



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen, Case: KuntoForssa Ky

---

Nummela, Sami

2014 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Leppävaara

Asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen,  
Case: KuntoForssa Ky

Nummela, Sami  
Palveluiden tuottamisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Tammikuu 2014

Nummela, Sami

**Asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen, Case: KuntoForssa Ky**

Vuosi 2014 Sivumäärä 50

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli Asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen, Case: KuntoForssa Ky. KuntoForssa Ky on Forssassa toimiva kuntosali, joka on toiminut vuodesta 1988 lähtien alkuperäiskunnossa olevissa toimitiloissaan, jotka on rakennettu alkujaan kuntosalitoimintaa varten. Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakkaiden ja toimeksiantajan näkemyksiä yhdistäen selvittää mahdollisuuksia ja ideoita kuntosalin toiminnan kehittämiseksi. Tarkoituksena oli parantaa 25-vuotiaan kuntosalin toimintaa ja asiakastyytyväisyyttä.

Opinnäytetyössä käytettiin Stefan Moritzin palvelumuotoilun suunnittelumallia. Suunnittelu-prosessissa edettiin ymmärrä-, pohdi- ja kehitä-, seulo- sekä selitä-vaiheiden mukaisesti. To-teuta-vaihe jäi toimeksiantajan toteutettavaksi.

Ymmärrä-vaiheessa selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä kuntosalista ja sen kehitysmahdollisuuksia. Yhdistetyssä pohdi- ja kehitä-vaiheessa analysoitiin ymmärrä-vaiheessa saadut tiedot ja tehtiin niiden pohjalta kehitysideoita. Seulo-vaiheessa arvioitiin aiemmin tuotettuja kehitysideoita ja seuloitiin niistä yksi, josta kirjoitettiin asiakkaan silmin tarina, jonka pohjalta toimeksiantaja ja salin asiakkaat voivat saada kuvan siitä, miltä salilla näyttäisi mahdollisesti toteutettavien muutosten jälkeen. Suunnitteluprosessissa menetelmänä käytettiin ymmärrä-vaiheessa asiakastyytyväisyyskyselyä ja palvelukokemuskarttaa, pohdi- ja kehitä-vaiheessa miellekarttoja sekä teemahaastattelua. Seulo-vaiheessa tehtiin swot-analyysyjä aiemmin tuotetuista kehitysideoista. Selitä-vaiheen menetelmänä käytettiin tarinankerrontaa.

Keskeisiä työstä esille nousseita kehityskohteita kuntosalilla olivat tilojen siisteys ja tilojen korkea lämpötila kesäisin. Tilojen siisteyteen voidaan vaikuttaa säännöllisellä siivouksella, mutta myös tiloissa käytettävillä rakennus- ja sisustusmateriaaleilla. Tässä työssä selitä-vaiheessa kootuissa kehitysideoissa tuotiin esille tilojen käytännöllisyys, helppohoitoisuus ja selkeä sekä raikas ilme. Kehittämisprosessin aikana kuntosalin asiakkaat arvostivat sen ilma-piiriä ja sijaintia sekä edullisuutta.

Nummela, Sami

**Developing a Customer-Oriented Operations, Case: KuntoForssa Ky**

Year	2014	Pages	50
------	------	-------	----

---

The subject of this functional thesis was developing customer-oriented operations, Case: KuntoForssa Ky. KuntoForssa KY is a gym functioning in Forssa. It has been operating since 1988 on their premises that are in their original condition. The premises were originally built for the operations of the gym. The objective of this thesis was to combine customers' and the commissioner views to explore the possibilities and ideas to develop company operations. The purpose was to improve the 25-year-old gym operations and customer satisfaction.

Stefan Moritz's service design model was exploited in this thesis. The design process progressed through the steps of understanding, thinking, generating, filtering and explaining. The realizing step was left for the commissioner to execute.

In the understand phase, customers' opinions about the gym and its potential for development were examined. In the combined think and generate phases, data from the understand phase were analyzed and on the basis of that, ideas for development were drawn up. In the filtering phase previously produced developing ideas were evaluated and one of the ideas was filtered for the eyes of the customer story. On the basis of the story the commissioner and customers of the gym can get a picture of what the gym will look like after the changes have been implemented. The service design methods used in the understand phase were customer satisfaction survey and service experience map and, in the think and generate phases, mind maps and theme interview. In the filtering phase Swot-analyzes were conducted from the previously produced development ideas. In the explain phase the used method was storytelling.

The main development ideas that came up from the study were untidiness and high temperature in the gym facilities during summer. The untidiness of the facilities can be influenced by regular cleaning, but also the materials used in the building and decoration. In this thesis the explain phase was used to highlight the practicality of the development ideas, ease of maintenance and a clear and fresh look. The gym customers appreciated the atmosphere and the location as well as the affordability of the gym.

Keywords: Customer orientation, customer satisfaction, gym, Service Design

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	KuntoForssa Ky .....	2
3	Kuntokeskusala .....	3
3.1	Kuntosali palvelutuotteena.....	4
3.2	Eri käyttäjäryhmät kuntosalilla.....	5
3.3	Lihaskuntoharjoittelun hyötyjä .....	5
3.4	Kuntosalitoiminnalle asetetut vaatimukset .....	6
3.4.1	Lainsäädäntö .....	6
3.4.2	Toimitiloille asetettuja vaatimuksia .....	7
3.4.3	Vaatimukset kuntosalilaitteiden suhteen .....	8
3.5	Kuntosalien turvallisuus.....	9
3.5.1	Kuntosalin käytön valvonta ja ohjaus.....	9
3.5.2	Hätäilmoitusohje .....	10
3.5.3	Laitteiden huolto- ja kunnossapito.....	11
4	Palvelu ja palveluiden laatu .....	11
5	Palvelumuotoilu .....	13
5.1	Kontaktipisteet .....	13
5.2	Palvelutuokiot .....	14
5.3	Palvelupolku .....	14
6	KuntoForssan kuntosalipalvelun kehittämisprosessi .....	14
6.1	Ymmärrä .....	15
6.1.1	Asiakastyytyväisyyskysely .....	15
6.1.2	Palvelukokemuskartta .....	18
6.2	Pohdi ja kehitä .....	21
6.2.1	Miellekartta .....	21
6.2.2	Teemahaastattelu.....	22
6.3	Seulo.....	25
6.4	Selitä .....	26
7	Yhteenveto .....	28
	Lähteet .....	30
	Kuvat .....	32
	Taulukot .....	33
	Liitteet.....	34

## 1 Johdanto

Ihmiset arvostavat terveyttään yhä enemmän ja yhteiskuntakin pyrkii parantamaan ihmisten fyysistä toimintakykyä monin tavoin. Edellä mainittu trendi näkyy etenkin kuntokeskusalalla, joka on vahvassa kasvussa. Kuntosaliharjoittelu on noussut Suomessa kolmanneksi suosituimmaksi liikuntalajiksi heti kävelyn ja pyöräilyn jälkeen. 2000-luvun alusta harrastajamäärä on yli kaksinkertaistunut. Kuntosalien määrä on kasvanut huomattavasti muutamassa vuodessa ja niiden määrä jatkaa kasvuaan. Suomessa kuntosalien kokonaismäärä tällä hetkellä on noin 900. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 6.)

Lihasten ja luuston kunnolla on suuri merkitys ihmisten terveydelle ja fyysiselle toimintakyvylle. Lihasoimaharjoittelu on ollut jo muutamia vuosia aerobisen liikunnan lisäksi myös väestötason liikuntasuosituksissa. (Sundell 2011; UKK-Instituutti 2013.) Kuntokeskusalalla onkin suuret mahdollisuudet kehittyä tärkeäksi toimijaksi ennaltaehkäisevän terveydenhuollon alueella (Sundell 2011).

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli Asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen, Case: KuntoForssa Ky. KuntoForssa Ky on Forssassa toimiva kuntosali, joka on toiminut vuodesta 1988 lähtien alkuperäiskunnossa olevissa toimitiloissaan, jotka on rakennettu alkujaan kuntosalitoimintaa varten. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville asiakkaiden mielipiteitä ja kehitysmahdollisuuksia kuntosalin toiminnan kehittämiseksi. Tarkoituksena oli luoda yhdessä toimeksiantajan kanssa kehitysideoita joiden avulla 25-vuotiaan kuntosalin toimintaa voitaisiin kehittää ja asiakastyytyväisyyttä parantaa. Aihe rajattiin salin toimitiloihin ja laitteisiin lukuun ottamatta laitteiden teknisiä ominaisuuksia, ryhmäliikuntatiloja ja siellä olevia laitteita.

Tässä opinnäytetyössä kerrotaan aluksi toimeksiantajayrityksestä. Seuraavaksi käydään läpi kuntokeskusalaa liittyviä asioita, kuten toimintaan liittyviä vaatimuksia niin lainsäädännön, turvallisuuden ja tilojen suhteen, kuin myös eri kohderyhmien huomioon ottamiseksi vaadittavia seikkoja. Työssä määritellään palvelu-käsite ja käydään läpi, kuinka asiakkaat kokevat palvelun laadun. Palvelumuotoilu liittyy olennaisena osana tähän opinnäytetyöhön, joten sitä ja siihen kuuluvia käsitteitä käydään läpi, ennen kuin siirrytään työn toiminnalliseen osioon. Työn toiminnallisen osion jälkeen tehdään vielä tiivis yhteenveto työstä ja siitä saaduista tuloksista.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisen palvelumuotoilun suunnitteluprosessin mukaan, jossa mallina sovellettiin Stefan Moritzin laatimaa suunnitteluprosessia. Suunnitteluprosessissa edettiin ymmärrä-, pohdi- ja kehitä-, seulo- sekä selitä-vaiheiden mukaisesti. Toteuta-vaihe jätettiin toimeksiantajan toteutettavaksi.

## 2 KuntoForssa Ky

KuntoForssa Ky:n yrittäjät olivat tämän opinnäytetyön toimeksiantajina. KuntoForssa Ky on Forssassa toimiva kuntosali, joka on toiminut vuodesta 1988 lähtien nykyisissä toimitiloissaan (kuva 1, liitteet 1 ja 2). Toimitilat on rakennettu alkujaan kuntosalitoimintaa varten. Nykyiset yrittäjät ovat toimineet salilla joulukuusta 2008, jota ennen salin toimintaa johti 13 miehen yrittäjäryhmä, joka toimii edelleen vuokranantajana. Salin käytössä on tällä hetkellä tilaa 372 m<sup>2</sup>. Muutaman vuoden sisällä kuntosalin tiloja on tarkoitus laajentaa noin 180 m<sup>2</sup> viereisen liiketilan tiloilla. Kuntosalilla on erillinen ryhmäliikuntatila, jossa järjestetään monipuolisesti erilaisia tunteja. Salilla on noin 150 säännöllistä kävijää kulunvalvonnan raporttien mukaan. Kaikkiaan kulkukortteja on käytössä noin 450. Kuntosalin asiakaskunnasta noin 80 % on miehiä, kun taas ryhmäliikuntatunneilla noin 90 % asiakkaista on naisia. Yrityksellä on Internet-sivut osoitteessa <http://www.kuntoforssa.fi>. (KuntoForssa Ky yrittäjät 2013.)

KuntoForssa Ky:lle tehtiin muutama vuosi sitten asiakastyytyväisyystutkimus, joka keskittyi ohjattujen tuntien asiakkaisiin, jotka tässä työssä rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle. Muita tutkimuksia tai hankkeita salille ei ole toteutettu, joten tämän opinnäytetyön tulokset ovat tärkeitä salin kehittämisen kannalta. (KuntoForssa Ky yrittäjät 2013.)



Kuva 1: KuntoForssa Ky toimitila (KuntoForssa Ky 2012)

### 3 Kuntokeskusala

Ala on melko nuori, mutta kehittynyt voimakkaasti viime vuosina. 2000-luvulla erityisesti kaupallisten kuntokeskusten kehitys on ollut vauhdikasta liiketoiminta-ajattelun voimistuessa ja kuntokeskusketjujen saavuttua maahan. Suomessa on noin 450 kaupallista kuntosalia ja 200 - 300 julkista kuntosalia. Kun mukaan lasketaan kylpylöiden, hotellien ja muiden laitosten yhteydessä olevat salit, nousee kokonaismäärä noin yhdeksään sataan. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 6.)

Kuntosaliharjoittelu on noussut Suomessa kolmanneksi suosituimmaksi liikuntalajiksi heti kävelyn ja pyöräilyn jälkeen. Harrastajien määrä lisääntyy kovaa tahtia. 2000-luvun alusta harrastajamäärä on yli kaksinkertaistunut. Kuntosaliharjoittelun aikuisharrastajia on Suomessa yli 700 000. Nuoret käyvät ikääntyviä innokkaammin kuntosalilla. Noin kolmasosa alle 35-vuotiaista harrastaa kuntosaliharjoittelua. Vanhemmissa ikäryhmissä kuntosaliharjoittelijoiden osuus laskee selkeästi. Opiskelijoiden osuus kuntosaliharjoittelijoista on suuri. Kuntosaliharjoittelua harrastetaan kaupunkiympäristössä enemmän kuin maalla, mihin syynä on kuntosalien parempi saavutettavuus. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 6 - 15.)

Ihmiset arvostavat terveyttään yhä enemmän, ja yhteiskuntakin pyrkii parantamaan ihmisten fyysistä toimintakykyä monin tavoin. Kuntosaleilla on siirrytty kohti hyvinvointi- ja terveysajattelua ja pois perinteisemmästä fitness-ajattelusta. Kuntokeskusalalla onkin suuret mahdollisuudet kehittyä tärkeäksi toimijaksi ennaltaehkäisevän terveydenhuollon alueella. Hyvinvointi- ja terveysajattelutapa näkyy kuntokeskusmarkkinoilla neliömääriltään entistä isompina saleina ja oheispalveluiden monipuolistumisena. Perinteiset puntti- ja voimanostosalit ovat vähenemään päin. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 6.)

2000-luvulla kuntokeskusala on ammattimaistunut ja monipuolistunut. Kuntokeskusala on liiketoiminnallisten lähtökohtien voimistuessa lähentynyt perinteisempiä liiketoiminnan aloja. Suomessa toimivista kaupallisista kuntosaleista suurin osa on yksittäisiä toimijoita, kun taas kuntokeskusketjuihin kuuluu vain kolmasosa. Kuntosalien ketjuuntuminen on ollut voimakasta tällä vuosikymmenellä. Ketjuuntumisen vuoksi kuntosalien neliömäärät ovat kasvaneet viime vuosina. Asiaksmäärien lisääntyessä, palveluiden monipuolistuessa ja ryhmäliikuntatilojen tarpeen kasvaessa suuremmat salit tulevat tarpeeseen. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 6.)

Kuntokeskusalan työllistävä vaikutus kasvaa tasaisesti. Alalla on tavallisesti ollut paljon osa-aikaisia työntekijöitä. Kaupalliset kuntosalit työllistävät 5500 - 6200 henkilöä, joista kokopäiväisiä työntekijöitä on noin neljäsosa. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 6.)



### 3.1 Kuntosali palvelutuotteena

Ihminen on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus, joka tuntee ja kokee asioita, kukin yksilö vielä yksilöllisesti. Saliyrittäjän pitää määrittää haluttu käyttäjäryhmä tai ryhmä, jota pystyy parhaiten palvelemaan. Salin ei tarvitse keskittyä vain yhteen käyttäjäryhmään, mutta mitä useampaa käyttäjäryhmää palvellaan samanaikaisesti, niin sitä haastavampaa on tilojen ja palveluiden suunnittelu. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 18.)

Nykyään laite ja välinevalikoimat ovat melko laajoja ja laatu on suhteellisen korkeatasoista, vaikka siitä löytyy myös vaihtelua. Valittaessa laitteita kuntosalille, pitäisi käyttäjien tarpeiden ratkaista laitehankinnat. Laitteiden valinnassa on kannattavaa hyödyntää liikunta- ja terveydenhuollon ammattilaisten apua, koska heillä on tietoa asiakkaiden tarpeista ja siitä, miten laitteiden tulisi toimia tarkoituksenmukaisesti. Kuntosalilaitteiden tulee Suomessa täyttää EU-standardit. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 18 - 19.) Luvussa 6.3 kerrotaan kattavammin kuntosalilaitteiden vaatimuksista.

Suomen Kuntoliikuntaliiton tekemän fokusryhmähaastattelun tuloksien perusteella vanhemmat salilla kävijät arvostavat monipuolista väline- ja laitevalikoimaa. Laitteiden tulisi olla helppokäyttöisiä ja niihin pitäisi olla selkeät suomenkieliset käyttöohjeet kuvineen. Turvallisuuksiasiat korostuvat kauttaaltaan vanhempien ja ikääntyneiden henkilöiden kohdalla. Laitteiden siisteys on myös tärkeää, joten niiden puhtaanapidon täytyy olla säännöllistä. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 19.)

Kuntosaliympäristö on paljon muutakin kuin pelkkä salitila. Oikeanlaisen kuntosaliympäristön luomisessa on tärkeää huomioida käyttäjäryhmien tarpeet ja mieltymykset. Saliympäristöön kuuluu muun muassa sisäntuloaula, pukuhuone, sauna, pesuhuone ja mahdollisesti jonkinlainen oleskelutila. Väreillä, materiaaleilla ja valaistuksella voidaan luoda tunnelmaa salille. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 19 - 20.)

Mahdollisen salin käyttäjän tulisi havaita kuntosali jo kauempaa kadulta, joten ainakin nimikyltin olisi hyvä olla näkyvässä. Tärkeää on, että kuntosali on helposti saavutettavissa ja kulku salille on mahdollisimman esteetöntä kaikille käyttäjille. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 20.)

Suomen Kuntoliikuntaliiton tekemän fokusryhmähaastattelun mukana salilla kävijät arvostavat valoisuutta. Luonnon valoa pidettiin tärkeänä, joten ikkunoita tulisi olla runsaasti. Viihtyvyyttä voitaisiin lisätä myös viherkasveilla, tauluilla ja väreillä. Siisteyden merkitys salilla oli suuri ja monelle salille toivottiin säännöllisempää siivousta. Saliympäristön viihtyvyyteen vaikuttavista tekijöistä raikas ilma nostettiin myös esille. Hyvä ilmanvaihto ja ilmastointi ovat tärkei-

tä, sillä huonossa ilmassa on vaikea harjoitella täydellä teholla. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 20.)

### 3.2 Eri käyttäjäryhmät kuntosalilla

Kuntosaleilla on erilaisia käyttäjäryhmiä, joten kaikkia palvelevaa kuntosalikokonaisuutta on vaikea toteuttaa. Taloudellisesti ei ole järkevää keskittyä vain yhteen hyvin rajattuun käyttäjäryhmään. Useiden käyttäjäryhmien tarpeiden huomiointi samalla salilla on kuitenkin haastavaa ja asettaakin rajoja käyttäjäryhmien määrälle. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 4 - 9.)

Nuorille on tärkeää muokata omaa kehoaan mieleiseksi, kun työikäiset edistävät salilla käydessään työssä jaksamista ja hyvinvointia. Iäkkäämmät salilla kävijät käyvät salilla ylläpitääkseen toimintakykyään ja usein myös sosiaalisen kanssakäymisen takia. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 4.)

Suomen Kuntoliikuntaliiton tekemän fokusryhmähaastattelun tuloksista ilmenee, että nuoret salilla kävivät pitävät rankemmasta liikunnasta kuin ikääntyneet. Painoarvo saliympäristölle on nuorten kesken pienempi kuin ikääntyneillä, mutta molemmat toivat saliympäristön merkityksen esiin eräänä viihtyvyyttä parantavana asiana. Nuoret sekä ikääntyneet arvostivat salin siisteyttä suuresti. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 13.)

Nuoret sekä vanhemmat kuntosalilla kävijät harrastavat lihaskuntoharjoittelua melko samoista syistä, tosin eri painopistein. Vanhemmat ihmiset harrastavat lihaskuntoharjoittelua oman terveyden ylläpitämiseksi tai sen parantamiseksi, kun nuoremmat panostavat lihaskunnan parantamiseen. Molemmat ryhmät pitävät sosiaalisuutta yhtenä syynä kuntosaliharjoitteluun. Nuoremmat nostivat salilla käynnin syyksi myös harjoittelun tuottaman hyvän mielen. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 13.)

Kuntoutusmielessä salilla käyvät ja kilpaurheilijat eivät näe saliympäristöä tärkeänä tekijänä. Tämä johtuu mahdollisesti siitä, että heidän tavoitteensa harjoittelussa ovat vakavampia kuin perinteisillä kuntosaleilla. Urheilijoille salilla on tärkeää, että raskasta rautaa on riittävästi ja vapaat painot ovat laitteiden sijaan paremmin edustettuina. Kuntoutusmiehellä salilla käyvät ja urheilijat nostavat välineet ja laitteet tärkeämpään asemaan kuin saliympäristön. (Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010, 13 - 14.)

### 3.3 Lihaskuntoharjoittelun hyötyjä

Lihavuus on yksi maailman suurimmista terveysongelmista. Kansanterveyslaitoksen (nykyinen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) vuonna 2008 julkaisemassa Kansallinen FINRISKI 2007

-tutkimuksessa ilmenee, että suomalaismiehistä normaalipainoisia oli vain 34 % ja naisista 47 %. Miehillä ilmenee enemmän terveydelle haitallista vyötärölihavuutta. (Sundell 2011.)

Lihasten ja luuston kunnolla on suuri merkitys ihmisten terveydelle ja fyysiselle toimintakyvyllä. Tutkimukset osoittavat, että lihasvoimaharjoittelulla on suuri vaikutus lihavuuden ja tyypin 2 diabeteksen ehkäisyssä ja hoidossa. (Sundell 2011.) Lihasvoimaharjoittelu on ollut jo muutamia vuosia aerobisen liikunnan lisäksi myös väestötason liikuntasuosituksissa (Sundell 2011; UKK-Instituutti 2013). Luurankolihakset ja luusto vahvistuvat huomattavasti, ja rasvakudoksen määrä vähenee lihasvoimaharjoittelulla. Tyypin 2 diabeetikoilla lihasvoimaharjoittelu parantaa insuliiniherkkyyttä. Lihasvoimaharjoittelu on turvallinen liikuntamuoto myös iäkkäimmille, kunhan liikkeitä tehdään oikealla tekniikalla, hallitusti ja rauhallisesti. (Sundell 2011.)

Säännöllisesti lihasvoimaharjoittelua suorittamalla lihasvoima kehittyy. Harjoittelun tulee olla progressiivista, eli lihaksen kehittyessä pitää painomäärien kasvaa. Lihasvoiman kehittämiseksi lihasvoimaharjoittelua tulisi suorittaa suurille lihasryhmille kahdesti tai kolmesti viikossa noin 20 - 60 minuuttia kerrallaan. Harjoittelemalla erilaisilla toistomäärillä saavutetaan erilaista lihaskuntoa. Lyhyillä 1 - 5 toiston sarjoilla raskailla painoilla saavutetaan voimaa. Suorittamalla 8 - 12 toistoa keskiraskailla painoilla kasvatetaan parhaiten lihasta. Tekemällä enemmän kuin 12 toistoa kehitetään lihaskestävyyttä. Harjoittelun tulee olla säännöllistä, jotta tuloksista saadaan pysyviä. (Sundell 2011.)

Energian kulutus on kolminkertainen lihaksella verrattuna rasvakudokseen. Lihasvoimaharjoittelulla lisätään lihasmassaa ja vähennetään rasvakudosta, jolloin kehon koostumus muuttuu edullisemmaksi. Lihasvoimaharjoittelua suoritettaessa paino ja painoindeksi eivät välttämättä pienene, ellei saatua energiamäärää vähennetä, sillä lihasmassa kasvaa harjoittellessa. (Sundell 2011.)

### 3.4 Kuntosalitoiminnalle asetetut vaatimukset

#### 3.4.1 Lainsäädäntö

Kuluttajaturvallisuuslainsäädäntö muuttui 1.1.2012 uuden kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) korvatesa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain (75/2004). Kuntosalitoiminnan kannalta tärkeimpiä muutoksia laissa on uusien toiminnanharjoittajien ilmoitusvelvollisuus kuntosalitoimintaa aloitettaessa ja velvollisuus laatia toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuusasiakirja. Palveluntarjoajan on tehtävä ennen kuluttajapalvelun tarjoamisen aloittamista kirjallinen ilmoitus sen kunnan valvontaviranomaiselle, jonka alueella palvelua aiotaan tarjota. (Aluehallintovirasto 2012.)

Ennen 1.1.2012 voimassa olleessa laissa kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelujen turvallisuudesta (75/2004) kolmannen pykälän mukaan palveluntarjoajan oli varmistauduttava olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla siitä, ettei kuluttajapalvelusta aiheudu vaaraa ja hänellä on tarvittavat tiedot muun muassa palveluun liittyvistä riskeistä. Aiemman lain huolellisuusvelvollisuuspykälä vastaa asiasisällöltään uuden kuluttajaturvallisuuslain viidettä pykälää. (Aluehallintovirasto 2012.)

Toiminnanharjoittajan laatimassa turvallisuusasiakirjassa esitetään suunnitelma vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottaminen henkilökunnalle. Asiakirjaa laatiessa pitää ottaa huomioon toiminnan laajuus ja luonne, jonka sisällöstä on säädetty erillisellä valtioneuvoston asetuksella (110/2011). Myös ennen 1.1.2012 aloittaneet kuntosalitoiminnanharjoittajat ovat joutuneet laatimaan turvallisuusasiakirjan heinäkuun 2012 alkuun mennessä. (Aluehallintovirasto 2012.)

Palvelun tarjoaja, joka tarjoaa monenlaisia palveluja tai samaa palvelua useassa paikassa, voi laatia palveluille yhteisen turvallisuusasiakirjan, jossa tarpeen mukaan esitetään palvelun turvallisuusasioihin liittyvät erityispiirteet. Palveluntarjoajan on varmistauduttava siitä, että palvelun tarjoamisessa mukana olevat tuntevat turvallisuusasiakirjan sisällön. Turvallisuusasiakirja on pidettävä ajan tasalla. (Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920 7 §.)

Terveysuojelulain 13 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaan kuntosalitoiminnanharjoittajan tulee laatia ennen toiminnan aloittamista kirjallinen ilmoitus sen kunnan terveysuojeluviranomaiselle, jonka alueella toimintaa aiotaan harjoittaa. Ilmoituksesta on käytävä ilmi Terveysuojeluasetuksen neljännen pykälän mukaan toiminnanharjoittajan tietojen ja toimipaikan tietojen lisäksi selvitys harjoitettavasta toiminnasta. Ilmoituksessa pitää olla selvitys myös vedenhankinnasta, ilmanvaihdosta, viemäroinnistä ja jätehuollosta. Ilmoituksesta täytyy ilmetä lisäksi muut terveyshaitan arvioimiseksi tarpeelliset tiedot ja mahdolliset toimenpiteet terveyshaitan estämiseksi. Ilmoitukseen tulee liittää tarpeelliset piirustukset. (Terveysuojeluasetus 1280/1994.)

Kuluttajaturvallisuuslain 11 §:n mukaan kuluttajapalvelua ei pidetä terveydelle vaarallisena siltä osin kuin se on sellaisten yhdenmukaistettujen standardien mukainen, joita koskeva viittaus on julkaistu Euroopan unionin virallisessa lehdessä.

#### 3.4.2 Toimitiloille asetettuja vaatimuksia

Oulun seudun ympäristötoimi on vuonna 2012 laatimassaan Kuntosalin perustamisohje -dokumentissa laatinut useita vaatimuksia kuntosalintilojen suhteen. Toimitilaksi haluttavan

huoneiston on oltava rakennuspiirustuksissa määritetty liikehuoneistoksi. Kuntosalin huoltotiloineen ja välineineen pitää olla sijoitettu siten, ettei toiminnasta aiheudu haittaa muille huoneistoille. Kuntosalin yhteydessä pitää olla peseytymis- ja pukeutumistilat kummallekin sukupuolelle suhteessa arvioituun keskimääräiseen kävijämäärään. Kuntosalilta pitää löytyä myös erilliset käymälät kummallekin sukupuolelle. Siivous- ja puhdistusvälineille pitää olla erillinen tila, josta löytyy vesipiste, kaatoallas, kuivauspatteri ja ilmanpoisto. Kuntosalin pintamateriaalien tulisi olla helposti puhtaana pidettäviä. Erillinen juomavesipiste täytyy myös löytyä kuntosalitiloista. Sisäänkäyntiä varten on eteinen tai tuulikaappi tai niitä lämmöneristävyydeltään vastaava ovi. (Oulun seudun ympäristötoimi 2012.)

Kuntosalilla tulee olla koneellinen ilmanvaihto, joka pitää mitoittaa rakentamismääräyskoelman D2 vaatimusten mukaan. Ilmanvaihdon tulee olla ohjattavissa tarpeiden, kuten asiamäärien mukaan. Sisäilman lämpötilan vaihteluväli saa olla 17 - 24 °C välillä. (Oulun seudun ympäristötoimi 2012.) Yleisesti rakentamismääräyskokoelmassa D2 sanotaan, että: ”Rakennus on suunniteltava ja rakennettava kokonaisuutena siten, että oleskeluvyöhykkeellä saavutetaan kaikissa tavanomaisissa sääoloissa ja käyttötilanteissa terveellinen, turvallinen ja viihtyisä sisäilmasto.” (D2 Suomen rakentamismääräyskokoelma 2008.)

Rakentamismääräyskokoelmassa D2 esitetään kuntosalitiloihin käyttöajan ilmanvaihdon mitoittamisen ohjeiksi ulkoilmavirran suhteen  $6 \text{ (dm}^3/\text{s)/m}^2$ , äänitasonsuhteen keskimääräiseksi desibelimääräksi 38 ja maksimi desibelimääräksi 43. Ilman nopeuden tulisi olla vuoden ympäri 0,25m/s. Ulkoilmavirta määräytyy ensisijaisesti henkilöperusteen mukaan. Jos riittäviä perusteita henkilökuormituksen mukaiselle ilmavirtojen mitoitukselle ei ole, käytetään pinta-alaan perustuvaa mitoitusta. Ulkoilmavirrat on määritetty sisäilman laadun ylläpitämiseksi. Sisäisten ja ulkoisten epäpuhtaus tai lämpökuormien aiheuttaman pitoisuuden tai huonelämpötilan kohoamisen rajoittaminen ilmanvaihdon avulla edellyttää ohjearvoja suurempia ilmavirtoja. (D2 Suomen rakentamismääräyskokoelma 2008.)

### 3.4.3 Vaatimukset kuntosalilaitteiden suhteen

Kuntosalilaitteita koskevat yhdeksän eurooppalaista standardia SFS-EN-957-1 ... SFS-EN-957-10. Välinekohtaiset standardit voimaharjoituslaitteille, kuntopyörille, juoksumatoille, soutulaitteille, porrastuslaitteille ja elliptisille kuntolaitteille sekä yleiset turvallisuusvaatimukset sisältävä standardi joka löytyy SFS-käsikirjasta 74 ”Kuntolaitteet”. (Aluehallintovirasto 2012.)

Kuntosalilaitteen mukana tulee olla käyttöohjeet suomeksi ja/tai ruotsiksi, selkeä ilmoitus mihin laite soveltuu sekä tietoa laitteen ominaisuuksista. Harjoitteluohjeet, jotka on näytetty tai opastettu kuvien avulla, tulee löytyä laitteen välittömästä läheisyydestä. Laitteessa pitää

olla esillä tarvittavat varoitukset. Jos kuntosalilla ei ole jatkuvaa valvontaa, pitää salin seinältä löytyä vikailmoituslista sekä laitteiden huollosta vastaavan yhteystiedot. Kaikilla kuntosalin laitteilla tulee olla huoltosuunnitelma, josta nähdään kuntosalilaitteen tarkastus- ja huoltoväli sekä vastuussa oleva henkilö tai yritys. (Oulun seudun ympäristötoimi 2012.)

### 3.5 Kuntosalien turvallisuus

Kuntosalien turvallisuus koostuu monista asioista ja niihin vaikuttavat monet tekijät. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella toteutettiin syksyn 2011 aikana kuntosalien turvallisuuden liittyvä valvontaprojekti, jonka tuloksia käydään seuraavaksi läpi tiivistetysti. Kunnallisten valvontayksiköiden tarkastajat suorittivat tarkastuksia kuntosaleihin. Kuntosaleja, joiden tarkastuksesta on täytetty tarkastuslomake, oli tutkimuksessa 98 kappaletta. (Aluehallintovirasto 2012.)

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston tutkimuksessa havaittiin puutteita sekä yksityisissä että kuntien ylläpitämissä saleissa. Yleisiä puutteita oli muun muassa laitteiden käyttöohjeiden, hälytysohjeiden sekä kuntosalin yhteystietojen esillepanossa. Laitteissa havaittuja puutteita olivat ainakin suojaamattomat painopakat ja riittämättömät turva-alueet laitteiden ympärillä. Monessakaan kuntosalilla huolto- ja kunnossapito ei ollut kovin suunnitelmallista. Yksityisillä saleilla hoidettiin valvonta ja laitteiden kunnon seuranta paremmin kuin kuntien omistamissa saleissa. (Aluehallintovirasto 2012.)

#### 3.5.1 Kuntosalin käytön valvonta ja ohjaus

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston tutkimukseen osallistuneista kuntosaleista 40 % oli kokonaan ilman käytönvalvontaa. Valvonnan puute voi vaikuttaa lisääntyvästi tapaturmiin, sekä tapaturman sattua avun paikalle saannin viivästyksenä. Tutkimukseen osallistuneissa kuntosaleissa kameravalvontaa hyödynnettiin lähinnä kulunvalvonnan tukena, ei niinkään kuntosalitilan valvontaan. (Aluehallintovirasto 2012.)

Lapsien liikkumista kuntosalin tiloissa pidettiin vaaratekijänä. Jos lapsi olisi pakko tuoda kuntosalille, siellä tulisi olla jokin erillinen tila lapselle. Lapsi ei ole kuntosalilla vaaraksi pelkäänsä itselleen, vaan voi aiheuttaa vaaratilanteita myös siellä harjoittelevalla aikuisella. (Aluehallintovirasto 2012.)

Yleisimpinä vaaratilanteiden syinä pidettiin asiakkaiden osaamattomuutta ja sitä, että käyttöohjeita ei noudatettu. Alle 60 % Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston tutkimukseen osallistuneista kuntosaleista tarjosi yksilöllistä ohjausta laitteiden käyttöön. Yksityiset kuntosalit olivat hoitaneet asiakkaiden yksilöllisen ohjaamisen kunnallisia kuntosaleja paremmin.

Suurimalla osalla kuntosaleista yksilöllisen ohjaamisen saaminen perustui pelkästään asiakkaan omaan aktiivisuuteen, eivätkä kuntosalit automaattisesti tarjonneet opastusta. (Aluehallintovirasto 2012.)

### 3.5.2 Hätätalonitusohje

Vain vähän yli puolessa Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston tutkimukseen osallistuneista kuntosaleista ohjeet avun hälyttämiseksi oli yleisesti nähtävillä. Hätätalonitusohjeen tulisi olla esillä, koska kaikki ihmiset eivät osaa toimia hätätaloniteessa järkevästi. Etenkin niillä kuntosaleilla, joissa ei ole henkilökuntaa paikalla koko salin aukioloajan olisi tärkeää, että hätätalonitusohje on näkyvillä. (Aluehallintovirasto 2012; Oulun seudun ympäristötoimi 2012.)

Hätätalonitusohjeesta tulee ilmetä kuntosalin osoitetiedot, jotta apu saadaan oikeaan paikkaan mahdollisimman nopeasti. Hätätaloniteessa salin vakioasiakkaatkaan eivät välttämättä muista salin virallista osoitetta. Osoitetietojen merkitys on suuri, koska nykyisin hätäpuhelut voivat yhdistyä toiselle puolelle Suomea. (Aluehallintovirasto 2012.) Hätätalonitusohje voi olla kuvan 2 esimerkin mukainen.

HÄTÄILMOITUSOHJE

2013



Kohteen osoite: Aleksinkatu 6, 30100 Forssa

Toiminta onnettomuustaloniteessa:

1. Arvioi tilanne. Selvitä, mitä on tapahtunut. Älä hätäänny.
2. Pelasta ensin hengenvaarassa olevat ja siirrä loukkaantuneet turvaan. Älä kuitenkaan vaaranna omaa tai muiden henkeä.
3. Estä lisäonnettomuudet ja tulipalon syttyminen. Varoita muita!
4. Anna hätäensiapua.
5. Tee hätätalonitus yleiseen hätänumeroon 112.
  - Kerro, mitä on tapahtunut
  - Kerro tarkka osoite ja kunta
  - Vastaa kysymyksiin
  - Toimi annettujen ohjeiden mukaan
  - Lopeta puhelu vasta saatua luvan
6. Opasta pelastajat paikalle

Kuva 2: Hätätalonitusohje

### 3.5.3 Laitteiden huolto- ja kunnossapito

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston (2012) tutkimukseen osallistuneista kuntosaleista ainoastaan 34 %:lla oli laadittu huolto- ja kunnossapitosuunnitelma ja vain 30 %:lla kuntosaleista oli riittävät dokumentoinnit huolloista. Laitteiden huolto ja kunnossapito oli kuntosalien kesken järjestetty hyvin eritasoisesti, ja suurimmassa osassa saleista laitteiden kuntoa ei seurattu suunnitelmallisesti ja säännöllisesti.

Kuntosaleilla, joissa laitteiden huollot toteutetaan itse, ei kirjallista kunnossapitosuunnitelmaa ja dokumentointia pidetty tarpeellisena. Kunnossapitosuunnitelma ja dokumentointi ovat kuitenkin tärkeitä esimerkiksi onnettomuustilanteissa. Hyvin toteutetulla suunnitelmalla ja dokumentoinnilla kuntosalin toiminnanharjoittaja voi osoittaa täyttäneensä lainsäädännön yleisen huolellisuusveloitteen. (Aluehallintovirasto 2012.)

Yksityiset kuntosalit olivat laatineet huoltosuunnitelman paremmin ja huollot oli toteutettu tehdyn suunnitelman mukaisesti useammin kuin kunnallisilla kuntosaleilla. Yksityiset kuntosalit olivat hyödyntäneet myös vikailmoituslistaa huomattavasti kunnallisia kuntosaleja paremmin. Vikailmoituslista on tärkeä etenkin niissä kuntosaleissa, joissa henkilökunta ei ole paikalla koko ajan. Vikailmoituslistaan salin asiakkaat voivat merkitä havaitsemiaan puutteita. (Aluehallintovirasto 2012.)

## 4 Palvelu ja palveluiden laatu

Palvelut ovat aineettomia, mutta usein niihin liittyy jotain tavaraa (Ylikoski 1999, 17). Tavara on fyysisesti olemassa, mutta se ei itsessään ole palvelu. Toimitettaessa tavara asiakkaalle hyvin suunnitellusti, siitä tulee osa palvelua. (Grönroos 1998, 50.)

Tavaroita, toisin kuin palveluita voidaan varastoida, ja ne myydään kun asiakkaalla ilmenee tarve. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelua ei siis ole olemassa valmiina, vaan se syntyy aina palvelutapahtumassa. Palvelu myös katoaa kun se on kulutettu, mutta palvelun vaikutuksia voidaan silti säilyttää. (Ylikoski 1999, 22.) Asiakkaan käydessä kuntosalilla on todennäköistä, että harjoittelun vaikutus tuntuu ja voi näkyä vielä jälkeenpäin.

Kun palvelu tai tuote tyydyttää asiakkaan tarpeet tai toiveet, voidaan niiden laatu määritellä hyväksi. Asiakkaan muodostama yleinen näkemys palvelun tai tuotteen onnistuneisuudesta kuvastaa laatua. Palvelun lopputulos ja koko palveluprosessi vaikuttaa asiakkaan kokemaan laatuun. Joskus asiakas antaakin arvoa enemmän koko palveluprosessille kuin palvelun lopputulokselle. Yksi laadun osatekijä on myös asiakkaan mielikuva yrityksestä eli yrityksen imago. Yrityksen hyvä imago saattaa suodattaa joitain virheitä niin, että asiakas kokee palvelun tyy-



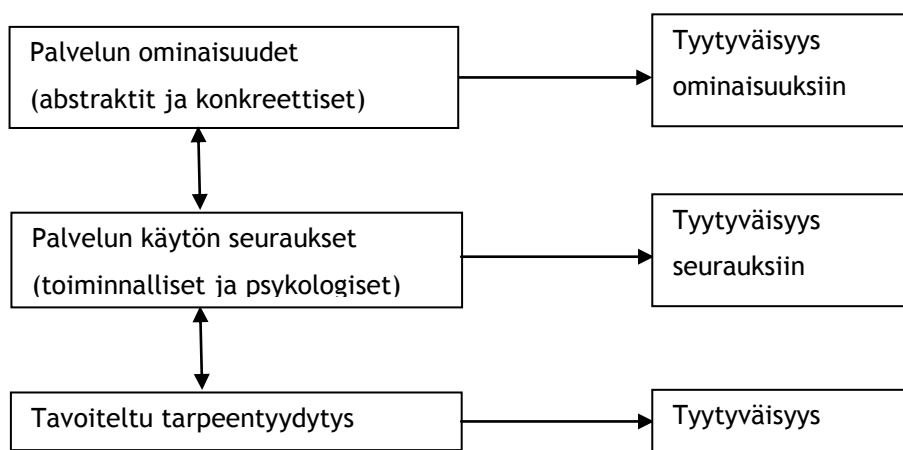
dyttäväksi virheistä huolimatta. Asiakkaan muodostama huono mielikuva yrityksestä vain vahvistuu, jos tällainen yritys tekee virheitä palvelussaan. (Ylikoski 1999, 119 - 123.)

Asiakas ei toimi vain palvelun vastaanottajana, vaan on myös palvelun tuotantoresurssi. Ihmisten vaikuttaessa palvelutuotantoon palveluille on ominaista niiden heterogeenisyys eli vaihtelevuus. Jokainen asiakas saa siis erilaista palvelua. Palveluun vaikuttaa palvelun tuottajan ja asiakkaan sosiaalinen suhde. Palvelun laadun valvonta on vaikeaa sen heterogeenisen luonteen vuoksi. Palvelun laadun tasalaatuisuutta on vaikea valvoa, koska jokainen kokee palvelun eri tavoin. (Ylikoski 1999, 21 - 25; Grönroos 1998, 53 - 55.)

Palveluiden vaihtelevuus ei välttämättä ole asiakkaalle ongelma, sillä monesti asiakkaat odottavat omiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluita. Asiakastyytyväisyys paranee ja asiakas kokee palvelukokemuksen parempana, kun hänet huomioidaan yksilönä. (Ylikoski 1999, 25.)

Asiakkaan odotusten ja kokemusten välinen suhde kuvastaa asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaan kokemusten vastatessa odotuksia voidaan olettaa asiakkaan olevan tyytyväinen. Vastavuoroisesti, jos asiakkaan odotukset eivät täyty, voidaan asiakkaan olettaa jäävän tyytymättömäksi. (Mäntyneva 2000, 125.)

Palveluita käytetään tarpeiden tyydyttämiseksi. Käyttömotiivit palveluilla voivat olla tiedostamattomiakin, kuten esimerkiksi yhteenkuuluvuudentunteen tai itsearvostuksen tunteen tyydyttämistä. Asiakkaan kokema tyytyväisyys on suuresti yhteydessä siihen, kuinka hän hyötyy ostaessaan tietyn palvelun. Palvelun ominaisuudet sekä palvelun käytön seuraukset tuottavat tyytyväisyyttä asiakkaalle. (kuva 3)



Kuva 3: Palvelun ominaisuudet, käytön seuraukset ja asiakkaan tyytyväisyys (Ylikoski 1999, 151)

## 5 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun tarkoitus on innovoida, kehittää ja suunnitella palveluita muotoilun menetelmin siten, että palvelu vastaa käyttäjien tarpeita ja palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Palvelumuotoilun keskiössä on asiakas, jolle luodaan mahdollisimman hyvä palvelukokemus. Palvelukokemusta ei voi suunnitella ja määritellä etukäteen, koska jokainen koee palvelun yksilöllisesti, mutta suunnittelemalla palvelukokemusta voidaan luoda sellainen ympäristö ja työkalut asioille, joilla palvelukokemuksesta voidaan saada halutunlainen. Palvelukokemus koostuu palvelun kontaktipisteistä, palvelutuokioista ja palvelupolusta. (Koivisto 2007, 65 - 66.)

### 5.1 Kontaktipisteet

Kontaktipisteet ovat asioita, joiden kautta palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään (Koivisto 2007, 65 - 66). Kuntosalilla kontaktipisteitä voisi olla vaikka mainokset, Internet-sivusto, henkilökunta, kuntosalin sisustus, kuntoiluvälineet, laitteet sekä opasteet salilla. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään luokkaan, joita ovat tilat, esineet, prosessit ja ihmiset (Koivisto 2007, 66).

Tilat viestittävät asiakkaalle tekemisen mahdollisuuksista. Tilat voivat olla fyysisiä, kuten kuntosali tai virtuaalisia, kuten kuntosalin Internet-sivut. Tiloissa olisi tärkeää kiinnittää huomiota asioihin, joita ihminen voi aistia. Tällaisia asioita on esimerkiksi ilmanlaatu, valaistus ja äänet, jotka vaikuttavat suuresti asiakkaan palvelukokemukseen. (Koivisto 2007, 66.)

Palveluun kuuluvat esineet sijoittuvat tiloihin, kuten kuntosalin kuntoiluvälineet ja laitteet. Esineet voivat olla myös palvelun tuottamiseen tarvittavia esineitä, joita vain henkilökunta käyttää, mutta ne näkyvät silti asiakkaalle ja vaikuttavat siten palvelukokemukseen. (Koivisto 2007, 66.) Kuntosalilla tällainen esine voisi olla esimerkiksi asiakaspalvelupisteen tietokone.

Prosesseilla määritellään, kuinka palvelu tuotetaan. Prosessit voidaan määrittää hyvinkin yksityiskohtaisesti (Koivisto 2007, 66). Prosessiksi voidaan määritellä vaikka se, kuinka kuntosalin henkilökunta tervehtii salille saapuvaa asiakasta. Prosessit voivat muuttua ja kehittyä päivittäin.

Ihminen on olennainen tekijä palvelutuotannossa. Palvelutilanteessa ihminen on joko asiakas tai asiakaspalvelija. Palvelumuotoilun tavoitteena on ohjata asiakaspalvelijoita toimimaan halutulla tavalla. (Koivisto 2007, 66.)

## 5.2 Palvelutuokiot

Palvelu on laaja kokonaisuus, joka muodostuu sarjasta tai joukosta osapalveluita. Yksittäistä osapalvelua nimitetään palvelutuokioksi. Palvelutuokioita suunniteltaessa pitää miettiä asiakkaalle tärkeitä ja oleellisia kontaktipisteitä, joilla tuotetaan paljon arvoa asiakkaalle kustannusten jäädessä pieniksi. (Koivisto 2007, 67.)

Kuntosalilla asiakaspalvelutilanne voisi koostua seuraavista palvelutuokioista:

- Asiakas etsii kuntosalin
- Asiakas saapuu sisään kuntosalin asiakaspalvelupisteelle
- Asiakas valitsee kertakäynnin, useamman kerran kortin tai kuukausikortin
- Asiakas maksaa
- Asiakas siirtyy pukuhuoneen kautta harjoittelemaan
- Asiakas lopettaa harjoittelun ja poistuu pukuhuoneen kautta salilta

Jokaiseen palvelutuokioon kuuluu useita eri kontaktipisteitä (Koivisto 2007, 66). Edellä mainitussa ”asiakas maksaa” - tuokiosta esimerkiksi löytyy kontaktipisteinä hinnasto, asiakaspalvelija, kuitti ja kuntosali fyysisenä tilana.

## 5.3 Palvelupolku

Palvelu kokonaisuutena muodostuu toisiaan seuraavista palvelutuokioista ja niihin sidoksissa olevista kontaktipisteistä. Asiakas kokee toisiaan seuraavat palvelutuokiot palvelupolkuna, joihin vaikuttaa asiakkaan itsensä tekemät valinnat sekä palveluntarjoajan määrittelemä palvelun tuotantoprosessi. (Koivisto 2007, 67.)

Palvelupolkuja on monenlaisia, koska asiakkaat voivat tehdä erilaisia valintoja yksittäisissä palvelutuokioissa ja palveluntuottaja voi tarjota monia tapoja ja kanavia asiakkaalle kuluttaa tuotettu palvelu. Kuntosalilla esimerkiksi kertakäynnin maksavalla asiakkaalla on erilainen palvelupolku, kuin kuukausikortilla itsensä omatoimisesti salille sisään leimaavalla asiakkaalla. Palvelumuotoilussa pyritään hahmottamaan yleisimpiä eri palvelupolkuja palvelun kehittämiseksi. (Koivisto 2007, 67.)

## 6 KuntoForssan kuntosalipalvelun kehittämisprosessi

Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi koostuu useista peräkkäisistä vaiheista. Prosessi käydään läpi vaihe vaiheelta siten, että aina on mahdollisuus palata aiempaan vaiheeseen, jos on tarvetta. (Koivisto 2007, 72.) Tämä opinnäytetyö on toteutettu sovelletusti Stefan Moritzin

(2005, 123) laatiman prosessimallin mukaan. Moritzin laatimaan suunnitteluprosessimalliin kuuluvat ymmärrä, pohdi, kehitä, seulo, selitä ja toteuta vaiheet. Palvelumuotoiluun on laadittu useampiakin prosessimalleja, mutta Moritzin malli nitoo monia malleja yhteen. Tässä opinnäytetyössä suunnitteluprosessi toteutettiin käymällä läpi ensin ymmärrä-vaihe, sitten edettiin yhdistettyihin pohdi- ja kehitä-vaiheisiin, seuraavana toteutettiin seulo-vaihe ja viimeiseksi selitä-vaihe. Toteuta-vaihe jätettiin toimeksiantajan toteutettavaksi.

## 6.1 Ymmärrä

Ymmärrä-vaiheessa kerätään tietoa asiakkaan tarpeista. Ymmärrä-vaiheessa perehdytään myös palveluntarjoajan toimialaan ja palveluntarjoajan tarjoamiin palveluihin. Ymmärrä-vaiheessa selvitetään palveluntarjoajan liiketoiminnan visio ja strategia. (Moritz 2005, 124 - 127.)

Ymmärrä-vaiheessa käytettiin palvelumuotoilumenetelmänä asiakastyytyväisyyskyselyä (liite 3) sekä palvelukokemukskarttaa (taulukko 2). Kuvien (liitteet 1 - 2) avulla pyrittiin havainnollistamaan toimeksiantajayrityksen toimitilojen nykytilaa. Kuvissa näkyy myös tilassa olevia kuntoiluvälineitä ja laitteita. Tilat olivat suurimmalta osin alkuperäisasussaan vuodelta 1988. Seinät oli tiloissa kertaalleen maalattu valkoiseksi vanhojen maalien tummettua keltaisensävyyiseksi ja muutama laite oli vaihdettu uuteen vuosien saatossa, mutta suurin osa laitteistakin oli alkuperäisiä ja ne oli itse tehty salin edellisten yrittäjien toimesta.

### 6.1.1 Asiakastyytyväisyyskysely

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on kerätä numeraalista tietoa, jolla saavutetaan tietoa, joka auttaa ilmiön tai asian ymmärtämisessä. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltuu tutkimuksiin, joissa numeraalisesti halutaan yleisesti kuvailla jotakin asiaa. Asiaa kuvailemalla voidaan selvittää, miten se vaikuttaa johonkin toiseen asiaan. Kvantitatiivisen tutkimuksen tärkein asia on mittarin eli kyselylomakkeen muotoilu. (Vilkka 2005, 49, 84.) Kyselytutkimus on käytännössä helppo toteuttaa ja sillä voidaan kysyä useita kysymyksiä. Kyselylomaketutkimuksen luotettavuutta lisää se, että kysymykset ovat kaikille samassa muodossa ja se, että tutkija ei paikallaolollaan vaikuta vastaajan vastauksiin. Kyselyn huono puoli on, että vastausprosentit jäävät usein suhteellisen pieniksi. (Valli 2001.) Tässä opinnäytetyössä asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksista haettiin tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja kehitystarpeita kuntosalin ja sen tilojen kehittämiseksi.

Kyselylomakkeen (liite 3) kysymykset suunniteltiin siten, että ne vastasivat opinnäytetyön tavoitteeseen, joka oli saada selville asiakkaiden mielipiteitä ja kehitystarpeita salin toiminnasta.

nan kehittämiseksi. Kyselyn kysymyksiä laatiessa otettiin huomioon myös tässä opinnäytetyössä hyödynnetty tausta-aineisto, jonka pohjalta laadittiin kysymyksiä asioista, jotka ovat nousseet esille aiemmissa tutkimuksissa, kuten Suomen kuntoliikuntaliiton 2010 tekemässä selvityksessä terveyttä edistävän liikunnan vaatimuksista rakentamiselle ja palvelutuotannolle ja Aluehallintoviraston kuntosalien turvallisuuden liittyvässä alueellisessa kuluttajaturvallisuusvalvonnan projektissa vuonna 2011. Edellä mainituissa tutkimuksissa esille nousseita asioita olivat muun muassa siisteys, ilmanlaatu, lämpötila, valoisuus, kuntosalin laitteiden- ja välineiden kunto sekä ohjeet laitteiden käyttöön. Opinnäytetyön kyselylomakkeen alussa kysyttiin taustatiedot eli selittävät tekijät (ikä, sukupuoli), joilla oli vaikutusta selittäviin muuttujiin eli tutkittaviin asioihin. Kyselylomakkeeseen muotoiltiin kysymyksiä, jotka olivat monivalinta- ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä oli valmiit vastausvaihtoehdot, jotka olivat täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, neutraali, melko eri mieltä ja täysin eri mieltä. Avoimien kysymysten tavoitteena oli saada vastaajilta spontaaneja vastauksia, joissa vastauksista oli rajoitettu aiheen ja tilan puolesta. Avoimien kysymyksiä vastaukset analysoitiin ja luokiteltiin ryhmiin sekä käsiteltiin numeraalisesti. (Vilka 2005, 84 - 87.)

Ennen kyselylomakkeen julkaisua tehtiin esitutkimus, jolla selvitettiin kyselylomakkeen toimivuus. Esitutkimus tehtiin satunnaisesti valitulle salin asiakkaalle sekä salin yrittäjille. Esitutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kysymysten ja ohjeiden selkeys sekä vastausvaihtoehtojen toimivuus ja kyselylomakkeen täyttämiseen käytetty ajan kohtuullisuus. Lisäksi haluttiin selvittää yhteistyössä testaaajien kanssa, puuttuiko kyselylomakkeesta jokin tärkeä kysymys tai oliko siinä tarpeettomia kysymyksiä. Esitutkimuksen pohjalta saatujen mielipiteiden pohjalta kyselylomaketta muutettiin siten, että jokainen kyselyn teema (ilmapiiri, siisteys, ilmanlaatu ja lämpötila, valoisuus, laitteet ja tilat) saivat omat kommentointialueet avoimille vastauksille. Kyselylomakkeen ensimmäisessä versiossa asiakkaille oli varattu kyselyn lopussa tilaa kommentoida kootusti kaikesta samaan kohtaan. (Vilka 2005, 84 - 87.)

Kysely toteutettiin paperisilla kyselylomakkeilla. Kyselylomakkeet vietiin kuntosalin asiakaspalvelupisteen ovesa olevaan lokeroon ja kyselyn saatekirje (liite 4) kiinnitettiin samaan oveen 25. päivä helmikuuta 2013. Saatekirjeessä pyydettiin palauttamaan täytetyt kyselylomakkeet asiakaspalvelupisteen ovesa olevaan lukittuun postilaatikkoon. Kyselyn saatekirje päivitettiin 18. päivä maaliskuuta 2013, jolloin kyselyn päättymisajankohdaksi merkittiin 20. päivä maaliskuuta 2013 kello 18. Kyselyn päättymisajankohtaa ei aiemmin laitettu esille, koska vastausaktiivisuudesta ei ollut varmuutta. Vastauksia kyselyyn tuli kaikkiaan 47 kappaletta.

Kyselyn monivalintakysymysten aineisto analysoitiin Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmalla (liite 5). Avoimien kysymysten vastaukset käytiin aihepiireittäin läpi Microsoft Word -ohjelmalla. Avoimien kysymysten vastauksista luotiin aihepiireittäin niin sanottuja vastausten pääluokkia, jotka kuvaavat tiivistetysti kunkin aihepiirin vastauksia.

(Vilkkä 2005, 84 - 87.) Avoimien kysymysten vastaukset luotuine pääluokkineen ovat liitteessä 6. Taulukosta 1 selviää myös vastausten pääluokat.

Kyselyyn saaduista 47 vastauksesta noin 60 % tuli miehiltä ja 40 % naisilta. Kyselyyn saatiin eniten vastauksia 18 - 35-vuotiaiden ikäryhmistä, muut ikäryhmät jäivät selkeästi pienemmiksi. Käyntikerrat jakautuivat tasaisesti yli kolme kertaa viikossa ja yhdestä kolmeen kertaan viikossa käyvien kesken. Miehistä yli 60 % kävi salilla useammin kuin kolme kertaa viikossa, kun naisista yli kolme kertaa viikossa salilla käyviä oli alle 30 %. (liite 5)

Kyselyn monivalintakysymysten vastausten perusteella KuntoForssan asiakkaiden kokonaistyytyväisyys oli hyvällä tasolla, sillä suurin osa vastauksista oli täysin tai melko samaa mieltä - vastauskentissä. Monivalintakysymyksistä harjoittelu- ja sosiaalitulojen siisteys, ilmanlaatu sekä opasteiden määrä laitteiden käyttöön olivat ainoita, jotka saivat enemmän vastauksia muihin vastauskenttiin, kuin täysin samaa mieltä vastauskenttään. Kuntosalin hinta-laatusuhdetta pidettiin hyvänä, sillä yli 70 % kyselyyn vastanneista oli vastannut väittämään ”Hinta-/laatusuhde on kohdallaan” täysin samaa mieltä. Kohtaan ”Koen KuntoForssan tilat turvalliseksi harjoittelupaikaksi” vastanneista kaikki pitivät tiloja turvallisenä. (liite 5)

Ilmapiiriä kyselyssä kommentoitiin sekä sille varatussa tilassa, että kohdassa ”Miksi olette valinneet juuri KuntoForssan harjoittelupaikaksenne. Ilmapiiriä kuntosalilla kommentoitiin kuusitoista kertaa ja kaikissa kommenteissa ilmanpiirin kerrottiin olevan hyvä. Kahdessa vastauksessa kommentoitiin musiikkia tai sen volyyimia ja kahdessa vastauksessa kommentointiin ihmisten käytöstä salilla. Siisteyteen liittyvistä kommenteista pölyisyys, sekä harjoittelu- että sosiaalituloissa, nousi vastauksista esille. Miesten suihku- ja wc-tilan siisteyttä kritisoitiin neljässä kommentissa kymmenestä. Ilmanlaatua kommentoitiin viidessä kommentissa kahdestatoista ja sen todettiin olevan ok, vaikka monivalintakysymyksissä ilmanlaatu saikin enemmän vastauksia muihin kuin täysin samaa mieltä kenttään. Lämpötilaa kritisoitiin kahdeksassa vastauksessa kahdestatoista siten, että kuntosalia pidettiin liian lämpimänä kesäisin. Kuntosalin valaistusta kommentointiin neljä kertaa ja sitä pidettiin kommenteissa hyvänä sekä kaihtimia ikkunoissa kiiteltiin. Kuntosalin laitteita pidettiin riittävinä, mutta toiveita uusista laitteista oli useita. Useimmin vastauksissa toistuneita laitetovereita olivat takareisilaite, jossa maataan mahallaan, uusi jalkaprässi, tukevampi säädettävä penkki tai penkkejä sekä Crosstrainer. Salin tiloihin liittyviä kommentteja tuli vain kolme, joista kaikista ilmeni kuntosalipuolen tilojen ahtaus. Kysymykseen ”Miksi olette valinneet juuri KuntoForssan harjoittelupaikaksenne?” vastauksista on nostettavissa esiin kuntosalin aukioloajat, sijainti, edullisuus ja ilmapiiri. (liite 6)

<b>Ilmapiiri</b>	Mukava, mutta pientä sanomistakin on
<b>Siisteys</b>	Joskus pölyistä ja miesten suihkutilat melko karut
<b>Ilmanlaatu ja lämpötila</b>	Kesäisin liian kuuma, muuten ok
<b>Valaistus</b>	Hyvä ja kaihtimet hyvät
<b>Laitteet ja tilat</b>	Laitteet ja painot hyviä, mutta toiveissa on takareidet maaten, uusi jalkaprässi, tukevampi säädettävä penkki tai penkkejä, Crosstrainer. Salin puolen tilat ahtaat
<b>Miksi juuri KuntoForssa?</b>	Aukioloajat, sijainti, edullisuus ja ilma- piiri

Taulukko 1: Kyselyn teemat ja vastausten pääluokat

#### 6.1.2 Palvelukokemuskartta

Palvelukokemuskartta näyttää asiakkaan palvelupolun ja -kokemuksen kuvauksena. Palvelun ongelma-alueet ja mahdollisuudet, joita ei ole huomioitu, voidaan havaita palvelukokemuskartan avulla. Palvelukokemuskartan avulla voidaan myös tutkia mahdollisuuksia asiakkaan palvelupolun venyttämiseksi tarjoamalla lisäarvoa tuottavia liitännäispalveluita. (Koivisto 2007, 73.)

KuntoForssan palvelukokemuskartta (taulukko 2) on laadittu pelkästään kuntosalin tilojen kannalta tärkeiden kontaktipisteiden ympärille. Ajatuksena oli, että taulukosta näkee kulloiseenkin palvelutapahtumaan liittyvät asiat ja kokemukset/haasteet. Kokemuksia ja haasteita palvelukokemuskarttaan otettiin asiakastyytyväisyyskyselyn kirjallisista vastauksista sekä täydennettiin muutamalla tutkijan omakohtaisella kokemuksella tämän ollessa salilla asiakkaana.

Tapahtuma	Tilat	Esineet	Prosessit	Ihmiset	Kokemuksia/haasteita
Saapuminen sisälle kuntosalille	Eteinen, käytävä	(Kulkukortti), kenkäteline, ilmoitustaulut, asiakaspalvelupiste	Kulkukortin näyttäminen lukijalle sisään-pääsemiseksi (Uudet asiakkaat pääsevät sisälle vain henkilökunnan ollessa paikalla ma ja ke klo. 17-20), kenkien jättäminen telineeseen, tervehtiminen, ilmoitustaulujen katsastus	Henkilökunta (jos paikalla), muut asiakkaat	Kulkukortin kanssa joskus ongelmia, mutta soittamalla yrittäjille pääsee sisään. Kengät usein levällään eteises- sä. Joskus paljon hiekkaa lattialla. Harva tervehtii, vaikka olisi samaan aikaan eteises- sä tai käytävällä.
Valmistautuminen harjoitteluun	Pukuhuone	Naulakot, penkit, vaaka, peili, omat vaatteet ja tarvikkeet	Ulkovaatteiden naulakkoon laittaminen, harjoitteluvaatteiden vaihtaminen, muiden asiakkaiden tervehtiminen ja jutustelu	Muut asiakkaat	Välillä voimakas hien haju ja vilkkoiraa latioilla. Yleensä tehtiin jos samaan aikaan pukuhuoneessa. Arvotavarat (avaimet jne.) joutuu jättämään vaatteiden taskuun. Paljon vaatekoukkuja.
Valmistautuminen harjoitteluun	Wc	Pönttö, lavuaari, hylly	Asiointi wc:ssä, juomapullon täyttö		Yleensä melko siisti. Käsipaperi usein loppu. Ei osata käyttää seinässä kiinni olevaa ilmanraikastinta (voimakas haju joskus).
Harjoittelu	Harjoittelutilat	Kuntoilulaitteet- ja välineet, ohjeet ja opasteet, peilit, kello, äänentoistolaitteet, ensiapukaappi tarvikkeineen	Muiden asiakkaiden tervehtiminen, HARJOITTELU, jutustelu, venytely	Muut asiakkaat	Kaikki eivät tervehti. Painoja jäänyt joskus laitteisiin tai levälleen. Kesäisin liian lämmin ja ruuhka-aikoina ilmanlaatu kärsii. Laitteet ja painot hyviä. Usein pölypalloja lattioilla ja magneesiumia pitkin laitteita ja lattioita. Valoisaa.



Tapahtuma	Tilat	Esineet	Prosessit	Ihmiset	Kokemuksia/haasteita
Harjoittelun jälkeen	Pukuhuone (yllä), peseytymistilat, sauna (erikseen automaattiin maksettaessa)	Naulakot, penkit, vaaka, peili, omat vaatteet ja tarvikkeet, suihku (x2), penkki, pyyhenaulakko, sauna (kuias, lauteet, ämpäri, vesikauha)	Riisuuntuminen, peseytyminen, saunominen (jos maksettu), pukautuminen, lähtiessä muiden tervehtiminen	Muut asiakkaat	Suihkun lattia pinttynyt likainen ja seinustat usein pölyisiä. Suihkut melko karun näköisiä. Ikkunalaudalla ollut samat kärpäset jo yli vuoden. Ei hyllyä tai muutakaan paikkaa pesuaineille. Suihkuhuoneen valaistus on hämärä. Saunasta pitää maksaa erikseen auto- maattiin.
Poistuminen salilta	Käytävä, eteinen	Kenkäteline, ilmoitustaulut, asiakaspalvelupiste	Kenkien jalkaan laittaminen, henkilökunnan ja mahdollisesti vielä muiden asiakkaiden tervehtiminen, (ilmoitustaulujen katsastus).	Henkilökunta (jos paikalla), muut asiakkaat	Ruuhka-aikoina kulkeminen vaikeaa tilanpuutteen takia. Puh- taat sukat likas- tuu heti jos lat- tia hiekkainen.

Taulukko 2: Palvelukokemuskartta KuntoForssa

Palvelukokemuskartasta oli erotettavissa joitain asioita, joihin salilla tulisi kiinnittää huomiota ja joitain asioita, jotka olivat hyvin. Haasteista voisi nostaa esille salin siisteyden kokonaisuudessaan sekä asiakkaiden käyttäytymisen salilla, josta myös osittain aiheutuu siisteys ongelmia. Asiakkaiden käyttäytymiseen liittyviä haasteita salilla on, että kaikki eivät tervehti toisiaan ja jotkin asiakkaat jättivät harjoittelun jälkeen painot käyttämiinsä laitteisiin. Muutamia asiakkaat käyttävät harjoittelun ohessa otteen parantamiseksi painoista magnesium- jauhetta, jota on pitkin salin lattiaa. Tutkijan omakohtaisena kokemuksena havaittu, että wc:stä on usein käsipaperit loppu ja haju tilassa on joskus epämiellyttävä, vaikka tilassa on käytettävissä painamalla toimiva ilmanraikastin. Eteisen ahtaudesta johtuva haaste on, että asiakkaat joutuvat jättämään kenkiään pitkin poikin, joka saa sisäänkäynnin näyttämään sekaiselta. Säilytyslokeroiden puuttuminen pukuhuoneista tuli esille tutkijan omakohtaisena kokemuksena. Säilytyslokeroiden puuttumisen takia omien arvotavaroiden jättäminen pukuhuoneeseen saattaa arveluttaa joitain ihmisiä, vaikkakin kulunvalvontaa apuna käyttäen mahdollinen toisen omaisuuden anastaja voitaisiin saada selville. Suihkutilojen huono kunto nousi palvelukokemuskartasta myös esille, mutta niiden kunto on parantumassa lähiaikoina mahdollisesti toteutuvassa remontissa, josta salin toinen yrittäjä kertoi alkuvuodesta 2013 käydyssä vapaamuotoisessa keskustelussa. Harjoittelutilojen korkea lämpötila kesäisin oli myös kehitys-

tä kaipaavien asioiden joukossa, mutta yrittäjät olivat suunnitelleet korjauksia asian hyväksi vuoden 2013 tai tulevien vuosien aikana. (taulukko 2)

Palvelukokemuskartasta oli erotettavissa myös asioita, jotka olivat kyselyhetkellä hyvin. Kulkukorttijärjestelmää kehitettiin ymmärrä-vaiheessa toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä. Kulkukortti mahdollisti salille liikkumisen klo 6 - 22 välillä joustavasti ja se toimi yleensä hyvin. Kulkukortin kanssa ongelmia ilmetessä salille kuitenkin pääsi soittamalla yrittäjille, joten turhaa käyntiä salille ei tarvinnut tehdä kulkukortin ongelmien takia. Harjoittelutilojen valoisuus sai kehuja asiakkailta asiakastyytyväisyyskyselyssä, joten valaistukseen ei ollut tarvetta puuttua. Kuntosalin pukuhuoneet olivat tilavia ja niissä oli reilusti vaatekoukkuja, joten remontin yhteydessä olisi hyvä säilyttää nykyisiä hyväksi todettuja asioita. Laitteita ja painoja kehitettiin asiakastyytyväisyyskyselyssä, tosin asiakkailta oli toiveita uusien erilaisten laitteiden saamiseksi salille. (taulukko 2)

## 6.2 Pohdi ja kehitä

Pohdi-vaiheessa ymmärrä-vaiheessa kerätty aineisto analysoidaan palvelun ongelmakohtien ja uusien asiakastarpeiden löytämiseksi. Analysoidun tiedon pohjalta luodaan tuote- tai palveluideoita. Tuote- tai palveluideoiden on tarkoitus ohjata ja määritellä joko olemassa olevan tai kokonaan uuden palvelun jatkosuunnittelua. (Moritz 2005, 128-131.)

Kehitä-vaiheessa tarkoituksena on ideoida ja kehittää jo olemassa olevia palveluita tai luoda kokonaan uusia palvelukonsepteja palvelu- ja tuoteideoiden pohjalta, joita on työstetty aiemmissa vaiheissa. Kehitä-vaiheessa täytyy pitää kirkkaana mielessä asiakkaiden ja loppukäyttäjien todelliset tarpeet. (Moritz 2005, 132-135.)

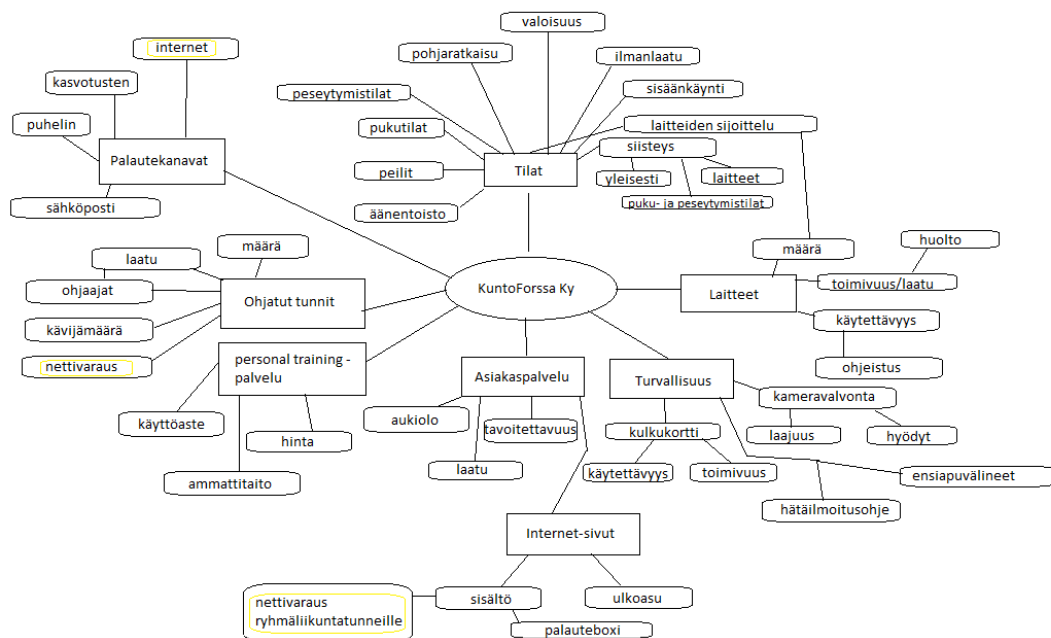
Pohdi ja kehitä -vaiheen palvelumuotoilumenetelminä käytettiin miellekarttaa ja teemahaastattelua.

### 6.2.1 Miellekartta

Miellekartta on luovan ajattelun ja jäsentämistä auttava työväline. Miellekartan avulla pystytään havainnollistamaan merkityssuhteita, kuvaamaan rakenteita ja yhteyksiä asioiden välillä (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013). Miellekartan tekemiseksi on tärkeää löytää käsiteltävän asian ydinasiat, joiden ympärille miellekartta kasaantuu. Miellekartta on enemmän työn tekijää hyödyttävä työkalu kuin käsitekartta, jossa käytetään linkkisanaa eri käsitteiden välillä. (Turun yliopisto 2001.)

KuntoForssa yrityksestä tehtiin miellekartta helpottamaan koko kuntosalitoimintaan liittyvien asioiden hahmottamista (kuva 5). Miellekarttaan merkittiin KuntoForssan palvelutuotteeseen olennaisesti liittyä käsitteitä, kuten tilat, laitteet, turvallisuus, asiakaspalvelu, personal training -palvelu, ohjatut tunnit ja palautekanavat, joiden ympärille kerättiin ns. alakäsitteitä, joiden avulla pystytään hahmottamaan kuinka monesta tekijästä Kuntosalipalvelutuotteena rakentuu.

Ymmärrä-vaiheessa toteutetun asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista ilmenneissä kahdesta kehityskohteesta (ilmanvaihto ja siisteys) tehtiin miellekartat (liitteet 7 ja 8), jotta laajoja aihekokonaisuuksia olisi helpompi hahmottaa. Tehtyjä miellekarttoja hyödynnettiin myös seulo-vaiheessa kun arvioitiin aiemmin tuotettuja kehitysideoita.



Kuva 4: Miellekartta KuntoForssa Ky

### 6.2.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä. Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tai paljastamaan tosiasioita mieluummin kuin todistamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161.)

Teemahaastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi esimerkiksi silloin, kun halutaan tietoa huomion tunnetuista ilmiöistä ja asioista. Teemahaastattelu vaatii tarkkaa perehtymistä aihepiiriin ja haastateltavien tilanteeseen, jotta haastattelu voidaan rakentaa tiettyjen teemojen

ympärille. Haastateltaviksi tulee valita ihmisiä, joilla arvellaan olevan parhaiten aineistoa tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelu sijoittuu muodollisuudessaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelu on hiukan strukturoidumpi kuin avoin haastattelu. Teemat ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niiden välillä voidaan liikkua ilman tiukkaa etenemisjärjestystä. Haastattelussa ei edetty valmiiden kysymysten kautta vaan tiettyjen ennalta pohdittujen teemojen pohjalta. Teemahaastattelu on kuitenkin keskustelunomainen tilanne, vaikka siinä käydään läpi ennalta pohdittuja teemoja. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Yrittäjille toteutetun teemahaastattelun tulosten pohjalta voitiin vertailla asiakkaiden mielipiteitä ja kehitysideoita yrittäjien mielipiteisiin ja ideoihin. Yrittäjät olivatkin pohtineet kehitysideoita asiakastyytyväisyyskyselystä ilmenneisiin haasteisiin, joita oli esillä myös tehdyssä palvelukokemuskartassa (taulukko 2).

Teemahaastattelun tarkoituksena oli kartoittaa, ovatko yrittäjien ja kuntosalin asiakkaiden mielipiteet ja ideat salin kehittämiseksi samansuuntaisia. Ennen teemahaastattelua kuntosalin yrittäjille annettiin nähtäväksi teemahaastattelun teemat ja tässä opinnäytetyössä aiemmin toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Haastattelun teemat luotiin yhteistyössä yrittäjien kanssa syksyn 2012 ja kevään 2013 aikana käytyjen vapaamuotoisten keskusteluiden pohjalta sekä tämän opinnäytetyön asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten pohjalta. Teemoja laatiessa hyödynnettiin myös palvelukokemuskartasta ilmenneitä kokemuksia ja haasteita. Teemat tehtiin asiakastyytyväisyyskyselyssä ja palvelukokemuskartassa ilmenneiden kehittämismahdollisuuksien ympärille, jotta haastattelussa saataisiin esille yrittäjien kehittämiä ideoita kuntosalin toiminnan kehittämiseksi.

KuntoForssan yrittäjän haastattelun teemat olivat:

- Ajatuksia kyselyyn tulleista vastauksista
- Tulevat remontit
  - o Pukuhuone ja pesutilat
  - o Harjoittelutilat
- Laajennus
  - o Tilojen ryhmittely
  - o Aikataulu
- Laitteiden uusiminen tai kehittäminen
  - o Vikailmoituslappu ilmoitustaululle (pvm, laite, vika, työntekijän kuittaus)
  - o Käyttöohjeet
- Siisteys
  - o Ulkopuolinen yritys hoitamaan siivousta
  - o Salille järjestyssääntöjen laadinta siisteyttä ja ilmapiiriä parantamaan

Teemahaastattelu toteutettiin 22.maaliskuuta 2013 kello 17 - 19 välisenä aikana KuntoForssan toimistotiloissa salin toiselle yrittäjälle. Alla olevat teemahaastattelun vastaukset ovat koosteita yrittäjän puheista.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn tulleet vastaukset olivat yrittäjän odotuksien mukaisia. Yrittäjä kertoi tulosten kertovan samaa kuin hän on ajatellutkin salin toiminnasta. Kysely käsitteli aiempaan, vuosia sitten tehtyyn, kyselyyn verrattuna enemmän kuntosalin tiloihin liittyviä asioita, kun taas aiempi kysely oli keskittynyt enemmän laitteisiin. Yrittäjä oli tyytyväinen kyselyn tuloksiin ja kertoi tuloksista olleen hyötyä vuokranantajan kanssa remontista keskustellessa.

Salin eteinen on nykyisellään hieman ahdas ja siihen pitäisikin keksiä jotain ratkaisuja. Vaihtoehtona olisi, että miesten kenkien paikka siirrettäisiin naisten kenkien kanssa samaan, jolloin eteisestä vapautuisi hiukan tilaa ja se ei tukkiutuisi toisten laittaessa kenkiä jalkaan ja toisten tullessa salille. Monesti ruuhka-aikoina eteinen on täynnä kenkiä ja niiden yli joutuu hyppimään. Harjoittelutiloissa remontti tulee olemaan melko pieni. Johonkin seinään on ajateltu laittaa väriä ilmettä piristämään. Harjoittelutiloihin voisi asentaa sälekaihtimien päälle vielä pimentävät verhot, jolloin aurinko ei pääsisi lämmittämään tilaa niin paljon. Ilmanvaihtokoneet huolletaan sekä puhdistetaan ja harjoittelutilan puolelle on tarkoitus asentaa ilmalämpöpumppu, jotta kesäisin saataisiin lämpötila mukavammaksi ja ilmaa puhtaammaksi.

Tilojen mahdollinen laajentaminen voisi olla ajankohtaista talvella 2013 - 2014, koska toinen jumppaohjaaja pitää kesän ja syksyn äitiyslomaa, niin tiloja ei kannata laajentaa, koska ryhmäliikuntatunteja joudutaan karsimaan, ellei löydetä sijaista ohjaamaan tunteja. Tilojen laajentamisen jälkeen olisi mahdollista ottaa nykyisestä jumppasalista tilaa aerobisille laitteille ja siten lisätä painoharjoittelulaitteita varsinaisessa harjoittelutilassa. Laajennettuun uuteen tilaan tuli uusi nykyistä isompi ryhmäliikuntasali sekä mahdollisesti hierontahuone. Nykyisiä harjoittelutiloja on mahdollista laajennuksen yhteydessä suurentaa vielä nykyistä toimistotilaa pienentämällä ja isoa siivousvälinevarastoa pienentämällä. Toimistotilojen pienentäminen on mahdollista, koska yrittäjät hoitavat yrityksen paperityöt nykyisin lähinnä kotona.

Uusien laitteiden hankinta ennen tilojen laajennusta on todella vaikeaa tilojen ahtauden takia. Salin toinen yrittäjä on kyselyn tulosten pohjalta pyytänyt muutamilta laitetoimittajilta tarjouksia uudesta jalkaprässistä, joka korvaisi vanhan laitteen. Vaihtoehtona on myös nykyisen jalkaprässin kunnostaminen uudella jalkalevyllä ja selkänöjan hitsaaminen hieman suorempan asentoon. Selkänöja on nykyisin liian pystyssä ainakin selkävaivaisille. Tilojen laajentamisen jälkeen uusien laitteiden hankinta on mahdollista tilojen lisääntyttyä. Vanhojen laitteiden korvaaminen erilaisella uudella on vaikeaa, koska aina on asiakkaita, jotka nostavat metelin kun tiettyä laitetta oltaisiin vaihtamassa erilaiseen. Nykyisiin laitteisiin löytyy käyttö-

ohjeet laitevalmistajien Internet-sivuilta, mutta ohjeita ei ole vain printattu. Kuntosalin ilmoitustaululle voitaisiin laittaa laitteiden vikailmoituslista, johon asiakkaiden olisi helppo merkitä laitteissa tai välineissä havaitsemiaan vikoja silloin kuin henkilökunta ei ole paikalla. Vikailmoituslistassa olisi kohdat päivämäärä, laite, vikakuvaus ja yrittäjien kuittauskohta.

Siisteyteen voitaisiin panostaa hankkimalla ulkopuolinen siivoaja. Paikallisilta siivousyrityksiltä onkin jo pyydetty tarjouksia tilojen siivoukseen, mutta koska tilat ovat neliömäärältään (372m<sup>2</sup>) niin isot, niin siivousyritykset mitoittavat tiloihin tarvittavaksi kaksi siivoajaa ja siten hinta kohoaa liian korkeaksi. Tilat pystyy siivoamaan kunnolla yksin kahdessa tai maksimissaan kolmessa tunnissa, joten kahden hengen mitoitus on turhaa. Vaihtoehtona on vielä kysyä työvoimatoimistosta sekä vuokratyövoimayrityksistä siivoajaa tiloille. Yrittäjälle tilojen siivous alkaa käydä työlääksi selkävaivojen takia, joten muutosta pitäisi tilojen siivoukseen saada. Siisteyteen voitaisiin vaikuttaa myös laatimalla salille omat järjestyssäännöt, joilla voitaisiin yrittää vaikuttaa ihmisten toimintaan salilla ja vaikuttaa siisteyteen ennaltaehkäisevästi. Myös kuntosalin kulunvalvonta järjestelmää on ajateltu päivittää siten, että salilta poistuessa pitäisi myös leimata itsensä ulos, jotta ovet avautuvat. Tällöin näkisi helposti, kuka on mihinkin aikaan salilla, jos jotain sattuu tai salilla käyttäytyään holtittomasti.

### 6.3 Seulo

Seulo-vaiheessa tarkoituksena on arvioida ja yhdistellä aiemmin tuotettuja palvelukonsepteja ja -ideoita. Parhaiksi valitut palvelukonseptit otetaan jatkokehitykseen. Palvelukonseptien arvioinnissa on tärkeää hyödyntää uuden tai kehitettävän palvelun käyttäjiä. (Moritz 2005, 136 - 139.) Tässä opinnäytetyössä seulontavaiheen menetelmänä käytettiin Swot-analyysia. Swot-analyysillä määritellään kehitettävän palvelun tai palveluidean vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Edellä mainitut osa-alueet kirjataan nelikenttään (kuva 6).

<u>Vahvuudet</u>	<u>Heikkoudet</u>
<u>Mahdollisuudet</u>	<u>Uhat</u>

Kuva 5: Swot-analyysi pohja (OK-opintokeskus)

Swot-analyysit tehtiin pukuhuone, suihku ja saunatilojen remontista, ilmanvaihdon remontista sekä ulkopuolisesta siivousyrityksestä (liitteet 9 - 11). Swot-analyyseja tehtiin siis kaikkiaan kolme. Swot-analyysijä tehdessä hyödynnettiin pohdi- ja kehittä-vaiheessa tehtyjä miellekart-

toja siisteydestä ja ilmanlaadusta. Aiheet swot-analyysihin tulivat pohdi- ja kehittä-vaiheessa salin toiselle yrittäjälle totutetusta teemahaastattelussa esille nousseista kehitysideoista. Salin yrittäjät olivat päättäneet toteuttaa kaikki tässä opinnäytetyössä esillä olleet kehitysideat, mutta koska sosiaalitulojen remontti toteutuisi todennäköisesti ensimmäisenä eli se on ensimmäinen toteutettava kehitysidea, niin seuloutui yksiselitteisesti Selitä-vaiheeseen.

Seulo-vaiheen aikana yrittäjät kyselivät satunnaisesti asiakkailta salilla ollessaan väri- ja materiaali mieltymyksistä, joita salilla toivottavasiin remonttien yhteydessä käytettävän, jolloin saatiin huomioitua myös joidenkin loppukäyttäjien mielipiteitä tilojen ilmeestä lopullisesti päätettäessä. Salin yrittäjä kertoi kesän 2013 aikana käydyissä vapaamuotoisissa keskusteluissa suurimman osan asiakkaista, joiden kanssa ovat puhuneet, toivovan salille luonnonläheistä, mutta pirteää väritystä. Väreistä vaaleanvihreä ja vihreä nousivat usein esiin asiakkaiden ja yrittäjien käymissä keskusteluissa.

#### 6.4 Selitä

Selitä vaiheessa tarkoituksena on tuoda syntyneet palvelukonseptit ja -ideat esille selkeästi, jotta niiden arviointi ja keskustelu niistä olisi mahdollista (Moritz 2005, 140 - 141).

Selitä vaiheen menetelminä tässä opinnäytetyössä käytettiin tarinankerrontaa. Tarinankerronta on väline näkemysten tai uusien palvelukonseptien ja kehitysideoiden jakamiseen. Tarinointa voidaan kirjoittaa kaikista näkökulmista yrityksen palveluista, yrityksen asiakkaiden elämästä, henkilökunnan kokemuksista tai yrityksen tarjoamasta palvelukokemuksesta. Tarinankerronnalla voidaan tuoda esille päänäkemyksiä tai -ideoita uusista tai kehitetyistä palveluista useista eri näkökulmista. Tarinankerronnalla voidaan tuoda esille myös, kuinka uudet tai kehitetyt palvelut vaikuttavat yrityksen toimintaan sisäisesti tai toimintaan ulkopuolisen palveluntuottajan kanssa. (Stickdorn & Schneider 2010, 202 - 203.)

Tarinankerronnalla palveluehdotukset tai kehitysideat voidaan saada vakuuttavammiksi, koska ne voidaan liittää helposti kontekstiin. Jos näkemyksiä ja ideoita esitellään irrallaan, niin ihmiset eivät usein osaa nähdä uutta tai kehitettävää palvelua niin kuin on haluttu. Tarinankerronnan avulla ihmisten on helpompi seurata muutosprosessia kokonaisuutena ja myös aiheesta tietämättömät pystyvät näkemään kokonaisuuden selkeämmin. Stickdorn & Schneider 2010, 202 - 203.)

Tarina kirjoitettiin asiakkaan silmin sosiaalituloista, siten, että sen pohjalta toimeksiantaja sekä salin asiakkaat voivat saada kuvan siitä, miltä salin sosiaalituloissa voisi tulla näyttämään mahdollisesti toteutettavien muutosten jälkeen.

Tarina:

Kuntosaliharjoittelun jälkeen pukuhuoneeseen tullessa huomio kiinnittyy ensimmäisenä entistä tukevampaan oveen, jonka ovipumppu varmistaa, että ovi menee aina kiinni, eikä jää auki kuten vanha ovi usein jäi. Pukuhuoneeseen päästyä silmiin pistää uudestaan maalatut seinät, joihin on tullut tehosteeksi vihreä poikittaisraitaa. Seiniltä näyttää löytyvän myös jotain tuttua, sillä vanhat, mutta toimivaksi todetut naulakot ovat säilyttäneet paikkansa. Naulakot tosin on maalattu läpikuultavan valkoisiksi, jolloin ne sopivat seinän väriin huomattavasti paremmin kuin ennen puun värisenä ollessaan. Kenkiä pois ottamaan kumartuessa huomio kiinnittyy uusittuun lattiaan, joka on toteutettu isoilla kirkkaan valkoisilla laatoilla. Uusi latti-laatoitus tuntuu heti jalkapohjiin miellyttävämmältä, kuin vanha pienilaattainen pinttynen likainen laattalattia. Isot laatat ovat varmasti myös entistä helppohoitoisemmat ja puhtaana pidettäviä saumojakin on nyt vähemmän.

Suihkutilaan astellessa huomaan ensimmäisenä uuden lasisen oven, joka näyttää sekä pukuhuoneen, että suihkutilan puolelta peililtä. Suihkutilassa huomaan astelevani samanlaisen laattalattian päällä kuin pukuhuoneessa. Havaitsen suihkutilaan tulleen pyyhkeille uuden isomman naulakon, jonne pyyhettä ei tarvitse asetella, vaan sen voi melkein pä heittää. Suihkun alle astellessa huomaan jotain ennestään tuttua, sillä vanhat automaattisuihkut ovat säilyttäneet paikkansa, tosin ne on puhdistettu huolella ja näyttävät melkein uusilta. Suihkujen taustalla on käytetty vihreää pientä laattaa ns. pystysuuntaisena palkkina. Vihreä väri näyttäisi silmiini samalta kuin pukuhuoneen seinään maalatun tehosteraidan väri. Muutoin seinälaatat ovat lattian kanssa yhteneväisen näköisiä. Suihkujen väliin on kynnärpään korkeudelle asennettu kirkas metallinen rei'itetty hylly, johon totean luontevaksi asettaa suihkusaippuani, kun sitä ennen piti lattialta kumarrella.

Tilojen näyttäessä upeilta ajattelen kurkata myös saunatiloihin, vaikka en maksanutkaan saunamaksua automaattiin, kuten aina on kuulunut. Totean jo saunan ovea avatessa sen olevan uusi lasinen ja vihreänsävyinen. Saunan sisälle astuessa aistin saunan lämmön ja huomioni kiinnittyykin kiukaaseen, jonka huomaan olevan ns. hetivalmis-mallia. Avaan kiukaan luukun ja hetkessä huomaan nauttivani uudessa saunassa hyvistä löylyistä. Löylyistä nauttiessa katsele saunan uusia puunvärisiä kuusiseinäpaneelieita ja huomaan katon olevan myös uusi kuultavan valkoisesta puupaneelista tehty. Lauteilta alas tullessa havaitsen saunan lattian noudattavan suihkutilan ja pukuhuoneen kanssa samaa valkoisen ison laatan linjaa. Olipa mukava käydä saunassa harjoittelun jälkeen, ja nyt se on todella helppoa kun siitä ei tarvitse erikseen maksaa kuten ennen.

Suihkun kautta pukuhuoneeseen poistuessa huomaan vielä suihkutilan ja pukuhuoneen katon olevan samanlaisia kuultavan valkoisia puupaneelista tehtyjä, kuin saunassa. Voisi siis sanoa,



että tilat ovat ilmeeltään siistejä ja värimaailmaltaan sopusoinnussa keskenään. Pukuhuoneessa pukeutuessani huomaan pukuhuoneen päätyseinustalle ilmestyneet pienet varmaankin noin 30 x 30 cm kokoiset kirkkaan metalliset lukittavat lokerikot. Totean, että ensi kerralla voin jättää arvotavarani turvallisemmin mielin niihin, kuin naulakossa roikkuviin vaatteiden taskuihin mennessäni harjoittelemaan.

## 7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakkaiden ja toimeksiantajan näkemyksiä yhdistäen selvittää mahdollisuuksia ja ideoita kuntosalin toiminnan kehittämiseksi. Tarkoituksena oli parantaa 25-vuotiaan kuntosalin toimintaa ja asiakastyytyväisyyttä. Opinnäytetyö toteutettiin soveltuvasti käyttämällä Stefan Moritzin (2005, 123) laatimaa palvelumuotoilun prosessimallilla. Ymmärrä-vaiheessa perehdyttiin tutkittavaan aiheeseen ja tehtiin kuntosalin asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely sekä laadittiin palvelukokemuskartta. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia hyödynnettiin palvelukokemuskartan tekemisessä, johon lisättiin myös tutkijan käyttäjäkokemuksia salin asiakkaana. Salin toimitilojen hahmottamiseksi tiloista otettiin kuvia (liitteet 1 - 2).

Pohdi- ja kehitä-vaiheissa hyödynnettiin ymmärrä-vaiheessa saadut tulokset asiakastyytyväisyyskyselystä. Pohdi- ja kehitä-vaiheessa tehtiin miellekarttoja sekä teemahaastattelu salin toiselle yrittäjälle. Teemahaastattelun teemoja pohdittaessa otettiin huomioon asiakastyytyväisyyskyselyssä ilmi tulleita kehityskohteita sekä aiemmin yrittäjän kanssa käytyjä vapaa- muotoisia keskusteluja. Teemahaastattelun tuloksina saatiin yrittäjän pohtimia kehitysideoita. Salin sosiaalitulojen remonttia oli pohdittu jo ennen tämän opinnäytetyöprosessin alkua, mutta yrittäjä kertoi, että asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta remontti oli helpompi perustella tilan vuokranantajille.

Seulo-vaiheessa tehtiin Swot-analyysit esillä olleista kehitysideoista. Salin yrittäjät olivat päättäneet toteuttaa kaikki tässä opinnäytetyössä esillä olleet kehitysideat, mutta koska sosiaalitulojen remontti oli kehitysideoista lähitulevaisuudessa todennäköisimmin toteutuva, se seuloutui selitä-vaiheeseen.

Selitä-vaiheessa kirjoitettiin tarina sosiaalituloista mahdollisesti tapahtuvien muutosten jälkeen. Tarina kirjoitettiin asiakkaan silmin, ja sen pohjalta toimeksiantaja sekä salin asiakkaat voivat saada kuvan siitä, miltä sosiaalituloissa voisi tulla näyttämään mahdollisesti toteutettavien muutosten jälkeen.

Työn toteutukseen voidaan olla tyytyväisiä. Toimeksiantajayrityksen toiminnan kehittämiseksi saatiin esille kehitettäviä asioita. Salin yrittäjät olivat jo ennen tämän opinnäytetyöprosessin

alkua pohtineet joitain toteutettavia muutoksia salilla, mutta kertoivat tämän työn pohjalta tulleiden asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten vahvistaneen ja helpottaneen muutoksien tekemiseen ryhtymisessä. Toimeksiantajarytymisen pieni koko sekä salin yrittäjien ja asiakkaiden välinen pitkä ja läheinen asiakassuhde on helpottanut kommunikointia ja kehitettävien asioiden esille tuontia arkisissa kohtaamisissa salilla, jonka takia salin yrittäjät olivat melko hyvin tietoisia salin kehityskohteista.

Muutaman vuoden päästä, kun suunnitelmissa olevia toimenpiteitä on saatu toteutettua, tulisi salilla selvittää asiakkaiden mielipiteitä tehdyistä muutoksista, jotta saataisiin selville ovatko jo tehdyt muutokset olleet mieluisia ja mitä vielä tulevaisuudessa toivottaisiin tehtävän salin toiminnan kehittämiseksi.

## Lähteet

- Aluehallintovirasto. Länsi- ja Sisä-Suomi. 2012. Kuntosalien turvallisuus, alueellinen kuluttaja-turvallisuusvalvonnan projekti 2011. Viitattu 28.1.2013.  
[http://www.avi.fi/fi/virastot/lansijasiasuomenavi/Ymparistoterveydenhuolto/Elintarvikevalvonta/Documents/Raportti\\_kuntosalien\\_turvallisuus\\_LSSAVI\\_2011.pdf](http://www.avi.fi/fi/virastot/lansijasiasuomenavi/Ymparistoterveydenhuolto/Elintarvikevalvonta/Documents/Raportti_kuntosalien_turvallisuus_LSSAVI_2011.pdf)
- D2 Suomen rakentamismääräyskokoelma, Rakennusten sisäilmasto ja ilmanvaihto, Määräykset ja ohjeet 2010. 2008. Ympäristöministeriö, Rakennetun ympäristön osasto. Viitattu 28.1.2013.  
[http://www.finlex.fi/data/normit/34164-D2-2010\\_suomi\\_22-12-2008.pdf](http://www.finlex.fi/data/normit/34164-D2-2010_suomi_22-12-2008.pdf)
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki; Porvoo; Juva: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2013. Miellekartta. Viitattu 23.4.2013.  
<http://www.kamk.fi/oppiminen/Oppimisen-tyokalupakki/Kirjoittamisen-tyokalut/Kirjoittamisen-avut/Miellekartta>
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu 15.1.2013  
[http://www.muova.fi/documents/key20130115161357/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo\\_TaM\\_MikkoKoivisto\\_2007.pdf](http://www.muova.fi/documents/key20130115161357/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf)
- Kuluttajaturvallisuuslaki. 22.7.2011/920. Viitattu 28.1.2013.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>
- KuntoForssa Ky yrittäjät. 2013. Teemahaastattelu 22.4.2013.
- KuntoForssa Ky. 2012. Viitattu 15.12.2012. <http://www.kuntoforssa.fi>
- Moritz, S. 2005. Practical access to an envolving field. Viitattu 15.12.2012.  
<http://www.muova.fi/documents/key20131218161425/Raportit%20ja%20julkaisut/Moritz%20Practical%20Access%20Service%20Design.pdf>
- Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: WSOY.
- OK-opintokeskus. Swot-analyysi pohja. Viitattu 16.1.2013.  
<http://ok-opintokeskus.fi/swot-analyysi>
- Oulun seudun ympäristötoimi. 2012. Kuntosalin perustamisohje. Viitattu 28.1.2013.  
[www.ouka.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=fe977001-b712-4649-bdea-9a9bbbdcceed&groupId=64417](http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=fe977001-b712-4649-bdea-9a9bbbdcceed&groupId=64417)
- Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 26.11.2012.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Pöllänen, J. & Rope, T. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. WSOY.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This is service design thinking. Amsterdam: BIS Publishers.
- Sundell, J. 2011. Lihaskäytön vähäisyys on liian vähän käytetty täsmälääke lihavuudessa ja vanhuudessa. Katsaus. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Viitattu 8.1.2013.  
<http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo99359.pdf>

Suomen Kuntoliikuntaliitto. 2010. Kuntosali, terveyttä edistävän liikunnan vaatimukset rakentamiselle ja palvelutuotannolle. Viitattu 18.12.2012.  
[www.kunto.fi/@Bin/289951/Kuntosali\\_olosuhderaportti.pdf](http://www.kunto.fi/@Bin/289951/Kuntosali_olosuhderaportti.pdf)

Terveydensuojeluasetus. 1280/1994. Viitattu 28.1.2013.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19941280>

Toivonen, M. 2010. Service Blueprinting palveluliiketoiminnan työkaluna. Viitattu 16.1.2013.  
[http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS\\_0\\_201\\_403\\_994\\_2095\\_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/serve/documents/seminaariaineistot/marjatoivonen.pdf](http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/serve/documents/seminaariaineistot/marjatoivonen.pdf)

Turun yliopisto. 2001. Miellekartta ja käsitekartta. Viitattu 23.4.2013  
<http://www.oppiminen.utu.fi/Muist/mindmap.htm>

UKK-Instituutti. 2013. Terveysliikuntasuositukset. Viitattu 26.12.2013  
<http://www.ukkinstituutti.fi/liikuntapiirakka>

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Artikkeliteoksessa: Aaltola, Juhani ja Valli, Raine (Toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: metodin valinta ja aineistonkeruu-virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. Keuruu: Otava.

## Kuvat

Kuva 1: KuntoForssa Ky toimitila (KuntoForssa Ky 2012) .....	2
Kuva 2: Häätäilmoitusohje.....	10
Kuva 3: Palvelun ominaisuudet, käytön seuraukset ja asiakkaan tyytyväisyys (Ylikoski 1999, 151).....	12
Kuva 4: Miellekartta KuntoForssa Ky .....	22
Kuva 5: Swot-analyysi pohja (OK-opintokeskus).....	25

## Taulukot

Taulukko 1: Kyselyn teemat ja pääluokat .....	18
Taulukko 2: Palvelukokemuskartta KuntoForssa .....	20

## Liitteet

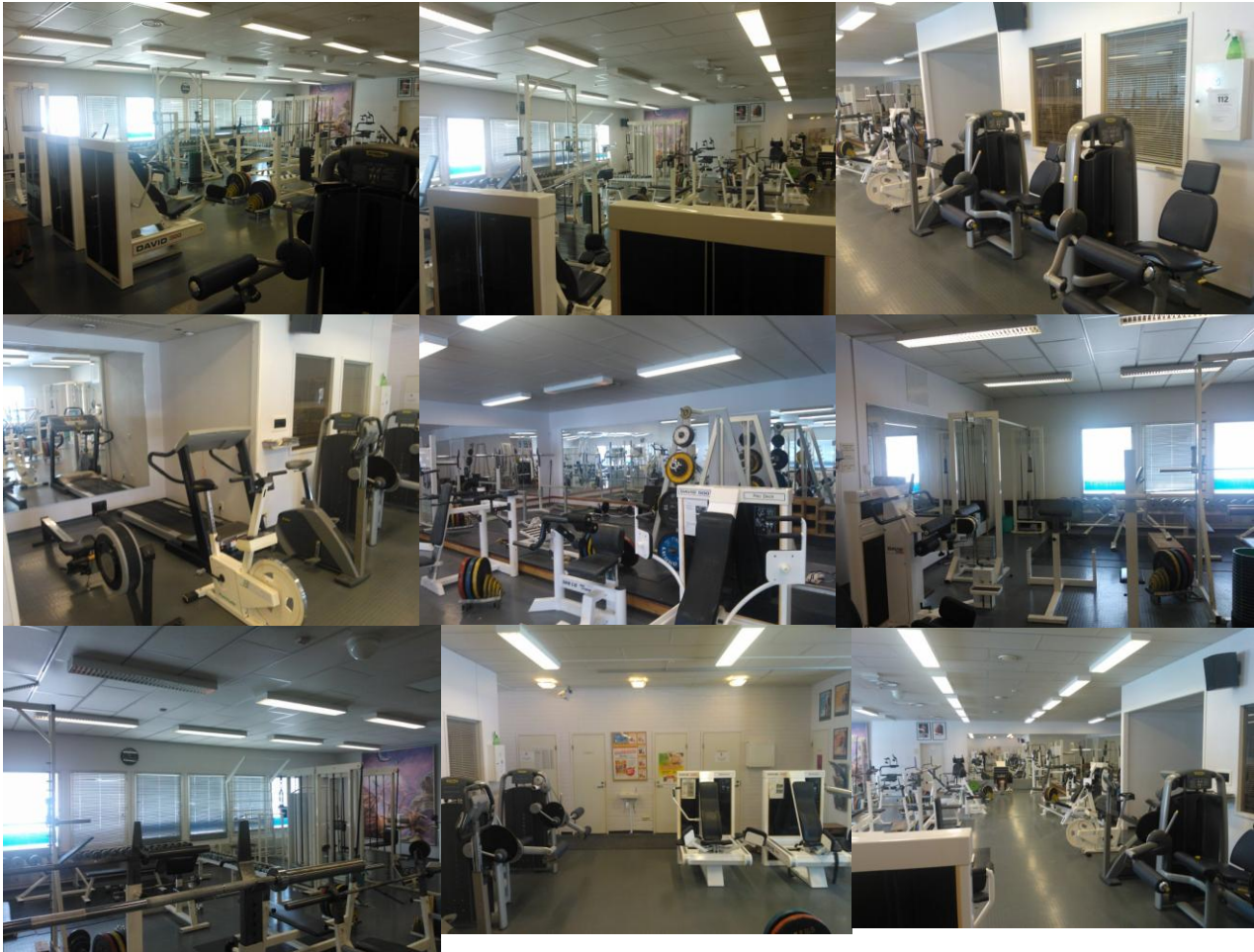
Liite 1 Kuvia kuntosalin yleisistä tiloista.....	35
Liite 2 Kuvia kuntosalin harjoittelutiloista .....	36
Liite 3 Asiakastyytyväisyyskysely .....	37
Liite 4 Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje .....	39
Liite 5 Kyselyn monivalintavastaukset .....	40
Liite 6 Kyselyn avointen kysymysten vastaukset .....	41
Liite 7 Ajatuskartta siisteydestä .....	46
Liite 8 Ajatuskartta ilmanlaadusta.....	47
Liite 9 Swot pukuhuone, suihku-, ja saunatilojen remontti .....	48
Liite 10 Swot ilmanvaihdon remontti.....	49
Liite 11 Swot ulkopuolinen siivousyritys .....	50

Liite 1 Kuvia kuntosalin yleisistä tiloista





Liite 2 Kuvia kuntosalin harjoittelutiloista



## Liite 3 Asiakastyytyväisyyskysely

KuntoForssa Ky asiakastyytyväisyyskyselyTaustatiedotSukupuoli  Mies  NainenIkä  alle 18  18–25  26–35  36–50  52–60  yli 61

Kuinka usein käytätte KuntoForssan palveluita?

 Useammin kuin 3 kertaa viikossa 1–3 kertaa viikossa Harvemmin kuin kerran viikossaMitä mieltä olette seuraavista asioista? Kommentoikaa ja kertokaa, mitkä asiat voisivat olla paremmin.

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Neutraali	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kuntosaliin ilmapiiri on hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kommentteja ilmapiiristä:

Harjoittelutilat ovat puhtaat ja siistit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalitilat ovat siistit ja puhtaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kommentteja siisteydestä:

Kuntosalilla on hyvä ilmasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntosalilla on sopiva lämpötila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kommentteja ilmalaudusta ja lämpötilasta:

Kuntosali on riittävän valoisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Kommentteja valaistuksesta:

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Neutraali	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Harjoittelutilat soveltuvat kuntosaliharjoitteluun erinomaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntosalin laitteet ja välineet ovat kunnossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntosalin laitteet vastaavat tarpeitanne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntosalilla on tarpeeksi ohjeita laitteiden käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntosalin laitteet ja välineet ovat helppokäyttöisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kommenteja kuntosalin laitteista ja tiloista:

Hinta- /laatusuhde on kohdallaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen KuntoForssan tilat turvallisiksi harjoittelupaikaksi	<input type="radio"/>	Kyllä	<input type="radio"/>	Ei	

Jos vastasit edelliseen kohtaan Ei, kerro miksi?

Miksi olette valinneet juuri KuntoForssan harjoittelupaikaksenne?

Osallistuaksesi arvontaan kerro nimesi ja puhelinnumerosi

KIITOS VASTAUKSISTASI!!

Liite 4 Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje

## Arvoisa KuntoForssan asiakas

Olen Laurea-ammattikorkeakoulun palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman opiskelija ja kartoitan kyselyllä opinnäytetyötäni varten KuntoForssan asiakastyytyväisyyttä.

**Vastaamalla kyselyyn pääsette vaikuttamaan kuntosalin toiminnan kehittämiseen. Ilmoittamalla nimesi ja puhelinnumerosi kyselyn lopussa osallistutte arvontaan, jossa palkintona on 3 kuukauden salikortti tai 2x 10-kortti ryhmäliikuntatunneille.**

Kyselyn vastaukset käsitellään nimettöminä ja luotamuksellisina. Yhteystietojanne ei yhdistetä kyselyn tuloksiin ja niitä käytetään ainoastaan arvonnin suorittamiseen. Arvonta suoritetaan toukokuun 2013 loppuun mennessä.

Kyselylomake löytyy lokerikosta kuntosalin palvelupisteen ovesta. Palauttakaa lomake palvelupisteen ovesta olevaan postilaatikkoon.

Kiitän vaivannäöstänne!

Terveisin,  
Sami Nummela  
Sami.M2.Nummela@laurea.fi

## Liite 5 Kyselyn monivalintavastaukset

	mies	nainen	ei vastausta
sukupuoli	27	19	1

	alle 18	18-25	26-35	36-50	51-60	yli 61	ei vast.
ikä mies	3	8	8	4	2	1	
ikä nainen	0	6	8	2	1	2	
ikäjakautuma kaikkineen	3	14	16	6	3	3	2

	yli 3krt/vko	1-3krt	alle 1 krt/vko	ei vast.
käyntikerrat mies	18	9	0	
käyntikerrat nainen	5	13	0	
käyntikerrat kaikkineen	23	22	0	2

	täysin samaa mieltä	melko samaa mieltä	neutraali	melko eri mieltä	täysin eri mieltä	ei vast.
kuntosalin ilmapiiri	37	9	0	0	0	1
harjoittelutilat siisteys	17	21	4	3	0	2
sosiaalitilat siisteys	14	24	1	4	0	4
ilmanlaatu	14	22	8	1	0	2
lämpötila	23	12	7	2	0	3
valoisuus	39	5	0	0	1	2
harjoittelutilojen soveltuvuus	30	13	2	0	0	2
laitteiden ja välineiden kunto	30	12	2	0	0	3
lait. Ja väl. Tarpeisiin vastaavuus	27	12	4	0	0	4
ohjeiden ja opasteiden määrä	20	15	8	0	0	4
lait. Ja väl. Helppokäyttöisyys	28	11	3	0	0	5
hinta-/laatusuhde	34	9	3	0	0	1

	kyllä	ei	ei vast.
tilat turvallisia	46	0	1

Liite 6 Kyselyn avointen kysymysten vastaukset

## KYSELYN AVOIMIEN KYSYMYSTEN VASTAUKSIA

### ILMAPIIRI: Mukava, mutta pientä sanomistakin on.

”Technojumputuksen voisi kieltää”

”Muutama henkilö käy asenteella, että omistaisi koko paikan. Menee kesken sarjojen penkeille/laitteisiin kysymättä onko kesken jne.”

”Rento ja mukava”

”Joidenkin ihmisten koppavuus ärsyttää kun eivät halua tervehtiä”

”Musiikki joskus liian kovalla”

”Salilla käy mukavaa porukkaa. Ei tungosta”

”Ihan mukava”

”Hyvä on ei muuta”

### SIISTEYS: Joskus pölyistä

”Miesten sosiaalitiloissa joskus pölyistä (sukkanöyhtää☺)”

”Suihkun viemäri haisee joskus” (*Miesten puoli*)

”Kuntosalin siisteys ei ole kiinni työntekijöistä tai omistajista vaan käyttäjistä. Osalla jää painot levälleen”

”Wc likainen ja paperi usein loppu. Imuroida voisi useammin” (*Miesten wc*)

”Salin puoli naisen silmään hieman törkyinen...”

”Sokeritoukat pois pesuhuoneen lattialta → Sininen Raid” (*Miesten puoli*)

”Useammin voisi imuroida”

”Joskus on jotain pölypalloja”

”Pukuhuone on siisti, mutta suihkun puolella on aika karua”

”Silloin tällöin törmännyt aikamoisiin pölyrykkiöihin, niin harjoittelu- kuin sosiaalitiloissakin.”

### ILMANLAATU JA LÄMPÖTILA: Kesäisin liian lämmin

”Kesällä liian kuuma”

”Tietysti kun neliöt on rajalliset niin ruuhka-aikana ilmanlaatu kärsii, mutta tilanne/laau on silti aina vähintään hyvä”

”Kesähelteillä välillä turhan lämmin, mutta yleisesti täysin ok”

”Kesällä välillä kuuma, mutta kuuluu asiaan”

”Salin puolella ilmanvaihto melko hyvä, jumppapuolella ilmanvaihto riittämätön”

”Kuuma?”

”Kesällä kuuma ja ilmastointia tarvittaisiin terhakkaammaksi.”

”Hyvät”

”Vähän liian kuuma joskus”

”Kaikki ok”

”Kesä lämmittää, mutta sille nyt ei mahda mitään”

”Varsinkin kesäisin on välillä liiankin kuumaa ja tukalaa treenata.”

**VALAISTUS:**                    **Hyvä ja kaihtimet hyvät.**

”Valaistuksessa ei vikaa”

”Kaihtimet ikkunoissa on hyvät, aurinko on joskus kirkas”

”Hyvät säätömahdollisuudet”

”Välillä auringonpaiste häiritsee mutta kaihtimet on sitä varten”

**LAITTEET JA TILAT:** **Laitteet ja painot hyviä, mutta toiveissa on takareidet maaten, uusi jalkaprässi, tukevampi säädettävä penkki tai penkkejä, Crosstrainer. Salin puolen tilat ahtaat.**

”Monipuoliset laitteet ja hyvät käsipainot”

”Muutamia laitteita voisi olla vielä

- Takareidet maaten
- Enemmän erilaisia penkkejä, joissa säätövaraa
- 2D-smith kyykkykone
- Prässiin isompi laatta jalkojen asennon varioimista varten
- Aerobisia laitteita muutama lisää, esim. crosstrainer”

”Uusi prässi ja voimarakki kyykkäämiseen olisi mieluinen lisä + 24/7 toimiva sauna”

”Plussaa riittävästä painoista. Käsipainoissa olisi ehkä hyvä olla välipainoja, joihinkin liikkeisiin kilomäärien erot suht suuria (15kg→17kg→20kg). Ja varsinkin jos useampi treenaa samaan aikaan olkapäitä pikkupainot meinaa loppua kesken. Ehkä siis esim. 2-10kg käsipainoja olisi hyvä olla toiset☺. Jalkaprässi ei edusta Forssan parhaimmista...”

”Salin puoli ahdas. Voisiko osan kaltevista penkeistä korvata uudella toimivalla säädettävällä penkillä? Taljat vaikuttaa hieman huonokuntoisilta (vaijerit?), vastus vaihtelee liikeradan aikana. Jos uusia laitehankintoja tulossa, niin naiset kaipaisi taljaa/ristikkäistaljaa tiheämmällä painopakkavalinnalla☺ + Musiikki sekä soitin bueno!”

”Itselle tärkein eli tangot on suoria, paitsi Eleikon kiiltävä voimannostotanko.”

”Kaikki ok. Takareisilaitte jossa maataan mahallaan olisi erinomainen lisä. Myös vinopenkki voisi olla enemmän säädettävä malli ja tukevampi.”

”Ovat kyllä ihan tarpeitani vastaavia”

”Joitain laitteita voisi olla vielä mutta ymmärtäähän sen ettei näin pieneen tilaan voi saada kaikkea mahtumaan.”

”Laitteet hyvät, ei mitään ”hifistely☺” laitteita. Takareisilaite, sellainen jossa ollaan mahalaan, olisi kiva. Säädetty vinopenkki on vähän tutiseva”

”Ainut asia jota kaipaaisin olisi sopiva nostovyö. Nykyiset ovat itselleni liian isoja. Lisäreiät voisivat myös auttaa.”

”Prässi on huono, siihen parannusta. Edes yksi kunnolla säädetty irtopenkki. Stepperi olisi kiva lisä aerobiisiin laitteisiin.”

”Joistakin laitteista puuttuu kuvat, mihin lihasryhmään liike vaikuttaa”

”Paras sali Forssassa”

”Saunan voisi remontoida/kunnostaa”

”Varsinkin vapaiten painojen nostopaikka on hieno”

”Liian vähän tilaa treenata. Tilaa saisi olla enemmän kuntosalin puolella. Onneksi jumppasaliin voi mennä treenaamaan silloin kun se on tyhjiään. Crosstrainer olisi kiva. Jalkaprässi ja ”leuanvetolaite” ovat vaarallisen/liian lähellä toisiaan. Pelottaa mennä jalkaprässiin jos joku menee ”leuanvetolaitteeseen”. Jalkojen ”abduktio” ja ”adduktio” laitteet ovat liian lähellä toisiaan”

### **Jos tilat EI turvallisia:**

”Toisinaan käy epämääräisen oloista porukkaan??” (Vastaus KYLLÄ)

### **Miksi juuri KuntoForssa?**

**Aukioloajat, sijainti, edullisuus ja**

### **ilmapiiri**

”Pääsee melkein koska vaan”

”Siisti, hyvä ilmapiiri, hyvät laitteet HALVIN”

”Olen käynyt vuodesta 89. Toimivin kuntosali treenaamiseen.”

”Edullinen ja lähellä. Tammelan tykyetu☺. Monipuolinen sali.”

”Hinta kohdallaan ja lähellä kotia”

”Puskaradio kertoi paikan olevan Forssan paras. Kokeilin ja tosin asian näin olevan.”

”Sijainti ja ilmapiiri hyvä.”

”Mukavin Sali käydä ja hyvä ilmapiiri muiden treenaajien kans.”

”Hyvä pumpin vetäjät MARI JA NOORA”

”Hyvä pumpin vetäjä MARI JA NOORA”

”Saan alennusta☺. Mukava paikka”

”Sopivan kokoinen ja kotoisa sali, mukava porukka. Sijainti loistava. Hintaa sopiva”

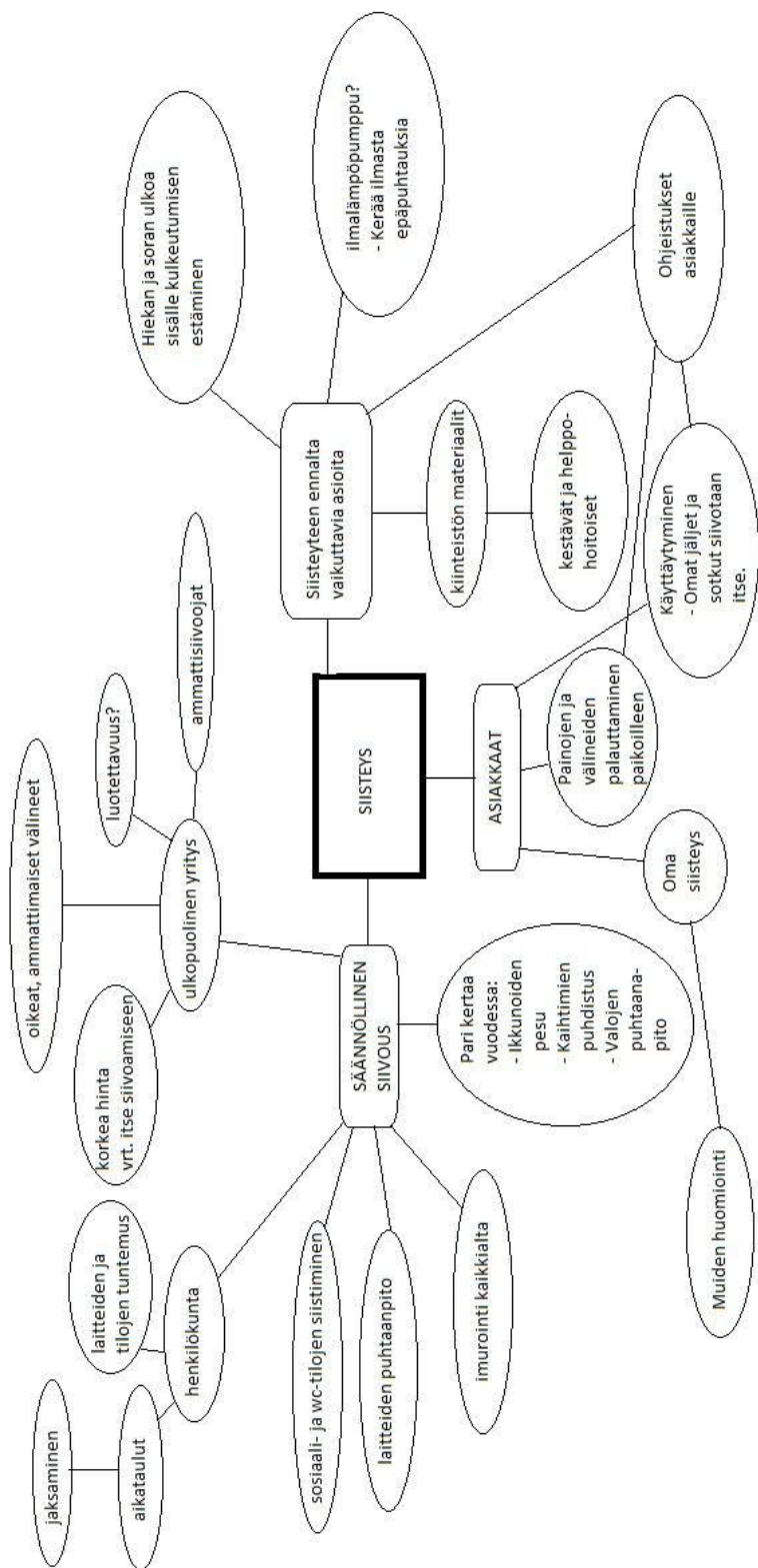


- ”Sopiva hinta, kaverit suosittelivat. Vesihelmi syrjii ulkokuntalaisia (käyn Humppilasta)”
- ”Sopivan rauhallista, ei ”ulkopuolista” melua (vrt. Kutomo, liikaa eri ryhmiä ja hälinää). Mukava tulla avainkortilla milloin vain (vrt. Kutomo menee kiinni lauantaisin jo klo 15.00).”
- ”Salilla rento meininki ja porukka mukavaa. Laitteet ovat perinteisiä, eikä mitään turhanpäiväisiä hifistelylaitteita”
- ”Se on lähellä. Mukavat harjoittelukaverit”
- ”Aukioloaikojen takia aluksi, sitten yleisen ilmapiirin.”
- ”Aukioloajat avainkortilla. Laitteet ja hintataso kompensoi toisiaan”
- ”Sijainti, treenikaveri, hinta, aukioloajat, runsaasti irtopainoja käytössä. Useimmiten loistava ilmapiiri”
- ”Hyvät aukioloajat. Mukava henkilökunta. Asiakkaiden kesken hyvä ilmapiiri”
- ”Loistava ilmapiiri treenata kovaa. Ihanat aukioloajat, pääsee silloin kun itse haluaa. Helppo käydä. Jumppasali poseerausharjoitteluun”
- ”Lähellä kotia. Hyvät ohjaajat”
- ”Aukioloajat. Ok laitteet. Hyvä porukka”
- ”Hyvä sijainti ja hinta-laatusuhde hyvä. Ilmapiiri hyvä!”
- ”Sopii aikatauluihin, rauhallinen aamuisin”
- ”Hyvä ilmapiiri”
- ”Lähellä ja hinta sopiva”
- ”Aina auki 6.00-22.00 (pyhätkin!), kotoisa (kiva tulla), reipas porukka”
- ”Hintalaatusuhde ja ystävällinen ilmapiiri”
- ”Hyvä ohjaaja, tuttuja, pieni porukka jumpissa”
- ”Lähellä ja sopivan pieni”
- ”Tänne voi tulla aikaisin ja myöhään”
- ”Best place<3”
- ”Parhaat treenimahdollisuudet. Avainkortilla joustavat aukioloajat”
- ”Koska täällä on avainkorttisysteemi”
- ”Sopivankokoinen, kiva kuntosali! ☺”
- ”Ensittävyyden -90 luvulta ja näillä mennään. Vanhankoulukunnansali”
- ”Sopivan lähellä kotia”

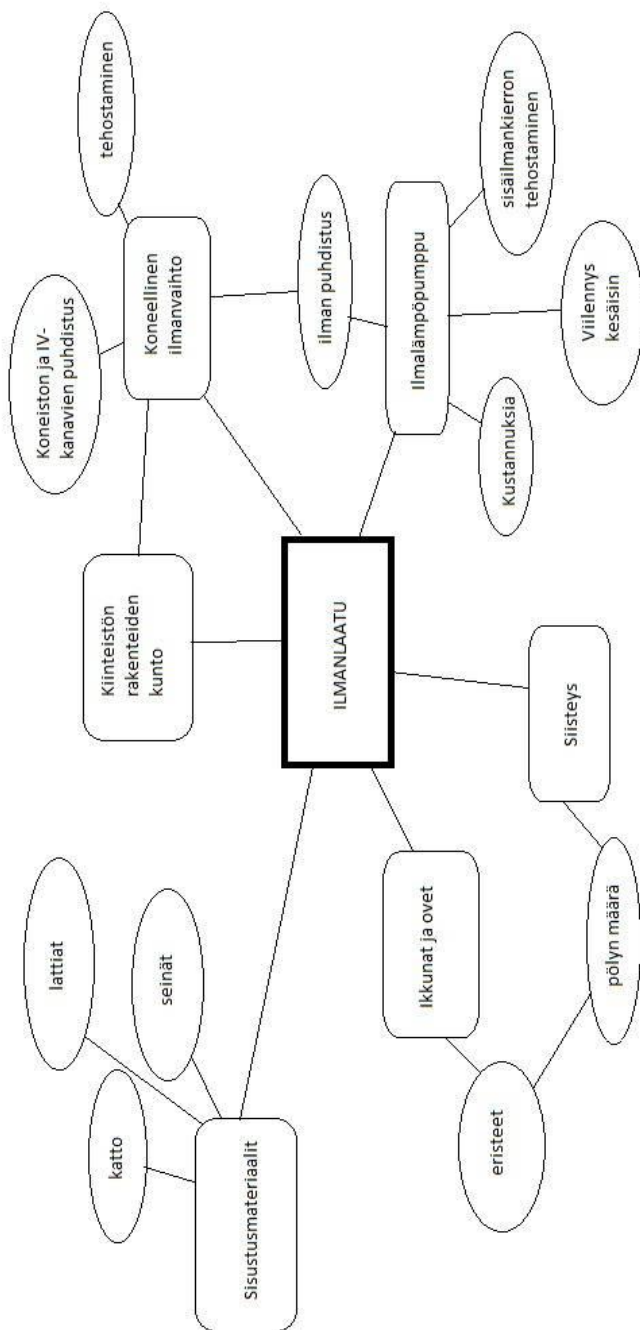
”Paikka on lähellä omaa työpaikkaa, joten on helppo ja vaivaton tulla töiden jälkeen ja yleisilmapiiri salilla on hyvä.”

”Halpa. Mukava paikka”

Liite 7 Ajatuskartta siisteydestä



Liite 8 Ajatuskartta ilmanlaadusta



Liite 9 Swot pukuhuone, suihku-, ja saunatilojen remontti

Pukuhuone, suihku-, ja saunatilojen remontti

Vahvuudet

- Tilat kunnossa ainakin seuraavat 10 vuotta.
- Mahdolliset kosteusvauriot rakenteissa korjataan samalla.
- Asiakkaat voivat viihtyä salilla pidempään kun tilat ovat siistit.
- Sauna kuuluu salikortin hintaan

Heikkoudet

- Pesutilat pois käytöstä remontin ajan.
- Sähkönkulutuksen nousu jatkuvasti lämpimän kiu-kaan takia.

Mahdollisuudet

- Voi houkuttaa uusia asiakkaita salille.
- Voi sitouttaa nykyisiä asiakkaita salille.
- Siistejä sosiaalitiloja voi käyttää markkinoinnissa.
- Mukavampi järjestää saliporukan kesken esim. illanistujaisia kun tilat on kunnossa.

Uhat

- Hintojen korotus
- Asiakkaat, jotka eivät käytä pesutiloja, voivat nähdä remontin turhana ja lähteä salilta mahdollisen hintakorotuksen vuoksi
- Tiloista löytyvät kosteusvauriot ja niiden aiheuttamat lisäkulut

Liite 10 Swot ilmanvaihdon remontti

Ilmanvaihdon remontti

Vahvuudet

- Raikas sisäilma.
- Myös kesäisin sopiva harjoittelulämpötila.
- Mahdollisesti vähentävä pölyntyminen ilman lisääntyneen suodatuksen takia.

Heikkoudet

- Mahdollisesti sisätiloihin ilmanvaihtokanavista tuleva pöly puhdistuksen yhteydessä.
- Kallis investointi.

Mahdollisuudet

- Asiakkaat saattavat viihtyä salilla harjoittelemassa pidempään.
- Voi nostaa mielenkiintoa uusien asiakkaiden keskuudessa.
- Siivouksen helpottuminen.

Uhat

- Hintojen korotus
- Jotkut asiakkaat saattavat kokea vetoa ilmanvaihdon tehostuessa.
- Sali voidaan joutua pitämään suljettuna puhdistuksen ajan.

Liite 11 Swot ulkopuolinen siivousyritys

Ulkopuolinen siivousyritys

Vahvuudet

- Yrittäjien ajan vapautuminen yrityksen muiden asioiden hoitoon.
- Yrittäjien ei tarvitse stressata siivouksesta.
- Ammatillaiset siivoaa.
- Ammatilliset välineet

Heikkoudet

- Kustannukset

Mahdollisuudet

- Siisteyden parantuminen.
- Asiakastyytyväisyyden parantuminen.
- 

Uhat

- Siivoaja keskittyy enemmän harjoitteluun kuin siivoamiseen.
- Siivoajan luotettavuus.