym. 2018, 3-12)

Koska tässä kehittämistyössä on kysymys verkkopalvelun muotoilusta, on yhtenä kehittämismenetelmänä luontevaa käyttää osallistavaa työpajatyöskentelyä. Käytännössä sillä tarkoitetaan tässä yhteydessä tapaamisia, joissa mukaan kutsutut henkilöt osallistuvat kehittämistyöhön.

### 5.2.6 Prototyypityöskentely

Prototyypityöskentely (*prototyping/prototyping*) on luonteva osa verkkopalvelun ketterää muotoiluprosessia, sillä sen avulla konkretisoidaan suunnitelmaa, jotta pystytään keräämään esimerkiksi käyttäjä- ja sidosryhmäpalautetta. Prototyyppi voi olla yksinkertaisuudessaan kevyt rautalankamalli, pitkälle viety klikkailtava verkkopalvelumalli tai jotain tältä väliltä. Prosessin alkuvaiheessa suositaan usein yksinkertaisia prototyyppijä, prosessin edetessä ja palvelun jalostuessa myös prototyypit muuttuvat yksityiskohtaisemmiksi. (Conta 2023, luku 5.0; Doorley ym. 2018, 7-9)

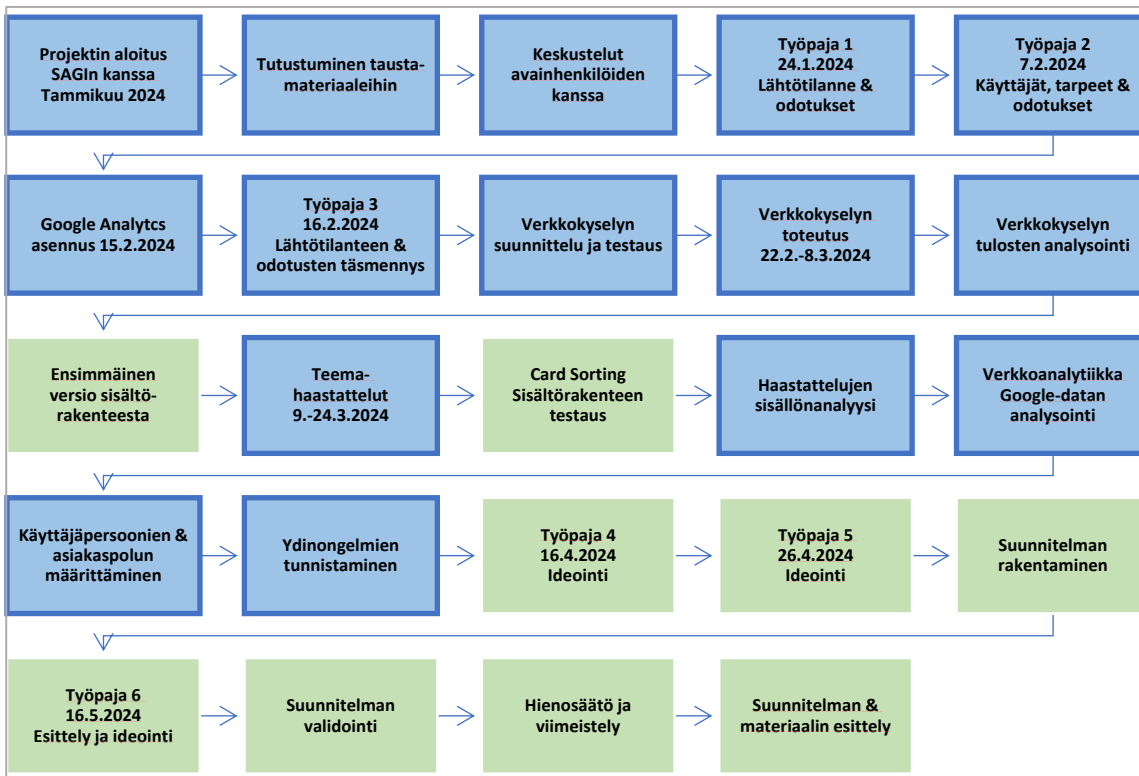
Koska tässä kehittämistyössä on kysymys palvelumuotoiluprosessista, ovat prototyypit luonteva osa menetelmävalikoimaa. Prototyyppijä käytetään osallistamisen ja ideoinnin kautta saatujen toteutusvaihtoehtojen havainnollistamiseen ja testaamiseen.

Aikataulu- ja kustannussyistä prototyypit toteutetaan karkeilla rautalankamalleilla koska työhön ei sisälly visuaalista suunnittelua eikä klikkailtavan prototyypin tekeminen ole käytössä olevien resurssien puitteissa mahdollista. Rautalankamallien avulla havainnollistetaan verkkopalvelun navigaatiota ja keskeisten laskeutumissivujen rakennetta.

## 6 Kehittämistyön eteneminen sekä tulokset tutki ja määritä -vaiheessa

Kehittämistyö aloitettiin tammikuussa 2024. Ensimmäisessä vaiheessa keskityttiin tausta-aineiston tarkasteluun, SAGIn avainhenkilöiden kanssa keskustelemiseen ja tutkimussuunnitelman muodostamiseen. Keskusteluja käsiteltiin tausta-aineistona, ei tutkimusaineistona. Palvelumuotoiluprosessin tutki- ja määritä -vaihe painottui helmi- ja maaliskuulle 2024. Ensimmäinen keskusteleva työpaja toteutettiin 24.1.2024. Tämä käynnisti kehittämistyön tutkimuksellisen osuuden, jossa päätehtävänä oli lähtötilanteen selvittäminen ja tavoitetilan kirkastaminen, niin SAGIn kuin käyttäjien kannalta.

Kehittämistyön vaiheet on kuvattu kuvassa 23, jossa tutki ja määritä -vaiheen asiat on esitetty korostetuissa sinisissä laatikoissa. Kehitä ja toimita -vaiheen sisältö, joka on esitetty vihreissä laatikoissa, avataan luvussa 7.



Kuva 23: Kehittämistyön eteneminen, tutki ja määritä -vaihe sinisissä laatikoissa

## 6.1 Työpajatyöskentely tutki ja määritä -vaiheessa

Työpajatapaamiset toteutettiin verkossa joko Google Meetillä tai Teamsillä. Osa työpajoista oli luonteeltaan keskustelelevampia (keskusteleva työpaja) ja osassa keskustelun lisäksi työskenneltiin yhdessä aktiivisesti Miron avulla (aktivoiva työpaja). Työpajat suunnitteli ja fasilitoi opinnäytetyön tekijä. Jokaisen työpajan aluksi osallistujille taustoitettiin käsiteltävien teemojen kannalta keskeisiä asioita, verkkopalveluprojektin tilannetta sekä ko. työpajan roolia verkkopalvelun suunnittelussa. Keskimäärin työpajat kestivät 2,5 tuntia.

Osallistujina oli SAGIn toimiston henkilökuntaa sekä hallituksen, toimikuntien ja työryhmien jäseniä. He edustivat samalla paitsi SAGIn näkökulmaa myös verkkopalvelun käyttäjiä kilpailijan, tuomarin, valmentajan, seura-aktiivin ja koetoimitsijan näkökulmista. Tutki ja määritä -vaiheessa toteutettiin yhteensä 3 työpajaa. Työpajojen toteutusaikataulu, tyyppi, työkalut ja sisältöteemat on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2: Kehittämistyön työpajat tutki ja määritä -vaiheessa

Ajankohta	Tyyppi	Työkalut	Teema
<b>Työpaja 1</b> 24.1.2024	Keskusteleva	Teams	Kartoitus: Lähtötilanteen selvitys Nykyisen verkkopalvelun kipupisteet SAGIn odotukset uudelle verkkopalvelulle
<b>Työpaja 2</b> 7.2.2024	Aktivoiva	Miro Google Meet	Ideointi: Verkkopalvelun kohderyhmät Keskeisten kohderyhmien tietotarpeet Käyttäjien odotukset uudelle verkkopalvelulle
<b>Työpaja 3</b> 16.2.2024	Keskusteleva	Teams	Katselmointi: SAGIn lähtötilanteen täsmennys ja yhteenveto

Keskustelevien työpajojen työskentely tapahtui Teamsissä. Keskustelua ohjasi ennakkoon suunniteltu asialista, joka sisälsi myös keskustelun tueksi taustoittavaa tietoa. Aktivoivien työpajojen työskentely tapahtui Mirossa. Kaner, Toldi, Fisk ja Berger (2014, 266-269) muistuttavat, että fasilitoijan on tärkeää saada aidosti kaikki osallistumaan ja samalla ajattelemaan asiaa eri näkökulmista. Sipponen-Damonte (2020, 137) ohjeistaa valitsemaan menetelmävalinnat työpajan tavoitteen mukaisesti. Tässä kehittämistyössä aktivoivien työpajojen rooli oli tuottaa ideoita. Menetelmänä käytettiin aivoriiheä, jonka aluksi jokainen sai ensin tuottaa Miro-tauluun vapaasti omia ideoita ja sen jälkeen ideoita jatkajalostettiin yhdessä keskustellen. Tällä tavalla huomioitiin erilaiset

ihmiset, jotta kaikilla oli mahdollisuus osallistua, eikä esimerkiksi äänekkäimpien henkilöiden näkemykset dominoineet keskustelua.

### **6.1.1 Keskustelevat työpajat 1 ja 3**

Työpajoista ensimmäinen (24.1.) ja kolmas (16.2.) olivat luonteeltaan keskustelevia ja keskittyivät SAGIn näkökulmasta lähtötilanteen selvittämiseen ja tavoitetilan kirkastamiseen. Työskentelyssä huomioitiin myös työpajassa 2 (7.2.) esiin nousseet käyttäjälähtöiset näkökulmat ja ideat. Kumpaankin työpajaan osallistui 3 henkilöä SAGIn toimistosta.

Työpajakeskustelujen tuloksena tunnistettiin verkkopalvelun tarkoitus, tavoitteet sekä kohderyhmät, jotka on esitelty luvuissa 8.2 ja 8.3. Lisäksi listattiin nykyisen verkkopalvelun kipupisteitä, joiden avulla tunnistettiin uuteen verkkopalveluun liittyviä keskeisiä toiveita. Kipupisteet jaoteltiin sisällöllisiin haasteisiin sekä käyttäjä- ja ylläpitäjäkokemuksiin liittyviin haasteisiin. Kipupisteet on kuvattu kokonaisuudessaan liitteessä 1.

Sisällölliset haasteet liittyivät joko kokonaan puuttuviin sisältöihin tai siihen, että sisältö oli verkkopalvelussa käyttäjän kannalta epäloogisessa paikassa. Sisältöä oli myös hajautettu niin, että samaa sisältöä piti manuaalisesti päivittää useaan eri paikkaan. Tästä seurasi luonnollisesti haasteita sisällön ylläpidon kannalta. Samoin ylläpidon kannalta haasteelliseksi koettiin vanhasta ja rätälöidystä alustaversiosta johtuvat ongelmat sekä agiarvokilpailut.com -verkkopalvelun ylläpitäminen eri alustassa. Käyttäjäkokemuksen kannalta päähaasteeksi tunnistettiin vaikeus löytää tietoa. Taustalla vaikuttivat niin sisältörakenne, navigaatio kuin huonosti toimiva sisäinen hakutoiminto. SAGIn kannalta keskeiseksi havainnoksi nousi sähköiseen asiointiin liittyvät puutteet. Verkkopalvelun kautta ei ollut esimerkiksi mahdollista ottaa yhteyttä SAGIn mikä aiheutti ongelmia yhteydenottojen hallinnan näkökulmasta.

### **6.1.2 Aktivoiva ideointityöpaja 2**

Työpajaan 2 (7.2.) osallistui 12 henkilöä, joista 3 työskenteli SAGIn toimistossa ja loput 9 toimivat erilaisissa vapaaehtoisrooleissa SAGIn hallituksessa, työryhmissä ja toimikunnissa. Osallistujat edustivat kattavasti myös erilaisia agilityrooleja esimerkiksi kilpailija, tuomari, koetoimitsija ja valmentaja.

Työpajassa tunnistettiin ja ideoitiin verkkopalvelun kohderyhmiä ja niihin liittyviä tietotarpeita. Lisäksi kartoitettiin osallistujien keskeisimpiä odotuksia uudelle verkkopalvelulle. Kullekin teemalle oli suunniteltu oma Miro-taulu, jonka avulla teemaa työstettiin osallistujien kanssa.



kiinnostuneen henkilön, tuomarin, harrastajan, sidosryhmähenkilön ja median edustajan näkökulmista.

Samalla suunnittelussa saatiin näkymää siihen, mitkä sisällöt olivat tärkeitä useille kohderyhmille, ja sitä kautta keskeistä nostaa näkyvästi esiin paitsi rakenteessa ja navigaatiossa, myös verkkopalvelun etusivulla. Keskeisiksi, useita kohderyhmiä kiinnostaviksi sisällöiksi, tunnistettiin tässä vaiheessa lajisäännöt, kilpailuiden tulokset, tuomareiden yhteystiedot, lisenssiasiat, agilitykoiran hyvinvointiin liittyvät sisällöt sekä erilaiset ajankohtaissisällöt kuten uutiset, tiedotteet ja tapahtumat.

Työpaja toimi lähtölaukauksena uuden verkkopalvelun tietorakenteen suunnittelulle ja auttoi myös verkkokyselyn kysymysten muotoilussa. Lopullinen tietorakenne on avattu luvussa 8.5.1.



Kuva 26: Työpajan 2 osallistujien odotuksista uudelle verkkopalvelulle

Työpajan osallistujien odotukset (kuva 26) uudelle verkkopalvelulle olivat maltillisia. Esiin nousivat selkeys ja hyvä käyttäjäkokemus sekä tiedon löytämistä helpottava hakutoiminto ja looginen tietorakenne. Lisäksi toivottiin tapahtumakalenteria, videosisältöjä ja sisältöjen personointia kirjautumisen avulla. Ylläpidon näkökulmakin oli luonnollisesti mukana, sen osalta toivottiin helppoa päivitettävyyttä ja dokumenttien hallintaa. Työpaja oli hyvin aktiivinen ja osallistujat motivoituneita verkkopalvelun kehittämiseen. Tuloksena saatiin sekä vahvistusta jo aikaisemmin tunnistetuille näkökulmille sekä uusia näkökulmia.

Käytännössä kolme ensimmäistä työpajaa muodostivat kehittämisprojektin kannalta perustan, jota lähdettiin seuraavissa vaiheissa rikastamaan erilaisilla tiedonhankinnan ja kehittämisen menetelmillä.

## **6.2 Verkkokyselyn toteutus ja tulokset**

Tässä luvussa esitellään verkkokyselyn toteutus ja tulokset. Helmi-maaliskuussa 2024 toteutetun kyselyn aineistoa analysoitiin perustuvilla menetelmillä. Kyselyyn saatiin yhteensä 299 vastausta.

### **6.2.1 Verkkokyselyn toteutus**

Verkkokysely toteutettiin kaikille avoimena Webpro-pol-kyselynä (liite 3) aikavälillä 22.2.-8.3.2024. Kysely sisälsi pääasiassa suljettuja kysymyksiä eli kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot on määritelty valmiiksi (Vehkalahti 2019, 24). Niillä selvitettiin nykyisen verkkopalvelun käyttötapaa, käyttäjäkokemusta, suositteluhalukkuutta sekä kiinnostavaksi koettuja tietokokonaisuuksia. Mukana oli myös avoimia kysymyksiä, joiden avulla kerättiin laadullista tietoa kehitysajatuksista ja uudistettuun verkkopalveluun liittyvistä toiveista. Vehkalahti (2019, 25) toteaaakin, että kyselyissä avoimet kysymykset ovat hyvä tapa kysyä asioita, joihin liittyy paljon eri näkökulmia, joita on vaikea ennustaa.

Kyselyn suunnittelussa noudatettiin seuraavia tutkimusmenetelmäkirjallisuudessa suositeltuja periaatteita (Vehkalahti 2019, 23, 36-37; Ojasalo ym. 2014, 131):

- Kyselyn täyttäminen vie korkeintaan 15 minuuttia.
- Kysymykset ja niiden vastausvaihtoehdot ovat täsmällisiä, ytimekkäitä ja ymmärrettäviä.
- Kysymyksissä ja vastausvaihtoehdoissa vältetään monimerkityksellisyttä.
- Likertin asteikosta käytetään sen tyypillisintä, eli 5-portaista, vaihtoehtoa. Asteikossa keskimäinen vaihtoehto on neutraali esim. ei hyvä eikä huono.

Kyselyn kohderyhmän määrittämisessä keskeisiä asioita ovat perusjoukon, havaintoyksikön ja otoksen tai vaihtoehtoisesti näytteen määrittely. Perusjoukolla tarkoitetaan tutkimuksen kohdehenkilöitä ryhmänä. Havaintoyksiköksi kutsutaan yksittäistä perusjoukkoon kuuluvaa henkilöä. Otos taas edustaa perusjoukkoa pienoiskoossa eli pitää sisällään henkilöt, jotka perusjoukosta on valittu vastamaan kyselyyn. Vaikka hyvin perusjoukkoa edustava otos on perusedellytys sille, että kyselystä voidaan tehdä yleistyksiä, ei otoksen määrittely ole aina mahdollista. Silloin puhutaan otoksen sijaan näytteestä, joka voi olla harkinnanvarainen tai sattumanvarainen. (Ojasalo ym. 2014, 122-124; Vehkalahti 2019, 43, 46-47)

Verkkokyselyn kohderyhmänä olivat verkkopalvelun agilityliitto.fi potentiaaliset käyttäjät eli suomalainen agility-yhteisö. Havaintoyksikkö oli henkilö, joka mieltää olevansa jollakin tavalla lajin

parissa. Perusjoukon määritelmä on epätarkka, sillä yhteisön koosta ei ole saatavilla tarkkaa tutkimustietoa. Verkkokyselyllä haluttiin antaa kaikille lajin parissa toimiville vaikuttamismahdollisuus ja siksi kyselyä ei kohdennettu esimerkiksi agilityn lisenssiurheilijoille, joista olisi ollut tiedossa tarkka lukumäärä. Otosta ei siis ollut mahdollista määritellä, joten verkkokyselyn tulokset perustuvat sattumanvaraiseen näytteeseen suomalaisen agility-yhteisöön kuuluvista henkilöistä.

Vaikka kyselyn suunnittelisi huolellisesti, on sen testaaminen tärkeää, jotta varmistutaan verkkokyselyn toimivuudesta ja kysymysten selkeästä muotoilusta (Ojasalo ym. 2014, 133). Verkkokyselyn koeversion täytti perusjoukkoon kuuluva testikäyttäjä ja tämän pohjalta kyselyä muokattiin esimerkiksi muuttamalla kysymyksissä käytettyä terminologiaa ja kysymysten muotoilua.

Vastaajia houkuteltiin kertomalla kyselystä SAGIn viestintäkanavissa: verkkosivuilla, somekanavissa sekä lisenssiurheilijoiden uutiskirjeessä. Kysely oli osa verkkopalvelun uudistamisesta kertovaa uutisointia, jossa agility-yhteisö kutsuttiin mukaan kehitystyöhön. Kyselyyn vastanneiden oli myös mahdollista osallistua koirien koulutusherkkujen tuotepakettiarvontaan. Näillä toimenpiteillä varmistettiin, että potentiaaliset vastaajat huomaavat kyselyn ja motivoituivat vastaamaan siihen.

### **6.2.2 Verkkokyselyn tulokset**

Webropolilla toteutettuun avoimeen verkkokyselyyn (liite 3) saatiin aikavälillä 22.2.-8.3.2024 yhteensä 299 vastausta. Koska kaikki kysymykset eivät olleet pakollisia, oli osassa kysymyksiä alle 299 vastaajaa.

Verkkokyselyn tuloksia tarkasteltiin ensin Excelissä, jossa aineistoa silmäiltiin havaintomatriisin avulla. Siinä jokaisella rivillä ovat yhden vastaajan vastaukset, ja sarakkeissa kysymykset ja niihin liittyvät muuttujat. Havaintomatriisi paljastaa mm. puuttuvat tiedot ja muut analysoinnin kannalta ongelmalliset asiat. (Vehkalahti 2019, 51)

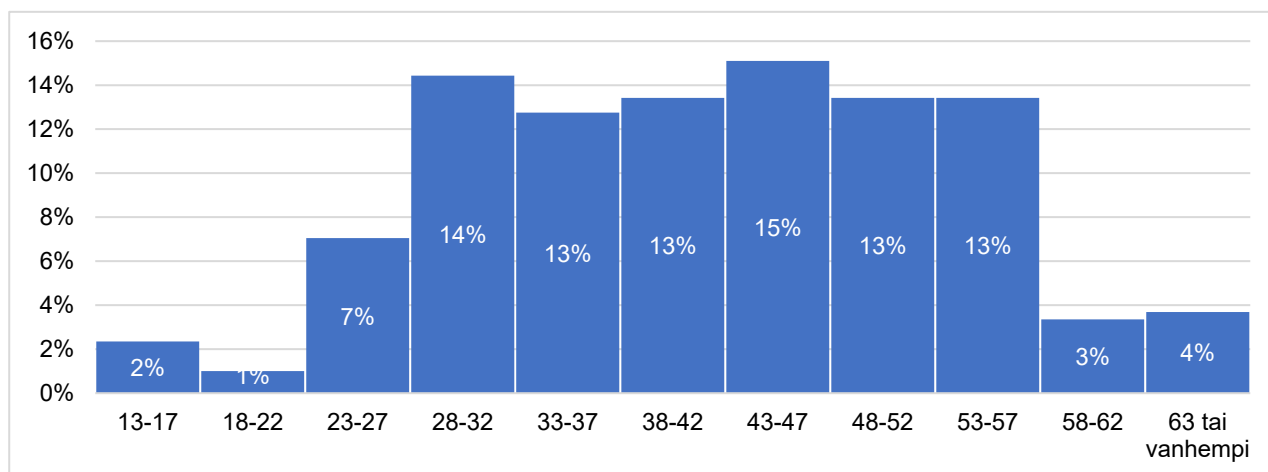
Silmäilyn jälkeen aineistoa analysoitiin perustuvilla menetelmillä, joita voidaan kutsua kuvaileviksi menetelmiksi (Ojasalo ym. 2014, 134). Analysoinnissa hyödynnettiin luokittelua sekä frekvenssi- ja prosenttijakaumia, joiden avulla Vehkalahten (2019, 53) mukaan voidaan alkuperäistä tietomassaa tiivistää havaintojen mahdollistamiseksi. Aineistoa tiivistettiin edelleen tarkastelemalla tilastollisia tunnuslukuja, kuten havaintojen lukumäärää, keskiarvoa, keskihajontaa ja mediaania. Tuloksia visualisoitiin taulukoilla ja kaavioilla.

Taustatietoina (taulukko 3) vastaajilta kartoitettiin ikä, agilityharrastusvuosien määrä sekä koirien lukumäärä. Vastausten perusteella voidaan sanoa, että kyselyyn vastanneet olivat varsin kokeneita agilityharrastajia. Agilityvuosien keskiarvo ja mediaani olivat kumpikin 14 vuotta. Vastaajien ilmoittamat iät luokiteltiin 5 vuoden välein ikäluokiksi, jotka on esitetty kuvassa 27. Tarkastelu paljasti

vastaajien iän jakaantuvan varsin tasaisesti ikävuosien 28 ja 57 välille. Mikään yksittäinen ikäluokka ei korostunut tarkastelussa. Sen sijaan selkeästi nuorempia tai vanhempia vastaajia oli vähemmän.

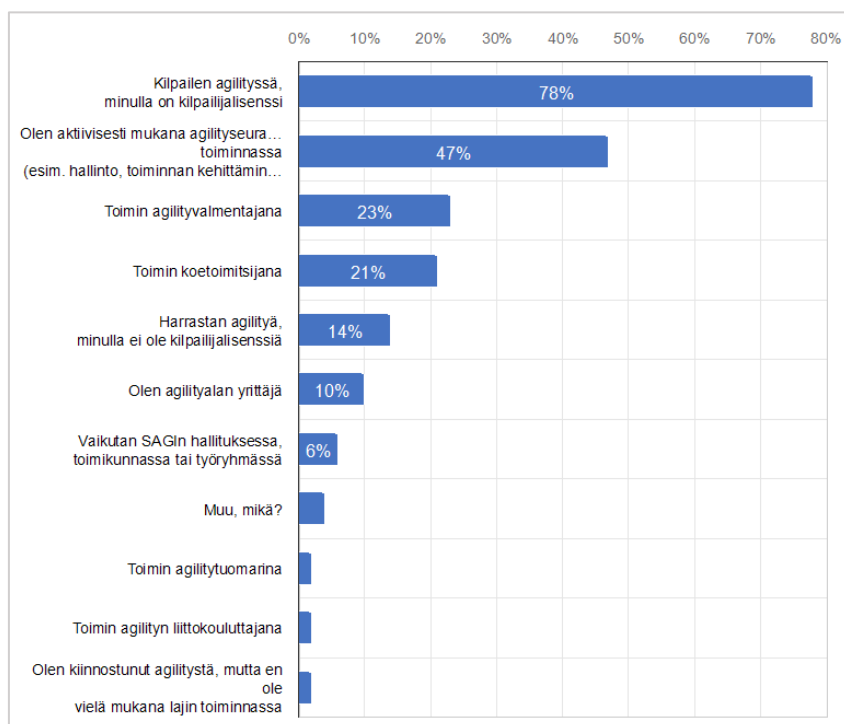
Taulukko 3: Vastaajien ikä, agilityvuodet ja koiramäärä

	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta	Minimi	Maksimi
<b>Ikäsi</b>	41,9	42,0	12,3	13	77
<b>Agilityvuodet</b>	14,0	14,0	8,1	0	34
<b>Koiramäärä omassa taloudessa</b>	2,8	2,0	1,6	0	8



Kuva 27: Vastaajien iät ikäluokittain

Vastaajat toimivat monipuolisesti erilaisissa agilityrooleissa (kuva 28). Iso osa vastaajista ilmoitti olevansa kilpailijoita (78 %). Lähes puolet (47 %) kertoi toimivansa aktiivisesti omassa agilityseurassaan. Huomionarvoista oli, että 59 % vastaajista kertoi toimivansa vähintään kahdessa ja 31 % vähintään kolmessa roolissa. Tästä voidaan päätellä, että kyselyn vastaajiksi valikoitui paitsi kokeneita harrastajia, myös hyvin aktiivisesti lajin parissa toimivia henkilöitä. Valmiiden kategorioiden lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus määritellä itse agilityroolinsa (vastausvaihtoehtona: Muu, mikä?). Vaihtoehdon valinneet vastaajat kertoivat pääasiassa olevansa entisiä harrastajia tai agilityharrastajan vanhempia.



Kuva 28: Missä roolissa toimit agily-yhteisössä? (n. 299)

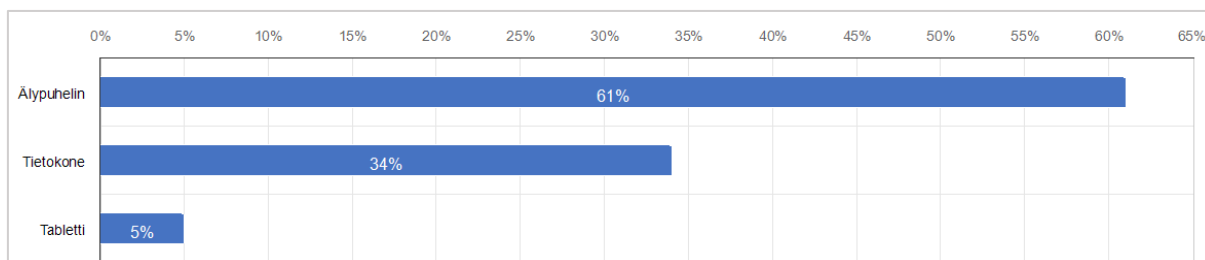
Vastaajien lajiaktiivisuus (taulukko 4) näkyi myös siinä, että 39 % ilmoitti käyttävänsä verkkopalvelua viikoittain ja 37 % kuukausittain. Toisaalta hiukan yllättäenkin yli viidennes vastaajista kertoi käyttävänsä verkkopalvelua vain muutaman kerran vuodessa. Käytön aktiivisuudessa löytyi siis hajontaa, vaikka suurin osa vastaajista (yli 75 %) käyttikin nykyistä verkkopalvelua vähintään melko aktiivisesti. Oli selvää, että suunnittelussa oli otettava huomioon nämä vaihtelut käytön aktiivisuudessa.

Taulukko 4: Kuinka usein käytät sivustoa agilyliitto.fi (n. 299)

Kuinka usein käyttää verkkopalvelua agilyliitto.fi?	Vastaajien lukumäärä	Prosenttiosuus vastanneista
<b>Päivittäin</b>	3	1 %
<b>Viikoittain</b>	116	39 %
<b>Kuukausittain</b>	110	37 %
<b>Muutaman kerran vuodessa</b>	65	21 %
<b>Kerran vuodessa tai sitä harvemmin</b>	3	1 %
<b>En ole käyttänyt sivustoa agilyliitto.fi</b>	2	1 %

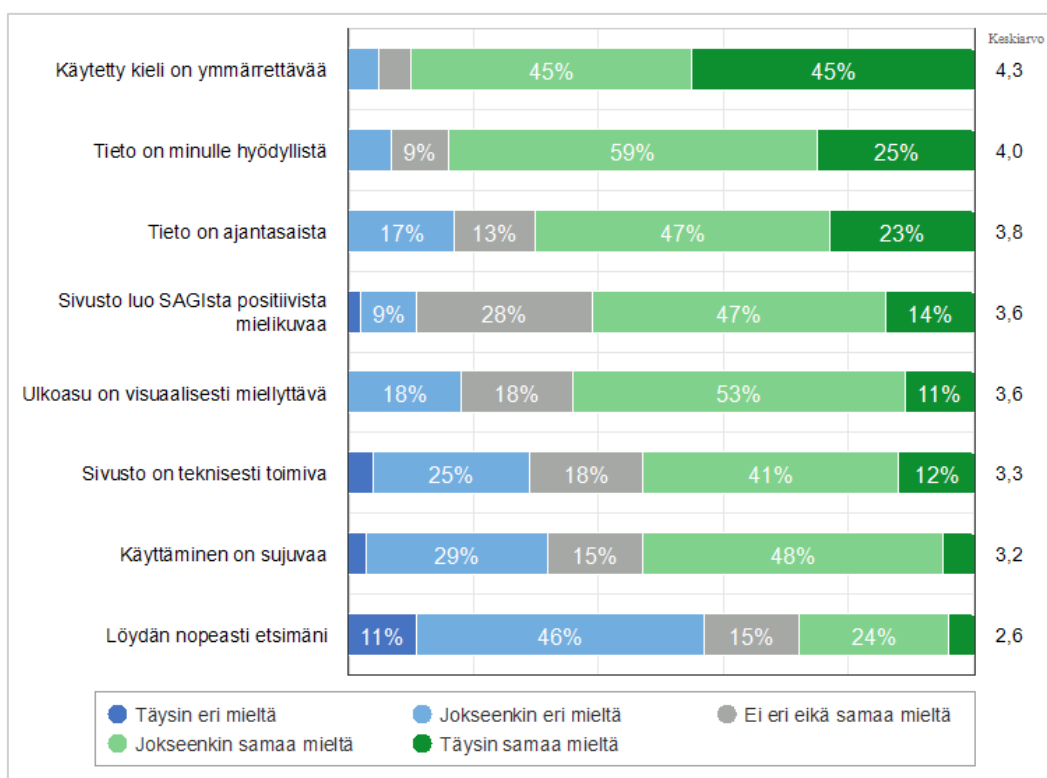
Käytön aktiivisuuden lisäksi vastaajat saivat ottaa kantaa myös siihen millä laitteella he ensisijaisesti käyttivät verkkopalvelua (kuva 29). Iso osa kertoi käyttävänsä verkkopalvelua ensisijaisesti mobiililaitteilla: älypuhelimella 61 % ja tabletilla 5 %. Tietokoneella verkkopalvelua kertoi pääasiassa

käyttävänsä 34 % vastaajista. Verkkopalvelun suunnittelussa oli siis kiinnitettävä erityistä huomiota kokonaisuuden toimivuuteen mobiililaitteissa, unohtamatta tietokonekäytön näkökulmia.



Kuva 29: Millä laitteella pääasiassa käytät sivustoa agilityliitto.fi? (n. 296)

Verkkopalvelun käyttäjäkokemusta kartoitettiin erilaisten väittämien avulla (kuva 30), joiden muotoilussa hyödynnettiin Barnesin ja Vidgen (2002, 122) WebQual 4.0 -mallin laatupiirteitä sekä Alsulamin ja muiden (2021, 116) mallia verkkopalvelun laadun arvioinnista. Kummatkin mallit on esitelty teoreettisessa viitekehyksessä luvussa 3.2.

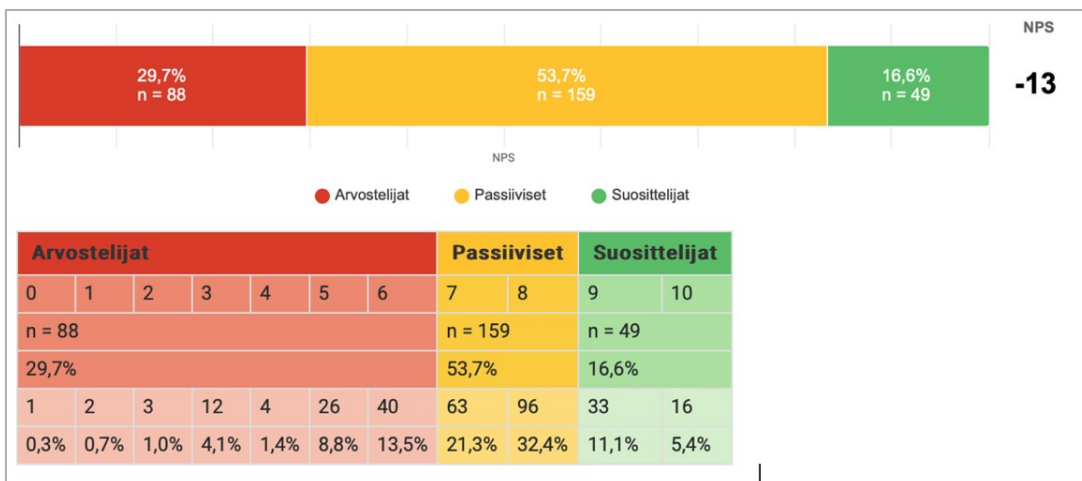


Kuva 30: Mitä mieltä olet sivustosta agilityliitto.fi? (asteikko 1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä, n. 296)

Vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä sisältöjen laatuun. He olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että verkkopalvelussa käytetään ymmärrettävää kieltä (90 % vastanneista), tieto on hyödyllistä (84 % vastanneista) ja ajankohtaista (70 % vastanneista). Sen sijaan peräti 57 %

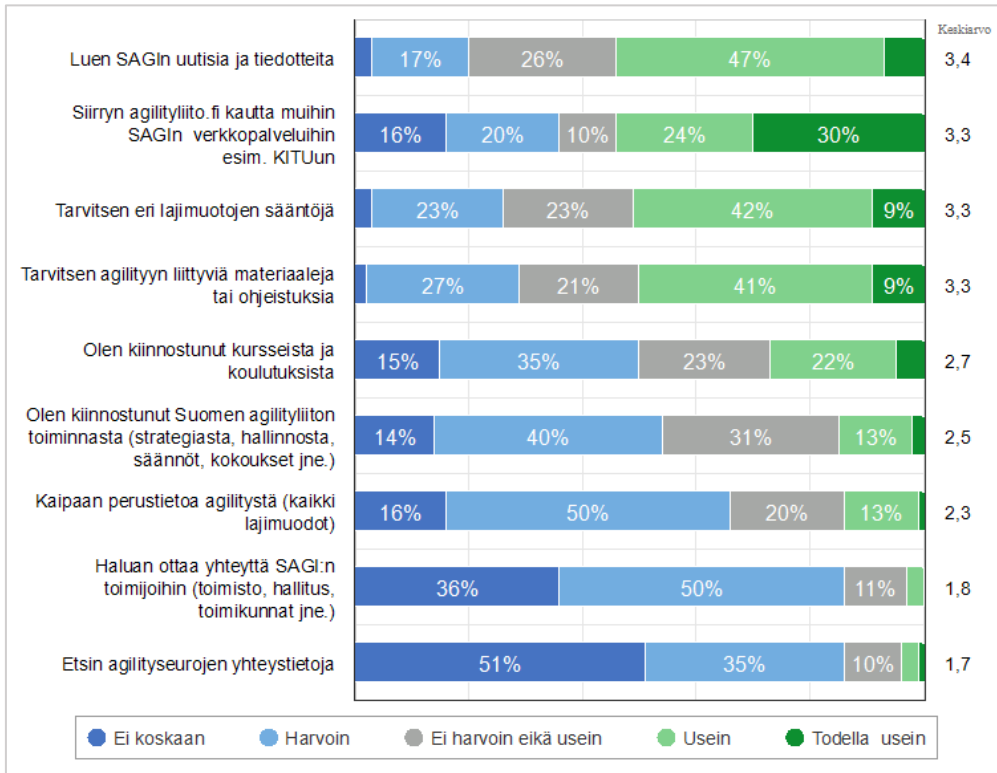
vastaajista indikoi, ettei löydä etsimäänsä tietoa nopeasti. Havainto siis vahvasti käsitystä tiedon organisoimisen tärkeydestä ja informaatioarkkitehtuurin keskeisestä roolista osana verkkopalvelun konseptitason suunnitelmaa. Kriittisen arvion saivat myös verkkopalvelun sujuva käyttäminen ja tekninen toimivuus. Nämä asiat otettiin vaatimusmäärittelyn näkökulmasta erityiseen tarkkailuun.

Käyttäjien tyytyväisyyttä verkkopalveluun kartoitettiin myös suositushalukkuudella. Mittarina käytettiin NPS-lukua, Net Promoter Score, (kuva 31). Vastaajista selkeitä suosittelijoita oli vain 16,6 % eli he arvioivat suosittehalukkuuttaan arvosanalla 9 tai 10. Passiivisia suosittelijoita oli 53,7 % vastaajista (arvosana 7 tai 8). Sen sijaan lähes 30 % vastaajista arvioi suosittehalukkuuttaan arvosanoilla 0-6 (arvostelijat). Laskennallinen NPS-luku oli siis miinuksella eli suosittelijoiden prosenttiosuus oli selkeästi arvostelijoiden osuutta pienempi. Verkkopalvelun NPS-luku oli -13 (lasketaan  $29,7 - 16,6 = 13,1$ ). Tämä heijasteli selvästi käyttäjien yleistä tyytymättömyyttä nykyiseen verkkopalveluun ja toimii jatkossa hyvänä vertailulukuna, kun uudistamisen onnistumista myöhemmin arvioidaan.



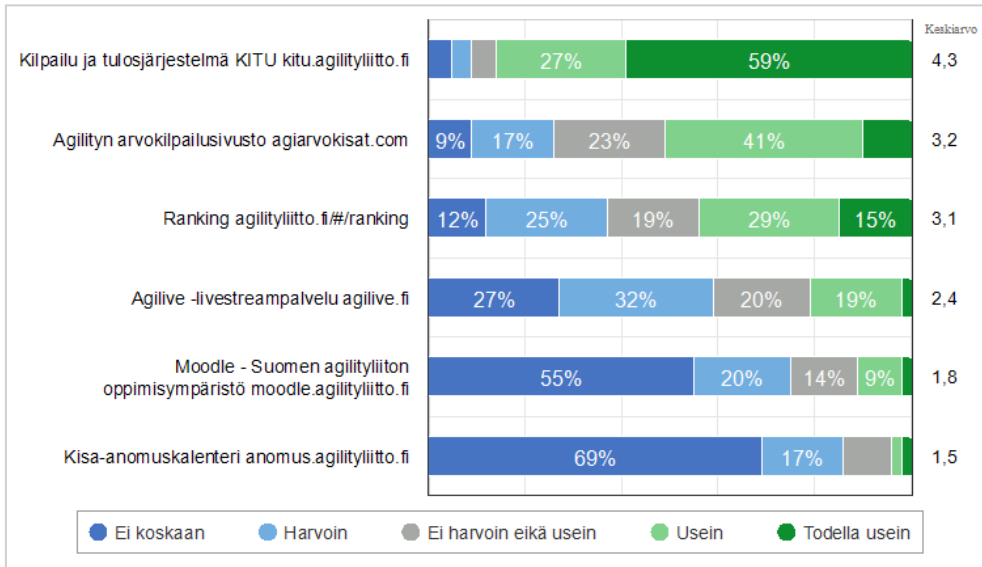
Kuva 31: Voisin suositella sivuston agilityliitto.fi käyttöä, Net Promoter Score (n. 296)

Verkkopalvelun käyttämisen syissä (kuva 32) korostuivat uutisten ja tiedotteiden lukeminen, siirtyminen muihin SAGIn palveluihin esim. KITUun (kilpailu ja tulosjärjestelmä), lajimuotojen sääntöjen ja erilaisten materiaalien sekä ohjeiden tarkastelu. Tulosten mukaan sivustoa ei käytetty juurikaan agilityseurojen yhteystietojen etsimiseen tai yhteyden ottamiseen SAGIn toimijoihin (toimisto, hallitus, toimikunnat). Verkkokysely ei kuitenkaan antanut vastauksia siihen miksi näin oli. Valmiiksi annettujen vaihtoehtojen lisäksi avoimissa vastauksissa korostuivat KITUn käyttöohjeet, lisenssiasiat, arvokisa-asiat, Top Team, kilpailuiden järjestämiseen liittyvät tiedot, ideoiden hankkiminen ja tuomareiden yhteystiedot. Avoimia vastauksia tuli suhteellisen paljon, joten voidaan ajatella, että osa näistä teemoista olisi ollut hyvä sisällyttää valmiisiin vastausvaihtoehtoihin.



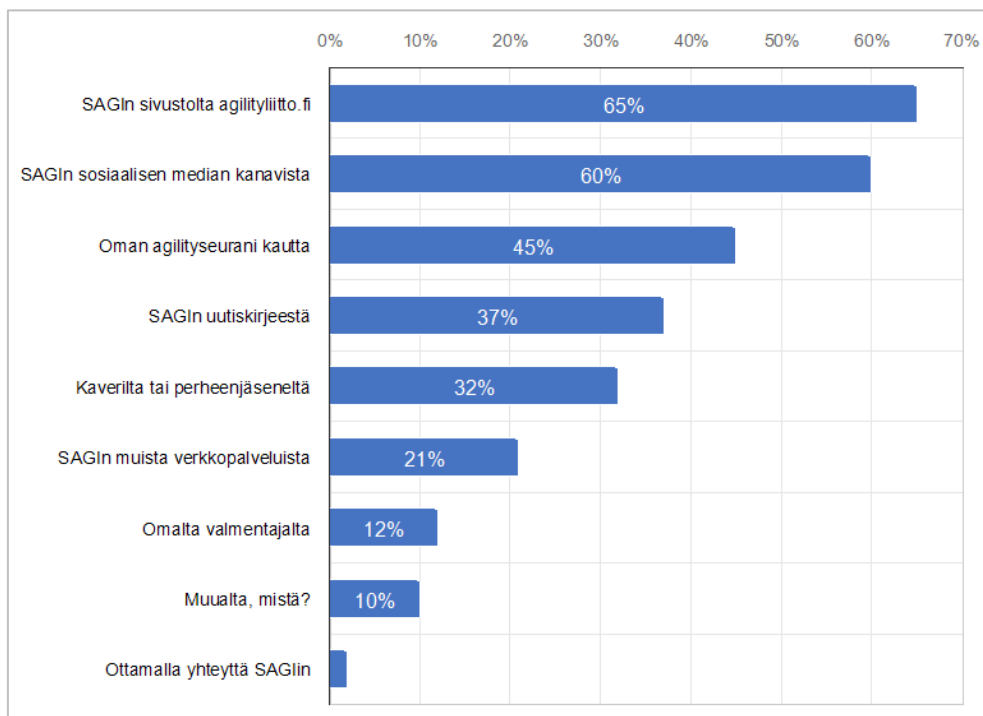
Kuva 32: Kuinka usein olet alla mainituista syistä käyttänyt sivustoa agilityliitto.fi? (n. 299)

Verkkokyselyssä kartoitettiin myös, miten paljon vastaajat käyttivät muita SAGIn verkkopalveluita (kuva 33). Koska vastaajista iso osa kertoi kilpailevansa ei ollut yllättävää, että valtaosa (86 %) oli myös käyttänyt usein tai todella usein kilpailu- ja tulosjärjestelmä KITUa. Agilitiivä arvokilpailusivustoa kertoi käyttäneensä usein tai todella usein 51 % vastaajista. Vähiten käytettyjä verkkopalveluita olivat kisa-anomuskalenteri, SAGIn oppimisympäristö Moodlessa sekä livestreampalvelu Agilive. Kysymys vahvisti aikaisemmin muodostunutta kuvaa siitä, että erityisesti KITUun vievä linkki on tärkeää olla helposti löydettävissä.



Kuva 33: Mitä muita SAGIn verkkopalveluita olet käyttänyt? (asteikko 1 = ei koskaan, 5 = todella usein, n. 299)

Vastaajilta haluttiin myös kartoittaa liiton verkkopalvelun merkitystä agilitytiedon kanavana kysymällä mistä vastaaja tyypillisesti sai tarvitsemansa agilityyn liittyvän tiedon (kuva 34). Verkkopalvelu agilityliitto.fi oli tyypillinen agilitytiedon lähde (65 % vastaajista). SAGIn sosiaalisen median kanavien kohdalla vastaava luku oli 60 % ja SAGIn uutiskirjeen kohdalla 37 %. Oman agilityseuran kautta agilitytietoa sai 45 % vastanneista. Avoimissa vastauksissa korostuivat vastaajien omat sosiaalisen median verkostot sekä erityisesti Facebookin agilityyn liittyvät ryhmät kuten Agility Suomi ja Agilityn koetoimitsijat. Nämä saivat niin runsaasti mainintoja, että vaihtoehtojen olisi ollut hyvä olla mukana valmiiksi annetuissa vastausvaihtoehdoissa. Kuitenkin omien sosiaalisen median kanavien tärkeydestä saatiin selkeä indikaatio, vaikka tarkka prosenttiosuus ei tässä verkkokyselyssä selvinnyt.



Kuva 34: Mistä tyypillisesti saat tarvitsemasi tiedon agilityyn liittyen? (n. 299)

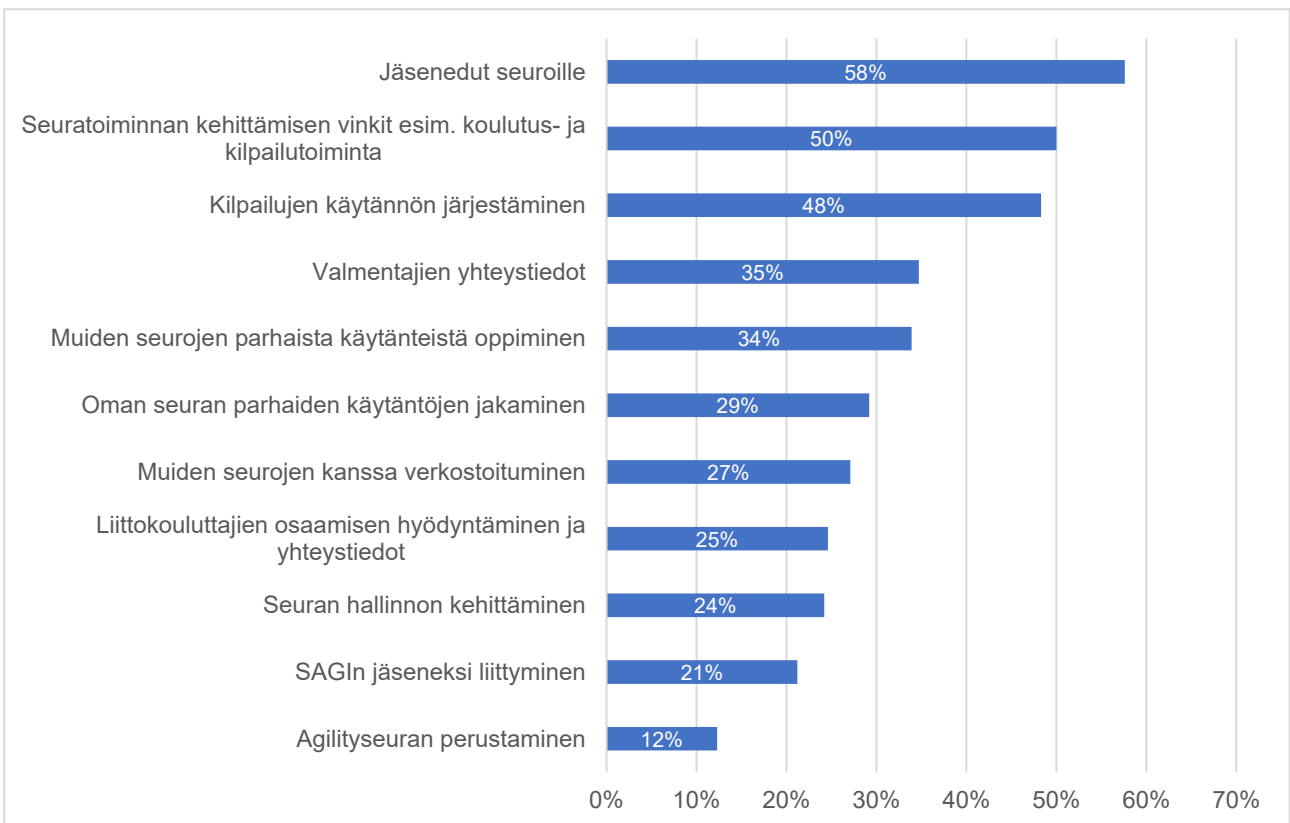
Taulukossa 5 on listattu vastaajien mielestä hyödyllisimpiä sisältöjä tai toiminallisuuksia agilityarkeen ja liiton toimintaan liittyen. Näitä kartoitettiin kyselyssä pitkällä, peräti 31 vastausvaihtoehtoa sisältävällä monivalintalistalla, jonka tulokset on kuvattu kokonaisuudessaan liitteessä 4. Huomionarvoista on, että kaikki tarjotut vaihtoehdot saivat kannatusta. Kysymyksen tarkoitus olikin tunnistaa erityisesti ne sisällöt, jotka iso osa vastaajista valitsi. Yli 50 % vastaajista piti hyödyllisimpinä sisältöinä tai toiminallisuuksina kilpailukalenteria (86 %), tapahtumakalenteria (81 %), lajimuotojen sääntöjä ja niiden tulkintoja (79 %), uutisia ja tiedotteita (77 %), arvokilpailusisältöjä (63 %), kilpailuiden tuloksia (58 %), agilitykoiran terveyttä ja hyvinvointia (53 %) sekä lisenssin hankkimista (51 %). Oli siis tärkeää saada nämä teemat verkkopalvelussa hyvin esille.

Taulukko 5: Hyödyllisimpiä sisältöjä ja toiminallisuuksia (n. 299)

Sisältö tai toiminallisuus	Prosenttia vastaajista
Kilpailukalenteri	86 %
Tapahtumakalenteri: tapahtumat, koulutukset ja kurssit	81 %
Lajimuotojen säännöt ja niiden tulkinnat	79 %
Uutiset ja tiedotteet	77 %
Arvokilpailut	63 %
Kilpailujen tulokset	58 %
Agilitykoiran terveys ja hyvinvointi	53 %
Lisenssin hankkiminen	52 %

Sisältö tai toiminallisuus	Prosenttia vastaajista
Hyödyt lisenssinhaltijoille	44 %
Kevät- ja syyskokousten materiaalit	42 %
Liiton säännöt	40 %
Agilitykoiran koulutusvinkit	40 %
Linkit liiton digipalveluihin	40 %
Maajoukkue toiminta	38 %
Toimikuntien ja työryhmien toiminta	37 %
Lajimuotojen esittely	34 %
Harrastajana ja kilpailijana kehittyminen	32 %
Kilpailamisen aloittaminen	30 %

Hyödyllisten sisältöjen osalta kartoitettiin omana kysymyksenä seuratoiminnan kehittämiseen liittyvien sisältöjen tai toiminallisuuksien hyödyllisyyttä. Vastaukset kysymykseen on esitelty kokonaisuudessaan kuvassa 35. Hyödyllisimmiksi arvioitiin jäsenedut seuroille (58 %), seuratoiminnan kehittämisen vinkit (50 %), kilpailuiden käytännön järjestämiseen liittyvät sisällöt tai toiminallisuudet (48 %) sekä valmentajien yhteystiedot (35 %). Lisäksi vastaajista 34 % koki hyödylliseksi myös muiden seurojen parhaista käytänteistä oppimisen.



Kuva 35: Hyödylliset sisällöt tai toiminallisuudet seuratoimintaan liittyen (n. 236)

Lopuksi vastaajilta kysyttiin avoimilla kysymyksillä toiveita, ehdotuksia tai palautetta verkkopalvelun uudistamiseen liittyen. Vastauksissa (taulukko 6), joissa esitettiin sekä konkreettisia että hyvin ylätasolla liikkuvia toiveita. Vastauksissa myös toistuivat paljon samat asiat, joten vastaajajoukko oli avointen kysymysten kohdalla isossa kuvassa melko yksimielinen siitä, mitä he erityisesti toivoivat uudistetulta verkkopalvelulta. Toiveiden ja palautteen sisällönanalyysissä tunnistettiin 3 pääluokkaa, joihin vastaukset liittyivät. Nämä olivat 1. toiminnallisuudet tai ominaisuudet, 2. sisällöt ja 3. muut toiveet. Avoimien vastausten yhteenveto on esitetty liitteessä 5.

Taulukko 6: Vastausmäärät avoimiin kysymyksiin verkkopalvelun kehittämiseen liittyen

Kysymys	Kysymykseen vastanneiden lukumäärä	Prosenttia vastaajista
Mitä toivoisit uudistetulta sivustolta agilityliitto.fi?	86	29 %
Onko sinulla muuta palautetta tai ehdotuksia, joita haluat jakaa suunnittelutiimille?	42	14 %

Verkkopalvelulta toivottiin selkeyttä, nopeutta, helppokäyttöisyyttä ja responsiivisuutta sekä koko agilitykentän esittelemistä ja huomioimista. Vastauksissa korostui, että käyttäjille tärkeintä oli löytää tieto nopeasti ja helposti. Avuksi tähän toivottiin mm. eri käyttäjäryhmät huomioivaa ja loogista tietorakennetta sekä selkeää navigaatiota. Lisäksi toivottiin toimivaa hakutoimintoa.

”Sivujen pitäisi palvella erilaisia harrastajia, aloittajasta ja höntsäjästä maajoukkueurheilijaan.”

”Panostaminen oikean sisällön löytämiseen on tärkeää.”

”Selkeää ja loogista rakennetta, joka helpottaisi tietojen löytymistä. Tämänhetkisillä sivuilla tiedot hukkuvat monitasoisen ja sekavan rakenteen alle.”

”Helppoutta löytää haettavat tiedot (toimiva haku sivujen sisällä).”

Kohdennettujen sisältöjen osalta mainittiin erityisesti agilityharrastuksen ja kilpailemisen aloittavien sekä kilpailuiden järjestäjien tarvitsemat tiedot ja materiaalit. Nämä tuli paketoita omiksi kokonaisuuksiksi ja nostaa hyvin esille. Tiedon sisällön osalta toivottiin paitsi ajan tasalla olevaa tietoa, myös ajankohtaista tietoa siitä, mitä agilitykentällä ja agilityliitossa tapahtuu.

”Perustiedot lajista ja yleisohjeistus aloittelevalle harrastajalle esim. lisenssin hankkimisesta, mittaukseen ja kilpailuihin ilmoittautumisesta vähentäisivät seuralle tulevia kyselyjä näistä aiheista.”

”Olisi mahtavaa, jos esimerkiksi kisoihin tarvittava materiaalia löytyisi helposti; esim. mittauskäytännöt ja siihen tarvittavat lomakkeet ja tiivistelmä hyppikorkeuksista, serteistä ja uusista meriiteistä. Välillä näitä joutuu tosissaan etsimään.”

”Selkeät sivut, joista löytää ajantasaisen tiedon. Usein luen somesta enemmän koska kotisivut ovat karneat.”

”Tietoa, mitä SAGI:ssa tapahtuu esim. seuraavan 6 kuukauden aikana.”

Erityisen paljon kommentoitiin agilitysääntöjen käytettävyyttä. Kysymyksessä on keskeinen sisältökokonaisuus, jota käyttää iso osa lajin parissa toimivista henkilöistä. Kommenteissa tuli selkeästi esiin, että sääntökokonaisuuden käyttö nyky muodossa pdf-liitetiedostoina oli haasteellista. Oikean tiedon etsiminen dokumenttien viidakosta vei aikaa ja turhautti käyttäjiä, joten tilanteeseen toivottiin muutosta.

” Olisi hyvä, jos sääntöjä voisi selata helpommin, ei pelkästään pdf-tiedostoja. Yleensä niistä etsii jotain tiettyä yksityiskohtaa esim. miten estevälit mitataan, mikä on snookerin merkitsevä tulos jne. Usein ei myöskään tiedä missä säännöissä mikäkin asia on määritelty. Joten sääntöjen sisältö sivuille ja joku helppo hakutoiminto, jolla hakea kaikista säännöistä.”

”Säännöt on todella sekavat löytää. Pienen tiedon etsimiseen menee tuhattomasti aikaa, kun pitää klikata monta eri tiedostoa auki.”

Vastauksissa nousi esille myös verkkopalvelun rooli tiedotuksessa. Toivottiin, että verkkopalvelussa olisi saatavilla sama tieto, mitä välitetään sosiaalisen median kanavissa. Esille nousivat myös linkit toisiin SAGIn palveluihin. Selkeästi esillä olevien linkkien toivottiin ohjaavaan agilityn kilpailu- ja tulosjärjestelmä KITUn rankingiin, agiarvokilpailut -verkkopalveluun, agilityykilpailuiden tuloksiin sekä Suomisporttiin, jossa voi hankkia esimerkiksi lisenssin. Tämä vahvisti havaintoa siitä, että suunnitelmassa tuli miettiä miten käyttäjiä ohjataan muihin SAGIn palveluihin.

”Monet tärkeät jutut (esim. Kitun käyttöön liittyen, vaikkapa "näin vaihdat koiran luokan ilmoittautuessasi") postataan Faceen 'Agility Suomi' -ryhmään. Siitä tulee semmoinen fiilis, että ettekö voi laittaa näitä juttuja uutiskirjeeseen tai tehdä ihan erillistä uutista, miksi näitä pitää täältä kaivaa.”

Kokonaisuudessaan verkkokysely vahvisti tiettyjä olettamuksia, jotka perustuivat esimerkiksi SAGIn aikaisemmin saamaan palautteeseen. Työpajojen pohjalta tehdyssä kipupisteanalyysissä tunnistetut asiat saivat kyselyn kautta vahvistusta ja tarkennusta, sillä kyselyllä saatiin kerralla melko laajan vastaajajoukon avulla näkymä siihen, mitä mieltä nykyisestä verkkopalvelusta oltiin ja mitä uudelta aidosti odotettiin. Samalla kirkastettiin kuvaa käyttäjien arvostamista tietokokonaisuuksista.

### **6.3 Haastattelututkimuksen toteutus, sisällön analyysi ja tulokset**

Tässä luvussa esitellään puolistrukturoitujen teemahaastattelujen toteutus, sisällön analyysi sekä tulokset. Maaliskuussa 2024 haastateltiin yhteensä 17 henkilöä. Haastatteluaineiston analyysi tehtiin teoriaohjaavalla otteella. Tuloksena hahmoteltiin ja taustoitettiin mm. agilityn harrastajapolkua sekä agilityyrooleja ja niihin liittyviä tietotarpeita.

#### **6.3.1 Haastattelututkimuksen toteutus**

Haastattelut toteutettiin Teamsillä 9.-24.3.2024 puolistrukturoituna teemahaastatteluina, joissa haastattelu eteni kehittämistyön kannalta keskeisten teemojen kautta.

Haastattelun teemat tunnistettiin kehittämistyön tavoitteiden ja tutkimuskysymysten avulla niin että haastatteluissa saatava tieto täydensi verkkokyselyn ja työpajojen pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä. Jokaiseen teemaan oli suunniteltu tukikysymysten listaus, jonka avulla keskustelua vietiin tarpeen mukaan eteenpäin. Tavoitteena oli kuitenkin antaa haastateltavan puhua mahdollisimman vapaasti hänelle merkityksellisestä näkökulmasta (esim. tuomarina toimiminen, kilpaileminen tai vaikkapa SAGIn aktiivina toimiminen).

Haastattelujen teemat ja tukikysymykset:

**Agilityharrastuksen vaiheeseen liittyvät kysymykset, esimerkiksi:**

- Milloin aloitit agilityn ja miten päädyit lajin pariin?
- Mitä tällä hetkellä puuhaat agilityyyn liittyen?
- Mitä muuta olet tehnyt agilityyyn liittyen vuosien varrella?
- Miten agilityharrastuksesi aktiivisuus on muuttunut vuosien aikana?
- Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet harrastuksen aktiivisuuteen?

**Agilityrooleissa toimimiseen liittyvät kysymykset, esimerkiksi:**

- Kuinka kauan olet täysinä vuosina toiminut ko. roolissa?
- Mitä asioita ko. roolissa toimiminen sisältää?
- Mitä tietoa tarvitset, kun toimit ko. roolissa?
- Mistä löydät tarvitsemaasi tietoa?
- Onko sinulla ollut ongelmia löytää kaipaamaasi tietoa? Kuvaile jokin esimerkki.
- Mikä motivoi toimimaan roolissa?
- Millaisia haasteita tai huolia rooliin liittyy?

**Verkkopalveluun liittyviin toiveisiin liittyvät kysymykset, esimerkiksi:**

- Mitä toivoisit uudistetulta verkkopalvelulta?
- Miksi toivot tätä asiaa, miten se helpottaisi arkeasi?

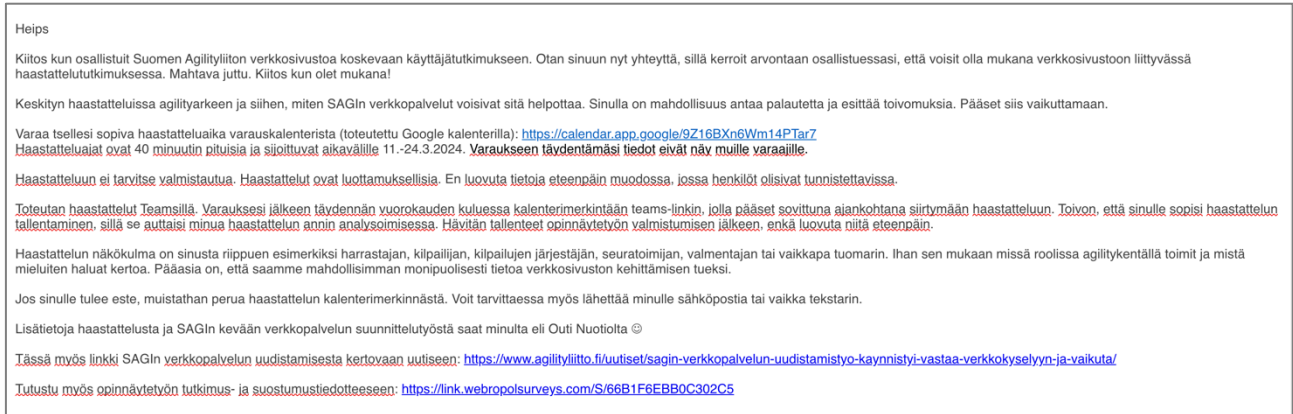
**Taustatiedot**

- Kuinka kauan olet ollut lajin parissa täysinä vuosina
- Missä rooleissa olet toiminut ja toimit parhaillaan
- Kuinka kauan olet toiminut eri rooleissa (vuodet/rooli)

Haastateltavat rekrytoitiin verkkokyselyyn vastanneiden joukosta. Henkilöt saivat kyselyn loppuksi mahdollisuuden itse ilmoittautua haasteltaviksi. Näin he olivat tietoisia haastattelun tarkoituksesta sekä motivoituneita osallistumaan kehitystyöhön. Haastateltavien rekrytointi toteutettiin osana verkkokyselyä myös resurssisyistä.

Haastateltavat valittiin ilmoittautuneista niin, että he olivat agility-yhteisön jäseniä ja edustivat yhtä tai useampaa kehittämistehtävän kannalta keskeistä kohderyhmää: harrastaja tai kilpailija, tuomari, seura- tai liittotoimija.

Haastateltavaksi valituille lähetettiin sähköpostilla haastattelukutsu (Kuva 36), jossa he saivat lisätietoa haastattelun toteutuksesta, linkin tutkimus- ja suostumustiedotteeseen (liite 6) sekä ohjeet haastatteluajan varaamisesta Google Calendarilla toteutetusta ajanvarauskalenterista.



Kuva 36: Teemahaastattelujen haastattelukutsu

Hirsijärvi ja Hurme (2022, luku 5.7) suosittelevat ennen haastattelujen toteuttamista esihaastatteluja, joissa haastattelu suunnitelman toimivuutta voi testata käytännössä ja tämän jälkeen tehdä tarvittavia muutoksia haastattelujen onnistumisen takaamiseksi. Kehittämistyössä toteutettiin yksi testihaastattelu haastattelurungon, apukysymysten ja käytetyn terminologian sekä haastatteluun menevän ajan testaamiseksi. Testihaastattelu oli tarpeellinen, sillä sen pohjalta tehtiin merkittäviä muutoksia alkuperäiseen haastattelu suunnitelmaan.

Hirsijärven ja Hurmeen (2022, luku 6.3.2) mukaan haastattelussa on tärkeää luottamuksellinen ja puolueeton ilmapiiri sekä tehtäväkeskeinen ote tiedon keräämisessä. Tästä syystä haastattelun aluksi kerrattiin haastattelun tarkoitus ja rooli osana verkkopalvelun kehitystyötä sekä opinnäytetyöprosessia. Samalla muistutettiin luottamuksellisuudesta ja tietojen tuhoamisesta opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Haastateltavilta myös pyydettiin suostumus haastattelun tallentamiseksi. Kaikki haastateltavat antoivat luvan tallentamiselle. Haastattelujen tallentaminen onkin tärkeää, jotta haastattelijan ei tarvitse keskittyä muistiinpanojen tekemiseen ja analyysivaihetta varten saadaan kattava dokumentaatio (Ojasalo ym. 2014, 197).

### 6.3.2 Haastatteluaineiston teoriaohjaava sisällön analyysi

Haastatteluaineiston analyysi tehtiin teoriaohjaavalla otteella. Tällaisessa analyysissä lähdetään liikkeelle aineistolähtöisesti, jolloin aineistoa silmäilläään, pelkistetään sekä ryhmitellään ja

luokitellaan. Tämän jälkeen haastattelujen anti yhdistetään olemassa oleviin käsitteisiin eli teoriaan. Tällä tavalla teoriaohjaavassa analyysissä yhdistyy sekä aineistolähtöinen eli induktiivinen ja teorialähtöinen eli deduktiivinen lähestymistapa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-133)

Analyysin lähestymistapa sopi kehittämistyöhön, sillä haastattelujen antia haluttiin tarkastella teemojen alla mahdollisimman vapaasti, mutta lopulta sitoa tietoa verkkopalvelun kehittämisen kannalta keskeisiin käsitteisiin ja rakenteisiin (esimerkiksi harrastajapolun kuvaaminen).

Sisällönanalyysi eteni seuraavasti:

– **Transkriptiosta litterointiin**

Litteroinnissa hyödynnettiin Teamsin transcript-toiminnolla syntyneitä transkriptioita. Teamsin transkriptiot käytiin läpi ja niistä poistettiin ylimääräisiä ja aiheeseen liittymättömiä kommentteja. Samalla tekstiä muokattiin, jotta se vastasi puhuttua esim. tapauksissa, joissa Teams oli tehnyt virheellisen tulkinnan puheesta. Tarvittaessa keskustelun kulkua tarkistettiin tallenteelta.

– **Litterointien silmäily.** Aineiston litterointeja luettiin läpi silmäillen ja samalla tehtiin muistiinpanoja, jotta saatiin käsitys aineiston sisältämisestä asioista ja näkökulmista.

– **Teemakohtainen analyysi.** Seuraavaksi aineisto käytiin läpi haastattelujen teemaotsikoiden näkökulmasta. Jokaisesta haastattelusta tunnistettiin ilmaisut, jotka kuuluivat eri teemaotsikoiden alle. Esimerkkejä analyysivaiheesta on esitelty taulukossa 7.

– **Aineiston pelkistäminen ja luokittelu.** Jokaisen teeman alle tunnistetut ilmaisut pelkistettiin ja luokiteltiin sopiviin ryhmiin. Taulukossa 8 on esimerkkejä pelkistämisestä ja luokittelusta verkkopalvelun toiveisiin liittyen.

– **Käsitteellistäminen.** Haastattelujen anti käsitteellistettiin verkkopalvelukehityksen kannalta keskeisiä käsitteitä (esimerkiksi sähköinen asiointi) ja rakenteita (esimerkiksi harrastajapolku ja käyttäjäpersoonat) hyödyntäen.

Taulukko 7: Esimerkkejä aineiston teemakohtaisesta analyysistä

Ilmaisu aineistossa	Teema, johon ilmaisu liittyy
<p>”Sen lisäksi tosissaan sitten meidän oman lisenssiseuran hallituksessa olen viidettä vuotta. Olen toiminut niin taloudenhoitajana kuin sihteerinä ja nyt vihdoon ja viimein ihan vaan rivi jäsenenä, kun halusin näennäisesti vähän vähentää omaa työtaakkaa niin että olisi enemmän aikaa, mutta se nyt ei ole jostain syystä ihan mennyt niin kuin suunnittelin. Ja sitten tietenkin kisaan harrastan ja koulutan.” H7</p>	<p>Agilityharrastamisen vaiheet</p>

Ilmaisu aineistossa	Teema, johon ilmaisu liittyy
"Tykkään kouluttaa. Tykkään nähdä ihmisten edistyvän koirakkona." H11	Toimiminen agilityyrooleissa
"Luo ihmisille ajatuksen, että kun tulet liiton sivuille niin täältä sinä löydät vastaukset kysymyksiin aidosti ja helposti ilman että sä kysyt sosiaalisessa mediassa, kun et jaksa lukea sadan sivun dokumentteja." H5	Toiveet verkkopalveluun liittyen

Taulukko 8: Esimerkkejä aineiston pelkistämisestä ja luokittelusta

Ilmaisu aineistossa	Pelkistäminen	Alaluokka	Yläluokka
"Että siinä mielessä, jos mieltäsi ideaalimaailmaa, niin olisihan se hirmu hienoa, jos kaikki erimielisyysjutut menisi sieltä jonkun intran kautta tai vastaavan kautta, ne täytettäisiin sieltä." H13	Erimielisyysilmoituksen täyttäminen ja lähettäminen sähköisesti esim. intran kautta	Erimielisyysilmoituksen hoitaminen sähköisesti	Sähköinen asiointi
"Olisihan se mun mielestä hirveän hyvä, että olisi joku paikka missä oikeasti yhdistykset voisi keskustella. Onko se sitten hallitukset vai ketä. Mutta tietyt, jotka pääsisi sinne, että ei semmoinen koko agilityykansan leikkikenttä." H6	Yhdistyksille tarkoitettu ja kirjautumisen takana oleva alue, jossa voisi keskustella.	Yhdistysfoorum Käyttäjähallinta	Sähköinen asiointi Toiminnallisuudet
"Jonkinlainen kisaajan ajokortti, että lue tämä ennekuin lähdet kisaamaan. Perusasiat, jotka pitää tietää eli lisenssi, kilpailukirja,	Kilpailemisen aloittavalle tietopaketti asioista, jotka pitää tietää esim. lisenssi, kilpailukirja ja koiran mittaaminen.	Kohdennettu tietopaketti kilpailemisen aloittavalle	Sisällöt

Ilmaisu aineistossa	Pelkistäminen	Alaluokka	Yläluokka
koiran mittaus ja sitä rataa.” H3			

### 6.3.3 Vastaajajoukko ja taustatiedot

Yhteensä haastateltiin 17 henkilöä, joilla kaikilla oli kattavasti kokemusta agilitystä kilpailijana, seuratai liittoaktiivina, valmentajana, tuomarina sekä vastaavana koetoimitsijana tai muulla tavalla vastuullisesta roolista kisajärjestelyihin liittyen. Lisäksi osalla haastateltavista oli ollut tai oli edelleen agilityyyn liittyvä työ. Haastateltavien kokemus agilitystä on esitetty taulukossa 9. Monet haastatteluissa esille nousseet asiat oli tunnistettu jo verkkokyselyn tulosten avulla, mutta ymmärrys niistä syveni haastatteluissa. Voidaan todeta, että haastattelut tukivat suurelta osin verkkokyselyn tuloksia.

Taulukko 9: Haastateltujen kokemus agilitystä (n. 17)

Kokemus	Lukumäärä	Prosenttiosuus haastatelluista
<b>Kilpaileminen</b>	17	100 %
<b>Kilpaileminen arvokisatasolla</b>	6	35 %
<b>Tuomarina toimiminen</b>	3	18 %
<b>Aktiivinen seuratoiminta</b>	12	71 %
<b>Toimiminen liitossa</b>	4	24 %
<b>Valmentaminen</b>	15	88 %
<b>Vastaavana koetoimitsijana (VKT) toimiminen tai muu kisavastuu</b>	9	53 %
<b>Työskentely agilityn parissa</b>	5	24 %

Haastatellut olivat kaikki agilityn konkareita, sillä agilityyvuosien keskiarvo oli peräti 21 vuotta ja mediaanikin 20 vuotta. Haastatellut olivat siis vielä verkkokyselyn vastaajajoukkoakin kokeneempia. Voidaan ajatella, että tämä todella kokenut väki pystyi kommentoimaan asiaa laajasti eri näkökulmista. Tätä kautta saatiin aineistoa, jolla voitiin syventää verkkokyselyllä saatuja tietoja, jotta pystyttiin hahmottamaan mm. agilityn harrastajapolku ja verkkopalvelun käyttäjäpersoonia. Vasta-

alkajienkin näkökulmaa saatiin välillisesti mukaan, kun heitä valmentavat henkilöt sekä koulutus- ja kilpailutoimintaa laajasti järjestävät ja kehittävät seura-aktiivit olivat mukana haastatteluissa.

### 6.3.4 Agilityn harrastajapolku

Haastateltavien pitkä kokemus lajista kävi ilmi harrastamisen vaiheista keskusteltaessa. Samalla välittyi kuva tehtävien kasaantumisesta aktiivisille henkilöille, jotka kantoivat vastuuta niin agilityn seura- kuin liittotasolla sekä lisäksi esimerkiksi rotuyhdistyksissä.

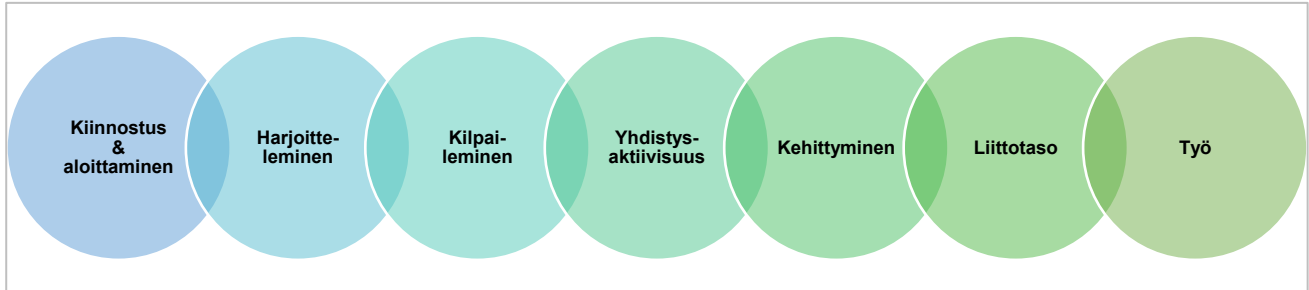
”No mä kilpaillen ja koulutan omassa seurassa. Ja oon järjestämässä meidän seuran agilitykisoja vastaavana koetoimitsijana. Ja tietenkkin seuratoiminnassa niitä koulutuksia ja kisoja ja kaikkea tämmöisiä mietitään ja lisäksi oon seuran talkkariina, että kaikki tämmöinen korjaustyö ja tekninen toiminta on mulla. Ja käyn itse kouluttautumassa ja valmennuksissa.” H10

”Aktiivisimmin varmasti toimin koulutusohjaajana ja kilpailijana. Sitten kisatiimin jäsenenä koetoimitsijana. Aikaisemmin oli myös hallitusrooleja”. H11

Tiivistettynä agilityn harrastajapolussa (kuva 37) tunnistettiin seitsemän eri vaihetta:

- **Kiinnostus- ja aloittamisvaiheessa** keskeistä toimintaa olivat harrastuspaikan ja seuran etsimien sekä lajiin ja sen eri muotoihin tutustuminen.
- **Harjoittelemine**n taas käsitti koiran aktivointia, kouluttamista ja koiran kanssa yhdessä toimimista. Tähän vaiheeseen kuuluivat myös koiran ja ohjaajan lajitaitojen sekä fysiikan kehittäminen ja ohjaajan psyykinen valmentautuminen. Harjoitteluvaiheessa usein hankittiin myös harrastajalisenssi tai kilpailijalisenssi.
- **Kilpaileminen** kattoi kilpailemisen aloittamisen, koiran mittauttamisen, kilpailulisenssin ja kilpailukirjan hankkimisen, kilpailuihin ilmoittautumisen sekä kilpailemisen eri tasoilla Suomessa ja ulkomailla.
- **Yhdistysaktiivisuuteen** liittyi vastuu seuran hallinnosta ja taloudesta, kilpailuiden ja kurssien järjestäminen, toiminnan järjestäminen ja koordinointi, yhdistyksen ja harrastusolosuhteiden kehittäminen, koulutus- ja valmennustoiminnan kehittäminen sekä tiedottaminen omassa seurassa/yhdistyksessä.
- **Kehittyminen** tarkoitti osaamisen kehittämistä eri näkökulmista (kilpailuiden järjestäminen, tuomarointi, valmentaminen ja yhdistystoiminta). Lisäksi vaiheeseen liittyi luontevasti eri rooleihin (apuvälmentaja, välmentaja, tuomari, vastaava koetoimitsija VKT, ratamestari ja liittokouluttaja) liittyvien pätevyyksien hankkiminen ja ylläpitäminen sekä näissä rooleissa toimiminen.
- **Liittotasolla toimiminen** oli oma, selkeä kokonaisuus harrastajapolussa. Siihen liittyvä toiminta käsitti mm. liiton toimintaan osallistumisen, agilitylajien ja liiton sekä agilitykentän toimintaedellytysten kehittämisen, tiedottamisen ja asiakaspalvelun, seurayhteistyön vahvistamisen ja agilityverkostojen rakentamisen.

- Harrastajapolun ”päässä” oli tunnistettavissa vaihe, jossa **agility oli samalla myös työ**. Käytännössä tämä käsitti yrittäjän roolissa valmentamista ja kouluttamista tai agilityalaan liittyvissä organisaatioissa työskentelyä.



Kuva 37: Agilityn harrastajapolun vaiheet

Kaikki haastateltavat eivät suinkaan olleet käyneet läpi kaikkia vaiheita, eivätkä vaiheet olleet lajin pariin hakeutumisen jälkeen esiintyneet samassa järjestyksessä. Harrastaminen saattoi alkaa esimerkiksi yhdistysaktiivisuudella harjoittamisen sijaan. Vaikka kaikki haastateltavat kilpailivat tai olivat aikaisemmin kilpailleet, korostivat he sitä, että agilityä voi harrastaa myös niin, että ei lainkaan kilpaile esimerkiksi harjoittelemalla ja toimimalla aktiivisesti omassa yhdistyksessä.

”Olin siskon kautta mukana kisahommissa ja muutenkin auttelemassa jo ennen kuin oli edes omaa koiraa.” H1

”Että kaikkihan ei tähtää kilpailemaan, vaan ne haluaa harrastaa sen koiran kanssa yhteistä tekemistä ja sitä, että koirakin nauttii. Ja seurahommiinhan ne voi tulla mukaan, vaikka ei kilpailisi.” H8

Oli tyypillistä, että laji tavallaan aloitettiin useita kertoja uudestaan, kun perheeseen tuli uusia koiria tai vanhenevat koirat jäivät lajista eläkkeelle. Harrastajapolun alkuvaiheeseen kuuluva harrastuspaikan etsiminen taas saattoi tulla ajankohtaiseksi esimerkiksi maajoukkueurheilijalle vaikkapa muuton takia. Lisäksi viime vuosina on syntynyt uusia agilityn lajimuotoja, joiden kohdalla kokeneetkin harrastajat kertoivat aloitteensa ko. lajimuodot aidosti aloittelijoina (esimerkiksi hoopers) lajimuodon perustietoihin tutustuen. Osa haastatelluista oli pitänyt välillä taukoa harrastamisesta, mutta palannut takaisin lajin pariin, kun harrastaminen oli sopinut jälleen elämäntilanteeseen.

”Onhan mulla ihan uutena juttuna hoopers vanhemman koiran kanssa. Me ollaan muu agility lopetettu sen kanssa, niin siinä pystyy jatkamaan vielä, kun siinä ei ole mitään tällaista niinku fyysisesti rasittavaa muuta kuin juokseminen.” H17

”Yhdessä vaiheessa lopetin kaiken harrastamisen 3 vuodeksi, koska siitä alkoi tulemaan vähän liian totista, sen jälkeen tavallaan löysin jälleen koiraurheilun ilon”. H9

Vaikka agilityyn liittyvä harrastaminen olisikin ollut yhtäjaksoista, liittyi sen aktiivisuuteen ja sisältöön vaihteluita. Haastateltavista moni puhui myös tehtävien vähentämisestä ja aikaresurssien rajallisuudesta. Aktiivisuutta haluttiin suunnata selkeämmin vain tiettyihin asioihin tai vaihtoehtoisesti

vähentää kokonaisuudessaan, jotta aikaa jäisi enemmän esimerkiksi perheelle tai omien koirien kanssa harjoittelemiselle. Keskeisiä syitä aktiivisuuden muutoksiin olivat: aikaresurssit, oma terveys ja ikä, koiran terveys ja ikä, koiran soveltuvuus lajiin, taloudellinen tilanne, elämäntilanne (esim. muuttaminen, työt, perhe), maantieteellinen sijainti sekä agility-yhdistyksen koko ja puitteet.

” Aika paljon olen vähentänyt hommia viime vuosina, kyllä niitä ennen oli vähän liikaa päällekkäisiä hommia.” H3

”Oon kouluttanut omassa seurassa aktiivisesti, mutta nyt se on enää aika satunnaista, lähinnä tuurauksia.” H1

”Viime vuonna aloitin taas kilpailemisen 10 vuoden tauon jälkeen.” H5

”Nykyään se mun rooli on aika paljon seura-aktiivipainotteinen eli mä oon 2 seurassa aktiivi. Mä olen niissä hallituksen jäsen ja toisessa agilityvastaava. Ja toimin paljon kilpailuissa ihan toimitsijana, ja VKT-kortti mulla on kanssa. Kisaamista aloittelen uudestaan. Mulla on pitkä tauko tossa alla.” H2

Verkkopalvelun suunnittelun kannalta oli tärkeää tunnistaa lajin sisällä tapahtuva liikehdintä ja harrastamisen monimuotoisuus. Konkariakin voi tarvita perustietoja ja toisaalta lajin pariin palaavat voisivat hyötyä heille kohdennetuista sisällöistä. Haastateltavien kautta välittyi toive, siitä että harrastamisen eri muotoja ja harrastuspolun eri vaihtoehtoja nostettaisiin entistä kattavammin esille.

### 6.3.5 Agilityroolit ja niihin liittyvät tietotarpeet

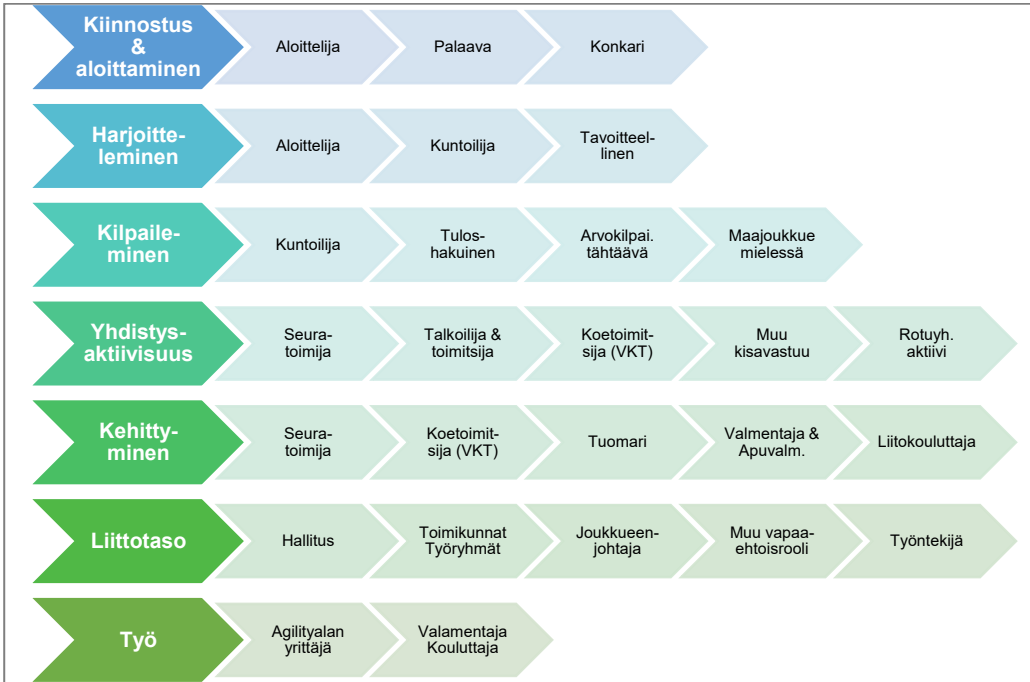
Agilityn harrastajapolun vaiheita syvennettiin tunnistamalla niihin liittyviä rooleja ja tietotarpeita. Yhteenveto näistä kaikista on kuvattu liitteessä 7. Listaus toimi apuna verkkopalvelun informaatioarkkitehtuurin suunnittelussa. Kuvassa 38 haastatteluissa tunnistetut agilityroolit on yhdistetty luvussa 6.3.4 esitelyyn agilityn harrastajapolkuun. Haastatteluissa tunnistetut tietotarpeet on esitetty kootusti kuvassa 39.

Kuten luvussa 6.3.4 mainittiin, agilityn harrastajapolku ei välttämättä edennyt lineaarisesti vaiheesta toiseen. Tämän vuoksi **kiinnostus- ja aloittamisvaiheessa tunnistettiin rooleiksi** aloitteleva ja palaava harrastaja sekä konkariharrastaja. Tässä vaiheessa keskeisiä tietotarpeita olivat tieto agilitylajeista ja lajin vaatimuksista koiralle/i ihmiselle sekä lajin monimuotoisuudesta (junior, senior, para). Lisäksi tärkeää olisi kertoa miten lajin pariin käytännössä pääsee sekä seurojen yhteystiedot.

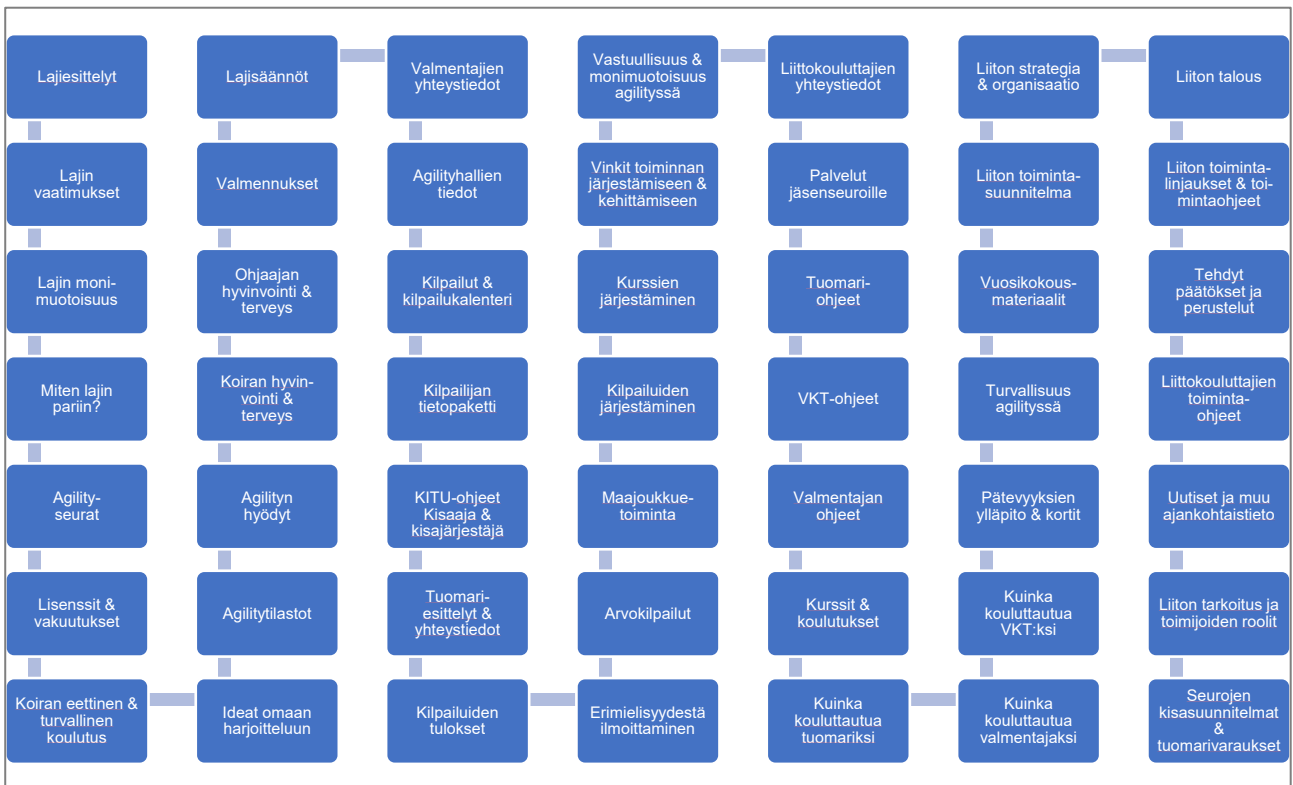
**Harjoittelemisen ja kilpailemisen** suhteen ilmeni, että lajia harrastetaan hyvin monella eri tavalla ja tasolla. Yksi halusi harrastaa aktiivoidakseen koiraa hyvässä porukassa ja harjoitteli ns. kuntoagilityn ajatuksella. Toisessa ääripäässä oli hyvin systemaattisesti ja tavoitteellisesti harjoitteleva ja kilpaileva henkilö, joka tähtäsi maajoukkueeseen. Verkkopalvelun tuli puhutella kumpaakin ääripäätä sekä kaikkia harrastajia näiden ääripäiden välissä.

"Nykyiset koirat on valittu ihan suoraan sillä, että pitää olla koirassakin sitten jo potentiaalia. Oon kilpailuhenkinen, niin kyllä kisoihin lähdän menestymään" H15

"Kyllä tää tekeminen on enempi sellaista just for fun -agilityä". H17



Kuva 38: Agilityn harrastajapolku ja erilaiset agilityroolit



Kuva 39: Agilityrooleihin tunnistetut tietotarpeet

Sekä **harjoitteluun että kilpailemiseen liittyviksi rooleiksi** tunnistettiin tavoitetason kannalta erilaisia rooleja. Harjoittelun osalta voitiin puhua aloittelijoista, kuntoilijoista ja tavoitteellisesti harjoittelevista harrastajista. Keskeisiä tietotarpeita näille rooleille olivat lisenssit ja vakuutukset,

koiran eettinen ja turvallinen kouluttaminen, ideat omaan harjoitteluun, tieto agilitylajeista, tilastotieto agilitystä ja agilityn hyödyt, koiran ja ohjaajan hyvinvointi sekä terveys, agilityvalmennukset sekä lajisäännöt ja lajin monimuotoisuus (junior, senior, para).

”Jos miettii agility taas lajina niin siellä on tosi vaaralliset esteet. Siellä on vaikkapa puomi ja vaikka se näyttää helpolta ja näkee että koira juoksee tuosta noin vaan niin sehän on oikeasti tosi vaarallinen este, jota pitää harjoitella turvallisesti.” H12

”Tärkeää ymmärtää, että miten vaikka opetat koiralle ikään sopivasti.” H9

”Eri ohjauskuvioita. Esimerkiksi tiedän, että kaupalliset paljon tuottaa videoita, että tee näin ja näin. Ja sitten on video. Tämmöisestä olisi tukea myös harrastajalle. Itse asiassa kouluttajallekin.” H11

”Olen mukana meidän senioritoiminnassa niin tähän liittyvää tietoa sitä kaipailee.” H10

**Kilpailemiseen liittyviksi rooleiksi** tunnistettiin harjoittelemisen tapaan kuntoilija ja tuloshakuinen kilpailija sekä kansallisiin arvokilpailuihin ja lopulta maajoukkueeseen tähtäävä kilpailija. Näille rooleille keskeisiä tietotarpeita olivat lajisäännöt, kilpailijalisenssi ja -vakuutus, epäviralliset ja viralliset kilpailut sekä kilpailukalenteri, KITUn käyttäminen ja kilpailijan KITU-ohjeet, tuomareiden esittelyt ja tietoa tuomareiden linjauksista, kilpailuiden tulokset, erimielisyydestä ilmoittaminen, tilastotieto agilitystä ja agilityhallien tiedot. Lisäksi tärkeitä tietoja olivat arvokilpailuihin sekä maajoukkueuimintaan liittyvät asiat.

”Olisi kiva tietää tuomareista muutakin kuin nimet, ehkä voisi olla vaikka jotain esittelyjä. Olisin kiinnostunut niistä sekä vaikka ihanneaikalinjauksista ja rataprofiileista.” H14

”Sellainen vuosiraportti kiinnostaisi. Olisi kiva nähdä, mikä on kilpailijoiden ikäjakauma ja mikä on koirien ikäjakauma ja mikä on koirien rotujakauma. Ja mikä on ollut nollaprocentti, niin kun tyypisesti koko vuoden nollaprocentti ja hylkäysprocentti.” H11

”Ne on ne lisenssiasiat ja säännöt, joita melkeinpä eniten tarvitsee.” H6

”KITUun liittyvät ohjeet on tärkeitä, kun muutoksia tuli niin oli vaikea tietää mitä piti tehdä ja oli aluksi vaikeaa.” H3

**Yhdistysaktiivisuuden liittyviä rooleja** olivat seuratoimija ja talkoilija sekä kilpailuiden järjestämiseen liittyvät kisatoimitsija, koetoimitsija VKT ja muut kilpailuiden vastuuroolit. Huomionarvoista oli, että kilpailuiden järjestämiseen liittyvät vastuuroolit eivät keskittyneet vain virallisen koetoimitsijapätevyyden (VKT) hankkineille. Mukana oli henkilöitä, jotka olivat käytännössä järjestäneet kilpailut lähes kokonaan ilman omaa VKT-pätevyyttä. Tämä oli tärkeää huomioida verkkopalvelun suunnittelussa niin, että kilpailuiden järjestämiseen liittyvää sisältöä ei kohdennettu liikaa VKT-kärjellä.

”Mutta tosiaan kun ekan kerran lähti järjestämään kisoja kilpailuja ilman että itsellä on minkäänkokoista koetoimitsijapätevyyttä, niin se tiedon hakeminen oli vähän haastavaa, että niinku kisajärjestäjän kannalta, jos ei sulla ole tiettyä roolia niin asioita oli kyllä niin vaikea löytää että.” H1

Yhdistysaktiivisuuteen liittyi paljon vastuuta sekä ulkopuolisia odotuksia, joihin vastaaminen oli haastateltavista ajoittain vaikeaa. Toimijat kaipasivat SAGIn ohjeistusten lisäksi verkostoitumista muiden seurojen kanssa, jotta jokaista asiaa ei tarvitsisi itse miettiä ja muualla hyvin toimineet käytänteet saataisiin laajemmin tietoon. Muita tietotarpeita olivat: ohjeet kilpailuiden, kurssien ja toiminnan järjestämiseen, ohjeet yhdistyksen hallinnon ja talouden kehittämiseen, tieto muiden seurojen kisasuunnitelmista, KITU-ohjeet kilpailun järjestäjälle ja lajisäännöt, SAGIn palvelut/edut jäsenseuroille, liittokouluttajien ja tuomareiden yhteystiedot, avustukset sekä vastuullisuus ja monimuotoisuus agilyssä.

”Olisihan se mun mielestä hirveän hyvä, että olisi joku paikka missä oikeasti yhdistykset voisi keskustella. Onko se sitten hallitukset vai ketä. Mutta niinku tietyt, jotka pääsisi sinne, että ei semmoinen koko agilykansan leikkikenttä.” H6

”Olisi hyvä jakaa hiljaista tietoa.” H7

**Kehittymiseen liittyviä rooleja** olivat seuratoimija, koetoimitsija VKT, apuvalmentaja ja valmentaja, tuomari ja liittokouluttaja. Tälle hyvin monenlaista tekemistä sisältävälle vaiheelle oli ominaista harrastuksen laajeneminen oman koiran kanssa harjoittelemisen ja kilpailemisen ulkopuolelle. Keskeisiä tietotarpeita olivat rooleihin liittyvän toiminnan erityisohjeet sekä erimielisyysasioiden hoitaminen, vastuullisuus ja monimuotoisuus agilyssä, koirien ja ihmisten turvallisuus, kurssit ja koulutukset sekä liittokouluttajien ja tuomareiden yhteystiedot. Lisäksi tärkeää oli tieto siitä, kuinka tuomariksi, VKT:ksi tai valmentajaksi kouluttaudutaan ja miten näitä pätevyyyksiä ylläpidetään. Rooleissa toimiminen edellytti myös syvällistä ymmärrystä agilyyn säännöistä.

”Pitäisi olla selkeästi kerrottu miten AVA-putkeen pääsee, olen yrittänyt etsiä.” H12

”Säännöt on tuomarille melkein se tärkein juttu.” H13

**Liittotason toiminnassa tunnistettuja rooleja** olivat liiton työntekijä, maajoukkueen joukkueenjohtaja tai muu maajoukkueen vastuurooli sekä liiton vapaaehtoistoimija esimerkiksi hallituksessa, toimikunnassa tai työryhmässä. Näissä rooleissa keskeisiä tietotarpeita olivat liiton hallintoon liittyvät asiat kuten vuosikokousmateriaalit, toimintasuunnitelma, liiton strategia, organisaatio ja säännöt, talousasiat, toimintalinjaukset ja -ohjeet, tehdyt päätökset sekä maajoukkue toimintaan liittyvät asiat. Työryhmissä ja toimikunnissa oltiin kiinnostuneita myös siitä mitä oman työryhmän lisäksi muissa porukoissa oli työn alla.

Viimeisenä kokonaisuutena agilyyn harrastajapolun vaiheissa oli **työ, jossa tunnistettiin rooleiksi** agilyalan yrittäjä sekä valmentaja tai kouluttaja. Osa haastatelluista valmensi joko päätoimisena koira-alan yrittäjänä tai oman työnsä ohessa. Se oliko valmentaminen yritystoimintaa vai yhdistysaktiivisuuteen liittyvää harrastustoimintaa ei vaikuttanut merkittävästi tietotarpeisiin. Agilyalan parissa työskentelevät olivat poikkeuksetta myös kilpailijoita ja lajin parissa muutenkin

aktiivisesti toimivia henkilöitä, joten heidän tietotarpeensa olivat hyvin yhteneväisiä edellä esitettyjen harrastajapolun muiden vaiheiden tietotarpeiden kanssa. Yksi selkeä asia nimenomaan yrittäjän näkökulmasta nousi esille, listaus Suomen agilityhalleista.

”Hallien listauksesta tietoinen olisi kyllä apua.” H15

### 6.3.6 Tietojen löytäminen

Roolien ja tietotarpeiden ohessa haastateltavien kanssa keskusteltiin siitä, mistä he löysivät tarvitsemansa tiedot. Vaikka he olivat kokeneita harrastajia, kertoi moni turhautuneensa tietoja etsiessään. Kerran verkkopalvelusta jo löydetyn tiedon äärelle ei enää uudestaan välttämättä löydetty. Selviytymiskeinoina mainittiin kuvakaappaukset ja linkkien tallentaminen muistiin. Osa kertoi välttelevänsä agilityliitto.fi -verkkopalvelun käyttöä.

”Joutuu monesti niinku klikkailemaan monelta sivulta toiselle, että löytää sen hakemansa tiedon, mutta sitten ei ole enää sen jälkeen hajuakaan miten löydän sinne uudestaan.” H6

Kokonaisuudessaan haastatellut kokivat, että tieto oli hajallaan ja kokonaiskuvan saamiseksi tiettyyn asiaan piti hyödyntää useita kanavia esimerkiksi agilityliitto.fi -verkkopalvelua, agiarvokisat - verkkopalvelua, Agilityliiton uutiskirjeitä ja somekanavia, epävirallisia someryhmiä, omia someverkostoja sekä omia agituttuja ja seurakavereita.

Esille nousivat verkkokyselyn tuloksissakin mainitut Facebook-ryhmät ”Agility Suomi” ja ”Agilityn koetoimitsijat”, jotka koettiin lähes virallisiksi tiedotuskanaviksi, vaikka kysymys ei ole SAGIn hallitsemista kanavista. Moni löysi sieltä tiedon, mitä ei esimerkiksi liiton verkkopalveluista löytynyt vaikkapa kilpailuiden järjestämiseen liittyen. Ja toisaalta osalla oli mennyt jokin kriittinen tieto kokonaan ohi, kun he eivät olleet aktiivisesti seuranneet ryhmää tai olleet edes ryhmässä mukana.

”Kun Facebookissa on se ryhmä vastaaville koetoimitsijoille, niin on asioita mitä vain siellä tiedotetaan. Tuntuu välillä, että käytännössä pitäisi seurata montaa mediaa koko ajan, jotta pysyy sääntö- ja toimitapamuutoksissa mukana. Että jotenkin koen, että se kuinka paljon nykyään turvaututaan siihen Facebook-ryhmään, niin se on hankalaa koska sinne hukkuu asiat.” H6

Tilanne turhautti, sillä osa ei olisi halunnut edes käyttää Facebookia. Toisaalta osa totesi, että tieto löytyy sieltä aina kaikista nopeitten, sillä joku oli aina vastaamassa kysymykseen. Avoimeksi jäi, oliko Facebookista saatu tieto aina oikein. Joka tapauksessa kommentit kertoivat, että verkkopalveluun oli syytä suunnitella joustavasti toimiva ja sisällöltään kattava ajankohtaisosio, jonka avulla käyttäjät pysyisivät ajan tasalla ja voisivat tarpeen mukaan tarkastella ajankohtaisia asioita esim. aihekohtaisesti. Lisäksi jonkinlaiselle vuorovaikutteiselle tiedotuskanavalle oli tarvetta ja tämä tuli huomioida osana verkkopalvelun kehittämistä. Oli myös varmistettava, että verkkopalvelu tarjosi sisällöntuottajille tarvittavat työkalut ja ympäristön kattavan ajankohtaisviestinnän toteuttamiseksi.

### 6.3.7 Motiivit ja haasteet

Kysyttäessä lajin harrastamisen motiiveista nousi toistuvasti esiin koiran aktivoiminen, yhdessä koiran kanssa harrastaminen sekä koiran ja ohjaajan liikkuminen. Lisäksi haastateltavat kertoivat arvostavansa lajin yhteisöllisyyttä ja sosiaalisuutta niin treeniporukassa kuin seuratoiminnassa. Näiden lajin keskeisten vahvuuksien tuli siis näkyä myös verkkopalvelussa, erityisesti sen sisällöissä.

”Mun mielestä agility on just tosi hauskaa tekemistä. Siis koirat tykkää paljon ja ihminen tykkää.” H14

”Ihmisethän ne on tämän homman suola.” H4

Myös kilpaileminen motivoi, sillä osa kertoi olevansa hyvinkin kilpailuhenkisiä. Kilpailuiden osalta erottui ryhmä, jota motivoi kilpailemiseen ensisijaisesti osaamisen mittaaminen, harjoitteluideoiden saaminen ja sosiaalinen kilpailutapahtuma. Osalla taas onnistumien ja menestys nousivat selkeämmin esille. Kilpaileminen myös jakoi mielipiteitä, sillä osa vastaajista piti lajin viestintää ja sitä kautta verkkopalvelua nykyisellään liian kilpailukeskeisenä tai jopa huippu-urheilukeskeisenä.

”Lähden kisoihin testaamaan koiran osaamista tietyssä tilanteessa ja ympäristössä.” H16

”Kisoista saa vinkkejä siihen, että mitä kannattaa treenata.” H14

”Mähän olen niinku aloittanut koko lajin, jotta pääsisin kilpailemaan. Mulla kun on aina ollut kova kilpailuvietti. Haluan sellaisia onnistumisen elämyksiä.” H13

Valmentamiseen motivoi ihmisten auttaminen ja oivalluttaminen sekä kehittymisen tukeminen. Valmentaminen nähtiin myös mahdollisuutena kehittää omaa osaamista. Osa haastatelluista korosti, että valmentaminen on heille luonteva tapa harrastaa lajia ja tätä näkökulmaa pitäisi saada enemmän esille. Seura- ja liittotason toimintaan taas motivoivat kehittäminen ja asioiden parantaminen. Haastateltavissa korostui vastuullinen asenne lajia kohtaan, mikä ei ollut yllättävää, kun huomioidaan lajikokemus paitsi vuosissa sekä eri rooleissa.

”Tykkään kouluttaa ja nähdä koirakoiden edistymisen.” H11

”Tykkään kun ihmiset onnistuu ja opin siinä sivussa itsekin.” H7

”Mulla on ollut aina se periaate, että jos haluaa jotakin kritisoida, niin on oltava valmis myös tekemään itse jotakin asian eteen. Ei auta vain valittaa, on tehtävä asialle jotakin.” H13

Haastateltavien huolet keskittyivät suurelta osin lajin kehitykseen yhä vauhdikkaammaksi ja vaativammaksi. Huolta herätti paitsi lajin turvallisuus koirille, myös ihmisten suorituskeskeisemmäksi muuttunut asenne. Osa koki huolta isossa kuvassa lajin kehityksessä mukana pysymisestä. Osa koki haasteita ajan tasalla pysymisestä ihan perusharrastamiseen liittyvien sääntö- ja toimintatapamuutosten osalta.

”Ja kyllähän sitten taas kun lajin vaatimukset koko ajan kasvaa. Varsinkin arvokisatasolla vauhtia pitää ruveta olemaan jo aivan järkyttävät määrät. Tavallaan se virheen mahdollisuus koko ajan kasvaa siellä radalla ja sitten kun se virhe sattuu, niin ne seuraukset on usein koiralle aika raadollisia.” H15

Ja sitten jos ihmisten näkökulmasta miettii, niin se, että kun se vaatimustaso koko ajan kasvaa. Että tavan kisoissakin (jos ei puhuta välttämättä edes arvokisoista) odotukset sille että millä tasolla sun täytyisi olla kilpaillaksesi vaan kasvaa, niin tavallaan se ehkä näkyy vähän sitten siinä harrastamisen ilossa.” H15

Toisaalta osaa huoletti myös lajin ilmapiirin kehitys ja asioiden kärjistyminen aikaisempaa helpommin. Uhkia nähtiin myös resurssien (talous ja henkilöt) riittävydessä niin seura- kuin liittotasolla. Kiristynyt taloudellinen tilanne ja ihmisten halu vähentää yhdistystoimintaan käytettyä aikaa aiheuttivat selvästi paineita seuratoiminnassa.

### 6.3.8 Toiveet uudistetulle verkkopalvelulle

Haastatteluissa nousi esille monenlaisia toiveita verkkopalveluun liittyen. Ylätasolla toivottiin, että verkkopalvelu voisi toimia agilitykentän yhdistävänä pisteenä, eräänlaisena risteyskohtana, jossa toimijat voisivat kohdata tai ainakin löytää polun toistensa luokse. Toiveita tunnistettiin yleisellä tasolla sekä sisältöihin, toiminallisuuksiin ja sähköiseen asiointiin liittyen. Yhteenveto toiveista on esitetty liitteessä 8.

”Toimii semmoisena risteyskohtana ihmisille, asioille, seuroille ja instansseille.” H5

Konkreettisella tasolla odotettiin teknisesti toimivaa ja yksinkertaista verkkopalvelua, jossa faktat korostuisivat, sisällöissä mentäisiin suoraan asiaan ja tehtyjä linjauksia tai päätöksiä perusteltaisiin selkeästi ja läpinäkyvästi. Samoin esille nousivat lajin monipuolisuuden näkyminen ja kaikkien harrastajaryhmien palveleminen. Toivottiin että kilpailemisen lisäksi korostettaisiin lajin potentiaalia ihmisten liikuttajana ja sosiaalisten suhteiden vahvistajana sekä koirien positiivisen kouluttamisen ja aktivoimisen sanan saattajana.

”Nykykokemus on se, että ei ihmiset tule sinne sivustolle hengaillemaan. Ei ne tule lueskelemaan, vaan ne tulee hakemaan jonkun tietyn asian ja niitten pitää löytää se heti.” H6

Koulutan riviharrastajien viikkoryhmissä niin meillä olisi yhteiskunnan näkökulmasta valtava potentiaali ihmisten liikuttajana ja eläinten hyvinvoinnin lisääjänä sitä kautta, että me tarjotaan niille koirille ja ihmisille järkevää tekemistä ja mielekästä yhteistä tekemistä. H15

Tiedon rakenteen osalta toivottiin paitsi tiedon löydettävyyttä myös asioiden nimeämistä ymmärrettävästi. Myös kohderyhmälähtöisyys nousi haastatteluissa esille. Eri rooleissa ja tehtävissä toimineet haastatellut toivoivat verkkopalvelun paketoivan sisältöjä eri näkökulmista (esim. valmentaja, kilpailija, kisajärjestäjä) ja tarjoavan heille selkeitä ja helppoja polkuja tiedon äärelle.

”Voiko sitä sivustoa jakaa just silleen että tämä on valmentajille. Tämä on kilpailijalle ja sillä lailla. Eri ryhmille osioita.” H6

Sisältöjen osalta tunnistetut toiveet olivat hyvin saman suuntaisia verkkokyselyssä ja työpajoissa esille nousseiden näkökulmien kanssa. Moni haastateltava nosti esille kaksi nykyisen tilanteen kipupistettä:

- Tiedostomuotoiset sisällöt koetaan hankaliksi käyttää. Tämä koskee erityisesti lajisääntöjen käyttämistä.
- Kilpailu- ja tulosjärjestelmä KITUn liittyviä tietoja (esim. tieto kehityskartasta ja tehdyistä päivityksistä sekä ajantasaiset käyttöohjeet) ei löytynyt nykyisestä palvelusta ja se aiheutti ongelmatilanteita ja epätietoisuutta.

”KITU-ohjeet olisi tärkeä saada kootusti ja käyttäjäystävällisesti, toistuvat ongelma caset yhteen.” H3

Yhtenä uutena sisältöalueena haastatteluissa nousi tarve liiton roolin kirkastamiselle. Koettiin että verkkopalvelun tulisi nykyistä paremmin viestiä miksi liitto on olemassa ja miten liitto toimii jäsentensä parhaaksi. Myös työntekijöiden (eli toimiston) rooli kaipasi täsmentämistä, jotta verkkopalvelun käyttäjät ymmärtäisivät missä asioissa toimisto voi auttaa ja missä asioissa toimikunnat ovat oikea taho.

Sähköisen asioinnin osalta haastatteluissa nousi esille useita näkökulmia. Niistä keskeisimpiä olivat:

- Erimielisyysilmoitusten sähköinen täyttäminen ja lähettäminen.
- Pdf-lomakkeiden sijaan tulisi suosia verkkolomakkeita.
- Tuomareiden varaukseen olisi hyvä olla jonkinlainen varausjärjestelmä.
- Seurojen välinen vuorovaikutus helpottaisi esim. kilpailuiden suunnittelua (milloin ja ketä tuomarina), jotta ei tulisi päällekkäisiä.
- Digitaalinen keskustelupaikka seuratoimijoille.

#### **6.4 Verkkopalvelun analytiikan tarkastelu ja tulokset**

Kehittämistyön alkaessa verkkopalvelussa ei ollut käytettävissä analytiikkatyökalua. Google Analyticsin seurantakoodi lisättiin lähdekoodiin 15.2.2024, jolloin seurantadatan kerääminen alkoi. Tämän takia pitkän aikavälin (esim. vuosi tai puoli vuotta) tietoa ei ollut hyödynnettävissä. Tarkasteluajankohdaksi valikoitu ensimmäinen täysi kuukausi, joka analytiikasta oli mahdollista saada eli 1.-31.3.2024.

Google Analyticsin valinta analytiikkatyökaluksi oli luonteva, sillä kysymyksessä on maksuton työkalu, joka oli SAGilla jo muutenkin käytössä. Lisäksi Googlen hallitseva markkinaosuus hakukonemarkkinoilla (vuonna 2024 82 %) ja verkkoanalytiikkatyökalujen markkinoilla (vuonna 2023 75 %) puolsi Google Analyticsin valintaa (StatCounter 2024; Datanyze 2023).

Kävijäseurannasta tarkasteltiin perusmittareita uuden verkkopalvelun suunnittelun tueksi sekä uudistetun verkkopalvelun arvioinnin mittareiksi. Vastauksia etsittiin näihin kysymyksiin:

- Mistä kanavista verkkopalvelun liikenne tulee?
- Kuinka paljon verkkopalvelussa on kävijöitä ja istuntoja?
- Miten aktiivista verkkopalvelun käyttö on?
- Millä laitteilla ja selaimilla verkkopalvelua käytetään?
- Miltä sivuilta istunnot alkavat?
- Mitkä verkkopalvelun sivut ovat suosituimpia?

Koska suunnittelutyön yhtenä mahdollisuutena oli integroida tällä hetkellä erillisenä verkkopalveluna toimiva arvokilpailuiden oma verkkopalvelu agiarvokisat.com uuteen agilityliitto.fi -verkkopalveluun, tarkasteltiin näiden kahden palvelun analytiikkaa. Keskeiset **liikenteen määrää ja laatua koskevat mittari** antoivat hyvän kuvan kummankin verkkopalvelun aktiivisuudesta (taulukko 10).

Taulukko 10: Agilityliitto.fi ja agiarvokisat.com -verkkopalveluiden liikenteen määrää ja laatua koskevia mittareita maaliskuussa 2024

Mittari	agilityliitto.fi	agiarvokisat.com
<b>Kävijät</b>	10 008	6 450
<b>Sivunäkymät</b>	31 074	31 234
<b>Istunnot</b>	20 814	15 715
<b>Sivunäkymiä / istunto</b>	1,49	1,99
<b>Keskimääräinen istunnon pituus</b>	2 minuuttia 13 sekuntia	1 minuutti 25 sekuntia
<b>Aktivoitumisprosentti</b>	35,4 %	66,4 %

Verkkopalvelussa agilityliitto.fi vieraili maaliskuussa 2024 10 008 kävijää. Istuntoja oli yhteensä 20 815 kpl ja niissä keskimäärin 1,49 sivunäkymää/istunto. Vastaavasti agiarvokisat.com -palvelussa oli 6450 kävijää ja 15 715 istuntoa. Istuntoihin liittyi keskimäärin lähes 2 (1,99) sivunäkymää. On hyvä huomioida, että arvokilpailusivuston liikenteen määrä riippuu paljon siitä, milloin tarkastelu tehdään. Tarkasteluajankohtana, maaliskuussa 2024, oli tulossa maajoukkuekarsintakilpailu sekä halli-SM -kilpailut, joka osaltaan nostivat liikennelukuja. Sen sijaan agilityliitto.fi -palvelu on ns. yleisluontoinen verkkopalvelu, jossa voidaan odottaa tasaisempaa kävijäliikennettä.

Selkein ero verkkopalveluiden välillä löytyi aktivoitumisprosentista, jolla tarkoitetaan istuntoja, jotka kestävät vähintään 10 sekuntia tai sisältävät konversiotapahtuman tai 2 sivun katselukertaa (Google

s.a. b). Agilityliitto.fi -verkkopalvelulla oli melko matala keskimääräinen aktivoitumisprosentti, vain 35,4 % istunnoista täytti jonkin aktivoitumiskriteerin. Yhtenä selittävänä tekijänä saattaa olla verkkokyselyssä ja haastatteluissa esille noussut käyttäjien tapa käyttää agilityliitto.fi -palvelua välietappina matkalla kohti muita SAGIn verkkopalveluita. Tällöin vierailu jää luonnollisesti hyvin lyhyeksi eikä sisällä esimerkiksi vähintään kahta sivunäkymää. Lisäksi asiaa saattoivat selittää tiedossa olevat ongelmat verkkopalvelun käytettävyyden suhteen. Luku oli kuitenkin niin alhainen, että sen kehittymistä uudistuksen jälkeen kannattaa seurata aktiivisesti.

Agiarvokisat.com -palvelun aktivoitumisprosentti sen sijaan oli todella hyvällä tasolla, ollen 66,4 %. Havainto tuki esimerkiksi haastatteluissa saatuja kommentteja, joissa nimenomaan agiarvokisat-verkkopalveluun oltiin tyytyväisiä. Tämän kokonaisuuden voitiin ajatella palvelevan kävijöitä heidän haluamallaan tavalla.

Verkkopalvelujen välillä oli havaittavissa eroja myös **liikenteen lähteissä** (taulukko 11). Kummassakin verkkopalvelussa suurin liikenteen lähde oli kuitenkin hakukone (agilityliitto.fi 56,5 % ja agiarvokisat.com 50 %). Sen sijaan suoran liikenteen, sosiaalisen median ja linkittävien sivustojen osalta löytyi merkittäviä eroja. Agilityliitto.fi -palvelun liikenteessä kiinnitti erityisesti huomiota matala linkittävien sivustojen osuus, joka voi viestiä siitä, että liiton eri verkkopalveluiden väliset linkitykset (kumpaankin suuntaan) eivät välttämättä olleet kunnossa ja niihin kannatti suunnitelmassa kiinnittää erityistä huomiota. Liikenteen lähteitä tarkasteltiin myös yhteenlaskettuina, jolloin saatiin näkymä siihen millainen jakauma voisi olla, jos verkkopalvelut yhdistetään osana verkkopalvelu-uudistusta.

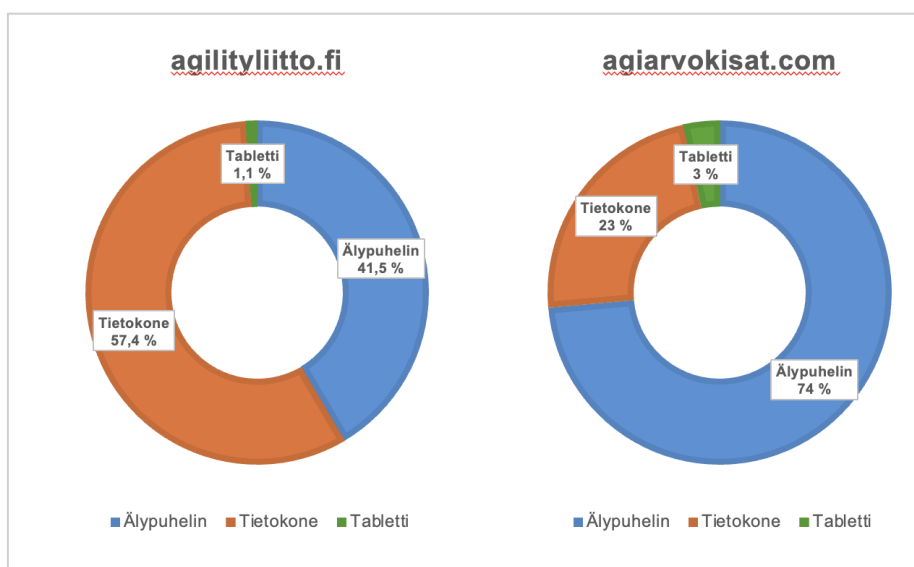
Taulukko 11: Liikenteen lähteet agilityliitto.fi ja agiarvokisat.com -verkkopalveluissa maaliskuussa 2024

Liikenteen lähde	agilityliitto.fi	agiarvokisat.com	Yhdistetty liikenne
Hakukoneet	56 %	50 %	54 %
Suora liikenne	31 %	11 %	20 %
Sosiaalinen media	8 %	19 %	13 %
Linkittävät sivustot	3 %	19 %	12,5 %
Ei tiedossa	2 %	1 %	0,5 %

**Käytettyjen teknologioiden** osalta tarkasteltiin erityisesti millä laitteilla (kuva 40) ja selaimilla palveluita käytettiin. Verkkokyselyn tulosten pohjalta osattiin odottaa, että mobiilikäyttäjien määrä voisi olla korkea, sillä peräti 62 % vastanneista kertoi käyttävänsä agilityliitto.fi -verkkopalvelua

pääasiassa älypuhelimella. Analytiikka ei kuitenkaan osoittanut yhtä korkeita lukuja. Sen perusteella palvelua käytti mobiililaitteilla (älypuhelin ja tabletti) 42,6 % käyttäjistä. Vastaavasti tietokoneella palvelua käytti 57,4 % käyttäjistä. Agiarvokisat.com -palvelun osalta mobiilikäyttö kattoi jopa 77 % liikenteestä. Oli siis selvää, että mobiilikäyttäjät tuli huomioida verkkopalvelun suunnittelussa, mutta ei kuitenkaan täysin tietokonekäyttäjien kustannuksella, sillä heitäkin oli analytiikan perusteella (erityisesti agilityliitto.fi -palvelussa) yllättävän paljon. Toki oli huomioitava, että osa tietokonekäyttäjistä todennäköisesti käyttäisi verkkopalvelua mieluummin mobiililaitteilla, jos palvelu toimisi nykyistä paremmin mobiiliympäristössä. Tästä saatiin viitteitä haastatteluissa.

Käytettyjen selainten osalta kummankin palvelun kolmen kärki oli hyvin samanlainen: Chrome, Safari ja Androi Webview, jotka yhdessä kattoivat n. 75 % koko liikenteestä. Vähintään näillä selaimilla tuli uutta verkkopalvelua testata sen suunnittelu- ja rakennusvaiheessa.



Kuva 40: Laitteet, joilla verkkopalveluita agilityliitto.fi ja agiarvokisat.com käytettiin maliskuussa 2024

**Suosituimpien sivujen sekä laskeutumissivujen** eli istuntojen aloitussivujen osalta tarkasteltiin vain agilityliitto.fi -verkkopalvelua, sillä sen tietorakenne oli osa kehittämistyön ydinsisältöä. Tarkastelun avulla tunnistettiin nykyisen verkkopalvelun suosituimmat yksittäiset sivut, joiden tuli ehdottomasti olla mukana myös uudistetussa verkkopalvelussa. Laskeutumissivujen osalta haluttiin tunnistaa nykyisen verkkopalvelun sivut, joiden osalta uudessa palvelussa tuli kiinnittää erityistä huomiota siihen, että kävijälle tarjotaan erilaisia jatkopolkuja verkkopalvelun muihin sisältöihin.

Suosituimpien sivujen listalla (kuva 41) näkyi verkkokyselyssä ja haastatteluissakin esille nousseita sisältöjä: uutisten koontisivu ja yksittäiset uutiset, ranking, kilpailut-sivu, agilitysäännöt, lisenssi, kuinka kilpailemaan -sivu sekä agilitykilpailuiden materiaalit. Tämän lisäksi 20 suosituimman sivun

listalle nousivat analytiikassa etusivu, hoopersin lajiesittely ja arvokilpailut. Analytiikka siis vahvisti näiden sisältöjen keskeisen aseman verkkopalvelussa. Luonnollisesti myös etusivun rooli nousi keskeiseksi, sillä se oli odotetusti verkkopalvelun käytetyin yksittäinen sivu. Laskeutumissivujen listauksessa (kuva 42) kärkeen nousivat etusivu, ranking, kilpailut-sivu, lisenssiasiat, agilitysäännöt ja kuinka kilpailemaan -sivu. Myös yksittäiset uutiset korostuivat laskeutumissivujen listauksessa.

Page title and screen class		Users	↓ Sessions	Views	Views per user	Event count All events	Engagement rate	Bounce rate
		10,008 100% of total	20,814 100% of total	31,074 100% of total	3.10 Avg 0%	81,134 100% of total	35.42% Avg 0%	64.58% Avg 0%
1	Etusivu	1,346	4,723	5,713	4.24	14,226	50.65%	49.35%
2	Uusi kilpailu- ja tulosjärjestelmä (KITU) on julkaistu	965	3,151	3,680	3.81	8,908	33.96%	66.04%
3	Uutiset	1,994	2,120	2,482	1.24	6,943	10.94%	89.06%
4	Kilpailut	605	1,420	1,699	2.81	3,952	53.59%	46.41%
5	SAGI Ranking	559	1,231	1,412	2.53	3,864	31.84%	68.16%
6	Asiasanat	821	879	935	1.14	2,514	24.57%	75.43%
7	Agilitysäännöstö	520	846	903	1.74	2,910	76.95%	23.05%
8	Vuoden 2024 agilityn halli-SM-kilpailut tulevana viikonloppuna 23.-24.3. Ukonniemi-areenalla Imatralla	463	668	866	1.87	2,417	58.98%	41.02%
9	Haku	299	447	612	2.05	1,995	71.81%	28.19%
10	Suomen Agilityliitto kokoaa joukkueen senioreiden MM-kilpailuihin Belgiaan 18.-21.7.2024	268	392	459	1.71	1,144	46.43%	53.57%
11	Agilityn säännöt	283	348	425	1.50	1,089	82.18%	17.82%
12	Lisenssi	247	325	417	1.69	1,122	67.69%	32.31%
13	Kuinka kilpailemaan?	246	320	445	1.81	1,115	74.69%	25.31%
14	Hoopers	217	280	342	1.58	1,040	63.57%	36.43%
15	Kutsu Suomen Agilityliiton kevätkokoukseen 2024	188	268	320	1.70	785	66.04%	33.96%
16	23.-24.3.2024 Hallisuomenmestaruuskilpailut, Imatra	196	267	368	1.88	980	75.66%	24.34%
17	Vuosikokous	214	260	402	1.88	1,148	74.23%	25.77%
18	Agilitykilpailuiden materiaali	149	248	356	2.39	899	78.23%	21.77%
19	Haku hoopersatojen testiryhmään	166	211	247	1.49	702	49.29%	50.71%
20	Arvokilpailut	145	205	266	1.83	633	82.93%	17.07%

Kuva 41: Verkkopalvelun agilityliitto.fi suosituimmat sivut maaliskuussa 2024

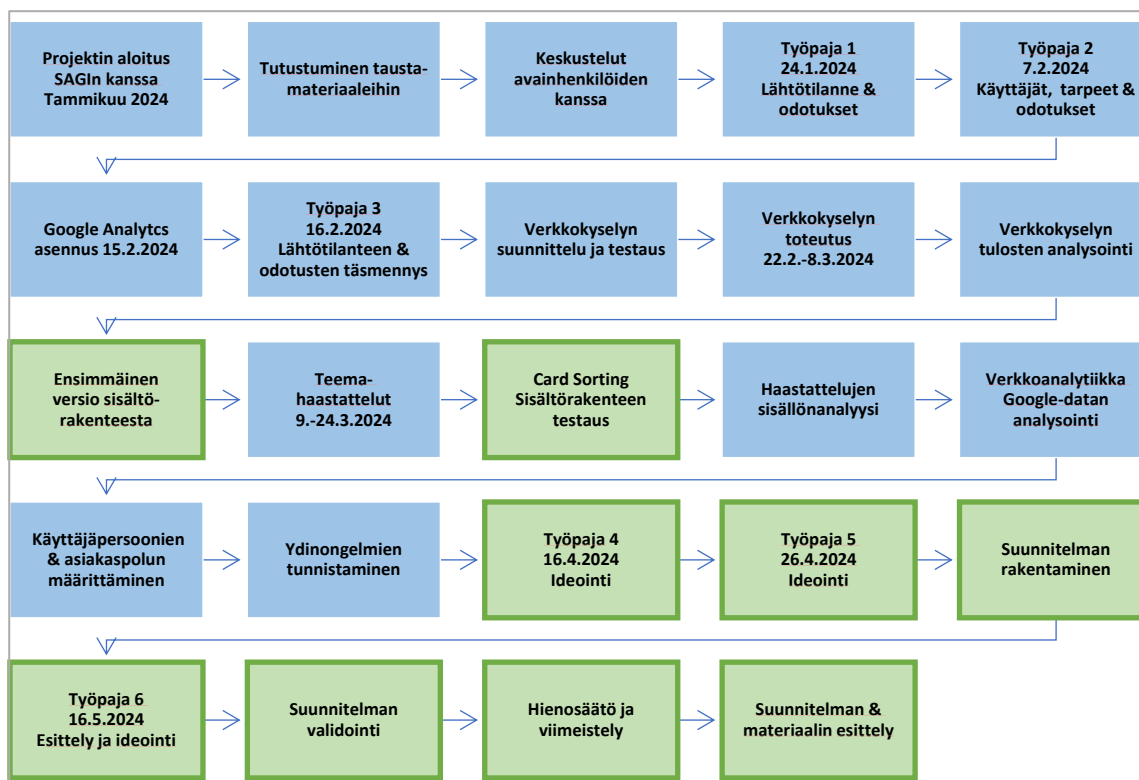
Landing page		Users	↓ Sessions	Average session duration	Views per session	Engagement rate	Bounce rate
		10,008 100% of total	20,814 100% of total	2m 13s Avg 0%	1.49 Avg 0%	35.42% Avg 0%	64.58% Avg 0%
1	/	1,215	4,233	3m 51s	1.98	50.2%	49.8%
2	/uutiset/uusi-kilpailu-ja-tulosjarjestelma-kitu-on-julkaistu	863	2,839	2m 14s	1.39	30.96%	69.04%
3	/kilpailut/ranking	496	1,087	1m 15s	1.29	23.83%	76.17%
4	/kilpailut	413	1,084	3m 02s	1.68	42.9%	57.1%
5	(not set)	395	822	15s	0.00	2.07%	97.93%
6	/uutiset/vuoden-2024-agilityn-halli-sm-kilpailut-tulevana-viikonloppuna-23-24.3-ukonniemi-areenalla-imatralla	407	573	1m 50s	1.47	55.67%	44.33%
7	/materiaalipankki/agilitysaannosto	217	313	4m 51s	1.68	61.02%	38.98%
8	/uutiset/suomen-agilityliitto-kokoa-joukkueen-senioreiden-mm-kilpailuihin-belgiaan-18-21.7.2024	212	309	2m 18s	1.45	35.92%	64.08%
9	/agility-lajina/lajimuodot/hoopers	203	243	2m 17s	1.56	62.14%	37.86%
10	/search	154	232	2m 28s	1.88	53.88%	46.12%
11	/kilpailut/lisenssi	169	225	3m 56s	2.00	58.22%	41.78%
12	/kilpailut/saannosto	189	225	3m 34s	2.48	77.78%	22.22%
13	/kilpailut/kuinka-kilpailemaan	164	201	4m 56s	1.98	65.67%	34.33%
14	/materiaalipankki/liitto/vuosikokous	170	196	2m 21s	1.77	67.35%	32.65%
15	/uutiset/haku-hoopersatojen-testiryhmaan	147	184	1m 21s	1.25	44.57%	55.43%
16	/tulevia-tapahtumia/23-24.3.2024-hallisuomenmestaruuskilpailut	122	156	1m 50s	1.64	59.62%	40.38%
17	/uutiset/kutsu-suomen-agilityliiton-kevatkokoukseen-2024	108	139	1m 49s	1.79	50.36%	49.64%
18	/uutiset/para-ja-senioriohjaajien-valmennusviikonloppu-tampereella-16-17.3.2024	69	124	1m 08s	1.31	27.42%	72.58%
19	/tulevia-tapahtumia/24-25.8.2024-sm-kilpailut-valkeakoski	106	122	1m 13s	1.25	36.89%	63.11%
20	/uutiset/hoopersin-kansallinen-estetoleranssi-maaritetty-seka-alarimattoman-hoopin-kaytannon-kokemuksia	84	110	49s	1.22	21.82%	78.18%

Kuva 42: Verkkopalvelun agilityliitto.fi suosituimmat laskeutumissivut maaliskuussa 2024

Kokonaisuutena analytiikasta tarkasteltu perusmittaristo antoi selkeän kuvan verkkopalveluiden liikenteen tasosta ja agilityliitto.fi -palvelun eri sivujen aktiivisuudesta sekä siitä miten verkkopalvelua käytettiin analytiikan mittareiden valossa. Havaintoja hyödynnettiin mm. tietorakenteen suunnittelussa, verkkopalvelun vaatimusmäärittelyssä sekä verkkopalvelun arviointia varten rakennettavan mittariston tunnistamisessa.

## 7 Kehittämistyön eteneminen sekä tulokset kehittä ja toimita -vaiheessa

Kehittämistyön kehittä ja toimita -vaihe painottui huhti- ja toukokuulle 2024. Tehtävänä oli kerätyn tiedon ja käytettävissä olevien kehittämismenetelmien avulla uudistetun verkkopalvelun konseptitason suunnitelman ideointi ja ideoidun konseptin kevyt testaus. Työn eteneminen on kuvattu kuvassa 43, jossa kehittä ja toimita -vaiheen asiat on esitetty vihreissä ja korostetuissa laatikoissa. Tutki ja toimita -vaiheen sisältö, joka on esitetty sinisissä laatikoissa, on avattu luvussa 6.



Kuva 43: Kehittämistyön eteneminen kehittä ja toimita -vaiheessa

### 7.1 Korttien lajittelu -tehtävä tietorakenteen ensimmäisellä versiolla

Verkkopalvelun tietorakenne oli yksi keskeisistä konseptitason suunnitelman osista. Sen ideointi käynnistyi jo verkkokyselyn toteuttamisen jälkeen. Tuolloin verkkokyselyn, verkkopalvelun analytiikan tarkastelun ja siihen mennessä kerätyn taustatiedon valossa työstettiin ensimmäinen versio tietorakenteesta. Ajatuksena oli mallintaa verkkopalvelun sisällöt loogisiin kokonaisuuksiin. Tietokokonaisuuksien otsikot olivat tässä vaiheessa: agility, kilpailut, koulutus, seuroille, ajankohtaista ja agilityliitto. Tätä tietorakennetta testattiin korttien lajittelulla (*card sorting*), jossa henkilöt lajittelivat korttien edustamia tietoja (1 kortti = tietosivu, koonti tietynlaisista verkkosivuista esim. uutiset tai linkki) edellä mainittujen tietokokonaisuuksien alle. Näin saatiin tietoa siitä, miten



Lajittelun tuloksia kuvaava Excel on kokonaisuudessaan esitetty liitteessä 9. Korteista 74 % (60 kpl) päätyi vähintään neljällä lajittelijalla saman otsikon alle. Sen sijaan vain 31 % (25 kpl) päätyi kaikilla lajittelijoilla saman otsikon alle. Taulukossa 12 on esitetty sisällöt, joiden sijoittamisesta kaikki lajittelijat olivat samaa mieltä.

	Agility	Kilpailut	Koulutus	Seuroille	Ajankohtais	Agilityliit	Lisä-kategoria: Arvokilpailut	Lisä-kategoria: Lisenssi
Agility huippu-urheiluna	XXXX	X					X	
Agilitykoiran hyvinvointi	XXXXX		X					
Agilitykoiran treenivinkit	XXX		XX					
Agilityn säännöt	XX	XXX				X		
Agilityn sääntökehitys	XX	X				XXX		
Agilityseuran perustaminen				XXXXXX				
Agilitytarinat	XXX				XX	X		
Antidoping		XXXXX				X		
Arvokilpailukalenteri		XXXX				X	X	
Edustusjoukkueet		XXXXX					X	

Kuva 45: Esimerkinäkymä korttien lajittelun analyysin Excel-tiedostosta

Taulukko 12: Sisällöt, jotka kaikki lajittelivat saman otsikon alle

Sisältö	Agility	Kilpailut	Koulutus	Seuroille	Ajan-kohtaista	Agility-liitto
<b>Agilityseuran perustaminen</b>				X		
<b>Hallitus</b>						X
<b>Kilpailuluokat</b>		X				
<b>Koiran mittaaminen</b>		X				
<b>Lajiesittelyt</b>	X					
<b>Liiton esittely</b>						X
<b>Liiton historia</b>						X
<b>Liiton säännöt</b>						X
<b>Liiton strategia ja arvot</b>						X
<b>Miksi agility?</b>	X					
<b>Miten mukaan? Agilityn aloittaminen</b>	X					
<b>Organisaatio</b>						X
<b>Palautelomake</b>						X
<b>Parhaiden seurakäytänteiden jakaminen</b>				X		
<b>Seuratoiminnan kehittämisen tietopankki</b>				X		
<b>Seurojen ideapankki</b>				X		
<b>Seurojen työkalupakki</b>				X		
<b>Tähtiseuraohjelma ja tähti-seurat</b>				X		
<b>Tiedotteet</b>					X	
<b>Tiedotteet SAGIn hallituksen päätöksistä</b>					X	
<b>Työryhmät ja toimikunnat</b>						X

Sisältö	Agility	Kilpailut	Koulutus	Seuroille	Ajan-kohtaista	Agility-liitto
Uutiset					X	
Valmentajakoulutus			X			
Yhteydenotto						X
Yhteystiedot						X

Analyysissä tunnistettiin erityisen kriittisiksi sisällöt, jotka päätyivät vähintään 3 eri otsikon alle, sillä näissä oli selvästi erilaisia ajattelumalleja sen suhteen mitkä asiat liittyivät loogisesti toisiinsa. Tällaisia oli 22 % (18 kpl) korteista. Kuvassa 46 on listattu nämä sisällöt sekä kuvattu niiden sijoittuminen eri otsikoiden alle. Tiedon organisoimisessa tuli kiinnittää erityistä huomiota näiden sisältöjen ristiin linkittämiseen.

	Agility	Kilpailut	Koulutus	Seuroille	Ajankohtaista	Agilityliitto	Lisä-kategoria: Arvokilpailut	Lisä-kategoria: Lisenssi
Agilityn säännöt	XX	XXX				X		
Agilityn sääntökehitys	XX	X				XXX		
Agilitytarinat	XXX				XX	X		
Edut lisenssin haltijoille	XX	X				XXX		X
Kilpailukalenteri		XXX			X	XX		
KITUn esittely ja kehitys		XX		X		XXX		
Koulutus- ja kurssikalenteri			XXX X	XX	X			
Liiton jäseneksi liittyminen	X			XXX		XXX		
Lisenssi & vakuutukset	XX	XX				XX		X
Lisenssin hankinta	XXX	XX				X		X
Löydä lähin agilityseura	XXX		X	X		X		
Maajoukkueoiminta		XXX				X X	X	
Ranking	XX	X				XXX		
Top team	XXX	X	XX					
Tuomarien yhteystiedot		XXX		XX		X		
Tuomaritoiminta		XXX	XXX	X				
Urheilijasopimukset	X	XX				XXX		
Vastuullisuus agilityssä	XXX		X			XX		

Kuva 46: Sisällöt, jotka jakaantuivat vähintään 3 otsikon alle (kuvakaappaus lajitteluanalyysin Excel-tiedostosta)

Lajittelun lopuksi henkilöt saivat kertoa, miten olivat hahmottaneet yläotsikot ja millä periaatteilla he sijoittivat kortteja eri otsikoiden alle. Lajittelueroista huolimatta henkilöt olivat yllättäen melko yksimielisiä siitä mitä valmiiksi annetut otsikot heidän mielestään pitivät sisällään. Sen sijaan tulkintaeroja ilmeni siinä, mitä lajittelijat ajattelivat yksittäisten korttien nimien tarkoittavan.

**Agility-osiota** ajateltiin lajin yleisosiona, joka kertoo laajasti mistä lajissa on kysymys ja palvelee niin lajista kiinnostuneita kuin lajin parissa jo olevia. Ristiin linkittämisen tarvetta ilmeni erityisesti kilpailut-osiota sijoitettujen sisältöjen kanssa.

**Kilpailut-osio** hahmotettiin vahvasti kilpailijan ja kilpailemiin liittyvän tiedon näkökulmasta. Tässä tuli merkittävä ero lajittelutehtävän pohjana olleeseen olettamukseen, jossa kilpailut-osio mallinnettiin laajemmin myös kilpailuja seuraavan katsojan ja kilpailujärjestäjän näkökulmista. Voi kuitenkin olla, että koska kaikki lajittelijat olivat itse kilpailijoita, tämä näkökulma korostui heillä erityisesti.

**Koulutus-osion** kohdalla lajittelijat olivat sitä mieltä, että osio piti sisällään SAGIn koordinoiman koulutustoiminnan esimerkiksi tuomari- ja valmentajakoulutukset. Toisaalta osa mielti, että otsikon alle voisi sijoittaa muitakin koulutuksellisia sisältöjä esimerkiksi oman koiran kouluttamiseen liittyen. Myös valmennuksellisia asioita sijoitettiin koulutusosioon. Lajittelijoilla oli selvästi toisistaan poikkeavia näkemyksiä osion sisällöstä.

**Seuroille-kokonaisuus** nähtiin yksimielisesti seurojen toimintaan liittyvänä. Sinne sijoitettiin mm. kisojen ja kurssien järjestämiseen liittyvät ohjeistukset sekä seurojen ideapankki. Tässä kokonaisuudessa nimeäminen kohderyhmän mukaan toimi hyvin ja oli lajittelijoiden mielestä selkeärajainen.

**Ajankohtaista-osio** sai melko yksimielisesti alleen uutiset, tiedotteet ja tapahtumat. Toisaalta nimi herätti myös pohdintaa sen sisällöstä. Osa koki, että nimeäminen näin yleisellä tasolla nosti odotuksia voimakkaasti räätälöidystä sisällöstä. Lajittelijoiden välillä oli eroja siinä, mitä he ajattelivat ajankohtaiseksi sisällöksi.

**Agilityliitto-kokonaisuus** nähtiin liiton hallintoon liittyvänä kokonaisuutena. Ajateltiin, että sisältö ei välttämättä kiinnosta perusharrastajaa, mutta on tärkeää mm. läpinäkyvyyden kannalta sekä liiton eri tehtävissä toimiville.

Pääpiirteittäin tulkinnat vastasivat ideoidun rakenteen taustalla olleita olettamuksia. Selkeimpiä kokonaisuuksia lajittelijoiden mielestä olivat agility, kilpailut, seuroille ja agilityliitto. Koulutus ja ajankohtaista herättivät eniten pohdintaa sisällöstä. Lajittelijat saivat myös ehdottaa omia otsikoita. Kaksi lajittelijaa teki näin, toinen loi oman osion arvokilpailuille ja keskitti sinne kaikki arvokilpailusisällöt. Toinen halusi luodaan oman kokonaisuuden lisenssiin liittyville sisällöille ja koki että asiakokonaisuus on niin merkittävä, että oma ylätasen osio on tarpeellinen.

Lajittelu toimi hyvin verkkopalvelun tietorakenteen suunnitteluvaiheen testaustyökaluna. Tulokset osoittivat, että tietorakenteen suunnittelussa oli kiinnitettävä erityistä huomiota lajittelijoilla monen eri otsikon alle jakaantuneiden sisältöjen ristiin linkittämiseen. Tällä tavalla eri näkökulmista asiaa katsoville käyttäjille voitaisiin tarjota helppo pääsy tiedon äärelle. Toisaalta saatiin myös vahvistus sille, että osa tietorakenteen taustalla olevista olettamuksesta toimi myös testiin osallistuneiden

mielestä. Huomattiin myös, että osa lajittelueroista johtui siitä, miten henkilö tulkitsee yksittäisen kortin tekstin.

Korttien lajittelun keskeisimmät havainnot tietorakenteen jatkokehittämiseen:

- Ajankohtaista-osion nimeäminen selkeämmin sinne suunnitellun sisällön mukaan.
- Kilpailut-osion alla olevan sisällön profilointi kilpailijoiden näkökulmasta ja muiden osion kohderyhmien palveleminen tunnistettavilla ohjauslinkeillä.
- Sisältöjen navigaationimiin oli kiinnitettävä erityistä huomiota, jotta ne olisivat mahdollisimman selkeitä ja lunastaisivat sen mitä lupaavat.
- Valmennuksellisille sisällöille tarvittiin selkeämmin oma ja looginen paikka rakenteesta.

## 7.2 Työpajat kehitä ja toimita -vaiheessa

Kehitä ja toimita -vaiheessa toteutettiin 3 työpajaa. Niissä toistuivat samat peruseriaatteet kuin tutki ja määritä -vaiheen työpajoissa (katso luku 6.1). Työpajat suunnitteli ja fasilitoi opinnäytetyön tekijä. Työpajoissa painottui ideointi ja yhdessä työskenteleminen. Jokainen työpaja alkoi alustuksella, jossa avattiin työpajan sisältöä ja kerrattiin teemaan liittyviä havaintoja matkan varrelta. Taulukossa 13 on esitetty kootusti kehitä ja toimita -vaiheen työpajojen ajankohta, tyyppi, teemat ja käytetyt työkalut.

Taulukko 13: Kehittämistyön työpajakokoukset kehitä ja toimita -vaiheessa

Ajankohta	Tyyppi	Työkalut	Teema
<b>Työpaja 4</b> 16.4.2024	Aktivoiva	Miro Google Meet	Ideointi: Lajisääntöjen helppokäyttöisyys, yhteydenotot verkkopalvelun kautta, yhteystietolistat
<b>Työpaja 5</b> 26.4.2024	Aktivoiva	Miro Teams	Ideointi: Tietorakenteen ja navigaation ideointi
<b>Työpaja 6</b> 16.5.2024	Keskusteleva	Teams	Katselmointi ja ideointi: Suunnitelman läpikäynti ja jatkoideointi

### 7.2.1 Aktivoivat ideointityöpajat 4 ja 5

**Neljännessä työpajassa (16.4.2024)** ideoitiin käytännön ratkaisuja verkkopalveluun. Työpajaan osallistui yhteensä 6 henkilöä, jotka edustivat SAGIn toimistoa, hallitusta ja toimikuntia. Aiheina olivat lajisääntöjen helppokäyttöisyys (kuva 47) sekä yhteystietolistat (kuva 48) ja yhteydenotto

verkkopalvelun kautta (kuva 49). Jokaiselle teemalle oli oman Miro-taulu, jonka puitteissa ideointi toteutui.



Kuva 47: Lajisääntöjen käytettävyyden parantamisen ideointia työpajassa 4

Lajisääntöjen käytettävyys verkkopalvelussa sai vahvaa kritiikkiä niin verkkokyselyssä kuin teemahaastatteluissakin. Yleinen viesti oli, että sääntöjen käyttäminen oli hankalaa koska tiedon löytämiseen piti tietää mistä dokumentista ko. tieto löytyi ja sen jälkeen käydä koko dokumentti vielä läpi. Esimerkiksi haastatteluissa kävi ilmi, etteivät kokeneetkaan agilityharrastajat aina muistaneet mistä sääntödokumentista heidän juuri silloin etsimänsä tieto löytyi.

Työpajassa pohdittiin voisiko säännöt esittää jossakin muussa muodossa kuin pdf-tiedostona, jolloin säännöstöstä voitaisiin rakentaa käytettävyydeltään nykyistä toimivampi kokonaisuus ja tiedon löytäminen helpottuisi merkittävästi. Tällöin sääntöjen sisältö voisi esimerkiksi muodostaa oman tietokannan, josta käyttäjän olisi mahdollista hakea tietoa. Samalla olisi mahdollista hyödyntää esimerkiksi agilitysäännöstöllä koulutettua Chattibottia, joka osaisi vastata käyttäjien sääntöihin liittyviin kysymyksiin joko suoraan tai linkittämällä tiedon äärelle ja samalla helpottaa tiedon löytämistä.

Osallistujien viesti oli kuitenkin se, että sääntöjen pitää löytyä verkkopalvelusta juuri dokumenttimuodossa, mikä rajoitti osaltaan ratkaisuja käytettävyyden helpottamiseksi. Tältä pohjalta työpajassa keskityttiin siihen, miten oikean sääntödokumentin löytämistä ja käyttöä voitaisiin helpottaa ja Nielsenin (30.1.2024; 1994b, 153) heuristiikoiden mukaisesti pohdittiin millaista apua verkkopalvelu voisi tarjota. Käytettävyyden parantamiseksi tunnistettiin seuraavia keinoja:

- Sääntökokonaisuuden avaaminen lyhyesti käyttäjälle ns. pohjustavana tekstinä: Mitä ovat osa A, B ja C sekä mitä tietoa eri osista löytyy.
- Sääntödokumenttilinkkien ryhmittely niiden sisältöä kuvaavien väliotsikoiden alle.
- Dokumenttilinkin yhteyteen lisäyksenä lyhyt kuvaus siitä mitä dokumentti sisältää.
- Erilaisten visuaalisten ja sisältöä nostavien elementtien avulla käytön helpottaminen, esimerkiksi haitarielementin avulla eri lajimuotojen sääntöjen niputtaminen.
- Sääntöjen käyttämistä tukevat ohjeet eri muodoissa.
- Hakutoiminto, joka hakee vain sääntöjen sisältä (käytännössä siis sääntödokumenteista).



Kuva 48: Eri yhteystietolistojen ideointia työpajassa 4

Työpajassa ideoitiin myös, millaisia yhteystietolistoja verkkopalvelussa tarvitaan (kuva 48), sillä SAGIn näkökulmasta yhteydenoton helpottaminen ja eri roolien kirkastaminen oli yksi uudistuksen ajuri. Keskeisiksi yhteystietolistoiksi tunnistettiin: agilitytuomarit, liittokouluuttajat, hallituksen jäsenet, toimiston henkilökunta, jäsenseurat, toimikuntien jäsenet ja maajoukkueiden joukkueenjohtajat.

Työpajassa myös keskusteltiin siitä, mitä yhteystietoja verkkopalvelussa tulisi henkilöistä kertoa. Yleinen näkemys oli, että vapaaehtoisrooleissa olevien henkilöiden (hallituksessa sekä toimikunnissa ja työryhmissä) tietoihin ei tulisi liittää mukaan puhelinnumeroa, jolloin perusyhteystiedoksi riittäisi nimi, rooli ja SAGI-sähköpostiosoite. Sen sijaan toimiston henkilökunnalla ja tuomareilla sekä liittokouluuttajilla puhelinnumero oli hyvä olla mukana. Työpajassa tunnistettiin myös, että yhteystietolistoissa tulisi pystyä esittämään kunkin roolin kannalta tärkeät lisätiedot. Tuomareiden kohdalla tärkeitä tietoja olivat mm. kielitieto, millä maantieteellisellä alueella tuomari sekä mitä lajeja tuomari. Toimiston henkilökunnan kohdalla esimerkiksi vastuualue oli

keskeinen tieto. Työpajan pohdintojen pohjalta verkkopalvelun informaatioarkkitehtuurin lisättiin yhdeksi tietotyyppiä yhteystietolistat ja niihin liittyvät näkökulmat. Samalla tunnistettiin iso joukko määrämuotoisia sisältöjä, joita voitiin hyödyntää tietorakenteessa dynaamisesti.



Kuva 49: Yhteydenottojen ohjaamisen ideointia työpajassa 4

Työpajassa keskusteltiin myös siitä, miten yhteydenottoja haluttiin jatkossa ohjata SAGIn (kuva 49). Jo kehittämistyön alkumetreillä SAGIn näkökulmasta tunnistettiin, että verkkopalvelusta halutaan keskeinen yhteydenottokanava, jotta yhteydenottoja voitiin seurata systemaattisemmin ja asiakaspalvelun laatua samalla parantaa. Lopputuloksena ideoitiin lomakepohjainen yhteydenottokanava, jossa käyttäjän valintojen perusteella yhteydenotto ohjautuu eteenpäin oikeaan paikkaan, esimerkiksi SAGIn toimiston sähköpostiin, tietyn toimikunnan yhteissähköpostiin tai erikseen määritellyn henkilön omaan sähköpostiin (SAGI-sähköpostiosoitteet).

**Viidennen työpajaan (26.4.2024)** osallistui 3 henkilöä SAGIn toimistosta. Työpajassa ideoitiin verkkopalvelun tietorakennetta. Pohjana oli opinnäytetyön tekijän aikaisemmin työstämä rakenne, jota oli tässä vaiheessa paranneltu mm. korttien lajittelun tulosten pohjalta. Työpajassa keskusteltiin rakenteen toimivuudesta ja kattavuudesta sekä siitä, miten rakenne palveli erilaisia agilyyn ja SAGIn toimintaan liittyviä aihealueita. Asiaa tarkasteltiin myös eri aihealueisiin liittyvien kohderyhmien sekä roolien ja niihin liittyvän toiminnan näkökulmista. Työskentelyssä hyödynnettiin verkkokyselyllä, teemahaastatteluilla, verkkopalvelun analytiikalla sekä työpajoilla tuotettua tietoa.

Työpajassa päädyttiin rakenteeseen, jonka osia olivat agility, kilpailut, seuroille, koulutus, valmennus, uutiset ja tapahtumat sekä Agilityliitto (kuva 50). Uutena kokonaisuutena mukaan tuli oma osio valmennukseen liittyville sisällöille. Ajankohtaista-kokonaisuus nimettiin uudestaan sen sisältämän sisällön mukaan: uutiset ja tapahtumat. Työpajassa kunkin osion rooli täsmentyi, kun samalla mietittiin sisältöjen lisäksi käyttäjäryhmiä sekä heidän tarpeitansa ja toimintaa.

Työpajassa keskusteltiin myös vaihtoehtoisesta ja selkeämmin kohderyhmälähtöisestä ylätasoon rakenteesta, mutta sen todettiin olevan haasteellinen toteuttaa päällekkäisten sisältöjen takia. Lopputuloksena päädyttiin siihen, että kohderyhmälähtöisyyttä korostettaisiin päätason alapuolella paketoimalla eri kohderyhmille tarkoitettuja kokonaisuuksia esimerkiksi tuomarille, kilpailijalle jne.

Tietorakenteeseen ideoitiin tässä vaiheessa myös englanninkielinen osio, joka sisälsi kolme osialuetta:

- Ulkomailta Suomeen kilpailemaan tuleville tarkoitettu sisältökokonaisuus teemalla Kilpaileminen Suomessa (Competing in Finland).
- Ulkomaisille kilpailun järjestäjille tietoa suomalaisista agilitytuomareista (Finnish agility judges).
- Perustietoa agilitystä ja agilityliitosta (Agility and Finnish agility association).



Kuva 50: Tietorakenteen työstämistä työpajassa 5

Neljännän työpajan jälkeen verkkopalvelun suunnittelu jatkui valitun tietorakenteen pohjalta. Suunnittelussa edettiin keskittyen erityisesti verkkopalvelun informaatioarkkitehtuurin eri osaluokkiin, toiminnallisuuksiin eli toiminnallisiin vaatimuksiin sekä ei-toiminnallisiin vaatimuksiin (laatutekijöihin).

### 7.2.2 Konseptitason suunnitelman katselointi työpajassa 6

Kuudes työpaja (16.5.2024) oli luonteeltaan keskustelevalta, mutta sisälsi myös ideointia, jolla kehitettiin konseptia toimivampaan suuntaan. Työpajaan osallistuivat samat henkilöt, jotka olivat SAGIn toimistosta mukana työpajassa 5. Työpajassa käytiin läpi kehittämistyön lopputuloksena syntynyt verkkopalvelun konsepti ja keskusteltiin sen keskeisistä osista. Kysymyksessä oli siis konseptin katselointi, jossa hyödynnettiin mm. eri sivutyypeistä tehtyjä rautalankamalleja ja navigaatioelementtien mallinnuksia. Samalla pohdittiin täsmentäviä yksityiskohtia kuten mikä on materiaalipankin rooli jatkossa ja millaisia navigaatoratkaisuja verkkopalveluun on hyvä ottaa mukaan. Työpajan pohjalta työskentely jatkui kohti validointia ja konseptitason suunnitelman viimeistelyä.

Keskeisiä työpajassa tehtyjä linjauksia olivat:

- Materiaalipankin roolin täsmentäminen koko sivustoa palvelevaksi dokumenttikirjastoksi, josta käyttäjä pystyisi hakemaan tarvitsemiaan dokumentteja esim. hakuluokilla.

- Navigaatioelementtien täsmentäminen:
- Murupolun sisällyttäminen navigaatioon
- Lokaalin navigaation sijoittaminen (jos käytössä) ensisijaisesti sisältösivun vasempaan reunaan

### 7.3 Suunnitelman validointi ja viimeistely

Työpaja 6 oli jo käynnistänyt verkkopalvelusuunnitelman validoinnin, joka jatkui työpajan jälkeen. Suunnitelma esiteltiin kolmelle teemahaastatteluihin osallistuneelle agilityharrastajalle. Heidän kommenttinsa pääasiassa tukivat konseptissa tehtyjä valintoja, mutta nostivat esiin joitakin jatkokehityksen kannalta hyviä näkökulmia:

- Tietorakenteen ylätasoa pidettiin toimivana.
- KITUa toivottiin linkkinä etusivulle sekä jokaisella sivulla toistuvan navigaatioon.
- Millä tavalla SAGI määrittelee käyttöoikeudet uuteen seurafoorumiin?
- Miten motivoidaan seura-aktiiveja siirtymään seurafoorumiin käyttäjiksi?
- Sääntökokonaisuuden osalta toivottiin edelleen käyttäjäystävällisempää toteutusta, jotta perustietoja ei tarvitsisi etsiä pdf-tiedostoista.

Kehittämistyön lopputuloksena syntynyt konseptitason suunnitelma verkkopalvelulle agilityliitto.fi on esitelty kokonaisuudessaan luvussa 8.

## 8 Verkkopalvelun konseptitason suunnitelma

Kehittämistyön lopputuloksena syntyi Suomen Agilityliiton verkkopalvelulle agilityliitto.fi konseptitason suunnitelma, jonka taustalla olevat johtopäätökset, strateginen taso ja keskeiset osat on esitelty tässä luvussa.

Verkkopalvelun konseptitason suunnitelma sisältää:

- verkkopalvelun strategisen tason (tavoite ja tarkoitus) määrittelyn
- kohderyhmät, agilityroolit ja keskeiset käyttäjäpersoonat
- konseptin keskeisten osa-alueiden (seitsemän tukijalkaa) kuvaukset
- informaatioarkkitehtuurin ja sen osa-alueiden määrittelyn sekä kuvauksen
- keskeisten laskeutumissivujen listauksen ja sivujen rautalankamallit
- ylläpitäjäkokemuksen kannalta kriittisten asioiden tunnistamisen
- suosituksia keskeisen ongelmakohtaan eli agilitysääntöjen käytön helpottamiseksi
- konseptitason vaatimusmäärittelyn (toiminalliset ja ei-toiminalliset vaatimukset)
- mittarit, joilla uudistettua verkkopalvelua voidaan mitata suhteessa vanhaan palveluun.

### 8.1 Taustalla olevat johtopäätökset ja ydinongelmat

Suunnitelman lähtökohtana oli tunnistaa nykyisen verkkopalvelun kipupisteet, jotka uudistuksella haluttiin korjata. Tällä tavalla suunnittelun keskiöön saatiin Sutresnon ja Singgalen (2023, 431-434) muotoiluprosessin kannalta keskeiseksi asiaksi nostamat ongelmakuvaukset, jotka suunnittelutyöllä haluttiin ratkaista.

Haasteita tunnistettiin sisältöihin, käyttäjäkokemukseen sekä ylläpitäjäkokemukseen liittyen (kuva 51). SAGIn näkökulmasta suurimpia haasteita olivat: 1. nykyinen verkkopalvelu ei mahdollista joustavaa ja kävijöitä palvelevaa verkkoviestintää, 2. yhteydenottoa SAGIn ei ole mahdollista sekä 3. sähköisen asioinnin tai vuorovaikutteisuuden kehittäminen on vaikeaa. Käyttäjien näkökulmasta keskeisin haaste oli, että tarvittavaa tietoa ei verkkopalvelussa ole tai sitä ei löydetä toivotussa muodossa silloin kun tiedolle olisi tarvetta. Sisältöjen lisäksi käyttäjät kokivat haasteiksi huonosti toimivan haku-toiminallisuuden ja verkkopalvelun mobiilikäytön.

Sisällölliset haasteet	Käyttäjäkokemukseen liittyvät haasteet	Ylläpitäjäkokemukseen liittyvät haasteet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikista keskeisistä asioista ei ole kunnolla sisältöä tai sama sisältö on usealla sivulla</li> <li>• Osa sisältösiivulle kuuluvasta sisällöstä on "piilossa" yksittäisissä uutisissa ja varsinainen sisältösiivu puuttuu</li> <li>• Harrastamisen eri muodot eivät pääse kattavasti näkyviin, kun kilpailullinen näkökulma korostuu</li> <li>• Materiaalipankki on sekava, löytyy useampi materiaalipankki</li> <li>• Usein kysytyjä kysymyksiä ja niihin vastauksia on siellä täällä pitkin verkkopalvelua, jopa navigaatiossa</li> <li>• Englanninkielistä sisältöä ei juurikaan ole tarjolla</li> <li>• Osa sisällöistä on pdf-muodossa (esim. agilitysäännöt) ja siksi vaikeita käyttää</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisältörakenteen ja navigaation epäloogisuus ja sekavuus vaikeuttaa tiedon löytämistä</li> <li>• Sisäistä linkitystä on käytetty epäohdonmukaisesti, mikä on johtanut pitkiin linkiketjuihin</li> <li>• Verkkopalvelussa on lähes tyhjiä välisivuja</li> <li>• Sisäinen haku ei toimi</li> <li>• Etusivu ei ohjaa keskeisten sisältöjen äärelle eikä sisällä nostopaikkoja</li> <li>• Ydinkohderyhmät eivät tunnista itselleen tärkeitä sisältöjä</li> <li>• Verkkopalvelu ei ohjaa käyttäjää eteenpäin (asiointipolut)</li> <li>• Mobiilikäytössä on ongelmia</li> <li>• Yhteydenottaminen SAGIn toimijoihin ei ole mahdollista suoraan verkkopalvelun kautta</li> <li>• Osa lomakkeista on pdf-muodossa eikä käytettävissä verkkolomakkeina</li> <li>• Nykyinen toteutus ei tue sähköisen asioinnin kehittämistä tai vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei tarjoa tarvittavia työkaluja tai rakenteita erilaisten tietotyypin tuottamiselle</li> <li>• Sisältöä on vaikea pitää ajan tasalla, koska sama asia voi olla monella eri sivulla</li> <li>• Palvelua ei voida kehittää omatoimisesti, koska alustaversio on vahvasti räätälöity ja vanhentunut</li> <li>• Tiedostoja linkitetään käytännön syistä Google Drivestä =&gt; tästä halutaan luopua</li> <li>• Lomakkeita toteutetaan useilla eri työkaluilla, erityisesti Google Formsista halutaan luopua</li> <li>• agiarvokilpailut.com on erillinen verkkopalvelu, joka vaatii oman ylläpidon ja kehityksen</li> <li>• Sähköisiä lomakkeita toteutetaan useilla eri työkaluilla mikä vaikeuttaa kokonaisuuden hallintaa ja henkilötietojen vastuullista käsittelyä</li> <li>• Kokonaisuuden hallinta on haasteellista</li> </ul>

Kuva 51: Nykyisen verkkopalvelun keskeiset kipupisteet

Suunnitelman työstämistä ohjasivat lisäksi niin SAGIn kuin verkkopalvelun käyttäjien tarpeet, jotka täydensivät hyvin toisiaan ja olivat saman suuntaisia muutamia painotuseroja lukuun ottamatta. SAGIn näkökulmasta painottuivat erityisesti ylläpitoon ja erilaisiin prosesseihin liittyvät tarpeet. Käyttäjien tarpeissa korostuivat heidän kaipaamaansa sisällöt ja omaa agilityarkea helpottavat toiminnallisuudet.

Keskeisiä verkkopalvelun ylätasoinen suunnitteluun vaikuttavia johtopäätöksiä olivat:

- Lajilla on monipuolinen harrastajapolku ja laaja joukko erilaisia toimijarooleja, joten verkkopalvelun on tarjottava eri tahot kattavasti huomioiva sisältökokonaisuus ja viestittävä lajin moniulotteisuudesta.
- Agilitysäännöstö ja siihen liittyvät tulkinnot sekä ohjeistukset on kokonaisuutena niin keskeinen sisältö, että sen käytettävyyteen tulee kiinnittää erityistä huomiota.
- Verkkopalvelu tarvitaan pääasiassa suomenkielisenä, mutta sen tulee sisältää osio myös englannin kielellä.
- Verkkopalvelun ratkaisujen pitää tukea SAGIn viestintää niin, että sosiaalisen median kanavat eivät korvaa verkkopalvelua, vaan täydentävät sitä.
- Tiedon löytäminen on käyttäjille kriittistä ja sitä pitää tukea teknisillä ja sisällöllisillä ratkaisuilla: hakutoiminto, chattibotti, joustava sisältörakenne, asiointipolut, kohdennetut sisältökokonaisuudet.
- Verkkopalvelussa tulee olla mahdollisuus erottaa osioita ja sisältöjä henkilökohtaisten käyttäjätunnuksien taakse esimerkiksi toimikuntien työskentelyä tai seurojen vuorovaikutusta varten.

- Yhteydenottojen ohjaaminen SAGlin verkkopalvelun kautta oikeille tahoille on tarpeellista yhteydenottojen koordinoinnin helpottamiseksi ja asiakaspalvelun laadun parantamiseksi.
- Verkkopresenssiin liittyvien asioiden keskittäminen yhteen tekniseen alustaan tulee harkita ylläpidon helpottamiseksi sekä hyvän käyttäjäkokemuksen varmistamiseksi.
- Verkkopalvelun tulee tukea seurojen välistä vuorovaikutusta ja sähköistä asiointia.
- Kaupankäynnin mahdollistaminen on tarpeellista esimerkiksi varainhankinnan ja kumppaninäkyvyyden tukemiseksi.
- Sisältöjä pitää olla helppo päivittää osana SAGIn toimiston päivittäistä työtä.
- Verkkopalvelun ratkaisujen tulee olla sellaisia, että palvelun kehittäminen onnistuu myös omin voimin liiton toimistossa.

## 8.2 Verkkopalvelun tavoite ja tarkoitus

Verkkopalvelun konseptitason suunnitelma lähtee Garrettin (2010, luku 4) mallin mukaisesti liikkeelle strategiselta tasolta, jolla perustellaan, miksi verkkopalvelu on olemassa ja mitä sillä halutaan saavuttaa. Samalla huomioidaan Morales-Vargasin ja muiden (2023, 104) laatumallin näkökulma, jossa laadukkaan verkkopalvelun yksi perusta on sen kyky tukea organisaatiota sen tavoitteiden saavuttamisessa. Vaatimusmäärittelyn näkökulmasta liikutaan siis ylätason tavoitteissa, jotka ovat vakiintuneen käytännön mukaan vaatimusmäärittelytyön lähtökohta (Laplante & Kassab 2022, 4).

Verkkopalvelu-uudistuksen strategisen tason perustaksi on määritelty verkkopalvelun tavoite ja tarkoitus, jota tarkennetaan verkkopalvelun tehtävillä. Projektin edetessä seuraaviin vaiheisiin auttavat nämä määrittelyt tekemään samansuuntaisia valintoja ja pitämään kokonaisuuden linjassa. Kaiken pohjalla kehitystyötä ohjaa Suomen Agilityliiton toiminta-ajatusta:

”Suomen Agilityliitto (SAGI) edistää ja kehittää agilityurheilua ja -harrastustoimintaa koirakon hyväksi seurojen kautta. Lajin keskeisenä tavoitteena on edistää koirien koulutusta ja hyvinvointia, sekä parantaa yleistä koiranpitoa. Samalla laji edistää harrastajien fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. SAGI on agilityseurojen keskusjärjestö ja agilityharrastuksen etujärjestö.” (Suomen Agilityliitto s.a.)

Verkkopalvelun strategisena tavoitteena on tarjota viestinnällinen ja toiminnallinen kokonaisuus, joka tukee SAGIn toimintaa, käyttäjien ja ylläpitäjien hyvää käyttäjäkokemusta sekä kumppanien tyytyväisyyttä. Tätä kautta tuetaan koko lajin elinvoimaisuutta.

Verkkopalvelu on liiton keskeinen viestintäkanava ja sitä kautta myös tärkeä työkalu SAGI-brändin rakentamisessa. Agilityliitto.fi on liiton digipresenssin ydin sekä verkkosisältöjen kotipaikka, jonka halutaan toimivan ovena SAGIn muiden verkkopalveluiden äärelle. Verkkopalvelun myös halutaan yhdistävän agility-yhteisön toimijoita ja tukevan vuorovaikutusta myös seurojen ja liiton välillä. Lisäksi verkkopalvelun toivotaan tukevan liiton sisäistä työskentelyä. Kehittämisen ja ylläpidon

näkökulmasta keskeinen tavoite on toteuttaa verkkopalvelu, jonka ylläpito ja kehittäminen onnistuu SAGIn omalla väellä.

Näistä lähtökohdista verkkopalvelulle on määritelty tehtäviä, joita varten palvelu on olemassa. Nämä tehtävät ja samalla verkkopalvelun tarkoitus on esitetty alla tärkeysjärjestyksessä, joka konkretisoi eri näkökulmien painoarvoja. Esimerkiksi tiedon tarjoaminen on aina agilityliitto.fi -verkkopalvelun ensisijainen tehtävä, jota muut näkökulmat eivät saa merkittävästi vaikeuttaa.

Agilityliitto.fi verkkopalvelun tehtävät:

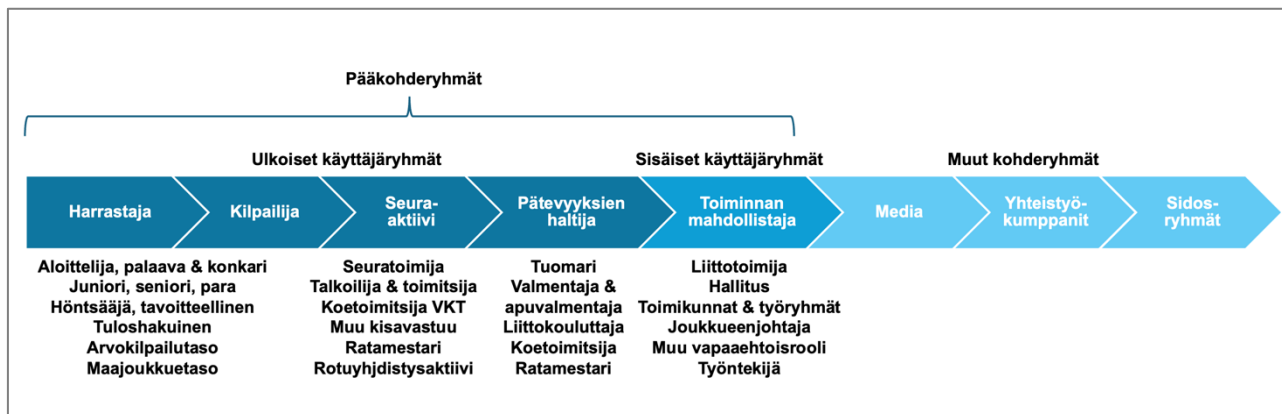
- **Tiedon tarjoaminen:** Sisältää paljon tietoa agilityn toimintakenttään liittyen.
- **Ylläpidon ja kehittämisen helppous:** Tarjoaa helposti ylläpidettävän ja kehitettävän kokonaisuuden.
- **Palveleminen:** Tarjoaa digipalveluita, pyrkii vastaamaan kysymyksiin, toimii yhteydenottokanavana sekä auttaa ja opastaa.
- **Media-alusta SAGIn ajankohtaissisällöille:** Nostaa monipuolisesti ja kohdennetusti esiin ajankohtaissisällöt esimerkiksi uutiset, blogit, tiedotteet, tapahtumat ja koulutukset.
- **Markkinointi:** Tukee lajin ja Agilityliiton markkinointia.
- **Yhteisöllisyys:** Mahdollistaa agilitykentän eri toimijoiden kohtaamisen ja vuorovaikutuksen.
- **Sisäisen työskentelyn tukeminen:** Mahdollistaa toimiston henkilökunnan sekä liiton toimikuntien ja työryhmien välisen viestinnän.
- **Kumppaninäkyvyys:** Mahdollistaa liiton kumppaneiden näkyvyyden.
- **Kaupankäynti:** Tukee liittoa varainhankinnassa ja toimii kaupankäynnin alustana.

On selvää, että näin monen näkökulman sisällyttäminen verkkopalveluun tarkoittaa toteutuksen kannalta pitkäjänteistä kehitystyötä ja vaiheittaista etenemisestä ketterän kehittämisen periaatteiden mukaisesti. Kaikkea ei ole tarkoitus lähteä toteuttamaan kerralla. Tässä konseptitason suunnitelmassa verkkopalvelun tavoitteiden ja tehtävien kautta on esitetty kehikko, jonka puitteissa verkkopalvelun suunnittelu ja jatkokehittäminen voi vaiheittain jatkua.

### 8.3 Verkkopalvelun kohderyhmät ja käyttäjäymmärrys

Koska verkkopalvelulla agilityliitto.fi on monia tehtäviä, palvelee se luonnollisesti laajaa joukkoa erilaisia käyttäjäryhmiä. Käyttäjien ja heidän tarpeidensa tunnistaminen onkin osa Garrettin (2010, luku 4) strategisen tason suunnittelua sekä yksi keskeisistä vaatimusmäärittelyn osa-alueista (Laplante & Kassab 2022, 4-5). Myös palvelumuotoilun periaatteita noudattava suunnitteluprosessi edellyttää syvällistä käyttäjäymmärrystä, jota ilman on vaikeaa toteuttaa hyvää käyttäjäkokemusta (Stickdorn ym. 2018, luku 3.0).

Verkkopalvelun pääkohderyhmät jakaantuvat liiton näkökulmasta ulkoisiin ja sisäisiin käyttäjäryhmiin (kuva 52). Lisäksi on tunnistettu muita kohderyhmiä, jotka eivät kuitenkaan ole tässä kehittämistyössä tarkastelun kohteena. Käyttäjäryhmien sisällä on erilaisia agilityrooleja, jotka on kuvattu luvussa 6.3.5. Rooleja ovat esimerkiksi harrastajien ja kilpailijoiden osalta aloittelija, palaava ja konkari. Roolit on lueteltu kuvassa 52 käyttäjäryhmien yhteydessä.



Kuva 52: Verkkopalvelun kohderyhmät: käyttäjäryhmät ja roolit

#### Ulkoisia käyttäjäryhmiä edustavat:

- Jäsenyhdistysten seura-aktiivit, jotka mm. vastaavat yhdistyksen hallinnosta ja taloudesta, suunnittelevat ja kehittävät toimintaa sekä järjestävät kilpailuja ja kursseja.
- Kilpailijat, jotka osallistuvat Suomessa virallisiin agilitykilpailuihin.
- Harrastajat, jotka ovat aloittamassa lajia tai toimivat jo lajin parissa, mutta eivät kilpaile.
- Pätevyyksien haltijat tai niistä kiinnostuneet: tuomarit, liittokouluttajat, valmentajat, koetoimitsijat, ratamestarit.

#### Sisäisiä käyttäjäryhmiä taas edustavat toiminnan mahdollistajat:

- Liiton toiminnassa mukana olevat vapaaehtoiset esimerkiksi liiton hallituksessa, toimikunnissa ja työryhmissä sekä muissa vapaaehtoisrooleissa.
- SAGIn toimiston henkilökunta.

Koska esimerkiksi Stickdornin ja muiden (2028, luku 3.3) mukaan käyttäjäryhmien tunnistamisen lisäksi on keskeistä ymmärtää, millaisia asiakaspolun vaiheita verkkopalvelukontekstiin liittyy ja millainen rooli verkkopalvelulla näissä vaiheissa on, osana konseptitason suunnittelutyötä hahmoteltiin agilityn harrastajapolku, jota on avattu luvussa 6.3.4. Harrastajapolun vaiheita ovat kiinnostus ja aloittaminen, harjoittelu, kilpaileminen, yhdistysaktiivisuus, kehittyminen, liittotaso sekä työ. Jokaisen vaiheen osalta on tunnistettu millaisia rooleja, tehtäviä ja tietotarpeita verkkopalvelun käyttäjän näkökulmasta ko. vaiheeseen liittyy (liite 7).

Kuvassa 53 on esimerkkinä kuvattu harrastajapolun kiinnostus ja aloittaminen -vaiheen roolit, tehtävät ja tietotarpeet. Kaikkien harrastajapolun vaiheiden tiedot löytyvät liitteestä 7.

Harrastajapolun vaihe	Roolit	Tehtävät	Tietotarpeet
<b>Kiinnostus ja aloittaminen</b>	Uusi harrastaja Lajin pariin palaava harrastaja Kokenut harrastaja esim. uuden lajimuodon äärellä	Harrastuspaikan etsiminen Seuran etsiminen Lajiin tutustuminen Uuteen lajimuotoon tutustuminen	Tietoa lajista/lajimuodoista Miten pääsee mukaan? Mitä vaatii koiralta ja ihmiseltä Lajin monimuotoisuus: junior, senior, para Miten pääsee seuraamaan? Kilpailut Arvokilpailut Seurat Seurojen yhteystiedot

Kuva 53: Agilityn harrastajapolun kiinnostus ja aloittaminen -vaiheen roolit, tehtävät ja tietotarpeet

Käyttäjymmärrystä voidaan myös syventää luomalla käyttäjäpersoonia, joita voidaan ajatella käyttäjien arkkityypeinä, jotka inhimillistävät persoonattomia käyttäjäryhmiä (Stickdorn ym. 2018, luku 3.2). Tässä konseptitason suunnitelmassa käyttäjäpersoonat on tunnistettu pääkohderyhmien sisällä ulkoisista käyttäjäryhmistä, joita voidaan ajatella myös SAGIn asiakkaina. Käyttäjäpersoonien kautta kuvataan ääripäitä, jotka auttavat tunnistamaan eri näkökulmia ja käyttäjäjoukon moninaisuuden.

Käyttäjäpersoonilla on paljon yhteistä, sillä kaikki ovat aktiivisia koiraihmissä, jotka ulkoilevat paljon ja joille agility sekä koirat ovat elämäntapa. Myös erottavia tekijöitä löytyy esimerkiksi harrastuksen tavoitteellisuuden ja aktiivisuuden osalta. Sutresnon ja Singgalen (2023, 431) suositusten mukaisesti käyttäjäpersoonilla kuvattiin myös sitä mitkä asiat motivoivat käyttäjiä, mitä he odottavat ja millaisia haasteita heillä on asiakaspolun eri vaiheiden näkökulmista. Yhteenvedo käyttäjäpersoonista on esitetty kuvassa 54.

### **Aksaava Aholainen: Agilitystä iloa ja aktiivisuutta elämään.**

Aholainen nimenomaan harrastaa, vaikka kilpailisikin. Mottona on: Agility on vaan niin kivaa! Koirat ovat perheenjäseniä, joiden kanssa halutaan viettää yhteistä aikaa. Aholaiselle lajin sosiaalinen puoli on merkittävässä roolissa.

### **Tosikisaaja Torvinen: Tavoitteena menestyminen.**

Torvinen kilpailee isolla K:lla. Tavoitteena on menestyminen ja siihen tähdätään systemaattisella työllä. Mottona on: Voitto on asenne, ei sattumaa. Lajituntemus on syvällistä ja suhtautuminen lajiin analyyttinen. Torvinen seuraa aktiivisesti lajin kehitystä Suomessa ja kansainvälisesti.

### Ohjaava Onninen: Muita innostava osaamisen kehittäjä.

Onninen haluaa jakaa osaamistaan ja kehittää muita valmentajan tai tuomarin roolissa. Mottona on: Mahtavaa, hienosti meni! On avainroolissa lajin toimintatapojen muodostumisessa ja vakiinnuttamisessa. Kannustaa, auttaa ja luo hyvää ilmapiiriä ympärilleen. Onninen kaipaa tietoa erikoistilanteiden hoitamiseen ja omassa roolissa kehittämiseen.

### Kehittävä Kekäläinen: Sitoutunut toiminnan kehittäjä.

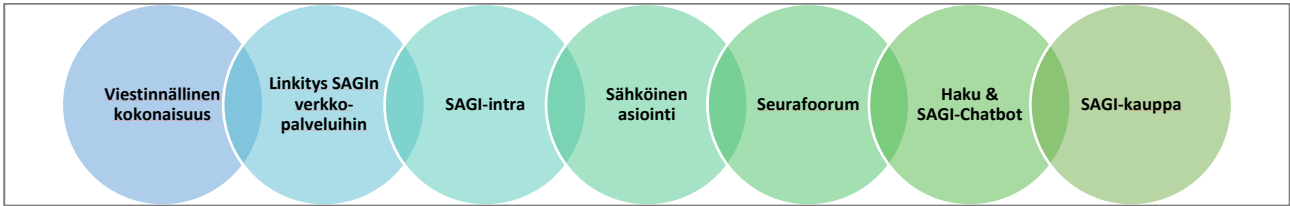
Kekäläinen toimii agilitiseurassa tai rotuyhdistyksessä aktiivisessa ja vastuullisessa roolissa. On todellinen työmyyrä, jota motivoi asioiden kehittäminen ja muuttaminen toimivammaksi. Kohtaa paljon odotuksia, joihin vastaamiseen tarvitsee tukea esimerkiksi ohjeiden, vinkkien, valmiiden materiaalien tai vertaistuen muodossa. Kekäläinen haluaa esimerkillään innostaa muitakin osallistumaan.

Aksaava Aholainen Agilitystä iloa ja aktiivisuutta elämään	Tosikisaaja Torvinen Tavoitteena menestyminen	Ohjaava Onninen Muita innostava osaamisen kehittäjä	Kehittävä Kekäläinen Sitoutunut toiminnan kehittäjä
<p>“Agility on niin kiva”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koirat ovat tärkeitä perheenjäseniä</li> <li>• Agility aktivoi koiraa ja on kiva tekemistä yhdessä</li> <li>• Agility on samalla kuntoilua</li> <li>• Talkoilu yhdistyksessä</li> <li>• Kisaamisesta hyvä fiilis ja treenivinkkejä, mittaa myös osaamista</li> <li>• Sosiaalinen aspekti on tärkeä</li> <li>• Ei ole kovin kiinnostunut lajin syvä tiedosta</li> <li>• Huolettaa lajin tunnelma ihmisille ja turvallisuus koirille sekä kasvavat kustannukset</li> </ul>	<p>“Kisoihin lähdetään menestymään”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tavoitteellinen kilpailija</li> <li>• Tuloshakuisuus</li> <li>• Kilpailuhenkisyys</li> <li>• Tähtäimessä arvokisat</li> <li>• Koirat ovat koiraurheilijoita, joita treenataan tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti</li> <li>• Koiran ja oman fyisiikan kehittäminen</li> <li>• Syvälinen lajituntemus</li> <li>• Huolettaa koiran pysyminen terveenä</li> <li>• Kiinnostaa erityisesti arvokisa-asiat ja oma pääsy kisoihin</li> <li>• Seuraa aktiivisesti lajin kehitystä</li> </ul>	<p>“Mahtavaa, hienosti meni!”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimii valmentajana ja tuomarina</li> <li>• Kaipaa tietoa siitä miten toimia erikoistilanteissa</li> <li>• Innostaa: koirakon kehittyminen ja onnistuminen</li> <li>• Huolettaa erilaisten ihmisten kohtaaminen ja oma ajanhalinta</li> <li>• Vahva osaaminen ja kokemus lajista</li> <li>• Seuraa aktiivisesti lajin kehitystä</li> <li>• Avainroolissa lajin toimintatapojen muodostumisessa ja vakiinnuttamisessa</li> <li>• Vahvuuksia: kannustaminen, auttaminen ja hyvän ilmapiirin luominen</li> </ul>	<p>“Rakkaudesta lajiin”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiivisessa roolissa omassa seurassa tai Agilitiylitossa</li> <li>• Haasteena toiminnan mittakaava ja resurssien riittävyys</li> <li>• Kohdistuu paljon odotuksia ja vaatimuksia ulkopuolelta</li> <li>• Kaipaa selkeitä toimintatapoja, ohjeita, esimerkkejä, vinkkejä sekä vertaistukea</li> <li>• Tarvitsee tietoa liiton kautta saatavasta tuesta ja liitossa tapahtuvasta kehitystyöstä</li> <li>• Aktiivisuus mm. kisatöissä jne.</li> <li>• Haluaa olla esimerkkinä ja aktivoida ihmisiä</li> <li>• Kehittäminen/parantaminen motivoi</li> </ul>

Kuva 54: Verkkopalvelun käyttäjäpersoonat

## 8.4 Verkkopalvelun seitsemän tukijalkaa

Verkkopalvelun konseptitason suunnitelma tukeutuu seitsemälle tukijalalle (kuva 55). Niiden avulla toteutetaan luvussa 8.2. esitetyt verkkopalvelun tehtävät. Samalla vastataan käyttäjien, ylläpitäjien ja SAGIn tarpeisiin.



Kuva 55: Verkkopalvelun konseptin seitsemän tukijalkaa

Ensisijaisesti verkkopalvelulla on viestinnällinen rooli, joten eheä **viestinnällinen kokonaisuus** on sen laadukkaan toiminnan ja hyvän käyttäjäkokemuksen kannalta perusedellytys. Viestinnällisen kokonaisuuden ja käyttäjäkokemuksen kannalta informaatioarkkitehtuuri on keskeisessä roolissa (Nielsen 10.5.2009). Sitä käsitellään tarkemmin luvussa 8.5. Verkkopalvelu tarjoaa agilityn harrastajapolun eri vaiheissa kohderyhmien tarpeisiin sopivia sisältöjä (liite 7). Sisältöjen dynaaminen hyödyntäminen ja ristiin linkittäminen ovat tässä suunnitelmassa keskeinen osa viestinnällisen kokonaisuuden joustavaa ja käyttäjiä palvelevaa toimintaa.

Koska verkkopalvelun halutaan toimivan liiton digipresenssin ytimenä, ovat **linkit muihin SAGIn verkkopalveluihin** yksi konseptitason suunnitelman tukijalka, jota ilman verkkopalvelu ei voi saavuttaa tavoitteitaan. Linkkien keskeistä roolia puoltaa myös verkkokyselyssä ja haastatteluissa esille noussut havainto, jonka mukaan verkkopalvelua käytetään jo nyt siirtymisessä muihin SAGIn palveluihin. Keskeistä on näiden linkkien esille nostaminen käyttäjän kannalta toimivalla tavalla sekä nimeäminen selkeästi ja ymmärrettävästi.

Osana kehittämistyötä tunnistettiin, että sekä liitolla että verkkopalvelun käyttäjillä oli tarpeita, joihin ei pystytä vastaamaan kaikille avoimella verkkopalvelulla. Tästä syystä yksi konseptin tukijalka on **SAGI-intra**. Sen avulla voidaan tarjota kohdennettuja ja suojattuja sisältöjä esimerkiksi liiton hallituksessa, työryhmissä ja toimikunnissa mukana oleville vapaaehtoisille. Samalla voidaan tukea SAGIn sisäistä viestintää ja työskentelyä. Intra voisi myös toimia tiettyjen pätevyysroolien (kuten tuomari) intrana, joka sisältäisi tällöin myös sähköisen asioinnin elementtejä. Intran yhdistäminen samaan alustaan agilityliitto.fi -verkkopalvelun kanssa olisi yksi askel eteenpäin helpommin hallittavan ja ylläpidettävän digikokonaisuuden rakentamisessa.

Vaikka käyttäjät eivät suoraan ilmaisseet haluavansa ottaa liittoon yhteyttä verkkopalvelun kautta, tunnistettiin SAGI:ssa tarve yhteydenottojen paremmalle koordinoinnille ja toisaalta asiakaspalvelun laadun parantamiselle. Tästä syystä konseptin yksi tukijalka on **sähköinen asiointi**, joka mahdollistaa samalla myös toiminnan kehittämisen, kun hajallaan olevia digitaalisia prosesseja tai jopa manuaalisia prosesseja yhdistetään yhteen digitaaliseen alustaan. Sähköinen asiointi kattaa verkkopalvelun kautta tapahtuvan vuorovaikutuksen SAGIn ja verkkopalvelun käyttäjien välillä sekä rajatusti myös käyttäjien välillä (mahdollisesti esim. tuomarin ja seura-aktiivin välillä).

Yksinkertaisuudessaan se voi aluksi tarkoittaa sähköisiä lomakkeita ja myöhemmin, tarpeiden kasvaessa, laajentua jopa asiointiportaaliiksi.

Toinen sähköistä asiointia sivuava tukijalka on **seurafoorum**, joka voisi tarjota turvallisen vuorovaikutusympäristön esimerkiksi seuratoimijoiden välille tai seuratoimijoiden ja liiton välille. Tämä tukijalka vastaa haastatteluissa esille nousseeseen tarpeeseen seurojen välisestä ideoiden ja vinkkien jakamisesta (hiljainen tieto). Samalla se voisi tarjota väylän esimerkiksi kilpailuiden suunnitteluun ja parhaiden käytänteiden jakamiseen.

Tiedon löydettävyyttä ja käyttäjien palvelua tukevat konseptitason suunnitelmassa toisiaan täydentävät **hakutoiminto ja Agi-Chatbot**. Taustalla on Verbernen (24.3.2024) havainto, jonka mukaan chatbotit ja hakukoneet paitsi muistuttavat yhä enemmän toisiaan, myös täydentävät toisiaan ja voivat näin tarjota joustavan mahdollisuuden päästä oikean tiedon äärelle. Botin avulla olisi myös mahdollista parantaa esimerkiksi keskeiseksi kipukohdaksi nousutta agilitysääntöjen käyttökokemusta, kun dokumenttien selailun sijaan agilitysääntöihin liittyvän kysymyksen voisi esittää Agi-Chatbotille. Botti voisi myös palvella käyttäjiä asiakaspalvelukanavana ja laajemmin tiedon hakukanavana, joka ohjaisi käyttäjän hänen etsimänsä tiedon äärelle.

**SAGI-kauppa tuo** verkkopalvelun tukijalaksi kaupallisen elementin, verkkokaupan. Sen avulla voidaan paitsi tukea liiton varainhankintaa, myös tarjota näkyvyyttä kumppaneille sekä vahvistaa liiton ja agilityn brändiä (esim. SAGI-tuotteet ja fanituotteet). Samalla se mahdollistaa olemassa olevien prosessien yksinkertaistamisen ja automatisoinnin esimerkiksi liiton fanituotteiden myynnin osalta.

## 8.5 Verkkopalvelun informaatioarkkitehtuuri

Informaatioarkkitehtuurilla (IA) on konseptitason suunnitelmassa tärkeä rooli. Kuten luvussa 4 todettiin, on IA keskeisessä roolissa laadukkaan ja hyvän käyttäjäkokemuksen tarjoavan verkkopalvelun toteutuksessa (Nielsen 10.5.2009). Panostamalla informaatioarkkitehtuurin suunnitteluun halutaan verkkopalvelun käyttäminen ja tiedon löytäminen sekä päivittäminen tehdä mahdollisimman helpoiksi. Lisäksi halutaan vähentää Contan (2023, luku 1.0) sekä Rogersin ja muiden (2023, 102-103) esille nostamaa käyttäjien kognitiivista kuormaa tarjoamalla paitsi selkeä tietorakenne myös loogisia asiointipolkuja.

Informaatioarkkitehtuuri noudattaa alalla vakiintunutta Rosenfieldin ja muiden mallia, jonka ytimessä ovat tiedon tunnistaminen, nimeäminen ja organisointi sekä navigaatio ja hakutoiminallisuus (Rosenfeld ym. 2015, luku 5). Käyttäjille halutaan tarjota erilaisia tapoja löytää itselleen tarpeellinen tieto tukemalla Rosenfieldin ja muiden (2015, luku 3) esille nostamia tiedon löytämisen tapoja: hakeminen, selailu ja kysyminen.

### 8.5.1 Tiedon tunnistaminen, organisointi sekä nimeäminen

Verkkopalvelun laatumalleissa sisältö on usein keskeisessä roolissa ja sen latuun haluttiin panostaa myös tässä konseptitason suunnitelmassa. Tiedon tunnistamisen, organisoimisen ja nimeämisen osalta keskeisiksi kriteereiksi nousivat WebQual 4.0 -mallia (Barnes & Vidgen 2022, 116) sekä Alsulamin ja muiden (2021, 16) ajatuksia mukaillen tiedon tarpeellisuus, ajantasaisuus, uskottavuus, johdonmukaisuus ja ymmärrettävyys.

Tiedon tunnistamisessa, organisoimisessa ja nimeämisessä hyödynnettiin laajasti tässä kehittämistyössä (verkkokysely, työpajat, haastattelut ja korttien lajittelu) esiin nousseita näkökulmia. Monipuolisen harrastajapolun eri vaiheet ja roolit nostivat esiin mittavan joukon sisältötarpeita (mm. luku 6.3.5 ja liite 7), jotka huomioitiin tietorakenteessa. Lisäksi, koska kysymyksessä on verkkopalvelun uudistaminen, hyödynnettiin IA:n suunnittelussa potentiaalisten uusien sisältöjen tunnistamisen lisäksi Brownin (2010, 33) ja Cardellon (22.6.2014) suosittelemana nykyisen verkkopalvelun sisältöjen tarkastelua. Oli myös huomioitava SAGIn toimintaan ja sen läpinäkyvyyteen liittyvät sisällöt.

Tältä pohjalta informaatioarkkitehtuurin ytimen muodostaa perusrakenne, jossa tieto järjestetään ja esitetään 7 tietokokonaisuuden avulla: agility, kilpailut, seuroille, koulutus, valmennus, uutiset ja tapahtumat sekä agilityliitto. Päätasoinen otsikoilla pyritään kattamaan agilityn toimintakentän keskeiset osa-alueet. Nimeämisessä on käytetty agilityalan vakiintunutta terminologiaa, jota myös testattiin ja kehitettiin mm. De Voilin (2020, 84) suosittelemalla korttien lajittelu -tehtävällä.

Vaikka verkkopalvelun käyttäjät toivoivat käyttäjäryhmälähtöistä rakennetta, on ylätasolla pääasiassa teemakohtainen. Tähän päädyttiin, sillä käyttäjäryhmiä on liikaa ylätasolla rakennetta ajatellen ja lisäksi käyttäjäryhmien välillä on sisällöllisiä päällekkäisyyksiä. Päätöstä tuki Ochoan (2020, 12) havainto, jonka mukaan käyttäjät suosivat aihepähtöistä rakennetta käyttäjäpähtöisen sijaan sekä Rosenfieldin ja muiden (2015, luku 7) sekä Sherwinin (7.9.2015) esiin nostama vaihtoehto yhdistää asia- ja kohderyhmälähtöisyys organisoimalla tieto ylätasolla asialähtöisesti ja osioiden sisällä käyttäjäpähtöisesti. Tältä pohjalta käyttäjäpähtöisyyttä toteutetaan verkkopalvelun tietorakenteessa päätasojen alapuolella kohdentamalla tietoa esimerkiksi aloittelijalle, kilpailijalle, tuomarille tai kilpailun järjestäjälle.

Ainoan poikkeuksen päätason tietorakenteen asialähtöiseen lähestymiseen tekee seuroille-kokonaisuus, joka osoittautui korttien lajittelu -tehtävän perusteella toimivaksi valinnaksi. Seuroille-sana on Rosenfieldin ja muiden (2015, luku 7) suosituksen mukaisesti kohderyhmää hyvin kuvaava ja selvärajainen, joten se kertoo käyttäjälle, että osiossa on nimenomaan seuroille hyödyllistä tietoa

esimerkiksi kilpailuiden tai kurssien järjestämisestä sekä SAGIn eduista ja velvollisuuksista jäsenseuroilleen.

Tietorakenne kehittämistyössä tunnistetuilla sisällöillä on kokonaisuudessaan kuvattu liitteessä 10.

Verkkopalvelun tietorakenteen päätason tietokokonaisuudet:

**Agility-osio ja pääviesti: kaikille avoin agility.** Kysymyksessä on lajia esittelevä yleisosio. Se pitää sisällään lajin perustietoja kuten mitä agility on, agilityn vaikuttavuus ja hyödyt, miten agilityyntä pääsee mukaan ja mitä laji edellyttää, agilitylajien ja erilaisten agilityroolien esittely, lajin turvallisuusasiat sekä koiran eettinen kouluttaminen. Myös agilityseurojen listaus löytyy tästä osiosta.

**Kilpailut-osio ja pääviesti: kilpailemista monella tasolla.** Kokonaisuus palvelee ensisijaisesti kaikilla tasoilla kilpailevia agilityharrastajia, mutta myös tuomareita, kilpailujen katsojia/seuraajia sekä kilpailemisen aloittamisesta kiinnostuneita harrastajia. Sen sisältä löytyvät kilpailemiseen liittyvät ohjeet ja säännöt sekä erilaiset käytännön asiat kuten lisenssin hankkiminen, koiran mittauttaminen ja ohjeet kilpailuihin ilmoittautumiseen. Myös nykyinen agiarvokilpailut.com - verkkopalvelun sisältö tuodaan osaksi tätä kokonaisuutta. Tästä tietokokonaisuudesta ohjataan myös kilpailunjärjestäjän sisältöihin, joiden kotipaikka on seuroille-osiossa. Lisäksi tästä kokonaisuudessa on päällekkäisyyttä agility-osion kanssa ja päällekkäisten sisältöjen kotipaikka on arvioitava sisältökohtaisesti.

**Seuroille-osio ja pääviesti: SAGI seurojen tukena.** Kokonaisuus palvelee seura-aktiiveja, jotka toimivat jäsenyhdistyksissä monissa eri rooleissa. Käytännössä osio kokoaa yhteen sisällöt, joiden avulla SAGI tukee seuroja toiminnan järjestämisessä ja kehittämisessä. Keskeisiä sisältöjä ovat seuratoiminnan kehittämiseen liittyvät sisällöt sekä kilpailujen ja kurssien järjestäjille tarkoitetut sisällöt.

**Koulutus-osio ja pääviesti: SAGI kouluttaa toimihenkilöitä.** Kokonaisuus kerää yhteen SAGIn koordinoiman tai järjestävän koulutustoiminnan. Käytännössä kysymys on vastaavien koetoimitsijoiden, ratamestareiden, apuvalmentajien, valmentajien, liittokouluttajien ja tuomareiden kouluttamisesta. Kysymys on siis ihmisten kouluttamisesta, ei koirien, joten nimi saattaa aiheuttaa väärinymmärryksiä. Tästä syytä osion aloitussivulla on hyvä nostaa näkyvästi esiin, millaisesta tietokokonaisuudesta on kysymys tai arvioida osion nimeämisestä myöhemmin esim. käyttäjäpalautteen perusteella.

**Valmennus-osio ja pääviesti: valmennuksella kohti omia tavoitteita.** Kokonaisuus kerää yhteen SAGIn koordinoiman ja järjestävän valmennustoiminnan. Tämä tarkoittaa esimerkiksi maajoukkueeringin valmennuksia ja toimintaa, samoin kuin Top Teamin alueellisia valmennuksia.

Myös tämän kokonaisuuden nimessä on tunnistettu väärin ymmärryksen riski, sillä osio ei pidä sisällään laajempaa valmennustarjontaa. Tämänkin osion kohdalla on siis keskeistä nostaa näkyvästi esiin osion tarkoitus ja organisoida tieto esimerkiksi eri valmennuskonseptien mukaan.

**Uutiset ja tapahtumat -osio ja pääviesti: ajankohtaista SAGissa ja agissa.** Uutiset ja tapahtumat pitää sisällään nimensä mukaisesti uutisia ja tapahtumia, mutta myös muita ajankohtaissisältöjä kuten KITU-tiedotteita, blogikirjoituksia ja agilitytarinoita. Nimeämisessä haluttiin noudattaa Chanin ja Nielsenin (26.1.2024) suositusten mukaan verkkopalveluiden vakiintuneita toimintatapoja. Valinta tehtiin termien ”ajankohtaista” ja ”uutiset ja tapahtumat” välillä. Korttien lajittelussa saadun palautteen ja työpajapohdintojen pohjalta päädyttiin sisältöä konkreettisesti kuvaavaan nimeen ”Uutiset ja tapahtumat”, joka oli paremmin linjassa käyttäjien korttien lajittelun pohjalta oletettujen ajatusmallien kanssa. Tämän kokonaisuuden sisältöjä luokitellaan luokittelusanoilla ja nostetaan dynaamisesti esiin eri puolilla verkkopalvelua.

**Agilityy-osio ja pääviesti: yhteinen Agilityliitto.** Kokonaisuutta voisi myös kuvailla myös sanoilla virallinen Agilityliitto. Kysymyksessä on kokonaisuus, joka keskittyy mm. liiton hallintoon ja kehittämiseen liittyviin asioihin. Osion sisältöjä ovat esimerkiksi liiton yhteystiedot, säännöt, strategia ja vuosikokoustiedot. Liiton uskottavuuden ja toiminnan läpinäkyvyyden kannalta osio on keskeinen.

Kohderyhmälähtöisyys näkyy päätason alla olevassa tietorakenteessa ja erityisesti osioiden etusivuilla. Oikean tiedon löytämisen helpottamiseksi on tunnistettu kohderyhmälähtöisesti mietittyjä tietokokonaisuuksia. Hyvää käyttäjäkokemusta tuetaan näin helpottamalla tarpeellisen tiedon tunnistamista ja tärkeiden tehtävien suorittamista. Samalla tarjotaan erilaisiin tilanteisiin sopivia asiointipolkuja. Kaikilla näillä linjauksilla halutaan tukea kognitiivisesti ja emotionaalisesti vaivatonta ja positiivista käyttökokemusta.

Keskeisimmiksi erilaisia kohderyhmiä puhutteleviksi sisältökokonaisuuksiksi tunnistettiin:

- **Agilityn aloittajalle:** Tietokokonaisuus agilitystä ja siitä miten pääsee mukaan, mitä turvallisuustekijöitä on hyvä huomioida sekä mikä on tärkeää koiran eettisen kouluttamisen kannalta.
- **Kilpailijalle** (ja samalla kilpailemisen aloittavalle): Tietokokonaisuus kilpailemiseen liittyvistä asioista ja edellytyksistä, kuten kisakelpoisuuteen liittyvät asiat (koiran ikä, rokotukset mittaaminen ja ohjaajan lisenssi) ja kilpailuihin ilmoittautumisen prosessi, kilpailijan KITU-ohjeet sekä kilpailupaikalla toimimisen pelisäännöt (esim. erimielisyysasiat).
- **Kilpailujen järjestäjälle:** Tietokokonaisuus, jolla autetaan kilpailun järjestäjää viemään koko kilpailuprosessi läpi kilpailuiden suunnittelusta jälkitöihin.

- **Tuomarille:** Tietokokonaisuus keskeisistä tuomarointiin liittyvistä asioista: linjaukset, säännöt, lomakkeet, erimielisyysasiat, tuomaripätevyyden ylläpitäminen ja tuomarina kehittyminen.

Tietorakenteen ajatuksena on, että jokaisella sisällöllä on selkeä kotipaikka. Kuitenkin koska jo korttien lajittelu osoitti, että osa sisällöistä on mahdollista tulkita kuuluvaksi useamman päätason otsikon alle, hyödynnetään myös manuaalisesti ristiin linkittämistä. Tällöin samalle sisältösivulle pääsee eri kohdista tietorakennetta. Tämä toteutetaan kuitenkin hallitusti, sillä kuten Enge ja muut (2023, luku 7) huomauttavat laajasti polyhierarkkinen rakenne ei palvele käyttäjää vaan vesittä koko idean rakenteesta.

Tässä verkkopalvelun konseptitason suunnitelmassa tietorakenne on siis hierarkkinen, mutta rinnalla käytetään mm. Heikkilän (8.3.2023) esiin nostamaa tietokantalähtöistä rakennetta. Selvärajaisten ja määrämuotoisten sisältötyyppien (esimerkiksi uutiset, tapahtumat, henkilöt, seurat) kohdalla hyödynnetään Al-Hawarin ja muiden (2021, 37) esittelemää tietojen esittämistä dynaamisesti metatietojen avulla. Tämä tuo tietorakenteeseen kaivattua joustavuutta, joka Rosenfieldin ja muiden (2015, luku 6) mukaan parantaa tiedon löydettävyyttä ja tätä kautta käyttäjäkokemusta. Samalla käyttäjille voidaan tarjota myös heidän hallinnassaan olevaa sisällön suodattamista esimerkiksi uutiset ja tapahtumat -osiossa. Lisäksi helpotetaan tiedon ylläpitäjien työtä, kun tiedon esittäminen kohdennetusti esimerkiksi tiettyyn teemaan liittyen perustuu manuaalisen työn sijaan automaatioon.

Jotta hierarkkista sekä tietokantapohjaista rakennetta yhdistävän informaatioarkkitehtuurin rakentaminen onnistuisi, tunnistettiin verkkopalvelun keskeiset sisältötyypit ja luokittelusanastot, joiden avulla sisältöjä on Al-Hawarin ja muiden (2021, 37) mukaan mahdollista luokitella eri kokonaisuuksiin kuuluvaksi.

Verkkopalvelun keskeisiä sisältötyyppejä ovat:

- Informatiivinen sisältösivu
- ajankohtaista sisältöä kuvaavat sisältötyypit: uutinen, blogi, KITU-tiedote, agilitytarina
- tapahtumasisältöä kuvaavat sisältötyypit: kokous, kilpailu, webinaari, seminaari, leiri, kurssi, koulutus
- henkilö
- halli
- seura
- video
- ohje

- sääntö
- dokumentti
- kuva
- lista (henkilölistaukset, seuralistaus, hallilistaus).

Keskeiset luokittelusanastot ovat:

- Henkilön rooli (tuomari, hallituksen jäsen, työryhmän jäsen, liittokouluttaja, joukkueenjohtaja, toimiston työntekijä)
- Laji (agility, hyppy, hoops, gambler, snooker)
- Teema (arvokilpailut, maajoukkue, junior, senior, para, kilpailun järjestäminen, kilpaileminen, kurssin järjestäminen)
- Osio (agility, kilpailut, koulutus, valmennus, seuroille, Agilityliitto)

Yhdistelemällä edellä listattuja sisältötyyppejä ja luokittelutasanoja verkkopalvelussa voidaan siis muodostaa sääntöjä, joiden avulla syntyy dynaamisesti erilaisia sisältölistauksia. Tällaisia voivat olla esimerkiksi henkilölistaukset, uutiset arvokilpailuihin tai junior-agilityyn liittyen, KITU-tiedotteet kilpailun järjestäjälle tai kilpailijalle sekä listaus agilityhalleista.

### 8.5.2 Navigointiratkaisut

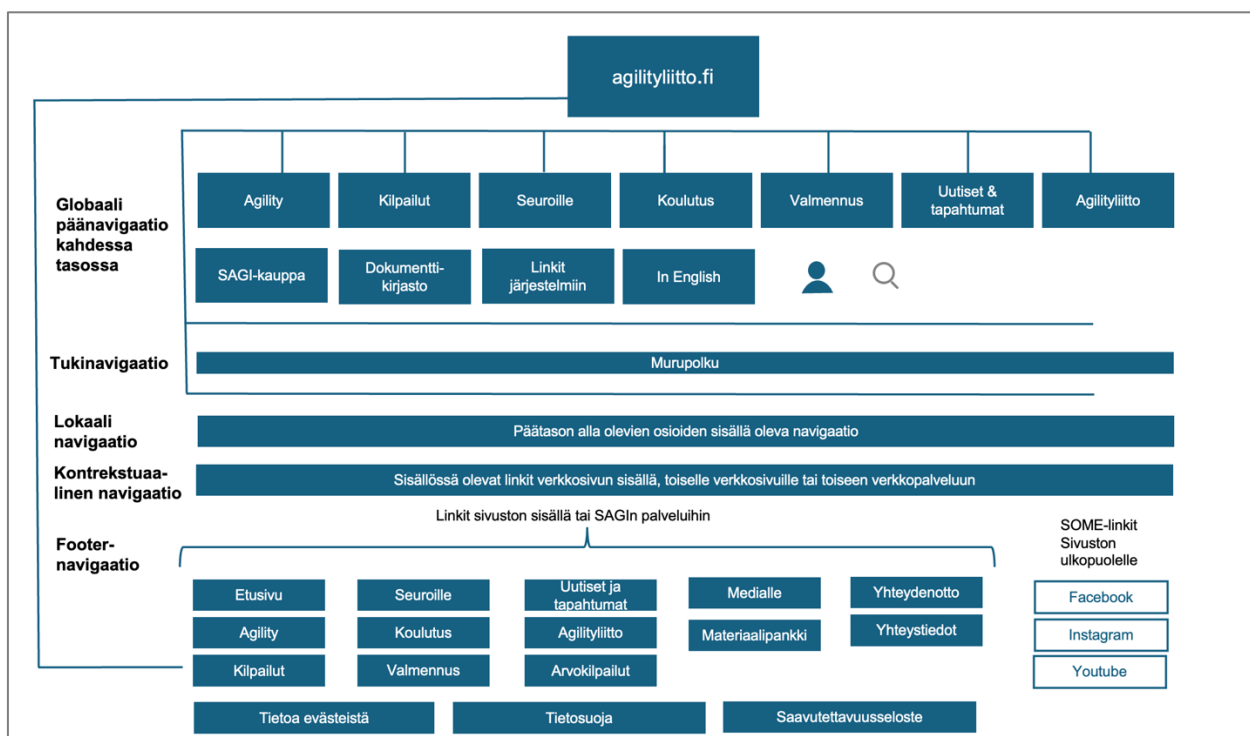
Rosenfieldin (2015, luku 8) esittämien periaatteiden mukaisesti navigoinnilla tuetaan käyttäjän liikkumista paitsi verkkopalvelun agilityliitto.fi sisällä myös siirtymisessä palvelun ulkopuolelle esimerkiksi SAGIn muihin verkkopalveluihin. Nielsenin (Nielsen 30.1.2024; Nielsen 1994b, 153) heuristiikan periaatteita noudattaen navigointiratkaisuissa on käytetty mahdollisimman vakiintuneita toimintatapoja, jotta käyttäjien olisi helppo ja miellyttävä käyttää verkkopalvelua ja saada näin hyvä käyttäjäkokemus.

Verkkopalvelun navigaation elementit on esitetty kuvassa 56. Navigaation osalta hyödynnetään mm. Rosenfieldin ja muiden (2015, luku 8) sekä Interaction Design Foundation (2021) suosittamia navigaation peruselementtejä: globaalia päänavigaatiota, tukinavigaationa ylemmille tietorakenteen tasoille siirtymisessä auttavaa murupolkua, footer-navigaatiota sekä tietorakennetta päätason alla avaavaa lokaalia navigaatiota.

Lisäksi kontekstuaalinen navigaatio täydentää navigointikokemusta. Muun muassa Rosenfield ja muut (2015, luku 8) sekä Interaction Design Foundation (19.7.2020) muistuttavat kontekstuaalisen navigaation olevan tärkeä osa navigointikokemusta, vaikka kysymyksessä onkin sisällöntuottajan usein tapauskohtaisesti luoma navigaation osa. Samat tahot jatkavat, että kontekstuaalisen navigaation käytöstä tulisi luoda yhteiset käytänteet, jotta sen käyttäjäkokemus säilyisi samanlaisena

läpi koko verkkopalvelun. Tästä syystä tässä suunnitelmassa on erikseen määritelty myös kontekstuaalisen navigaation keskeiset elementit:

- Sisältölinkki, joka ohjaa saman verkkopalvelun sisällä olevaan toiseen sisältötyyppiin (sivu, dokumentti jne.)
- Ankkurilinkki, joka ohjaa samalla sivulla toiseen kohtaan.
- Sivustolta ulosvievä linkki, joka ohjaa esim. SAGIn muihin verkkopalveluihin.

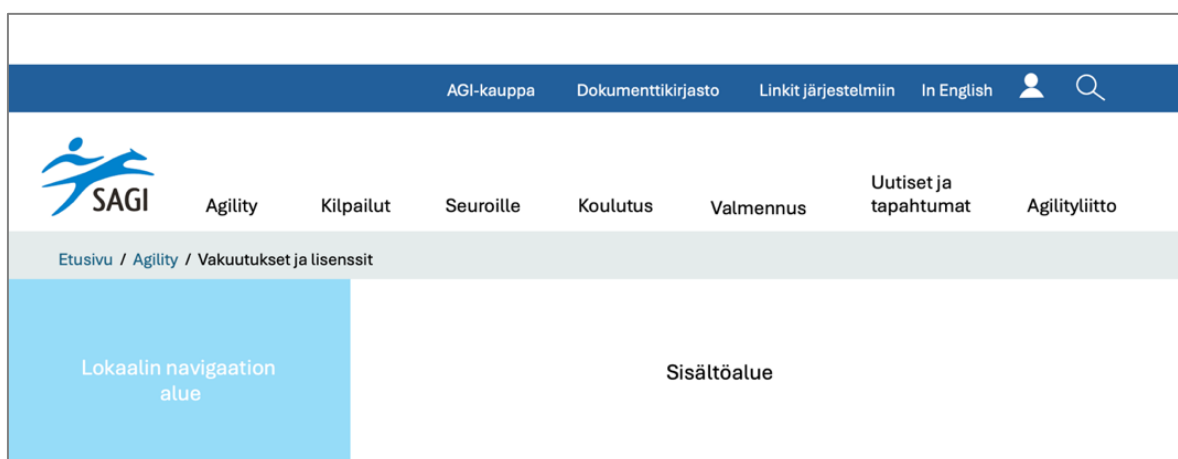


Kuva 56: Verkkopalvelun navigaation elementit

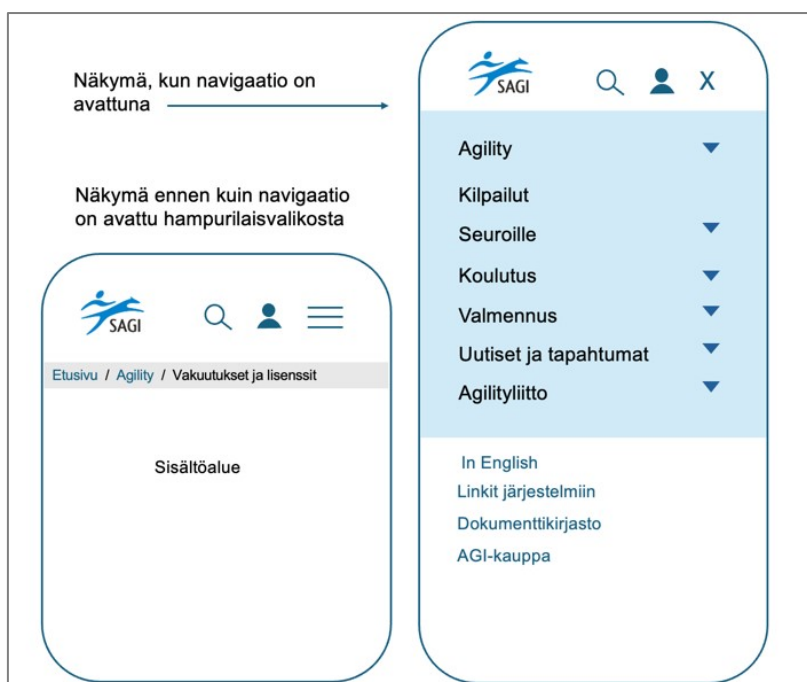
Kaksitasoisen päänavigaation elementit toistuvat verkkopalvelun ylätunnisteessa kaikilla verkkopalvelun sivuilla. Sen ytimessä on tietorakenteen päätaso: agility, kilpailut, seuroille, koulutus, valmennus, uutiset ja tapahtumat sekä Agilityliitto. Päänavigaatiolla myös tuetaan verkkopalvelun käyttöä tarjoamalla Kimin ja muiden (2023, 1421) suositteleman helpon mahdollisuuden siirtyä englanninkielisiin sisältöihin (In English). Lisäksi hyvää käyttäjäkokemusta rakennetaan esimerkiksi tarjoamalla linkki hakutoimintoon sekä SAGIn muihin verkkopalveluihin (esim. KITU). Verkkopalvelun etusivulle pääsee miltä tahansa sivulta ylätunnisteessa sijaitsevan liiton logon kautta. Tämä on tärkeää paitsi verkkopalvelun sisällä liikkumisen kannalta myös siksi, että, näin jokaisella yksittäisellä verkkosivuilla viestitään Glowackan (2021, 422) suositusten mukaisesti myös verkkopalvelun taustalla olevasta organisaatiosta eli SAGIsta.

Ylätunnisteessa läpi sivuston toistuvia navigaatioelementtejä havainnollistetaan kuvassa 57 tietokonekäytössä ja kuvassa 58 älypuhelinikäytössä. Tietokonekäytön navigaation elementit on

esitetty perinteiseen tapaan valmiiksi tarjolla olevana vertikaalisena sanalistana, sillä yleisesti suositellaan, että päänavigaation valikkoa ei piilotettaisi esimerkiksi mobiilinäytön tapaan hampurilaisvalikon alle, jos sen näyttämiseen on tilaa. Nielsen ja LI (26.3.2017) sekä Pernice ja Budiu (26.6.2016) nimittäin muistuttava, että piilottaminen voi haitata käyttäjäkokemusta ja tätä kautta lisätä kognitiivista kuormaa, kun päävalikkoa pitää muistella ja klikkailla toistuvasti esiin. Koska kehittämistyö ei sisällä varsinaista käyttöliittymäsuunnittelua tai visuaalista konseptointia, kuvat eivät ole valmiita malleja tulevasta verkkopalvelusta. Niiden rooli on enemmän rautalankamalleina havainnollistaa konseptitason suunnitelmassa tehtyjä valintoja.

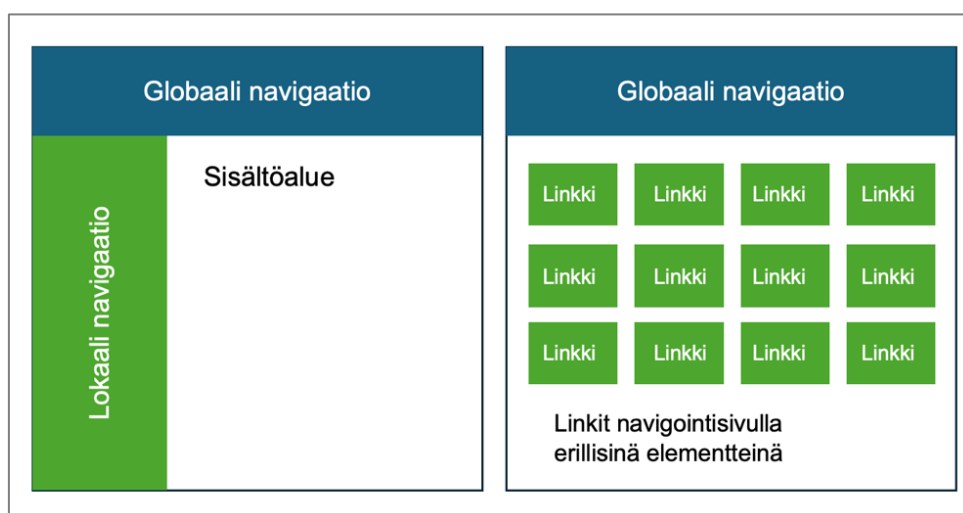


Kuva 57: Ylätunnisteen malli ja sen navigaatioelementit tietokonekäytössä



Kuva 58: Ylätunnisteen malli ja sen navigaatioelementit älypuhelinikäytössä

Lokaali navigaatio sijoitetaan tietokonenäkymässä pääasiassa sivun vasempaan reunaan (kuva 59). Tämä on Rosenfieldin ja muiden (2015, luku 8) sekä Laubheimerin (4.7.2021) mukaan perusteltua, sillä lokaalin navigaation menussa on paljon sisältöä (yli 3 tasoa), jolloin sijoittaminen päänavigaation alle vaakatasoon olisi haasteellista. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää myös ns. navigointisivua, jossa linkit eteenpäin esitetään omina elementteinä menuvalikon sijaan (kuva 59). Tällainen ratkaisu soveltuu verkkopalvelussa esimerkiksi listaamaan linkit SAGIn muihin verkkopalveluihin. Blomin (30.3.2023 & 13.12.2023) ehdotusta noudattaen periaatteena on, että lokaalin navigaation osalta navigointisivuja käytetään hierarkia yläosissa (esimerkiksi osioiden etusivuilla) ja navigointivalikkoja (esimerkiksi kumuloituvalla valikolla) alaosissa, joissa niistä on käyttäjälle enemmän hyötyä. Tällä tavalla tietokonenäytöllä saadaan osioiden etusivujen osalta hyödynnettyä koko sivuleveys sisällön elementtejä varten.



Kuva 59: Verkkopalvelun lokaalin navigaation sijaintivaihtoehdot verkkopalvelussa agilityliitto.fi

### 8.5.3 Haku informaatioarkkitehtuurin osana

Toimiva hakutoiminto oli yksi käyttäjien keskeisistä toiveista verkkopalvelun käyttökokemukseen liittyen. Se on myös keskeinen osa konseptia. Linniermo (23.3.2023) sekä Rosenfield ja muut (2015, luku 9) muistuttavat hakutoiminnon kattavan niin itse haun kuin hakutuloksen näyttämisen ja suodattamisen. Tästä syystä tavoitteena on tarjota Googlemaisen helppokäyttöinen ja kaikkia verkkopalvelun sisältöjä koskeva sanahakuun perustuva hakutoiminto sekä informatiivinen hakutulostilaisuus, josta on helppo valita omaan tietotarpeeseen oikeat sisällöt ja siirtyä linkkien avulla eteenpäin. Agi-chattibot täydentää hakutoimintoa tarjoamalla ohjatun hakukokemuksen ja samalla mahdollisuuden esittää suoria kysymyksiä, sillä esimerkiksi Verbernen (24.3.2024) nostaa esille yleisen suuntauksen, jossa verkkopalveluiden chattibotit ja hakukoneet muistuttavat yhä enemmän toisiaan ja tukevat yhdessä käyttäjän tiedon hakemista. Tällä tavalla verkkopalvelussa

myös noudatetaan Rosenfieldin ja muiden (2015, luku 2) näkemystä siitä, että käyttäjälle tulisi mahdollistaa tiedon löytäminen navigoinnin lisäksi hakemalla ja kysymällä.

Linniermoa (23.3.2023) mukailten konseptitason suunnitelmassa suositellaan myös rajattua hakutoimintoa, jossa haku kohdennetaan vain tiettyyn sisältökokonaisuuteen (esimerkiksi tiettyyn sisältötyyppiin). Tämä on perusteltua agilityn lajisääntöjen, ajankohtaissisältöjen sekä esimerkiksi seura- ja hallitustauksen osalta.

Varsinaisesta hakutulostilauksivivusta halutaan käyttäjälle informatiivinen kokonaisuus. Tästä syystä hakutulostilauksen pitää Rosenfieldin ja muiden (2015, luku 9) mukaan olla käyttäjän näkökulmasta relevantilla tavalla priorisoitu. Verkkopalvelun agilityliitto.fi koko verkkopalvelua koskevan haun hakutuloksissa on siksi syytä näyttää:

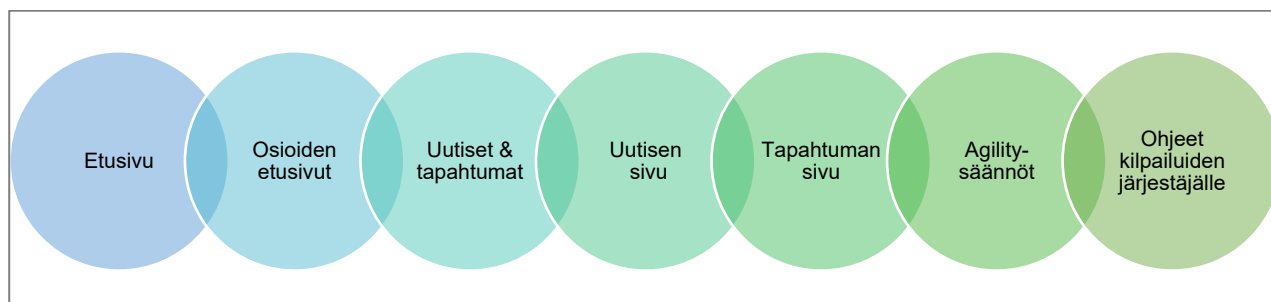
- Sisällön tyyppi, esim. sivu, uutinen, KITU-tiedote, tapahtuma jne.
- Ajankohtais- ja tapahtumasisällöistä päivämäärätietoa (julkaisupäivämäärä/tapahtuman päivämäärä).
- Sisällön informatiivinen ja kuvaava otsikko (title).
- Lyhyt kuvaus sisällöstä (metakuvaus).
- Urlin avulla sisällön sijainti verkkopalvelussa ja linkitys sisältöön.

## 8.6 Verkkopalvelun keskeiset sivutyypit ja laskeutumissivut

Yksittäisten verkkosivujen osalta konseptissa on tunnistettu 8 keskeistä sivutyyppiä, jotka tulee erityisesti huomioida verkkopalvelun sisältö- ja käyttöliittymäsuunnittelussa:

- verkkopalvelun etusivu
- osion etusivu
- asiapainotteinen sisältösivu
- uutiset ja tapahtumat -koontisivu
- yksittäisen ajankohtaissisällön tai tapahtumasisällön sivu
- haku- ja hakutulossivu verkkopalvelun koko sisällön kattavaan hakutoimintoon
- dokumenttikirjaston hakusivu ja hakutulostilauks.

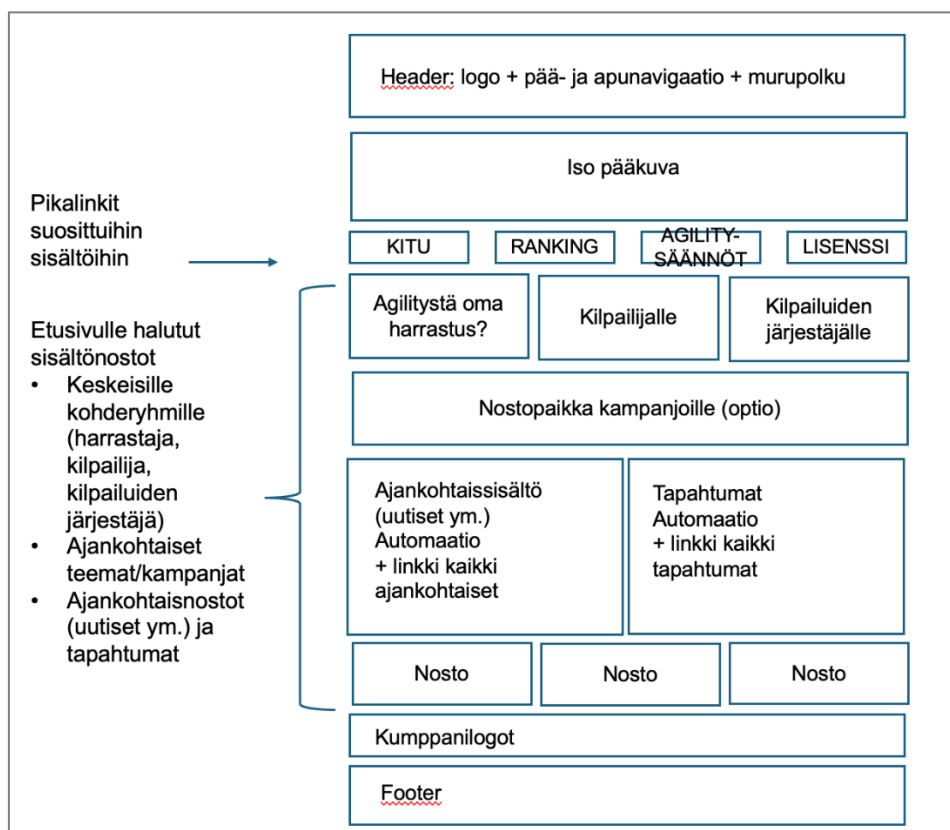
Lisäksi nykyisen verkkopalvelun analytiikan sekä verkkokyselyn ja haastattelujen pohjalta on tunnistettu konseptin kannalta keskeiset laskeutumissivut, jotka ovat (kuva 60): etusivu, osioiden etusivu, uutiset ja tapahtumat -sivu, yksittäinen ajankohtaissisällön sivu (uutisen tai tapahtuman sivu), agilitysäännösten sivu ja kisajärjestäjän sisältöjen koontisivu (ohjeet kilpailuiden järjestäjälle). Laskeutumissivuista etusivu, osioiden etusivu sekä uutiset- ja tapahtumat -sivu on konkretisoitu yksinkertaisilla rautalankamalleilla.



Kuva 60: Verkkopalvelun keskeisimmät laskeutumissivut

Koska Googlen (Google s.a. c) mukaan laskeutumissivulla tarkoitetaan sivua, josta käyttäjän yhden verkkokäynnin vierailu alkaa, voidaan ajatella, että sivut ovat kriittisessä roolissa ohjaamaan kävijöitä verkkopalvelun sisällä heille hyödyllisten sisältöjen äärelle. Laskeutumissivuilla halutaan ohjata käyttäjiä eteenpäin verkkopalvelussa, tarjota heille Nielsenin (30.1.2024, 1994b, 153) mukaan käyttäjäkokemuksen kannalta tärkeitä oikopolkuja sekä nostaa esiin SAGIn kannalta strategisesti keskeisiä sisältöjä.

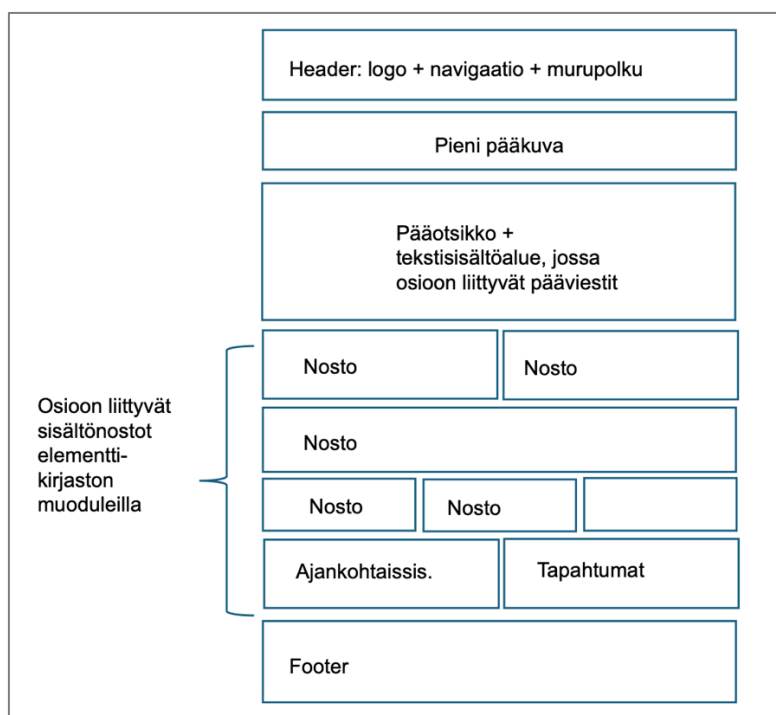
**Etusivu** (kuva 61) on nykyisen verkkopalvelun analytiikan mukaan suosituin laskeutumissivu, mikä korostaa sivun roolia verkkopalvelun näyteikkunana. Sivun tulisi siis edustaa lajin monipuolisuutta. Hyvän käyttäjäkokemuksen varmistamiseksi käyttäjille on kuitenkin järkevää tarjota suoria linkkejä suosituimpiin sisältöihin, jotka ovat kilpailupainotteisia: KITU (linkki kilpailu- ja tulosjärjestelmään), ranking, agilityn lajisäännöt, sekä lisenssit. Samalla kannattaa huomioida myös pääkäyttäjäryhmät suhteessa suosituimpiin sisältöihin: harrastajat, kilpailijat ja kilpailuiden järjestäjät. Rautalankamalli sisältää myös nostoalueen SAGIn strategisesti tärkeille kampanjoille. Lisäksi etusivulle on tarkoituksenmukaista nostaa ajankohtaissisältöjä (esim. uutisia) ja tapahtumia sekä kumppanilogot.



Kuva 61: Etusivun rautalankamalli

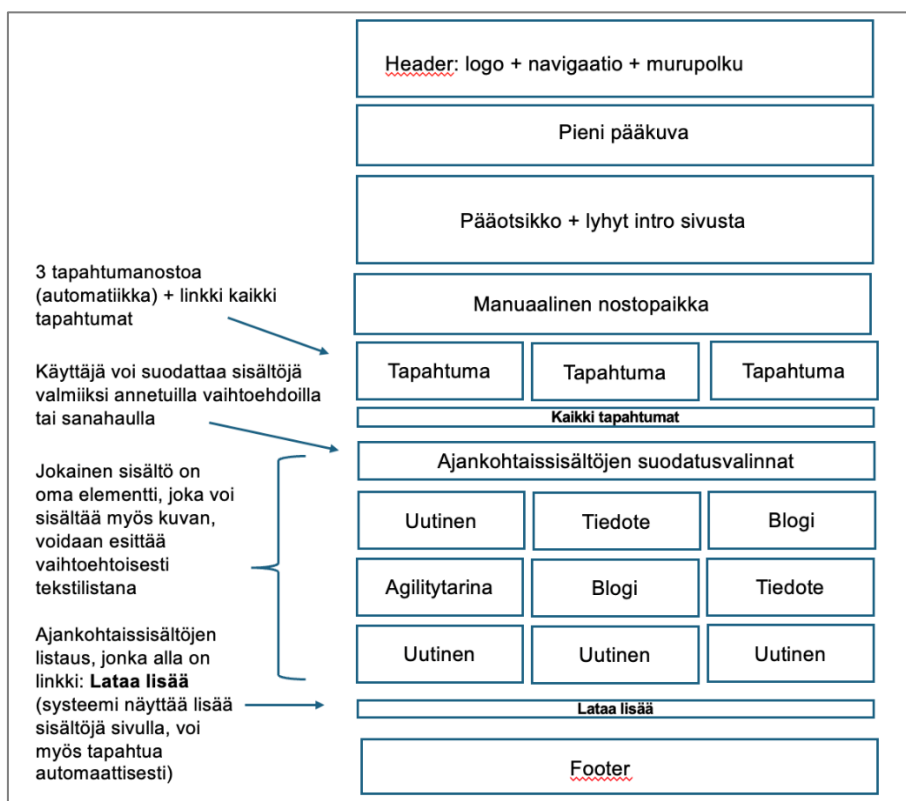
**Osioiden etusivut** (kuva 62) toimivat tietorakenteen pääkokonaisuuksien esittelysivuina. Kuten luvussa 8.5.1 todettiin, tietorakenteen päätason alla pyritään kohdentamaan sisältöjä puhuttelemalla suoraan eri kohderyhmiä ja ohjaamaan heitä keskeisten sisältöjen äärelle. Esimerkiksi kilpailut-osion etusivulla voidaan ohjata eteenpäin kilpailijalle, kilpailujen järjestäjälle ja tuomareille keskeisiin koontisisältöihin. Lisäksi luvussa 8.5.1 esiteltujen sisältötyyppien ja suosittelusanojen avulla voidaan nostaa esiin kilpailuihin ja kilpailemiseen liittyviä uutisia ja tapahtumia. Osioiden etusivujen tarkoitus

on linkittää osion keskeisiin sisältöihin ja viestiä osion teemaan liittyvät perusviestit. Osioden etusivut toimivat myös hyvinä laskeutumissivuinä SAGI viestintä- ja markkinointikampanjoissa.



Kuva 62: Osion etusivun rautalankamalli

**Uutiset ja tapahtumat -osion etusivu** (kuva 63) kokoaa yhteen liiton ajankohtaissisällöt ja vertautuu verkkomedioiden portaalimaisiin mediaympäristöihin. Verkkopalvelun käyttäjille tarjotaan sisältöjä ja niiden suodatusmahdollisuus. Sivun rautalankamallissa on luokittelusanojen avulla listattujen dynaamisten sisältöjen lisäksi mukana manuaalisia nostopaikkoja erityistä huomiota kaipaaville sisällöille. Niiden käyttäminen on optio, jota voidaan hyödyntää tarvittaessa esimerkiksi keskeisten kampanjoiden esiin nostamiseen. Rautalankamalli konkretisoi Uutiset ja tapahtumat -sivun sisältöjen monipuolisuutta.



Kuva 63: Uutiset ja tapahtumat sivun rautalankamalli

**Yksittäisten ajankohtaissisältöjen tai tapahtumasisältöjen sivuilla** (esim. uutinen tai webinaari) on keskeistä paitsi esittää haluttu ydinsisältö myös tarjota samaan teemaan liittyviä muita sisältöjä sekä linkitys takaisin kaikkien ajankohtaissisältöjen äärelle. Aiheeseen liittyvien sisältöjen näyttäminen voidaan automatisoida hyödyntäen luokittelusanoja. On tärkeää huolehtia siitä, että esimerkiksi yksittäisen uutisen kautta verkkopalveluun tulevalle käyttäjälle on tarjolla loogisia polkuja hänelle tarpeellisiin sisältöihin.

**Agilitysääntöjen sivu** oli nykyisen verkkopalvelun analytiikan mukaan erittäin suosittu sivu. Lisäksi lajisäännöt nousivat keskeiseksi sisällöksi niin verkkokyselyssä kuin haastatteluissakin. Tästä syystä sivulla olisi hyvä tarjota keskeisille agilitysääntöjä käyttäville ryhmille suora linkki heille räätälöityihin sisältökokonaisuuksiin. Tällaisia ryhmiä ovat kilpailijat, tuomarit ja kilpailujen järjestäjät. Heille voi olla sääntöjen tarkastelun yhteydessä relevanttia tarjota myös muita heille kohdennettuja sisältöjä. Agilitysääntöjen käytettävyyden parantamista käsitellään tarkemmin luvussa 8.7.

**Kisajärjestäjän ohjeet kokoava verkkosivu** on seura-aktiiveille keskeinen sivu, jossa käyttötarve liittyy tarkasti kisojen järjestämiseen. Tällä sivulla ei ole muiden laskeutumissivujen tapaan niin suurta tarvetta linkittää muihin kohderyhmää mahdollisesti kiinnostaviin sisältöihin. Käyttötilanne keskittyy vahvasti yhteen teemaan, kilpailuiden järjestämiseen. Suunnittelussa pitää huomioida Saariluoman ja Jokisen (2014, 318) suosituksen mukaisesti tunnetila, joka verkkopalvelun käyttäjillä

on kisajärjestäjän tietosivua käyttäessä. Keskeistä on esittää ohjeet, vinkit jne. kilpailuiden järjestämisen prosessin kannalta järkevässä järjestyksessä, jotta käyttökokemus toisinaan stressaavissakin kisatilanteissa olisi mielekäs.

## 8.7 Agilityn lajisääntöjen käytön helpottaminen

Tutkimusaineistossa toistui usein maininta verkkopalvelun suosituimpien sisältöjen listalla olevan agility lajisääntöjen (agilitysäännöstö) vaikeakäyttöisyydestä. Tämä on nykyisessä verkkopalvelussa selkeä este hyvälle käyttäjäkokemukselle. Kommentti nousi esille verkkokyselyn vastauksissa, haastattelussa ja työpajoissa. Tästä syystä tämä sisältökokonaisuus on nostettu mukaan konseptitason suunnitelmaan, jolla tavoitellaan hyvää käyttäjäkokemusta.

Agilitysääntöjen käyttöongelmat juontavat juurensa siitä, että säännöstö koostuu useista eri dokumenteista, jotka ovat verkkosivuilla pdf-tiedostoina. Yhteensä sääntöihin ja niiden tulkintaan liittyviä dokumentteja on 29 kappaletta. Käyttäjät kertoivat haastatteluissa ja verkkokyselyssä vaikeuksista valita oikea sääntödokumentti kulloinkin kysymyksessä olevaan tarpeeseen. Käyttäjät toivovatkin, että keskeiset asiat säännöistä nostettaisiin esiin jollakin muulla tavalla, jotta niitä ei tarvitsisi etsiä dokumenteista ja suunnitelmassa suositellaan tällaisen koonnin tekemistä.

Käytettävyyden näkökulmasta pdf-tiedostoja parempi vaihtoehto voisi olla rakentaa sääntökokonaisuuden osista esimerkiksi verkkokirjan tyyppinen kokonaisuus, jossa tietoa voitaisiin linkittää ristiin. Samalla materiaalin sisällä toimiva hakutoiminta tehostaisi oikean tiedon löytämistä.

Jos kuitenkin ilmenee, että pdf-muotoiset sääntödokumentit pitää säilyttää verkkopalvelussa, on niiden käytettävyyttä parannettava. Nykyisten ongelmien valossa keskiöön nousee Nielsenin (30.1.2024; 1994b, 153) heuristiikoiden mukaisesti käyttäjän auttaminen kaikin mahdollisin keinoin, erityisesti tarjoamalla apua sekä tukemalla visuaalisilla ratkaisuilla sekä tiedon nimeämisellä ja oikopoluilla oikean tiedon löydettävyyttä.

Mahdollisia ratkaisuja käyttäjäkokemuksen parantamiseksi voisivat olla:

- Sääntökokonaisuuden selittäminen: mitä ovat osat A, B ja C sekä mitä niistä löytyy.
- Sääntödokumenttilinkkien ryhmittely sivulla sisältöä kuvaavien väliotsikoiden alle.
- Dokumenttilinkin yhteyteen lyhyt kuvaus siitä mitä dokumentti sisältää.
- Erialaisten visuaalisten ja sisältöä nostavien elementtien avulla käytön helpottaminen.
- Sääntöjen käyttämistä tukevat ohjeet eri muodoissa.

Lisäksi luvussa 8.5.3 mainittu tiettyyn sisältökokonaisuuteen rajattu hakutoiminto, joka hakisi vain sääntökokonaisuuden sisältä, voisi auttaa käyttäjiä. Samoin kuin Agi-Chattibot, joka olisi koulutettu agilitysääntöjen sisällöllä ja osaisi näin vastata luonnollisella kielellä esitettyihin kysymyksiin.

## 8.8 Ylläpitäjäkokemuksen kannalta keskeiset näkökulmat

SAGIn kannalta yksi keskeisistä tarpeista verkkopalvelulle liittyi sujuvan ylläpitäjäkokemukseen. Tästä syystä konseptin yhtenä näkökulmana esitellään hyvän ylläpitäjäkokemuksen kannalta keskeiset asiat, joihin jatkokehityksessä tulee kiinnittää huomioita. Keskiössä ovat teknisen ylläpidon helpottaminen sekä verkkopalveluun liittyvän päivittäisen työn sujuvoittaminen (sisällön päivittämisen helppous). Hyvän ylläpitäjäkokemuksen kannalta on keskeistä huomioida luvussa 8.9.2 esitellyistä ei-toiminallisista vaatimuksista erityisesti ylläpidettävyys, uudelleen käytettävyys, muunneltavuus ja siirrettävyys sekä laajennettavuus.

Keskeisiä näkökulmia, jotka verkkopalvelun jatkosuunnittelussa tulee huomioida ovat:

- räätälöityjen ratkaisujen välttäminen
- lisäosien maltillinen käyttäminen
- määrämuotoisten sisältöjen keskitetty hallinta
- sisällön luokittelu luokittelusanoilla ja luokittelusanastojen hallinta ylläpidossa
- joustava elementtikirjasto erilaisten sivujen rakentamiseksi
- systemaattinen sisältörakenne ja sitä noudattava navigaatio
- sisältösivujen helppo lisääminen, muokkaaminen ja poistaminen
- liitetiedostojen keskitetty hallinta
- lomakkeiden helppo luominen, muokkaaminen ja poistaminen.

## 8.9 Konseptitason vaatimusmäärittely

Tässä vaatimusmäärittelyssä vaatimuksia on tunnistettu Laplanten ja Kassabin (2022, 4-5) esittelemän perinteisen vaatimushierarkian järjestelmävaatimustasolla, jonka taustalla ovat paitsi järjestelmän tavoitteet, myös käyttäjien näkökulma. Käytännössä vaatimusmäärittely myös konkretisoi Garretin (2010, luku 2) mallin mukaisesti verkkopalvelun strategiseen tasoon pohjautuvaa toteutuksen laajuutta.

Tämä vaatimusmäärittely ottaa kantaa keskeisiin toiminallisuuksiin eli toiminallisiin vaatimuksiin sekä laadullisiin eli ei-toiminallisiin vaatimuksiin, jotka tulee huomioida hyvää käyttäjä- ja ylläpitäjäkokemusta tarjoavan agililyiitto.fi -verkkopalvelun toteutuksessa. Vaatimuksia ja laatupiirteitä on tunnistettu käyttäen apuna esimerkiksi Trichkova-Kashamovan (2021) esittelemän tietojärjestelmien ja ohjelmistojen ISO 25010 laatustandardin laatutekijöitä sekä WCAG 2.1 -ohjetta (Aluehallintovirasto s.a. b), Alasulamin ja muiden (2021, 16) verkkopalvelun laatumallia sekä Googlen (s.a. a) hakukoneoptimoinnin ohjetta. Muut vaatimusmäärittelyn näkökulmat on tässä yhteydessä rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Kysymyksessä ei ole yksityiskohtainen

vaatimusmäärittely, sillä vaatimuksissa liikutaan konseptitason suunnitelmaa konkretisoivalla ylätasolla.

### 8.9.1 Toiminnallisuudet ja toiminnalliset vaatimukset

Toiminnalliset vaatimukset on tunnistettu ylätason tavoitteista ja verkkopalvelun strategisesta tasosta sekä käyttäjien tarpeista. Konseptitason suunnitelman kannalta keskeiset toiminnallisuudet ja niihin liittyvät toiminnalliset vaatimukset on esitelty taulukossa 14. Vaatimuksia on hahmotettu sekä käyttäjien että ylläpitäjien näkökulmasta.

Keskeisiksi tunnistettuja toiminnallisuuksia ovat:

- hakutoiminto
- tapahtumasisältöjen hallinta, listaus ja suodatus (tapahtumakalenteri)
- ajankohtaissisältöjen hallinta, listaus ja suodatus
- verkkolomakkeet
- käyttäjähallinta
- verkkokauppa
- jäsenseurojen tietojen hallinta, suodatus ja seuralistaus
- ylläpidon perustoiminnallisuudet
- yhteyshenkilötiedot ja yhteyshenkilölistat
- hallitietojen ylläpito ja hallilistaus
- seurafoorum
- dokumenttikirjasto
- SAGI-intra
- AGI-Chattibot
- evästekysely sekä evästeiden salliminen tai kieltäminen
- tiedon luokittelu ylläpidossa.

Taulukko 14: Verkkopalvelun toiminnalliset vaatimukset

Toiminnallisuus	Toiminnallisuuden kuvaus
<b>Hakutoiminto</b>	<p>Verkkopalvelun sisäinen hakutoiminto sanahakuna. Googlemaisen helppokäyttöinen hakutoiminto sekä informatiivinen hakutulostilassivu (katso luku 8.5.3).</p> <p>Mahdollisuus rajata tietyssä sivuston osassa haku koskemaan vain erikseen määriteltyjä sisältöjä.</p>

Toiminnallisuus	Toiminallisuuden kuvaus
<p><b>Tapahumasisältöjen hallinta, listaus ja suodatus</b></p> <p><b>Tapahumakalenteri</b></p>	<p>Kaikki SAGIn tapahtumat yhdessä paikassa.</p> <p>Verkkopalvelussa on yksi tapahtumakalenteri, josta voi suodattaa esiin erilaisia tapahtumalistauksia sekä nostaa tapahtumia luokittelusanojen avulla esiin eri näkökumista eri osissa verkkopalvelua.</p> <p>Esimerkiksi arvokilpailut-osiossa voidaan esittää tapahtumalistaus, jossa ovat mukana vain arvokilpailuihin liittyvät tapahtumat.</p> <p>Ihannetapauksessa tapahtumakalenteri sisältäisi myös kurssit, jotka ovat nyt vain Moodlen kurssikalenterissa.</p> <p>Tapahtumien ylläpitäminen pitää olla ylläpidossa mahdollista yhdessä paikassa.</p> <p>Näkyvyyden hallinta käyttäjälle eri puolilla verkkopalvelua hoidetaan luokittelusanojen avulla.</p>
<p><b>Ajankohtaissisältöjen hallinta, listaus ja suodatus</b></p>	<p>Ajankohtaissisällöillä tarkoitetaan SAGIn mediasisältöjä esim. uutise ja KITU-tiedotteet.</p> <p>Näitä hallinnoidaan sisällönhallinnassa yhdessä paikassa. Luokittelusanojen sekä elementtien/sisältöosien avulla ajankohtaissisältöjä voidaan näyttää dynaamisesti eri osissa verkkopalvelua.</p> <p>Esimerkiksi KITU-tiedotteita voidaan listata KITUn ohjeita kokoavalla sivulla. Tai valmennustoimintaan liittyviä uutisia voidaan listata valmennusosiossa.</p> <p>Vaihtoehtoisesti käyttäjä voi itse suodattaa uutiset ja tapahtumat -sivulla sisältöä valmiiksi tarjotuilla suodatuskriteereillä. Suodatuskriteereissä hyödynnetään sisältötyyppejä ja luokittelusanoja.</p>
<p><b>Verkkolomakkeet</b></p>	<p>Verkkopalvelun kaikki lomakkeet keskitetään yhteen alustaan. Hallinnoijina ovat toimisto ja vapaaehtoiset. Osa lomakkeista voi olla upotettuja ja osa erillisen linkin takana olevia verkkolomakkeita.</p> <p>Lomakkeiden kautta kerättyjen tietojen hallinta keskitetysti ylläpidossa.</p>

Toiminnallisuus	Toiminallisuuden kuvaus
	<p>Esimerkki: lomakkeella toteutetaan verkkopalvelun yhteydenottokanava. Täytetystä ja lähetetystä lomakkeesta muodostuu automaattisesti sähköposti, joka ohjautuu oikean sähköpostiin käyttäjän lomakkeessa tekemien valintojen mukaan.</p> <p>Tavoitteena saada verkkolomakkeiksi mahdollisimman kattavasti nyt pdf-tiedostoina olevat lomakkeet.</p> <p>Mahdollistaa sähköisen asioinnin perustason.</p>
<b>Käyttäjähallinta</b>	<p>Verkkopalvelun sisältää käyttäjähallinnan, joka mahdollistaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sisällöntuottajien päivitysoikeuksien rajaamisen esim. osiokohtaisesti.</li> <li>– Käyttäjien kirjautumisen rajatulle kohdejoukolle tarkoitettujen osioiden käyttämiseksi (esim. SAGI-intra tai seurafoorum).</li> </ul> <p>Käyttäjien näkökulmasta sisältää kirjautumisen ja oman profiilin tietojen hallinnan.</p>
<b>Verkkokauppa</b>	<p>Verkkokauppaa ei tällä hetkellä ole, mutta kaupankäynnin mahdollistavalle ominaisuudelle olisi tarvetta. Ajatuksena on tätä kautta myydä SAGI-tuotteita esim. fanipaitoja ja muita fanituotteita. Mahdollisuus laajentaa myös esim. kumppanituotteisiin. Sisältää nykyaikaisen verkkokaupan perustoiminallisuuksia. Tukee varainhankintaa ja kumppanien lisänäkyvyyttä.</p>
<b>Jäsenseurojen tietojen hallinta, suodatus ja seuralistaus</b>	<p>Verkkopalvelussa esitetään agilitiseurat (jäsenseurat) listana, jota kävijä voi suodattaa esimerkiksi maantieteellisen sijainnin mukaan.</p> <p>Oletuksena seuralistaus on aakkosjärjestyksessä seuran nimen mukaan.</p> <p>Seurojen tietojen ylläpito keskitetyksi niin, että listaus päivittyy automaattisesti, jos tietokannassa päivitetään seuratietoja.</p>
<b>Ylläpidon perustoiminallisuudet</b>	<p>Sivujen lisääminen, muokkaaminen, poistaminen, julkaisu ja passivointi.</p>

Toiminnallisuus	Toiminnallisuuden kuvaus
	<p>Mediakirjasto (videot ja kuvat) ja liitetiedostojen (pdf, Office-dokumentit) hallinta.</p> <p>Navigaation luominen ja muokkaaminen.</p>
<p><b>Yhteyshenkilötiedot ja yhteyshenkilölistat</b></p>	<p>Verkkopalvelu sisältää useita henkilölistauksia. Henkilötietojen hallinnointi halutaan keskittää yhteen kokonaisuuteen.</p> <p>Sopivien sisältöosien ja luokittelusanojen avulla voidaan henkilöiden tiedot sisältävästä tietokannasta muodostaa automaattisesti halutut henkilölistaukset (tuomarit, liittokouluttajat, joukkueenjohtajat, hallituksen jäsenet, toimikuntien jäsenet jne.). Samoin yksittäisellä sivulla mahdolliset yhteyshenkilöt valitaan tietokannasta.</p> <p>Kun käyttäjä klikkaa henkilön nimeä, aukeaa henkilön tietokortti, jossa ovat esillä erikseen määritellyt tiedot (nimi, roolit, yhteystiedot ja mahdolliset lisäluokittelut).</p> <p>Helpottaa henkilötiedon ylläpitämistä ja ajantasaisuutta.</p> <p>Tietojen ylläpito joko verkkopalvelun CMS:ssä tai ulkopuolisessa tietokannassa, josta tuodaan CMS-järjestelmään.</p>
<p><b>Hallitietojen ylläpito ja hallintaus</b></p>	<p>Listaus Suomen agilityhalleista. Suodatusmahdollisuus maantieteellisen sijainnin mukaan ja mahdollisesti muilla kriteereillä (esim. saavutettavuus).</p> <p>Klikkaamalla hallin nimeä aukeaa hallin tietokortti, jossa tietoina ovat: hallin nimi, sijainti, linkki hallin verkkosivulle sekä mahdollisesti saavutettavuuteen liittyviä tietoja.</p> <p>Tietojen ylläpito joko verkkopalvelun CMS:ssä tai ulkopuolisessa tietokannassa, josta tuodaan CMS-järjestelmään.</p>
<p><b>Seurafoorumi</b></p>	<p>Seurafoorum mahdollistaa kirjautuneille käyttäjille kohdennetut sisällöt ja vuorovaikutuksen turvallisessa ympäristössä ja SAGIn hallussa olevassa kanavassa. Sisältää keskustelupalstatyyppisen ympäristön. Tukee myös sähköistä asiointia.</p>
<p><b>Dokumenttikirjasto</b></p>	<p>Dokumenttikirjasto palvelee koko verkkopalvelua. Käyttäjä voi hakea yhden linkin takaa kaikkia tarvitsemiaan</p>

Toiminnallisuus	Toiminnallisuuden kuvaus
	<p>dokumentteja valmiiksi annetuilla suodatuskriteereillä (luokittelusanat) tai dokumenttikirjaston sisältöön rajatulla sanahauulla.</p> <p>Hakutuloksessa esitetään dokumentin nimi, lyhyt kuvaus dokumentin sisällöstä sekä linkki dokumenttiin.</p> <p>Sisältää sääntödokumentit, pöytäkirjat, tiedostomuodossa olevat lomakkeet jne. Kysymyksessä on eräänlainen materiaalikirjasto, mutta nimeämisessä haluttiin painottaa dokumentteja sisältömuotoina.</p> <p>Helpottaa tiedon löytämistä. Tarjoaa oikopolun käyttäjille, jotka tietävät etsivänsä tiettyä dokumenttia.</p>
<b>SAGI-intra</b>	<p>Potentiaalisina kohderyhminä toimiston henkilökunta, toimikunnat ja työryhmät sekä muut vapaaehtoiset sekä mahdollisesti tuomarit. Voisi sisältää omia alueita eri käyttäjäryhmille. Sisäisen viestinnän työkalu, johon kirjaututaan omilla käyttäjätunnuksilla. Tehostaa sisäistä viestintää ja työskentelyä.</p>
<b>AGI-Chattibot</b>	<p>Yksinkertaisimmillaan sääntöpohjainen chattibot, joka auttaa käyttäjiä agilitysääntöjen käyttöön esim. ohjaamalla valitun tarpeen mukaan oikeaan dokumenttiin. Voisi sisältää myös generatiivisen tekoälyn kyvykkyksiä esim. vastaamalla sääntödokumenttien pohjalta erilaisiin luonnollisella kielellä esitettyihin sääntöihin liittyviin kysymyksiin.</p> <p>Laajennettuna chattibotti voisi toimia käyttäjän apuna tiedon löytämisessä kysymällä relevantteja kysymyksiä ja tarjoamalla käyttäjän valintojen perusteella sopivia sisältöjä koko verkkopalvelun sisällöstä.</p>
<b>Evästekysely sekä evästeiden salliminen tai kieltäminen</b>	<p>Käyttäjällä pitää olla mahdollisuus kieltää muut kuin välttämättömät evästeet Traficom (1.9.2021, 3-11) ohjeistuksen mukaisesti.</p>
<b>Tiedon luokittelu ylläpidossa</b>	<p>Sisältöjen luokittelu ylläpidossa luokittelusanastojen avulla, jotta sisältöä voidaan merkitä erilaisiin teemoihin tai kokonaisuuksiin liittyväksi.</p> <p>Mahdollistaa tiedon suodatusmahdollisuuden tarjoamisen käyttäjille tai automaattisen suodatuksen ennakoon määritellyillä luokilla.</p>

Toiminnallisuus	Toiminnallisuuden kuvaus
	Helpottaa tiedon ylläpitämistä ja parantaa tiedon kohdentamisen kautta käyttäjäkokemusta.

### 8.9.2 Ei-toiminnalliset vaatimukset

Verkkopalvelun konseptitason suunnitelman ei-toiminnalliset vaatimukset keskittyvät agilyliitto.fi -verkkopalvelun kannalta tunnistettuihin kriittisiin laatuvaatimuksiin, jotka ovat keskeisiä hyvän käyttäjä- ja ylläpitäjäkokemuksen mahdollistamisessa. Näkökulmina ovat niin sisäinen kuin ulkoinenkin laatu.

Verkkopalvelun toiminnan ja hyvän käyttäjä- sekä ylläpitäjäkokemuksen kannalta kriittisimmät ei-toiminnalliset vaatimukset liittyvät johdonmukaisuuteen, responsiivisuuteen, saavutettavuuteen, suorituskykyyn, ylläpidettävyyteen, uudelleen käytettävyyteen, muunneltavuuteen, siirrettävyyteen ja laajennettavuuteen sekä löydettävyyteen.

**Johdonmukaisuus:** verkkopalvelu toteutetaan noudattamalla johdonmukaisuutta ja yhdenmukaisuutta. Käyttäjälle tarjotaan läpi verkkopalvelun yhtenäinen käyttäjäkokemus. Ylläpidon näkökulmasta noudatetaan johdonmukaisesti sovittuja linjauksia niin sisältöjen kuin teknologian osalta. Johdonmukaisesti rakennettu kokonaisuus auttaa erityisesti verkkopalvelun kokonaisuuden hallinnassa ja jatkokehittämisessä.

**Responsiivisuus:** verkkopalvelua on miellyttävä käyttää erilaisilla päätelaitteilla. Suunnittelussa painotetaan ratkaisuja, joilla helpotetaan erityisesti mobiilikäyttöä. Kuitenkaan unohtamatta tietokonekäyttäjiä, joita nykyisen verkkopalvelun agilyliitto.fi käyttäjistä on yllättävän suuri joukko.

**Saavutettavuus:** toteutuksessa noudatetaan alan WCAG 2.1 -ohjeen (Web Content Accessibility Guidelines 2.1) tasoja A ja AA (Kehitysvammaliitto 22.11.2019). Saavutettavuus sisältää myös helppokäyttöisyyden elementtejä.

**Vasteaika ja saatavuus:** verkkopalvelussa on riittävä vasteaika (Google PageSpeed Insight -mittari vihreällä). Palvelu on vakaasti saatavilla eli suunnittelemattomia käyttökatkoksia ei esiinny.

**Ylläpidettävyyden** on huomioitu paitsi johdonmukaisina valintoina myös ratkaisuin, joiden ansioista SAGIn henkilökunta pystyy ylläpitämään ja kehittämään verkkopalvelua pääasiassa omin voimin.

**Uudelleen käytettävyyden** ylläpidossa hyödynnetään mm. elementtikirjastoa ja käytetään systemaattisesti samoja elementtejä eri puolilla sivustoa. Yksi elementti on uudestaan käytettävissä ja jokaiseen käyttötartpeeseen ei tarvitse luoda erillisiä elementtejä.

**Muunneltavuus ja siirrettävyys:** verkkopalvelu on rakennettu niin, että se hyödyntää valitun sisällönhallintajärjestelmän perusratkaisuja, ilman suuria räätälöintejä. Palvelussa pyritään minimoimaan riippuvuutta yhdestä kumppanista, jotta palvelun siirrettävyys mahdollistuisi.

**Laajennettavuus:** verkkopalveluun pitää pystyä tarpeen vaatiessa lisäämään toiminallisuuksia tai ominaisuuksia plug in -tyyppisillä sovelluksilla. Tarpeen vaatiessa verkkopalvelun alustassa tulee olla valmius dataintegraatioihin API-rajapinnan avulla.

**Löydettävyys:** tukee verkkopalvelun laadukasta näkyvyyttä hakukoneissa ja noudattaa tekninen hakukoneoptimoinnin Googlen suosittamia käytäntöjä (Google s.a. a).

## 8.10 Mittaristo verkkopalvelun arviointiin

Verkkopalvelun konseptitason suunnitelmaan sisältyy mittaristo, jolla verkkopalvelua voidaan arvioida. Mittareita on suositeltavaa käyttää jatkossa yhtenä verkkopalvelun laadun arvioinnin perusmittaristona, joka uudistuksen jälkeen voi antaa vertailutietoa vanhan palvelun osalta ja kertoisi näin uudistuksen onnistumisesta.

Analytiikan mittareiden seuraaminen on syytä aloittaa heti uudistamisen jälkeen, mutta varsinainen käyttäjätutkimus kannattaa ajoittaa hetkeen, jossa verkkopalvelu on ollut käytössä jo jonkin aikaa, esimerkiksi 4 kuukautta.

Mittaristo jakautuu Google Analyticsin mittareihin sekä kävijäkyselyn kautta saatuihin mittareihin. Lisäksi mukana on verkkopalvelun teknistä laatua arvioivia mittareita. Käyttäjäliikenteeseen liittyvät mittarit verkkopalvelun analytiikkatyökalusta (Google Analytics) sekä vertailutietona mittariston toteuma maaliskuussa 2024 on esitetty taulukossa 15. Mittareiden avulla voidaan seurata verkkopalvelun kävijäliikenteen volyyymiä ja käyntien aktiivisuutta. Lisäksi on syytä seurata suosituimpia laskeutumissivuja sekä kokonaisuudessaan suosituimpia sivuja, joiden tilanne maaliskuussa 2024 on esitelty luvussa 6.4.

Taulukko 15: Verkkopalvelun seurantamittarit

Mittari	Toteuma agilityliitto.fi & agiarvokisat.com	1.-31.3.2024	Mitä Miksi tärkeä?	mittaa?
<b>Kävijät</b>	10 008 6450	(agilityliitto.fi) (agiarvokisat.com)	Kertoo, kuinka paljon verkkopalvelussa on kävijöitä ja kuinka monta istuntoa kävijät tarkasteluajankohtana toteuttavat (Google s.a. c). Mittarit kertovat siis verkkopalvelun liikenteen volyyymistä. Suuret poikkeamat voivat indikoida teknisiä ongelmia.	
<b>Istunnot</b>	20 814 15 715 (agiarvokisat.com)	(agilityliitto.fi)		

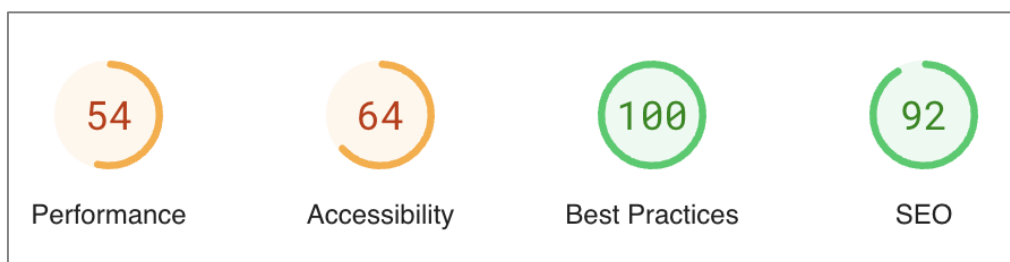
Mittari	Toteuma agilityliitto.fi & agiarvokisat.com	1.-31.3.2024	Mitä Miksi tärkeä?	mittaa?
<b>Sivunäkymät</b>	31 074 (agilityliitto.fi) 31 234 (agiavokisat.com)		Havainnollistaa kuinka paljon yksittäisiä verkkosivuja latautuu kaikkien käyntien aikana sekä yhden käynnin aikana (Google s.a. c). Kertoo siis käyntien aktiivisuudesta. Voi kasvaessaan indikoida myös ongelmia tiedon löytämisestä.	
<b>Istuntokohtaisia sivunäkymiä</b>	1.49 (agilityliitto.fi) 1,99 (agiavokisat.com)			
<b>Aktivoitumisprosentti</b>	35, 4 % (agilityliitto.fi) 66,42 (agiavokisat.com)		Konkretisoi niiden istuntojen määrää, jotka kestävät vähintään 10 sekuntia tai sisältävät konversiotapahtuman tai vähintään 2 sivunäkymää (Google s.a. c). Kertoo nimensä mukaisesti käyntien aktiivisuudesta.	
<b>Liikenteen lähteet</b>	Agilityliitto.fi: Hakukoneet 56 % Suora liikenne 31 % Sosiaalinen media 8 % Linkittävät sivustot 3 % Ei tiedossa 2 %  Agiarvokisat.com: Hakukoneet 50 % Suora liikenne 11 % Sosiaalinen media 19 % Linkittävät sivustot 19 % Ei tiedossa 1 %		Kertoo millä tavalla kävijät saapuvat verkkopalveluun (Google s.a. c).	
<b>Käytetyt laitteet</b>	Agilityliitto.fi: Älypuhelin & tabletti 42,6 % Tietokone 57,4 %  Agiarvokisat.com: Älypuhelin & tabletti 77 % Tietokone 25 %		Kerto millä laitteilla kävijät käyttävät verkkopalvelua (Google s.a. c). Ilmentää verkkopalvelun käyttötapaa, joka on tärkeää huomioida verkkopalvelun kehityksessä.	

Tässä kehittämistyössä käytetty verkkokyselyn kysymyspatteristo monipuolistaa seurantamittareita ja avaa näkymän käyttäjien tyytyväisyyden tasoon. Taustalla on Sørumin ja muiden (2012, 704) havainto että verkkopalvelun laadun arvioinnissa on syytä käyttää käyttäjätutkimuksia, jotta käyttäjäkokemuksesta saadaan aito näkemys. Käyttäjäkyselyissä kannattaa toistaa samoja kysymyksiä, jotta nähdään, onko tyytyväisyys mittauskertojen välillä muuttunut.

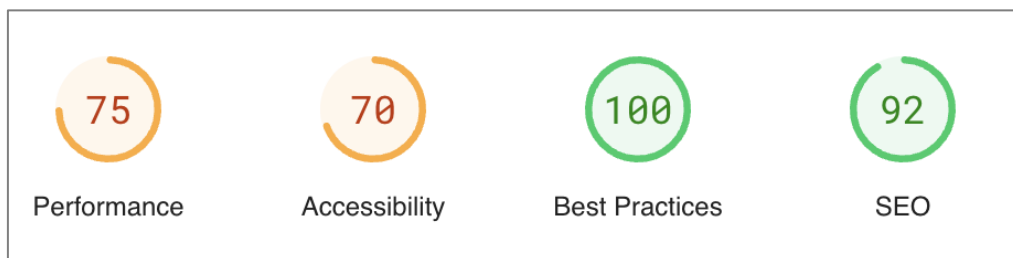
Keskeisiä mittareita verkkopalvelun agilityliitto.fi käyttäjäkokemuksen kannalta ovat alla listatut ja kehittämistyön verkkokyselyssä mukana olleet kysymykset (suluissa on esitetty kehittämistyössä maaliskuussa 2024 saatu tulos):

- Mitä mieltä olet sivustosta agilityliitto.fi?
- Käytetty kieli on ymmärrettävää (4,3).
- Tieto on minulle hyödyllistä (4,0).
- Tieto on ajan tasaista (3,8).
- Luo SAGIsta positiivista mielikuvaa (3,6).
- Ulkoasu on visuaalisesti miellyttävä (3,6)
- On teknisesti toimiva (3,3).
- Käyttäminen on sujuvaa (3,2).
- Löydän nopeasti etsimäni (2,6).
- NPS-mittari: Voin suositella sivuston agilityliitto.fi käyttöä (- 13).

Verkkopalvelun tekniseen laatuun liittyvien mittareiden seurannassa on järkevää hyödyntää Googlen PageSpeed Insight -työkalua. Maksuton työkalu on suunniteltu verkkopalveluiden ylläpitäjien avuksi palvelun suorituskyvyn optimoimiseksi (Google s.a. d). Keskeisimpiä mittareita ovat suorituskyvyn, saavutettavuuden, parhaiden käytänteiden ja hakukoneoptimoinnin kokonaistilaa kuvaavat luvut, joita voi tarkastella sekä tietokone- (kuva 65) että mobiilikäytön (kuva 64) näkökumista. Mittareissa on hyvä tavoitella vihreää tilaa eli tasoa, jossa asioista 90-100 % on kunnossa. (Google s.a. d)



Kuva 64: Google SpadeSpeed Insightin arvio agilityliitto.fi -verkkopalvelun mobiilikäytöstä huhtikuussa 2024



Kuva 65: Google SpadeSpeed Insightin arvio agilityliitto.fi -verkkopalvelun tietokonekäytöstä huhtikuussa 2024.

## 9 Pohdinta

Tämän kehittämistyön päätavoitteena oli tukea Suomen Agilityliittoa verkkopalvelun uudistamistyössä selvittämällä millainen kokonaisuus vastaisi SAGIn ja verkkopalvelun agilityliitto.fi käyttäjien tarpeisiin nykyistä palvelua paremmin. Tavoitteena oli kehittämistyön nimen mukaisesti suunnitella konsepti laadukkaalle verkkopalvelulle, joka tarjoaa nykyistä parempaa käyttäjäkokemusta. Tähän tavoitteeseen päästiin kartoittamalla lähtötilanne ja sen jälkeen kirkastamalla tavoitetilä. Lopulta muotoiltiin luvussa 8 ratkaisuihin ja perusteluihin esitelty verkkopalvelun agilityliitto.fi konseptitason suunnitelma. Se sisältää verkkopalvelun strategisen tason määrittelyn, pääkohderyhmät ja käyttäjäpersoonat, konseptin perustan muodostavat 7 tukijalkaa, informaatioarkkitehtuurin kuvauksen, keskeisten laskeutumissivujen listauksen ja rautalankamallit, ylläpitäjäkokemuksen kannalta kriittisten asioiden tunnistamisen, suosituksia keskeisen ongelmakohdan eli agilitysääntöjen käytön helpottamiseksi, konseptitason vaatimusmäärittelyn (toiminalliset, ei-toiminalliset vaatimukset) sekä mittarit verkkopalvelun arviointiin.

Tavoitteena oli myös lisätä liiton asiakasymmärrystä, tukea uudistusta varten tehtävää sisältöjen kehitystyötä sekä tunnistaa mittareita, joiden avulla uudistettua verkkopalvelua voitaisiin verrata vanhaan ja arvioida uudistuksen onnistumista. Myös nämä tavoitteet saavutettiin. Asiakasymmärrystä kasvatettiin tunnistamalla luvussa 8.3 esitellyt verkkopalvelun kohderyhmät ja keräämällä Doorley ja muiden (2018, 3-12) esittelemien palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti syvällistä tietoa verkkopalvelun käyttäjien motiiveista, tarpeista ja odotuksista. Havaintojen pohjalta muotoiltiin luvussa 8.3 esitellyt käyttäjäpersoonat, jotka konkretisoivat eri käyttäjäryhmien näkökulmia. Tätä kautta myös sisältöjen kehitystyö sai tukea, kun lopputuloksena hahmottui kuva käyttäjien laajoista tietotarpeista, joita on kuvattu liitteessä 7. Verkkopalvelun konseptitason suunnitelma sisältää myös mittariston, jolla vanhan ja uuden verkkopalvelun vertailu on mahdollista.

### 9.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Tässä luvussa tarkastellaan, millaisia vastauksia kehittämistyössä löydettiin tutkimuskysymyksiin. Kehittämistyössä oli kolme tutkimuskysymystä alakysymyksineen.

#### 9.1.1 Ensimmäinen tutkimuskysymys selvitti lähtötilannetta

Ensimmäinen tutkimuskysymys alakysymyksineen koski verkkopalvelun nykytilaa:

TK 1: Miten nykyinen verkkopalvelu vastaa käyttäjien ja SAGIn tarpeisiin?

TK 1.1 Mitä mieltä käyttäjät ovat nykyisestä verkkopalvelusta?

TK 1.2 Miten nykyistä verkkopalvelua käytetään?

TK 1.3 Miten nykyinen verkkopalvelu tukee SAGIn toimintaa?

Näihin kysymyksiin löydettiin kehittämistyössä vastauksia. Verkkopalvelun nykytilaa arviointiin sekä verkkopalvelun analytiikan näkökulmasta että kysymällä asiaa käyttäjiltä verkkokyselyssä ja haastatteluissa. Lisäksi nykytilaa kartoitettiin työpajoissa ja SAGIn vastuuhenkilöiden kanssa käydyissä taustakeskusteluissa. Kävi ilmi, että nykyisessä verkkopalvelussa on paljon kipupisteitä (luku 8.1), jotka haittaavat paitsi käyttäjä- ja ylläpitäjäkokemusta, myös SAGIn mahdollisuutta hyödyntää verkkopalvelua tehokkaasti viestintä- ja palvelukanavana. Esiin nousi viitteitä siitä, että vaikka verkkopalvelua käytetään melko aktiivisesti, ei nykyinen verkkopalvelu vastaa käyttäjien eikä SAGIn tarpeisiin.

Verkkopalvelun nykykäyttöä on kuvattu verkkokyselyn tuloksissa luvussa 6.2.2 sekä verkkopalvelun analytiikan tarkastelussa luvussa 6.4. Lisäksi haastattelututkimuksessa saatiin tietoa verkkopalvelun nykykäytöstä. **Käyttäjien** tyytymättömyydestä verkkopalveluun kertoi mm. vahvasti miinuksella oleva NPS-luku (-13). Käyttäjät eivät siis ole halukkaita suosittelemaan palvelun käyttöä. Tästä johtopäätöksenä voidaan ajatella, että käyttäjillä ei ole vahvaa luottamusta verkkopalvelua kohtaan, mikä on esimerkiksi WebQual-mallin yksi keskeisistä kriteereistä laadukkaalle verkkopalvelulle (Barnes & Vidgen 2002, 116). Lisäksi sekä verkkokyselyssä että haastatteluissa nousi esiin, että vaikka käyttäjät tietäisivät, jopa aikaisemman kokemuksen perusteella, tiedon löytyvän verkkopalvelusta, heillä on usein vaikeuksia löytää tarvitsemaansa tietoa. Ja edelleen voitiin havaita, että käyttäjät eivät pidä verkkopalvelua sujuvana käyttää tai teknisesti toimivana erityisesti hakutoiminnon sekä mobiilikäytön osalta. Verkkopalvelun analytiikka taas nosti esiin matalan aktivoitumisprosentin ja yllättävän suuren tietokonekäytön (mobiilikäytön sijaan), mikä edelleen antoi viitteitä teknisistä ongelmista. Tunnistettiin myös, että verkkopalvelu ei vastaa kaikkiin agilityn harrastajapolun vaiheiden ja roolien tietotarpeisiin eli käyttäjien kaipaamia tietoja ei välttämättä edes ole verkkopalvelussa. Toisaalta käyttäjien vastauksista ilmeni, että kun sisältö löytyi, oli se paitsi hyödyllistä, myös ymmärrettävästi muotoiltua, mikä antaa hyvät lähtökodit sisältöjen jatkokehittämiselle.

Käyttäjäkokemuksen kannalta kehittämistyön johtopäätöksiä voidaan pitää kokonaisuudessaan hälyttävänä, sillä puutteita tunnistettiin kaikilla Aaron Walterin käyttäjien tarpeita kuvaavan hierarkian tasoilla: toimivuudessa, luotettavuudessa, käytettävyydessä ja nautittavuudessa (Shin & Wang 2015, 2298). Lisäksi epätyytyväisyys voi viestiä siitä, että verkkopalveluun käyttöön liittyy turhautumista ja sitä kautta negatiivisia tunteita, jotka Saariluoman ja Jokisen (2014, 316-318) mukaan jo itsessään lisäävät haluttomuutta käyttää verkkopalvelua ja vahvistavat entisestään negatiivisia tunteita. Voidaan myös ajatella, että nykyisen verkkopalvelun käyttö on käyttäjille

kognitiivisesti kuormittavaa, vaikka juuri tätä tilannetta tulisi hyvän käyttäjäkokemuksen ja käyttäjien tarpeisiin vastaamisen näkökulmasta Contan (2023, luku 1.0) mukaan välttää.

**Liiton näkökulmasta** verkkopalvelun huono käyttäjäkokemus on ongelma, sillä kysymyksessä on liiton keskeinen viestintäkanava, jonka haluttaisiin toimivan myös palvelukanava. Liiton tavoitteiden saavuttamisen kannalta on erityisen hälyttävää, että laadullisia ongelmia liittyy Morales-Vargas ja muiden (2023, 104) luokittelun mukaisesti myös organisaation strategisten tavoitteiden saavuttamista tukevalla tasolla. Yksi ilmentymä tästä onkin, että nykyinen verkkopalvelu ei mahdollista liitolle viestinnällisen verkkopalvelun osana sähköisen asioinnin tai yhteisöllisyyden kehittämistä eikä eri kohderyhmille automaattisesti kohdennettuja sisältöjä esimerkiksi luokittelusanojen avulla. Nykytilanne ei myöskään tue prosessien digitalisointia. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että verkkopalvelu ei toimi yhteydenottokanava SAGIn suuntaan tai vuorovaikutuskanavana esimerkiksi seurojen ja SAGIn välillä. Voidaan siis ajatella, että nykyinen verkkopalvelu ei tue liiton toimintaa, sillä sen avulla ei pystytä toteuttamaan modernia verkkoviestintää ja palvelemaan keskeisiä kohderyhmiä.

Erityisen haastavia ja samalla toimintaa haittaavia tekijöitä ovat ylläpitoon ja kehittämiseen liittyvät ongelmat. Tiedon ylläpitoon joudutaan käyttämään kohtuuttomasti resursseja ja siltikään lopputulos ei tue hyvää käyttäjäkokemusta. Kehittämistyön yksi lähtötilanteen havainto onkin, että liitossa on ajauduttu tilanteeseen, jossa verkkopalvelussa voidaan todeta olevan ongelmia kaikkien tietojärjestelmien ja ohjelmistojen laatustandardin ISO 25010 ylläpidettävyyteen ja siirrettävyyteen liittyvien laatupiirteiden osalta, joita ovat rakenteellinen selkeys, uudelleen käytettävyys, analysoitavuus, muunneltavuus, testattavuus, sovitettavuus, asennettavuus ja korvattavuus (Trichkova-Kashamova 2021, osio 2).

Yhtenä syynä ylläpitoon ja kehittämiseen liittyvien ongelmiin voidaan pitää sitä, että SAGI on ajan saatossa päätyntä verkkopalvelukokonaisuuden osalta hajautettuun malliin, jossa sillä on ylläpidettävänä mm. kaksi erillistä viestinnällistä verkkopalvelua ja useita verkkolomaketyökaluja. Tämän lisäksi dokumenttien hallintaan käytetään sisällönhallintajärjestelmän sijaan Google Driveä. Verkkopalvelukokonaisuus tulee jatkossa suunnitella kokonaisuutena, jossa mietitään myös kokonaisarkkitehtuurin toimivuutta.

### **9.1.2 Toinen ja kolmas tutkimuskysymys rakensivat uutta**

Toinen ja kolmas tutkimuskysymys alakysymyksineen keskittyivät hakemaan vastauksia siihen, millainen verkkopalvelu tukisi liiton toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista sekä samalla käyttäjien hyvää käyttäjäkokemusta. Näihin tutkimuskysymyksiin vastataan luvun 8 aliluvuissa, joissa esitellään kehittämistyön lopputuloksena syntyneitä verkkopalvelun konseptitason suunnitelmaa.

**Toinen tutkimuskysymys alakysymyksineen** keskittyi konkretisoimaan verkkopalvelun konseptitason suunnitelmaa liiton näkökulmasta. Käytännössä tämän tutkimuskysymyksen avulla luotiin Garretin (2010, luku 4) mallin mukaisesti verkkopalvelun strateginen perusta määrittelemällä tavoitteet, tehtävät sekä kohderyhmät.

TK 2: Millainen verkkopalvelu tukisi SAGIn toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista?

TK 2.1 Millaisia tavoitteita verkkopalvelulle asetetaan?

TK 2.2 Mitä tehtäviä verkkopalvelun tulee toteuttaa?

TK 2.3 Mitkä ovat verkkopalvelun pääkohderyhmät?

Verkkopalvelun tavoitteet ja tehtävät on kuvattu luvussa 8.2. Keskeisin tavoite on, että verkkopalvelu tarjoaa viestinnällisen ja toiminallisen kokonaisuuden, joka tukee SAGIn toimintaa, hyvää ylläpitäjä- ja käyttäjäkokemusta sekä kumppanien tyytyväisyyttä. Tavoitteen saavuttamista varten konseptitason suunnitelmassa määriteltiin verkkopalvelun tehtäviksi tiedon tarjoaminen, ylläpidon ja kehittämisen helppous, palveleminen, media-alustana toimiminen SAGIn ajankohtaissisällöille, markkinointi, yhteisöllisyys, sisäisen työskentelyn tukeminen, kumppaninäkyvyys sekä kaupankäynti. Pääkohderyhmiksi tunnistettiin harrastaja, kilpailija, seura-aktiivi, pätevyyksien haltija sekä toiminnan mahdollistaja. Pääkohderyhmät ja heidän ymmärtämistään tukevat käyttäjäpersoonat on kuvattu luvussa 8.3.

Verkkopalvelun tavoitteiden ja tehtävien sekä kohderyhmien pohjalta tunnistettiin luvussa 8.4 esitellyt verkkopalvelun seitsemän tukijalkaa, joiden avulla tehtäviä käytännössä toteutetaan: viestinnällinen kokonaisuus, linkit muihin SAGIn palveluihin, SAGi-intra, sähköinen asiointi, seurafoorum, hakutoiminto ja Agi-Chattibot sekä SAGI-kauppa.

Strategisilla linjauksilla luotiin verkkopalvelun konseptitason suunnitelmaan tulevaisuuskuva ja kehikko, joka auttaa uuden verkkopalvelun jatkosuunnittelussa. Tiedossa olevien niukkojen resurssien vuoksi on suositeltavaa keskittyä ensin kriittisimpien tehtävien ja tukijalkojen toteuttamiseen. Sellaisiksi tässä kehittämistyössä tunnistettiin SAGIn ja verkkopalvelun pääkohderyhmien tarpeiden pohjalta verkkopalvelun 4 ensimmäistä tehtävää: tiedon tarjoaminen, ylläpidon ja kehittämisen helppous, palveleminen ja media-alustana toimiminen SAGIn ajankohtaissisällöille. Tukijalkojen osalta tämä tarkoittaa, että verkkopalvelun uudistamisen ensimmäisessä vaiheessa tulisi erityisesti keskittyä viestinnällisesti eheään kokonaisuuteen, linkityksiin muihin SAGIn palveluihin, sähköisen asiointin perustasoon sekä hyvin toimivaan hakutoimintoon.

**Kolmas tutkimuskysymys alakysymyksineen** tarkasteli verkkopalvelun konseptia sen käyttäjien näkökulmasta ja etsi vastauksia odotuksiin sekä niiden lunastamiseksi tarvittaviin tietotarpeisiin ja

toiminnallisuuksiin. Käyttäjiksi määriteltiin myös ylläpitäjät, jolloin ylläpitäjäkokemus oli osa käyttäjäkokemusta.

TK 3. Millainen verkkopalvelu vastaisi käyttäjien tarpeisiin ja tukisi hyvää käyttäjäkokemusta?

TK 3.1 Millaisia odotuksia käyttäjillä on uudistetulle verkkopalvelulle?

TK 3.2 Millaista tietoa verkkopalvelun tulisi sisältää?

TK 3.3 Millaisia toiminnallisuuksia verkkopalvelun tulisi sisältää?

Verkkokyselyssä, haastatteluissa ja työpajoissa nousi laajasti esiin käyttäjien odotuksia verkkopalvelulle. Tiivistetysti voidaan todeta, että käyttäjät odottavat verkkopalvelulta modernia, selkeästi rakennettua ja kohderyhmäkohtaisesti palvelevaa kokonaisuutta, joka tukee agiilityharrastusta monipuolisesti ja tekee tiedon löytämisestä sujuvaa ja vaivatonta. Konkreettisia toiveita olivat mm. responsiivisuus, hyvin toimiva hakutoiminto, selkeä tietorakenne ja navigaatio, kattava ja ajankohtainen tietosisältö, mahdollisuus vuorovaikutukseen sekä toimiva linkitys SAGIn muihin järjestelmiin esim. KITUun.

Keskeinen havainto oli, että SAGIn ja verkkopalvelun käyttäjien tarpeet eivät olleet ristiriidassa keskenään vaan täydensivät toisiaan. Toiveet olivat hyvin yhdenmukaisia myös Aaron Walterin käyttäjien tarpeita kuvaavan hierarkian kanssa (Shin & Wang 2015, 2298). Tämän pohjalta suunnittelussa huomioitiin verkkopalvelun toimivuus ja perusvaatimukset, johdonmukaisuus valituissa ratkaisuissa, helppokäyttöisyys sekä positiivisia tunteita herättävä käyttökokemus.

**Tietosisällön** osalta tärkeäksi nousi paitsi se mitä tietoa verkkopalvelu tarjoaa, myös se, millainen tietorakenne palvelussa on. Sisältönäkökulma onkin laadukkaan verkkopalvelun rakentamisessa kriittinen, sillä sen on todettu olevan merkittävä tekijä niin käyttäjä- kuin ylläpitäjäkokemuksen näkökulmasta (Rosenfield ym. 2015, luku 2; Nilesen 10.5.2009; Karani ym. 2021, 129).

Verkkopalvelun tietosisällön ja sen rakenteen määrittelyssä hyödynnettiin kehittämistyössä tunnistettua syvällistä kohderyhmätietoa, jota edustivat agiilityn harrastajapolku (luku 6.3.4) ja sen eri vaiheisiin tunnistetut toimijaroolit (luku 6.3.5), pääkohderyhmien pohjalta tunnistetut verkkopalvelun ulkoiset ja sisäiset käyttäjäryhmät sekä käyttäjäpersoonat (luku 8.3). Tietorakenne on kuvattu osana informaatioarkkitehtuuria luvussa 8.5.1. Sen päätasot ovat: agiility, kilpailut, seuroille, koulutus, valmennus, uutiset ja tapahtumat sekä Agiilityliitto.

Verkkopalvelun konseptitason suunnitelma nostaa esiin yksittäisenä sisältöasiana ratkaisuja agiilityn sääntökokonaisuuden käytön helpottamiseksi, jotka on kuvattu luvussa 8.7. Tämä erittäin paljon käytetty ja siksi käyttäjäkokemuksen kannalta keskeinen kokonaisuus sai verkkokyselyssä ja haastatteluissa murskaavan huonot arviot, joten sen kehittämiseen kannattaa suunnittelun seuraavissa vaiheissa panostaa. Erityisesti tulisi arvioida voidaanko sääntöjen sisältämiä asioita,

edes joitakin osin, esittää käyttäjien toivomusten mukaisesti myös muussa kuin pdf-tiedostomuodossa. On myös huolehdittava, että käyttäjiä tuetaan Nielsenin (Nielsen 30.1.2024; Nielsen 1994b, 153) suositusten mukaisesti sääntökokonaisuuden käytössä tarjoamalla heille apua ja käyttämällä kaikille selkeää toimintalogiikkaa, nimeämistä sekä oikopolkuja tiedon äärelle.

Navigaattoriratkaisut ja hakutoiminto ovat konseptitason suunnitelmassa keskeisessä roolissa osana informaatioarkkitehtuuria, vaikka ne voidaan ajatella myös toiminallisuuksiksi. Ehdotetut navigaattoriratkaisut on esitelty luvussa 8.5.2. Valinnoilla haluttiin selventää eri navigaattoriratkaisujen mahdollisuuksia ja roolia, jotta verkkopalvelun suunnittelun jatkuessa voidaan tehdä valistuneita ratkaisuja. Keskeinen havainto oli, että navigaattoriratkaisuja tulee miettiä nimenomaan kokonaisuutena ja hyödyntää monipuolisesti. Hakutoiminto taas on kuvattu luvussa 8.5.3. On selvää, että hakutoimintoon kohdistuu paljon odotuksia ja siksi suunnittelu ja toteutusvaiheessa tulee huolehtia sivuston sisäisen haun tehokkaasta toimivuudesta ja hyödyntää myös sivuston sisällä esimerkiksi tietotyyppien mukaan rajattuja hakuja.

Konseptitason suunnitelmassa verkkopalveluun suunniteltuja toiminallisuuksia on kuvattu osana vaatimusmäärittelyä luvussa 8.9.1. Hakutoiminnon lisäksi määrittely sisältää kuvauksen keskeisistä toiminallisuuksista, jotka ovat tärkeässä roolissa laadukkaan verkkopalvelun toteuttamisessa ja hyvän käyttäjäkokemuksen (sisältäen ylläpitäjäkokemus) tukemisessa. Mukana ovat tapahtumakalenteri, ajankohtaissisältöjen hallinta, verkkolomakkeet, käyttäjähallinta, verkkokauppa, jäsenseura-, yhteyshenkilö- ja hallitietojen hallinnointi, ylläpidon perustoiminallisuudet, seuraforum, dokumenttikirjasto, SAGI-intra, AGI-Chattibotti, evästetoiminallisuudet sekä tiedon luokittelu ylläpidossa ja sivustolla.

Toiminallisuuksiin vahvasti kytkeytyvät ei-toiminalliset eli laatuvaatimukset on kuvattu luvussa 8.9.2. Keskeisiksi vaatimuksiksi valikoituivat johdonmukaisuus, responsiivisuus, saavutettavuus, vasteaika ja saatavuus, ylläpidettävyys, uudelleen käytettävyys, muunneltavuus ja siirrettävyys, laajennettavuus sekä löydettävyys.

## **9.2 Kehittämistyön hyöty toimeksiantajalle**

SAGI:ta saadun palautteen mukaan kattava ja konkreettinen kehittäminen antaa liitolle hyvät lähtökohdat edetä verkkopalvelun agilityliittio.fi -uudistamistyössä. Konseptitason suunnitelmaa voidaan hyödyntää mm. kilpailutus- ja toteuttamisvaiheessa sekä jatkokehityksen tukena. Suunnitelman eri osa-alueet konkretisoivat SAGI:n tahtotilan uudistettavalle verkkopalvelulle. Kehittäminen varmistaa liitolle toimivat ja huolellisesti suunnitellut kotisivut, jotka palvelevat käyttäjiä ja heidän tarpeitaan.

Saadun palautteen perusteella kehittämistyö auttoi SAGIa tunnistamaan ja sanoittamaan heille keskeisiä verkkopalveluun liittyviä tarpeita sekä visioimaan tulevaa ratkaisua. Liiton vastuuhenkilöt olivat aktiivisesti mukana kehittämistyön eri vaiheissa ja samalla heille myös konkretisoitui, miten laaja kokonaisuus verkkopalvelun suunnittelu on, lähtien strategisen tason määrittelystä ja edeten kohderyhmien ymmärtämisen kautta sisällön ja teknisten asioiden suunnitteluun sekä suunnitelman arviointiin ja onnistumisen mittaamiseen. Myös teoreettinen viitekehys toimi SAGI:lle perehdytysmateriaalina valmistautumisessa verkkopalvelun uudistusprojektiin.

Lisäksi kehittämistyön avulla SAGI:lle muodostui aikaisempaa laajempi ja konkreettisempi kuva verkkopalvelun käyttäjien tarpeista ja toiveista. Tämä taas auttaa jatkossa entistä paremman käyttäjäkokemuksen rakentamisessa.

### **9.3 Jatkokehitysaiheet**

Keskeinen asia jatkotutkimuksen näkökulmasta on käyttäjien osallistaminen, sillä kuten Sørum ja muut (2012, 705) ovat todenneet on hyvän käyttäjäkokemuksen rakentaminen mahdotonta ilman käyttäjien mukana oloa. Tässä kehittämistyössä esitelty konseptitason suunnitelma on vain lähtökohta uuden kehittämiselle ja sen osien täsmentäminen tai jopa kokonaan muuttaminen perustellusta syystä on palvelumuotoilun hengessä luonteva osa jatkoprosessia. Projektin seuraavissa vaiheissa onkin suositeltavaa ottaa käyttäjät mukaan kehittämiseen ja testata käyttäjillä esimerkiksi navigaatoratkaisuja.

Koska kysymyksessä on konseptitason suunnitelma, on moni asia konkretisoitava verkkopalvelun uudistamisen tähtäävän projektin seuraavissa vaiheissa. Tällaisia teemoja ovat mm. hakutoiminallisuuden käyttäminen rajatusti verkkopalvelun sisällä, AGI-Chattibotin toiminnan tarkempi ideointi ja vaatimusmäärittely, seurafoorumien ideointi ja vaatimusmäärittely, SAGI-intran ideointi ja suunnittelu sekä verkkokauppaan liittyvien tarpeiden täsmentäminen.

Tässä kehittämistyössä käytetyssä tutkimusaineistoissa korostui kokeneiden agilityharrastajien ääni. Yksi näkökulma jatkotutkimusaiheisiin olisi kartoittaa lajin uusien harrastajien ja lajista kiinnostuneiden potentiaalisten harrastajien näkökulmia. Tällä tavalla saataisiin vieläkin kattavampi tietopohja eri harrastajaryhmien tarpeista ja odotuksista esimerkiksi tietosisältöjen osalta.

Verkkopalveluprojektin seuraavissa vaiheissa edessä ovat myös sisältöstrategian täsmentäminen ja verkkopalvelun visuaalisuuden suunnittelu. Tämän jälkeen tulee ajankohtaisesti toteutusprojektin suunnittelu, samoin sisältöjen tuottaminen. Kaikki nämä tarjoavat luonnollisesti monia mahdollisuuksia jatkotutkimusaiheiksi.

#### 9.4 Kehittämistyön luotettavuus

Kehittämistyön luotettavuutta tarkastellaan Tuomen ja Sarajärven esittelemän (2018, 160-163) Lincolnin ja Cuban laadullisen tutkimuksen luotettavuusmallin avulla, jossa luotettavuuden osaluokkia ovat: uskottavuus, luotettavuus, siirrettävyys ja vahvistettavuus.

Kehittämistyön **uskottavuutta** vahvistettiin monimenetelmällisyydellä, jonka on ajateltu parantavan laadullisen tutkimuksen uskottavuutta (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160-163). Kehittämistyössä käytettiin useita aineistonkeruun sekä kehittämisen menetelmiä. Saman suuntaisia tuloksia saatiin esimerkiksi verkkokyselyn ja teemahaastattelujen avulla. Näin siis kummankin tutkimusmenetelmän avulla saadut tulokset ja niiden pohjalta tehdyt johtopäätökset osoittavat, että kehittämistyö onnistui kuvaamaan uskottavasti SAGIn verkkopalveluun liittyviä näkökulmia. Uskottavuuden osalta on kuitenkin tunnistettava jonkinasteiseksi puutteeksi, että haastateltavat rekrytoitiin verkkokyselyyn vastanneiden joukosta ja edelleen, että haastateltavien joukosta valittiin henkilöt korttien lajitteluun.

**Luotettavuuden** osalta tarkastellaan, miten tehtyihin johtopäätöksiin on päädytty (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160-163). Kehittämistyön aineiston kerääminen eri menetelmillä sekä kehittämismenetelmien hyödyntäminen on kuvattu tässä opinnäytetyöraportissa seikkaperäisesti ja läpinäkyvästi. Tämä parantaa osaltaan kehittämistyön luotettavuutta.

**Siirrettävyydellä** arvioidaan, voidaanko lopputulosta soveltaa muihin tutkimuskohteisiin (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160-163). Yhteenvetona voidaan todeta, että tutkimustulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset eivät sellaisenaan ole yleistettävissä ja toistettavissa toisen organisaation verkkopalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. On kuitenkin huomattava, että kehittämistyötä voi hyödyntää esimerkkinä. Siitä voi olla apua myös muiden organisaatioiden verkkopalveluprojekteille esimerkiksi projektisuunnitelman työstämisessä tai verkkopalvelun eri ratkaisujen ideoinnissa.

**Vahvistettavuudella** arvioidaan perustuvatko johtopäätökset ja tulokset neutraaliin lähestymistapaan (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160-163). Koska kehittämistyön tekijä on itse agility-yhteisön jäsen, kiinnitti hän erityistä huomiota kehittämistyön neutraalisuuteen. Omien ennakkokäsitysten tunnistaminen ja niiden taustalle jättäminen oli keskeinen, mutta samalla myös haasteellinen, osa työskentelyotetta. Tältä osin kehittämistyössä pyrittiin mahdollisimman objektiiviseen lopputulokseen.

#### 9.5 Kehittämistyön prosessi oman oppimisen näkökulmasta

Kehittämistyön toteuttaminen oli tekijälleen palkitseva oppimismatka, sillä siinä yhdistyivät kaksi kiinnostuksen kohdetta, agilityharrastus ja verkkopalveluiden suunnittelu. Erityisen palkitsevaa oli

tuottaa toimeksiantona Suomen Agilityliitolle heidän tarpeisiinsa suunniteltu kokonaisuus, jossa pohjatieto ja ideat jalostuivat konkreettisiksi suunnitelmiksi.

Innostus aihealueeseen ja halua kehittää kokonaisvaltaisesti omaankin harrastukseen liittyvää verkkopalvelua johtivat yhden henkilön opinnäytetyöksi hyvin laajaan kokonaisprojektiin. Tämä näkyi ensin haasteena työn rajaamisessa ja sen jälkeen laajan tutkimusaineiston analysoimisessa. Tutkimusaineistoa oli todella paljon ja keskeisten havaintojen tunnistaminen työlästä. Konseptin suunnittelussa päädyttiin laajaan toteutukseen eri osa-alueineen. Paremmin rajattu aihealue olisi saattanut ollut helpommin hallittavissa ja johtaa sitä kautta syvällisempään analyysiin ja johtopäätöksiin.

On kuitenkin huomioitava, että kehittämistyö vastasi liiton tarpeisiin, eikä verkkopalvelun muotoilu olisi ollut mahdollista ilman kattavaa tiedon hankintaa ja kehittämistä. Laaja kehittämistyö vei ennakoitua enemmän aikaa ja ylitti selvästi opinnäytetyölle annetun ohjeellisen tuntityömäärän. Tutkimustyö ja verkkopalvelun konseptitason suunnitelman rakentaminen toteutuivat kuitenkin suunnitellussa aikataulussa. Sen sijaan raportin viimeistely valmiiksi viivästyi merkittävästi.

Kehittämistehtävän toteutuksen aikana tunnistettiin joitakin käytännön seikkoja, joissa olisi voitu tehdä kokonaisuuden kannalta optimaalisempia ratkaisuja. Tutki ja määritä -vaiheessa olisi verkkokyselyn kysymyskokonaisuutta ollut hyvä testata enemmän ennen kyselyn toteuttamista. Nyt kyselyssä oli muutaman kysymyksen kohdalla selkeitä puutteita valmiissa vastausvaihtoehdoissa. Ratkaisuna olisi voinut toteuttaa esimerkiksi 1-2 haastattelua ennen verkkokyselyä ja näin parantaa verkkokyselyn sisältöä ja sitä kautta entisestään tulosten käytettävyyttä jatkossa.

Kehitä ja toimita -vaiheen haasteellisimmat hetket koettiin työpajojen toteutuksessa. Osaan työpajoista osallistujia kutsuttiin ns. avoimella kutsulla tietyn kohderyhmän (esim. työryhmien ja hallituksen jäsenet) sisältä. Usein ennakkoon ei ollut tiedossa osallistujien lukumäärää. Kun osallistujamäärä sitten poikkeisikin odotetusta, ei työpajaa pystynyt toteuttamaan suunnitellulla tavalla, vaan suunnitelmia piti muuttaa työpajan aikana. Pääasiassa tässä onnistuttiin esimerkiksi varalla olevien ideointiaiheiden ansioista ja pohtimalla ennakkoon vaihtoehtoisia työskentelytapoja.

Jälkikäteen tarkasteltuna työpajoihin olisikin ollut hyvä rekrytoida osallistujat tarkemmin ja henkilökohtaisesti, jolloin olisi voitu ennakoida paremmin osallistujamäärä ja toisaalta saada mukaan sellaisia henkilöitä, jotka ohittivat sähköpostilla lähetetyn yleiskutsun.

Toinen työpajoihin liittyvä haaste oli työpajan sisällä tapahtuva aikataulutus. Tämä haaste oli ennakkoon tunnistettu, mutta pääsi silti yllättämään. Osaa työpajoista venytettiin osallistujien kanssa yhteisellä sopimuksella. Toisissa työpajoissa suunniteltua sisältöä supistettiin työpajan aikana.

Kriittisempi suhtautuminen siihen, kuinka paljon yhdessä 2,5 tunnin työpajassa voidaan käsitellä asioita olisi tehostanut työskentelyä.

Kokonaisuutena kehittämistyö mahdollisti syventymisen verkkopalveluiden suunnitteluun liittyvään kirjallisuuteen ja tämän hetken trendeihin. Opinnäytetyön tekijälle jäi työkalupakkiin useita työkaluja omissa työtehtävissä hyödynnettäviksi. Myös projektinhallinnan osaaminen sai vahvistusta, samoin työpajojen joustava fasilitointi.

## Lähteet

Al-Hawari, F., Al-Zu'bi, M., Barham, H. & Sararah, W. 2021. The GJU Website Development Process and Best Practices. Journal of cases on information technology, 23, 1, s. 21-48.

Alsulami, M. H., Khayyat, M. M., Aboulola, O. I. & Alsaqer, M. S. 2021. Development of an Approach to Evaluate Website Effectiveness. Sustainability (Basel, Switzerland), 13, 23, s. 13304.

Aluehallintovirasto s.a. a. Yleistä saavutettavuudesta. Luettavissa:

<https://www.saaeutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saaeutettavuudesta/>. Luettu 15.2.2024.

Aluehallintovirasto s.a. b. WCAG 2.1: lain vaatimukset. Luettavissa:

<https://www.saaeutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/wcag-2-1/>. Luettu 15.2.2024.

APAI CRVS s.a. Define system requirements. The CRVS Digitisation Guideboo. Luettavissa:

<http://www.crvs-dgb.org/en/activities/analysis-and-design/8-define-system-requirements/>. Luettu 8.4.2024.

Arthana, I. K. R., Pradnyana, I. M. A. & Dantes, G. R. 2019. Usability testing on website wadaya based on ISO 9241-11. Journal of physics. Conference series, 1165, 1, s.12012.

Barnes, S. & Vidgen, R. 2002. An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research, 3, 3, s. 114-127.

Bass, L., Clements, P. & Kazman, R. 2021. Software Architecture in Practice, 4th Edition. Addison-Wesley Professional. E-kirja. Luettu 15.3.2024.

Blom, V. 30.3.2023. Navigointivalikon suunnittelu – osa 3: Hybridimallissa valikot rakenteen alatasoilla. Luettavissa: <https://northpatrol.fi/2023/03/30/navigointimekanismien-malleja-3-hybridimallissa-valikot-rakenteen-alatasoilla/>. Luettu 1.4.2024.

Blom, V. 13.12.2023. Navigointivalikon suunnittelu – osa 7: Hampurilaisvalikko työpöytänäkyessä. Luettavissa: <https://northpatrol.fi/2023/12/13/navigointimekanismien-malleja-7-hampurilaisvalikko-tyopoytanakymassa/>. Luettu 25.3.2024.

Brown, D. 2010. Eight principles of information architecture. Bulletin of the American Society for Information Science and Technology, 36, 6, s. 30-34.

Cardello, J. 22.6.2014. The Difference Between Information Architecture (IA) and Navigation. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/ia-vs-navigation/>. Luettu 15.2.2024.

- Chan, M. & Nielsen, J. 26.1.2024. Mental Models. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/mental-models/>. Luettu 20.4.2024.
- Cline, A. 2015. Agile development in the real world. Apress. New York.
- Conta, A. 2023. The Art and Science of UX Design: A step-by-step guide to designing amazing user experiences. New Riders. E-kirja. Luettu 15.3.2024.
- Dam, R. F. 8.1.2024. The 5 Stages in the Design Thinking Process. Interaction Design Foundation. Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>. Luettu 10.3.2024.
- Datanyze 2023. Market share of leading web analytics technologies worldwide in 2023. Statista. Luettu: 27.3.2024.
- Design Council s.a. Framework for Innovation. Luettavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/>. Luettu 2.3.2024.
- De Troyer, O. & Leune, C. 1998. WSDM: A user centered design method for Web sites. Computer networks and ISDN Systems 30, 1, s. 85-94.
- De Voil, N. 2020. User experience foundations. Swindon, UK, BCS Learning & Developing Ltd.
- Doig, C. 1.4.2015. Why reverse engineering is a powerful requirements gathering technique. CIO. Luettavissa: <https://www.cio.com/article/246598/reverse-engineering-the-most-powerful-requirements-gathering-technique-of-all.html>. Luettu: 15.2.2024.
- Doorley, S., Holcomb, S., Klebahn, P., Segovia, K. & Utley, J. 2018. Design thinking bootleg. d.school at Stanford University. Luettavissa: <https://dschool.stanford.edu/resources/design-thinking-bootleg>. Luettu 6.4.2024.
- Džanic, A., Toroman, A. & Džanic, A. Agile software development: model, methods, advantages and disadvantages. 2022. Acta Technica Corvininensis, 15, 4, s. 95-100.
- Enge, E., Spencer, S. & Stricchiola, J. 2023. The Art of SEO, 4d Edition. O'Reilly Media, Inc. E-kirja. Luettu 15.3.2024.
- Filipe, F., Pires, I. M. & Gouveia, A. J. 2023. Why Web Accessibility Is Important for Your Institution. Procedia computer science, 219, s. 20-27.
- Galin, D. 2018. Software Quality. Wiley-IEEE Press. E-kirja. Luettu 15.3.2024.

Galli, T., Chiclana, F. & Siewe, F. 2021. On the Use of Quality Models to Address Distinct Quality Views. *Applied system innovation*, 4, 3, s. 41.

Garrett, J. J. 2010. *The Elements of User Experience, Second Edition: User-Centered Design for the Web and Beyond*. New Riders. E-kirja. Luettu 1.3.2024.

Geologian tutkimuskeskus s.a. Geo.fi – kaiken geotiedon koti. Kuvakaappaus verkkosivusta. Katsottavissa: <https://www.gtk.fi/palvelut/aineistot-ja-verkkopalvelut/>. Katsottu 15.5.2024.

Głowacka, E. 2021. Assessment of the quality of digital libraries based on the principles of information architecture. *Research plan. Digital library perspectives*, 37, 4, s. 416-428.

Google. s.a. a. Maintaining your website's SEO. Luettavissa: <https://developers.google.com/search/docs/fundamentals/get-started>. Luettu 15.4.2024.

Google s.a. b. Aktivoitumisprosentti ja välitön poistuminen prosenteissa. Luettavissa: <https://support.google.com/analytics/answer/12195621?hl=fi&sjid=4352135232402998066-EU>. Luettu 1.3.2024.

Google s.a. c. Analytics dimensions and metrics. Luettavissa: [https://support.google.com/analytics/table/13948007?hl=fi&visit\\_id=638550995922594291-437594968&rd=2](https://support.google.com/analytics/table/13948007?hl=fi&visit_id=638550995922594291-437594968&rd=2). Luettu 3.4.2024.

Google s.a. d. About PageSpeed Insights. Luettavissa: <https://developers.google.com/speed/docs/insights/v5/about>. Luettu 3.4.2024.

Heikkilä, C. 8.3.2023. Sisältöjen älykäs suosittelu – erilaiset toteutustavat käytännössä. Luettavissa: <https://northpatrol.fi/2023/03/08/sisaltojen-alykas-suosittelev-erilaiset-toteutustavat-kaytannossa/>. Luettu: 18.2.2024.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2022. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. 2. painos. Gaudeamus, Helsinki. E-kirja. Luettu 6.3.2024.

Interaction Design Foundation. 2016. What is Card Sorting? Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/card-sorting>. Luettu 15.2.2024.

Interaction Design Foundation. 19.7.2020. 2020. Design Patterns for Fluid Navigation – How to Use Inline Linking. Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/article/design-patterns-for-fluid-navigation-how-to-use-inline-linking>. Luettu 15.4.2024.

Interaction Design Foundation. 2021. Implement Global Navigation to Improve Website Usability. Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/article/implement-global-navigation-to-improve-website-usability>. Luettu 24.3.2024.

Kaner, S., Lind, L., Toldi, C., Fisk, S. & Berger, D. 2014. Facilitator's guide to participatory decision-making. 3rd edition. Jossey-Bass. San Francisco, CA.

Karani, A., Thanki, H. & Achuthan, S. 2021. Impact of University Website Usability on Satisfaction: A Structural Equation Modelling Approach. Management and labour studies, 46, 2, s. 119-138.

Kehitysvammaliitto 22.11.2019. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, virallinen suomenkielinen käännös. Luettavissa: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>. Luettu 15.2.2024.

Kim, M. J., Brink, R. & Chenal, C. 2023. Development of Proposed Heuristics for Evaluating Multilingual Website Usability. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting, 67, 1, s. 1419-1424.

Laplante, P. & Kassab, M. 2022. Requirements Engineering for Software and Systems. 4. painos. CRC Press, Boca Raton.

Laubheimer, P. 4.7.2021. Local Navigation Is a Valuable Orientation and Wayfinding Aid. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/local-navigation/>. Luettu 6.4.2024.

Laubheimer, P. 23.12.2018. Breadcrumbs: 11 Design Guidelines for Desktop and Mobile. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/breadcrumbs/>. Luettu 2.4.2024.

Lindholm, S. 19.3.2023. Google-hakujen tilastoja. Luettavissa: <https://www.karhuhelsinki.fi/blogi/google-hakujen-tilastoja/>. Luettu 2.4.2024.

Linnermo, N. 23.3.2023. Hakuratkaisun anatomia – millainen hakukone tukemaan tiedon löydettävyyttä? Luettavissa: <https://northpatrol.fi/2023/03/23/hakuratkaisun-anatomia-millainen-haku-tukemaan-tiedon-loydettavytta/>. Luettu: 15.4.2024.

Morales-Vargas, A., Pedraza-Jimenez, R. & Codina, L. 2023. Website quality evaluation: A model for developing comprehensive assessment instruments based on key quality factors. Journal of documentation, 79, 7, pp. 95-114.

Moran, K. & Gordon, K. 25.6.2023. How to Conduct a Heuristic Evaluation. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>. Luettu 24.2.2024.

- Muistiliitto s.a. Käsitteistö. Luettavissa: <https://www.muistiliitto.fi/fi/muistisairaudet/kasitteisto>. Luettu 1.4.2024.
- Nielsen, J. 1994a. Usability Engineering. Morgan Kaufmann. E-kirja. Luettu 1.3.2024.
- Nielsen, J. 1994b. Enhancing the explanatory power of usability heuristics. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '94). Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, s. 152–158.
- Nielsen, J. 9.4.2007. Breadcrumb Navigation Increasingly Useful. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/breadcrumb-navigation-useful/>. Luettu 15.3.2024.
- Nielsen, J. 10.5.2009. Top 10 Information Architecture (IA) Mistakes. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/top-10-ia-mistakes/>. Luettu 15.3.2024.
- Nielsen, J. 30.1.2024. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. Luettu 15.3.2024.
- Norman, D. & Nielsen, J. 8.8.1998. The Definition of User Experience (UX). Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. Luettu 1.3.2024.
- Nielsen J. & LI, A. 26.3.2017. Mega Menus Work Well for Site Navigation. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/mega-menus-work-well/>. Luettu 3.3.2024.
- Ochoa, I. V. 2020. Navigation Design and Library Terminology Findings from a User-Centered Usability Study on a Library Website. Information technology and libraries, 39, 4, s. 1-15.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Sanoma Pro. Helsinki.
- Paalumäki, A. & Vähämäki, M. 2020. Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksesta: Puusa, A. & Juuti, P. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettu 14.3.2024.
- Pang, P. C., Munsie, M., Chang, S., Tanner, C. & Walker, C. 2023. Participatory Design and Evaluation of the "Stem Cells Australia" Website for Delivering Complex Health Knowledge: Mixed Methods Study. Journal of medical Internet research, 25, 1, s. e44733.
- Perdomo, E., Cardozo, M., Perdromo, C. & Serrezuela, R. 2017. A review of the user based web design: Usability and information architecture. International journal of applied engineering research, 12, 21, s. 11685-11690.

- Pernice, K. & Budiu, R. 26.6.2016. Hamburger Menus and Hidden Navigation Hurt UX Metrics. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/hamburger-menus/>. Luettu: 10.4.2024.
- Pohl, K. 2010. Requirements engineering: Fundamentals, principles, and techniques. Springer. Heidelberg.
- Rogers, Y., Sharp, H. & Preece, J. 2023. Interaction design : beyond human-computer interaction. 6.painos. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.
- Rosenfeld, L., Arango, J. & Morville, P. 2015. Information Architecture, 4th Edition. O'Reilly Media, Inc. E-kirja. Luettu 4.4.2024.
- Royce, W. 1987. Managing the development of large software systems: concepts and techniques. ICSE '87: Proceedings of the 9th international conference on Software Engineering, s. 328-338.
- Sherwin, K. 7.9.2015. Audience-Based Navigation: 5 Reasons to Avoid It. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/audience-based-navigation/?lm=utility-navigation&pt=article>. Luettu 18.2.2024.
- Saariluoma, P. & Jokinen, J. P. P. 2014. Emotional Dimensions of User Experience: A User Psychological Analysis. International journal of human-computer interaction, 30, 4, s. 303-320.
- Shin, D. & Wang, Z. 2015. The Experimentation of Matrix for Product Emotion. Procedia manufacturing, 3, s. 2295-2302.
- Sipponen-Damonte, M. 2020. Varmuutta fasilitointiin. Alma Talent. Helsinki.
- Soegaard, M. 21.3.2024. Tree Testing: A Complete Guide. Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/article/tree-testing-ux>. Luettu 2.4.2024.
- Sørum, H., Andersen, K. N. & Vatrapu, R. 2012. Public websites and human-computer interaction: An empirical study of measurement of website quality and user satisfaction. Behaviour & information technology, 31,7, s. 697-706.
- StatCounter 2024. Market share of leading desktop search engines worldwide from January 2015 to January 2024. Statista. Luettu: 27.3.2024.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This Is Service Design Doing. O'Reilly Media, Inc. Sebastopol. E-kirja. Luettu: 2.3.2024.

Sutresno, S. A. & Singgalen, Y. A. 2023. Digital Innovation Design of Tourism Destination Marketing Website Using Design Thinking Method. Journal of information systems and informatics, 5, 2, s. 428-444.

Suomen Agilityliitto 2024. Agilityliiton intranet. Agilitytilastoja 2023. Luettu 20.1.2024.

Suomen Agityliitto s.a. Arvot, visio ja strategia. Luettavissa: <https://www.agilityliitto.fi/agilityliitto/liiton-esittely/>. Luettu 2.3.2024.

Suomen Agityliitto 27.2.2024. Opetus- ja kulttuuriministeriöltä 106 359 euron yleisavustus Suomen Agityliitolle. Luettavissa: <https://www.agilityliitto.fi/uutiset/opetus-ja-kulttuuriministeriolta-106-359-euron-yleisavustus-suomen-agityliitolle/>. Luettu 2.3.2024.

Tankala, S. 23.2.2024. Card Sorting vs. Tree Testing. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/card-sorting-tree-testing-differences/>. Luettu 5.3.2024.

Traficom 1.9.2021. Evästeet ja muut käyttäjien päätelaitteille tallennettavat tiedot sekä näiden tietojen käyttö – Opas palveluntarjoajille. Luettavissa: [https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/file/Ev%C3%A4steohjeistus\\_palveluntarjoajille.pdf](https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/file/Ev%C3%A4steohjeistus_palveluntarjoajille.pdf). Luettu 26.2.2024.

Trichkova-Kashamova, E. 2021. Applying the ISO/IEC 25010 Quality Models to an Assessment Approach for Information Systems. 12th National Conference with International Participation "Electronica 2021", Sofia, Bulgaria.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Valio. 2.3.2022. Reseptibotti Muru antaa reseptivinkkejä ja vastaa kysymyksiin. Luettavissa: <https://www.valio.fi/artikkelit/reseptibotti-muru-antaa-reseptivinkkejä-ja-vastaa-kysymyksiin/>. Luettu 4.4.2024.

Valio s.a. a. Muru-bot. Kuvakaappaus. Katsottavissa: <https://www.valio.fi/reseptihaku/>. Katsottu 15.5.2024.

Valio s.a. b. Inspiroidu resepteistä. Kuvakaappaus. Katsottavissa: <https://www.valio.fi/reseptihaku/>. Katsottu 15.5.2024.

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin Yliopisto. Helsinki. E-kirja. Luettu 13.3.2024.

Verberne, S. 24.2.2024. Why search engines and chatbots are becoming more alike. Luettavissa: <https://www.universiteitleiden.nl/en/news/2024/05/why-search-engines-and-chatbots-are-becoming-more-alike>. Luettu 15.3.2024.

W3Techs 2024. Historical yearly trends in the usage statistics of content management systems. Luettavissa: [https://w3techs.com/technologies/history\\_overview/content\\_management/all/y](https://w3techs.com/technologies/history_overview/content_management/all/y). Luettu 10.4.2024)

Xu, Y. & Lee, M.J. 2020. Identifying Personas in Online Shopping Communities. Multimodal Technologies and Interaction 4, 2: 19-36.

## Liitteet

### Liite 1. Nykyisen verkkopalvelun kipupisteet

#### Sisällölliset haasteet

- Kaikista keskeisistä asioita ei ole kunnolla sisältöä tai sama sisältö on usealla sivulla
- Osa sisältösivuille kuuluvasta sisällöstä on ”piilossa” yksittäisissä uutisissa ja varsinainen looginen tietorakenteeseen kuuluva sisältösivu puuttuu
- Harrastamisen eri muodot eivät pääse riittävästi näkyviin, kun kilpailullinen näkökulma korostuu
- Materiaalipankki on sekava, löytyy useampi materiaalipankki
- Usein kysytyjä kysymyksiä ja niihin vastauksia on siellä täällä pitkin verkkopalvelua, jopa navigaatiossa
- Englanninkielistä sisältöä ei juurikaan ole tarjolla
- Osa sisällöistä on pdf-muodossa (esim. agilitysäännöt) ja siksi vaikeita käyttää

#### Käyttäjäkokemukseen liittyvät haasteet

- Sisältörakenteen ja navigaation epäloogisuus ja sekavuus vaikeuttavat tiedon löytämistä
- Sisäistä linkitystä on käytetty epäjohdonmukaisesti, mikä on johtanut pitkiin linkiketjuihin
- Verkkopalvelussa on lähes tyhjiä välisivuja
- Sisäinen haku ei toimi
- Etusivu ei ohjaa keskeisten sisältöjen äärelle eikä sisällä nostopaikkoja
- Ydinkohderyhmät eivät tunnista itselleen tärkeitä sisältöjä
- Verkkopalvelu ei tue keskeisiä asiointipolkuja
- Mobiilikäytössä on ongelmia
- Yhteydenottaminen SAGIn toimijoihin ei ole mahdollista suoraan verkkopalvelun kautta
- Osa lomakkeista on pdf-muodossa eikä käytettävissä verkkolomakkeina

#### Ylläpitäjäkokemukseen liittyvät haasteet

- Sisältöä on vaikea pitää ajan tasalla, koska sama asia on monella eri sivulla
- Ei tarjoa sisällöntuottajille riittäviä työkaluja tehokkaaseen ajankohtaisviestintään
- Palvelua ei voida kehittää omatoimisesti, koska alustaversio on vahvasti räätälöity ja vanhentunut
- Tiedostoja linkitetään käytännön syistä Google Drivestä => tästä halutaan luopua
- agiarvokilpailut.com on erillinen verkkopalvelu, joka vaatii oman ylläpidon ja kehityksen

- Sähköisiä lomakkeita toteutetaan useilla eri työkaluilla mikä vaikeuttaa kokonaisuuden hallintaa ja henkilötietojen vastuullista käsittelyä
- Kokonaisuuden hallinta on haasteellista

## Liite 2. Työpajan 2 ideointia eri kohderyhmien tietotarpeista

### Käyttäjärhmä: Kilpailijat

- Ilmoitus epäeettisestä käytöksestä
- Urheilukoiran fysiikka
- Koirien loukkaantumisen ilmoittaminen
- Mitä teen jos.... (vastauksia yleisiin tilanteisiin)
- Kuripidon yhteystiedot
- Koiran kilpailukelpoisuuden määrittelyt
- Miten aloittaa kilpaileminen?
- Mitä uutisia/tapahtumia tulossa
- Mitä maajoukkue-edustaminen tarkoittaa?
- Vastuullinen koirankoulutus
- Dopingin varoajat
- Lajimuodot
- Lajisäännöt
- Kilpailutapahtumat, kilpailukalenteri
- Kansalliset arvokisat
- Kilpailuiden tulokset
- Ranking
- Lisenssi (tieto + hankkiminen) ja vakuutukset (vakuutusehdot ja ohjeet)
- Kilpailuihin ilmoittautuminen
- Erimielisyydet => ohje miten tulee toimia
- Edut yhteistyökumppaneilta
- Miten ilmoitaudutaan mittauksiin?

### Käyttäjärhmä: Seura-aktiivit

- Jäsenedut seuroille
- Liittokouluttajien esittely ja tarjonta
- Tuomarien tiedot (esittely, yhteystiedot)
- Kilpailujen dokumentit
- Muiden seurojen toimijat + yhteys
- Kilpailujen suunnittelu, muiden seurojen suunnitelmat
- Kilpailujen anominen
- Tulossa olevat koulutukset

- Vuosikokousten ja hallituksen kokousten materiaali/pöytäkirjat
- Tiedotteet/uutiset
- Lajisäännöt
- Ohjeet koulutusten järjestämisestä
- Arvokisajärjestäjähakuun liittyvät aikataulut ja ohjeet
- Mitä tukia seuroille löytyy?
- Tietoa ja tukea konfliktitilanteisiin
- Yhdenvertaisuuden varmistaminen seurassa
- Para-harrastajien huomioiminen ja lajiin mukaan ottaminen
- Seuratoiminnan tietopankit
- Menneiden koulutusten ja webinaarien tallenteet
- Halliprojektitietoa
- Tietoa seuran hallinnon järjestämiseen "hyvä hallintotapa"
- Mitä teen jos... -tyyppisiä sisältöjä
- Kurinpidon yhteystiedot
- Ilmoitus epäeettisestä käytöksestä
- Agiseurauksen perustaminen ja SAGIn liittyminen
- Best practices – opit muilta seuroilta

### **Käyttäjärühmä: SAGIn toimijat**

- Vuosikokoustiedot ja päivämäärät
- Menestyneet koirakot (esim. viime vuonna tai kuluvana vuonna)
- Laskutustiedot
- Toimikuntien välinen vuorovaikutus, mitä asioita menossa
- Päivittää sivuja
- Kilpailuiden tulokset
- Joukkueiden kokoonpanojen tiedot (maajoukkueet)
- Tapahtumien ja koulutuksien aikataulut
- Arvokilpailuaikataulut
- Kilpailuohjeet (kilpailujen järjestäjän ohjeet)
- Lajisäännöt
- Toimikuntien yhteystiedot ja kokoonpanot
- Oman toimikunnan vastualueen tiedotus

### **Käyttäjärühmä: Lajista kiinnostuneet**

- Tiedot erikoisryhmien agilitystä: nuoret, seniori ja para

- Agility pähkinänkuoressa
- Lajitieto, mistä on kysymys
- Miksi agility
- Tietoa seuroista ja valmentajista
- Mitä ottaa huomioon, kun aloittaa lajin
- Miten aloittaa laji
- Kokoluokat ja tasoluokat
- Tietoja lajiharrastajista: kuvia, treenivideoita jne.
- Millaisen koiran kanssa voi harrastaa?
- Missä voi harrastaa ja mitä maksaa?
- Koiran hyvinvointi ja eläinten oikeudet
- Agilityn vastuullisuus, eettisyys

### **Käyttäjärühmä: Tuomarit**

- Mittausdata
- Ajankohtaiset ohjeistukset
- Mahdollisuus nähdä vapaat tuomarit
- Miten tuomariksi pääsee?
- Tuomarikurssit ja niiden aikataulut
- Vaatimukset tuomareille, oikeuden ylläpito
- Tuomarien tapahtumat ja jatkokoulutukset
- Lajisäännöt
- Tuomarien yhteystiedot
- Seurojen osoitteet
- Tuomariraportti
- Tuomarien esittely/tiedot kansainväliselle yhteisölle
- Ohjeita, tietoa miten käsitellä vaikeita asioita
- Tietoa tuomaroinnista ulkomailla, mitä pitää huomioida
- Tuomarikutsut sähköisesti, jotta tuomari näkisi omat kutsunsa ja vastauksensa
- Tietoa seurojen kilpailupaikoista (ettei jokaisen tarvitse lähettää meilissä)
- Miten arvokisoihin pääsee tuomariksi?

### **Käyttäjärühmä: Sidosryhmät**

- Lajin urheilullinen näkyvyys
- Vastuullisuus agilitiysissä
- Agility numeroina

- Tietoa siitä miten SAGI:ssa on hoidettu asiat
- Miten hakeutua SAGIn kanssa yhteistyöhön
- OKM/SUEK: Löytyykö kaikki tarvittavat linkit ja ohjeet
- Lajitieto ja lajitiedon kasvattaminen
- Lajin vaikuttavuus ja merkitys
- Harrastajamäärät


### **Käyttäjärühmä: Media**

- Materiaalipankki eli kuvat, logot yms. graafiset materiaalit
- Liiton toiminnassa mukana olevat henkilöt ja heidän yhteystietonsa
- Yhteystiedot sopiville henkilöille, joilta saa lisätietoa lajista
- Agilityn uutiset ja ajankohtaiset asiat
- Agilitykilpailut ja muut tapahtumat
- Lajitieto, mistä lajissa on kysymys
- Miten pääsee kilpailuihin kuvaamaan ja akkreditoituminen
- Ketä voi haastatella agilityyn liittyen
- Kilpailuiden tulokset
- Agilitykoiran ja harrastajan hyvinvointi

### Liite 3. Käyttäjätutkimuksen verkkokysely



## Käyttäjätutkimus Suomen Agilityliiton verkkosivusto agilityliitto.fi

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Suomen Agilityliitto SAGI uudistaa verkkosivustonsa [www.agilityliitto.fi](http://www.agilityliitto.fi). Vuoden 2024 aikana keskitymme uuden suunnitteluun. Osana tätä suunnittelutyötä keräämme nyt palautetta ja kehitysehdotuksia sivustoon liittyen.

Kyselyyn vastaaminen vie n. 10 minuuttia. Vastaamalla voit vaikuttaa ja autat meitä saamaan arvokasta tietoa eri käyttäjäryhmiltä. Voit vastata kyselyyn 22.2.-8.3.2024.

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 4 kpl PrimaDogin tuotepaketteja.

Kevään suunnitteluprojektin ja tämän kyselyn toteuttaa opinnäytetyönään Outi Nuotio, joka opiskelee Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa liiketoiminnan teknologioiden Master-tutkintoa.

#### **Lisätietoja kyselystä**

Outi Nuotio  
Puh. 050 581 3911  
[outi.nuotio@myy.haaga-helia.fi](mailto:outi.nuotio@myy.haaga-helia.fi)

Lisätietoja saat myös SAGI:n verkkosivujen uutisesta: [SAGIn verkkopalvelun uudistamistyö käynnistyi](#) (aukeaa uuteen välilehteen)

### **1. Olen tutustunut tutkimus- ja suostumustiedotteeseen. Annan suostumukseni tutkimukseen osallistumiseen. \***

Kyselyyn vastaaminen edellyttää suostumuksen antamista. Valitse alta vaihtoehto Kyllä ja siirry kyselyyn painamalla Seuraava-painiketta.

[Tutkimus- suostumustiedotteeseen voit tustustua tästä](#) (linkki aukeaa uuteen ikkunaan).

Kyllä

Seuraava



## Käyttäjätutkimus Suomen Agilityliiton verkkosivusto agilityliitto.fi

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### 2. Missä roolissa toimit agility-yhteisössä \*

Voit valita useamman vaihtoehdon. Jos sinulla on useita rooleja, valitse mielestäsi keskeisimmät.

- Olen kiinnostunut agilitystä, mutta en ole vielä mukana lajin toiminnassa
- Harrastan agilityä, minulla ei ole kilpailijalisenssiä
- Kilpailen agilityssä, minulla on kilpailijalisenssi
- Olen aktiivisesti mukana agilityseurani toiminnassa (esim. hallinto, toiminnan kehittäminen, koulutusten tai kilpailujen järjestäminen)
- Vaikutan SAGIn hallituksessa, toimikunnassa tai työryhmässä
- Toimin agilitytuomarina
- Toimin agilityn liittokouluttajana
- Toimin koetoimitsijana
- Toimin agilityvalmentajana
- Olen agilityalan yrittäjä
- Muu, mikä?

### 3. Kuinka usein käytät sivustoa agilityliitto.fi? \*

Voit valita yhden vaihtoehdon.

- Päivittäin
- Viikottain
- Kuukausittain
- Muutaman kerran vuodessa
- Kerran vuodessa tai sitä harvemmin
- En ole käyttänyt sivustoa agilityliitto.fi

Edellinen

Seuraava

33% Valmis (1 / 3)





## Käyttäjätutkimus Suomen Agilityliiton verkkosivusto agilityliitto.fi

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### 4. Millä laitteella pääasiassa käytät sivustoa agilityliitto.fi?

Voit valita yhden vaihtoehdon.

- Tietokone  
 Tabletti  
 Älypuhelin

### 5. Mitä mieltä olet sivustosta agilityliitto.fi?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käyttäminen on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoasu on visuaalisesti miellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän nopeasti etsimäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto on minulle hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytetty kieli on ymmärrettävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto on ajantasaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivusto on teknisesti toimiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivusto luo SAGista positiivista mielikuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 6. Voisin suositella sivuston agilityliitto.fi käyttöä

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
 En lainkaan todennäköisesti            Erittäin todennäköisesti

### 7. Kuinka usein olet alla mainituista syistä käyttänyt sivustoa agilityliitto.fi?

	Ei koskaan	Harvoin	Ei harvoin eikä usein	Usein	Todella usein
Tarvitsen agilityyn liittyviä materiaaleja tai ohjeistuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen eri lajimuotojen sääntöjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaipaen perustietoa agilitystä (kaikki lajimuodot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luen SAGin uutisia ja tiedotteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluan ottaa yhteyttä SAG:n toimijoihin (toimisto, hallitus, toimikunnat jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siirryn agilityliitto.fi kautta muihin SAGin verkkopalveluihin esim. KITUun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kiinnostunut Suomen agilityliiton toiminnasta (strategiasta, hallinnosta, säännöt, kokoukset jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etsin agilityseurojen yhteystietoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kiinnostunut kurseista ja koulutuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 8. Mitä muita syitä sinulla on ollut käyttää sivustoa agilityliitto.fi?

67% Valmis (2 / 3)





## Käyttäjätutkimus Suomen Agilityliiton verkkosivusto agilityliitto.fi

③ Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### 9. Mitä muita SAGIn verkkopalveluita olet käyttänyt? \*

	Ei koskaan	Harvoin	Ei harvoin eikä usein	Usein	Todella usein
Kilpailu ja tulosjärjestelmä KITU <a href="http://kitu.agilityliitto.fi">kitu.agilityliitto.fi</a>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ranking <a href="http://agilityliitto.fi/#/ranking">agilityliitto.fi/#/ranking</a>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilityn arvokilpailusivusto <a href="http://agiurvokisat.com">agiurvokisat.com</a>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilive -livestreampalvelu <a href="http://agilive.fi">agilive.fi</a>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moodle - Suomen agilityliiton oppimisympäristö <a href="http://moodle.agilityliitto.fi">moodle.agilityliitto.fi</a>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kisa-anomuskalenteri <a href="http://anomus.agilityliitto.fi">anomus.agilityliitto.fi</a>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 10. Mistä tyypillisesti saat tarvitsemasi tiedon agilityyn liittyen? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- SAGIn sivustolta [agilityliitto.fi](http://agilityliitto.fi)
- SAGIn muista verkkopalveluista
- Ottamalla yhteyttä SAGIn
- SAGIn sosiaalisen median kanavista
- SAGIn uutiskirjeestä
- Kaverilta tai perheenjäseneltä
- Oman agilityseurani kautta
- Omalta valmentajalta
- Muualta, mistä?

**11. Mitkä seuraavista sisällöistä tai toiminallisuuksista olisivat sinulle hyödyllisiä sivustolla agilityliitto.fi? \***

Voit valita useamman vaihtoehdon.

**Suomen agilityliitto**

- Liiton säännöt
- Strategia ja arvot
- Vastuullisuusasiat
- Toimikuntien ja työryhmien toiminta
- Kevät- ja syyskokousten materiaalit
- Uutiset ja tiedotteet
- Tapahtumakalenteri: tapahtumat, koulutukset ja kurssit
- Linkit liiton digipalveluihin
- Liiton yhteistyökumppanit ja heidän tarjoamat edut
- Verkko kauppa SAGI-tuotteille
- Yhteystiedot liiton toimijoille
- Arvokilpailut
- Maajoukkutoiminta

**Agilityarki**

- Lajimuotojen säännöt ja niiden tulkinnat
- Lajimuotojen esittely
- Agilityseurojen yhteystiedot
- Harrastamisen aloittaminen
- Kilpailemisen aloittaminen
- Lisenssin hankkiminen
- Hyödyt lisenssinhaltijoille
- Kilpailukalenteri
- Kilpailujen tulokset
- Harrastajana ja kilpailijana kehittyminen
- Agilitykoiran terveys ja hyvinvointi
- Tuomarina toimiminen ja kehittyminen
- Valmentajana toimiminen ja kehittyminen
- Agilitykoiran koulutusvinkit
- Agilitytarinat ihmisistä ja koirista lajin parissa
- Paratoiminta
- Nuorisotoiminta
- Senioritoiminta
- Muu, mikä?

**12. Mitkä seuraavista seuratoimintaan liittyvistä sisällöistä olisivat sinulle hyödyllisiä sivustolla agilityliitto.fi?**

- Agilityseuran perustaminen
- SAGIn jäseneksi liittyminen
- Jäsenedut seuroille
- Seuratoiminnan kehittämisen vinkit esim. koulutus- ja kilpailutoiminta
- Seuran hallinnon kehittäminen
- Kilpailujen käytännön järjestäminen
- Liittokouluttajien osaamisen hyödyntäminen ja yhteystiedot
- Valmentajien yhteystiedot
- Muiden seurojen kanssa verkostoituminen
- Oman seuran parhaiden käytäntöjen jakaminen
- Muiden seurojen parhaista käytänteistä oppiminen
- Muu, mikä?

**13. Mitä toivoisit uudistetulta sivustolta agilyliitto.fi?**

Mitä toivoisit esimerkiksi sisältöjen, toiminnallisuuksien tai ilmeen osalta?  
Missä agilytarjen tilanteissa sivusto voisi olla apunasi?

**14. Onko sinulla muuta palautetta tai ehdotuksia, joita haluat jakaa suunnittelutiimille?****15. Taustatiedot \***

Vastaa kysymyksiin pelkillä numeroilla ja täysinä vuosina esim. Ikä: 45.

Ikäsi?

Kuinka monta vuotta olet ollut mukana agilytyssä?

Kuinka monta koiraa taloudessasi on?

**Hienosti urakoitu!**

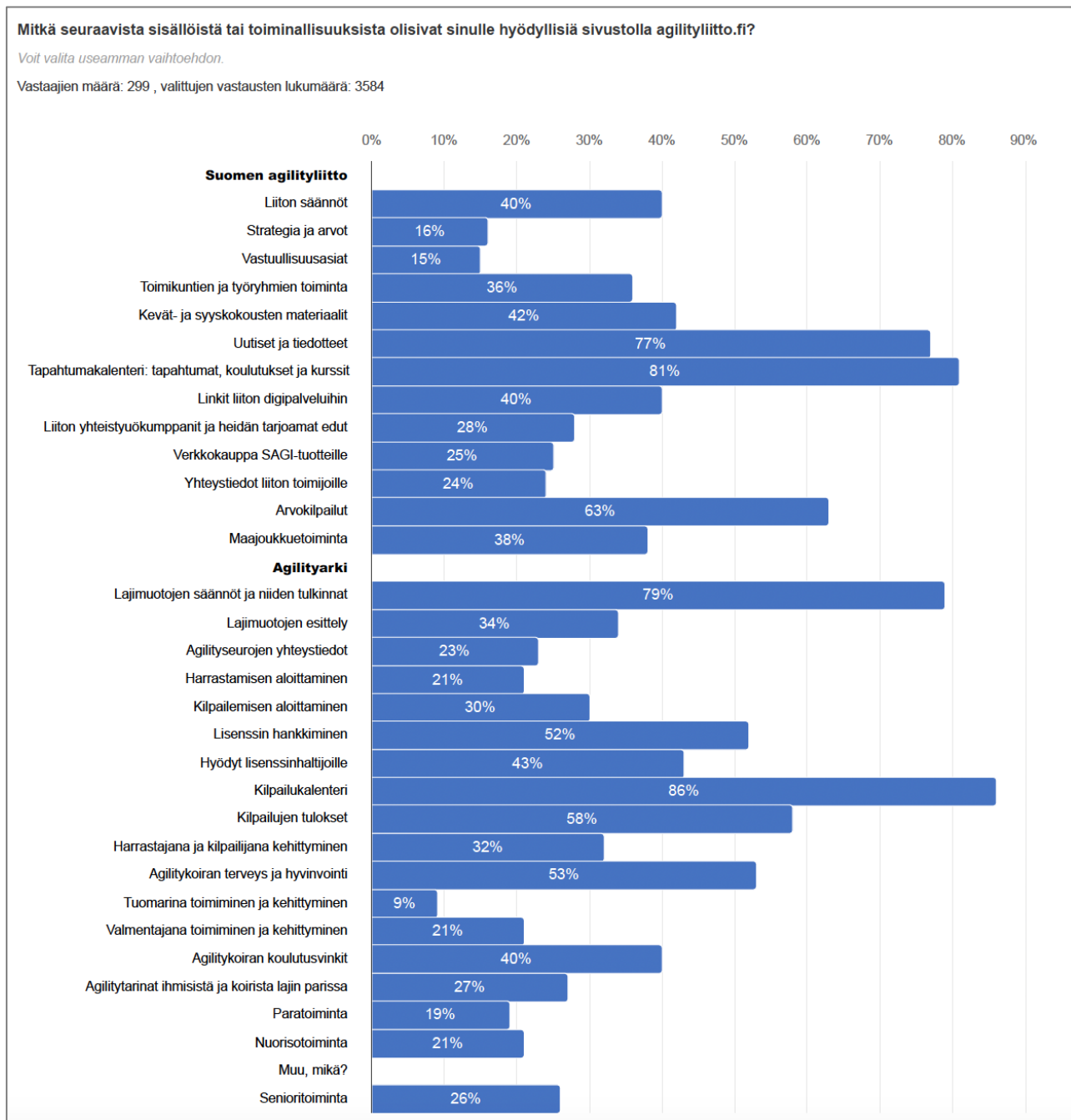
**Paina vielä Lähetä-painiketta** niin antamasi tiedot tallentuvat ja siirryt arvontalomakkeeseen.

Arvontalomakkeessa voit halutessasi ilmoittautua myös haastateltavaksi.

100% Valmis (3 / 3)



## Liite 4. Hyödylliset sisällöt ja toiminnallisuudet sivustolla agilityliitto.fi



## Liite 5. Yhteenveto käyttäjäkyselyn avoimista vastauksista

### Toiminallisuudet ja elementit

- Ei toimintoja, joihin tarvitaan ekstra softwear
- Nopeakäyttöisyys ja sujuvuus
- Saavutettavuus esim. ruudunlukulaitteet
- Responsiivisuus: toiminta eri päätelaitteilla, erityisesti mobiilissa
- Tiedon löydettävyyden helpottaminen: eri käyttäjäryhmät huomioiva ja looginen tietorakenne sekä navigaatio
- Looginen rakenne, jotta asiat löytyvät ja jää muistijälki
- Ei hoover-navigaatiota
- Selkeä päänavigaatio
- Mahdollisimman vähän klikkailua ja ei turhia välisivuja
- Kohdennetut linkit järjestäjälle ja kilpailijalle
- Usein käytetyt sisällöt/asiat näkyvästi esiin
- Rakenne käyttäjän näkökulmasta
- Polku sääntöihin helpoksi (jopa yhdellä klikkauksella)
- Helpot reitit uudelle harrastajalle
- Perusharrastajan jutut nopeasti ja helposti löydettävissä
- Arvokisojen materiaalit helposti löydettäviksi
- Linkit muihin verkkopalveluihin: KITU, ranking, arvokilpailut, tulokset ja Suomisportti
- Materiaalipankki
- Yhteydenottolomake + yhteydenottojen hallinta
- Palautelomake
- Toimiva hakutoiminto
- Kisa- ja kurssikalenteri
- Kisojen varuskalenteri, jossa tuomarit mainittu
- Intra-osio lajiliiton tiedoille (kirjautumisen takana => käyttäjähallinta)

### Sisältöihin liittyvät toiveet

- Yleiset
- Lajin ruohonjuuritaso näkyviin, ei vain arvokisa-asioita
- Tiedot eri harrastajaryhmille: aloitteleva, harrastaja, kilpailija, tavoitteellinen kilpailija (maajoukkue-taso), valmentaja/kouluttaja, tuomari
- Tieto tiiviissä muodossa

- Sisältösivuja, ei vain linkkejä dokumentteihin
- Linkkien selkeä nimeäminen sisällön mukaan
- Selkeä ja ymmärrettävä kieli tekstissä sekä lajiterminologian avaaminen
- Vanhentuneiden dokumenttien tai sivujen poistaminen niin että eivät nouse haussa (sivuston sisäinen haku tai Google-haku)
- Linkitys asiasisältöjen ja uutisten/tiedotteiden välillä
- Sisältöä myös videomuodossa
- Käyttäjystävällinen viestintä: pdf-tiedostoon linkittämisen sijaan avataan tekstissä mistä on kysymys
- Sisältötoiveet
- Mahdollisuus seurojen kokemusten jakamiseen
- Lisenssiin liittyvät ohjeet: sisältö, hankkiminen, toiminta muutostarpeissa
- Tieto maajoukkueen kokoonpanosta
- Miten voi kouluttautua valmentajaksi
- Tuomareista esittelyt ja yhteystiedot
- Kilpailun järjestäjän materiaalit omana kokonaisuutena (säännöt, kisakirjamerkinnot, lomakkeet, tuomarinraportit, mittauskäytännöt ja mittauspöytäkirjat, tiivistelmä hyppykorkeuksista, serteistä, uusista meriiteistä)
- Ajan tasaiset KITU-ohjeet (myös esim. videomuodossa) ja muutokset KITUssa
- Arvokisoihin liittyvät tiedot, tulokset (myös aikaisempien), osallistumiskriteerit, tiedotus
- Maajoukkueiden esittely
- Tiedon esittäminen lajeittain esim. Hoopers
- Perustietoa lajista ja lajimuotojen esittelyt
- Seuralistaus
- Yleisohjeistus aloittelevalle harrastajalle ja kisaamisen aloittavalle (lisenssin hankkiminen, mittaus, kilpailuihin osallistuminen)"
- Tietoa pääsystä lajin pariin ensikertalaiselle tai pitkän tauon lajista pitäneelle
- Tietoa para-agilitystä => para-agilityn prosessi
- Treeni- ja koulutusvinkkejä, vinkkejä arkiharjoitteluun, harjoituksia esim. pennuille videomuodossa
- Yhteystiedot, kuka vastaa mistäkin asiasta
- Toimikunnat kootusti yhdelle sivulle osana SAGIn organisaatiota
- Tiedot SAGIn vuosikokouksista ja hallituksen kokouksista
- Tietoa junioritoiminnasta
- Koiran kohteluun/palkkaamiseen (eettinen kulma) liittyviä juttuja

- Top Team -osio sivustolle, jotta tieto ei ole vain uutisissa
- Usein kysytyt kysymykset
- Tietoa siitä mitä SAGI:ssa tapahtuu seuraavan 6 kuukauden aikana
- Säännöt helpommin käytettävässä muodossa
- Säännöistä tiedon helppo löydettävyys
- Sanahaku myös sääntödokumenttien sisältä, jotta löytää sääntöviidakosta etsimänsä tiedon
- Lajikohtaiset säännöt omien otsikoiden alle
- Sääntöjen esittäminen muulla tavalla kuin pdf-tiedostoina
- Sääntöjen sisältö lajiteltuna niin, että on helpompi löytää etsimänsä
- Sääntödokumentit esim. aakkosjärjestykseen hahmottamisen helpottamiseksi
- Helposti esiin hyppykorkeudet, säkäluokkarajat, pituuden, muurin ja okserin mitat
- Säännöistä esille vain voimassa olevat versiot
- Vanhojen sääntödokumenttien nimeäminen niin että heti tunnistaa vanhaksi

### **Muut toiveet**

- Sosiaalisen median ja verkkopalvelu suhde:  
Ajantasainen tieto sosiaalisen median lisäksi myös verkkopalveluun
- Epävirallisissa Facebook-ryhmissä tiedotetut asiat myös verkkosivuille
- Keino koordinoida seurojen kisasuunnitelmat pitkällä aikavälillä, jotta vältetään päällekkäisyyksiltä
- Moodleen KITU-kurssi, josta löytyvät ohjeistukset sekä keskustelualue, jossa voi esittää kysymyksiä ja saada niihin vastauksia => KITU help desk
- Yhteystyökumppaneiden logot pienempään rooliin
- Selkeät ja asialliset sivut, ei turhaa hypetystä, Ei turhia kikkailuja
- Selkeä ulkoasu, joka auttaa tiedon löytämistä silmäillen
- Moderni ilme

## Liite 6. Tutkimus- ja suostumustiedote

### Tutkimustiedote

#### ***Opinnäytetyön nimi***

Verkkopalvelun uudistamisella kohti laadukasta verkkopalvelua ja parempaa käyttäjäkokemusta

#### ***Opiskelijan nimi ja yhteystiedot***

Outi Nuotio

outi.nuotio@myy.haaga-helia.fi

#### ***Ohjaavan opettajan nimi ja sähköpostiosoite***

Juhani Välimäki

juhani.valimaki@haaga-helia.fi

#### ***Toimeksiantaja***

Suomen Agililyliitto

#### ***Aineiston keruun tavoite***

Selvittää verkkopalvelun agililyliitto.fi käyttäjien kokemuksia nykyisestä verkkopalvelusta sekä uuteen verkkopalvelun kohdistuvia odotuksia ja tarpeita.

#### ***Aineiston keruun toteuttamistapa ja vaiheet***

Verkkokysely 22.2.- 10.3.2024

Haastattelut 24.2.-30.3.2024

#### ***Osallistuminen kesto***

Verkkokyselyyn vastaaminen vie n. 15 minuuttia.

Haastattelujen kesto on n. 45 minuuttia.

#### ***Osallistumisen hyöty tutkittavalle tai hänen edustamalleen organisaatiolle***

Tavoitteena on parantaa verkkopalvelun agililyliitto.fi hyödyllisyyttä käyttäjille.

#### ***Aineiston käsittely, säilytys, luovutustahot, mahdollinen hävittäminen ja jatkokäyttö***

Tutkimusaineistoja käsitellään ja säilytetään Haaga-Helian tarjoamissa palveluissa. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen aineistoja säilytetään Suomen agililyliiton järjestelmissä. Tutkimusaineistoja voidaan myöhemmin käyttää Suomen agililyliiton toiminnan kehittämiseen.

Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti (EU yleinen tietosuoja-asetus 679/2016 ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö). Henkilötiedot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua, viimeistään vuoden 2025 lopussa.

### ***Tuloksista tiedottaminen***

Opinnäytetyö julkaistaan Theseus-verkkokirjastossa.

### ***Lisätietoja tutkimuksesta***

Opinnäytetyön tekijä

Outi Nuotio

outi.nuotio@myy.haaga-helia.fi

### **Suostumustiedote**

Annan suostumukseni osallistumisesta Suomen agilityliiton verkkopalvelun [www.agilityliitto.fi](http://www.agilityliitto.fi) kehittämistä koskevaan tutkimukseen yllä olevan tutkimustiedotteen mukaisesti.

Edellä mainitun tutkimustiedotteen sisältö on kerrottu minulle ja ymmärrän mitä tutkimus koskee, mitä osallistuminen tarkoittaa minulle, mihin antamaani dataa käytetään ja miten sitä säilytetään. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin kysymyksiini.

Ymmärrän, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Olen selvillä siitä, että en voi peruuttaa osallistumistani tutkimukseen Lähetä-nappulan painamisen jälkeen, sillä yksittäiset vastaukset eivät ole tunnistettavissa aineistosta.

## Liite 7. Agilityn roolit, tehtävät ja tietotarpeet

Harrastajapolun vaihe	Roolit	Tehtävät	Tietotarpeet
<b>Kiinnostus ja aloittaminen</b>	<p>Uusi harrastaja</p> <p>Lajin pariin palaava harrastaja</p> <p>Kokenut harrastaja esim. uuden lajimuodon äärellä</p>	<p>Harrastuspaikan etsiminen</p> <p>Seuran etsiminen</p> <p>Lajiin tutustuminen</p> <p>Uuteen lajimuotoon tutustuminen</p>	<p>Tietoa lajista/lajimuodoista</p> <p>Miten pääsee mukaan?</p> <p>Mitä vaatii koiralta ja ihmiseltä</p> <p>Lajin monimuotoisuus: junior, senior, para</p> <p>Miten pääsee seuraamaan?</p> <p>Kilpailut Arvokilpailut Seurat</p> <p>Seurojen yhteystiedot</p>
<b>Harjoittelemisen</b>	<p>Täysin uusi harrastaja</p> <p>Kuntoilija</p> <p>Tavoitteellisesti harjoitteleva</p> <p>Valmentaja</p>	<p>Pennun kouluttaminen</p> <p>Koiran aktivointi</p> <p>Koiran kanssa yhdessä toimiminen</p> <p>Koiran ja ohjaajan lajitaitojen harjoittelu</p> <p>Koiran ja ohjaajan fysiikan kehittäminen</p> <p>Ohjaajan psyykinen valmentautuminen</p> <p>Harrastajalisenssin hankkiminen</p> <p>Valmentaminen</p>	<p>Lisenssit ja vakuutukset</p> <p>Koiran eettinen ja turvallinen kouluttaminen</p> <p>Tietoa lajista ja lajimuodoista</p> <p>Tilastotietoa agilitystä</p> <p>Agilityn hyödyt</p> <p>Koiran ja ohjaajan hyvinvointi/terveys</p> <p>Agilitylajien säännöt</p> <p>Lajin monimuotoisuus: juniori, seniori, para</p> <p>Valmennukset: maajoukkuerinki ja Top Team</p> <p>Valmentajien yhteystiedot</p> <p>Agilityhallien tiedot</p>

Harrastajapolun vaihe	Roolit	Tehtävät	Tietotarpeet
<b>Kilpaileminen</b>	<p>Kuntoilija</p> <p>Tuloshakuinen kilpailija</p> <p>Arvokilpailuihin tähtäävä kilpailija</p> <p>Maajoukkueeseen tähtäävä kilpailija</p> <p>Tuomari</p>	<p>Kilpailemisen aloittaminen</p> <p>Koiran mittauttaminen</p> <p>Lisenssin hankkiminen</p> <p>Kilpailuihin ilmoittautuminen</p> <p>Tuomarointi</p>	<p>Agilitylajien säännöt</p> <p>Epäviralliset kilpailut</p> <p>Viralliset kilpailut</p> <p>Kilpailukalenteri</p> <p>Lisenssit ja vakuutukset</p> <p>KITU-ohjeet</p> <p>Koiran mittaus ja kilpailukirja</p> <p>Kilpailuiden tulokset</p> <p>Meriitit ja valioituminen</p> <p>Erimielisyydestä ilmoittaminen</p> <p>Tuomareiden esittelyt</p> <p>Arvokilpailut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Missä ja milloin</li> <li>- Valintakriteerit</li> <li>- Säännöt + Ranking</li> </ul> <p>Maajoukkue</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Urheilijasopimus</li> <li>- Maajoukkueen mukana reissaaminen</li> </ul> <p>Agilityhallien tiedot</p>
<b>Yhdistysaktiivisuus</b>	<p>Seuratoimija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hallitus</li> <li>- vastuuroolit</li> </ul> <p>Talkoilija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kisat, kenttätalkoot ym.</li> </ul> <p>Koetoimitsija (VKT) tai muu kisavastuuhenkilö</p> <p>Rotuyhdistysaktiivi</p>	<p>Vastuu seuran taloudesta</p> <p>Kilpailuiden ja kurssien järjestäminen</p> <p>Toiminnan järjestäminen ja koordinointi</p> <p>Yhdistyksen ja olosuhteiden kehittäminen</p>	<p>Esimerkit ja vinkit kehittämiseen, miten muualla on tehty</p> <p>Ohjeet kilpailuiden, kurssien ja toiminnan järjestämiseen</p> <p>SAGIn palvelut/edut ja velvollisuudet jäsenseuroille</p> <p>Liittokouluttajien ja tuomareiden yhteystiedot</p>

Harrastajapolun vaihe	Roolit	Tehtävät	Tietotarpeet
		<p>Koulutus- ja valmennustoiminnan kehittäminen</p> <p>Seuran perustaminen &amp; SAGlin liittyminen</p> <p>Tiedottaminen omassa seurassa/yhdistyksessä</p>	<p>Vastuullisuus ja monimuotoisuus agilyssä</p>
<b>Kehittyminen</b>	<p>Toimitsija</p> <p>Vastaava koetoimitsija</p> <p>Tuomari</p> <p>Valmentaja</p> <p>Joukkueenjohtaja (maajoukkueet)</p> <p>Seuratoimija</p>	<p>Osaamisen kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lajitaidoissa</li> <li>- Kilpailemisessa</li> <li>- Kilpailuiden järjestämisessä</li> <li>- Tuomaroinnissa</li> <li>- Valmentamisessa</li> <li>- Yhdistystoiminnassa</li> </ul> <p>Pätevyyksien hankkiminen ja ylläpito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apuvalmentaja</li> <li>- Valmentaja</li> <li>- Liittokouluttaja</li> <li>- Tuomari</li> <li>- Vastaava koetoimitsija</li> </ul>	<p>Vastuullisuus ja monimuotoisuus agilyssä</p> <p>Koirien ja ihmisten turvallisuus agilyssä</p> <p>Kurssit ja valmennukset</p> <p>Kuinka tuomariksi, valmentajaksi, koetoimitsijaksi kouluttaudutaan?</p> <p>Miten pätevyyyksiä ylläpidetään?</p> <p>Tiedot pätevyysiin liittyvistä korteista</p> <p>Liittokouluttajien ja tuomareiden yhteystiedot</p>
Liittotaso	<p>Työntekijät</p> <p>Vapaaehtoisroolit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hallitus</li> <li>- Toimikunnat</li> <li>- Työryhmät</li> </ul> <p>Muut vapaaehtoisroolit</p> <p>Maajoukkueiden joukkueenjohtajat</p>	<p>Liiton toiminnan järjestäminen (myös talous) ja johtaminen</p> <p>Agilitylajien ja liiton kehittäminen</p> <p>Tiedottaminen ja markkinointi</p> <p>Liiton asiakaspalvelu</p> <p>Kumppanuuksien neuvottelu ja solmiminen</p>	

Harrastajapolun vaihe	Roolit	Tehtävät	Tietotarpeet
Työ	Agilityalan yrittäjä	Agilityharrastajien valmentaminen ja kouluttaminen	Agilityhallien tiedot Liittokouluttajien toimintaohjeet Vastuullisuus ja monimuotoisuus agilityssä Koirien ja ihmisten turvallisuus agilityssä Agilitylajien säännöt Lajin monimuotoisuus: juniori, seniori, para

## Liite 8. Teemahaastatteluissa esille nousseet toiveet verkkopalveluun liittyen

### Yleiset toiveet

- Simppeli
- Teknisesti toimiva ja selkeä kokonaisuus
- Faktat edellä ja suoraan asiaan
- Perusteltu tieto ja päätökset
- Jos jokin asia, esim. säännöt, muuttuu niin selkeästi esiin mikä on muuttunut ja miten jatkossa toimitaan
- Erilaiset sisältömuodot: teksti, kuva ja video
- Tasapuolisuus => tietoa kaikille harrastajaryhmille
- Verkkosivuilla pitäisi löytyä asiat niin että ei tarvitsisi käyttää Facebook-ryhmiä kuten Agility VKT-ryhmä
- Lajin monipuolisuus esiin => pitäisi välittyä, että kaikille on tilaa  
=> Ei viestitä vain urheilun kärjellä, mukaan myös koirien aktivointi, ihmisten liikuttaminen ja sosiaalinen näkökulma  
=> Harrastamisen monipuolisuus: harrastaja, kilpailija., valmentaja, kisatoimitsija, seura-aktiivi, tuomari jne.  
=> Kaiken rotuisille koirille on agilityssä tilaa
- Tiedon rakenne ja tiedon löydettävyys  
=> Tiedon helppo löytäminen  
=> Asioiden nimeäminen ymmärrettävästi  
=> Pitäisi helposti pystyä tunnistamaan itselle tärkeät sisällöt ja asiointipolut  
=> Kohderyhmälähtöisyys esim. valmentajalle, palasteltu sisältö

### Sisällöt

#### ***Sisältöjen osalta toiveissa korostuivat eri harrastuspolun vaiheisiin räätälöidyt tietopaketit***

- Tietopaketti harrastamista aloittavalle  
=> Perustieto agilitystä ja eri lajimuodot  
=> Lajin turvallisuusasiat ja koiran eettinen kouluttaminen, (esim. esteturvallisuus ja esteiden sijoittelu)  
=> Mistä löytyy lähin seura?
- Tietopaketti kilpailemisen aloittavalle ”kisaamisen ajokortti”  
=> Koiran kilpailukelpoisuus (ikä, rokotukset, mittaus)  
=> Koiran mittauttaminen ja kilpailukirjan hankkiminen  
=> Lisenssin ja vakuutuksen hankkiminen (ohjaajalle)

- => Kilpailuihin ilmoittautuminen KITUssa
- => Kilpailupaikalla toimiminen tavallisesti ja erikoistilanteissa (esim. erimielisyysasiat)
- => Kilpailuiden tulokset
- Tietopaketti kilpailujen järjestäjälle kootusti kilpailuiden järjestämiseen liittyvän prosessin mukaan järjestettynä
  - => Toimintatavat ja -ohjeet, lajisäännöt, lomakkeet, pohjat
  - => Mukaan myös näkökulma vieraanvaraisuudesta ja tunnelman luomisesta
  - => Helpot muistilistat
  - Tietopaketti arvokilpailuiden järjestämisestä
  - Tietopaketti kurssien järjestäjälle
  - Tietopaketti tuomarille
    - => Lajisäännöt
    - => Tuomarien toimintaohjeet ja tuomaritoiminnan linjaukset
  - Ohjeita seuratoiminnan kehittämiseen
    - => Agilitykentän hiljainen tieto kaikkien ulottuville
    - => Hyvät käytänteet näkyviin (ideoita käytännön juttuihin, vinkkilista)

### ***Yhtenä sisältöalueena tunnistettiin SAGIn roolin kirkastaminen***

- Miksi liitto on olemassa
- Miten liitto voi toimia parhaaksesi: mitä liitto tekee seurojen ja harrastajien eteen?
- Mikä on toimiston (ja työntekijöiden) rooli
- Missä asioissa otetaan yhteys toimistoon ja missä toimikuntiin

### ***Muut sisältöihin liittyvät näkökulmat***

- KITU-ohjeet ja KITUun liittyvät muutokset on tärkeä saada kootusti ja käyttäjäystävällisesti näkyville
  - => Toistuvat ongelmatilanteet ja niihin ratkaisut esim. usein kysytyinä kysymyksinä
- Lajisääntöjen helpompi käyttäminen ja tiedon löytymisen helpottaminen
- Muutakin tietoa lajeista kuin säännöt esim. lajien esittely ja muuta kevyempää sisältöä
- Tilastotietoa agilitystä esim. eri koiraroduista, ihanneajoista, nollaprosenteista
- Keskeiset linkitykset:
  - => Kisailmoittautuminen => KITU
  - => Kilpailuiden tulokset => Tollerit
  - => Lisenssin hankinta => Suomisport
- Arvokisat
  - => Missä ovat milloinkin

=> Miten pääsee osallistumaan

=> Ranking

=> Lähtölistat ja tulokset

- Webinaareja oman koiran kouluttamisessa ja esim. koiran kanssa eri tilanteissa toimimisesta
- Videot erilaisista ohjaustekniikoista

### **Sähköinen asiointi**

- Erimielisyysilmoitusten sähköinen täyttäminen ja lähettäminen
- Verkkolomakkeet mieluummin kuin esim. lomake pdf-muodossa
- Tuomareiden buukkaus sähköisesti yhdessä alussa (seurojen näkökulmasta ja tuomarin näkökulmasta)
- Seurojen välinen vuorovaikutus esim. kilpailuiden suunnittelu (milloin ja ketä tuomarina) jotta ei tule päällekkäisiä, vinkkien vaihtaminen, toisten kokemuksista oppiminen
- Digitaalinen keskustelupaikka seuratoimijoille

### **Toiminallisuudet**

- Käyttäjähallinta ja kirjautumisen takana olevat sisältöalueet
- Toimiva hakutoiminto, pitää lukea myös liitetiedostojen sisältä
- Helppokäyttöinen navigaatio
- Käytettävyys hyvällä tasolla tietokoneella ja mobiilissa
- Tapahtumakalenteri
- Kuvapankki
- Yhteystiedoissa alueellinen näkökulma mukaan (esim. seuraluettelon suodatus maantieteellisen sijainnin perusteella)
- Palautekanava (matalan kynnyksen)

## Liite 9. Korttien lajittelun analyysi Excelissä

Havainnollistaa miten eri tavolla ihmiset hahmittavat sisältöjä. 6 vastaajaa lajitteli A-sarakeen aiheet annettujen ostikoiden alla	Kaikkille avoin agilty "AGILITY"	Kilpailuiden ja kilpailuiden järjestäminen "KILPAILUT"	Oppiminen & kehittyminen "KOULUTUS"	Liitto seurojen tukena "SEUROILLE"	Mitä agiltyssä tapahtuu "AJANKOHTAI STA"	Yhteinen agiltyliitto "AGILITYLI TTO"	Vastaajat saivat tehdä halutessaan lisäkategorioita. 2/6 käytti tätä hyväkseen. "ARVOKILPAILUT" "LISENSSI"	Huomioita
Agilty huippu-urheiluna	XXXX XXXXXX	X	X				X	
Agiltykoiran hyvinvointi								L4: pohti onko tällaisen sisällön tuottaminen lajiiltoon tehtävä. Jotta toimisi pitäisi tuottaa aktiivisesti ja se vaatii resursseja. Koki että nämä ovat enemmän somesisältöä kuin verkkosivuston sisältöä. L5: koki etteivät kuulu SAGin sivustolle ja jätti kortin sivuun
Agiltykoiran treenivinkit	XXX		XX			X		
Agiltyin säämöt	XX	XXX				XXX		
Agiltyseuran perustaminen	XX	X		XXXXXX				
Agiltytarinat	XXX				XX	X		
Anti-doping		XXXXX				X		
Arvokilpailukalenteri		XXXX				X		
Edustusjoukkueet		XXXXX				X		
Edut isenssin haltijoille	XX	X				XXX	X	L1: sijoitti kahteen kategoriaan: agilty ja kilpailu L4: teki kokonaan oman kategorian isenssille: edut, hankinta, esittely
Erimielisyysilmoitus		XXX				XXX		
Hallitus						XXXXXX		
Ilmoitus epäasiallisesta käytöksestä	X	XXXX				X		
Jäsenseurat	XX			XXXX				
Kilpailumisen aloittaminen	X	XXXXX						
Kilpailujen järjestämissohje		X		XXXXX				
Kilpailukalenteri		XXX			X	XX		L1: Yksi sijoitti agiltyliiton alle, sillä ajatteli KITU:n olevan SAGin palvelu
Kilpailuluokat		XXXXXX						
KITU-ohjeet kilpailijalle	X	XXXXX						
KITU-ohjeet kisajärjestäjälle		X		XXXXX				
KITU:n esittely ja kehitys		XX		X		XXX		
Koetoinnitsijakoulutus			XXXXX	X				
Koirakon urapolku	XXXX			X				L5: Vieraasti koirakon urapolku, joka tuntui vieraalta sillä eivät ihmiset ajattele harrastamista urapolkuna. Halusi jättää lajittelun ulkopuolelle.

Havainnollistaa miten eri tavoilla ihmiset hahmittavat sisältöjä. 6 vastaajaa lajitteli A-sarakeen aiheet annettujen ostikoiden alla	Kaikkille avoin agilty "AGILITY"	voimavarojen ja kilpailuiden järjestäminen "KILPAILUT" XXXXXX	Oppiminen & kehittyminen "KOULUTUS" XXX X	Liitto seurojen tukena "SEUROILLE" XX	Mitä agiltyssä tapahtuu "AJANKOHTAI STA" X	Yhteinen agiltyliitto "AGILITYLIITTO" XXXXX	Vastaajat saivat tehdä halutessaan lisäkategorioita. 2/6 käytti tätä hyväkseen. "ARVOKILPAILUT" "LISENSSI"	Huomioita
Koulutus- ja kurssikalenteri	XXXXXX	XXXXXX	XXX X	XX	X			
Lajiesittelyt	XXXXXX							
Liiton edut ja palvelut jäsenseuroille			XXXXX	XXXXX		X		
Liiton esittely						XXXXX		
Liiton historia						XXXXXX		
Liiton jäseneksi liittyminen	X			XXX		XXX		
Liiton säännöt						XXXXXX		
Liiton strategia ja arvot						XXXXXX		
Liiton velvoitteet jäsenseuroille				XXXXX		XXXXXX		
Liittokouluttajat seurojen apuna				XXXXX		X		
Liittokouluttajien koulutus			XXXXX			X		
Lisenssi & vakuutukset	XX	XX				XX	X	L1: sijoitti kahteen kategoriaa: agilty ja kilpailut L4: teki kokonaan oman kategorian lisenssille: edut, hankinta, esittely
Lisenssin hankinta	XXX							
Löydä lähin agiltyseura	XXX	XX				X	X	L1: sijoitti kahteen kategoriaa: agilty ja kilpailut L3: sijoitti agiltyyn alle, sillä ei ole vain kilpailumiseen liittyvä asia L4: teki kokonaan oman kategorian lisenssille: edut, hankinta, esittely
Maajoukkuekarsinnat		XXXXX	X	X		X		L2: ajateltiin että liittyy kouluttautumiseen, että voit päästä agiltykoulutukseen pitää löytää seura
Maajoukkue toiminta		XXX				X X	X	
Medialle					XX	XXXX		
Miksi agilty?	XXXXXX							
Miten mukaan? Agiltyyn aloittaminen	XXXXXX							
Nuorisoagilty	XXXXX		X					
Ohjeet kurssien järjestäjälle			XXX	XXX				
Olosuhteiden kehittäminen				XXXXX				
Opinnoitteen ja tutkimukset				X		XXXXX		L1: ei osannut sijoittaa minkään otsikon alle, ei hahmottunut mitä tarkoiteaan. Jätti kortin sivuun.
Oppimisympäristö Moodle						XX		
Organisaatio			XXXX			XXXXXX		
Palautelomake						XXXXXX		

Havainnollistaa miten eri tavoin ihmiset hahmittavat sisältöjä. 6 vastaajaa laitteli A-sarakeen aiheet annettujen ostikoiden alla	Kaikkille avoin agilty "AGILITY"	ja kilpailuiden järjestäminen "KILPAILUT"	Oppiminen & kehittyminen "KOULUTUS"	Liitto seurojen tukena "SEUROILLE"	Mitä agilyssä tapahtuu "AJANKOHTAIS TA"	Yhteinen agilty/liitto "AGILITYLIITTO TO"	Vastaajat saivat tehdä halutessaan lisäkategorioita. 2/6 käytti tätä hyväkseen. "ARVOKILPAILUT" "LISENSSI"	Huomioita
Para-agilty	XXXXX	X		XXXXXX				
Parhaiden seurakäytäntöiden jakaminen				XXXXXX				
Ranking	XX	X				XXX		L1: etsisi Rankingia joko kilpailut- tai agiltyliitto-osiosta => valitsi pääasialliseksi sijoituspaikaksi agiltyliiton
Ratamestari koulutus			XXXXX	X	X	XXXXX		
SAGI-kauppa					X			
Seniori-agilty	XXXXX	X						
Seuratoiminnan kehittämisen tietopankki				XXXXXX				
Seurojen ideapankki				XXXXXX				
Seurojen työkalupakki				XXXXXX				
SM-kilpailut		XXXXX					X	
Tähtiseuroja ohjelma ja tähtiseurat				XXXXXX				
Tapahtumakalenteri					XXXXX	X		
Tiedotteet					XXXXXX			
Tiedotteet SAGIn hallituksen päätöksistä					XXXXXX			
Toimiston väki/henkilökunta				X		XXXXX		
Top team	XXX	X	XX					L1: sijoitti kahteen kategoriaan: agilty ja kilpailut
Tulospalvelu / kilpailuiden tulokset		XXXXX			X			
Tuomarien yhteyshiedot		XXX		XX		X		
Tuomari koulutus			XXXXXX			X		
Tuomaritoiminta		XXX	XXX	X		XXXXXX		
Työryhmit ja toimikunnat						XXXXXX		
Urheilijasopimukset	X	XX				XXX		
Uutiset					XXXXXX			
Valmentajakoulutus			XXXXXX					
Vastuullisuus agilyssä	XXX	X				XX		
Vuosikokoukset					X	XXXXX		
Yhteistyökumppaneille					X	XXXXX		
Yhteistyökumppanit					X	XXXXX		
Yhteydenotto						XXXXXX		
Yhteyshiedot						XXXXXX		L1 totesi, että yhteyshiedot tulisi olla ympäri sivustoa sen mukaan kehen missäkin asiassa vpoi ottaa yhteydessä. Toimiston yhteyshiedot on luonteva esittää liiton alla.

## Liite 10. Verkkopalvelun agilityliitto.fi tietorakenne

Page ID	Navigaationimi Lyhyt, ytimekäs, kuvaava ja ymmärrettävä	Selitys	Lisätietoja
1	<b>Agilityliitto.fi</b>	Koko verkkopalvelun etusivu. Sisältää: liiton nimi + perusviesti + pääkuva + sisältönostot	
1.1	<b>Agility</b>	Agility-osion aloitussivu, joka nostaa esiin keskeiset sisällöt ja linkittää niihin: Agility ns. päähkinän kuoressa, agility numeroina, agilityn merkitys ihmisille/koirille jne. liikkuminen, sosiaalinen aspekti, urheilullisuus ja huippu-urheilu	Agilityn yleisosoio, joka esittelee lajin eri näkökulmista ja auttaa harrastuksessa alkuun. Palvelee myös lajo parissa jo olevia.
	Agility ja hyppy-agility	ns. perusagilityn esittely	
	Hoopers	Hoopersin esittelysivu	
	Gambler ja Snooker	Games-lajien esittelysivu	
	Agilitykoiran hyvinvointi	Vinkkejä, tietopaketti (etäoimien hyvinvointilaki)	Hei lajesittelyjen jälkeen, jotta korostetaan asian tärkeyttä
	Agilityn aloittaminen	Uudelle harrastajalle tietoa, miten päästä agin parin mukaan, mitä kannatta huomioida	Linkitys täältä sivulta tarvittaviin paikkoihin
	Agilityseurat	Sivu, jolla voi esimerkiksi suodattaa agilityseurojen listaa eri näkökulmista tai tarkastella seuroja kartalla	
	Lisenssit ja vakuutukset	Lisenssi asian kokoava sivu, jolle linkitetään esim. kilpailut-osioista. Sisältää mikä lisenssi on, eri lisenssityypit, miten lisenssi hankitaan, linkitys Suomi Sporttiin, vakuutusasia,	
	<b>Edut lisenssin haltijoille</b>		
	<b>Lisenssiehdot</b>	Oma sivu varmaan tarvitaan? On nykyisellä sivustolla liitetiedostona, joka on SAGin logopohjalla	
	<b>Junioriaagility</b>	Erikoisryhmät, näkökulmana juniorit, linkitään tänne Junioreiden arvokisapuoli (kilpailut-osioista) ja koulutusten alta juniorikoulutukset	
	<b>Senioriaagility</b>	Erikoisryhmät, näkökulmana seniorit, linkataan tänne sennujen arvokisapuoli (kilpailut-osioista) ja sennukoulutukset (koulutus-osioista)	
	<b>Para-agility</b>	Erikoisryhmät, näkökulmana para-aksaajat, linkataan tänne para-arvokisat (kilpailut-osio) ja para-koulutukset (koulutus-osio)	
	Agilityn treenivinkit	Tämän osalta oli suunnitelmassa, että esim. yhteistyökumppani tuottaisi sisältöä	
	Agilitysäännöt	Linkitys kilpailut-osiossa olevalle sivulle: Agilitysäännöt	
	Agilitytilastot		
1.2	<b>Kilpailut</b>	Kilpailut-osion aloitussivu, joka nostaa esiin keskeiset sisällöt ja linkittää niihin. Sisältää linkit esim. kilpailukalenteriin ja kilpailuiden tuloksiin	Kokoa yhteen kilpailumisen ja kilpailuiden seutaamiseen liittyvät asiat. Linkitetään call to action -linkillä myös kilpailuiden järjestäjän ohjeisiin, jotka sijaitsevat seuroille-osiossa
1.2.1	Kilpailulu- ja kokoluokat		
1.2.2	Agilitysäännöt		
1.2.2.1	Agilityn sääntökehitys	Selittää miten säännöstöä kehitetään, syventää asiaa kiinnostuneille	
1.2.3	Kilpailumisen aloittaminen	Tietopaketti kilpailemisesta kiinnostuneille ja kilpailumisen aloittaville	
1.2.4	Koiran mittaaminen		
1.2.5	Lisenssit ja vakuutukset	Ohjaa agility-osion sivulle: lisenssit ja vakuutukset	
1.2.6	Kilpailu- ja tulosjärjestelmä KITU	Sisältösivu, jossa kerrotaan KITUsta ja sen kehittämisestä + ohjataan KITUun + lionkitanaa kilpailijan KITU ohjeisiin ja kilpailun järjestäjän KITU-ohjeisiin	
1.2.7	Erimielisyysasiat kilpailutilanteessa		
1.2.6.1	KITUn kehitys	Oma sivu kehityspotin seuraamiseen	
1.2.7	KITU-ohjeet kilpailijalle		
1.2.8	Kilpailukalenteri	Ohjaa kilpailu- ja tulosjärjestelmän kilpailukalenterinäkömään => sivuston ulkopuolelle vievä linkki: <a href="https://kitu.agilityliitto.fi/race-calendar">https://kitu.agilityliitto.fi/race-calendar</a>	Ei välttämättä tarvitse olla navigaatiossa omana juttuna, jos multa sivulta on hyvät linkitykset
1.2.9	Kilpailuiden tulokset	Ohjaa agilityn tulospalveluun, sivuston ulkopuolelle vievä linkki: <a href="https://toller.net/tulospalvelu/">https://toller.net/tulospalvelu/</a>	
1.2.10	Ilmoitus erimielisyydestä	Sivulla kerrotaan miten erimielisyysilmoitus pitää tehdä, millaisia sääntöjä siihen liittyy sekä linkitetään lomakkeeseen/kanavaan, jossa ilmoituksen voi tehdä (?)	
1.2.11	Agilitytuomarit	Lista agilitytuomareista ja heidän esittelynsä	
1.2.12	Ranking	Ohjaa agilityn ranking-näkömään => sivuston ulkopuolelle vievä linkki: <a href="https://kitu2.agilityliitto.fi/#/ranking/">https://kitu2.agilityliitto.fi/#/ranking/</a>	

1.2.13	Arvokilpailut	Arvokilpailujen ns. etusivu., Joka kokoaa yhteen arvokilpailuihin liittyvät asiat ja linkittää eteenpäin. Sisältää esim. arvokilpailukalenterin	Nykyinen arvokisat.com -sisältö tämän alle
1.2.13.1	SM-kilpailut		
1.2.13.2	JSP-SM -kilpailut		
1.2.13.3	Hallit-SM -kilpailut		
1.2.13.4	Maajoukkuekarsinnat		
1.2.13.5	Junioreiden maajoukkuekarsinnat		
1.2.13.6	Ranking	Linkki SAGIn rankingiin, vie ulos sivustolta: <a href="https://kitu2.agilityliitto.fi/#/ranking/">https://kitu2.agilityliitto.fi/#/ranking/</a>	
1.2.13.7	Tulosarkisto	Arvokilpailujen oma tulosarkisto	
1.2.13.8	Agilive	Linkki SAGIn Agiliveen, vie ulos sivustolta: <a href="https://www.agilive.fi/">https://www.agilive.fi/</a>	
1.2.14	Maajoukkue	Maajoukkueoiminnan aloitussivu, jonka alle tulee täsmennyksiä tietosivuja	Perustietoa agiliityn maajoukkueoiminnasta
1.2.14.1	Edustusjoukkueet	Sivulla kerrotaan edustusjoukkueen kokoonpanot kuluvalla vuodelta sekä edelliset vuodet	
1.2.14.2	Maajoukkueen mukana maailmalla		
1.2.14.3	Urheilijäsopimukset	Onko tarpeen olla oma sivu?	
1.2.14.5	Maajoukkueen valmennusrinki	Linkitys valmennus-osioon	
1.2.15	Antidoping	Linkitys agiliityn alle vastuullisuuskokonaisuuteen	Antidoping on osa agiliityn vastuullisuutta
	Tuomarille	Tietopaketti tuomarina toimiville	

1.3	Seuroille	Seuroille-osion aloitussivu, joka nostaa esiin keskeiset sisällöt ja linkittää niihin	Seuroille tarjottavat palvelut, ohjeet ja materiaalit.
1.3.1	Jäseneksi liittyminen	Sivu, joka sisältää ohjeet siitä miten liiton jäseneksi liitytään, mitkä ovat jäsenyyden edut ja velvoitteet + linkki jäsenyyden hakulomakkeeseen	
1.3.2	Seurojen edut ja palvelut		
1.3.3	Agilityseuran perustaminen	Tietoa seuran perustamiseen liittyen	
1.3.4	Kilpailuiden järjestäminen	Tällä sivulla + atasivuille keskitetään kilpailun järjestäjien ohjeet, materiaalit jne. Suositus että palastellaan esim. vaiheiden mukaan esim. anominen, ennakkovalmistelut, kilpailun aikana ja kilpailun jälkeen	Linkitys ristiin kilpailut-osioon. Sisältökokonaisuuden koti on kuitenkin täällä Seuroille-osiossa
1.3.4.1	Kilpailu- ja tulosjärjestelmä KITU	Linkitys kilpailut-osioon, jossa on sisällön kotipaikka	
1.3.4.2	KITU-ohjeet kilpailun järjestäjälle		
1.3.4.3	Kilpailuiden anomiskalenteri	Linkki anomiskalenteriin	
1.3.4.4	Starttimaksut		
1.3.4.5	Agilitytuomarit	Linkitys ristiin koulutus-osion ja yhteystietojen kanssa	
1.3.5	Kurssien järjestäminen	Järjestämiseen liittyvää tietoa	Linkitys ristiin koulutus-osioon, täällä sisällön koti
1.3.6	Tähtiseurajat	Tähtiseurakonseptin esittely ja lista tähtiseuroista	
1.3.7	Seurafoorumi	Linkitys osioon, joka on tarkoitettu seuratoimijoille => vinkit, ideat, vertaistuki	Seurojen välinen vuorovaikutus + seurojen ja SAGIn välinen vuorovaikutus
1.3.8	Seurojen avustukset		
1.3.10	Seuratoiminnan kehittäminen	Materiaalipankki seuroille	

1.3.10	Seuratoiminnan kehittäminen	Materiaalipankki seuroille	
1.3.10.1	Alasivuja seuratoiminnan kehittämiseen liittyen		
1.4	Koulutus	Koulutus-osion aloitussivu, joka nostaa esiin keskeiset sisällöt ja linkittää niihin	Agilityliiton alainen toimihenkilökoulutus (tuomari, valmentaja, liittokouluttaja, koetoimitsija, ratamestari)
1.4.1	Koulutuskalenteri	Listaa koulutukset, olisi hienoa jos tiedot saisi ilmaista Moodlesta (jossa koulutustiedot ensisijaisesti ovat)	Pitäisi voida filteröidä
1.4.2	Koetoimitsijakoulutus		
1.4.3	Tuomarikoulutus		
1.4.3.1	Agilitytuomarit		Linkitys ristiin yhteystietojen ja kilpailut-osion kanssa
1.4.2.2	Tuomarille	Tietopaketti tuomarina toimiville	Sisältösivun koripaikka on kilpailut-osiossa, linkitetään myös tänne
1.4.4	Ratamestari koulutus		
1.4.5	Valmentajakoulutus	Yleistä valmentajakoulutuksesta + linkitys eteenpäin agility/hoopers	
1.4.5.1	Agilityvalmentaja		
1.4.5.2	Hoopers-valmentaja		
1.4.6	Liittokouluttajat	Kertoo mistä liittokouluttajissa on kysymys ja ketkä ovat tällä hetkellä liittokouluttajia (8 henkilön lista)	
1.4.7	Toimitsijakortit	Yleistä tietoa toimitsijakortteihin liittyen	
1.4.8	Koulutusten järjestäminen	Kurssien anomiseen ja järjestämiseen liittyvää tietoa	Linkitetään ristiin seuroille-osion kanssa
1.4.9	Oppimisympäristö Moodle	Linkki Moodleen => sivuston ulkopuolelle	Voisi brändätä SAGIn palveluksi agiliityn liittyvällä nimellä
1.4.10	Para-agilitykoulutukset	Onko omalle sisältösivulle tarvetta?	
1.4.11	Seniorikoulutukset	Onko omalle sisältösivulle tarvetta?	

1.5	Valmennus	Valmennus-osion aloitussivu, joka nostaa esiin keskeiset sisällöt ja linkittää niihin	Agilityliiton valmennustoiminta ja sen osat
1.5.1	Maajoukkueerinki	Liiton valmennus maajoukkueatason urheilijoille	
1.5.2	Top Team	Alueellinen valmennustoiminta	
1.5.3	Agilityohjaajan kehityspolku		
1.5.4	Valmentajakoulutus	Linkittää koulutus-osioon sivulle valmentajakoulutus	Linkitetään ristiin koulutus-osion kanssa, jossa on sisällön koti
1.6	Uutiset & tapahtumat	Uutiset & tapahtumat-osion aloitussivu, joka nostaa esiin keskeiset sisällöt ja linkittää niihin.	Ajankohtaisosio, joka kokoaa yhten mitä liitossa tapahtuu.
1.6.1	Kaikki ajankohtais sisällöt	Uutiset ja tiedotteet -listaus	Listaus, jota pystyy suodattamaan eri tavoilla
1.6.2	Tapahtumat	Tapahtumalistaus (tapahtumakalenteri)	Listaus, jota pystyy suodattamaan eri tavoilla

1.7	<b>Agilityliitto</b>	Agilityliitto-osion aloitus sivu, joka nostaa esiin keskeiset sisällöt ja linkittää niihin	Liiton esittely, mistä on kysymys, mikä on liiton tehtävä + mukaan näkökulma että on seurojen yhteinen juttu
1.7.1	Hallitus		Liiton hallituksen esittely ja yhteystiedot + kokousaikataulu + ohjeet miten saa käsitellyyn asioita + kokoustiedotus (uutiset, joissa tagi hallituksen kokoustiedote)
1.7.1.1	Hallituksen kokousten pöytäkirjat		Omana sivuna tai listauksena Hallitus-sivulla
1.7.2	Säännöt		Liiton säännöt
1.7.3	Strategia ja arvot		Liiton strategia ja arvot
1.7.4	Toimintakertomukset	Lista toimintakertomusdokumenteista	Voisi myös olla vuosikokousten alla
1.7.5	Vuosikokoukset		Sivu, joka linkittää vuosikokoukseen liittyviin sisältöihin, Tapahtumat-otsikon alla näytetään tapahtumalistaus tagilla vuosikokoukset, Uutiset-otsikon alla näytetään uutislistaus tagilla vuosikokoukset
1.7.5.1	Vuosikokousten pöytäkirjat		Joko omana sivuna ta listana vuosikokoukset-sivulla
1.7.6	Vastuullisuus		Vastuullisuuden näkökulmat kokoava sivu, joka linkittää tarvittaessa eteenpäin vastuullisuuden osiin (jotka ovat tämän sivun alasisuja).
1.7.6.1	Mahdollisia vastuullisuuden alle tulevia sivuja		

1.7.7	Toimikunnat ja työryhmät		Sivu, joka kokoaa yhteen kaikki toimikunnat + yhteystiedot ja linkittää eteenpäin toimikunnan esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.1	Kilpailutoimikunta		Toimikunnan esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.2	Koulutus toimikunta		Toimikunnan esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.3	Hallinto toimikunta		Toimikunnan esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.4	Viestintä toimikunta		Toimikunnan esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.5	Nuorisotoimikunta		Toimikunnan esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.6	Para- ja seniorityöryhmä		Työryhmän esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.7	Sääntötyöryhmä		Työryhmän esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.8	IT-työryhmä		Työryhmän esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.9	Hoopers-työryhmä		Työryhmän esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.10	Hyvinvointityöryhmä		Työryhmän esittely + henkilöt + toiminta + yhteystiedot
1.7.7.11	Historia- ja juhlavuosityöryhmä		Työryhmän esittely + henkilöt + toiminta
1.7.7.12	Kurpitolautakunta		
1.7.8	Yhteystiedot		Yleisyhteystiedot liittoon + liiton toimiston väen yhteystiedot (+esittely)
1.7.8.1	Hallitus		Linkitys sivulle Hallitus
1.7.8.2	Laskutus tiedot		Joko omana sivuna tai yhteystiedot-sivulla + ankkurilinkki
1.7.8.3	Toimikunnat ja työryhmät		Linkitys sivulle toimikunnat ja työryhmät
1.7.8.4	Tuomarit		Linkitys sivulle xxxxxx

1.7.9.	Yhteydenotto		
1.7.10	Medialle		Medialle koottu sivu, jossa mediayhteyshenkilöt ja tietoa
1.7.11	SAGI-kauppa		Linkki SAGI:n verkkokauppaan
1.7.12	Yhteistyökumppanit		Yhteistyökumppaneiden esittely ja heidän tarjoamat edut + tietoa miten voi päästä kumppaniksi (voi myös olla oma sivu: Agilityliiton yhteistyökumppaniksi)
	Tietoa evästeistä		Sivuston evästeistä kertova sisältösivu, linkki vain Footerissa, ei muualla navigaatiossa
	Tietosuojaa		Sivuston tietosuojasta kertova sisältösivu, linkki vain Footerissa, ei muualla navigaatiossa
	Saavutettavuusseloste		Sivuston saavutettavuusseloste, sisältösivu, linkki vain Footerissa, ei muualla navigaatiossa
	In English	Englanninkielisen osion etusivu, jossa kolme alasisivua	
	Competing in Finland		Ei apunavigaatiossa, mutta alisivu In English-osiossa
	Finnish Agility Judges		Ei apunavigaatiossa, mutta alisivu In English-osiossa
	Agility and Finnis Agility Association		Ei apunavigaatiossa, mutta alisivu In English-osiossa
	Linkit järjestelmiin	Tai kun klikkaa "Linkit järjestelmiin" aukeaa sivu, jossa linkit on järkevällä tavalla esitetty esim. <a href="https://www.voimistelu.fi/linkit-jarjestelmiin/">https://www.voimistelu.fi/linkit-jarjestelmiin/</a>	Järjestelmät, joihin tätä kautta pääsee: KITU, Moodle, Tulokset (eli toller), AgiLive, SAGI-intra, seura-alue 8seuraforumi tms.)
	Ranking	Linkittää rankingiin: <a href="https://kitu2.agilityliitto.fi/#/ranking/">https://kitu2.agilityliitto.fi/#/ranking/</a>	
	Materiaalipankki		
	SAGI-kauppa	Linkittää suoraan verkkokauppa-osioon	