



Open your mind. LUT.
Lappeenranta University of Technology

School of Business and Management

A130A3000 Kauppatieteiden kandidaatintutkielma

Kansainvälinen liiketoiminta

Asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmän käyttöönoton hyödyt ja haasteet Suomen Hippos Ry:n nuorisotoiminnalle

14.5.2017

Tekijä: Vilma Jurvanen

Ohjaaja: Lasse Torkkeli

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Vilma Jurvanen

Tutkielman nimi: Asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmän käyttöönoton hyödyt ja haasteet Suomen Hippos Ry:n nuorisotoiminnalle

Akateeminen yksikkö: School of Business and Management

Koulutusohjelma: Kansainvälinen liiketoiminta

Ohjaaja: Lasse Torkkeli

Avainsanat: asiakashallinta, tietojärjestelmä, voittoa tavoittelematon organisaatio

Tässä kandidaatintutkielmassa tutkitaan asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönottoa voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä hyötyjä voittoa tavoittelematon organisaatio voi saavuttaa tietojärjestelmän käyttööntämällä, kuinka tietojärjestelmän avulla voidaan helpottaa organisaation jäsenten työtä ja mitä haasteita sen käyttööntämiseen liittyy.

Tässä tutkielmassa aihetta tarkastellaan niin aiemman kirjallisuuden kuin haastatteluilla tehtävän empiirisen tapaustutkimuksenkin avulla. Tutkimuksen viitekehys on rakennettu aikaisemman kirjallisuuden perusteella asiakashallinnan ja tietojärjestelmän käyttöönoton ympärille ja näitä käsitteitä on sovellettu voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmaan sopivaksi.

Saatujen tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että tietojärjestelmän käyttöönotosta on ollut hyötyjä tutkittavalle organisaatiolle, mutta sen käyttööntoon on liittynyt myös haasteita. Selkeällä viestinnällä, prosessin aikataulutamisella ja muutosjohtamisella on tärkeä rooli tietojärjestelmän käyttöönoton onnistumisessa.

ABSTRACT

Author: Vilma Jurvanen

Title: Advantages and challenges for CRM deployment in youth activities of Suomen Hippos Ry

Faculty: School of Business and Management

Degree program: International Business

Instructor: Lasse Torkkeli

Keywords: Customer relationship management, information system, non-profit organization

The aim of this bachelor's thesis is to study how a customer relationship management information system can benefit a non-profit organization. The aim is to find out, which benefits a non-profit organization can achieve by implementing a customer relationship management IT-system, how this IT-system can facilitate the tasks of members of the organization and which challenges are related to the implementation of the information system.

This bachelor's thesis is based on previous literature and research, along with an empirical case study. The research framework has been built around customer relationship management and the implementation of the IT-system by applying these concepts to the perspective of a non-profit organization.

Based on the research, it can be stated that the IT-system has brought the case organization several benefits, but there have also been some challenges in implementing the IT-system. Consistent communication, process scheduling and management of change are the key factors in a successful implementation of the IT-system.

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Johdanto	1
1.1.	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	1
1.2.	Kirjallisuuskatsaus	2
1.3.	Teoreettinen viitekehys ja rajaukset	3
1.4.	Tutkimusmenetelmät, tutkimusasetelma ja tiedonkeruusuunnitelma.....	4
2.	Asiakashallinta	6
2.1.	Johdatus asiakashallintaan	6
2.2.	Operatiivinen asiakashallinta.....	6
2.3.	Analyttinen asiakashallinta.....	7
2.4.	Yhteistoiminnallinen asiakashallinta	7
3.	Tietojärjestelmät osana asiakashallintaa	8
3.1.	Johdatus asiakashallinnan tietojärjestelmiin.....	8
3.2.	Tietojärjestelmän hyödyt organisaatiolle.....	9
4.	Tietojärjestelmän käyttöönotto.....	12
4.1.	Asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönoton muodot.....	12
4.2.	Ongelmat tietojärjestelmän käyttöönotossa.....	13
4.3.	Tietojärjestelmän käyttöönottoprosessi organisaatiossa.....	14
4.4.	Tietojärjestelmät voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa	18
5.	Asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönotto kohdeorganisaatiossa	19
5.1.	Tutkimukseen osallistuneet	19
5.2.	Organisaation esittely	20
5.3.	Lähtötilanne	22
5.4.	Käyttöönotettava tietojärjestelmä	23
5.5.	Käyttöönottoprosessi Suomen Hippoksen nuorisotoiminnassa.....	24
5.6.	Jäsentietopalvelun mahdollisuudet ja hyödyt kohdeorganisaatiolle.....	25
5.7.	Tietojärjestelmän käyttöönoton haasteet	27
6.	Yhteenveto ja johtopäätökset	29
6.1.	Jäsentietopalvelun käyttöön liittyvät kehitysehdotukset	29
6.2.	Johtopäätökset	30
	LÄHDELUETTELO.....	35
	LIITTEET	38

1. Johdanto

Asiakassuhteiden hallinnasta on tullut yhä tärkeämpi kilpailuedun tuoja nykypäivän organisaatioille. Asiakassuhteiden hallinta ei ole strateginen avaintekijä pelkästään voittoa tavoitteleville organisaatioille, vaan sen merkitys organisaatioiden menestymiselle tulisi nähdä myös voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa. Tietotekniikka on avannut uusia mahdollisuuksia asiakassuhteiden hallinnalle ja yksi tärkeistä lähtökohdista asiakashallinnalle onkin tietojärjestelmän käyttöönotto, jonka avulla asiakastietoja voidaan käsitellä organisaatiossa (Ahn, 2003, 325). Tämä kandidaatintutkielma keskittyy tutkimaan asiakashallinnan tietojärjestelmän hyötyjä ja sen käyttöönottoa voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmasta.

Kandidaatintutkielman case-organisaatio on voittoa tavoittelematon valtakunnallinen järjestö, jossa asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönotto on ajankohtaista. Asiakashallinnan tietojärjestelmän toivotaan tuovan hyötyjä toiminnan organisoimisessa, toiminnan näkyvyyden parantamisessa, jäsenyytyväisyyden lisäämisessä sekä jäsenmäärän kasvattamisessa. Tässä kandidaatintutkielmassa pyritään selvittämään, kuinka yhtenäinen asiakashallinnan tietojärjestelmä voi tuoda hyötyjä voittoa tavoittelemattomalle organisaatiolle, kuinka sitä tulisi hyödyntää ja mitä haasteita sen käyttöönottamiseen liittyy voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmasta.

Boulding et al. (2005) mukaan data ja teknologiset ratkaisut ovat asiakassuhteiden hallinnalle avaintekijöitä, mutta niiden lisäksi tulisi huomioida myös ihmisten vuorovaikutus, jotta asiakashallinnasta saadaan organisaatiolle näkyviä hyötyjä (Boulding et al., 2005, 162). Pelkästään tietojärjestelmän hankkiminen ei siis itsessään varsinaisesti hyödytä organisaatiota, mutta mikäli sen käyttöönotto tehdään oikein ja tietojärjestelmän mahdollisuudet ja ulottuvuudet ymmärretään, voi organisaatio saada sen käyttöönottamisesta merkittävää hyötyä. Tässä tutkielmassa pyritään selvittämään näitä hyötyjä, joita voittoa tavoittelematon organisaatio voi tietojärjestelmän käyttöönottamisella saavuttaa.

1.1. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, kuinka asiakashallinnan tietojärjestelmä voi hyödyttää voittoa tavoittelematonta organisaatiota ja mitä haasteita sen käyttöönottamiseen voi liittyä. Tavoitteena on selvittää, kuinka asiakkuudenhallintajärjestelmä auttaa kehittämään nuorisotoiminnan asiakassuhteiden hoitoa ja nuorisotoiminnan näkyvyyttä sekä kuinka sen

avulla voidaan helpottaa ja nopeuttaa nuorisovastaavien työtä. Lisäksi tutkielmassa pyritään haastattelujen avulla selvittämään, mitä haasteita asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönottoprosessiin liittyy ja kuinka näitä haasteita voidaan hallita.

Tutkimus perustuu päätutkimuskysymykseen ja kolmeen alatutkimuskysymykseen, jotka kehystävät tätä tutkimusta.

Päätutkimuskysymys on: *”Mitä etuja asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmän avulla saavutetaan voittoa tavoittelemattoman organisaation nuorisotoiminnassa?”*.

Alatutkimuskysymysten avulla yritetään löytää vastauksia päätutkimuskysymykseen, ja ne ovat:

”Miten asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmä helpottaa ja nopeuttaa nuorisovastaavien työtä?”

”Mitä haasteita asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmän käyttöön liittyy voittoa tavoittelemattoman organisaation kohdalla?”

1.2. Kirjallisuuskatsaus

Asiakastiedon hallintaa on tutkittu kirjallisuudessa paljon ja monesta eri näkökulmasta, mutta voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmasta tutkimuksia löytyy aiheesta huomattavasti vähemmän. Asiakastiedon hallinta nähdään kirjallisuudessa tutkimuksesta riippuen niin laajana strategisena kokonaisuutena kuin myös operatiivisena toimintana, joka liittyy esimerkiksi yksittäisen tietojärjestelmän käyttöönottoon. Asiakashallinta on näin ollen hyvin laaja käsite, eikä sille voida antaa yksittäistä määritelmää, vaan sen merkitys riippuu tutkijasta ja tutkittavasta asiasta.

Liiketoiminnan tietojärjestelmistä ja niiden käyttöönotosta on saatavilla aikaisempia tutkimuksia, jotka sinänsä ovat yleispäteviä kaikille organisaatioille. Asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönottoa ja käyttöönoton menestystekijöitä ovat tutkineet muun muassa Franklin (2015), Garrido-Moreno ja Padilla-Mélendez (2011) ja Ahn et. al (2003), joiden näkökulmia tässäkin tutkimuksessa on hyödynnetty. Voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmasta ei tätä aihetta ei ole paljoa tutkittu, mutta toisaalta voittoa tavoitteleville organisaatioille suunnatut tutkimukset ovat myös sovellettavissa ainakin joiltain osin näihin organisaatioihin.

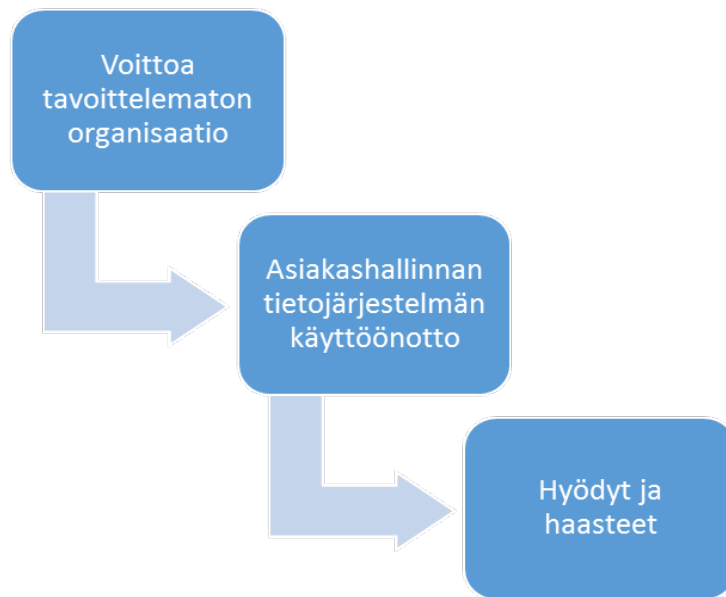
Joitakin tutkimuksia asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönotosta voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa on kuitenkin löydettävissä. Aihetta ovat tutkineet muun muassa Daradouis et al. (2004 ja 2008) sekä Lowe (2008). Nämä tutkimukset keskittyvät pääasiassa tarkastelemaan asiakashallinnan tietojärjestelmien käyttöönottoa julkisessa koulutuksessa ja opetuksessa. Järjestötoiminnassa asiakashallinnasta ja tietojärjestelmien käyttöönotosta tutkimustietoa ei juurikaan ole saatavilla.

1.3. Teoreettinen viitekehys ja rajaukset

Tämä tutkimus rakentuu voittoa tavoittelemattoman organisaation asiakassuhteiden hallinnan ympärille tietoteknisten ratkaisujen näkökulmasta. Voittoa tavoittelematon organisaatio on rajaus, joka tuo omat haasteensa tutkimukselle, sillä tutkimus pohjautuu liiketaloustieteille ominaisiin teorioihin. Tässä tutkimuksessa näitä teorioita sovelletaan voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmasta. Asiakashallintaa tarkastellaan tässä tutkielmassa tietojärjestelmän ja teknisten ominaisuuksien kautta, joten asiakashallinta on rajattu lähinnä operatiiviseen toimintaan.

Tutkimuksen rajoitetun laajuuden takia tässä tutkielmassa saatuja tutkimustuloksia ei voida yleistää koskevaksi muita voittoa tavoittelemattomia organisaatioita, sillä tutkimuksen kohdeorganisaatio on hyvin spesifi. Myöskään pidemmän aikavälin hyötyjä ei voida tässä tutkimuksessa analysoida, sillä kohdeorganisaatioissa asiakashallinnan tietojärjestelmä on otettu vasta käyttöön. Pidemmän aikavälin hyödyt jäävät analysoitaviksi tulevaisuudessa, kun tietojärjestelmä on ensin saatu käyttöön kaikkien nuorisovastaavien osalta.

Tässä tutkielmassa empiirinen tutkimus on tehty tietojärjestelmän pääkäyttäjien, eli tässä tapauksessa nuorisokoordinaattorin ja nuorisovastaavien, näkökulmasta. Tutkimuksessa ei oteta huomioon asiakkaiden ja tietojärjestelmän toimittajan näkökulmaa. Tutkimuksen ulkopuolelle jäävät myös asiakashallinnan tietojärjestelmän avulla saavutettavien hyötyjen yleistäminen kaikkia nuorisovastaavia koskeviksi, sillä nuorisovastaavien tehtävät ja toimenkuvat eroavat eri paikkakunnilla toisistaan. Alla on esitetty tämän tutkimuksen rajaukset kuvassa 1.



Kuva 1 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

1.4. Tutkimusmenetelmät, tutkimusasetelma ja tiedonkeruusuunnitelma

Tämä tutkimus on toteutettu tutkimalla ensin kirjallisuutta asiakashallinnasta ja asiakashallinnan tietojärjestelmistä soveltaen teorioita voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmaan sopivaksi. Sen jälkeen tutkimuksessa tarkastellaan tietojärjestelmän käyttöönottoprosessia ja haasteita aikaisempaa kirjallisuutta sekä tutkimuksia hyödyntäen. Lopuksi tutkimuksessa siirrytään tarkastelemaan ja soveltamaan näitä teorioita kohdeorganisaatiossa.

Tämä tutkielma on toteutettu laadullisena tapaustutkimuksena aiheen yksityiskohtaisesta luonteesta johtuen. Laadullinen tutkimus sopii selvittämään monimutkaisia ilmiöitä, sillä se perehtyy aiheeseen syvällisesti ja tuo esiin kokonaisvaltaisen näkemyksen rajatusta aiheesta (Alasuutari, 2011; Metsämuuronen, 2008). Näin ollen tämä tutkimusmenetelmä sopii hyvin tähän tutkimukseen, sillä kyseessä on hyvin erityinen tapaus eli asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönotto voittoa tavoittelemattomassa ainutlaatuisessa organisaatiossa.

Tutkimuksen empiirisessä tiedonkeräyksessä on käytetty laadullisena tutkimusmenetelmänä haastatteluja. Tämä menetelmä sopii tähän tutkimukseen, sillä haastattelumenetelmällä tutkittava alue voidaan rajata silti saaden halutusta aiheesta yksityiskohtaista tietoa (Metsämuuronen, 2008). Tutkimuksessa haastateltiin kohdeorganisaation organisaation nuorisovastaavia, jotka ovat avainhenkilöitä tietojärjestelmän hyödyntämisessä. Heiltä oli

tarkoituksena saada yksityiskohtaista tietoa rajatusta aiheesta, eli tässä tapauksessa tietojärjestelmän käyttöönottamisesta, sekä käyttöönoton hyödyistä ja haasteista.

Ensin nuorisovastaaville lähetettiin sähköpostilla avoin kyselylomake, joka sisälsi kaksitoista kysymystä liittyen jäsentietojen hallintaan ennen jäsentietopalveluun siirtymistä. Kyselyyn vastasi kaksitoista nuorisovastaavaa ympäri Suomea. Tämän jälkeen kyselylomakkeen vastausten perusteella nuorisovastaavien joukosta valittiin viisi henkilöä, joille toteutettiin 15-60 minuuttia kestävä puolistrukturoitu yksilöhaastattelu puhelimitse. Haastattelussa kartoitettiin nuorisovastaavien asenteita ja kehitysehdotuksia uutta jäsentietopalvelujärjestelmää kohtaan sekä selvitettiin, kuinka jäsentietopalvelu on helpottanut nuorisovastaavien tehtävien hoitamisessa ja mitä haasteita sen käyttöön on liittynyt.

2. Asiakashallinta

Tässä kappaleessa käsitellään asiakashallintaa käsitteenä sekä asiakashallinnan merkitystä organisaation menestyksen kannalta. Asiakashallinta on tässä tutkielmassa jaettu operatiiviseen, analyyttiseen ja yhteistoiminnalliseen asiakashallintaan. Osion tarkoituksena on johdattaa lukijaa ymmärtämään asiakashallinnan käsite ja merkitys organisaatioille.

2.1. Johdatus asiakashallintaan

Asiakashallinnalla tarkoitetaan Buttlen ja Maklanin mukaan asiakaslähtöistä ajattelutapaa, jonka taustalla on ajatus molempien, sekä asiakkaan että organisaation, hyödyn maksimoimisesta. Käytännössä asiakashallinnalla tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, analysointia ja hyödyntämistä organisaatioissa usein tietoteknisten järjestelmien avulla. (Buttle & Maklan, 2015, 4) Usein asiakashallinnasta puhuttaessa sen ymmärretään kuitenkin koostuvan vain asiakashallinnan tietojärjestelmistä. Fruin mukaan asiakashallinta tulisi kuitenkin nähdä yksittäisten prosessien sijaan koko organisaatiota koskevana keskeisenä strategiana asiakasnäkökulma huomioiden (Fruin, 2001, 5).

Payne ja Frow (2013) ovat jakaneet asiakkuudenhallinnan kolmeen eri näkökulmaan koskien sitä, kuinka sitä voidaan hyödyntää organisaatioissa. Kapeimman ja taktisimman määrittelyn mukaan asiakashallinnalla tarkoitetaan tietyn tietoteknisen järjestelmän käyttöönottamista organisaatioissa. Laajemman näkökulman mukaan asiakashallinta on asiakaskeskeisten tietoteknisten ratkaisujen yhdistämistä ja niiden käyttöönottoa organisaatioissa. Laajimman ja strategisen näkökulman mukaan asiakashallinta on kokonaisvaltainen lähestymistapa, jonka tarkoitus on luoda arvoa asiakkaille. (Payne & Frow, 2013, 25) Payne & Frow:ta mukailen asiakashallinta on siis strateginen kokonaisuus, joka voidaan jakaa operatiiviseen, analyyttiseen ja yhteistoiminnalliseen lähestymistapaan.

2.2. Operatiivinen asiakashallinta

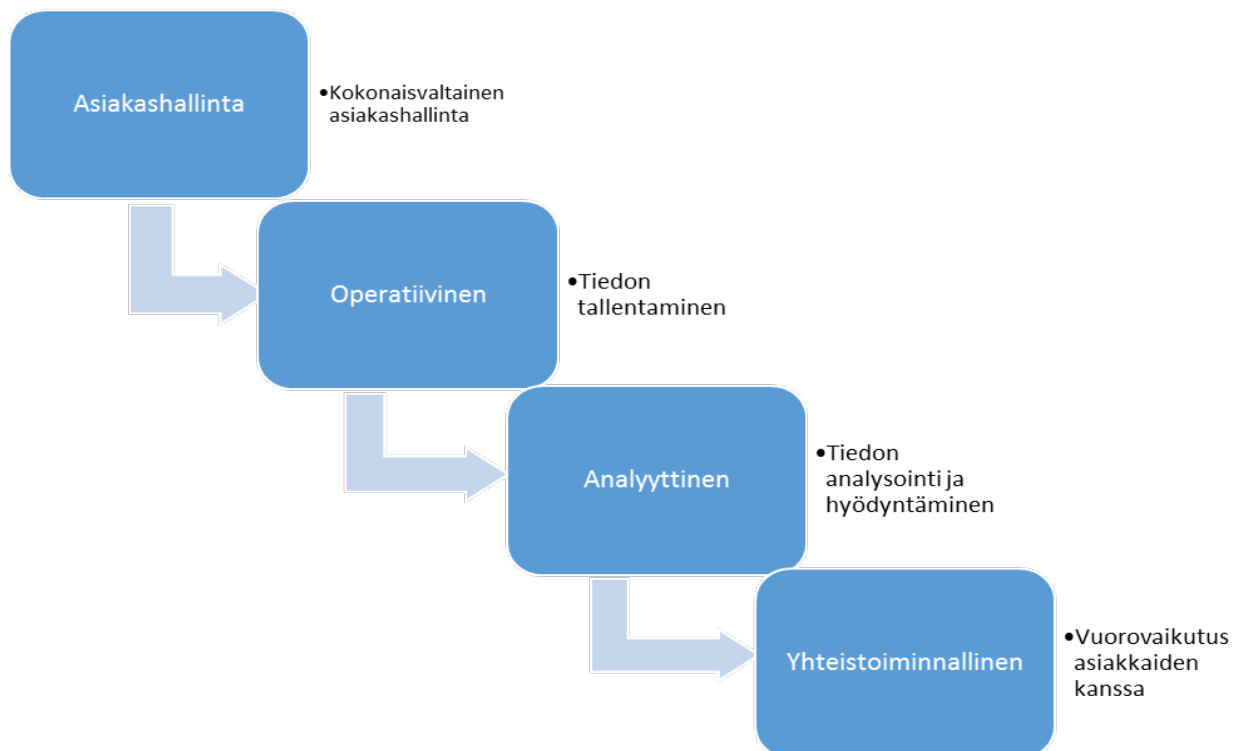
Operatiivinen lähestymistapa asiakashallintaan käsittää teknologiset ratkaisut, kuten erilaiset asiakashallinnan tietojärjestelmät (Payne & Frow, 2013, 27). Tämä tarkoittaa käytännössä tiedon tallentamista sekä asiakkaiden kontaktoimista, ja tietojärjestelmillä haetaan organisaatioissa useimmiten tehokkuutta ja tuottavuutta (Khodakarami & Chan, 2014, 30). Operatiivinen asiakashallinta toimii näin ollen ensimmäisenä askeleena kohti strategista asiakashallintaa.

2.3. Analyyttinen asiakashallinta

Analyttinen lähestymistapa asiakashallintaan yhdistää operatiivisen tietoteknisen toiminnan asiakastiedon analysointiin ja hyödyntämiseen organisaatioiden toiminnassa. Se voi tarkoittaa esimerkiksi kohdennettua markkinointia valituille asiakkaille tietojärjestelmää hyödyntäen ja asiakkaiden tarpeiden soveltamista yksilöllisesti. (Payne & Frow, 2013, 27). Analyttisen asiakashallinnan avulla pyritään selvittämään muun muassa asiakkaiden käyttäytymistä ja asiakastarpeita (Khodakarami & Chan, 2014, 30). Analyttinen asiakashallinta siis analysoi ja hyödyntää operatiivista asiakashallintaa luodakseen käsityksen asiakkaista.

2.4. Yhteistoiminnallinen asiakashallinta

Yhteistoiminnallinen lähestymistapa käsittää asiakashallinnan asiakaslähtöisenä strategiana, jossa organisaatio toimii vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa luoden yhdessä parempaa asiakasarvoa. Tämä käsittää esimerkiksi säännöllisen asiakastytyväisyyden tarkkailun ja organisaation toiminnan kehittämisen asiakasnäkökulma huomioiden. Yhteistoiminnalla organisaatio pyrkii sitouttamaan ja kommunikoidaan asiakkaan kanssa luoden yhteistyössä parempaa arvoa molemmille osapuolille. (Payne & Frow, 2013, 27)



Kuva 2 Asiakashallinnan lähestymistavat Payne ja Frowta mukailleen (2013) s.27

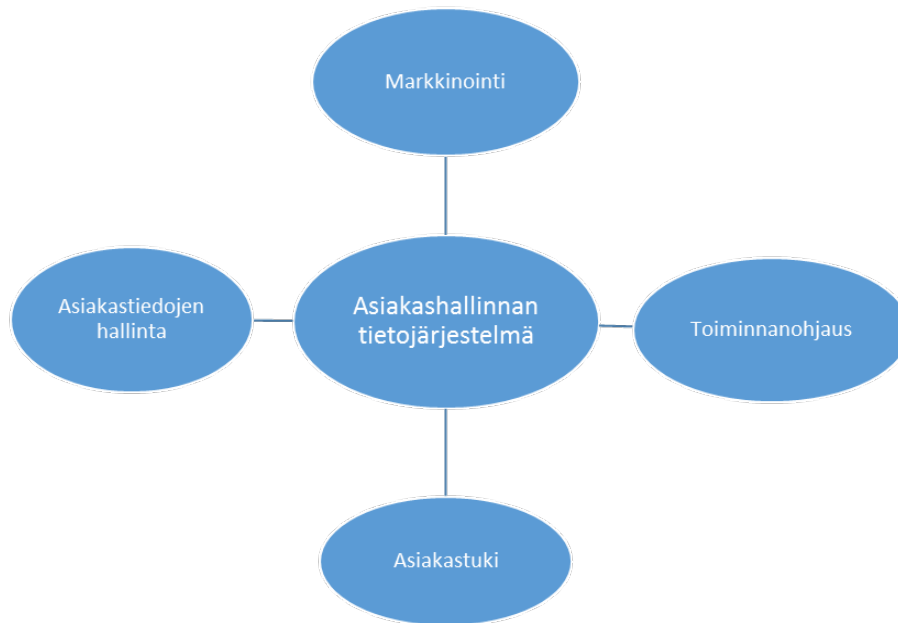
Kuten kuvasta 2 voidaan havaita, kokonaisvaltainen asiakashallinta tarkoittaa niin operatiivisen, analyyttisen kuin yhteistoiminnallisen asiakashallinnan omaamista. Ensin organisaatiossa tulisi olla operatiivinen asiakashallinta kunnossa, jotta tietoja voidaan tallentaa ja käsitellä tehokkaasti. Tämän jälkeen analyyttisellä asiakashallinnalla näitä saatuja tietoja analysoidaan ja hyödynnetään organisaation toiminnassa. Lopuksi yhteistoiminnallisen asiakashallinnan avulla organisaatio pyrkii toimimaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa luoden molemmille parempaa arvoa.

3. Tietojärjestelmät osana asiakashallintaa

Tässä kappaleessa tarkastellaan asiakashallinnan tietojärjestelmien hyötyjä organisaatioille sekä mahdollisia käyttöönnotossa syntyviä ongelmia. Asiakashallinnan tietojärjestelmä pohjautuu asiakassuhteiden ylläpitämiseen samalla tuoden organisaatioille parhaimman hyödyn asiakkaista (Boomer, 2012, 38). Asiakashallinnan tietojärjestelmät luovat hyvän pohjan asiakashallinnalle, jos niiden mahdollisuudet ja toiminnallisuudet ymmärretään ja niitä osataan hyödyntää organisaation toiminnassa.

3.1. Johdatus asiakashallinnan tietojärjestelmiin

Tietoteknisen asiakashallinnan järjestelmän avulla asiakkaista saatuja tietoja voidaan tallentaa, säilyttää sekä muuntaa hyödynnettävään muotoon. Asiakashallinnan tietojärjestelmä yhdistää eri toiminnot, kuten toiminnanohjauksen, markkinoinnin, asiakastuen ja asiakastietojen hallinnan yhdeksi kokonaisuudeksi, joka hyödyttää oikein käytettynä koko organisaatiota. (Bose, 2002, 89) Asiakashallinnan tietojärjestelmä toimii siis parhaimmillaan poikkifunktionaalisesti, koko organisaation toimet yhden järjestelmän alaisuuteen yhdistäen.



Kuva 3 Tietojärjestelmän ulottuvuudet

Kuten kuvasta 3 voidaan havaita, asiakashallinnan tietojärjestelmä on usein yhdistetty osaksi jotakin muuta järjestelmää. Tällaisia ovat esimerkiksi toiminnanohjaukseen liittyvät ERP-järjestelmät (Bose, 2002, 89). Tällä tavoin voidaan yhden järjestelmän avulla hoitaa niin organisaation asiakastietojen säilytys, kuin asiakkaiden laskutuskin. Oksasen mukaan järjestelmäintegraatiot tuovat tehokkuutta toimintaan, kun asiakastietoja käsitellään ja hyödynnetään yhden järjestelmän avulla (Oksanen, 2010, 170). Näin asiakashallinnan tietojärjestelmää voidaan muokata jokaiselle organisaatiolle sopivaksi ja siihen saadaan liitettyä niitä toiminnallisuuksia, jotka ovat tarpeellisia kullekin organisaatiolle.

3.2. Tietojärjestelmän hyödyt organisaatiolle

Asiakashallinnan tietojärjestelmät voivat tuoda monia hyötyjä organisaatiolle siitä riippuen, mistä näkökulmasta asiaa tarkastellaan ja kuinka laajasti asiakkuusajattelu ja tietojärjestelmä otetaan käyttöön organisaatiossa. Kirjallisuuden perusteella voidaan löytää useita hyötyjä, joita organisaatiot voivat tietojärjestelmän käyttöönotolla saavuttaa. Tässä tapauksessa voidaan kuitenkin todeta, että jokainen organisaatio hyötyy tietojärjestelmän käyttöönotosta omalla tavallaan. Tässä tutkimuksessa asiakashallinnan tietojärjestelmän hyödyt on jaettu kirjallisuuden perusteella neljään ydinhyötyyn voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulma huomioiden.

3.2.1. Parantuneet asiakassuhteet ja parempi asiakaspysyvyys

Asiakashallinnan tietojärjestelmää hyödyntäen voidaan luoda parempia ja kestävämpiä asiakassuhteita, kun järjestelmän avulla voidaan pitää yhteyttä asiakkaisiin ja sen avulla myös asiakkaat voivat olla paremmin yhteydessä organisaatioon (Boomer, 2012, 38). Näin ollen tietojärjestelmän avulla voidaan tarjota tehokasta asiakaspalvelua organisaatiossa. Tietojärjestelmää käyttäen voidaan lähestyä organisaation jo olemassa olevia asiakkaita, järjestelmää voidaan hyödyntää uusasiakashankinnassa ja sen avulla voidaan tunnistaa organisaatiolle kannattavimmat asiakkaat (Richards & Jones, 2008, 123-128). Näin ollen tietojärjestelmä voi toimia kannustimena kohti parempaa asiakassuhteiden hoitoa ja sillä voi olla positiivinen vaikutus myös asiakaskannan kasvattamiseen.

Kumarin ja Reinartzin (2012) mukaan hyvin hoidetut asiakassuhteet lisäävät asiakastyytyväisyyttä ja tätä kautta organisaation asiakkaista saatua arvoa (Kumar et. al., 2012, 3-4). Voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden kohdalla tämä voisi tarkoittaa entistä tyytyväisempiä asiakkaita, jotka sitoutuvat organisaatioiden toimintaan tiiviimmin ja pidemmällä aikavälillä. Garrido-Morenon ja Padilla-Meléndezin (2011) mukaan olemassa olevien asiakkuuksien ylläpitäminen onkin edullisempaa organisaatiolle, kuin uusien asiakkaiden hankkiminen, ja organisaation tulisikin keskittyä erityisesti pitkäkestoisten asiakassuhteiden hallintaan. (Garrido-Moreno & Padilla-Meléndez, 2011, 437) Voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden kohdalla voidaan todeta, että etenkin pitkällä aikavälillä toimintaan sitoutuneet asiakkaat ovat organisaatioiden tärkein voimavara.

3.2.2. Yksilöllinen ja kokonaisvaltainen viestintä

Yhtenäisen tietojärjestelmän avulla markkinointitoimenpiteet on helpompi toteuttaa asiakkaille, kun kaikki asiakastiedot löytyvät yhden järjestelmän sisältä. Tietojärjestelmään voidaan tallentaa useita tietoja asiakkaista ja näin se mahdollistaa markkinointitoimenpiteiden kohdistamisen eri asiakasryhmille. Tietojärjestelmän avulla organisaation bränditietoisuutta ja asiakasuskollisuutta voidaan parantaa, kun asiakkaille voidaan viestiä yksilöllisesti useita eri kanavia käyttäen. (Richards & Jones, 2008, 123-128) Lisäksi markkinointia on mahdollista kehittää tietojärjestelmän avulla, koska kyseisen järjestelmän avulla voidaan kehittää parempi asiakastuntemus (Garrido-Moreno & Padilla-Meléndez, 2011, 439).

3.2.3. Parempi palvelutarjoama

Tietojärjestelmää hyödyntäen voidaan saada parempi käsitys asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Tätä tietoa voidaan hyödyntää, kun suunnitellaan uusia tuotteita ja palveluja asiakkaille. Näin asiakkaiden tarpeet voidaan paremmin täyttää ja se taas osaltaan lisää organisaation asiakastytyväisyyttä. (Richards & Jones, 2008, 126-128) Tietojärjestelmää voidaan siis hyödyntää esimerkiksi asiakaspalautteen ja asiakaskyselyiden avulla organisaation toiminnan ja tarjoaman suunnittelussa, ja näin voidaan vastata paremmin asiakastarpeisiin.

3.2.4 Parantunut tehokkuus ja toiminnan laatu

Tietojärjestelmän avulla koko organisaatiolla on mahdollisuus käyttää samaa dataa ja sitä voidaan mitata ja analysoida. Kun data on kerran lisätty järjestelmään, se säilyy ja sitä voidaan helpommin hyödyntää toiminnassa. (Boomer, 2012, 38) Se näin ollen luonnollisesti nopeuttaa ja helpottaa organisaation työntekijöiden työtä, kun asiakastietoja ei tarvitse enää manuaalisesti käsitellä ja data on kaikkien käytettävissä.

Yhtenäistä tietojärjestelmää hyödyntäen organisaation toimintaa voidaan myös mitata ja analysoida helpommin. Tietojärjestelmä siis mahdollistaa esimerkiksi organisaation yksiköiden vertailun ja järjestelmä antaa ajantasaisen kuvan esimerkiksi asiakasmääristä ja toiminnan tasoista. (Boomer, 2012, 38). Näin ollen tietojärjestelmä voi toimia myös kannustimena toiminnan laadun parantamisessa.

Kuvassa 4 on tiivistetty ydinhyötyjä, joita organisaation asiakashallinnassa voidaan saavuttaa tietojärjestelmää hyödyntäen.



Kuva 4 Tietojärjestelmän avulla saavutettavia hyötyjä

Kuvasta 4 voidaan nähdä, että asiakashallinnan tietojärjestelmää hyödyntämällä, voidaan etuja saavuttaa niin toiminnan laadun ja tehokkuuden parantamisessa, viestinnässä ja markkinoinnissa, palvelutarjooman suunnittelussa kuin myös asiakassuhteiden ylläpitämisessä. Asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttäminen auttaa siis organisaatiota kokonaisvaltaisesti. Parhaimmillaan tietojärjestelmän tehokas hyödyntäminen tuo asiakkaan lähemmäs organisaatiota ja näin se auttaa asiakaslähtöisen strategian ylläpitämisessä.

4. Tietojärjestelmän käyttöönotto

Tässä kappaleessa käsitellään tietojärjestelmän käyttöönoton eri tapoja ja mahdollisuuksia organisaatiossa sekä sitä, kuinka tietojärjestelmän implementointiprosessi tulisi tehdä. Menestykselkäs implementointi vaatii aikaa, resursseja, sitoutumista sekä ymmärrystä siitä, mitä tietojärjestelmällä haetaan organisaatiossa (Franklin, 2015, 24). Tietojärjestelmä voidaan ottaa käyttöön kolmella eri tapaa ja sen käyttöönotto voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen, jotka on esitelty tässä kappaleessa.

4.1. Asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönoton muodot

Tietojärjestelmä voidaan ottaa organisaation käyttöön kehittämällä oma asiakashallinnan tietojärjestelmä, ostamalla valmis tietojärjestelmä tai ulkoistamalla asiakashallinnan tietojärjestelmä kokonaan kolmannelle osapuolelle (Kumar & Reinartz, 2012, 177). Tietojärjestelmän ratkaisun valintaan vaikuttavat muun muassa organisaation koko, toiminnan luonne sekä tietojärjestelmältä vaaditut ominaisuudet.

4.1.1. Oma tietojärjestelmä

Oman asiakashallinnan tietojärjestelmän etuja ovat esimerkiksi mahdollisuus tietojärjestelmän räätälöintiin organisaatiolle sopivaksi sekä mahdollisuus kehittää järjestelmää organisaation toiminnan mukaan. Toisaalta tällaisen tietojärjestelmän kehittäminen on selkeästi kallein ja aikaa vievin ratkaisu, ja organisaation on itse hoidettava niin järjestelmän ylläpitäminen kuin kehittäminenkin. (Kumar & Reinartz, 2012, 177-178) Näin ollen voidaan todeta, että oman tietojärjestelmän kehittäminen soveltuu suurille organisaatioille, jotka tarvitsevat täysin räätälöidyn ratkaisun ja joilla on resursseja kehittää ja ylläpitää omaa järjestelmää.

4.1.2. Ostettu tietojärjestelmä

Valmiin tietojärjestelmän etuja ovat sen käyttöönottamisen helppous, sekä se että sen toimivuuteen voi luottaa, jos järjestelmä on käytössä myös muissa organisaatioissa. Toisaalta

tämä ratkaisu on myös kallis, ja sen käyttöönotto vie aikaa, koska sen käyttö pitää integroida osaksi organisaatiota. Lisäksi tietojärjestelmän ominaisuuksien räätälöinti organisaatiolle sopiviksi, sekä uusien ominaisuuksien kehittäminen maksavat ylimääräistä. (Kumar & Reinartz, 2012, 178) Näin ollen voidaan todeta, että tällainen malli sopii organisaatioille, jotka eivät tarvitse kovin räätälöityjä ratkaisuja toiminnassaan.

4.1.3. Ulkoistettu tietojärjestelmä

Kolmantena vaihtoehtona on asiakashallinnan tietojärjestelmän ylläpidon ulkoistaminen kokonaan kolmannelle ulkopuolelle esimerkiksi kuukausimaksujen muodossa pilvipalveluna. Tällaisen ratkaisun käyttöönotto on nopeaa ja helppoa, kun järjestelmä on jo valmiina eikä organisaatiossa tarvitse olla tietoteknistä taitoa. Toisaalta tämänkaltaisen järjestelmän toimivuus on sidoksissa palveluntarjoajaan ja järjestelmää on usein vaikea räätälöidä kovin suuren organisaation käyttöön sopivaksi. (Kumar & Reinartz, 2012, 179) Tällainen ratkaisu soveltuu erityisesti pienille organisaatioille, jotka eivät tarvitse kovin monimutkaisia ja räätälöityjä tietojärjestelmiä toiminnassaan.

4.2. Ongelmat tietojärjestelmän käyttöönotossa

Useissa tutkimuksissa on todettu, että etenkin asiakashallinnan tietojärjestelmien käyttöönotto epäonnistuu useissa organisaatiossa, sillä usein asiakashallinnan tietojärjestelmän hyötyjä organisaation toiminnalle ei kyetä näkemään, järjestelmän tarpeellisuutta ymmärretä tai tietojärjestelmä ei hyödytä sen käyttäjiä. (Oksanen, 2010, 25-29; Tiirikainen, 2010, 85) Sen takia on tärkeää tiedostaa ne asiat, jotka voivat vaikuttaa tietojärjestelmän käyttöönoton epäonnistumiseen.

Oksasen mukaan erityinen haaste asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönotossa on se, että tietojärjestelmä ei ole välttämätön organisaation operatiiviselle toiminnalle ja näin ollen sen käyttö jää vajaaksi, tai sitä ei käytetä ollenkaan (Oksanen, 2010, 25-29). Organisaation toiminta ei siis täysin lamaannu, vaikka tietojärjestelmää ei hetkellisesti käytettäisiinkään. Tiirikaisen mukaan monissa organisaatiossa on ensin otettu tietojärjestelmä innostuksella vastaan, mutta alkuinnostuksen jälkeen sen käyttö on nopeasti vähentynyt ja lopulta koko järjestelmästä on luovuttu (Tiirikainen, 2010, 85).

Usein organisaatiossa myös keskitytään liikaa tietojärjestelmän toimivuuden kehittämiseen, vaikka usein suurin syy käyttöönoton epäonnistumiseen ovat sen käyttäjät (Oksanen, 2010, 25-29). Huomiota tulisikin kiinnittää erityisesti ihmisten ajattelutavan ja toiminnan muuttamiseen, jotta järjestelmää käytettäisiin tehokkaasti ja yhtenäisellä tavalla koko organisaatiossa (Tiirikainen 2010, 37). Asiakashallinta tulisikin organisaatioissa nähdä strategisena kokonaisuutena sen sijaan, että organisaatioissa keskityttäisiin pelkästään tietojärjestelmän käyttämiseen (Mendoza et al., 2007, 914). Toisin sanoen organisaatioissa tulisi ymmärtää, että pelkän tietojärjestelmän hankkiminen ei itsessään tuo hyötyjä organisaatiolle, vaan organisaation tulisi ymmärtää asiakashallinta strategisena tekijänä koko organisaation menestyksen kannalta.

4.3. Tietojärjestelmän käyttöönottoprosessi organisaatiossa

Tässä kappaleessa käsitellään organisaation asiakashallinnan käyttöönoton vaiheita organisaatiossa. Etenkin organisaation ensimmäisen tietojärjestelmän käyttöönottoon voi liittyä haasteita erityisesti organisaation käyttäjien kokemattomuuden osalta. Toisaalta tämä voidaan nähdä Oksasen (2010) mukaan myös positiivisena asiana, koska organisaatio voi aloittaa tietojärjestelmän käytön suoraan, ilman siirtymävaihdetta entisestä tietojärjestelmästä. (Oksanen, 2010, 39) Kokonaan uuden tietojärjestelmän käyttöönotto voi siis olla organisaatiolle joko uhka tai mahdollisuus.

Tässä tutkimuksessa tietojärjestelmän käyttöönotto on jaettu karkeasti kolmeen eri vaiheeseen kirjallisuutta hyödyntäen. Nämä vaiheet ovat nimetty suunnittelu-, käyttöönotto- ja ylläpitovaiheeseen. (Alter, 2002, 474; Oksanen, 2010,17-18; Tiirikainen, 2010, 155) Ne ovat kuvattuna tarkemmin alla.

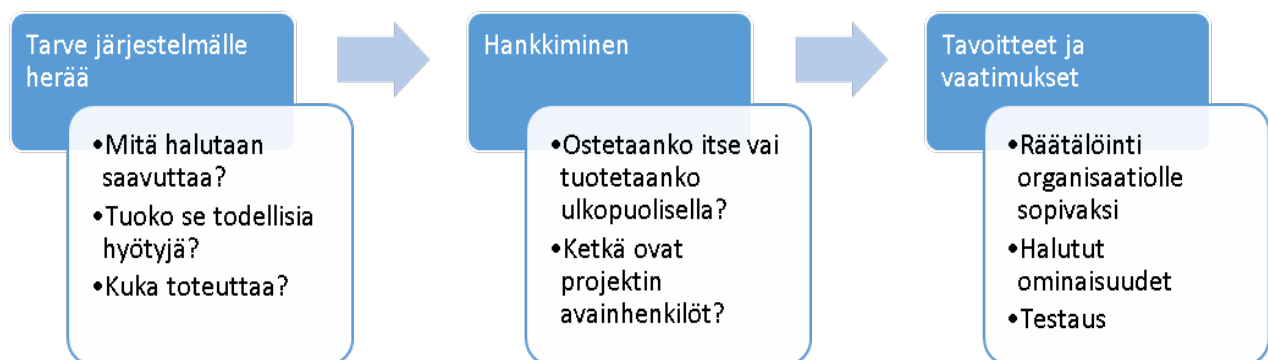
4.3.2. Suunnittelu

Kun organisaatiossa huomataan tarve tietojärjestelmälle, tulee ensin määrittää ne tavoitteet, jotka tietojärjestelmän käyttöönotolla halutaan saavuttaa. Tämän lisäksi tulisi määrittää ne ihmiset, jotka ovat mukana prosessissa ja ne kustannukset, jotka koituvat tietojärjestelmän hankkimisesta. (Alter, 2002, 475) Tässä vaiheessa siis ratkaistaan, tuoko tietojärjestelmä todellisia hyötyjä organisaatiolle ja onko sen hankkiminen kannattavaa.

Kun sopiva toimintamalli tai toimittaja on löytynyt, voidaan alkaa suunnitella järjestelmältä haluttuja ominaisuuksia ja testaamaan järjestelmän toimivuutta. Tässä vaiheessa myös tulisi

sopia projektin yksityiskohdista ja aikatauluttaa se, sekä sitoa projektiin ne avainhenkilöt, jotka ovat keskeisessä asemassa projektin onnistumisen kannalta. (Alter, 2002; 475-477; Oksanen, 2010, 235-243)

Suunnitteluvaiheessa tulisi määritellä ne tavoitteet ja vaatimukset, joihin tietojärjestelmän tulisi vastata. Tässä kohtaa voidaan suunnitella tietojärjestelmän räätälöintiä organisaatiolle sopivaksi ja määrittää halutut ominaisuudet, jotka tietojärjestelmän tulisi sisältää. Tämän jälkeen voidaan antaa toimittajalle lupa toteuttaa järjestelmästä halutut ominaisuudet ja testata järjestelmän toimivuus. (Alter, 2002; 475-477; Oksanen, 2010, 235-243)



Kuva 5 Tietojärjestelmän käyttöönoton suunnitteluvaihe

Kuvassa 5 on esitelty ne vaiheet, jotka tulisi toteutua tietojärjestelmän suunnitteluvaiheessa. Ensin organisaatiossa herää tarve tietojärjestelmälle ja sen avulla saavutettavia hyötyjä arvioidaan. Tämän jälkeen sen hankkimista aletaan suunnitella. Silloin projektiin sidotaan mukaan ne avainhenkilöt, jotka ovat keskeisiä uuden projektin toteutumisessa. Lopuksi määritetään ne tavoitteet ja vaatimukset, joihin tietojärjestelmän tulee vastata. Suunnitteluvaiheeseen tulisi käyttää riittävästi aikaa organisaatiossa, jotta käyttöönotto onnistuisi mahdollisimman hyvin.

4.3.3. Käyttöönotto

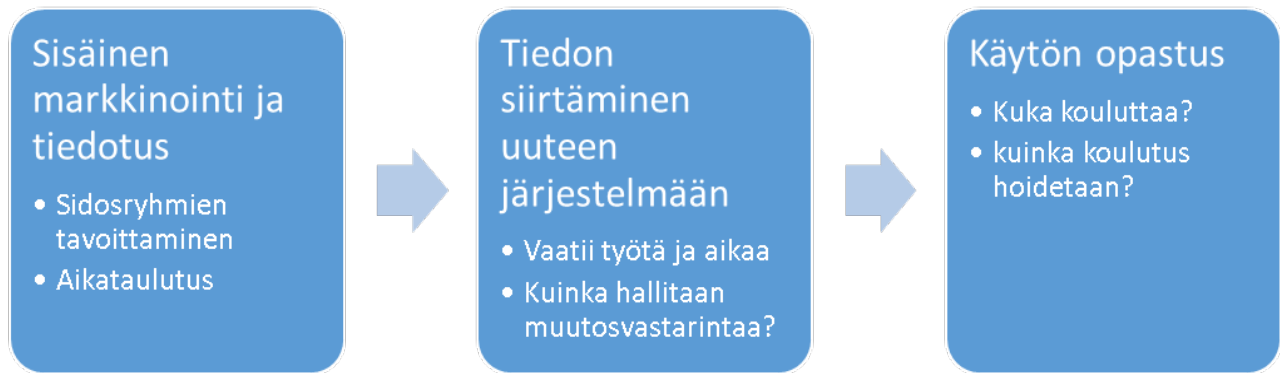
Kun tietojärjestelmä on testattu toimivaksi ja siitä löytyvät asiakkaan vaatimat ominaisuudet, voidaan se ottaa virallisesti käyttöön. Käyttöönottovaihe on usein organisaatiossa työläin ja toisaalta myös kriittisin vaihe tietojärjestelmän menestymisen kannalta, ja sen päämääränä on lunastaa asetetut tavoitteet sekä mahdollistaa suunnitellut muutokset. (Oksanen, 2010, 253) Tässä vaiheessa vanha data siirretään uuteen järjestelmään, mikä luontaisesti vie aikaa ja vaatii

työtä (Alter, 2002, 477). Tämä osaltaan saattaa lisätä muutosvastarintaa organisaatiossa. Käyttöönottovaihe onkin tärkein vaihe uuden toimintatavan synnyttämisessä ja juurruttamisessa organisaatioon (Oksanen, 2010, 254). Kuva 6 tiivistää tietojärjestelmän käyttöönottovaiheen sisäiseen markkinointiin, tiedon siirtämiseen ja käytön opastukseen.

Oksasen (2010) mukaan käyttöönottovaiheessa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota organisaation sisäiseen markkinointiin ja viestintään (Oksanen, 2010, 254). Myös Tiirikainen (2010) painottaa viestinnän roolia muutoksen toimeenpanon aikana ja kiteyttää muutoksen tapahtuvan silloin, kun tarve muutokselle on tiedossa, ja kun kaikki sidosryhmät tietävät, mitä muutoksella haetaan ja miten se on tarkoitus viedä läpi organisaatiossa (Tiirikainen, 2010, 158). Voittoa tavoittelemattoman organisaation kohdalla haasteena on kaikkien sidosryhmän jäsenten tavoittaminen, koska jäsenet ovat usein vapaaehtoisia.

Tietojärjestelmän käyttöönotosta ja aikatauluista tulisi viestiä organisaation jäsenille riittävän usein. Organisaation jäsenille tulisi viestiä, mitkä asiat muuttuvat uuden tietojärjestelmän käyttöönoton myötä ja kuinka käyttöönotto tapahtuu. Tärkeintä olisi varmistaa, että jokainen organisaation jäsen on ajan tasalla siitä, mitä organisaatiossa tapahtuu, ja viestinnällä tulisi luoda positiivista muutokseen valmistavaa ilmapiiriä. (Oksanen, 2010, 254-255) Kun riittävän moni omaksuu organisaatiossa uuden käyttäytymismallin, organisaatio alkaa toimia yhtenäisesti uutta järjestelmää käyttäen (Tiirikainen, 2010,158). Näin ollen voidaan todeta, että organisaation viestinnän ollessa tehokasta ja johdonmukaista on myös muutos helpommin ja nopeammin toteutettavissa.

Käyttöönottovaiheeseen kuuluu luontaisesti myös käytön opastus ja koulutustilaisuudet, joissa uuden järjestelmän käyttö käydään läpi. Oksasen (2010) mukaan organisaatiossa tulisi tarkkaan miettiä, kuinka käytön opastus hoidetaan ja kuka sen tekee. Usein organisaatioissa ajatellaan, että kalliin tietojärjestelmän hankkimisen jälkeen ei resursseja ole syytä enää laittaa koulutukseen. Tässä mennään Oksasen mukaan kuitenkin hakoteille. Jotta tietojärjestelmästä olisi oikeasti hyötyä organisaatiolle, tulisi jokaisen organisaation jäsenen olla kykeneväinen sitä käyttämään. (Oksanen, 2010, 259-260) Voittoa tavoittelemattoman organisaation kohdalla resurssien määrä on usein hyvin rajallinen, joten organisaatiossa tulisi tarkkaan miettiä, kuinka jäsenten koulutus hoidetaan niin, että jokaisella on mahdollisuus oppia käyttämään järjestelmää kohtuullisin kustannuksin.



Kuva 6 Tietojärjestelmän käyttöönotto vaihe

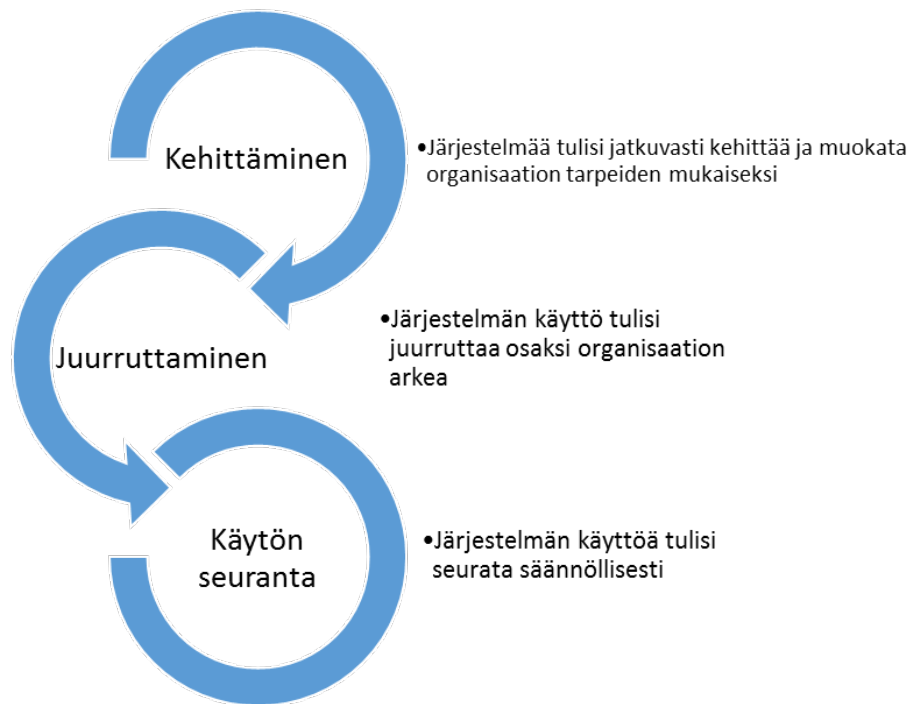
Kuvassa 6 on esitetty tietojärjestelmän käyttöönotto vaihe. Tähän vaiheeseen kuuluvat ensin sisäinen markkinointi ja tiedotus, joka tarkoittaa sidosryhmien tavoittamista ja käyttöönoton aikatauluttamista. Kun organisaation jäsenet ovat tietoisia muutoksesta, voidaan tietoa alkaa siirtää uuteen järjestelmään ja hallita muutosvastarintaa. Lopuksi organisaation jäsenille tulisi opastaa tietojärjestelmän käyttäminen, jotta tietojärjestelmän konkreettinen käyttöönotto onnistuu.

4.3.4. Ylläpito

Kun tietojärjestelmä on otettu käyttöön, tulisi organisaatiossa kiinnittää huomiota sen jatkuvaan kehittämiseen, toimivuuden varmistamiseen ja sen käytön juurruttamiseen organisaatiossa. (Alter, 2002, 478; Oksanen, 2010, 285). Alterin mukaan ihmisillä on tapana väheksyä tätä vaihetta, jolloin tietojärjestelmän kehittäminen lopulta unohtuu, ja mitä kauemmin järjestelmä on ollut käytössä, sitä hankalampaa sitä on enää myöhemmin muokata (Alter, 2002, 478). Ylläpitovaiheessa olisi tärkeää tehdä tiivistä yhteistyötä tietojärjestelmän toimittajan kanssa, jotta tarvittavat puutteet ja viat saadaan korjattua ajoissa ja tietojärjestelmän käyttäjiä tyydyttävällä tavalla (Smilansky, 2015, 30-31).

Oksanen (2010) painottaa tietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen käytön juurruttamista organisaatiossa, jotta tietojärjestelmän käyttö tulee osaksi organisaation arkea ja rutiineja. Oksasen mukaan ensimmäinen vuosi on kriittisin tietojärjestelmän käytön omaksumiselle ja uusien toimintatapojen juurruttamiselle, ja tämän vuoksi organisaation tulisi seurata tietojärjestelmän käyttöä aktiivisesti ja tehdä tarvittavat toimenpiteet tietojärjestelmän toimivuuden parantamiseksi. (Oksanen, 2010, 285-288).

Ylläpitovaiheen avulla tietojärjestelmä saadaan pysyvästi osaksi organisaation toimintaa ja silloin järjestelmän ominaisuuksien muokkaaminen on keskeistä etenkin ensimmäisen vuoden aikana. Mitä nopeammin järjestelmän käyttöönoton jälkeen tietojärjestelmän muokkaaminen tehdään, sen paremmin organisaatio juurtuu tietojärjestelmän käyttämiseen. Ylläpitovaihetta voidaan siis pitää yhtä tärkeänä vaiheena, kuin suunnittelu- ja käyttöönottovaihetta, jotta tietojärjestelmän lopullinen käyttöönotto onnistuu.



Kuva 7 Tietojärjestelmän ylläpitovaihe

Kuva 7 tiivistää tietojärjestelmän ylläpitovaiheen tärkeimmät pääkohdat. Ensiksi tietojärjestelmää tulisi kehittää ja muokata paremmaksi heti sen käyttöönoton jälkeen. Sen jälkeen, kun tarvittavat muokkaukset on tehty, tulisi tietojärjestelmän käyttö juurruttaa osaksi organisaation arkea. Lopuksi tietojärjestelmän käyttöä tulisi seurata ja mitata säännöllisesti.

4.4. Tietojärjestelmät voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa

Monet voittoa tavoittelemattomat organisaatiot ovat jo siirtyneet hyödyntämään digitaalisia asiakashallinnan sovellusratkaisuja toiminnassaan. Niitä käytetään lähinnä asiakastietojen hallintaan, raportointiin ja laskutukseen. Tietojärjestelmien on toivottu tuovan helpotusta laskutukseen, asiakastietojen ylläpitämiseen ja asiakirjojen laatimiseen. Suomessa erityisesti liikunta- ja urheiluliitot käyttävät apunaan erilaisia tietojärjestelmiä. (Value Clinic Oy, 2016,

4-16) Tietojärjestelmiä on siis jo käytössä voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa erityisesti järjestö- ja liittotoiminnassa.

Julkisella sektorilla koulutus- ja opetustoiminnassa asiakashallinnan tietojärjestelmiä on käytetty avuksi asiakkaiden, eli tässä tapauksessa opiskelijoiden, tunnistamiseksi ja luomaan parempaa koulutuksesta saatavaa arvoa (Daradoumis et al., 2008, 5). Asiakashallinta on kuitenkin suhteellisen uusi käsite voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa. Daradoumis et al. (2008) mukaan asiakashallinnan tietojärjestelmät olisivat kuitenkin pääasiallisesti sovellettavissa voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin.

5. Asiakashallinnan tietojärjestelmän käyttöönotto kohdeorganisaatiossa

Tässä kappaleessa tarkastellaan kohdeorganisaatiota ja analysoidaan saatuja tutkimustuloksia tietojärjestelmän käyttöönottamiseen liittyen. Ensin tässä kappaleessa esitellään kohdeorganisaatio, organisaation lähtötilanne ennen asiakashallinnan tietojärjestelmään siirtymistä ja käyttöönotettava tietojärjestelmä. Lopuksi kappaleessa esitellään ja analysoidaan saadut tutkimustulokset.

5.1. Tutkimukseen osallistuneet

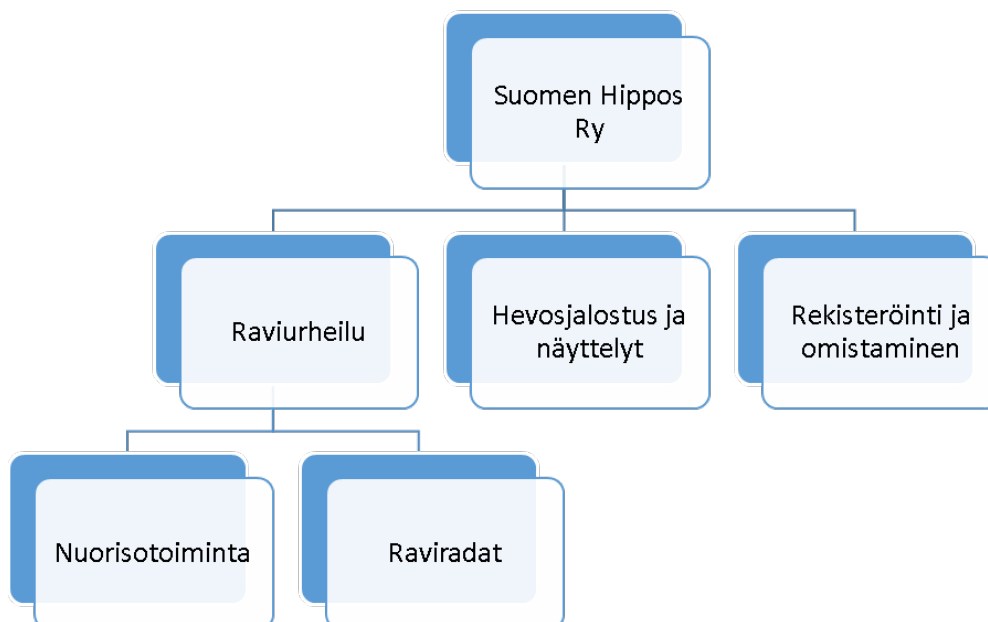
Tutkimuksessa haastateltiin Suomen raviratojen yhteydessä toimivien nuorisovierohojen nuorisovastaavia. Ensin nuorisovastaaville lähetettiin sähköpostikysely, joka sisälsi kaksitoista kysymystä jäsentietojen hallinnasta ennen jäsentietopalvelua. Vastauksia saatiin kahdeksatoista nuorisovastaavalta ympäri Suomea. Sähköpostikysely lähetettiin nuorisovastaaville 16.3.2017 ja vastauksia otettiin vastaan 31.3.2017 asti.

Tämän jälkeen vastaukset analysoitiin ja vastausten perusteella valittiin viisi nuorisovastaavaa, joita haastateltiin puhelimitse viikolla 15. Puhelinhaastattelut olivat kestoiltaan 15 minuutista noin 60 minuuttia ja haastatteluissa kartoitettiin muun muassa jäsentietopalvelun käytön helppoutta ja haasteita sekä sitä, olivatko nuorisovastaavat jo siirtyneet lopullisesti käyttämään uutta jäsentietopalvelua. Tässä tutkimuksessa suorat lainaukset alkavat joko K- tai H-kirjaimella, jotka kertovat oliko haastateltavan lainaukset peräisin kyselystä vai haastattelusta.

Puhelimitse haastateltavat nuorisovastaavat valittiin sähköpostikyselyn vastausten perusteella. Haastateltavat valittiin sen perusteella, kuinka paljon jäsentietopalvelua oli jo käytetty, ja oliko nuorisovastaava palkallinen työntekijä raviradalla. Haastatteluissa pyrittiin siis kartoittamaan niin palkallisen kuin myös vapaaehtoisen nuorisovastaavan näkökulmia. Haastateltavista kolme olivat työskennelleet nuorisovastaavina jo yli viisi vuotta ja haastateltavista kahdella oli alle kaksi vuotta kokemusta nuorisovastaavana toimimisesta. Haastateltavista kolme oli palkallisia nuorisovastaavia, yhdelle haastateltavista maksettiin kulukorvauksia ja yksi haastateltavista hoiti nuorisovastaavan tehtäviään kokonaan vapaaehtoisesti.

5.2. Organisaation esittely

Suomen Hippos Ry on valtakunnallinen keskusjärjestö, joka johtaa ja hallinnoi hevostalouden toimintaa Suomessa. Lisäksi järjestön toimialueeseen kuuluvat muun muassa koulutus ja julkaisutoiminta. Suomen Hippos hallinnoi raviurheilua, joka kuuluu Suomen suosituimpiin urheilulajeihin katsojamäärillä mitattuna. Ravikilpailujen kokonaispelivaihto on noin 230 miljoonaa euroa ja palkintoja maksetaan yli 18 miljoonaa euroa vuosittain. Suomen Hippoksen toimialueeseen kuuluu osana myös raviurheilun nuorisotoiminta, jonka näkökulmasta tämä tutkimus on tehty. (Suomen Hippos Ry, 2017). Kuva 8 esittää Suomen Hippos Ry:n toimintalueita ja niiden ulottuvuutta hevostalouden toimialalla.

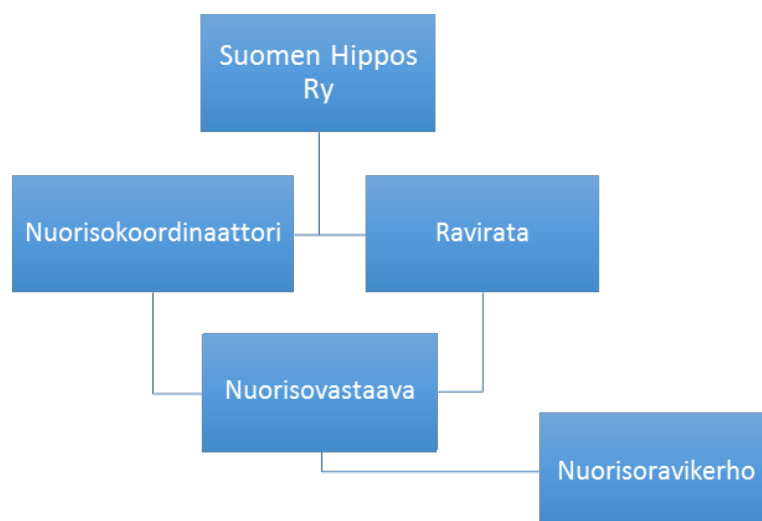


Kuva 8 Suomen Hippos Ry:n toimintalueet

Kuvassa 8 on havainnollistettu Suomen Hippos Ry:n johtava rooli hevostaloudessa. Organisaation alaisuuteen kuuluu raviurheilu, jonka piiriin nuorisotoiminta kuuluu. Hippos koordinoi nuorisotoimintaa valtakunnallisesti ja lähes kahdellakymmenellä raviradalla toimii oma nuorisoravikerho (Suomen Hippos, 2017). Nuorisojäsenten ikähaarukka on 6-vuotiaista lapsista 18-vuotiaisiin nuoriin (Lappeenravit.fi, 2017). Huhtikuussa 2017 Suomen Hippoksen nuorisokerhojen jäseniä oli kirjattu käyttöön otettavaan Hoika-jäsentietopalveluun noin 800 jäsentä.

Nuorisotoimintaa johtaa paikallisesti nimetty nuorisovastaava, joka hoitaa oman alueensa nuorisotoiminnan, kuten jäsenasiat ja toiminnan ohjaamisen. Osalla nuorisovastaavista on palkallinen työsuhde raviradalla ja osa nuorisovastaavista toimii vapaaehtoisesti tai heille maksetaan kulukorvauksia. Nuorisovastaavien työtehtävät ja työaika vaihtelevat siis suuresti eri raviradasta ja paikkakunnasta riippuen.

Osa nuorisoravikerhoista on rekisteröityjä yhdistyksiä ja osa nuorisokerhoista toimii raviratojen alaisuudessa ilman ry-tunnusta. Pääasiassa kuitenkin kaikki Suomen Hippoksen nuorisotoiminta on järjestetty eri alueiden raviratojen alaisuuteen ja nuorisotoiminnalle kohdistetut tuet maksetaan raviratojen kautta. Tämän lisäksi raviratojen saamat tuet Suomen Hippokselta riippuvat myös osaltaan nuorisotoiminnan määrästä ja laadusta, joten nuorisotoiminnalla on myös tässä suhteessa tärkeä rooli raviradoilla. Kuva 9 esittää nuorisotoiminnan hierarkiaa organisaatiossa.



Kuva 9 Nuorisotoiminnan hierarkia

Kuten kuvasta 9 nähdään, Suomen Hippos siis koordinoi nuorisotoimintaa laajasti. Suomen Hippoksen alaisuudessa toimii nuorisokoordinaattori, joka koordinoi nuorisotoimintaa valtakunnallisesti. Tämän lisäksi raviradoilla on nuorisovastaava joka hoitaa oman alueensa nuorisoravikerhon, ja vastaa toiminnastaan raviradalle sekä nuorisokoordinaattorille.

5.3. Lähtötilanne

Aluksi tässä tutkimuksessa kartoitettiin nuorisokerhojen jäsentietojen hallinnan lähtötilannetta ennen tietojärjestelmän käyttöönottoa. Tutkimuksessa selvisi, että jäsentietojen hallinta oli hyvin vaihtelevaa eri nuorisokerhoissa ja siihen vaikuttivat nuorisotoiminnan laajuus, jäsenmäärät ja nuorisovastaavien toimenkuva. Osa nuorisovastaavista oli ollut toiminnassa mukana alle vuoden ja taas toisaalta osalla haastateltavista oli kokemusta nuorisovastaavan tehtävistä jo lähes 20 vuoden ajalta.

Nuorisovastaavien tehtävät ja jäsentietojen hallinta vaihtelivat paljon sen mukaan, oliko nuorisovastaava palkallinen ja maksettiinko hänelle korvauksia työstään. Pääasiassa kuitenkin jokainen nuorisovastaava hoiti itse oman alueensa nuorisotoiminnan jäsentietojen ylläpitämisen ja kirjaamisen. Jäsenten laskutus ja maksujen tarkistus kuuluivat myös lähes kaikkien nuorisovastaavien toimenkuvaan. Joillakin nuorisokerhoista ei ollut omaa tiliä, joten rahaliikenne hoidettiin raviradan tilien kautta raviradan sihteerin toimesta. Muutama nuorisokerho ei ollut kerännyt jäsenmaksuja jäseniltään ollenkaan, mutta muissa nuorisokerhoissa rahaliikenteeseen kuuluivat pääosin ainakin vuosittain kerätyt jäsenmaksut.

Nuorisokerhojen jäsenmäärät vaihtelivat viidestä jäsenestä noin sataan jäseneseen nuorisokerhoa kohti. Kyselyssä myös selvisi, että osalla nuorisovastaavista ei ollut tietoa oman nuorisokerhonsa jäsenmäärästä, eikä osa nuorisovastaavista ollut pitänyt minkäänlaista kirjaa yllä jäsenistä. Jäsentietojen ylläpitämiseen vaikutti olennaisesti se, oliko nuorisovastaava palkallinen, sillä palkallisilla nuorisovastaavilla oli luontaisesti enemmän aikaa nuorisovastaavien tehtävien hoitamiseen.

K7. ”Palkattu asiaan keskittyvä henkilö saisi enemmän aikaa kuin oman työn ja perheen lisäksi vähän värkkäävä talkoolainen”

Jokaisella nuorisovastaavalla oli käytettävissä tietokone nuorisovastaavan toimeen kuuluvien tehtävien hoitamiseen, ja useimmat vastaajista olivat käyttäneet jotakin tietojärjestelmää tai ohjelmistoa aikaisemmin. Jäsentietoja oli pidetty ylhäällä Microsoft Excelissä, Microsoft Wordissa tai käsinkirjoitetulla paperilla. Jäsenistä oli pääasiassa kirjattu ylös vain henkilötietoja. Jäsentietoja oli muutamissa nuorisokerhoissa käytetty hyödyksi tiedottamiseen, mutta muualla niitä ei ollut käytetty hyödyksi ollenkaan.

Osa nuorisovastaavista koki jäsentietojen hallinnan eli laskutuksen, tietojen päivittämisen, osallistujalistojen laatimisen ja tiedottamisen hankalaksi, sillä jäsentietoja käyttivät nuorisovastaavien lisäksi myös muut henkilöt, kuten kerhojen nuoriso-ohjaajat. Kun toiminnassa oli mukana useita eri henkilöitä, jäsentietojen hallinta koettiin vaikeaksi ilman yhtenäistä järjestelmää.

K3. ”Itsestä ainakin tuntui tosi hankalalta, kun piti lähettää tiedot toiselle osapuolelle ja koskaan ei tiennyt onko kaikki jäsenet saaneet halutun infon ja onko kaikki jäsenet varmasti lisätty listaan”

Myös joissain nuorisokerhoissa jäsenten vaihtuvuus oli suurta ja nuorisovastaavan oli hankalaa päivittää jäsentietoja ajan tasalle.

K2. ”oli hankalaa pitää yllä jäsenmäärää ja tietoja, kun jäsenlista muuttui niin usein”

Myös ajanpuute teki jäsentietojen hallinnasta hankalaa, sillä useat haastateltavat hoitivat nuorisovastaavan tehtäviä vapaa-ajallaan muiden töiden ohessa. Lisäksi kyselyssä selvisi, että nuorisovastaavan vaihtuessa tiedot entisistä jäsenistä eivät olleet siirtyneet uusille nuorisovastaaville. Jäsentietojen hallinta oli helpompaa mitä vähemmän jäseniä nuorisokerhoissa oli, mutta jäsenmäärän kasvaessa niiden käsittely ja päivittäminen veivät luontaisesti enemmän aikaa.

5.4. Käyttöön otettava tietojärjestelmä

Marraskuussa 2016 Suomen Hippos ry solmi sopimuksen palveluntarjoaja Hoika Oy:n kanssa SaaS-pilvipalvelusta (Software as a Service) nuorisotoiminnan käyttöön. Hoika-pilvipalvelu on erityisesti suunniteltu liitoille ja seuroille. Hoika-jäsentietopalvelua käyttävät Suomen

Hippoksen lisäksi muun muassa Suomen Voimisteluliitto ry ja Suomen Metsästäjäliitto ry. (Hoika Oy, 2016)

SaaS-pilvipalvelulla tarkoitetaan tietoteknisten palveluiden ulkoistamista ja hajautusta, jossa tieto tallennetaan internetissä sijaitsevalle palvelimelle eli pilveen. Näin ollen pilvipalvelu ei vaadi sen käyttäjiltä omia ohjelmistoja tai palvelimia vaan pilvipalvelua pääsee käyttämään yleensä internet-selaimen kautta. (Itewiki, 2017) Pilvipalvelu on siis helppokäyttöinen ja yksinkertainen vaihtoehto organisaation tietojen hallintaan.

Campbell (2010) tiivistää SaaS-palvelujen eduiksi muun muassa edullisen hinnan verrattuna muihin IT-järjestelmiin, sillä palvelu voidaan ostaa suoraan toimittajalta ja siitä maksetaan käytön mukaan, eikä organisaation resursseja kulu järjestelmän kehittämiseen. Sen lisäksi huomattavia etuja on esimerkiksi ajansäästö, sillä SaaS-palvelu on nopeasti otettavissa käyttöön, eikä aikaa mene muuhun kuin vanhan datan siirtämiseen ja palvelun käyttäjien koulutukseen. Näiden lisäksi etuina ovat muun muassa palvelun helppo muokattavuus ja palvelun kehittäminen sekä kustannussäästöt, kun omaa järjestelmätukea ei tarvitse ylläpitää, vaan palveluntarjoaja itse vastaa järjestelmätuesta. Palvelun eduiksi voidaan lukea myös yhteistoiminnallisuus palvelun kehittämisessä, kun kaikilla palvelun käyttäjäorganisaatiolla on mahdollisuus kehittää palvelua, ja nämä tehdyt parannukset hyödyntävät kaikkia palvelun käyttäjiä. (Campbell, 2010, 1-4)

5.5. Käyttöönottoprosessi Suomen Hippoksen nuorisotoiminnassa

Uusi jäsentietopalvelu otettiin virallisesti käyttöön 1.1.2017. Tätä ennen joulukuussa 2016 nuorisovastaaville oli luotu tunnukset järjestelmään ja osa olemassa olevista jäsenistä oli tallennettu järjestelmään. Käyttöönotto eteni nopeasti ja monien haastateltavien mielestä palvelun testausvaihe jäi välistä.

Maaliskuuhun 2016 mennessä suurin osa nuorisokerhojen jäsenistä oli tallennettu järjestelmään, lukuun ottamatta muutamia nuorisokerhoja, joilta jäsentiedot puuttuivat. Ensimmäiset laskut lähetettiin jäsentietopalvelun kautta nuorisokerhojen jäsenille huhtikuussa 2017 niiden osalta, joilla kaikki jäsentiedot olivat täytettyinä.

Nuorisovastaavien haastatteluista nousi esiin, että nuorisovastaavat katsoivat koko prosessin tulleen nopeasti, eikä tieto tavoittanut kaikkia tai tiedotus palvelun käyttöönotosta meni osalta nuorisovastaavista ohi. Haastatteluissa selvisi, että käyttöönotto tapahtui ehkä liiankin nopeasti ja testausvaihe olisi pitänyt tehdä ennen kuin jäseniä alettiin lisätä tietopalveluun.

Jäsentietopalvelun käyttöönottovaiheessa palveluntuottajan tietopalvelun käyttökoulutuksesta päätettiin luopua kustannussyistä. Käyttökoulutus olisi ollut tarkoitus pitää maaliskuussa 2017. Maaliskuussa 2017 tehdyssä kyselyssä kävi ilmi, että osa nuorisovastaavista ei ole vielä juurikaan käyttänyt järjestelmää, vaan he ovat käyttäneet vanhoja toimintatapoja jäsentietojen kirjaamisessa.

H3: ”aikaa menee niin paljon opetteluun, kun ei tiedä mistä painaa, että motivaatio katoaa”

Osa nuorisovastaavista on kuitenkin jo aktiivisesti käyttänyt jäsentietopalvelua ja jäsentietopalvelua pidettiin heidän joukossaan helppokäyttöisenä, kun tietopalvelun käyttö oli ensin itse opeteltu.

H2: ”on helppo mutta ensin piti itse opetella käyttämään”

H1: ”jos sitä osattaisi käyttää niin järjestelmä olisi fiksu”

Haastatteluissa tuli myös selville, että ensin jäsentietopalvelun käyttöönottaminen koki vastarintaa ja sen käyttäminen tuntui haastateltavista ajanhaaskaukselta, mutta kun lopulta alkuhaasteista selvittiin, tietopalvelua pidettiin erittäin hyödyllisenä, tärkeänä ja aikaa säästävänä työkaluna.

H1: ”on ollut jo hyödyllinen, on säästänyt aikaa ja helpottaa paljon käytännön työtä”

5.6. Jäsentietopalvelun mahdollisuudet ja hyödyt kohdeorganisaatiolle

Vaikka jäsentietopalvelu ole ollut vielä käytössä kovin kauan aikaa, on sen käyttö ollut hyödyllistä niin raviratojen nuorisovastaaville kuin myös Suomen Hippoksen nuorisokoordinaattorille. Pidemmän aikavälin etuja ja hyötyjä on kuitenkin hankalaa vielä tässä vaiheessa määrittää, kun jäsentietopalvelua on käytetty vasta muutama kuukausi. Alla on

listattu tärkeimpiä haastatteluissa esille tulleita hyötyjä, joita jäsentietopalvelun käyttöönotto on tuonut.

H1: ”kokonaisuutena valtava parannus verrattuna aikaisempiin räpellyksiin”

5.5.1. Ajansäästö

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että tärkein tietopalvelun tuoma hyöty on ajan säästyminen nuorisotyössä, kun tiedot jäsenistä ovat yhdessä järjestelmässä, eikä niitä tarvitse etsiä monesta eri lähteestä. Tiedot säilyvät järjestelmässä ja ne ovat helposti löydettävissä ja hyödynnettävissä. Lisäksi nuorisovastaavien aikaa säästää se, että palvelua voidaan monilla eri mobiililaitteilla käyttää nopeasti ja helposti, milloin ja missä vaan.

H1: ”kun nuorisokerhoissa on yli 70 jäsentä, niin jokaisen puhelinnumeroa on mahdoton tallentaa omaan puhelimeen, joten nyt ne voi etsiä järjestelmästä”

Aikaisemmin nuorisovastaavat hoitivat jäsenten laskutuksen itse manuaalisesti, ja tämä luontaisesti vei paljon aikaa. Nyt haastateltavien mukaan nuorisotyötä helpottaa, kun jäsenet voidaan laskuttaa järjestelmän kautta ja manuaalinen työ vähenee. Useat nuorisovastaavat tekevät nuorisotyötä joko osa-aikaisena tai vapaa-ajalla, joten jäsentietopalvelu tuo huomattavia hyötyjä etenkin näille henkilöille, kun aikaa säästyy jäsentietojen käsittelystä muuhun tekemiseen.

5.5.2. Kategorisointi ja toiminnan suunnittelu

Haastatteluissa selvisi, että jäsentietopalvelun avulla jäsenten kategorisointi ja jakaminen eri ryhmiin on paljon helpompaa kuin aikaisemmin. Raviurheilun nuorisotoiminnan jäsenet voivat olla iältään 6-18 vuotiaita lapsia ja nuoria, ja eri ikäisille tarjotaan erilaista toimintaa. Nyt jäsentietopalvelun avulla on helpompi nähdä, kuinka paljon ja minkä ikäisiä jäseniä toiminnassa on mukana, ja näin toimintaa on helpompi suunnitella eri ikäisille. Jäsentietopalvelussa voidaan jaotella jäseniä eri ryhmiin, ja näin jokaiselle ryhmälle voidaan suunnitella yksilöllisempää toimintaa ja kohdistaa viestintää paremmin.

H1: ”helpompi hahmottaa kerhon tilaa, auttaa toiminnan suunnittelussa ja näkee missä ryhmissä on vapaita paikkoja”

5.5.3. Viestintä ja markkinointi

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että viestintä ja toiminnan markkinointi ovat nyt helpompia toteuttaa kuin aikaisemmin ennen jäsentietopalvelun käyttöönottoa. Jäsentietopalvelusta voidaan lähettää sähköposteja ja tekstiviestejä palveluun tallennetuille jäsenille, ja palvelun avulla voidaan valita ne kohderyhmät, joille viestintä halutaan osoittaa. Näin viestintää ja markkinointia voidaan kohdentaa eri ryhmille. Jäsentietopalvelu siis mahdollistaa yksilöllisen viestinnän ja jäseniä on helpompi tavoittaa, kun tiedon saa viestittyä helposti palvelun kautta.

H4: ”jäsentietopalvelun avulla voin tiedottaa ajankohtaisista asioista ja tulevista tapahtumista helpommin, kun ei tarvitse ylläpitää erillisiä postituslistoja”

5.5.4. Tilastointi ja seuranta

Eryityisesti nuorisokoordinaattorille jäsentietopalvelu on tuonut helpotusta nuorisokerhojen tilastointiin ja seurantaan liittyvissä asioissa. Raviradoille maksetaan motivointitukea sen perusteella, miten nuorisotoimintaa on järjestetty eri radoilla, ja jäsentietopalvelun avulla voidaan seurata nuorisokerhojen jäsenmääriä. Aikaisemmin tämä on ollut vaikeaa ilman yhtenäistä järjestelmää.

Näin ollen jäsentietopalvelu osaltaan motivoi nuorisokerhoja kasvattamaan jäsenmääräänsä, sillä nyt jäsenmääriä voidaan seurata ja tilastoida. Myös raporttien saaminen helpottuu, sillä jäsentietopalvelun kautta voidaan luoda erilaisia raportteja toiminnasta. Jäsentietopalvelun avulla nuorisovastaavat ja nuorisokoordinaattori voivat saada tietoa siitä, kuinka moni jäsen käy kerhoissa, ja tämä helpottaa oman nuorisokerhon todellisen tilan hahmottamista.

H2: ”nyt näkee kuinka paljon lapsia ja nuoria käy kerhoissa”

5.7. Tietojärjestelmän käyttöönoton haasteet

Osa haastateltavista oli jo hyödyntänyt jäsentietopalvelua toiminnassaan ja ottanut sen osaksi omia rutiinejaan, mutta osa haastateltavista oli käyttänyt järjestelmää vain vähän tai ei ollenkaan. Osa nuorisovastaavista kokee jäsentietopalvelun erittäin positiivisena asiana, mutta jotkut suhtautuvat siihen vielä enemmän aikaa vievänä, kuin aikaa säästävänä asiana. Alla on listattu tärkeimpiä syitä, miksi jäsentietopalvelu ei vielä ole käytössä kaikilla nuorisovastaavilla tai miksi sen käyttäminen on vielä vähäistä.

5.6.1. Informaation kulku

Haastatteluissa ilmeni, että monien mielestä jäsentietopalveluun liittyvän informaation kulkeminen oli osittain heikkoa, ja tieto ei tavoittanut kaikkia, joita jäsentietopalveluun siirtyminen kosketti. Osa haastateltavista totesi, että jäsentietopalvelun idea ei ollut aluksi selkeä ja sen käyttöönoton aikataulua ei aluksi ymmärretty nuorisovastaavien keskuudessa. Osan haastateltavista katsoi jäsentietopalveluun siirtymisen ja siitä tiedottamisen tapahtuneen turhan nopeasti, kun taas toisten mielestä jäsentietopalveluun siirtyminen oli ollut jo pitkään tiedossa, mutta vain itse käyttöönottoprosessi tapahtui nopeasti.

H2: ”tiedon kulku on yleensäkin aika heikkoa”

5.6.2. Ajanpuute

Haastatteluissa tuli selville, että jäsentietopalvelun käyttöönoton haasteisiin vaikutti ja vaikuttaa edelleen ajanpuute eli nuorisovastaavilla ei ole ollut aikaa perehtyä jäsentietopalveluun. Koska jäsentietopalvelun käyttäminen vie alkuun paljon aikaa, nuorisovastaavilla ei ole ollut tarpeeksi aikaa opetella järjestelmän käyttöä. Monet nuorisovastaavista tekevät nuorisovastaavien tehtävien ohella muita töitä, joten jäsentietojen hallintaan liittyvät tehtävät tehdään usein vapaa-ajalla.

H4: ”aikaa menee tuohon käyttämiseen, kun ei muista mistä mikään toimii”

5.6.3. Osaamisen puute

Haastatteluissa esiin tuli myös osaamisen puute, joka osittain liittyy ajan puutteeseen. Monilla kynnys tietopalvelun käyttämiselle kasvaa, kun ensin pitäisi itse opetella käyttämään sitä. Nuorisovastaavat toivoivat jonkinlaista koulutusta tai ohjeistusta jäsentietopalvelun käyttöön, jotta huonommatkin tietotekniset taidot omaavat pystyisivät käyttämään järjestelmää. Joidenkin haastateltavien mielestä haastattelun testaamisvaihe jäi lyhyeksi, ja käyttäjäkokemuksia olisi ollut parempi testata jo ennen kuin jäsentietopalvelu otettiin käyttöön. Monet kokivat myös, että linkki jäsentietopalveluun tulisi olla helpommin saatavilla esimerkiksi Suomen Hippos ry:n kotisivuilla.

H4: ”nyt joutuu itse opettelemaan ja menee kamalasti aikaa”

6. Yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä kappaleessa esitellään tutkimuksen perusteella laaditut kehitysehdotukset jäsentietopalvelun käyttöön liittyen. Sen jälkeen tutkimuksen sisältö tiivistetään lyhyesti tärkeimmät pääkohdat huomioiden. Lopuksi kappaleessa esitellään tutkimuksen perusteella saadut johtopäätökset tutkittavasta aiheesta.

6.1. Jäsentietopalvelun käyttöön liittyvät kehitysehdotukset

Haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, että jäsentietopalvelun käyttöönottoprosessi on vielä kesken organisaatiossa. Osa nuorisovastaavista käyttää jäsentietopalvelua säännöllisesti, mutta suurin osa nuorisovastaavista on vasta siirtymässä jäsentietopalvelun käyttöön. Näin ollen voidaan todeta, että muutamaankin tärkeään asiaan olisi vielä tärkeää kiinnittää huomiota organisaation jäsentietopalvelun käyttöönotossa ja palvelun kehittämisessä. Alla on esitelty haastattelujen perusteella ne tärkeimmät asiat, joihin organisaatiossa voidaan vielä vaikuttaa jäsentietopalvelun sujuvan käyttöönoton mahdollistamiseksi.

5.7.1. Koulutus

Useimmilla nuorisovastaavilla oli joitakin ongelmia jäsentietopalvelun käyttämiseen liittyen, tai heillä ei ollut kovin paljon aikaa tai motivaatiota opetella sen käyttöä. Tämän vuoksi olisikin tärkeää, että nuorisovastaaville järjestettäisiin jonkinlainen koulutus, videoluento tai infopaketti jäsentietopalvelun käyttämiseen liittyen. Näin varmistettaisiin, että jokaisella olisi ainakin samankaltaiset mahdollisuudet käyttää jäsentietopalvelua, eikä kukaan jättäisi palvelua käyttämättä sen takia, ettei osaa käyttää sitä.

5.7.2. Informaation kulun parantaminen

Monien haastateltavien mielestä informaatio ei kulkenut riittävän hyvin eikä tieto aina tavoittanut kaikkia. Sen vuoksi olisikin tärkeää, että informaation kulkemista parannettaisiin niin, että jokainen nuorisovastaava tulisi varmasti tavoitetuksi ja kaikilla olisi mahdollisuus saada informaatiota asiasta. Ongelmia oli tiedonvälityksessä nuorisovastaavilta nuorisokoordinaattorille ja toisin päin, sekä nuorisovastaavien kesken. Nykyaikana on mahdollista hyödyntää erilaisia viestintäsovelluksia ja sosiaalista mediaa tiedonvälityksessä, ja näitä työkaluja kannattaisi hyödyntää etenkin voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa, sillä usein ne ovat ilmaisia käyttää.

5.7.3. Jäsentietopalvelun toimintojen hiominen

Jäsentietopalvelussa on monien haastateltavien mielestä vielä paljon hiottavaa, joten parannuksia tulisi ehdottaa säännöllisesti palveluntarjoajalle. Mahdolliset muutokset olisi hyvä tehdä jo alkuvaiheessa, sillä korjausten tekeminen heti alkuun on helpompaa, kun palvelun käyttäjien ei tarvitse jo jonkin asian opittuaan taas alkaa opetella uutta. Kun informaation kulku saadaan nuorisovastaavien ja nuorisokoordinaattorin kesken sujuvaksi, myös jäsentietopalvelun kehittäminen saadaan helpommin tehtyä yhteistyössä, jolloin kaikkien näkökulma saadaan tietoon.

6.2. Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka asiakashallinnan tietojärjestelmä voi hyödyttää voittoa tavoittelematonta organisaatiota ja kuinka sen käyttöönotto nopeuttaa ja helpottaa nuorisovastaavien työtä, sekä mitä haasteita tietojärjestelmän käyttöönottoon liittyy voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmasta tarkasteltuna. Tutkimuksessa vastauksia näihin kysymyksiin selvitettiin sekä kirjallisuudesta löydettyjen aiempien tutkimusten, että empiirisen tapaustutkimuksen avulla.

Tutkimuksen viitekehys rakennettiin kolmen pääaiheen ympärille, jotka olivat voittoa tavoittelematon organisaatio, asiakashallinta ja tietojärjestelmä. Teoria rakennettiin pääasiassa asiakashallinnan ja tietojärjestelmän käyttöönoton ympärille soveltaen löydettyjä teorioita voittoa tavoittelemattomaan organisaatioon. Aikaisempia tutkimuksia voittoa tavoittelemattoman organisaation näkökulmasta ei ollut asiakashallinnan tietojärjestelmien käyttöönotosta juurikaan tehty, joten tässä tutkimuksessa uutta teoriaa pyrittiin luomaan tarkastelemalla aikaisempaa teoriaa voittoa tavoittelevien organisaatioiden näkökulmasta.

Asiakashallinta on merkittävässä roolissa organisaatioiden menestyksen kannalta, ja tämä tulisi huomioida myös voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden kohdalla. Asiakashallinnan tarkoitus on tuoda arvoa niin asiakkaalle kuin itse organisaatiollekin, ja parhaimmillaan se maksimoi molempien, niin asiakkaan kuin organisaationkin hyödyn. Asiakashallinta tulisikin nähdä organisaatiossa keskeisenä asiakaskeskeisenä strategiana. Myös voittoa tavoittelemattomat organisaatiot kilpailevat asiakkaista ja asemastaan niin toisia voittoa tavoittelemattomia organisaatioita, kuin myös voittoa tavoittelevia organisaatioita vastaan, ja tämän vuoksi myös niiden tulisi parantaa asiakashallintaa omassa toiminnassaan. Vaikka

voittoa tavoittelemattoman organisaation toiminta olisikin kulutonta asiakkaalle, joutuvat ne silti kilpailemaan asiakkaan ajasta ja mielenkiinnosta.

Asiakashallintaan liittyvät olennaisena osana erilaiset asiakashallinnan tietojärjestelmät, jotka auttavat asiakassuhteiden hoidossa. Pelkkä tietojärjestelmän hankkiminen ei itsessään tuo hyötyjä organisaatiolle, mutta oikein käytettynä se on tärkeä työväline asiakashallinnassa. Parhaimmillaan tietojärjestelmä yhdistää organisaation asiakkaisiin liittyvät toimet poikkifunktionaalisesti yhden järjestelmän alaisuuteen. Yhä useampi voittoa tavoittelematon organisaatio käyttää jo jonkinlaisia tietojärjestelmiä avukseen toiminnan koordinoinnissa ja paremman asiakasarvon luomisessa, joten ajan tasaisessa ja muuttuvassa toimintaympäristössä mukana pysyminen edellyttää tällaisen tietojärjestelmän hankkimista. Näin ollen kohdeorganisaatiossa asiakashallinnan tietojärjestelmän hankkiminen on siis hyvinkin perusteltua.

Asiakashallinnan tietojärjestelmän avulla voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa voidaan saavuttaa useita hyötyjä liittyen asiakassuhteisiin, viestintään ja markkinointiin, tehokkuuteen sekä palvelutarjoamaan. Näitä hyötyjä voittoa tavoittelematon organisaatio tarvitsee niin kustannustensa kattamiseksi kuin myös kilpaillessaan asemastaan muita organisaatiota vastaan. Tehokkaan ja yksilöllisen markkinoinnin sekä viestinnän roolia ei voida liikaa korostaa myöskään voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa, sillä myös niiden täytyy saada näkyvyyttä saadakseen uusia jäseniä tai uusia toiminnan rahoittajia. Voidaan kuitenkin todeta, että jokainen organisaatio kuitenkin hyötyy tietojärjestelmän käytöstä omalla tavallaan ja hyötyjen suuruuteen voi vaikuttaa muun muassa se, kuinka laajasti tietojärjestelmä otetaan käyttöön sekä se, kuinka sitä osataan organisaatiossa hyödyntää.

Asiakashallinnan tietojärjestelmä voidaan ottaa käyttöön monella eri tapaa organisaation toiminnan luonteesta ja tarpeista riippuen. Tietojärjestelmä voidaan kehittää itse, se voidaan ostaa valmiina tai se voidaan ulkoistaa palveluntarjoajalle esimerkiksi pilvipalvelun muodossa, kuten tutkimuksen kohdeorganisaatiossa tehtiin. Valintaan vaikuttavat niin organisaation koko, kuin tietojärjestelmältä vaadittavat ominaisuudetkin. Voittoa tavoittelemattoman organisaation ollessa kyseessä, vaikuttaa tietojärjestelmän valintaan myös etenkin sen hankinnasta koituvat kustannukset, sillä tällaisen organisaation resurssit ovat usein hyvinkin rajalliset.

Monien tutkimusten mukaan tietojärjestelmien käyttöönotto epäonnistuu useissa organisaatioissa. Usein huomiota kiinnitetään liikaa tietojärjestelmän ominaisuuksien kehittämiseen ihmisten johtamisen sijaan. Monissa organisaatioissa ei kyetä näkemään tietojärjestelmän todellisia hyötyjä ja näin sen käyttö alkaa alkuinnostuksen jälkeen pikkuhiljaa laantua. Jotta näin ei kävisi, tulisi tietojärjestelmän käyttöönottoprosessi hoitaa organisaatiossa alusta loppuun huolella ja muutosta tulisi pyrkiä johtamaan niin, että jokainen organisaation jäsen lopulta ymmärtäisi tietojärjestelmän hyödyt ja oppisi käyttämään sitä. Voittoa tavoittelemattoman organisaation kohdalla lisähaastetta ihmisten johtamiseen tuo ihmisten ainakin osittainen vapaaehtoisuus, sillä usein näitä tehtäviä hoidetaan oman työn ulkopuolella, omalla vapaa-ajalla.

Tietojärjestelmän käyttöönottoprosessi alkaa suunnittelusta, jolloin tietojärjestelmän käyttöönotolle luodaan pohja ja määritetään ne tavoitteet, johon tietojärjestelmän käyttöönotolla pyritään. Tämän jälkeen tapahtuu itse tietojärjestelmän käyttöönotto, jossa keskeistä olisi varmistaa tiedotus ja markkinointi organisaation sisällä niin, että jokainen organisaation jäsen on tietoinen muutoksesta ja mukana siinä. Käyttöönoton jälkeen seuraa ylläpitovaihe, jonka aikana tietojärjestelmän käyttö on juurrutettava organisaation toimintaan pysyväksi samalla kehittäen sen toimintaa entistä paremmaksi. Jokainen näistä vaiheista on tärkeä ja merkityksellinen, jotta tietojärjestelmän käyttöönottoprosessi olisi onnistunut.

Kohdeorganisaatiossa asiakashallinnan tietojärjestelmä otettiin käyttöön SaaS-pilvipalveluna, jonka pitäisi olla helppokäyttöinen työkalu nuorisovastaaville jäsentietojen hallintaa varten. Tutkimuksessa kuitenkin tuli ilmi, että kaikille kohderyhmään kuuluville jäsentietopalvelun käyttäminen ei olekaan niin helppoa, ja aluksi sen käyttöönotto vie paljon aikaa. Tämä voi johtua osaltaan siitä, että kyseessä on voittoa tavoittelematon organisaatio, jonka sidosryhmään kuuluvat nuorisovastaavat toimivat osittain vapaaehtoisuuden pohjalta, ja näin kaikilla ei ole samat lähtökohdat jäsentietopalvelun käyttämiseen. Sen vuoksi olisikin tärkeää varmistaa, että jokainen nuorisovastaava varmasti osaa käyttää jäsentietopalvelua ja rohkaista heitä opettelemaan sen käyttöä sekä varmistaa informaation kulkeminen eri toimijoiden välillä.

Aikaisemmin nuorisovastaavien jäsentietojen hallinnan toteutus oli hyvin vaihtelevaa nuorisokerhojen välillä. Jotkut suosivat jäsentietojen kirjaamista käsin paperille ja toisilla oli käytössään esimerkiksi Microsoft Excel tai Microsoft Office jäsentietojen kirjaamisen tukena.

Mitään yhtenäistä järjestelmää nuorisovastaavilla ei kuitenkaan ollut käytössä, ja tämän vuoksi esimerkiksi Suomen Hippoksen nuorisokoordinaattorilla ei ollut tietoa todellisista jäsenmääristä eri nuorisokerhoissa. Myös laskutus kuului ennen jäsentietopalvelua nuorisovastaavien tehtäviin ja se tapahtui manuaalisesti, mikä teki siitä monen mielestä kovin työlästä. Kaiken kaikkiaan nuorisovastaavien aikaa kului ennen jäsentietopalvelun käyttöönottoa hyvin paljon erilaisten listojen ja tiedotusten laatimiseen manuaalisesti, ja koska työ perustuu monen kohdalla jonkinasteiseen vapaaehtoisuuteen, käytettävissä oleva aika nuorisovastaavan tehtävien hoitamiseen oli tiukalla.

Jäsentietopalvelu on ollut käytössä Suomen Hippos ry:n nuorisotoiminnassa vasta alle puoli vuotta, mutta jo nyt voidaan nähdä sen tuoneen selviä hyötyjä nuorisotoiminnalle. Jäsentietopalveluun siirtyminen on säästänyt nuorisovastaavien aikaa, kun nyt tiedot jäsenistä ovat yhdessä järjestelmässä helposti löydettävissä. Jäsentietopalvelu on tuonut hyötyjä myös toiminnan suunnitteluun, markkinointiin ja tiedotukseen sekä tilastointiin ja raportointiin liittyen. Jäsentietopalvelusta on siis jo ollut hyötyä organisaatiolle ja tulevaisuudessa sitä voidaan varmasti hyödyntää entistä tehokkaammin ja kokonaisvaltaisemmin, kunhan kaikki nuorisovastaavat ensin opettelevat käyttämään järjestelmää ja tuomaan omat näkökulmansa esille sen kehittämiseksi.

Jäsentietopalvelun käyttöön on liittynyt myös joitakin haasteita, ja isoimmat haasteet liittyvät informaation, ajan- ja osaamisen puutteeseen. Jäsentietopalvelun käyttämiseen kuluu aluksi paljon aikaa, kun vanha data pitää siirtää uuteen järjestelmään ja sen käyttö täytyy opetella. Nämä vaiheet voivat laskea motivaatiota siirtyä järjestelmään, jolloin uhkana voi olla se, että joku organisaation jäsen jättää järjestelmän käyttämisen välistä. Toisaalta raviradoille maksettavat nuorisotoiminnan tuet ovat nyt sidoksissa jäsentietopalveluun tilastoituihin jäsenmääriin, mikä osaltaan motivoi nuorisovastaavia ainakin tallentamaan omat jäsenensä järjestelmään. Haastetta jäsentietopalvelun käyttämiseen tuo nuorisovastaavien vapaaehtoisuus eli se, kuinka vapaaehtoisesti nuorisotoimintaa hoitavat henkilöt saadaan sitoutettua käyttämään tietojärjestelmää säännöllisesti.

Kaiken kaikkiaan jäsentietopalvelun käyttöönotto on kuitenkin hyvällä mallilla, sillä osa nuorisovastaavista käyttää järjestelmää jo itsenäisesti lähes päivittäin. Nyt organisaatiossa täytyy vain keskittyä siihen, kuinka kaikki nuorisovastaavat saadaan samalle tasolle

järjestelmän käytössä, minkä jälkeen tulisi keskittyä juurruttamaan käyttö pysyväksi organisaation toiminnassa. Ensimmäinen vuosi on kriittisintä aikaa tietopalvelun käyttämiselle ja mikäli se hoidetaan hyvin, niin erästä nuorisovastaavaa lainatakseni ”ensi vuonna kaikki on niin paljon helpompaa”.

LÄHDELUETTELO

Ahn, Yong Jeong., Kim, Seok Ki., Hang, Kyung Soo (2003) On the design concepts for CRM system. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 103, Issue 5, s.324-331

Alasuutari, P. (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino*. Tampere.

Alter, S. (2002) *Information Systems: The Foundation of E-Business*. 4th edition. Prentice Hall. New Jersey.

Boomer, J. (2012) Is CRM Part of Your Firm's Strategy? *CPA Practice Advisor*, Vol. 22 (12), p.38 Yhdysvallat

Bose, R. (2002) Customer relationship management: key components for IT success. *Industrial Management & Data Systems*. Vol. 102, no.1/2, s. 89-97

Boulding, W. Staelin, R., Ehret, M., Jonston, W. J., A Customer Relationship Management Roadmap: What Is Known, Potential Pitfalls, and Where to Go. *Journal of Marketing*. Vol.69(4), s.155-166

Buttle, F. & Maklan, S. (2015) *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. New York. Routledge.

Campbell, D. (2010) *Software as a Service*. Summit. Kanada. Vol.13 (4), s.1-4.

Daradoumis, T., Rodriguez-Ardura, I., Faulin, J., Xhafa, F., Martinez-Lopez, F.J. (2010) Customer relationship management applied to higher education: Developing an e-monitoring system to improve relationships in electronic learning environments. *International Journal of Services, Technology and Management*. Vol. 14(1), s. 103-125

Daradoumis, T., Faulin, J., Juan, A.A., Rodriguez-Ardura, I., Xhafa, F. (2008) Expanding the customer relationship management scope to the non-profit organizations: An analysis focused on the e-university domain. *MCCSIS'08 - IADIS Multi Conference on Computer Science and Information Systems; Proceedings E-Commerce*. s.113-119

Franklin, D. (2015) Implementing a CRM System. Credit Union Executives Society, Vol. 4 (16), Madison.

Fruin, J. (2001) What is CRM? Infotech Update. Vol. 10, s.5-6. New York.

Garrido-Moreno, A. & Padilla-Meléndez, A. (2011). Analyzing the impact of knowledge management on CRM success: The mediating effects of organizational factors. *Internal Journal of Information Management*. Vol. 31, issue 5, s. 437–444

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009) Tutki ja kirjoita. 15. p. Helsinki, Tammi.

Hoika Oy. (2017) Hoika.fi. [verkkodokumentti]. [Viitattu 7.4.2017]. Saatavilla: <https://hoika.fi/>

Itewiki. (2017). Digitalisoinnin opas: Pilvipalvelut / SaaS [verkkodokumentti]. [Viitattu 7.4.2017] Saatavilla: <https://www.itewiki.fi/opas/pilvipalvelut-saas/>

Khodakarami, F. & Chan, Y.E. (2014) Exploring the role of customer relationship management (CRM) systems in customer knowledge creation. *Information & Management*. Vol. 51, Issue 1.

Kumar, V. & Reinartz, W. (2012) *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Berlin. Springer Berlin Heidelberg.

Lappeenrannan Ravirata Oy. (2017) Lappeen ravit: nuorisotoiminta. [verkkodokumentti]. [Viitattu 8.4.2017]. Saatavilla: <http://www.lappeenravit.fi/etusivu/nuorisotoiminta.html>

Lowe, G F. (2008) Customer differentiation and interaction: Two crm challenges for public service broadcasters. *Journal of media business studies*. Vol. 5, issue 2, s. 1 -22.

Mendoza, L. E., Marius, A., Pérez, M. & Grimán, A. C. (2007) Critical success factors for a customer relationship management strategy. *Information and Software Technology*. Vol. 49, nro 8, s. 913–945.

Metsämuuronen, J. (2008) Laadullisen tutkimuksen perusteet. International Methelp. Helsinki. 3p.

Oksanen, T. (2010) CRM ja muutoksen tuska: Asiakkuudet haltuun. Talentum. Helsinki.

Payne, A. & Frow, P. (2013) Strategic customer management: integrating relationship marketing and CRM. New York. Cambridge University Press.

Richards, K. A. & Jones, E. (2008) Customer relationship management: Finding value drivers. Industrial Marketing Management, Vol. 37(2). Houston.

Smilansky, O. (2015) How to Select a CRM System. Customer Relationship Management. Vol.19(4), s. 28-31

Suomen Hippos (2017) Nuoriso: toiminta-alue. Viitattu 3.4.2017. Saatavilla: <http://www.hippos.fi/nuoriso/nuorisokerhot/toiminta-alue>

Tiirikainen, V. (2010) IT ja parempi bisnes. Talentum. Helsinki

Value Clinic Oy. (2016) Digitaaliset jäsenratkaisut. [verkkodokumentti]. [Viitattu 12.4.2017]. Saatavilla: https://1qlicht1ry13mpty523z6071-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2016/12/Digiratkaisut_tutkimustiivistelm%C3%A4.pdf

LIITTEET

Liite 1. Sähköpostikysely

Esitiedot: Nimi, titteli, ravirata ja työsuhteesi kesto tähän mennessä

1. Kuka hoiti aikaisemmin oman nuorisokerhosi jäsentietojen ylläpitämisen, ennen siirtymistä jäsentietopalveluun? (Esim. nuorisovastaava, radan sihteeri)
2. Kuka hoiti ennen jäsentietopalvelua radallasi jäsenten laskutuksen ja tarkisti maksetut jäsenmaksut?
3. Kuinka monta jäsentä nuorisokerhossasi on tällä hetkellä?
4. Miten jäsentietoja on pidetty aikaisemmin ylhäällä ennen jäsentietopalveluun siirtymistä? (Esim. Wordissa, Excelillä, käsin kirjoitettu paperi)
5. Millaisia tietoja jäsenistä oli kirjattu ylös? (Esim. oliko henkilötietojen lisäksi kerätty jotakin muita tietoja)
6. Oliko jäsenistä saatuja tietoja käytetty hyödyksi nuorisotoiminnassa? Jos oli, niin miten? (Esim. toiminnan suunnitteluun, tiedottamiseen, markkinointiin)
7. Kuinka hankalaa jäsentietojen käsittely oli ennen jäsentietopalvelua asteikolla 1-5? (1 = ei hankalaa, 5=hankalaa) (tähän voidaan lukea laskutus, tietojen päivittäminen, osallistujalistat, sähköpostilistat ym.)
8. Jos koit jäsentietojen hallinnan hankalaksi, niin mikä teki siitä hankalaa? (Esim. puutteelliset työkalut, ajanpuute...)
9. Kuinka paljon kirjalliset työtehtävät veivät työaikaasi ennen jäsentietopalveluun siirtymistä päivittäin/viikoittain/kuukausittain? (esim. jäsentietojen kirjaaminen, laskutus, osallistujalistat)
10. Onko käytössäsi tietokone, jolla voit tehdä tarvittavia nuorisovastaavan toimeen kuuluvia tehtäviä?
11. Käytitkö ennen jäsentietopalvelua tehtäviesi hoitamisessa jotakin tietojärjestelmää tai ohjelmistoa? (esim. Microsoft Office)
12. Onko tietotekninen jäsentietojärjestelmä jo tuonut helpotusta työhösi nuorisovastaavana?

Liite 2. Haastattelukysymykset

1. Kuinka paljon olet käyttänyt jäsentietopalvelua?
2. Ketkä käyttävät jäsentietopalvelua nuorisokerhossasi?
3. Kuinka jäsentietopalvelun käyttöönotto on sujunut?
4. Oletko jo siirtynyt kokonaan jäsentietopalvelun käyttöön ja luopunut entisistä toimintatavoista?
5. Onko jäsentietopalveluun kirjautuminen helppoa?
6. Tuntuuko siltä, että olisi tarvetta jäsentietopalvelun käyttökoulutukselle?
7. Onko jäsentietopalvelu tuonut jo hyötyjä omien tehtäviesi hoitamisessa?
8. Oletko huomannut ongelmia jäsentietopalvelun käytössä?
9. Onko jäsentietopalvelussa jotakin kehitettävää?
10. Mihin asioihin toivot jäsentietopalvelun tuovan eniten apua?