



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisu

Tämä on alkuperäisen julkaisun rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original publication. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Kallinen, T. & Virkkula, M. 2023. Uusia työkaluja kuntosaliryrittäjille asiakkaan turvallisuuskokemuksen kehittämiseen. Oamk Journal 123/2023.

<http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe20230911122381>



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Uusia työkaluja kuntosaliryrittäjille asiakkaan turvallisuuskokemuksen kehittämiseen

18.9.2023 - Kallinen Terhi, Virkkula Minna

Turvallisuutta ja siihen liittyvien velvoitteiden hoitamista on palveluntarjoajien näkökulmasta tutkittu paljon, mutta asiakkaan turvallisuuskokemuksesta ei juurikaan ole olemassa tutkittua tietoa. Turvallisuuskokemuksen muodostuminen on yksilöllistä, ja siihen vaikuttavat niin fyysiset, psyykkiset kuin sosiaalisetkin turvallisuustekijät. Palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntämällä kuntosaliryitysten käyttöön on tuotettu työkaluja turvallisuuskokemuksen kehittämiseen.

Koronaviruspandemian aikana useat kuntosalit joutuivat sulkemaan ovensa. Monet asiakkaat miettivät, onko kuntosalilla käyminen turvallista. Suomessa kuntosaleja ja kuntokeskuksia on yhteensä lähes 2 000 [1]. Alalla on kova kilpailu, ja markkinoille mahtuu lähinnä pieniä erikoistuneita kuntosaleja [2].

Asiakaslähtöisyys on tärkeä osa yritysten liiketoimintaa. Asiakaskokemus on väline, jolla voidaan konkretisoida organisaation asiakaslähtöistä toimintaa. [3] Turvallisuuskokemus on osa asiakaskokemusta. Turvallisuus on yksi ihmisen perustarpeista [4]. Palvelun ollessa kyseessä asiakkaan turvallisuuden tunteeseen vaikuttavat asenteet, ihmisten toiminta, turvallisuussuunnittelu, toimintaympäristö, kalusto, välineet ja varusteet, asiakasrajapinnan henkilöstö, asiakkaat sekä yrityksen organisaatio [5]. Kokemus turvallisuudesta on kuitenkin yksilöllinen, ja eri tekijöillä on eri ihmisiin erilainen vaikutus [5].

Avuksi palvelumuotoilun ajattelumalli

TUOKIO-hankkeen tilaamassa opinnäytetyössä tutkittiin uutta kuntosalia kartoittavan asiakkaan turvallisuuskokemuksen muodostumista ja eri turvallisuustekijöiden tärkeyttä kuntosalin esipalvelussa. Työ toteutettiin yhteistyössä pohjoispohjanmaalaisen kuntosaliryityksen kanssa. Työtä varten haastateltiin kuntosalilla käymisestä kiinnostuneita asiakkaita ja kuntosalin työntekijöitä. Lisäksi eri turvallisuustekijöiden tärkeyttä kartoitettiin

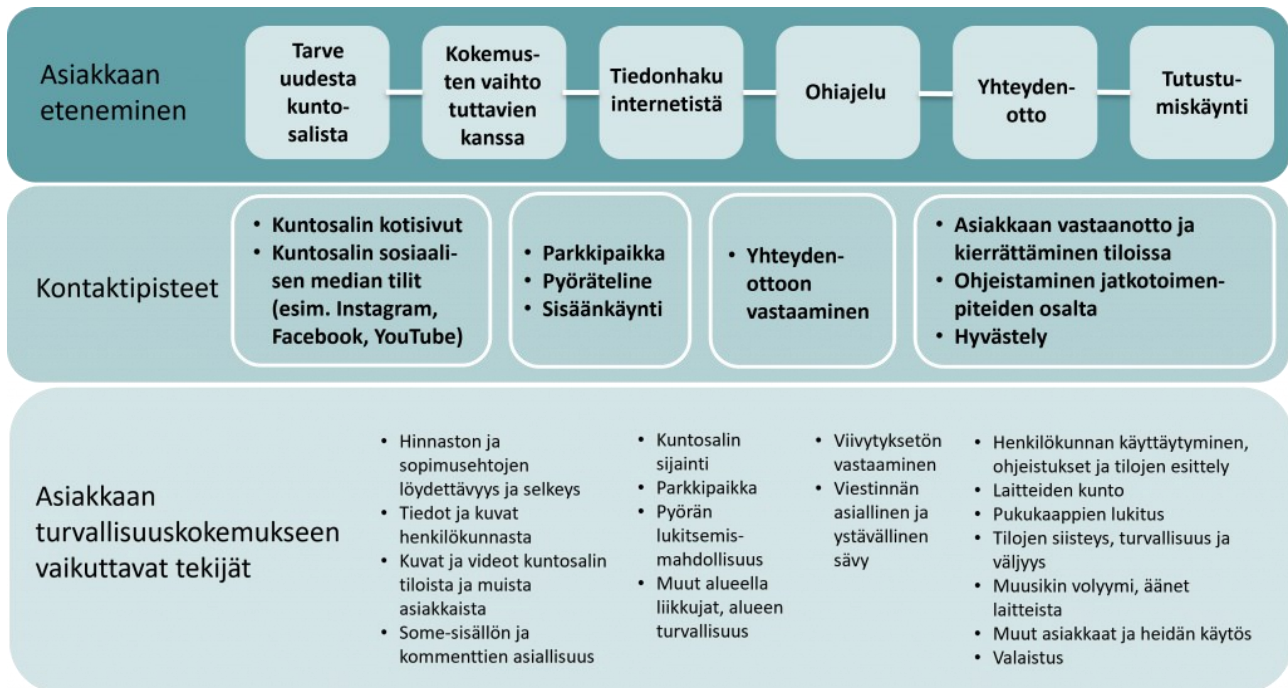
sähköisen kyselyn avulla. Esipalvelulla tarkoitetaan vaiheita ennen palvelun hankkimista eli esimerkiksi tiedonhakua kuntosalirytyksen internetsivuilta tai sosiaalisen median tileiltä ja tutustumiskäyntiä kuntosalilla. Uutena vaiheena esipalvelussa tunnistettiin ohiajelu, jolloin potentiaalinen asiakas ajaa kuntosalista ohi ja havainnoi sen ympäristöä.

Työssä kehitettiin palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen TUOKIO-hankkeen ja yritysten käyttöön empatiakartta, turvallisuuspolku ja kuntosalin esipalvelun tärkeimmät turvallisuustekijät TOP10-lista. Empatiakarttaan (kuvio 1) on kuvattu, mitä asiakas kuulee, näkee, tuntee, ajattelee, sanoo tai tekee. Sitä voidaan hyödyntää, kun halutaan asettua asiakkaan asemaan palveluita kehitettäessä.



KUVIO 1. Turvallisuuskokemuksen empatiakartta kuntosalin esipalveluvaiheessa. Kuvio avautuu isommaksi klikkaamalla.

Kuntosalin esipalvelun turvallisuuspolkuun (kuvio 2) on kuvattu asiakkaan eteneminen esipalveluvaiheessa. Käytännössä asiakas voi kulkea nämä vaiheet eri järjestyksessä tai jättää jonkin vaiheen käyttämättä. Turvallisuuspolkuun on kuvattu myös pisteet, joissa asiakkaalle muodostuu kontakti kuntosalirytyksen kanssa. Näihin kontaktipisteisiin on kuvattu asiakkaan turvallisuuskokemukseen vaikuttavat tekijät. Kyseisiin turvallisuustekijöihin yritys voi pyrkiä vaikuttamaan palveluita kehitettäessään.



KUVIO 2. Kuntosalin esipalveluvaiheen turvallisuuspolku. Kuvio avautuu isommaksi klikkaamalla.

Asiakas hakee tietoa yleensä kuntosalirytyksen kotisivuilta ja sosiaalisen median tileiltä, kuten Facebookista, Instagramista tai YouTubesta. Tietoa hakiessaan asiakas kiinnittää huomiota palveluhinnaston ja sopimusehtojen löydettävyyteen sekä selkeyteen. Sosiaalisen median tileillä asiakas kiinnittää huomiota sisällön asiallisuuteen ja kommentointiin. Myös tiedot henkilökunnasta ja kuvat kuntosalin tiloista sekä muista asiakkaista vaikuttavat turvallisuuskokemuksen muodostumiseen.

Asiakkaat saattavat käydä ajelemassa ohi kuntosalista uutta kuntosalia kartoittaessaan. He kiinnittävät huomiota kuntosalin sijaintiin, ympäristöön, sisäänkäyntiin ja ajoneuvon parkkeerausmahdollisuuteen. Moni tarkistaa myös, saako polkupyörän lukittua kiinteästi tai vietyä sisätiloihin. Ottaessaan yhteyttä kuntosalirytykseen esimerkiksi tarkentavien kysymysten takia asiakkaalle on turvallisuuskokemuksen muodostumisen näkökulmasta tärkeää asiallinen ja viivytyksetön viestintä.

Tutustumiskäynti on tärkein turvallisuuskokemukseen vaikuttava vaihe kuntosalin esipalvelussa. Tutustumiskäynnillä potentiaalinen asiakas kiinnittää huomiota henkilökunnan käytökseen, heidän antamiin ohjeistuksiinsa ja esittelyyn kuntosalista. Myös tilojen siisteys, laitteiden kunto, tilojen väljyys ja lukittavat pukukaapit vaikuttavat asiakkaan turvallisuuskokemukseen. Asiakkaat havainnoivat myös muita kuntosalin käyttäjiä ja heidän käytöstään. Yksilölle on tärkeää, että hän kokee kuuluvansa joukkoon ja hänellä olisi jotain yhteistä muiden kuntosalin asiakkaiden kanssa.

Eri turvallisuustekijöiden vaikutus turvallisuuskokemuksen muodostumiseen

Kuntosalin esipalvelun turvallisuustekijät voidaan jaotella fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen vaikuttaviin tekijöihin. Fyysiseen turvallisuuteen vaikuttavat tekijät ovat yleensä helpommin havaittavissa kuin psyykkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen vaikuttavat tekijät, ja se saa yleensä myös enemmän huomiota [6]. Tämä huomattiin myös opinnäytetyössä [7] tehdystä kyselystä, sillä etenkin sosiaalisia tekijöitä ei kyselyn perusteella koettu yhtä tärkeiksi kuin fyysisiä tekijöitä.

Tärkeiksi nousivat viestintään sekä kuntoilutiloihin ja -laitteisiin liittyvät turvallisuustekijät. Vaikka markkinoilla on pelkästään naisille tarkoitettuja kuntosaleja, ei muiden asiakkaiden samaa sukupuolta koettu tärkeäksi turvallisuustekijäksi. Kymmenen tärkeintä turvallisuustekijää löytyy kuviosta 3.

Kuntosalin esipalvelun tärkeimmät turvallisuustekijät

TOP10

1. Palveluiden hinnasto on selkeä ja helposti löydettävissä kotisivuilta.

2. Kuntoilulaitteet ovat ehjiä.

3. Kuntosalilla on siistiä.

4. Sopimusehdot ovat selkeät ja helposti löydettävissä kotisivuilta.

5. Tapaturmavaara on minimoitu, lattia ei ole liukas ja kuntoilutarvikkeet ovat omilla paikoillaan.

6. Kulkujärjestelmä on helppokäyttöinen.

7. Kuntosalilla huolehditaan tietoturvasta ja henkilötietoja käsitellään asianmukaisesti.

8. Kuntosali sijaitsee turvallisella alueella.

9. Asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan nopeasti ja selkeästi.

10. Kuntosalin tilat ovat väljät.

KUVIO 3. Kuntosalin esipalveluvaiheen tärkeimmät turvallisuustekijät TOP10.

Luotettavuus on tärkeä elementti asiakkaan turvallisuuskokemuksen muodostumisessa kuntosalin turvallisuuspalveluissa. Lähtökohtaisesti asiakas luottaa, että yrittäjä huolehtii viranomaisvelvoitteistaan ja tilojen fyysisestä turvallisuudesta, kuten hätäpoistumisteistä. Ystävällisellä ja viivytyksettömällä viestinnällä, nopealla reagoinnilla palautteeseen sekä henkilökunnan läsnäololla yritys voi vahvistaa luottamusta ja tuttuuden tunnetta sekä siten positiivista turvallisuuskokemusta. Turvallisuuskokemuksen voidaankin todeta olevan yksi olennainen asiakaskokemukseen vaikuttava tekijä kuntosalin esipalvelussa.

Terhi Kallinen

Opiskelee Oulun ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelmassa (YAMK)

Minna Virkkula

lehtori

TKI-yksikkö

Oulun ammattikorkeakoulu

Blogiteksti perustuu opinnäytetyöhön:

Kallinen, T. 2023. ”Minä valitsen sen tutun ja turvallisen.” Uutta kuntosalia kartoittavan asiakkaan turvallisuuskokemuksen muodostuminen ja eri turvallisuustekijöiden tärkeys kuntosalin esipalvelussa. Oulun ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma (YAMK). <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023052815029>

[TUOKIO – Turvallisuusosaamisen kasvattaminen palveluyrityksissä](#)

Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen rahoittama hanke, jossa kehitetään mikro- ja pk-yritysten turvallisuus- ja vastuullisuusosaamista. Hankkeen kohderyhmään kuuluvat virkistys-, hyvinvointi-, ohjelma- ja kulttuuripalveluita tuottavat yritykset.

Hankkeen toteuttaa Oulun ammattikorkeakoulu 1.3.2022–31.10.2023.

Lähteet

[1] LIPAS – Liikuntapaikat. 2023. Karttahuu. Jyväskylän yliopisto. Hakupäivä 14.2.2023. <https://liikuntapaikat.lipas.fi/liikuntapaikat>

[2] Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Liikuntaliiketoiminnan ekosysteemin muutokset. TEM raportteja 20/2014. Elinkeino- ja innovaatio-osasto. Hakupäivä 8.5.2023.

<https://tem.fi/documents/1410877/2871099/Liikuntaliiketoiminnan+ekosysteemin+muutokset+03072014.pdf>

[3] Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo Oy.

[4] Maslow, A. 1943. A Theory of Human Motivation. Psychological Review 50, 370–396. Hakupäivä 15.1.2023. <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

[5] Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. Kuopio: Kuopion Liikekirjapaino Oy.

[6] Lehtonen, K. & Saaranen-Kauppinen, A. 2020. Turvallisuus seikkailukasvatuksen oppimisprosessissa. Teoksessa S. J. A Karppinen, M. Marttila & A. Saaranen-Kauppinen (toim.) Seikkailukasvatusta Suomessa, pedagogisia ja didaktisia näkökulmia. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 97. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Helsinki, 246–259. Hakupäivä 22.1.2023. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2020/01/seikkailukasvatusta-suomessa-outdoor-adventure-education-in-finland.pdf>

[7] Kallinen, T. 2023. ”Minä valitsen sen tutun ja turvallisen.” Uutta kuntosalia kartoittavan asiakkaan turvallisuuskokemuksen muodostuminen ja eri turvallisuustekijöiden tärkeys kuntosalin esipalvelussa. Oulun ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma (YAMK). Hakupäivä 31.7.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023052815029>

METATIEDOT

Tyyppi: Blogi

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 123/2023

Julkaisuvuosi: 2023

Tekijätiedot: Kallinen Terhi, Virkkula Minna

Oikeudet: [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe20230911122381>

Tiivistelmä: Kuntosalien turvallisuus on tärkeä osa asiakaskokemusta. Turvallisuuteen vaikuttavat

fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät. Kerätyssä asiakastutkimuksessa sosiaaliset tekijät koettiin vähemmän tärkeiksi kuin fyysiset, jotka ovat helpoiten havaittavissa. Merkittäviksi turvallisuustekijöiksi koettiin selkeä hinnoittelu ja sopimusehdot, ehjät kuntoilulaitteet, tapaturmavaaran minimointi, siisteys ja tilojen väljyys. Helppokäyttöinen kulkujärjestelmä, tietoturvasta huolehtiminen, luotettavuus, ystävällinen viestintä, nopea palautteeseen reagointi ja henkilökunnan läsnäolo nousivat myös esille. Blogiteksti perustuu Terhi Kallisen opinnäytetyöhön, jossa tutkittiin kuntosalikävijän turvallisuuskokemuksen muodostumista ja kehittämistä palvelumuotoilua hyödyntämällä.