

Miten seurat tavoittavat valitut kohderyhmät? Asiakassegmentointi

Kaisa Vikkula

Puheenjohtaja, Suomen Voimisteluliitto

Tähtiseurapäivä 2.10.2021

Erilaisia seuroja: tarjonta



Perinteiset kohderyhmät pirstaloituvat.
Lasten määrä laskee, senioreiden kasvaa.

Perheet

Lapset

Nuoret

Aikuiset

Seniorit

Uusia mahdollisuuksia?

Nepsyt

Erityis-
lapset

Maahan-
muuttajat

Liikku-
mattomat

Kohderyhmien valinta

- Millaiselle liikunnalle kunnassa on kysyntää?
- Seuran vetovoimaisuus – miksi jäsen tulee ja jää seuraan?
- Kaikkea kaikille vs. fokuointi
 - Mistä kohderyhmistä saadaan uusia jäseniä, mitkä hiipuvat?
- Seuran resurssit, nykyosaaminen ja sen kehittämiskyky
 - Uusien ohjaajien ja valmentajien rekrytointi ja koulutus
 - Käytettävissä olevat tilat
 - Mitä ei tehdä, mistä luovutaan?
- Miten valitut kohderyhmät tavoitetaan?

Esimerkki:

Voimisteluliiton seurojen segmentointi ja profilointi

Miksi tehtiin?

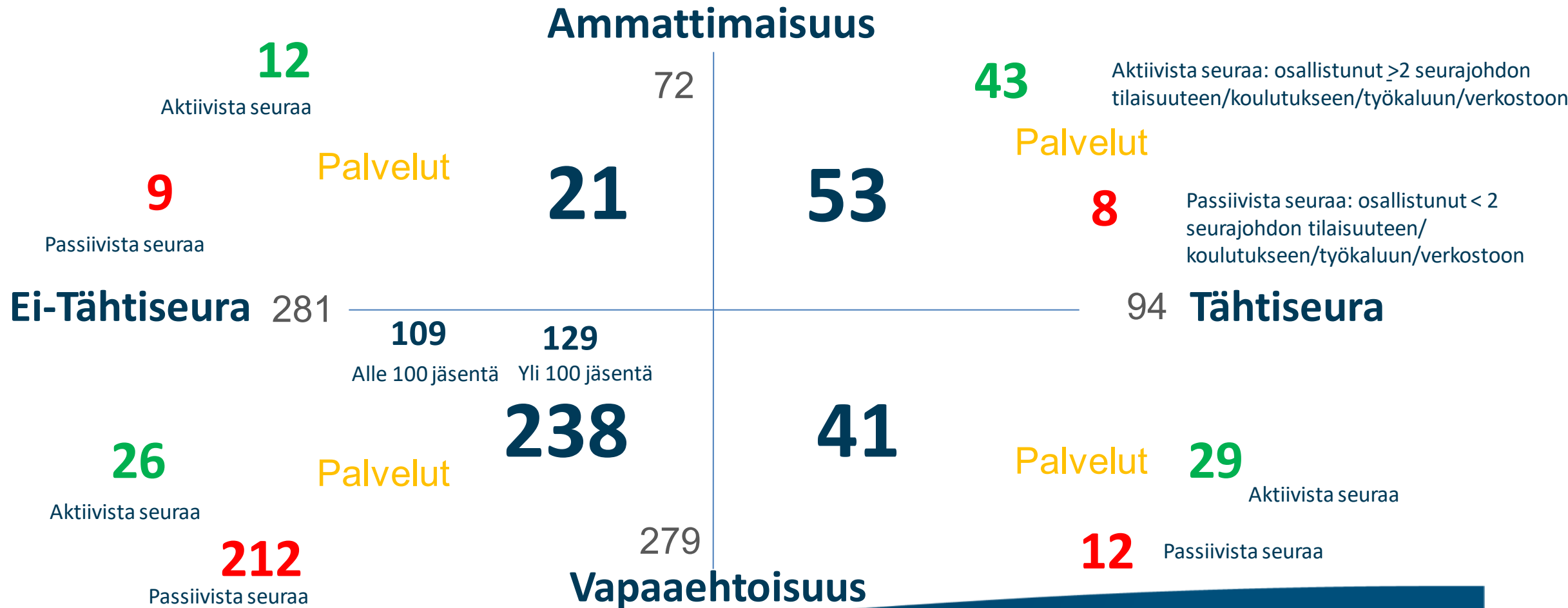
Voimistelun seurakenttä laaja (370 seuraa) ja heterogeeninen
-> seurojen tarpeet erilaisia.

Pyrkimys vastata seurojen tarpeisiin kohdennetuilla
palveluilla ja viestinnällä
-> seurat kokevat hyötyvänsä liiton jäsenyydestä.

Miten tehtiin?

Vuonna 2020 kerättiin iso määrä tietoa ja tunnuslukuja seurojen toiminnasta, osallistumisaktiivisuudesta liiton tapahtumiin ja erilaisten palveluidemme käytöstä.

alue	19 ja yli naiset	19 ja yli miehet	jäseniä yhteensä 2018	Huippuseura	Toiminnanjohtaja tai siihen rinnastettava	Muut työntekijät	Ammattivalmentaja	Tähtiseura	Kilpaseura (eli vaikka yksikin joukkue/ryhmä, joka käy Voimisteluliiton kisoissa)	Harrasteseura (ei käymissään Voimisteluliiton kilpailuissa)	Seuratoiminta 2.0 -kiertue	Seurapäivät	Tähtiseura-työpajat	Seuraseminaari	Seurakummi-käynnit kevät toteuma, syksy tilaukset	Aikuisliikunnan kiertue	Seuratyöntekijöiden päivä	Seuratyöntekijöiden sprarrausprosessit	Spotti	Muu seurakäynti	Olosuhdeverkostot
ES	10	0	58		0			1	1		1		1	1							



Mihin päädyttiin ja miksi?

Tähtiseura – ei Tähtiseura

Ammattilaisten voimin johdettu – vapaaehtoisvoimin johdettu seura

Seuran jäsenmäärä

Toiminnan muodot (harraste – kilpa)

alue	jäseniä yhteensä 2020	Tähtiseura	Toiminnanjohtaja tai siihen rinnastettava	Valmennuspäällik ö tai vastaava	Kilpaseura (osallistuu voimistelulajien kilpailuihin)
ES	74		0	1	1

Segmenttien sisällä olevia seuroja tarkastelemalla syntyi 5 seuraprofiilia.

VOIMISTELUSEUROJEN SEGMENTIT



Miten uudistus näkyy jo nyt?

- Uuden strategian ja organisaatiouudistuksen myötä liiton **seuratiimin työnkuvat uudistuivat**
 - > seurapalvelut strategian mukaisiksi
 - > vastuuhenkilöt seuraprofiileittain
- Tarkoituksena, että jatkossa **jokainen liiton työntekijä** käyttää seuraprofiileja työkaluna seurojen palveluja ja viestintää suunnitellessaan.
- Liiton **nettisivujen** Seurat-osiota muokattu uuden palvelukokonaisuuden mukaiseksi. Vuoden 2021 nettisivu-uudistuksen myötä kokonaisuus vielä paremmin esille.

Tavoitteet ja mittarit

- Vuoden 2021 tavoitteena **sisäisen tietoisuuden ja osaamisen lisääminen** (henkilökunta ja luottamushenkilöt)
-> erilaisten seurojen huomioiminen osaksi jokapäiväistä työskentelyä.
- Seurojen kokema hyötyä mitataan **vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyllä**.
- Isoin este työn etenemiselle on **IT-järjestelmät**, jotka **eivät tue viestintää seuraprofiileittain**. Segmenttien ylläpito tapahtuu käsityönä Excelissä ja seurojen yhteystietojen haku käsipelillä jäsentieto-järjestelmästä.

Seuran kohderyhmät

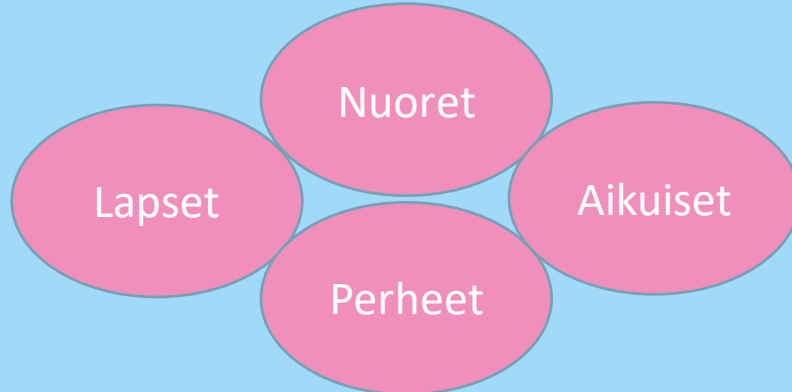
Esimerkkejä seuroista ja toimintaympäristöstä, ääripäät

- Maalaiskunta, jossa syntyvyys laskee, nyt 12 lasta/v.
 - Kohti monilajiseuraa tarjoten harrasteliikuntaa eri ikäryhmille muutamassa lajissa
 - Vapaaehtoiset ja tuntiohjaajat
- Kasvukeskus, jossa maahanmuuttajien suhteellinen osuus kasvaa
 - Samassa lajissa monta kilpailevaa seuraa, pulaa tiloista
 - Lajiseura harrasteesta huipulle, erityisryhmät
 - Lajin harrasteseura tai kasvattajaseura, erityisryhmät
 - Huippu-urheiluseura/-yhtiö
 - Ammattivalmentajat ja –seurajohto, tuntiohjaajat

Keskikokoinen vapaaehtoisten voimin johdettu seura

Pienen paikkakunnan suuri harrasteseura

Nykyiset kohderyhmät



Uudet kohderyhmät

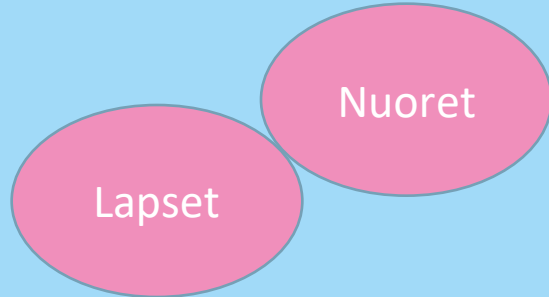


- Uusi matalan kynnyksen ryhmä
- Yhteistyö kunnan terveystalveluiden kanssa

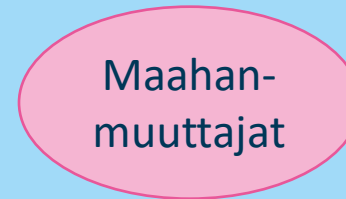
Mukaan tähtiseuraprosessiin!

Ison paikkakunnan kasvattajaseura

Nykyiset kohderyhmät



Uudet kohderyhmät



- Erityisryhmän tunteva vetäjä
- Yhteistyö alan yhdistyksen kanssa

Markkinointikanavat

- Jäsenten suosittelu, tuo kaveri mukaan -kampanjat
- Somekanavat kohdistetusti
- Spotin avulla eri lajien harrastajat postinnumeroalueittain, suorapostitus
- Jutut paikallislehteen
- Neuvolat, päiväkodit, koulut
- Maahanmuuttajien yhdistykset
- Kunnat
- Työterveys
- Senioriyhdistykset