LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

KOKEMUKSET, NÄKEMYKSET JA VAIKUTTAMISKEINOT LIIKUNTAPAIKKOJEN KEHITTÄMISEN JA LIIKUNTA-AKTIIVISUUDEN NYKYTILANTEEN VALOSSA

Case Alavuden kaupunki

Katri Toivola

Opinnäytetyö

Tiedolla johtamisen asiantuntija
Tradenomi (ylempi AMK)

2024

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tiedolla johtamisen asiantuntija
Tradenomi YAMK

Tekijä	Katri Toivola	**Vuosi**	2024
Ohjaaja	Milla Immonen		
Toimeksiantaja	Alavuden kaupunki		
Työn nimi	Kokemukset, näkemykset ja vaikuttamiskeinot liikuntapalveluiden kehittämisen ja liikunta-aktiivisuuden nykytilanteen valossa, Case Alavuden kaupunki		
Sivumäärä	129 + 19		

Liikuntapalveluiden päätöksenteossa korostuvat tutkittu tieto, jatkuva seuranta ja arviointi. Julkisten palveluiden tuottavuuden ja vaikuttavuuden parantaminen edellyttää tietoon perustuvaa päätöksentekoa sekä kuntalaisten osallistumista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä liikuntapalveluiden vaikuttavuutta jalostamalla tietoa hyvinvointia edistävän kehittämisen ja ennakoinnin tueksi. Tarkoituksena oli selvittää Alavuden kaupungin tarjoamien liikuntapalveluiden asiakastyytyväisyyden nykytilanne ja kartoittaa aikuisten liikunta-aktiivisuutta seurantaa varten. Erityistä huomiota kiinnitettiin syksyllä 2023 remontin jälkeen avattuun liikunta- ja uimahalli Kunto-Lutraan.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kyselytutkimusta, jossa yhdistettiin määrällistä ja laadullista tapaa. Kyselyyn osallistui maalis-huhtikuun 2024 vaihteessa 346 Alavuden kaupungin aikuista asukasta. Avoimet kysymykset analysoitiin teemoittelulla, kun taas määrällinen analyysi keskittyi prosenttiosuuksiin. Kuntalaisten tarpeiden muuttumista viime vuosina selvitettiin vertaamalla osaa kyselyn tuloksista vuoden 2018 Tuurin ja Katajavirran tutkimustuloksiin.

Tulosten perusteella alavutelaiset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä liikuntapalveluihin, mutta kehittämistarpeitakin löytyi. Liikuntapaikkojen osalta kunnossapidon tarve sekä eri liikuntalajien tarpeet nousivat vahvasti esiin. Liikuntapaikkoihin tyytyväisten määrä on laskenut hieman vuoden 2018 tasosta. Lisäksi tulokset antoivat arvokasta tietoa myös viestinnän, liikunnan edistämisen kehittämisestä sekä alavutelaisten toiveista liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa.

Tutkimustuloksia hyödyntämällä Alavuden liikuntapalvelut voivat parantaa vaikuttavuutta ja asiakastyytyväisyyttä sekä edistää kuntalaisten hyvinvointia ja yhteisön aktiivisuutta. Palaute auttaa kohdentamaan resurssit tehokkaammin ja parantamaan palveluiden laatua.

Avainsanat liikuntapalvelut, tiedolla johtaminen, asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus, palvelu, liikuntapaikat, liikunta-aktiivisuus, liikunnan edistäminen

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

Abstract of the thesis

Knowledge Management Expertise
Master of Business Administration

Author	Katri Toivola	**Year**	2024
Supervisor(s)	Milla Immonen		
Commissioned by	City of Alavus		
Title	Experiences, Perspectives and Methods of Influence in the Development of Sports Facilities and the Current State of Physical Activity, Case City of Alavus		
Number of pages	129 + 19		

In decision-making for sports services, the emphasis is on researched information data, continuous monitoring, and evaluation. Improving the productivity and effectiveness of public services requires information-based decision making and participation of the residents.

The aim of this thesis was to enhance the effectiveness of sports services by refining information to support development and foresight that promote well-being while considering local characteristics. The purpose was to clarify the current state of customer satisfaction with Alavus city`s sports services and to clarify the physical activity of adults for monitoring purposes. Particular focus was given to sports and swimming hall Kunto-Lutra, which reopened after renovation in the autumn of 2023.

The research methods included a combined quantitative and qualitative survey, which involved 346 adult residents of the city of Alavus at the turn of March and April 2024. Open-ended questions were analyzed using thematic analysis, while quantitative analysis focused on percentages. Part of the survey results were compared to the findings of Tuuri and Katajavirta's 2018 results to assess how residents` needs have changed in recent years.

Based on the results, residents of Alavus were generally satisfied with the sports services, but areas for improvement were identified. The need for maintenance of sports facilities and the requirements of different sports were highlighted. Overall satisfaction with sports facilities has slightly decreased since 2018. Additionally, the results provided valuable insights into improving communication and the promotion of physical activity, as well as the residents` desired influence on the future development of sports facilities.

By utilizing research results, Alavus sports services can enhance impact and customer satisfaction, as well as promote the wellbeing of residents and community activity. The received feedback helps allocate resources more efficiently and improves service quality.

Keywords sport services, knowledge-based management, customer satisfaction, customer experience, service, sports facilities, physical activity, promotion of physical activity

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 8

2 LIIKUNTAPALVELUJEN VELVOITTEET JA KEHITTÄMISHAASTEET 10

2.1 Liikuntapalveluiden säädöksellinen peruste ja vastuunjako kunnissa . 10

2.1.1 Kuntalain vaikutus osallistumiseen ja palvelujen kehittämiseen .. 12

2.1.2 Liikuntapalvelujen rahoitus kunta-alalla 13

2.2 Liikunnan kehittämishaasteet yhteiskunnan muutoksessa 13

2.3 Vertailutietojärjestelmän rooli kunnan liikuntatoiminnassa 14

2.4 Liikunnan edistäminen ja kehittämisstrategiat kunnissa 15

2.5 Aikuisten liikuntasuositusten sisältö ja soveltaminen 16

2.5.1 Yhdenvertaiset liikuntamahdollisuudet: Esteiden poistaminen ja soveltavan liikunnan rooli 18

3 LIIKUNTAPALVELUJEN SUUNNITTELU, ARVIOINTI JA KÄYTTÖ 20

3.1 Kuntien rooli liikuntaympäristöjen suunnittelussa ja ylläpidossa 20

3.2 Liikuntapaikkojen yleisiä laatuluokitustekijöitä käyttäjänäkökulmasta . 20

3.2.1 Liikuntapaikkojen sijainti- ja saavutettavuus 21

3.2.2 Liikuntapaikkojen tekniset ominaisuudet ja käyttäjäkokemus 22

3.2.3 Liikuntapaikkojen soveltuvuuden ja käyttäjäkokemuksen arviointi 24

3.2.4 Uimahallin esteettömyys ja tilasuunnittelu 25

3.3 Alavuden kaupungin liikuntapaikat 26

3.3.1 Uima- ja liikuntahalli Kunto-Lutra 26

3.3.2 Alavus Areena ja sitä ympäröivät liikuntatilat 28

3.3.3 Alavuden kaupungin muita liikuntatiloja ja ulkoilumahdollisuuksia 29

3.3.4 Kunnallisten liikuntapaikkojen jaottelu ja tavoitteet 30

4 PALVELUN LAADUN ULOTTUVUUDET ASIAKASKOKEMUKSESSA 31

4.1 Asiakkaiden odotusten vaikutus palvelun laatuun 32

4.1.1 Palvelun tekninen ja toiminnallinen laatu 33

4.1.2 Organisaation imagon vaikutus kokemukseen 34

4.1.3 Koetun palvelun kokonaislaatu ja tunteiden rooli 34

4.2 Asiakaskokemus palveluiden ytimessä: Kilpailuedun rooli ja merkitys 36

4.2.1 Asiakaskokemuksen erilaiset muodot 37

4.3 Asiakaskokemuksen rakenteen muodostuminen 37
4.3.1 Erityyppiset asiakaskokemukset 37
4.3.2 Asiakaskokemuksen tasot 38
4.3.3 Asiakaskokemuksen ulottuvuudet 39
4.3.4 Kosketuspisteiden rooli ja viestinnän merkitys asiakaskokemuksessa 40
4.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen ja seuraustason muuttujat 41
4.4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys asiakaskokemuksessa 42
4.4.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä 43
4.4.3 Asiakasuskollisuus ja sen mittaaminen 45
5 TIEDOLLA JOHTAMINEN 48
5.1 Tiedon jäsentäminen 50
5.1.1 Tieto ja viisauden hierarkia 50
5.1.2 Hiljainen ja näkyvä tieto 51
5.1.3 Datan laadun hallinta 52
5.2 Liiketoimintatiedon merkitys ja hallinta organisaatiossa 53
5.3 Tiedolla johtamisen edistäminen kunnissa 56
6 TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT 58
7 MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS 59
7.1 Toimeksiantajan kuvaus 59
7.2 Menetelmävalinnat 59
7.3 Tiedon hankinta 60
7.4 Aineiston analyysi 62
7.4.1 Määrällisen aineiston analyysi 63
7.4.2 Laadullisen aineiston analyysi 64
8 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET 66
8.1 Aikuisten kokemukset ja näkemykset kaupungin liikuntapaikoista 67
8.1.1 Vastaajien tyytyväisyys ja näkemykset liikuntapaikoista 68
8.1.2 Kunto-Lutran yleisten tilojen käyttäjäkokemukset 73
8.1.3 Kunto-Lutran uimahallin käyttäjäkokemukset 75
8.1.4 Kunto-Lutran kuntosalin käyttäjäkokemukset 81
8.1.5 Kunto-Lutran muiden liikuntatilojen käyttäjäkokemukset 84
8.1.6 Jäähallin yleisön näkemykset ja kokemukset 86

8.1.7 Jäähallin jään käyttäjien kokemukset ja näkemykset 87
8.1.8 Alavuden kolme tärkeintä liikuntapaikkaa 88
8.1.9 Liikuntapaikat, jotka kaipaavat lisää kehittämistä tai peruskorjausta 89
8.1.10 Liikuntapaikkojen käytön lisäämisen tekijät 90
8.1.11 Liikuntapaikat, joista ei saa säästää 91
8.1.12 Vastaajien toivomat tietolähteet ja tyytyväisyys verkkosivuihin ... 93
8.2 Aikuisten tavat vaikuttaa liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa 94
8.3 Aikuisten liikunta-aktiivisuuden nykytilanne 94
8.4 Parannusehdotuksia ja uusia ideoita 96
9 VERTAILUN TULOKSET 97
10 POHDINTA 99
10.1 Aikuisten kokemukset ja näkemykset kaupungin liikuntapaikoista ... 100
10.1.1 Vastaajien tyytyväisyys ja näkemykset liikuntapaikoista 101
10.1.2 Kunto-Lutran yleisten tilojen käyttäjäkokemukset 103
10.1.3 Kunto-Lutran uimahallin käyttäjäkokemukset 104
10.1.4 Kunto-Lutran kuntosalin käyttäjäkokemukset 108
10.1.5 Kunto-Lutran muiden liikuntatilojen käyttäjäkokemukset 109
10.1.6 Jäähallin yleisön näkemykset ja kokemukset 111
10.1.7 Jäähallin jään käyttäjien kokemukset ja näkemykset 111
10.1.8 Alavuden kolme tärkeintä liikuntapaikkaa 112
10.1.9 Liikuntapaikat, jotka kaipaavat lisää kehitystä tai peruskorjausta 113
10.1.10 Liikuntapaikkojen käytön lisäämisen tekijät 113
10.1.11 Liikuntapaikat, joista ei saa säästää 114
10.1.12 Vastaajien toivomat tietolähteet ja tyytyväisyys verkkosivuihin 114
10.2 Aikuisten tavat vaikuttaa liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa 115
10.3 Aikuisten liikunta-aktiivisuuden nykytilanne 116
10.4 Parannusehdotuksia ja uusia ideoita 116
10.5 Eettiset lähtökohdat ja luotettavuus 117
10.6 Jatkotutkimusaiheet 118

LÄHTEET.....120

1 JOHDANTO

Liikunnalla on merkittävä rooli yhteiskunnassa. Liikunnan tärkeyden myötä asiakaskokemuksen merkitys on kasvanut myös liikuntapalveluiden tiedolla johtamisessa. Esimerkkinä tästä on opetus- ja kulttuuriministeriön (2018) liikunnan tiedolla johtamisen suunta-asiakirja 2020–2024, jossa strategisena tavoitteena on päätöksenteon perustaminen vielä vahvemmin tutkittuun tietoon. Kivimäen ym. (2023) mukaan tiedolla johtamiselle on tarvetta julkisten palveluiden tuottavuuden sekä vaikuttavuuden edistämisessä.

Yleinen yhteiskuntakehitys ja trendit vaikuttavat liikunta-alaan (Nikander, Haapamäki & Tuominen-Thuesen 2021,14). Kuntaliiton (2024) mukaan kuntalaisten liikunta-aktiivisuuden edistämisen kehittäminen on osa kunnan strategista kehittämistä. Suomen perustuslaki (11.6.1999/731) sekä liikuntalaki (10.5.2015/390) edellyttävät osallistumisen sekä vaikuttamisen mahdollisuutta asukkaille ja palveluita käyttäville, minkä vuoksi palveluiden kehittämisessä tulisi jatkuvasti huomioida yhteiskuntakehityksen lisäksi myös asukkaiden tyytyväisyys. Useasti yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen liikuntakulttuurin haasteena on Valtion liikuntaneuvoston (2023b, 33) mukaan heikko osallistaminen liikuntapaikkojen esteettömyyden suunnitteluun. Tietoperustan ollessa kuntalaisen ja päätöksentekijän nähtävillä julkishallinnon valmistelun läpinäkyvyys lisääntyy (Korsberg, Ståhl, Ylöstalo & Stenvall 2021, 100). Päätöksenteon pitäisi perustua aikaansa seuraavaan ajan tasalla olevaan tietoon (Dahl 2018, 82), jolloin tiedon hyödyntäminen tulisi nähdä jatkuvana prosessina.

Kunnan on tehtävä liikuntaan liittyviä päätöksiä siten, että asukkaat voivat osallistua ja vaikuttaa päätöksentekoon kuntalain säädösten mukaisesti (Liikuntalaki 10.5.2015/390 5§). Saarijärven ja Puustisen (2020, 231) mukaan organisaation olemassaolon säilyminen perustuu siihen, miten pystytään kannattavasti tuottamaan erinomaisia asiakaskokemuksia, esimerkiksi asiakastyytyväisyyttä, asiakasuskollisuutta sekä -suosittelua. Tiedolla johtamista voi pitää toiminnan välineenä muutoksessa ja uudistumisessa (Listenmaa, 2023, 50).

Asiakastyytyväisyys on merkittävä asiakaskokemuksen seurannan mittari (Saarijärvi & Puustinen 2020, 240), minkä vuoksi asiakastyytyväisyyden mittaaminen

kyselyllä on laadukkaiden liikuntapaikkojen kehittämisessä tärkeää. Mittaamalla osoitetaan organisaatiolle merkittäviä asioita (Saarijärvi & Puustinen, 2020, 240). Asiakastyytyväisyys on selkeä edellytys asiakkaiden tulevaisuuden aikeille (García-Pascual, Parra-Camacho & Aquado-Berenguer 2023, 3).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Alavuden kaupungin tarjoamien liikuntapalveluiden asiakastyytyväisyyden nykytilanne. Erityinen painopiste oli uimahalli Kunto-Lutran asiakastyytyväisyyden kartoittamisessa. Lisäksi haluttiin saada käsitys liikunta-aktiivisuudesta seurantaa varten. Tutkimuksen avulla Alavuden kaupunki halusi saada yksityiskohtaisen ja tarkemman kokonaiskuvan asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä.

Opinnäytetyö toteutettiin kyselytutkimuksena hyödyntäen laadullista ja määrällistä menetelmää. Tutkimus rajattiin koskemaan aikuisia (yli 18-vuotiaita) asukkaita, jolloin tutkimuskyselyyn vastaaja todennäköisesti käytti tai oli käyttänyt liikuntapaikkoja ja pystyi arvioimaan kriittisesti kokonaisuutta. Tutkimukseen osallistui yhteensä 346 alavutelaista.

2 LIIKUNTAPALVELUJEN VELVOITTEET JA KEHITTÄMISHAASTEET

2.1 Liikuntapalveluiden säädöksellinen peruste ja vastuunjako kunnissa

Suomen perustuslaki toimii perustana eri toimialoja koskeville säädöksille. Perustuslain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia ja heitä tulee kohdella tasa-arvoisesti. Jokaisella on yhdenvertainen mahdollisuus kehittää itseään riippumatta varallisuudesta. (Suomen perustuslaki 731/1999.) Liikuntalain (390/2015) 5 §:ssä todetaan, että kunnan tehtävä on luoda paikallisella tasolla yleiset edellytykset asukkaiden liikunnan harrastamiselle. Toteuttaminen tapahtuu järjestämällä monipuolisia liikuntapalveluja sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikuntaa eri kohderyhmille, myös esimerkiksi seuratoiminnan kautta sekä rakentamalla ja ylläpitämällä liikuntapaikkoja. Yhdenvertaisuuslain (30.12.2014/1325) mukaan julkisia palveluita on tarjottava kaikille ihmisille riippumatta heidän vammaisuudestaan, toimintakyvystään tai terveydentilastaan.

Terveyttä ja hyvinvointia edistävä liikunta sekä liikuntapalvelut, jotka ottavat huomioon eri kohderyhmät, kansalaistoiminnan tukeminen sekä liikuntapaikkojen ylläpitäminen ja rakentaminen ovat edellytysten luomista liikunnalle paikallisella tasolla kunnissa. Liikuntapalveluiden sisällöstä eikä muodoista säädetä erikseen, mutta liikuntapalveluiden kohderyhmä käsittää kuntalaiset. Järjestettäessä liikuntapalveluita on huomioitava eri sidosryhmät, kuten lapset, nuoret, opiskelijat, työssäkäyvät aikuiset sekä ikääntyvät. Palveluita on kohdennettava myös maahanmuuttajille, soveltavan liikunnan tarvitsijoille, lapsiperheille sekä henkilöille, jotka ovat heikossa sosioekonomisessa asemassa. (Kuntaliitto 2024.)

”Liikuntalain (390/2015) 2 § tavoite on edistää: 1) eri väestöryhmien mahdollisuuksia liikkua ja harrastaa liikuntaa; 2) väestön hyvinvointia ja terveyttä; 3) fyysisen toimintakyvyn ylläpitämistä ja parantamista; 4) lasten ja nuorten kasvua ja kehitystä; 5) liikunnan kansalaistoimintaa mukaan lukien seuratoiminta; 6) huippu-urheilua; 7) liikunnan ja huippu-urheilun rehellisyyttä ja eettisiä periaatteita; sekä 8) eriarvoisuuden vähentämistä liikunnassa. Tavoitteen toteuttamisessa lähtökohtina ovat tasa-arvo, yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys, monikulttuurisuus, terveet elämäntavat sekä ympäristön kunnioittaminen ja kestävä kehitys.”

Liikuntalain (390/2015) mukaan ”liikunnalla tarkoitetaan omatoimista sekä järjestettyä liikunta- ja urheilutoimintaa paitsi huippu-urheilua”. Huippu-urheilu on tavoitteellista urheilutoimintaa, joka on kansallisesti merkittävää ja tähtää kansainväliseen menestykseen. Valtioneuvoston (2018, 3) mukaan terveyttä ja hyvinvointia edistävällä liikunnalla tarkoitetaan fyysistä aktiivisuutta, joka pyrkii ylläpitämään ja parantamaan terveyttä ja toimintakykyä eri elämänvaiheissa. Terveysliikunta käsittää liikunnan, joka on tarkoitettu erityisesti ihmisryhmille, joilla on terveydellisiä tai muita ongelmia osallistua liikuntaan riittävästi terveyden ylläpitämiseksi.

Vuonna 2023 vastuu sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä siirtyi hyvinvointialueille. Kunnilla säilyi edelleen lakisääteisenä tehtävänä ensisijainen vastuu kuntalaisten hyvinvoinnin sekä terveyden edistämisestä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 6§), jonka mukaan kunnan strategisessa suunnittelussa on määriteltävä tavoitteet hyvinvoinnin sekä terveyden edistämiselle sekä suunniteltava toimenpiteitä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Päätöksenteossa on huomioitava päätösten arvioidut vaikutukset ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin väestöryhmittäin. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi kunnassa on eri toimialojen tehtävä yhteistyötä sekä kunnan on valittava vastuutaho hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Kuntalaisten elinoloihin, hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttavia tekijöitä on seurattava eri väestöryhmissä sekä alueellisesti. Kunnan on raportoitava vuosittain valtuustolle kuntalaisten hyvinvoinnista, terveydestä ja näihin vaikuttavista tekijöistä sekä tehdyistä toimenpiteistä. Kunnan on laadittava myös valtuustokausittain hyvinvointikertomus- ja hyvinvointisuunnitelma viimemainituista asioista. Hyvinvointialueelle tulee toimittaa hyvinvointikertomus ja hyvinvointisuunnitelma, jotka on julkaistava julkisesti tietoverkossa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 6§.)

Kunnan ja hyvinvointialueen tulee yhteistyössä toimien edistää terveyttä ja hyvinvointia sekä tuettava hyvinvointialuetta asiantuntemuksella. Tämän lisäksi kunnan tulee tehdä yhteistyötä julkisten toimijoiden, yleishyödyllisten yhteisöjen ja yksityisten yritysten kanssa, jotka tekevät terveyttä ja hyvinvointia edistävää työtä. Kunnissa tulee lisäksi edistää hyvinvointi- ja terveyden edistämistyötä tekevien järjestöjen mahdollisuuksia vaikuttaa sekä edistää toimintaedellytyksiä hy-

vinvoinnin sekä terveyden edistämisessä. Kunnan on osallistuttava 7§:n 4 momentissa mainittuihin neuvotteluihin vähintään kerran vuodessa yhdessä hyvinvointialueen sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä tekevien toimijoiden kanssa hyvinvoinnin sekä terveyden edistämistä liittyvistä toimenpiteistä, tavoitteista, seurannasta ja yhteistyöstä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29.6.2021/612 6–7 §.)

2.1.1 Kuntalain vaikutus osallistumiseen ja palvelujen kehittämiseen

Kuntalain (410/2015) 22§:n edellytyksenä on että ”asukkaita tulee kuulla liikuntaa koskevissa keskeisissä päätöksissä osana kuntalain säädettyä velvollisuutta huolehtia asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista.” Osallistumisen edistäminen on palvelunjärjestäjien ja -tuottajien velvollisuus. Palveluiden järjestäjän vastuu asiakasosallisuuden toteutumisesta edellyttää sen sitomista osaksi alue- ja palvelustrategiaa. Osallisuuden toteutuminen auttaa palveluiden käyttäjien oikeuksien turvaamisessa sekä kehittämään yhdenvertaisia, vaikuttavia ja kustannustehokkaita palveluja. (THL 2018,1-2.)

Kuntalain (10.4.2015/410) § 22 mukaan osallistumista ja vaikuttamista voidaan erityisesti edistää ”järjestämällä kuulemis- ja keskustelutilaisuuksia sekä kuntalaisraateja, selvittämällä asukkaiden sekä kunnassa säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa, valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin, järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun, suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa, tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.”

Vuonna 2023 voimassa oleva osallisuusohjelma oli alle puolessa (43%) kunnista (TEA2023-tilastoraportti 65/2023). Kuitenkin kaksi kolmesta (68 %) kunnasta oli määritellyt osallistumisen edistämisen tavoitteet talous- ja toimintasuunnitelmassa. Tavoitteet olivat yleistyneet vuoden 2021 tiedonkeruuseen verrattuna 15 prosenttiyksiköllä.

2.1.2 Liikuntapalvelujen rahoitus kunta-alalla

Kuntien liikuntapalvelut ovat erilaisia. Jokainen kunta linjaa liikuntapalvelunsa tason itse. Kuntalaisille laissa määrätyt liikunnan peruspalvelut järjestetään suurelta osin kunnallisverotuksen verotuloilla, valtionosuuksilla sekä asiakasmaksuilla (Opetusministeriö 2008, 15). Liikuntapalvelujen käyttökustannuksiin kunnat saavat valtionosuutta, joka määräytyy kunnan asukasta kohti lasketun yksikköhinnan perusteella. Valtionosuus maksetaan vuosittain valtion talousarvion puitteissa. Kunnat voivat saada lisäksi erillisiä valtionavustuksia aluehallintovirastoilta, kuten liikunnallisen elämäntavan edistämiseksi ja lasten ja nuorten harrastustoimintaan. Noin 3,3 % kuntien liikuntaan ja ulkoiluun käyttämästä rahoituksesta muodostuu valtionosuuksista- ja avustuksista. (Kuntaliitto 2024.)

Mäenpään ja Korkatin (2012, 32–33) mukaan kunnat jakavat vuosittain toiminta-avustuksia liikuntaseuroille. Useimmilla kunnilla on seuran lisäksi mahdollisuus hakea erilaisia kohdeavustuksia tapahtumien ja kilpailujen järjestämisiin, kansainvälisiin kilpailuihin osallistumiseen sekä valmentajien koulutuksiin. Liikuntalain (390/2015 § 10) mukaan opetus- ja kulttuuriministeriö voi hyväksyä järjestön valtionapukelpoiseksi, jolloin liikuntaa edistävä järjestö voi saada valtionapukelpoisuuden.

Liikuntapaikkarakentamisessa päävastuu on kunnilla (Opetusministeriö 2008, 15). Kunnat saavat liikuntapaikkojen rakentamiseen ja peruskorjauksiin harkinnan mukaan tukea opetus- ja kulttuuriministeriöltä ja aluehallintovirastoilta. (Kuntaliitto 2024.) Liikuntapaikkahankkeita ohjaa myös valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä (4.5.2017/241).

2.2 Liikunnan kehittämishaasteet yhteiskunnan muutoksessa

Yhteiskunnan muutokset vaikuttavat huomattavasti liikuntaan. Liikuntapolitiikassa kehityksen suuntaamisessa trendejä ovat muutokset työssä ja toimeentulossa, digitalisaatiossa, kaupungistumisen yksilöllistymiskehityksessä, demokraattisessa vaikuttamisessa ja osallisuuden muutoksessa sekä talous- ja ympäristökehityksen suhteen muutoksessa. (Valtioneuvosto 2018, 3–4.)

Valtion talousarvioesityksen (2024) mukaan tavoite liikuntapolitiikassa on perustaa päätöksenteko entistä vahvemmin tutkitulle tiedolle sekä jatkuvalle seurannalle ja arvioinnille. Liikuntapolitiikan tavoite on lisätä väestön liikunnallista elämäntapaa, edistää vastuullista liikuntaa ja huippu-urheilua, vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä parantaa yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Liikunnallinen elämäntapa kattaa päivittäisen fyysisen aktiivisuuden sekä liikunnan harrastamisen osana arkea. Perusta liikunnalliseen elämäntapaan muodostuu perheissä, varhaiskasvatuksessa, koulussa sekä liikuntaharrastuksissa.

Kunnissa kokonaiskehittämistä ohjaavissa prosesseissa ja asiakirjoissa käytetään tyypillisesti termiä suunnitelma strategian sijaan. Sanavalinta liittyy kuntien suunnittelukäytäntöihin, joissa strategialla käsitetään koko kuntaa ja kaikkia sen palveluita ohjaavana asiakirjana. Selvityksen mukaan 63% kunnista puuttui pidempijänteinen kokonaissuunnitelma tai strategia kokonaan, 15%:lla oli valmistumassa samana vuonna ja vain 23% kunnista löytyi ajantasainen suunnitelma (Smartsport 2020, 7,9.)

Smartsportin (2020, 10) loppuraportissa kunnallisen päätöksenteon avoimuuden näkökulmasta pidettiin valitettavana tietona sitä, että vain puolessa kunnista tehdyt liikuntapaikkasuunnitelmat olivat julkisesti nähtävillä kunnan nettisivulla. Kävelytiet, pyörätiet, päiväkotien ja koulujen pihojen sekä rakentamattomien lähiluonnon tapaiset omatoimisen liikunnan olosuhteet puuttuivat usein kuntien suunnitelmien sisällöistä ja kehittämisen tavoitteista. (Smartsport 2020, 10.)

2.3 Vertailutietojärjestelmän rooli kunnan liikuntatoiminnassa

TEAviisari (2024) on verkkopalvelu, johon terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL kerää kunnan toimintaa koskevaa tietoa kuntalaisten terveyden- ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Palvelu on tarkoitettu tukemaan kuntia terveydenedistämisen suunnittelussa ja johtamisessa. Tiedot kerätään suoraan kunnista ja muista palveluista esim. Tilastokeskukselta. Terveydenedistämisaktiivisuuden eri näkökulmien perusajatus on, että laadukas ja vaikuttava toiminta edellyttää näiden kaikkien osa-alueiden huomioimista. Seitsemän näkökulmaa edellyttävät sitoutumista, johtamista, seurantaa ja tarveanalyysiä, voimavaroja, yhteisiä käytäntöjä, osallisuutta sekä muita ydintoimintoja.

TEAviisarin (2024) tuloksien mukaan Alavuden kunnan liikuntasektori saa 69 pistettä koko maan keskiarvon ollessa 72 pistettä (ks. kuvio 1). Parhaiten Alavudella toteutuu liikunnassa osallisuus eli väestön mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen ja arviointiin (100 pistettä), kun koko maan yhteinen pistemäärä on 95. Huonoiten toteutuu Alavuden liikuntasektorilla seuranta ja tarveanalyysin osa, pistemäärällä 40, kun koko maan keskiarvo on 65. Seuranta- ja tarveanalyysin tulokset havainnollistavat vastuuväestön terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden seurantaa ja tarveanalyysiä eri väestöryhmille sekä raportointia johtoryhmälle ja luottamushenkilöille. (TEAviisari 2024.)

Pisteet	Alavus	Koko maa
Liikunta	69	72
Sitoutuminen	69	69
Johtaminen	50	72
Seuranta ja tarveanalyysi	40	65
Voimavarat	68	55
Osallisuus	100	95
Muut ydintoiminnat	87	75

Kuvio 1. Alavuden liikuntasektorin TEAviisarin tulokset verrattuna koko maahan (TEAviisari 2024)

2.4 Liikunnan edistäminen ja kehittämisstrategiat kunnissa

Itkosen ja Nevalan (2024, 6) mukaan monipuolinen liikkuminen on nähty olennaiseksi osaksi hyvinvointipolitiikkaa, koska se hyödyttää yksilöitä, yhteisöjä ja koko yhteiskuntaa. Valtioneuvosto (2023, 209–210) korostaa fyysisen aktiivisuuden terveys ja hyvinvointivaikutuksia ja tavoitteena uudessa hallitusohjelmassa on liikunnan lisääminen kaikissa ikäryhmissä. Kuntaliitto (2024) painottaa, että liikunnan huomioiminen strategisessa kehittämisessä edistää kunnan asukkaiden liikunnallista aktiivisuutta ja kehottaa vahvistamaan yhteistyötä paikallisesti, alueellisesti sekä kuntien välillä. Lisäksi on toimenpiteiden tulisi vastata paikallisiin tarpeisiin.

Valtion talousarvioesityksen (2024) mukaan liikuntaa edistetään parantamalla liikunnan olosuhteita, tukemalla liikuntajärjestöjä ja huippu-urheilua sekä yhteistyöllä eri hallinnonalojen välillä. Valtioneuvosto (2018, 29) korostaa, että kunnissa liikuntaa tulee tarkastella osana yleistä kehittämistä ja asukkaiden viihtyvyyden parantamista, muun muassa kaavoituksen avulla, jotta liikuntapaikkojen saavutettavuus paranee.

Barbier, Ebrard ja Dermit-Richard (2023, 1) mukaan helposti saavutettavat urheilutilat edistävät fyysisesti aktiivista elämäntapaa. Olympiakomitean tietopaketti (Suomen olympiakomitea 2021, 15) esittää konkreettisia ehdotuksia liikunnan olosuhteiden parantamiseksi. Näitä ovat muun muassa edullisten tilavuorojen tarjoaminen, varausjärjestelmien kehittäminen, nykytilanteen ja tavoitteiden kirjaaminen liikunta- ja liikkumissuunnitelmiin sekä liikuntapalveluverkkoselvitysten laatiminen. Lisäksi ehdotetaan liikuntapaikkojen kunnossapitoon mitoitusohjelman luomista ja kunnan viestinnän parantamista liikuntapaikkojen mahdollisuuksista. Kävelyä ja pyöräilyä tuetaan esimerkiksi teiden ja opasteiden rakentamisella ja parantamalla pyörien säilytyspaikkoja. Myös lähiympäristön virkistysalueiden saavutettavuuden varmistaminen sekä omaehtoisen liikunnan huomioiminen kaavoituksessa ovat ehdotuksina liikunnan lisäämiselle (Suomen Olympiakomitea 2021, 15.)

2.5 Aikuisten liikuntasuositusten sisältö ja soveltaminen

Liikuntasuositukset ovat osa kunnalle kuuluvaa velvoitetta seurata ja raportoida asukkaiden liikunta-aktiivisuudesta osana terveyden sekä hyvinvoinnin edistämistä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29.6.2021/612 6§). UKK-instituutin (2019) mukaan liikkumisen suositukset määrittelevät terveydelle tarpeellisen liikunnan määrän viikossa ja tarjoavat esimerkkejä liikuntamuodoista. Ne auttavat myös arvioimaan rakennetun ympäristön vaikutusta arjen aktiivisuuteen.

Liikuntasuositukset ovat eri ikäryhmille erilaiset. Aikuisten viikoittainen liikuntasuositus 18–64-vuotiaille on jaettu viiteen eri osaan, kuten kuviosta 2 käy ilmi. Kevyttä liikuskelua tulisi tehdä mahdollisimman usein. Reipasta pulssia nostattavaa liikuntaa suositellaan harrastettavaksi yhteensä 2 h ja 30 min. viikossa, jota

ovat esimerkiksi retkeily, uinti, sauvakävely, jumppa ja tanssi. Samanlaisen terveyshyödyn saavuttaa 1 tunnin ja 15 minuutin rasittavalla liikunnalla viikossa. Esimerkkinä rasittavasta liikunnasta ovat juokseminen, pyöräily, hiihtäminen sekä pallopelit. Liikunta tulkitaan reippaaksi, kun puhuminen onnistuu hengästymisestä huolimatta. Rasittavassa liikunnassa hengästyminen vaikeuttaa puhumista. Lisäksi suosituksen mukaan lihaskuntoharjoituksia ja liikehallintaa tulisi tehdä vähintään kahdesti viikossa. Esimerkkejä tavoista, joilla voi harjoittaa lihaskuntoa ja liikehallintaa ovat kuntosali, pallopelit porraskävely, raskaat pihatyöt ja ryhmäliikunta. Yli 65-vuotiaille liikunnan suositus on lähes samanlainen kuin 18—64-vuotiaille, mutta lihaskunnon ja liikehallinnan sijasta korostuu lihasvoiman, tasapainon ja notkeuden ylläpitäminen vähintään kahdesti viikossa. (UKK instituutti 2019.)

Kuvio 2. Liikkumissuositus viikossa 18–64-vuotiaille (UKK-instituutti 2019)

Soveltavan liikkumisen suositukset ovat pääasiassa samat kuin 18–64-vuotiaille aikuisille, mutta ne korostavat henkilökohtaisen toimintakyvyn huomioimista ja liikkumisen soveltamista. Sairauksista, vammoista tai apuvälineiden käytöstä johtuvien rajoitteiden vuoksi suositukset mukautetaan yksilöllisesti. Raskauden aikana ja sen jälkeen suositellaan säännöllistä liikkumista, mutta ilman rasittavaa

liikuntaa ja vältetään liikuntamuotoja, joissa on putoamis- tai iskuvaara. Synnytyksen jälkeen noudatetaan samaa suositusta, mutta huomioidaan kuitenkin omat voimavarat. (UKK-instituutti 2019.)

2.5.1 Yhdenvertaiset liikuntamahdollisuudet: Esteiden poistaminen ja soveltavan liikunnan rooli

Liikuntakulttuurimme on pitkälti rakentunut urheilumaailman ihanteiden ja näkökulmien ympärille, mikä tekee erilaisten kehojen liikunnallisten mahdollisuuksien ymmärtämisestä usein haastavaa. Vaikka yksilöiden liikunnallinen itseymmärrys voi olla vahva, niin ulkoiset tekijät, kuten esteetön pääsy liikuntatiloihin asuinpaikkakunnalla voi rajoittaa heidän liikunnallisuuttaan. On tärkeä tunnistaa myös vähemmistöryhmien sisäiset erot, koska liikunnallisuuteen vaikuttavat tekijät voivat olla monimutkaisia (Lidman 2024, 49.) Vamman, sairauden tai muun sosiaalisen tilanteen vuoksi tai toimintakyvyn heikentymisen vuoksi liikuntaan osallistuminen voi olla vaikeaa, jolloin kunnallisten palveluiden ja tukitoimien merkitys korostuvat. Yhdenvertaisten liikuntamahdollisuuksien kannalta soveltavan liikunnan tarjoamat kunnan palvelut ovat olennaisia. (Roitto & Saari 2023, 5.)

Koko väestöstä toimintarajoitteisia on 15%. Toimintarajoitteisuudella tarkoitetaan fyysisiä, psyykkisiä, kehityksellisiä tai muita toimintarajoitteita. Soveltava liikunta on suunnattu erityisesti toimintarajoitteisille, pitkäaikaissairaille tai ikääntyneille henkilöille, joilla toimintakyky on heikentynyt. Muuhun väestöön verrattuna eri vähemmistöihin kuuluvat henkilöt liikkuvat vähemmän, koska he kohtaavat myös enemmän esteitä ja haasteita liikunnan harrastamisessa. Myös väestön ikääntyminen lisää soveltavan liikunnan tarvetta. (Roitto & Saari 2023, 8.)

Lidman (2024, 293) huomauttaa, että käsitys vanhuudesta aktiivisena elämänvaiheena ja yhä useampi ikääntynyt pystyy sekä haluaa liikkua myös vanhemmalla iällä. Kokkonen (2019, 5) korostaa, että ikääntyvän väestön toimintakyvyn säilyttäminen on tärkeää. Roiton ja Saaren (2023, 8) mukaan toimintarajoitteiset henkilöt liikkuvat omatoimisesti etenkin kodin läheisyydessä kevyen liikenteen väylillä sekä puistoissa, jolloin esteettömyyteen ja turvallisuuteen panostaminen lähiympäristössä, luontokohteissa ja kuntien liikuntapaikoissa on kaikkien kuntalaisten etu.

Kou, Hunteri, Clelandi ja Ellis (2021, 9) painottavat, että urheilukenttien, leikkikenttien ja polkujen tulee vastata ikääntyneiden tarpeisiin. Näiden liikuntapaikkojen tulisi rohkaista heitä joko aktiivisesti kävelemään tai passiivisesti seuraamaan ympäröivää toimintaa. Erityisesti puistojen mukavuudet, kuten wc ja penkit havaittiin olevan ratkaisevassa asemassa. Puistojen suunnittelulla maksimoidaan sosiaaliset ja fyysiset terveyshyödyt. Neuvonen, Kangas, Ojala ja Tyrväinen (2019, 77) jatkavat, että asukkaille ovat tärkeitä luontoliikunnan kannalta erityisesti suuret viheralueet tarjoten mahdollisuuden luontokokemuksiin sekä liikuntaharrastuksiin. McMorrisin, Villeneuven, Sun ja Jerrettin (2015, 98) Kanadassa toteutetussa tutkimuksessa asuinalueen läheisyys viheralueelle yhdistettiin lisääntyneeseen fyysiseen toimintaan riippumatta tulotasosta. Lisäksi kansallisessa luonnon virkistyskäytön strategiassa 2030 (Ympäristöministeriö 2023) korostetaan, että kuntien tulisi kehittää liikkumisohjelmia, hyvinvointisuunnitelmia ja -kertomuksia niin, että ne kattavat luonnon virkistyskäytön ja tukitarpeet laajemmin eri väestöryhmien osalta.

3 LIIKUNTAPALVELUJEN SUUNNITTELU, ARVIOINTI JA KÄYTTÖ

3.1 Kuntien rooli liikuntaympäristöjen suunnittelussa ja ylläpidossa

Kunnat ovat keskeisessä asemassa suunniteltaessa, toteutettaessa ja ylläpidettäessä fyysisen aktiivisuuden ympäristöjä, kuten kävely- ja pyöräteillä, luontoalueilla, puistoissa ja piha-alueilla (Smartsport 2020, 7). Valtion liikuntaneuvosto (2023a, 53) tarkentaa, että kunnissa liikunnan ja liikkumisen olosuhteisiin vaikuttavat varsinaisen liikuntatoimen ohella myös muiden sektoreiden toimenpiteet ja palvelut. Kunnat voivat vaikuttaa liikkumisolosuhteisiin esimerkiksi asumisen, luonto- ja viheralueiden, rantojen ja vesille pääsyn, kaavoituksen ja suunnittelun, rakentamisen, tonttien, ja rakennusten, ympäristönsuojelun, leikkipuistojen, koulujen ja oppilaitosten, varhaiskasvatusyksiköiden, liikennesuunnittelun, kävelyn ja pyöräilyn edistämisen, karttojen ja paikkatietojärjestelmien avulla.

Väestöryhmien erilaiset tarpeet ja väestön kehityssuunta ovat keskeisiä tekijöitä alueellisessa liikuntapaikkarakentamisessa. Ennakoiminen on oleellisena osana liikuntapaikkarakentamisen suunnittelemista, sillä rakennusten on tarkoitus palvella useita vuosikymmeniä. Monikäyttöisyydellä sekä muunneltavuudella mahdollistetaan paikallinen reagointi väestörakenteen kehittyessä. (Valtion liikuntaneuvosto 2023a, 33.)

3.2 Liikuntapaikkojen yleisiä laatuluokitustekijöitä käyttäjänäkökulmasta

Laadun käsitteen luonne on subjektiivinen ja vaihtelee käyttäjien vaatimusten mukaan. Se, mikä oli laadukasta aikaisemmin, ei välttämättä ole sitä enää. Liikuntapaikan laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat toiminnalliset, tekniset sekä taloudelliset tekijät. (Nissinen 2012, 6.) Eri liikuntalajien harrastaminen edellyttää erilaisia ominaisuuksia liikuntapaikoilta. Myös samaa liikuntalajia voidaan harrastaa monella tasolla. (Nissinen ja Möttönen 2015, 12.) Esimerkiksi Polyakovan ja Ramchandanin (2023, 2) tutkimuksen mukaan kuntosalia käyttävät pitivät fyysistä ympäristöä, erityisesti laitteita tärkeimpänä laatunäkökohtana.

Roitto ja Saari (2023, 6) korostavat, että esteettömyyteen ja turvallisuuteen panostaminen kuntien liikuntapaikoissa, lähiympäristössä ja luontokohteissa on

kaikkien etu. Kilpelä (2019, 8) lisää, että suunnittelussa tulee huomioida erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet ja toimintakyky (Kilpelä 2019,8). Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja (2020:21, 3) tarkentaa, että esteettömyyden tulee olla kokonaisvaltaista niin, että ihminen voi liikkua sekä toimia helposti työ- ja opiskelupaikan ja kodin sekä harrastusten välillä.

Käyttäjän näkökulmasta olevia keskeisiä tekijöitä laadun arvioinnissa ovat liikuntapaikkoihin liittyen sijainti ja saavutettavuus, suorituspaikkojen ominaisuudet, käyttäjien sosiaalitilat, katsomot ja yleisötilat, median toimintaedellytykset, esteettömyys, palvelut liittyen liikuntapaikkoihin. Myös majoituspalvelut ja muut tilat vaikuttavat laatuun. Harrastusmahdollisuuksia määrittävät tekijät, kuten liikuntapaikan aukioloajat, kustannustaso ja mahdollinen vapaa kuntalaiskäyttö ovat tärkeitä, koska liian korkeat käyttömaksut voivat estää harrastamisen. (Nissinen & Möttönen 2015, 14–61.) Uinti on yksi suosituimpia sisäliikuntamuotoja ja yksi harvoista liikuntamuodoista, joka soveltuu melkein kaikille. Uimahallissa huomioon otettavia asioita ovat erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet, jolloin esteettömyyden on oltava jo tilan suunnittelun lähtökohtana. (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 3).

3.2.1 Liikuntapaikkojen sijainti- ja saavutettavuus

Suurin osa liikuntapaikoista palvelee lähialueensa käyttäjiä, mutta osa suurimmista liikuntapaikoista voi vaikuttaa jopa valtakunnallisesti. Lähialueen liikuntapaikkojen vaikutusalueina ovat useasti yksittäiset kunnat naapurikuntineen tai yksittäisten kuntien osa-alueet. Liikuntapaikan tulisi sijaita keskeisesti vaikutusalueella, että se olisi helposti asukkaan saavutettavissa. Kun liikuntapaikka sijaitsee lähellä muita liikuntapaikkoja ovat etuina esimerkiksi yhteiskuljetukset ja samanaikaiset harrastusmahdollisuudet. (Nissinen & Möttönen 2015, 14–15.) Helppo saavutettavuus sisältää Erturan-Ogut ja Kula (2023, 738) mukaan neljä alakriteeriä, jotka ovat helppo pääsy autolla, pääsy julkisilla kulkuvälineillä, pysäköinti sekä kävelykelpoisuus.

Henkilöautojen pysäköintipaikkojen tarve vaihtelee esimerkiksi ajankohdasta, liikuntapaikkojen tyypistä, käyttäjien tottumuksista sekä muitten liikenneyhteyksien

mukaan (Nissinen & Möttönen 2015, 18). Valtioneuvoston asetuksessa rakennuksen esteettömyydestä (4.5.2017/241) sanotaan, että riittävä määrä rakennusta varten olevista autopaikoista, kuitenkin ainakin yksi autopaikoista tulee olla liikkumis- sekä toimimisesteisen käytettävissä. Lisäksi pysäköinnissä tulee huomioida sähköajoneuvojen latauspisteet. (Laki rakennusten varustamisesta sähköajoneuvojen latauspisteillä ja latauspistevalmiuksilla sekä automaatio- ja ohjausjärjestelmillä 19.10.2020/733). Polkupyörien pysäköinti- ja säilyttämispaikat tulisi sijoittaa valaistuun paikkaan, jossa on joko valvonta tai sosiaalista valvontaa ja telineissä tulisi olla lukitsemismahdollisuus (Nissinen & Möttönen 2015, 20–21).

Liikuntapaikan ulkoalueilla sekä sisäänkäynnissä keskeisiä esteettömyyden kannalta arvioitavia asioita ovat mm. viitoitukset, opastukset, kulkuväylät, tasoerot, valaistus- ja näkemisympäristö, saattopaikat, sisäänkäynti sekä liikkumisesteisten pysäköintipaikat (Nissinen 2012, 35).

3.2.2 Liikuntapaikkojen tekniset ominaisuudet ja käyttäjäkokemus

Liikuntapaikkojen arviointi on yksinkertaisempaa, kun ne ovat suunniteltu pääasiassa yhden liikuntamuodon harrastamiseen, vaikka suorituspaikat ovat usein monikäyttöisiä. Arvioinnissa huomioidaan tekijöitä, kuten mitoitus, päällysrakenne, rajamerkinnät, kalustus- ja varustus, valaistus äänentoistojärjestelmä, tulospalvelu- ja viestintäjärjestelmät sekä suorituspaikkakohtaiset erityiset tekniset järjestelmät, puhtaus- ja siisteys sekä turvallisuus. (Nissinen & Möttönen 2015, 22–41.)

Teknisten ominaisuuksien on oltava kyseiselle lajille sopivat ja riittävän hyvät. Esimerkiksi rajamerkinnät muodostavat oman kokonaisuutensa niissä suorituspaikoissa, missä rajamerkintöjä tarvitaan ja ulkoliikuntapaikkojen käyttöaikaa voidaan pidentää valaistuksen avulla. Myös äänentoistojärjestelmän tasolla on laadullisia vaikutuksia. (Nissinen & Möttönen 2015, 25, 33, 34.) Jos tilassa on äänentoisto, tulee olla myös äänensiirtojärjestelmä (Kuuloliitto ry. & Wlu Oy 2020, 19). Lämpömukavuus urheilutiloissa on erityisen tärkeää, koska se voi vaikuttaa urheilijoiden suorituskykyyn ja terveyteen (Fantozzi & Lamberti 2019, 22).

Puku- ja pesutilojen tarve vaihtelee käyttöajankohdan, liikuntapaikan tyypin ja käyttäjien tottumusten mukaan. Suositeltavaa on, että joukkueille ja koululaisryhmille on omat pukuhuoneet. Laadukkaissa liikuntapaikoissa tulisi olla riittävästi pienempiä pukuhuone- ja pesuhuonetiloja myös valmentajia, ohjaajia, tuomareita, toimitsijoita varten. Saunomismahdollisuus koetaan Suomessa usein liikuntapaikan lisäarvona. Pukuhuoneiden käyttäjille on tärkeää, että pukukaapit ovat lukittavat ja, että pukeutumis- ja pesutiloista on esteetön yhteys liikuntatiloihin. (Nissinen & Möttönen 2015, 39, 41–42, 44.)

Esteettömyysasetuksessa sanotaan, että rakennuksen käyttötarkoituksen, toiminnallisten kokonaisuuksien sekä kulkuyhteyksien pituus huomioiden on oltava riittävästi tarkoituksenmukaisesti sijoitettuna wc-tiloja, jotka sopivat pyörätuolin käyttäjille ja pyörillä varustetuttua kävelytelinettä käyttäville. Sukupuoli ei saa vaikutta käyttömahdollisuuteen ja tilat on merkittävä liikkumisesteisen tunnuksella. (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 17.)

Katsomo- ja yleisötiloissa on huomioitava katsomopaikkojen riittävyyttä, yleisön oleskelu- ja aulatilat sekä WC-tilojen, myyntipisteiden sekä lipunmyyntipisteiden määrä. Harjoitustasoisissa liikuntapaikoissa tulisi olla myös katsomotiloja ja kilpailuja varten VIP-tiloja tärkeimmille yhteistyökumppaneille. Selostamot on suunniteltava esteettömiksi ja toimiviksi. Suuremmissa tapahtumissa tarvitaan myös erillisiä lehdistökeskuksia. Kahvila- ja ravintolapalvelut tuovat liikuntapaikan käyttäjälle lisäarvoa. (Nissinen & Möttönen 2015, 47–49, 59.) Kahvilapöytien tulee olla pyörätuolilla saavutettavissa ja palvelutiskin tulisi olla helposti havaittavissa sekä saavutettavissa sisäänkäynniltä. Opasteet on järjestettävä niin, että ne ohjaavat asiakkaat suoraan palvelutiskille. (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 24.)

Lisäksi liikuntapaikan visuaalinen ilme ja viihtyvyys ovat tärkeitä monille käyttäjille. Odotus- ja oleskelutilat ovat tarpeellisia niin liikunnan harrastajien saattajille kuin käyttäjillekin. Seurojen kokoustilat ja kilpailukansliat helpottavat kilpailujen järjestämistä ja varusteiden huolto- ja myyntipalvelut tarjoavat lisäarvoa. (Nissinen & Möttönen 2015, 58–60.)

Lin, Liu, Xiao ja Luo (2022, 15) korostavat, että kaupungin tilojen, palveluiden ja tiedon huono hallinta voi olla olennainen este aktiiviselle osallistumiselle vapaa-

ajan liikuntatoimintaan. Nissinen ja Möttönen (2015, 22, 60) painottavat, että informatiivisten ja hyvien verkkosivujen kautta käyttäjät voivat saada ajantasaista tietoa liikuntapaikan toiminnasta. Lisäksi varausten tekeminen verkossa on nopea ja useille vaivaton vaihtoehto vuoron varaamiseen. Mahdollisuus asiakaspalautteen antamiseen ja sitä kautta liikuntapaikan kehittämiseen on käyttäjän näkökulmasta tärkeää. (Nissinen & Möttönen 2015,22, 60.)

3.2.3 Liikuntapaikkojen soveltuvuuden ja käyttäjäkokemuksen arviointi

AbouRokbah ja Salam (2023, 753) mukaan kuntokeskusten palvelun laatu on olennaisesti asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Polyakova ja Ramchandan (2023, 50) lisäävät, että tunnelma ja laitteet olivat säännöllisten kuntosalikäyttäjien mielestä latunäkökohdista tärkeimpiä ominaisuuksia. Nissinen (2012, 37) korostaa, että kuntosalilla laitteiden ja välineiden turvallisuus sekä soveltuvuus on tärkeää kunto- ja voimailusaleissa myös liikkumisesteisille. Tilan tulee olla helposti hahmotettava. Kuntoilu- sekä voimailulaitteet on hyvä sijoittaa seinustoille. Lisäksi välineiden ja harjoittelupaikkojen väliin on jätettävä riittävästi vapaata tilaa. Kulkuväylät mitoitetaan niin, että käyttäjät mahtuvat pyörätuolin- ja muiden apuvälineiden kanssa liikkumaan salilla. Tummuus ja materiaalikontrasteilla voidaan osoittaa kulkuväylät.

Jäähalleissa jään laatu on yksi oleellisimpia laatutekijöitä liikunnan harrastajan kannalta. Jään laatuun vaikuttavat monet tekijät, kuten jään väri, rajojen näkyvyys ja sääntöjen mukaan asetetut mainokset. Peruskäyttäjän näkökulmasta oleellista on, että jää on hoidettu jäänhoitokoneella ennen vuoron alkua. (Nissinen 2012, 20.)

Kou, Hunter, Cleland ja Ellis (2021, 1) tutkimuksessa korostettiin erityyppisten puistojen eli lähipuistojen sekä metsäpuistojen saavutettavuuden tärkeyttä kaupunkien ja kuntien välillä. Heidän tutkimuksessansa nousi esille kahdeksan käyttöön vaikuttavaa ympäristötekijää, joita ovat puiston saavutettavuus, luonnonelementit, puiston mukavuudet, liikuntamahdollisuudet, kunnossapito ja estetiikka, kävely- ja pyöräilymahdollisuudet, turvallisuus ja korkeuserot. Liu ja Xiao (2020, 18) puolestaan huomauttavat, että vahvimmin tyytyväisyyteen puistoissa vaikutti

kylttijärjestelmä. Pyky ym. (2019, 26–27) mukaan viheralueilla liikkumisen todennäköisyyttä sekä aktiivista työmatkaa lisää asukkaiden tyytyväisyys viheralueiden laatuun (Pyky ym. 2019, 26,27).

3.2.4 Uimahallin esteettömyys ja tilasuunnittelu

Uimahallien esteettömyysvaatimuksissa ovat mm. piha-alueet, sisätilat, valaistus, värit ja materiaalit, akustiikka ja äänentoisto- ja äänensiirto- järjestelmät sekä opastus (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 5). Asiakkaan opas- tai avustajakoiralle olisi oltava varattavissa uintikäynnin ajaksi rauhallinen ja suojattu sekä mahdollisuus olla käyttäjänsä kanssa samassa tilassa. Pyörätuolia käyttävä vaihtaa pyörätuolin yleensä uimahallin suihkupyörätuoliin. (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 5,13, 20.)

Pukuhuoneet suunnitellaan uimahalleissa yleisesti kummallekin sukupuolelle erikseen oleviksi ryhmätiloiksi. Ryhmäpukuhuoneen lisäksi on tarpeen toteuttaa ainakin yksi erillinen esteetön puku- ja pesutila, joka on sukupuolineutraali. Tämä tila tulisi varustaa myös esteettömällä wc:llä ja saunalla. Tilasta tulisi olla myös suora yhteys allashuoneeseen ja aulatilaan. Lisäksi tila voi toimia perhepukuhuoneena (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 19, 20.) Pesuhuoneen seinissä tulisi olla tukikaiteet ainakin kahdella seinällä. Peseytymisen tulisi olla mahdollista myös istuen. (Kilpelä 2019, 81).

Pukutiloissa tulee olla hiustenkuivaus- ja vauvanhoitotilat asianmukaisine varusteineen. Myös silmälasien käyttäjillä hahmotettavuuden vaatimukset lisääntyvät, kun silmälasien käyttäjät joutuvat jättämään silmälasit pukuhuoneeseen (Kilpelä 2019, 79, 80.) Allastilaan on suositeltavaa sijoittaa silmälasilokerikko, jonne asiakkaat voivat jättää silmälasinsa uinnin ajaksi (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 23). Muita puku- ja pesuhuoneissa huomioitavia asioita ovat pistorasiat, pyörätuolin säilytys ja akkujen lataus, pukeutumispenkit, selkä- ja käsinojalliset istuimet, kampauspöytä, wc-tilat, käsijohteet, lattia, seinä- ja kattomateriaalit sekä lattiaan merkittävät väri- ja tummuuskontrastit, turvahälytysyhteys, hiustenkuivaus, vaatekaapit ja opastus. (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 19–21.)

Ryhmäpesuhuoneen yhteydessä olevaan saunaan tulisi mahtua samaan aikaan vähintään 2 pyörätuolia. Jos tilassa on useita saunoja, tulisi jokaisessa niistä olla tila pyörätuolille. Sukupuolineutraalin pesutilan yhteydessä olevaan saunaan on varattava tila yhdelle pyörätuolille. (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 21.)

Uimaveden laatu on oleellinen turvallisuus- ja laatutekijä allastiloissa. Sitä valvotaan säännöllisesti otettavilla näytteillä. Allastiloissa käsijohteet ohjaavat portaille ja allashisseille, estävät putoamista altaaseen, vähentävät liukastumisvaaraa sekä helpottavat uimaopetusta. Lisäksi uimarien voi olla helppo tarttua altaan reunaan, joka on uritettu. Kun vedenpinta on allastasanteen tasossa, niin porrasaskelmia tarvitaan vähemmän. Veteen pääsyn helpottamiseksi suositellaan loivia portaita tai allashissiä, mutta luiskaa ei suositella liukastumisvaaran vuoksi. (Nissinen 2012, 20, 38.) Liikkumisesteisen uima-altaaseen pääsy on toteutettava henkilön nostamiseen tehdyllä itsenäisesti käytettävällä laitteella esteettömyysasetuksen mukaan. (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 21). Myös altaan pohjan karhennus, kulkualueiden samaan tasoon suunnittelu, korokkeiden tummuuserot, käsijohteet ym. tulisi huomioida. Ulko-oleskelualueiden tai ulkoaltaiden sisäänkäynnin yhteydessä tulisi olla suihkutila ja jalkojen pesupaikka käsijohtein varustettuna, joka soveltuu myös suihkupyörätuolin renkaiden pesuun. (Nissinen 2012, 22, 23.)

3.3 Alavuden kaupungin liikuntapaikat

3.3.1 Uima- ja liikuntahalli Kunto-Lutra

Kunto-Lutran tiloissa on uimahallin lisäksi kahvila, kuntosalit, painisali, liikuntatilat, squashtila sekä kokoustilat. Kunto-Lutran uima- ja liikuntahalli aukaistiin remontin jälkeen syksyllä 2023. Valmistuneessa remontissa painotettiin erityisesti esteettömyyttä (Alavuden liikuntapalvelut 2024.)

Pysäköintialueet sijaitsevat rakennuksen kummallakin puolella ja niissä on huomioitu esteettömyys sekä sähköinen latausmahdollisuus. Kunto-Lutran sisäänkäynneissä on esteettömät luiskat ja kaiteet portaiden lisäksi, mikä helpottaa kulkua. Ovet avautuvat liiketunnistimella ja nappia painamalla. Tilojen opasteet ovat

varustettu symboli- ja pistekirjoituksella. Kunto-Lutran sisääntuloaulan induktiosilmukalla varustetussa palvelupisteessä, jonka yhteydessä sijaitsee kahvio, on myytävänä sisäänpääsyyn oikeuttavat rannekkeet. Palvelupisteeltä voi myös varata liikuntatiloja. Samassa kerroksessa sijaitsevat myös Kunto-Lutran uimahalli, kaksi liikuntatilaa, kokoushuoneita ja tilaussauna. Sekä sisääntulokerroksen, että alakerran katsomossa on induktiosilmukat. Tilaussaunan kokoustilassa on rauhallinen odotustila opaskoiralle. Alakertaan pääsee portaita pitkin tai hissillä (Alavuden liikuntapalvelut 2024.)

Sisääntulokerroksessa ja alakerrassa on kaksi esteetöntä ja sukupuolineutraalia wc:tä. Liikunta- ja uimahallin lisäksi monitoimitiloista löytyvät kuntosalitilat 3kpl, pingis, kolme erilaista liikuntatilaa (tanssi/peilisali, jumppatila, vanha painisali), juoksusuora, squashtila ym. Näiden tilojen asiakkailla sekä sisääntulokerroksen liikuntatilojen asiakkailla on käytettävissä alakerran pukuhuoneet, joissa on ovelliset suihkutilat. Alakerrassa on myös yksi sukupuolineutraali pukuhuone sekä 2 esteetöntä lukittavaa pukuhuonetta. (Alavuden liikuntapalvelut 2024.)

Uimahallin sisäänleimauksen portti on suunniteltu esteetöntä kulkua varten. Miesten ja naisten pukuhuoneet sijaitsevat vierekkäin ja niiden välistä löytyy ryhmäpukuhuone, joka on tarvittaessa varattavissa palvelupisteeltä. Ryhmäpukuhuoneesta on pääsy allasosastolle joko miesten tai naisten pukeutumistilojen kautta. Naisten ja miesten pukuhuoneiden kaapit lukitaan rannekkeella. Pukuhuonetilassa ja suihkutilassa on wc-tilat ja esteettömyys on huomioitu muun muassa korotetuilla istuimilla. Asiakkaiden käytettävissä on myös kaksi suihkupyörätuolia sekä rollaattori. Saunassa on mahdollisuus istua alatason penkillä, jossa tukikaide helpottamassa seisomaan nousemista. Lisäksi suihkutilasta on pääsy höyrysaunaan. Tilaussaunan puku- ja suihkutila on varattavissa erikseen palvelupisteeltä. (Alavuden liikuntapalvelut 2024.)

Kunto-Lutran uimahallin allasosasto käsittää 25 metrin ison altaan (4 rataa), josta on erotettu kaari erilleen vesijumppaa varten. Ison altaan syvyys 1,25–1,85 metriä ja lämpötila on 27 C. Kaaressa voi käyttää virtuaalista vesijumppaa ja vastavirtaa. Terapia-allas hierontapisteineen (lämpötila 32 C, syvyys 1,20m) on erotettu uimaopetustilasta kaiteella. Terapia-altaan vieressä on poreallas. Pienten

lasten allas on terapia-altaan uimaopetustilan vieressä. porrasvesiallas on sijoitettu ison altaan viereen. Vesiliukumäkeen käynti tapahtuu portaita pitkin ja poistulo liukumäen altaaseen. Altaisiin pääsee allastikkaita tai loivia rappusia pitkin. Jumppakaareen pääsee luiskaa pitkin. Käytössä on myös allasnostin asiakkaan tarpeiden mukaan. (Alavuden liikuntapalvelut 2024.) Kellukkeita, vesijuoksuvöitä ym. on asiakkaan saatavilla. Uinninvalvonta on sijoitettu keskeiselle paikalle, josta on näkymä koko allasalueelle. Uima- ja liikuntahalli Kunto-Lutra muodostaa Alavuden keskustassa monipuolisen liikunnallisen kokonaisuuden yhdessä Alavus-Areenan ympäristön kanssa.

3.3.2 Alavus Areena ja sitä ympäröivät liikuntatilat

Alavus Areena, joka toimii jäähallina sekä erilaisten tilaisuuksien tapahtumapaikkana sijaitsee keskustassa Vähäjärven rannan puistoalueella. Jäähalli on rakennettu vuonna 2008 ja jäähallikäytössä kaukalon koko on 28*58m. Hallissa on yhdeksän pukuhuonetta sekä erillinen pukuhuone tuomareille. Lisäksi tiloista löytyy teroitus- ja kuivaushuone sekä kahviotilat. Katsomossa on tilaa 421 henkilölle. Yleisötapahtumissa halli pystyy vastaanottamaan yli 2000 henkilöä (Alavus Areena 2024.) Alavus Areenan tiloissa on myös painonnostosali, joka on suunnattu kilpailutoimintaan.

Jäähallin vieressä sijaitsevat vuonna 2017 pinnoitettu keskusurheilukenttä sekä toiminnallinen alue, joka valmistui kesällä 2023 sisältäen liikuntalaitteita. Yleisurheilukenttää käytetään paitsi yleisurheiluun myös jalkapalloseurojen harjoitus- ja kilpailutoimintaan. Lisäksi Alavus Areenan vieressä on hiekkapohjainen kenttä, jossa on moukari/kiekkorinki. Tämä kenttä toimii myös pesäpallokenttänä sekä suurten tapahtumien aikana parkkipaikkana. Alue toimii kokonaisuudessaan myös koululiikunnan käytössä.

Vähäjärven vastakkaisella puistomaisella rannalla, joka sijaitsee alle kilometrin päässä Alavus Areenalta, löytyy muun muassa Vähäjärven uimaranta, ulkopukutila, frisbeegolf-rata, beachvolley-kenttä, leikkipuisto sekä kaksi massapinnoitettua tenniskenttää. Vähäjärven ympäri kiertää puistomainen maastoreitti.

3.3.3 Alavuden kaupungin muita liikuntatiloja ja ulkoilumahdollisuuksia

Töysän Iivarin koululla on sekä kuntosali että peili- ja liikuntasali. Liikuntasali on kooltaan 24*39m. Kuntosalikorttien oston tai uusimisen voi tehdä myös Töysän kirjaston palvelupisteeltä Kunto-Lutran palvelupisteen lisäksi. Iivarin koulun yhteydessä on myös vuonna 2017 pinnoitettu urheilukenttä. (Alavuden liikuntapalvelut 2024.) Lisäksi Tuurin koululla on Tuurin pallokenttä sekä Alavuden asemalla nurmikenttä.

Alavudella on useita uimarantoja, joista vastaa kaupungin puistotoimi tai kyläseurat- ja kyläyhdistykset. Alavudenjärven rannalla sijaitsevat Harrin ranta sekä Tusan uimaranta. Harrin rannalta löytyvät pukukopit, sauna, wc, 2 laituria, beachvolley-kenttä sekä 2m ja 4 m hyppytornit. Tusan uimarannalla on wc, pukukopit sekä läheisyydessä sijaitseva Lasikota, kuntoiluvälineet ja leikkipuisto. Myös aiemmin mainittu Vähäjärven ranta kuuluu uimarantoihin. Muita kaupungin ylläpitämiä uimarantoja ovat Iso Allasjärvi, Kuorasjärvi, Rantapuiston II ranta, Valkeislampi/Vetola, Lääkärinranta, Vuorenmaan ranta, Liesjärvi, Vähälammen uimaranta sekä osittain Sepänniemi. Lisäksi kyläseurat- ja yhdistykset ylläpitävät uimarantoja, kuten Hangasrimpi, Uittomiehenranta, Sapsalammen kylätalon uimaranta, Iso Soukkajärven ranta. Avantouintia voi harrastaa Harrin rannalla, Töysässä Vetolassa sekä Sydänmaalla Kuorasjärven rannalla. Vesiliikuntaa pääsee harrastamaan Alavudenjärven rannalla, jossa on vesiliikuntavälineitä. (Alavuden liikuntapalvelut 2024.)

Alavuden kaupungin ylläpitämiä kotia ja laavuja ovat Isokallion laavu, Lasikota, Leijonakota, Okskota, Pahajoen laavu, Peikonpesä-laavu, Rastilaavu, sekä Tuurinkosken laavu. Lisäksi eri puolelta kaupunkia löytyy kyläseurojen ja yhdistysten ym. ylläpitämiä laavuja. Talvella kaupungissa on paljon hiihtolatuja, joista osa on valaistuja. Kaupungin puistotoimen ylläpitämiä hiihtolatuja ovat Ojalankankaan, Asemanseudun, Laitapuiston, Luomanpuiston ja Kirkkojärven ladut. Lisäksi hiihtolatuja on kyläkoulujen ja kylätoimikuntien alueilla. (Alavuden liikuntapalvelut 2024.) Vipas-liikuntapalvelun (2024) mukaan hiihtolatureittien yhteenlaskettu pituus on 77 km. Kaupungin puistotoimen ylläpitämiä luistelukenttiä ovat Kenttäpuisto, Laitapuisto ja Luomanpuisto. (Alavuden liikuntapalvelut 2024.) Jääkaukaloita ja luistelualueita löytyy koulujen yhteydestä.

3.3.4 Kunnallisten liikuntapaikkojen jaottelu ja tavoitteet

Kunnissa liikuntapaikat jaetaan kolmeen keskeiseen tyyppiin, joita ovat matalan kynnyksen liikuntapaikat, vuoroperusteiset lajiliikuntapaikat sekä kilpa- ja huippu-urheilun tapahtumaolosuhteet. Matalan kynnyksen liikuntapaikat, kuten uimahalli, koulusali, kuntosali, kylpylä, puisto, leikkipuisto, luistelukenttä ym. muodostavat kunnissa liikuntaolosuhteiden perustan. Näissä paikoissa huomiota pyritään kiinnittämään erityisesti saavutettavuuteen, vapaaseen käyttömahdollisuuteen, mutta myös maksuttomuuteen ja edullisuuteen tavoitteena laajat käyttäjäryhmät. Suunnittelussa painotetaan myös joustavuutta lajinormeissa. Tarkoituksena on omatoimisen liikunta-aktiivisuuden ja terveysliikunnan edistäminen luomalla hyvä elinympäristö. (Smartsport 2020, 6.)

Vuoroperusteisia lajiliikuntapaikkoja, joissa tarkoitus on paikallisen kansalaistoiminnan ja tavoitteellisen urheilun sekä liikunnan harrastaminen pidetään toisena kuntien keskeisenä kuntien tuottamana olosuhdekokonaisuutena. Näitä ovat esimerkiksi yleisurheilukentät, isot pallokentät, jäähallit, erityisliikunnan paikat, liikuntahallit ja monitoimihallit. Määrityksessä korostuu käyttövuoropohjainen käyttäminen, lajinormeista lähtevä suunnittelu sekä aktiiviset rajatut käyttäjäryhmät. (Smartsport 2020, 6.)

Liikuntaolosuhteiden kolmantena osana voidaan pitää kilpa- ja huippu-urheilun tapahtumaolosuhteita, kuten stadioneita ja kilpahalleja, jotka keskittyvät paikallisen identiteetin ja vetovoiman luomiseen, lajinormeihin ja korkean laatutason vaatimuksiin. Tällaisilla olosuhteilla on suurempi rooli isojen kuntien tarjonnassa kuin pienten kuntien osalta. (Smartsport 2020, 6.)

4 PALVELUN LAADUN ULOTTUVUUDET ASIAKASKOKEMUKSESSA

Palvelulla on monia merkityksiä henkilökohtaisesta avusta palveluiden tarjontaan tuotteina tai kokonaisuuksina (Grönroos & Tillman 2015, 76). Tuulaniemi (2011, 59) korostaa, että palvelulla voidaan ratkaista asiakkaan ongelma, se on prosessi, jonka asiakas kokee, mutta jota ei voi omistaa. Isohookana (2007, 65) korostaa, että palveluilla tarkoitetaan aineettomia hyödykkeitä, joita ei pysty varastoimaan, koskettamaan, haistamaan tai maistamaan. Grönroos ja Tillman (2015, 76–77) lisäävät, että palvelu muodostuu jossain määrin aineettomista toiminnoista, joita on tarjolla ratkaisuiksi asiakastarpeisiin. Palvelu on vuorovaikutteista, koska toimittamiseen osallistuvat usein, mutta eivät aina, asiakas, palvelutyöntekijät, fyysiset resurssit tai tuotteet sekä palveluntarjoajan järjestelmät. Välttämättä asiakas ei ole ollenkaan henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa palvelua tarjoavan kanssa, vaikka palvelu pitää sisällään vuorovaikutusta palvelua tarjoavan organisaation kanssa.

Asiakaskokemus nähdään opinnäytetyössä monivivahteisena ja tärkeänä osana palveluiden tarjoamista ja sen käsitteellinen ymmärtäminen perustuu useisiin eri näkökulmiin, joita seuraavaksi käydään läpi. Näiden näkökulmien avulla voidaan ymmärtää, miten asiakaskokemus muodostuu ja miten sitä voidaan kehittää tarjoamalla asiakkaille laadukkaita, merkityksellisiä ja ainutlaatuisia kokemuksia.

Asiakastyytyväisyyttä tarkastellaan opinnäytetyössä osana asiakaskokemusta. Se heijastaa asiakkaiden arvioita ja tuntemuksia palvelun laadusta ja merkityksellisyydestä. Tyytyväisyys syntyy odotuksien täyttyessä tai ylittyessä. Hyvä asiakaskokemus johtaa usein korkeaan asiakastyytyväisyyteen, koska se luo asiakkaalle positiivisia tuntemuksia ja vahvistaa heidän uskoaan palvelun arvoon. Asiakastyytyväisyys voidaan ymmärtää paremmin tarkastellen, kuinka asiakaskokemus vaikuttaa asiakkaan omaan kokonaisarvioon ja miten palveluorganisaatiot voivat hyödyntää palautetta parantaakseen kokemusta entisestään.

4.1 Asiakkaiden odotusten vaikutus palvelun laatuun

Lämsä ja Uusitalo (2009, 49) korostavat, että asiakaskeskeisessä ajattelussa palvelun laatua tulee tarkastella etenkin asiakaskokemuksen laadun kannalta. Palvelu on laadukasta, kun asiakas kokee palvelun vastanneen hänen odotuksiaan tai ylittäneen sen. Grönroos ja Tillman (2015, 79–80) painottavat, että laatu ilmenee vasta, kun palvelu on myyty ja käytetty. Cho, Min ja Dresner (2022, 431) lisäävät, että asiakkaiden käyttäytymisen vaihteluita on vaikea selittää, mikäli palvelun laatu jätetään huomiotta. Grönroosin ja Tillmannin (2020, 122) mukaan asiakkaat arvioivat laatua yleisesti paljon monimuotoisemmin ja heidän kokemuksensa laadusta perustuvat usein muihin kuin vain teknisiin piirteisiin. Olennaista on määrittää laatu siten, että se vastaa asiakkaiden käsitystä laadusta.

Hämäläisen ja Patjaksen (2018, 128) mukaan asiakkaan odotukset ovat palvelun laadun lähtökohta. Lämsä (2009, 57) lisää, että asiakkaiden aiemmin koetut kokemukset muokkaavat odotuksia. Ne pohjautuvat mahdollisesti aikaisemmin koettuihin kokemuksiin samassa organisaatiossa. Lisäksi odotuksiin vaikuttavat myös muissa organisaatioissa ja yrityksissä käytetyt palvelut. Asiakkaat vertailevat myös eri aloilla saamiaan palveluja. Koivisto, Säynäjäkangas ja Forsberg (2019, 22–23) tähdentävät, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan tai käyttämään palveluun aikaa, jos he saavat palvelusta arvoa ja hyötyä, mitä odottavat. Odotettuja ovat palveluratkaisut, jotka voivat ennakoida asiakkaiden tarpeet ennen kuin he itse ovat tietoisia. Asiakkaat odottavat lisäksi, että palveluiden ominaisuudet ovat ymmärrettävissä ja toiminnat helposti käytettäviä. Niiden pitäisi lisäksi olla aikaa säästäviä ja helposti saatavissa. Myös organisaation palvelukanavien väliset siirtymät pitäisi sujua helposti ja saumattomasti sekä palvelukokemus tulisi olla yhtenäinen riippumatta palvelukanavasta. (Koivisto, Säynäjäkangas ja Forsberg 2019, 22–23.)

Lämsän (2009, 52) mukaan asiakkaat hyväksyvät yleensä hieman odotuksista poikkeavan palvelun tason. Grönroos ja Tillman (2015, 105) korostavat, että odotettu laatu on riippuvainen useista asioista, joita ovat markkinointiviestintä, suusanallinen viestintä, organisaatio tai sen osa imagoa sekä tarpeet, joita asiakkaalla on. Imago, suusanallinen viestintä ja suhdetoiminta ovat tekijöitä, joita organisaatiossa pystytään valvomaan pelkästään epäsuorasti. Kyseisiin asioihin

pystyy vaikuttamaan myös ulkopuolelta, vaikka ne ovat pohjimmiltaan kiinni organisaation menestyksestä aikaisemmin.

4.1.1 Palvelun tekninen ja toiminnallinen laatu

Asiakkaan kokema palvelun laatu koostuu teknisestä ulottuvuudesta, joka liittyy lopputulokseen ja toiminnallisesta ulottuvuudesta, joka liittyy prosessiin. (Grönroos & Tillman 2015, 101.) Asiakas arvioi kuluttamansa palvelun laatua, sillä perusteella, miten hän kokee lopputuloksen. Tästä käytetään nimitystä palvelun tekninen laatu. (Lämsä 2019, 59.) Teknisen laadun jäädessä asiakkaalle tuotantoprosessi sekä ostajan ja myyjän välinen vuorovaikutussuhde on loppunut. Asiakkaat kykenevät useasti arvioimaan teknisen ulottuvuuden laatua asenteesta riippumatta, vaikka eivät aina, koska kyse on ongelman teknisestä ratkaisusta. (Grönroos & Tillman 2015, 101.)

Asiakkaan kokemukseen laadusta vaikuttaa myös se, miten teknistä laatua tai prosessin lopputulosta välitetään asiakkaalle, jolloin asiakkaan mielikuva muodostuu asiakaspalvelijan ulkoisesta olemuksesta, käytöksestä, tavasta hoitaa tehtävät ja ilmaista ajatuksensa. Lisäksi asiakkaat, jotka käyttävät yhtä aikaa tai samanlaista palvelua voivat olla vaikuttamassa asiakkaan palvelukokemukseen. Tällöin puhutaan prosessin toisesta laatu-ulottuvuudesta toiminnallisesta laadusta. (Grönroos & Tillman 2015, 101.) Hämäläinen, Patjas & Holm (2018, 130) tähdentävät, että toiminnallista laatua ovat työntekijöiden asiakaspalvelutaidot sekä innostuneisuus, aktiivisuus ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa, mutta myös muut asiakkaat ja heidän toimintansa.

Hyvän laadun edellytys on tavallisesti tekninen laatu palveluprosessin lopputuloksessa. Kuitenkin hyväksyttävä taso vaihtelee asiakkaiden omista tarpeista ja odotuksista sekä yrityksen strategiasta riippuen. Mikäli koko palvelu halutaan tarjota laadukkaana, niin silloin pitää myös toiminnallinen laatu pitää hyvänä. Palveluprosessin toiminnallinen laatu voi tehdä ratkaisevan eron kilpailussa, mikäli kilpailevissa organisaatiossa lopputulos tai tekninen laatu on samalla tasolla. (Grönroos & Tillman 2015,104.)

Grönroos & Tillman (2015, 103) mukaan tarkasteltaessa koettua palvelun laadun mallia, ympäristö sisältyy myös palveluprosesseihin, jolloin ympäristön fyysisillä

tekijöillä on vaikutusta toiminnalliseen laatuun. Selkeyden vuoksi malliin voi lisätä kolmannen ulottuvuuden, jota voidaan kutsua palvelumaiseman laaduksi. Rosenbaum ja Massiah (2011, 471) jatkavat, että palvelumaisema koostuu sekä objektiivisista, mitattavista ja johtamisen hallittavissa olevista ärsykkeistä, että subjektiivisista, mittaamattomista ja usein johtamisen hallitsemattomista sosiaalisista, symbolisista ja luonnollisista ärsykkeistä. Kaikki nämä tekijät vaikuttavat asiakkaiden päätöksiin lähestyä tai välttää tilannetta sekä heidän sosiaaliseen vuorovaikutuskäyttäytymiseensä. Merkittäviä tekijöitä aiheuttamaan useasti paikkakiintymystä ovat asiakkaiden sosiaaliset, symboliset sekä luonnolliset reaktiot ärsykkeisiin.

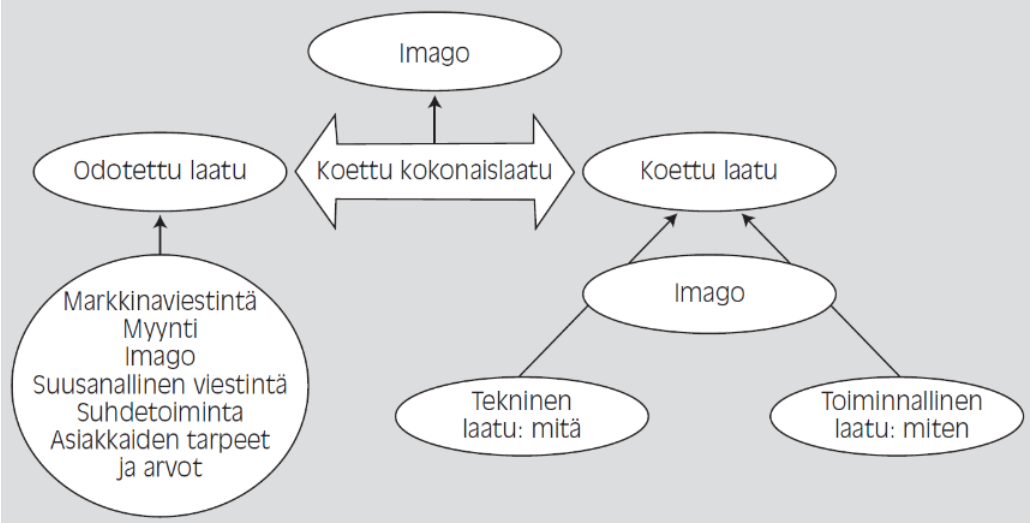
4.1.2 Organisaation imagon vaikutus kokemukseen

Lämsän ja Uusitalon (2009, 58) mukaan organisaation imago rakentuu asiakkaan tekemistä eri havainnoista. Bergström ja Leppänen (2021,15) painottavat, että imago on merkittävä kilpailun tekijä, koska markkinoinnin suunnittelu ja toteutus pohjautuvat tavoiteltuun mielikuvaan. Grönroos ja Tillman (2015, 102) lisäävät, että imago voi olla laadun kokemisessa suodattimena. Asiakkaat pystyvät monesti havaitsemaan resurssit, toimintatavat ja prosessit palveluorganisaatiossa, minkä takia organisaatiossa tai paikallisessa toimipisteessä imago on monessa palvelussa erittäin merkittävä tekijä, jolla voidaan vaikuttaa laadun kokemiseen monella tavalla. Lämsä ja Uusitalo (2009, 59) korostavat, että positiivinen imago on tärkeää, koska se lieventää asiakkaiden mahdollisten negatiivisten kokemuksien vaikutuksia. Huonojen kokemusten toistuessa on todennäköistä, että imago heikkenee ja muuttuu kielteiseksi. Negatiivinen imago muuttuu positiiviseksi vähitellen ja tarvitsee lukuisia positiivisia kokemuksia.

4.1.3 Koetun palvelun kokonaislaatu ja tunteiden rooli

Kokonaisuutena koettu palvelun laatu perustuu merkittävien ja mieleenpainuvien palvelukokemusten kokoelmaan ja selkeisiin pysyviin vaikutelmiin niistä (Polyakova ja Ramchandanin 2023, 16). Asiakkaan tunteita palvelua kulutettaessa ei ole otettu huomioon koetussa palvelun laadun mallissa eikä palvelun laadun tyytyväisyysmittauksissa. On silti ilmeistä, että tunteilla, kuten vihalla, masennuk-

sella, toiveikkuudella, ilolla, syyllisyydellä ja muilla tunteilla on jollain tavalla vaikutusta palveluprosessin kognitiiviseen eli tiedolliseen kokemiseen. (Grönroos & Tillman 2015, 111.)



Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos & Tillman 2015, 105)

Lämsä (2019, 60) korostaa, että usein on tarpeen ottaa tarkasteltavaksi asiakkaiden laatuarviointeja tarkemmin, kun halutaan ymmärtää mitkä ovat syitä kokonaisarvion tasolle. Eri ulottuvuuksien tarkastelu antaa myös vihjeitä siitä, miten palvelun laatua voidaan parantaa (ks. kuvio 3).

Berry, Parasuraman ja Zeithaml (1988, 37) ovat tutkineet, että laadukkaan maineen saadakseen organisaatioiden on täytettävä tai ylitettävä asiakkaiden odotukset. Odotukset sisältävät viisi osa-aluetta, joita ovat

- fyysiset tilat, välineet sekä henkilökunnan ulkoinen olemus
- kyky tarjota haluttu palvelu luotettavasti; tarkasti sekä johdonmukaisesti
- reagointikyky eli henkilökunnan valmius tarjota palvelua nopeasti ja asiakkaita auttaen
- vakuuttavuus, joka käsittää työntekijöiden asiantuntemuksen, kohteliaisuuden ja kyvyn herättää luottamusta
- empatia, joka merkitsee asiakkaiden yksilöllistä huomioimista sekä huolehtivaa palvelua

Lämsän (2019, 60) mukaan useimpiin palveluihin sisältyvät edellä mainitut osa-alueet. Asiakkaat voivat joskus eri tilanteissa perustaa laatuarvionsa jokaiseen viiteen tekijään, kun taas toisinaan yhteen. Tekijöille voidaan myös antaa eri painoarvo, mikä vaikuttaa niiden tärkeyteen.

4.2 Asiakaskokemus palveluiden ytimessä: Kilpailuedun rooli ja merkitys

Tuulaniemen (2011, 7) mukaan palveluiden ydin on asiakkaan kokemus palveluista, joka sisältää kaikki organisaation palvelut. Becker ja Jaakkola (2020, 640) lisäävät, että asiakaskokemus on subjektiivinen ja kontekstikohtainen. Korkiakoski (2023, 10) tarkentaa, että asiakaskokemus muodostuu aina asiakkaan omista näkökulmista, henkilökohtaisena kokemuksena sekä kattavana kokonaisuutena. Saarijärven ja Puustisen (2020, 20–21) mukaan asiakaskokemuksen rakentuminen tapahtuu asiakkaiden ja organisaation kaikissa vuorovaikutustilanteissa, jotka ovat kirjallisuuden mukaan kosketuspisteitä. Holma ym. (2021, 24) tähdentää, että asiakaskokemuksen rakentuminen alkaa monesti asiakkaan ajatuksissa huomattavan paljon aikaisemmin, jolloin välttämättä asiakassuhde ei ole vielä ollenkaan syntynyt. Organisaatioon liitettyjen mielikuvien, käsityksien sekä brändiviestinnän perusteella kehittyy ennakkoon odotuksia asiakaskokemuksesta.

Nykyaikana moni organisaatio painottaa kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen tärkeyttä ensisijaisena kilpailukeinona (Saarijärvi ja Puustinen 2020, 20–21). Höpner, Almeida ja Brasil (2022, 103) tähdentävät, että kulutuskokemuksen olennainen rakentaminen kytkeytyy tiiviisti kuluttajan elämän eri osa-alueisiin, kuten hänen sosiaaliseen perheympäristöönsä, elämäntyyliinsä ja henkilökohtaiseen historiaansa. Holma ym. (2021, 32) korostavat, että asiakaskokemus on keino erottautua muista ja luoda ainutlaatuista tunnistettavuutta asiakkaiden lähtökohtien pohjalta. Korkiakoski (2023, 28) lisää, että Suomessa ovat jääneet liian vähälle ovat jääneet todelliset erottuvat asiakaskokemuksen ratkaisut. Organisaatioiden strategiaan on useasti kirjoitettu tavoitteeksi esimerkiksi ylivoimainen asiakaskokemus, erottuva asiakaskokemus tai toimialan paras asiakaskokemus, mutta missään ei ole välttämättä tarkemmin määritelty, että millaisia kokemuksia asiakkaille halutaan tarjota. Vierulan (2021, 101, 103) mukaan strategiat toimivat pikemminkin lähtökohtina kilpailuedun löytymiselle. Kilpailuetujen luominen vaatii

viranhaltijoiden ydinosaamisten sekä organisaatiossa olevien resurssien esille kaivamista, luomista ja hiomista, joiden pohjalle kilpailuetu rakennetaan. Kilpailuetu voi olla arvoketjun luominen palveluun, jolloin keskeisenä kehittämisen lähtökohtana on asiakasnäkökulma.

4.2.1 Asiakaskokemuksen erilaiset muodot

Saarijärven ja Puustisen (2020, 61, 63–64) mukaan asiakaskokemus koostuu erilaisista muodoista, kuten käyttökokemuksesta, brändikokemuksesta, online- ja verkkokauppakokemuksesta, kulutuskokemuksesta, palvelukokemuksesta, ostokokemuksesta, hintakokemuksesta ja toimituskokemuksesta. Näiden käsitteiden avulla organisaatio voi keskittyä tiettyyn osaan asiakaskokemusta. Käytännössä asiakaskokemus on kuitenkin usein monen eri muodon yhdistelmä, jolloin voidaan puhua hybridikokemuksesta. Bleier, Harmeling ja Palmatier (2019, 111) korostavat, että online-kokemuksella viitataan erityisesti asiakkaan kokemukseen Internet-sivujen informatiivisuudesta, viihteellisyydestä, sosiaalisuudesta ja sensorisuudesta.

4.3 Asiakaskokemuksen rakenteen muodostuminen

4.3.1 Erityyppiset asiakaskokemukset

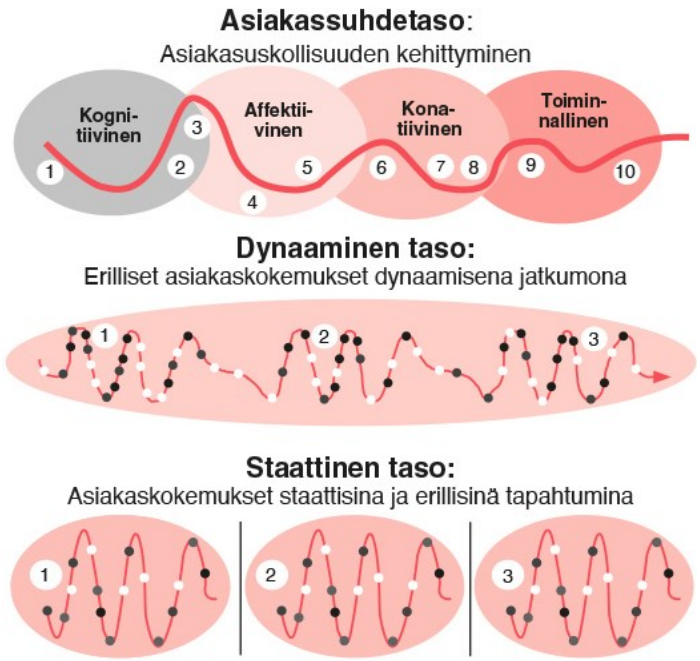
Rosmaniin ja Duerdenin (2020, 32) mukaan erityyppiset asiakaskokemukset voidaan jakaa kokemustyyppien mukaan arkipäiväisiin (prosaic experiences), tiedostettuihin (mindful experiences), mieleenpainuviin (memorable experiences), merkityksellisiin (meaningful experiences) ja mullistaviin eli transformatiivisiin (transformational experiences) asiakaskokemuksiin. Arkipäiväiset kokemukset muodostavat merkittävän osan arjessa (Duerden ym. 2018, 201).

Duerdenin ym. (2018, 200) mukaan tiedostamattomasta tiedostettuun kokemukseen siirtyminen tapahtuu, kun havaittavat elementit houkuttelevat, herättävät ja pitävät yksilön huomion riittävän hyvin. Toisin sanoen arkiset (prosaic experience) kokemukset muuttuvat tiedostetuiksi (mindful experiences), kun ne aiheuttavat meille siirtymän ulos automaattitilasta ja osallistumaan ajatteluun.

Kun koemme tunteita, muuttuvat tiedostetut mieleenpainuviksi (memorable) kokemuksiksi. Kokemukset, jotka eivät tuottaneet tunteita heikentyvät taustalle. (Rossmann & Duerden 2020, 36.) Duerden ym. (2018, 203) jatkaa, että mikäli tavoite on tarjota ikimuistoisia kokemuksia, niin on hyödyllistä ymmärtää, mikä asia tekee kokemuksesta ikimuistoisen. (Duerden ym. 2018, 203). Merkitykselliset (meaningful) asiakaskokemukset opettavat meille jotain meistä itsestämme tai laajentavat meidän tietotasoamme maailmasta. Ne ovat tärkeitä, koska ne tarjoavat rakennuspalikoita henkilökohtaiseen identiteetin rakentamiseen sekä maailmannäkemykseen. (Rossmann & Duerden 2020, 37.) Transformatiiviset (transformational) eli mullistavat kokemukset tuovat yleensä positiivisia, inspiroivia muutoksia (Duerden ym. 2018, 206). Transformatiivisia kokemuksia tapahtuu harvoin emmekä heti tunnista niiden syvällisyyttä. Ne johtavat suoraan persoonallisiin muutoksiin, johtuen kokemuksesta. (Rossmann & Duerden 2020, 38.)

4.3.2 Asiakaskokemuksen tasot

Asiakaskokemus rakentuu kolmella eri tasolla, joita ovat staattinen, dynaaminen ja asiakassuhteen taso (Kranzbühler, Kleijnen, Morgan & Teerling 2018, 449). Staattinen taso tarkoittaa asiakaskokemuksen tarkastelemista itsenäisenä ja yksittäisenä tapahtumana, jolloin organisaatiossa keskitytään kehittämään tarkoin rajattua yksittäisessä asiakaspolussa rakentuvaa asiakaskokemusta. Dynaamisesta luonteesta asiakaskokemuksessa puhutaan, kun aiemmin koetut asiakaskokemukset vaikuttavat epäsuorasti asiakaskokemukseen luoden odotuksia seuraaville asiakaskokemuksille. Asiakassuhteen taso korostaa, että organisaation on tärkeää tunnistaa mahdollisuuksia rakentaa erilaisia kosketuspisteitä eli vuorovaikutushetkiä asiakaskokemuksen ulkopuolellakin. Asiakassuhdetta on tarkoitus kehittää pidemmällä aikavälillä näiden kosketuspisteiden avulla. Tällöin organisaatiossa tulee tarkastella asiakaskokemusta monitasoisesti rakentuvana, kuten kuvio 4 osoittaa. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20, 70–71.)



Kuvio 4. Asiakaskokemuksen eri tasot (Saarijärvi & Puustinen 2020, 72)

4.3.3 Asiakaskokemuksen ulottuvuudet

Lemonin ja Verhoefin (2016, 71) tutkimuksen mukaan asiakaskokemuksessa on olemassa kognitiivinen, emotionaalinen, sosiaalinen, sensorinen eli aistillinen, sekä fyysinen ulottuvuus. Keiningham ym. (2017, 155–156) lisäävät, että asiakkaiden reaktioita fyysisiin sekä niihin liittyviin aistiärsykkeisiin säätelevät erilaiset yksilölliset ominaisuudet. Kuuru ja Närvänen (2019, 1259) painottavat, että asiakkaan kehollliset kokemukset ovat erityisen tärkeitä palveluolosuhteissa. Saarijärven ja Puustisen (2020, 78–80) mukaan kognitiivinen ulottuvuus tarkoittaa, että kuluttaja saavuttaa tavoitteet, jotka on asetettu tuotteelle ja palvelulle. Emootiot ja tunteet ovat merkittäviä piirteitä sekä hyvissä että huonoissa asiakaskokemuksissa, koska ne jäävät muistiin helpommin kuin pelkkä organisaation tarjoama. Sosiaalisella asiakaskokemuksen ulottuvuudella tarkoitetaan henkilökunnan ja toisten asiakkaiden vaikutusta asiakaskokemukseen. Sensorinen ulottuvuus tarkoittaa asiakkaan kokemukseen vaikuttavaa ostoympäristöä sekä kulutusympäristöä ja millaiselta tuote tai palvelu aistikokemuksena tuntuu, kuten esimerkiksi sisustus, näköalat, valaistus ja henkilökunta-asusteet sekä tyyli.

4.3.4 Kosketuspisteiden rooli ja viestinnän merkitys asiakaskokemuksessa

Lemon ja Verhoef (2016, 69) mukaan asiakas on vuorovaikutuksessa organisaation kanssa useiden kosketuspisteiden myötä monissa kanavissa, sekä mediassa. Asiakaskokemuksien luonne on sosiaalisempi. Saarijärvi ja Puustinen (2020, 73, 75) tarkentavat, että asiakaskokemuksen rakentuminen tapahtuu ajan kuluessa asiakaspolussa olevissa eri vaiheissa ennen ostamistilannetta, oston hetkellä ja jälkikäteen. Kosketuspisteiden rooli on keskeistä asiakaskokemuksen rakentumisessa ja organisaatioiden tulee hallita ja luoda uusia kosketuspisteitä.

Stein ja Ramaseshan (2020, 56) korostavat, että viestintä on noussut erilliseksi kosketuspisteeksi, koska asiakkaiden tarvitsemien olennaisten tietojen laadun merkitys on kasvanut parempia päätöksiä tehtäessä. Saarijärven ja Puustisen (2020, 77–78) mukaan kosketuspisteiden ulkoistaminen voi olla kustannustehokasta, mutta se voi myös vaarantaa asiakaskokemuksen, jos ulkoistus ei täytä asiakkaan odotuksia.

Organisaation viestinnän tarkoituksena on kertoa asiakkaille organisaatiosta, organisaation palveluista, toiminnasta sekä tuotteista (Lämsä & Uusitalo 2002, 116). Isohookana (2007, 10, 70) lisää, että organisaatio viestii jokaisella kohtaamisella, oli kyse sitten henkilökohtaisesta, kirjallisesta, sähköisestä tai digitaalisesta viestinnästä. Viestintä on keino palvelulupausten mahdollistamiseen, antamiseen sekä pitämiseen palveluiden ollessa aineettomia hyödykkeitä. Lidman (2024, 316) korostaa, että liikunnan viestinnässä tulee panostaa valinnanvapauteen sekä kokemukseen osallisuudesta ja kuuluvuudesta, jotta mahdollisimman moni nauttisi liikunnasta.

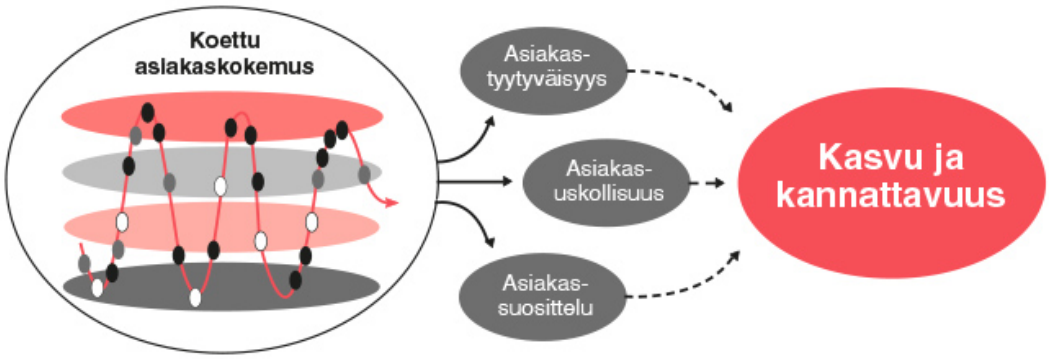
Sähköpostimarkkinoinnissa laadukkaat viestit ovat olennaisia, sillä monia viestejä ei edes avata (Vuorela 2024, 98). Sosiaalinen media on lisännyt läpinäkyvyyttä ja mahdollistanut nopean viestin leviämisen (Kurvinen & Seppä 2016, 151, 212). Kortesuo (2010, 57) lisää, että sosiaalinen media on upea ja edullinen kontaktiväline asiakkaisiin, mutta vaatii uudenlaista, keskustelevaa viestintätapaa Komulaisen (2023, 18, 20, 150, 160) mukaan sosiaalinen media on kasvattanut suosiotaan markkinoijien keskuudessa sen tarjoaman runsaan sisällön vuoksi.

Nyt viimeistään kannattaa olla läsnä somekanavissa brändin ja luottamuksen rakentamiseksi.

Vuorelan (2024, 95) mukaan kuluttajat ilmaisevat helposti tunteitaan sosiaalisessa mediassa, joten välttääkseen someraivon organisaation toiminnan pitää olla kunnossa. P.J. ym. (2023, 42) huomauttavat, että asiakkaat kiinnittävät paljon huomiota sosiaalisessa mediassa ja muissa viestintäkanavissa jaettuihin arvosteluihin, jolloin arvostelut toimivat kuin portit mielipiteiden muodostukselle ja päätöksentekoprosessiin vaikuttamiseen. Jatkuva asiakkaiden sitoutuminen sosiaalisessa mediassa on avain uskollisuuden ja tyytyväisyyden vahvistamiseen. Lisäksi Vuorela (2024, 109) toteaa, että käyttäjät, jotka haluavat jakaa hyviä kokemuksiaan käyttämistään tuotteista ja palveluista, voivat saada äänensä kuuluviin sosiaalisessa mediassa. Videoiden suosio on kasvanut ja bloggaamisen rinnalle on noussut vloggaaminen, videoiden jakaminen Youtubeen, Tiktokiin, Instragramiin ja muihin kanaviin. (Komulainen 2023, 117, 179.)

4.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen ja seuraustason muuttujat

Korkiakoski (2023, 135) painottaa, että asiakaskokemuksen mittaamisen pitäisi perustua ensisijaisesti itse kokemuksen mittaamiseen, jolloin kyse ei ole laadun, brändin tai kilpailijoiden mittaamisesta, vaan asiakkaan omista kokemuksista organisaatiossa. Vuorelan (2024, 86) mukaan tulokset ohjaavat organisaatiota oman toiminnan heikkouksien analysoinnissa sekä parantamaan organisaation toimintaa asiakkaiden parhaaksi, mutta myös omaksi parhaaksi. Saarijärvi ja Puustinen (2020, 229, 230) korostavat, että organisaatioiden olemassaolo riippuu lopulta niiden kyvystä kannattavasti tarjota erinomaisia asiakaskokemuksia. Asiakastyytyväisyys, asiakasuskollisuus ja asiakassuosittelu kuvastavat organisaation kasvun ja kannattavuuden edellytyksiä jatkossa, miksi on tärkeää tavoitella erinomaisia asiakaskokemuksia. Nämä ovat myös vakiintuneita asiakaskokemuksesta johtuvia eli niin sanottuja seuraustason muuttujia (ks. kuvio 5). Vierula (2021, 91) lisää, että arvo, johon kilpailuetu luodaan, on osattava löytää niistä tekijöistä, jotka ovat arvokkaita asiakkaille.



Kuvio 5. Asiakaskokemuksen seuraustason muuttujat (Saarijärvi & Puustinen 2020, 230)

Tutkimuskirjallisuudessa ei ole määritelty vielä selkeästi parasta mittaria tai mittarien yhdistelmää, koska asiakaskokemusten tavoittelu on erilaista eri organisaatioissa. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 232). Korkiakosken (2023, 135) mukaan mittaamisessa tulisi kiinnittää yhä enemmän huomiota teknisen onnistumisen sijaan asiakkaan tunteiden ymmärtämiseen. Siksi erilaisten tunnekysymysten tuominen mukaan olisi arvokasta. Asiakkaat toki purkavat tunteitaan muutenkin, mutta yritysten mittaaminen perustuu liian helposti sisäiseen ajatteluun ja tällöin unohdetaan asiakkaan näkökulma. Asiakas ei aina osaa eritellä ja kuvata kokemustaan yksityiskohtaisesti. Asiakkaan kokemus on lopulta tunne, ja sen ymmärtäminen olisi tärkeää.

4.4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys asiakaskokemuksessa

Saarijärvi ja Puustinen (2020, 92, 240) määrittelevät asiakastyytyväisyyden organisaation kyvyksi vastata asiakkaiden odotuksiin. Asiakastyytyväisyys syntyy koetun asiakaskokemuksen jälkeen, kun taas asiakkaan koettu arvo on moniulotteinen kokonainen arvio mukaan lukien koetut hyödyt ja uhraukset. Asiakastyytyväisyydessä asiakkaan kokema arvo on tärkeimmässä roolissa. Asiakaskokemuksen arviointi riippuu asiakkaan odotuksista. Odotusten täyttyessä asiakas on tyytyväinen, mutta niiden jäädessä täyttymättä asiakkaalla on alttius kokea tyytymättömyyttä. Vuorela (2024, 28) korostaa, että asiakkaasta voi silti välittää. On tärkeää miettiä, millainen tunne asiakkaalle jää epäonnistuneen kokemuksen jälkeen, jos palvelussa tai tuotteessa on laatuongelmia.

Romero-Subia, Jimber-del Rio, Ochoa-Rico ja Vergara-Romero (2022,1) huomauttavat, että kansalaisten kysyntä korkealaatuisille julkisille palveluille kasvaa

ja parannukset julkisissa palveluissa vaikuttavat kansalaisten tyytyväisyyteen ja lojaalisuuteen. Khan, Salamzadeh, Iqbal ja Yang (2022, 1, 18) toteavat, että asiakastyytyväisyys edistää huomattavasti asiakkaiden luottamusta, joka on tarpeellinen voimavara organisaation kilpailussa. Jos toiminta täyttää asiakkaan odotukset, niin organisaation maine voi auttaa tuomaan uskollisia asiakkaita. Asiakastyytyväisyys on siten olennaista organisaation maineen ja asiakasuskollisuuden kannalta, koska markkinoilla organisaation maine riippuu paljolti asiakastyytyväisyydestä.

GarcíaPascual, Parra-Camacho ja Aquado-Berenguer (2023, 3, 9) painottavat, että liikuntapalveluissa kokemukset ja vahva asiakkaan sitoutuminen palveluun viittaa positiiviseen tulevaisuuden asiakastyytyväisyyteen. Tyytyväisyys on muuttuja, jolla on välitön vaikutus asiakaskokemukseen ja asiakkaan sitoutumiseen liikuntapalvelujen käyttämisessä tulevaisuudessa. Lämsän ja Uusitalon (2009, 62) mukaan palvelutilanteessa asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat havaittu laatu, hinta, fyysisen tuotteen laatu sekä asiakkaaseen liittyvät ominaisuudet ja tilannetekijät.

4.4.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä

Useat organisaatiot tekevät asiakastyytyväisyyskyselyjä jatkuvasti tai säännöllisin väliajoin (Hämäläinen & Patjas 2018, 132). Vierula (2020, 91) lisää, että asiakastyytyväisyyskyselyt ja hiljaiset palautteet ovat hyviä lähtökohtia asioiden syvälliselle selvittämiselle. Álvarez-García, González-Vázquez, Del Río-Rama, ja Durán- Sánchez, (2019, 13) jatkavat, että organisaatioiden on parannettava palvelujensa laatua asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi, minkä vuoksi on tärkeää kuunnella ja mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä. Näin organisaatiot voivat mukauttaa palveluitaan kysynnän mukaan sekä ennakoida ja mukautua asiakkaiden mieltymysten muutoksiin. Bergström ja Leppänen (2021, 35) painottavat, että tyytyväisyyskyselyitä jatkuvasti tehdessä tyytyväisyyden kehittyminen on nähtävissä pidemmällä aikavälillä ja pystytään ajoissa puuttumaan ongelmiin tai kehittämään uusia palvelutapoja. Saarijärvi ja Puustinen (2020, 232) kiteyttävät, että on turvallisempaa kohdata vaikeita aikoja sekä kiristyvää kilpailua, jos asiakkaat yhtenä pääoman muotona ovat tyytyväisiä, uskollisia ja suosittelua tekeviä.

Vierulan (2021, 103) mukaan keskeinen kehittämisen näkökulma on asiakasnäkökulman keskiöön asettaminen. Vuorelan (2024, 23) mukaan onnistumisia on tärkeä etsiä ja analysoida, mutta yhtä lailla tärkeää on huomioida ja selvittää myös epäonnistumisia. Korkiakoski (2023, 135) korostaa, että asiakas ei aina osaa eritellä ja kuvata kokemustaan yksityiskohtaisesti. Asiakaskokemus kiteytyy lopulta tunteeseen, jonka ymmärtäminen olisi olennaista.

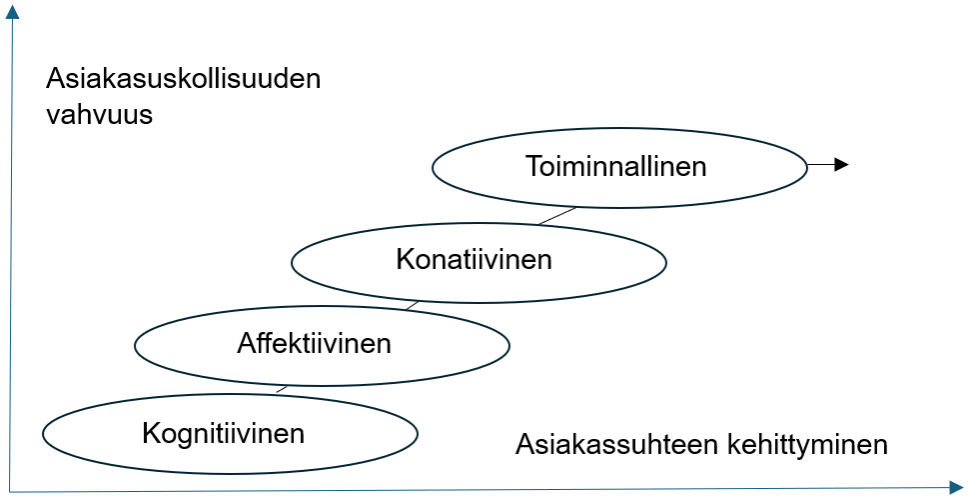
Holman ym. (2021, 136) mukaan asiakaspalaute on useasti alihyödynnetty asiakasymmärryksen lähde. Koska ihmiset vaivautuvat harvoin antamaan palautetta kuin ongelmatilanteissa, tulee asiakaspalautetta tutkittaessa ja analysoitaessa muistaa, että tieto on usein korostuneen negatiivista. Ongelmatilanteissa asiakkaiden voimakkaat tunteet tulisikin ottaa vakavasti huomioon. Muistijälki tilanteesta on suurempi, jos asiakas on kokenut suurta positiivista tai negatiivista tunnetta.

Bergström ja Leppänen (2021, 37) korostavat, että erittäin tyytymätön asiakas lopettaa asiakassuhteensa usein nopeasti, kertoen muille tyytymättömyydestään tai kirjoittamalla yleisönosastolle tai keskustelupalstalle, mutta eivät välttämättä ota suoraan yhteyttä organisaatioon. Vastaavasti erittäin tyytyväinen asiakas antaa herkästi palautetta, kertoen hyvistä palveluista toisille. Tällaisen palautteen saaminen on organisaatiolle tärkeää, jotta organisaatio osaisi säilyttää asiakaskuntansa hyväksi koetut sekä arvostetut palvelutavat, tuotteet ja henkilöstön. Hämäläinen ja Patjas (2018, 133) lisäävät, että hyvin tyytyväisten ja toisaalta hyvin tyytymättömien asiakkaiden väliin jää suuri kohtalaisesti tyytyväisten asiakkaiden joukko, joiden mielipide olisi myös hyvä saada kuuluviin. Palautteenantoon voi kannustaa, vaikka tyytyväisyyskyselyyn yhdistetyn arvonnan avulla.

Palautteenannon houkuttelevuus ja mahdollisuudet tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi: palautemahdollisuus eri paikoissa, asiakas voi soittaa palautepuhelimeen, lähettää sähköpostia tai viestiä sosiaalisessa mediassa (Bergström & Leppänen 2021, 36). Hämäläinen ja Patjas (2018, 133) lisäävät, että erilaisia palautekanavia ovat lisäksi suullinen palaute työntekijälle, palautelaatikko, palauteautomaatit ja palautelomake organisaation kotisivuilla.

4.4.3 Asiakasuskollisuus ja sen mittaaminen

Uskollisuus tarkoittaa asiakkaan halua asioida jatkuvasti saman organisaation kanssa. Asiakas käyttää ja ostaa organisaation tarjoamia palveluja ja tuotteita toistuvasti ja säännöllisesti. Toisaalta on esitetty, että asiakas, joka joskus käyttää kilpailijoiden palveluja, voi myös täyttää uskollisuuden tunnusmerkit. Uskollisuuteen liittyy myös suosittelu. Uskollinen asiakas suosittelee palveluja ystäville ja tuttaville. (Lämsä ja Uusitalo 2019, 70.) Asiakaskokemuksen kehittämisen näkökulmasta organisaatioiden on tärkeä pohtia tapoja, joilla asiakasuskollisuutta voidaan kehittää tasolta toiselle (Saarijärvi & Puustinen 2020, 244), kuten kuvio 6 osoittaa.



Kuvio 6. Asiakasuskollisuustasot (Mukaillen Saarijärvi ja Puustinen 2020, 242)

Kognitiivisessa asiakasuskollisuudessa asiakas on hankkinut tietoa, verrannut vaihtoehtoja, jonka jälkeen hän on päätynyt organisaation tarjoamaan sopivimpaan vaihtoehtoon. Affektiivisella tasolla asiakasuskollisuus on syventynyt. Myönteiset asiakaskokemukset ovat luoneet kiintymyksen organisaatioon, sen palveluun tai tuotteeseen. Konatiivisella tasolla asiakasuskollisuuteen sisältyy vakiintunut ostamistapa, jolloin kyseenalaistamista ei tapahdu vaan asiakas osoittaa uskollisuuttaan jatkuvalla ostamisella. Tämä ei silti ole esteenä asiakkaan lähtemiselle toisen organisaation asiakkaaksi. Toiminnallisella tasolla asiakas on omiaan sitoutumaan vaivannäköön ollakseen organisaatiossa asiakkaana. Tästä esimerkkinä omistautuminen brändille, jolloin asiakas ei ota enää huomioon muunlaisia vaihtoehtoja. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 243–244.)

Özkan, Süer, Keser & Kocakoç, (2020, 396) painottavat, että uskollisuuden tärkeitä ja erottamattomia ennustajia ovat asiakastyytyväisyys sekä asiakkaiden käsitykset palvelun laadusta. Saarijärven ja Puustisen (2020, 245) mukaan on tärkeää ymmärtää, että vaikka asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus useasti korreloivat keskenään, ne kuitenkin mittaavat eri asioita. Asiakastyytyväisyys mittaa tyytyväisyyttä ensisijaisesti tietyn asiakaskokemuksen jälkeen, jonka mittaamiseen vaikuttavat myös usein asiakkaan aiemmat kokemukset.

Suositteluaste lyhennettynä NPS (Net Promoter Score) on Fred Reicheldin (2003) suunnittelema mittari asiakastyytyväisyyden mittaamiseen (Baehre, O'Dwyer, O'Malley & Lee 2022, 67). NPS on suosituimpia asiakasuskollisuuden mittareita, joka mittaa, mikä on asiakkaan mielipide käytön jälkeen tai kuinka palvelun tai tuotteen osto sujui (Vuorela 2024, 85). Pechter ja Kuusik (2024, 261) lisäävät, että viimeaikaisin kokemus vaikuttaa asiakkaan todennäköisyyteen suositella enemmän kuin aikaisemmat kokemukset organisaatiosta. Korkiakosken (2023, 136) mukaan mittarin suosio ei silti tarkoita sitä, että NPS kannattaisi laittaa kaikkialle asiakaskokemuksen tuloksia mittaamaan, koska vastaamisen tulisi tuntua luontevalta. Jos asiakkaalle ei ole kertynyt vielä laajempaa kokemusta, niin kuinka voisi osata suositella. Tällöin kysymyksinä voisi pikemminkin olla asioinnin helppous tai vaivattomuus.

NPS sisältää ainoastaan yhden kysymyksen: "Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua x / yritystä x / tuotetta x ystävällesi tai kollegallesi?" Asteikko on välillä 0–10. Arvostelijoita ovat arvosanan 0–6 antaneet, joiden tyytymättömyyden syyt on tärkeää selvittää ja ymmärtää. Arvostelijoiden kielteinen puhe vahingoittaa organisaatiota, joten heille täytyy löytää ratkaisu. Arvosanan 7–8 antaneet ovat passiivisia asiakkaita, jotka ehkä eivät välitä tai eivät ole löytäneet syytä muuttua suosittelijoiksi. Heille asia on samantekevä. Heistä voi helposti tulla suosittelijoita, jos heille antaa hyvän syyn. NPS: sää laskettaessa vähennetään suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus. (Vuorela 2024, 85.)

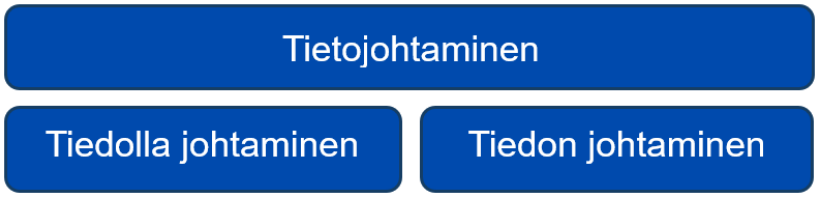
Asioinnin vaivattomuuden mittarilla CES (Customer effort Score) voidaan selvittää asiakkaan asioinnin helppous tai hankaluus organisaatiossa. Asioinnin jälkeen asiakas kertoo, millainen tunne hänellä jäi asioinnista yrityksen kanssa, antamalla organisaatiolle arvosanan. (Vuorela 2024, 84.) Korkiakosken (2023, 138)

mukaan asiakaskokemuksen näkökulmasta vaivattomuus ja helppous eivät välttämättä luo tunteita, jotka kantaisiviat pitkälle tulevaisuuteen. Tällöin olisi hyvä pohtia osana asiakassuhteen rakentamista muistijälkiä ja tunteita, jolloin NPS voi palvella laajemman asiakassuhdetason mittauksessa CES-mittaamista paremmin.

5 TIEDOLLA JOHTAMINEN

Tiedolla johtamista määritellään usein tietojohtamisen osa-alueeksi (Partanen ym. 2023, 7). Tiedolla johtaminen kuuluu osana tietojohtamisen kokonaisuuteen, jossa tiedon johtaminen ja tiedolla johtaminen liittyvät toisiinsa tietojohtamisen kokonaisuudeksi, kuten kuvio 7 osoittaa (Listenmaa 2023, 46; Käpylä & Salonius 2013,7). Tietojohtaminen ei rajoitu perinteiseen johtamistoimintaan. Se on kehityksen myötä muodostunut arvoa luovaksi ydinprosessiksi kasvavalle joukolle organisaatioita riippumatta niiden toimialasta. Tieto- ja palveluyhteiskunnan kehityksen myötä organisaatioihin on tullut läpäisevä tietojohtamisen toimintamalli. Tietoon ja sen johtamiseen liittyvät asiat ovat niin luonteva osa organisaation arkista tekemistä, ettei välttämättä edes tiedosteta tietojohtamisen käytäntöjen olemassaoloa. (Laihonen ym. 2013, 12, 28.)

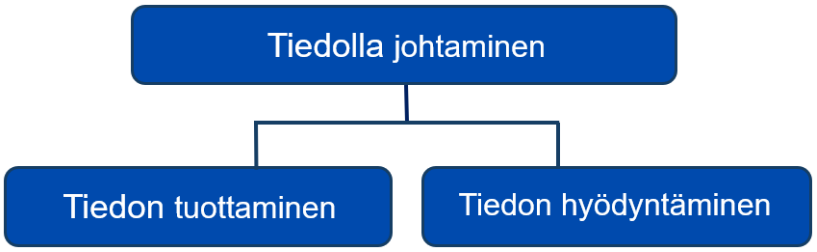
Tietojohtamisessa on kyse toiminta- ja johtamismalleista tietointensiivisissä organisaatioissa. Sen tarkoituksena on edistää työn sujuvuutta sekä organisaation suorituskykyä. (Laihonen ym. 2013, 10.) Tietojohtaminen antaa käsitteitä sekä malleja, jotka auttavat ymmärtämään tiedon eri muotoja ja niiden merkitystä organisaatiossa. Lisäksi on olemassa johtamismalleja tiedon hallintaan sekä teknistä järjestelmäosaamista tietojohtamisen käytännön toteuttamiseen. (Laihonen ym. 2013, 7.) Keskeinen haaste tietojohtamisessa on ymmärtää, kuinka tiedosta saadaan aikaan arvoa, mikä tarkoittaa älykkään tiedon hyödyntämistä operatiivisessa työssä, että toiminnan kehittämisessä. Laihonen ym. 2013, 11). Tiedon johtamista lisättynä tiedolla johtamiseen pidetään tietojohtamisen kattokäsitteenä (ks. kuvio 7) (Listenmaa 2023, 46).



Kuvio 7. Tietojohtamisen kokonaisuus (mukaillen Käpylä & Salonius 2013, 7)

Tiedolla johtamisen kokonaisuus muodostuu analysoinnin, tiedon tuottamisen, hallinnan ja säilyttämisen lisäksi tiedon hyödyntämisestä, jossa tarvitaan ihmistä

soveltamaan tietoa päätöksentekoon. Tästä muodostuu tiedolla johtamisen kokonaisuus, sosiotekninen systeemi. (Kosonen 2019, 3.) Listenmaa (2023, 46) lisää, että tiedolla johtaminen on keskittynyt tietoon organisaation menestystekijänä ja paremman johtamisen mahdollistajana. Leskelän ym. (2019, 15) mukaan tiedolla johtaminen käsitteenä (ks. kuvio 8) liittyy tiedon jalostamisen ja hyödyntämisen toimintatapoihin johtamisessa ja usein käsitettä tiedolla johtaminen käytetään sekä strategisena että laajempana käsitteenä, kattaen kaikki tietojohtamisen osa-alueet. Esimerkiksi knowledge-based management voisi toimia englanninkielisenä vastineena. Laihonen ym. (2013, 5) toteaa, että tietojohtamisen käsitteistö on vielä vakiintumatonta, koska tieteenala on nuori 1990-luvulla syntynyt.



Kuvio 8. Tiedolla johtamisen kokonaisuus (mukaillen Leskelä ym. 2019)

Tiedon johtaminen viittaa Laihosen (2013, 32) mukaan uusiutumiseen, oppimiseen organisaatiossa, tietovarantojen sekä tietovirtojen hallitsemiseen ja uuden tiedon luontiin. Leskelä ym. (2019, 15) toteavat, että tiedon johtaminen on selkeästi tiedolla johtamista tietojärjestelmäpainoitteisempi. Tiedon johtaminen vastaa pitkälti englannin kielen käsitettä ”information management”. Tiedolla johtaminen on siis parhaimmillaan oleellinen osa työtä sekä organisaation kehittämistä, jolloin tietoa hyödynnetään sekä käytetään toiminnan tukena ja tunnistettujen muutostarpeiden toteuttamisessa (Partanen ym. 2023, 21). Listenmaa (2023, 50) lisää, että tiedolla johtamista voi pitää myös toiminnan välineenä muutoksessa ja uudistumisessa.

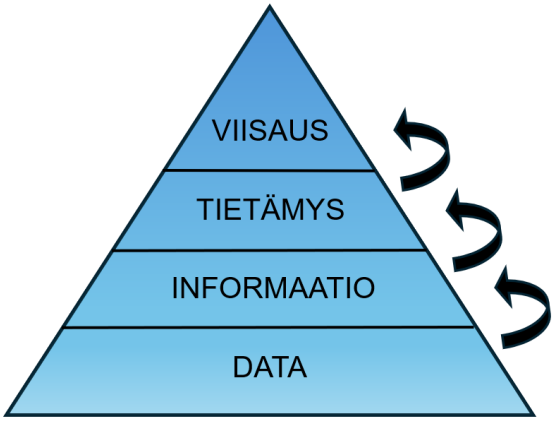
Laihosen ym. (2013, 32) mukaan tietojohtamista voidaan tarkastella lisäksi liikkeenjohdollisesta ja teknisestä lähestymistavasta. Liikkeenjohdollinen lähestymistapa tarkoittaa keskittymistä sosiaalisiin prosesseihin ihmisten välillä sekä niihin liittyviin tietojohtamisen käytäntöihin. Tekninen lähestymistapa painottaa tieto- ja viestintäteknologian käyttämistä tiedonhallinnassa, erityisesti organisaa-

tion tietohallinnon toiminnassa ja organisoinnissa. Kolmantena tapa lähestyä tietojohtamista on nähdä tietojohtaminen kattokäsitteenä, jossa yhdessä on useita tietoon sekä johtamiseen liittyviä tarkastelukulmia esimerkiksi liiketoimintatiedon hallinta, aineeton pääoma sekä sen johtaminen, tietämyksenhallinta ja organisaation oppiminen.

5.1 Tiedon jäsentäminen

5.1.1 Tieto ja viisauden hierarkia

Tietoa voidaan jäsennellä eri tavoin. Ackoff (1989) kehitti DIKW-mallin, joka kuvaa tiedon hierarkiaa neljällä eri tasolla (Sandar 2020,3). DIKW- pyramidi (ks. kuvio 9) on yksi laajalti tunnettu tapa tasojen lajitteluun (Käpylä & Salonius 2013, 13). DIKW- hierarkian tasot ovat data, informaatio, tietämys, ja viisaus, jotka esittävät erilaisia tiedon tasoja (Bratianu & Bejinaru 2023, 197). Nämä tasot pohjautuvat ajatukseen, että tieto jalostuu asteittain hierarkkisessa järjestyksessä (Käpylä & Salonius 2013, 13). Bratianu ja Bejinaru (2023, 197) selventää, että jokaisella tasolla tason sisältö saadaan alemman tason sisältöä käsittelemällä, jolloin alhaalta ylöspäin datan monimutkaisuus lisääntyy. Tasolta toiselle siirryttäessä siirtymät ovat epälineaarisia ja ei-ohjelmoitavia prosesseja. Toisin sanoen esimerkiksi Dickersonin (2022, 737) mukaan informaatio on dataa, jolle on annettu lisämerkitys antamalle sille sisältö. Informaatio on merkityksellistä, jota voidaan rakenteellisesti ja järjestelmällisesti järjestää toimivaksi ja hyödylliseksi.



Kuvio 9. Viisauden hierarkia (mukaillen Ackoff 1989; 8, Rowley 2007; 164)

Viisaus DIKW-hierarkian huipulla sisältää tietoa ja erityisesti henkistä tietoa, mutta se sisältää myös päätöksenteon (Bratianu & Bejinaru 2023, 211). Jakubik ja Müürsep (2022, 374) korostavat, että viisaus pitää sisällään tietämyksen ja ymmärryksen. Viisaus sisältää halun sekä jatkuvan tavoitteen pyrkiä kohti arvokasta sekä nähdä todellista ja mahdollista arvoa elämän tilanteissa ja kyvyn arvon kokemiseen. Se sisältää arvon toteuttamiseksi kyvyn käyttää sekä kehittää tietämystä, teknologiaa ja ymmärrystä tarpeiden mukaan. Bratianun ja Bejinarun (2023, 211) mukaan viisaasta organisaatiosta, joka pystyy saavuttamaan kestävän kilpailuedun, voidaan puhua, kun esimiehet harjoittavat viisautta systemaattisesti.

5.1.2 Hiljainen ja näkyvä tieto

Tiedon tasojen ohella tieto voidaan jaotella hiljaiseen (implisiittiseen) ja näkyvään (eksplisiittiseen) tietoon (Laihonen ym. 2013, 18; Listenmaa 2023, 26). Ihmiselle elämänkokemuksen ja oppimisen kautta kertynyttä tietämystä sanotaan hiljaiseksi tiedoksi (Dickerson 2022, 737; Listenmaa 2023, 26). Listenmaa (2023, 26–27) jatkaa, että hiljainen tieto on osittain tiedostamatonta ja tiedostettua. Se ei ole usein helposti nähtävissä tai ilmaistavissa, koska se on juurtunut ihmisen toimintoihin, menettelytapoihin sekä arvoihin ja tunteisiin, minkä vuoksi hiljaisen tiedon jakaminen henkilöltä toiselle on haasteellista (Listenmaa 2023, 26–27.) Sial, Paul, Rafiq ja Abid (2023, 1) toteavat, että tätä hiljaisen tiedon jakamista helpottaa organisaation sisäinen ja ulkoinen sosiaalistaminen.

Näkyvää tietoa voidaan tallettaa sekä siirtää, joka on useasti kirjallisessa muodossa olevaa tietoa. Esimerkkinä kielet sekä ilmaisut, jotka ovat matemaattisia ovat näkyvän tiedon ilmaisun välineitä (Laihonen ym. 2013, 18.) Näkyvää tietoa eli eksplisiittistä tietoa voidaan jakaa kovaan ja pehmeään dataan. Kova data, joka on luonteeltaan objektiivisempaa, kertoo enemmän jo tehdyistä tarkoista toimenpiteistä ja niiden määrästä, kun taas kokemuspohjainen (luonteeltaan subjektiivisempi) pehmeä tieto painottaa enemmän fiilistä, laatua ja kuvittelua tulevasta. Kovaa dataa ovat esimerkiksi henkilöstöhallintojärjestelmistä (HRM), toiminnanohjausjärjestelmistä (ERP) ja asiakkuudenhallintajärjestelmistä (CRM)

saatava tieto. Kokemuspohjainen tieto on luotu esimerkiksi kyselyillä, joissa kysytään ihmisiltä heidän näkemyksiänsä, tuntemuksia ja kokemuksia eri toimissa. (Listenmaa 2023, 28–30.)

5.1.3 Datan laadun hallinta

Myös datan laatu vaikuttaa tiedon jäsentämiseen. Tiedon kokonaisketju alkaa usein pienistä, joskus merkityksettömiltä tuntuvista tiedon palasista, joita kutsutaan dataksi (Väre 2019, 13). Datan laatu muodostuu erilaisista asioista, joita ovat tarkkuus, analysoitavuus, ajallisuus, asiaankuuluvuus, saatavuus, paikkansapitävyys ja täydellisyys. Hyödytöntä dataa ei kannata kerätä ja varastoida. Näiden lisäksi koneluettavuus ja tietoon liittyvät käyttöoikeudet ovat tärkeässä roolissa. Hyvälaatuisella datalla mahdollistetaan tietoon perustuvat päätökset organisaatioissa. (Sivula, Aho & Laukkanen 2023, 21, 60, 76.)

Datan laatu on osa liiketoimintaprosessien kehittämistä. Parhaimmillaan datan laadun hallinta keskittyy siihen, kuinka laatu integroidaan päivittäisiin toimintatapoihin. Ajattelutapaa kutsutaan ”data quality by design” -ajatteluksi. Silloin datan laatu huomioidaan jo dataa luodessa ja aina muokattaessa (Väre 2019, 194.) Johtamisessa tieto on tehokkainta, kun se muodostuu useista toisiaan täydentävistä tiedoista. Monimuotoisen tiedon ansiosta pystytään tehokkaammin löytämään kohtia, joihin puuttumisella voidaan vaikuttaa mahdollisiin kehittämistarpeisiin (Listenmaa 2023, 32.) Teknologinen kehitys on auttanut meitä tuottamaan yhä enemmän dataa. Voimme verrata tavallaan nykyistä tilannetta datatulviin. Tästä on muodostunut termi ”big data”, joka kuvaa suurta sekä hallitsematonta tietoa, jota varten oltava teknisesti edistyneitä sovelluksia ja ohjelmistoja. Haastavinta valtavassa määrässä tietoa, on sen hallinta. Dash, Shakyawar, Sharma & Kaushik 2019, 1–3). Onnistuneen tiedon jaottelun kannalta on työntekijöiden kouluttaminen välttämätöntä tietoturvan ja jaottelun perusteiden sekä yhtenäisen ja ymmärrettävän tietoturvakielen osalta (Bergquist, Tinet & Gao 2022, 170).

5.2 Liiketoimintatiedon merkitys ja hallinta organisaatiossa

Liiketoimintatieto kattaa sekä sisäisen että ulkoisen tiedon organisaatiossa. Sisäisen tiedon hallinta sekä sen soveltaminen ovat toiminnan suunnittelun ja toteuttamisen edellytyksiä. Sisäinen tieto, kuten tuotantoluvut ja strategiat, tukee toiminnan suunnittelua ja toteutusta. Ulkoinen tieto liittyy liiketoimintaympäristöön, kuten kilpailijoihin ja taloudellisten tilanteiden kehittymisen sekä kuluttajatrendeihin. Liiketoimintatiedon hallinnan tavoitteena on mahdollistaa paremmat päätökset, jotka parantavat organisaation tuottavuutta ja tuloksellisuutta (Laihonen ym. 2013, 44–46.)

Tietojohtamisessa avuksi on tarjolla eri prosessimalleja, jotka eroavat käyttötarkoituksen ja näkökulman mukaan. Tehokas tiedonhallinta edellyttää järjestelmällistä sekä hyvin organisoitua toimintaa, jota usein ohjaa erillinen liiketoimintatiedon hallintaryhmä (Laihonen ym. 2013, 24, 49.)

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteiden täsmentämisessä olen käyttänyt liiketoimintatiedon hallinnan prosessimallin (ks. kuvio 10), koska kunta toimii tietointensiivisenä organisaationa, jossa päätökset perustuvat tietoon ja ohjaavat kokonaistoimintaa. Liiketoimintatiedon hallinta mahdollistaa organisaation toiminnan kannalta oleellisen tiedon keräämisen, jakamisen, analysoinnin ja hyödyntämisen (Laihonen ym. 2013, 45).

Kuvio 10. Tiedon hallinnan malli liiketoiminnassa ja sen keskeiset vaiheet (Laihonen ym. 2013, 46)

Tietotarpeiden vaiheessa selvitetään, minkälaista tietoa tarvitaan päätöksenteon tueksi, milloin sitä tarvitaan sekä missä muodossa. Tietotarve tarkoittaa tiedon puuttumista nykyisen tiedon ja tehtävän suorittamisessa vaadittavan tai päätöksenteon tekoon vaadittavan tiedon välillä. (Laihonen ym. 2013, 25.) Datan keräämiselle ja hyödyntämiselle tulee olla selkeä peruste, koska data ei itsessään tuota arvoa (Sivula, Aho & Laukkanen 2023, 35). Oikean tiedon kohdentaminen vähentää tarpeetonta tiedon keräämistä ja virheellistä tietoa, joka voi vaikeuttaa päätöksentekoa. Tietotarve muodostuu yksilön toimenkuvan päätöksiin vaadittavien tarpeiden mukaan organisaatiotasolla. Tietotarpeet muuttuvat liiketoimintaympäristön koko ajan muuttuessa, minkä vuoksi tietotarpeiden määrittelyä ja tarkennusta tehdään koko prosessin ajan. Prosessin vaihe on keskeinen, ohjaten tiedon hankkimista. (Laihonen ym. 2013, 25, 47.)

Ensimmäisen vaiheen jälkeen keskitytään tiedon hankkimiseen, joka voi perustua yksittäisiin tai säännöllisiin tarpeisiin. Yleisimmät lähteet, joita käytetään ovat usein eksplisiittisiä esimerkkinä tietokantaraportit. Nopeasti muuttuvissa ympäristöissä tarvitaan enemmän tietoa ja automaattiset päivitykset sekä haku- ja luokittelutoiminnot voivat helpottaa tiedonhallintaa sekä vähentää kuormittavuutta. Tiedon hankinnassa on tärkeää huomioida kustannustehokkuus, luotettavuus sekä tiedon hankinnan eettisyys ja laillisuus, koska väärällä tavalla hankittu tieto voi vahingoittaa organisaatiota. (Laihonen ym. 2013, 25, 47–48.)

Laihosen ym. (2013, 48) mukaan kolmannessa vaiheessa tietoa, jota on hankittu, prosessoidaan sekä analysoidaan. Tietoa karsitaan, arvioidaan sekä luokitellaan tietotarpeita vastaavaksi. Tieto yhdistetään aikaisempaan tietoon ja analysoidaan käyttötarkoituksen mukaan. Analysointiin voidaan käyttää menetelmiä ja työkaluja esimerkkinä tiedon visualisointisovellukset ja tilastolliset analyysit. Käytettävissä oleva aineisto sekä analyysin käyttötarkoitus määrittävät sopivan analyysimenetelmän. Koponen, Hildén ja Vapaasalo (2016, 15) korostavat, että useasti visuaalisella esitystavalla saadaan tehokkaimmin viestittyä tieto. Organisaation tietojärjestelmiin sekä arkistoihin voidaan tallentaa tietoa, mistä tieto on myös löydettävissä, jaettavissa ja hyödynnettävissä. Aineettomaksi pääomaksi voidaan sanoa tietoa, joka tallentuu sitä prosessoiville ja käyttäville ihmisille. Inhimillinen

panos analysoinnissa on olennaista, koska tiedon merkityksen arviointi sekä johtopäätöksien teko useimmiten pienistä palasista sekä heterogeenisestä aineistopohjasta ei luonnistu pelkästään teknologiasovelluksien avulla. Suurta datamassaa työstettäessä teknologia voi silti olla suureksi avuksi analyysin teossa. Ihmisrooli painottuu enemmän tulkinnassa, jossa datamäärä on vähäisempää ja aineiston muoto laadullisempaa. (Laihonen ym. 2013, 48.)

Jalostamalla tiedosta tietotuotteita päätöksentekijä voi paremmin ymmärtää tiedon merkityksen sekä käyttää tietoa hyväksi. Erilaisia tietotarpeita palvelevat erilaiset tuotteet ja palvelut, raportit kuukausittain, analyysit kilpailijoista sekä säännöllisesti tehtävät uutiskoosteet. Valmiina olevat tietotuotteet eivät pelkästään ole riittäviä tyydyttääkseen kaikkia tiedon tarpeita, vaan eri tarpeisiin sekä tilanteisiin on tehtävä täydentäviä tiedonhakuja sekä analyysejä. (Laihonen ym. 2013, 26,48.)

Neljännessä vaiheessa tieto jaetaan päätöksentekijöille eri kanavia käyttäen (Laihonen ym. 2013, 48–49). Tiedon jakaminen tulisi olla ensisijainen tavoite, jotta tietointensiiviset organisaatiot pysyisivät kilpailukykyisinä (Buckley ja Mazorodze 2019,5). Esimerkkinä määrämuotoiset tietotuotteet, joiden jakaminen päätöksentekijöille voidaan tehdä sähköpostilla tai tietojärjestelmien avulla. Tieto, joka ei ole vielä jäsentynyt jaetaan yleisesti henkilökohtaisen vuorovaikutuksen tilanteissa esimerkkinä kokoukset, puhelinkeskustelut ja epämuodolliset tapaamiset. Jaetun tiedon arvoa ei määritä tiedon muoto tai jakamisen tapa. (Laihonen ym. 2013, 48–49).

Viimeisessä vaiheessa liiketoimintatiedon hallintaprosessissa prosessin arvoa ja vaikuttavuutta punnitaan. Täsmällisin ja laadukkainkin raportti jää hyödyntämättä, mikäli sen arvoa ei käytetä millään tavalla tavoitteiden saavuttamiseksi organisaatiossa. Tiedon avulla nykyinen tilannekäsitys tai uusi näkökulma voi vahvistua. Tiedon pitäisi vaikuttaa toimintaan ja tukea prosesseja, ongelmatilanteita ja päivittäistä työtä, sillä muuten tieto ei luo arvoa organisaatiolle. (Laihonen 2013, 49.)

5.3 Tiedolla johtamisen edistäminen kunnissa

Julkiseen hallintoon on perinteisesti liitetty joustamattomuuden, tehottomuuden, jäykkyyden, byrokraattisuuden ja konservatiivisuuden piirteitä. Nämä piirteet herättävät vaikutelman julkisen sektorin organisaatioiden jälkeen jäämisestä yrityssektoriin verrattuna tietojohtamisen osalta. Syy voi olla se, että julkinen hallinto puuttuu markkinaympäristöstä, minkä vuoksi paine järjestelmän tehostamiseen ei ole niin suuri kuin kaupallisella sektorilla (Cajková, Jankelová & Masár 2023, 292.) Julkisen sektorin puolella tavoite tiedolla johtamisessa on kansalaisten tarpeiden ymmärtäminen, parempien palvelujen tarjoaminen ja organisaation toiminnan tukeminen sekä kehittäminen tiedon avulla. (Partanen ym. 2023, 7). Tietojohtamisen merkittävyys kasvaa jatkuvasti julkisella sektorilla, koska julkiset organisaatiot ovat yhä enemmän vastuussa tekemisistään. Tämä edellyttää perinteisistä byrokraattisista lähestymistavoista siirtymistä johdonmukaisempaan suuntaan. Julkisen sektorin on pyrittävä parantamaan toimintansa läpinäkyvyyttä, uskottavuutta, luotettavuutta sekä vastuullisuutta, jotka ovat kestävän kehityksen olennaisia tekijöitä. (Al Yami & Ajmal 2019, 568.)

Tietojohtaminen on koko menestyvän organisaation avaintekijä. Viranomaisten tulee keskittää huomionsa pääasiassa tietojohtamisen rakentamiseen mielekkääksi, järjestelmälliseksi määrätietoiseksi sekä ennakoivaksi toiminnaksi. (Cajková, Jankelová & Masár 2023, 292, 300.) Asianmukaisessa viranomaistoiminnassa on varmistettava, että tiedot ovat saatavilla käyttökelpoisessa muodossa, koska viranomaisten toiminta on tietointensiivistä sekä riippuvaista viranomaisten tietovarantojen tietoaineistoista (Valtiovarainministeriö 2024, 28).

Tehokkuus- tuottavuus sekä vaikuttavuuden vaatimukset ovat tekijöitä, joiden vuoksi priorisointiin sekä strategisiin päätöksiin on tarve julkisella sektorilla. Vastattaessa kansalaisten palveluvaatimuksiin sekä kilpailuun julkisella sektorilla tiedolla johtamiselle on tarve palvelujen tuottamisessa sekä vaikuttavuuden lisäämisessä. Datan laatu, prosessit, jotka ovat tehottomia sekä virheet inhimillisessä ajattelussa aiheuttavat haasteita tiedolla johtamisessa monipuolisen ja kattavan toimintaympäristön lisäksi. (Partanen ym. 2023, 7.)

Tiedolla johtamisen toimintatapojen käyttö kuntien liikuntahallinnossa näyttää vähäiseltä. Kunnissa kahdessa kolmasosassa oli vähän tai ei lainkaan toimintatapoja, jotka edistäisivät henkilöstön valmiuksia tiedolla johtamisessa. Vain kolmanneksella oli henkilöstöä koskevia toimintatapoja. Kuntien vähiten käytettyjä toimenpiteitä tiedolla johtamisessa olivat seuranta sekä arviointi, jossa yli puolella ei ollut tiedolla johtamisen toimenpiteitä ollenkaan ja noin kolmanneksella kunnista oli vähän toimia. (Korsberg, Ståhl, Ylöstalo & Stenvall 2021, 98.) Organisaatiota ja sen toimintoja tiedolla johdettaessa syntyy lisäarvo ensisijaisesti parempina päätöksinä, hallitumpana ja ennakoivampana sekä tavoitteiden mukaisena toimintana ja johtamisena (Listenmaa 2023, 125). Tiedolla johtamisen tulisi olla osa organisaation toimintaa sen prosessien sekä toimintamallien kautta. Kunta organisaationa sisältää erilaisia toimialoja, joiden käytännöt ja prosessit eroavat toisistaan. Tiedolla johtamisen prosessien kuvaaminen olisi tärkeää, että tiedolla johtamisen toiminnot saataisiin näkyväksi organisaatiossa. (Partanen ym. 2023, 20–21.)

6 TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Alavuden kaupungin liikuntapalveluiden tarjoamien liikuntapalveluiden asiakastyytyväisyyden nykytilanne aikuisväestön osalta. Tavoitteena oli kasvattaa liikuntapalveluiden vaikuttavuutta jalostamalla datasta tietoa hyvinvointia edistävän kehittämisen ja ennakoinnin tueksi paikalliset ominaispiirteet huomioiden. Erityinen painopiste oli liikunta- ja uimahalli Kunto-Lutran asiakastyytyväisyyden kartoittamisessa. Lisäksi haluttiin saada käsitys liikunta-aktiivisuuden nykytilanteesta. Opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää liikuntapalveluiden tiedolla johtamisessa sekä poikkihallinnollisessa yhteistyössä.

Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat tutkimuksen tavoitteiden pohjalta:

1. Millaisia kokemuksia ja näkemyksiä aikuisilla on kaupunkinsa liikuntapaikoista?

2. Millä tavalla aikuiset haluaisivat olla vaikuttamassa kaupunkinsa liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa?

3. Mikä on aikuisten liikunta-aktiivisuuden nykytilanne?

7 MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS

7.1 Toimeksiantajan kuvaus

Tämän tutkimuksen toimeksiantajana on Alavuden kaupunki Etelä-Pohjanmaalla. Alavudella on asukkaita noin 10 935 ja pinta-alaa 1 150 km2. Puhdas luonto järvineen sekä monipuoliset liikunta- ja urheilumahdollisuudet muodostavat kokonaisuuden, joka edistää hyvinvointia (Alavus pähkinänkuoressa 2024.) Viimeisin mittava remontointikohde on ollut liikunta- ja uimahalli Kunto-Lutra, joka aukaistiin syksyllä 2023.

Lipas-tietopalvelun (2024) mukaan Alavudella on yhteensä 242 liikuntapaikkaa. Näistä 40 on virkistyskohteita ja palveluja, 64 ulkokenttiä ja liikuntapuistoja, 42 sisäliikuntatiloja ja 22 vesiliikuntapaikkoja. Lisäksi kaupungissa on 62 maastoliikuntapaikkaa, 3 veneily-, ilmailu-, ja moottoriurheilualueita ja 9 eläinurheilualuetta. Alavuden kaupungissa on monipuolinen valikoima sisä- ja ulkoliikuntapaikkoja, jotka palvelevat eri sidosryhmiä.

Alavuden kaupunkistrategiassa 2025 (2020) visioksi on määritelty ”Alavus arvostaa asiakkaitaan” strategiakauden loppupuolelle. Strategiatavoitteina ovat ”elinvoimainen Alavus, hyvinvoiva asukas, osaava asukas sekä hyvin toimiva kaupunkiorganisaatio”. Hyvinvoiva asukas -tavoitteessa mainitaan muun muassa ”yhteisöllisyyden ja asukkaiden onnellisuuden tukeminen eri ratkaisuissa, monipuoliset harrastamis- ja osallistumismahdollisuudet, asukkailleen sopiva kaupunki, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut asukkaiden tukena sekä työelämään osallistumisen tukeminen hyvinvoinnin perustana”.

7.2 Menetelmävalinnat

Opinnäytetyössä tutkimuksellisen kehittämisen tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista ja määrällistä kartoittavaa kyselyä. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 136) mukaan määrällinen ja laadullinen tutkimus täydentävät toisiaan. Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lähestymistapa pohjautuu numeerisen analyysin, joka on tehty tilasto-ohjelmilla. Lähtöoletuksena tutkimuksessa on,

että oikein mitattuna, kokeiltuna sekä koettelemalla pystytään saavuttamaan yksilöistä riippumaton konkreettinen tieto. Kun halutaan selittää tai ymmärtää ihmisten kokemuksia ja käsityksiä sekä niiden jakautumista eri ryhmien kesken, tutkijalla on käytössään kvantitatiivinen tutkimus (Vilkka 2007, 14–16). Menetelmä antaa yleiskuvan muuttujien toisin sanoen mittavien ominaisuuksien välillä olevista suhteista ja eroista, kun kyse on ihmistä koskevasta määrällisen tutkimuksen menetelmästä (Vilkka 2021, 11).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on tarkastella kohdetta laajasti ja syvällisesti. Tavoitteena ei ole niinkään vahvistaa ennakolta asetettuja väittämiä, vaan löytää tai paljastaa uusia näkökulmia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Tiedon tuottamisessa kiinnostavuus on ihmisten tai yhteisön näkemyksissä ilmiöstä tai kokemuksissa ja näiden merkityksissä (Vilkka 2021, 7.) Lisäksi vertailtiin osaa kyselyn tuloksista vuoden 2018 Tuurin ja Katajavirran kyselyn tuloksiin. Vertailun kohteena olivat tyytyväisyys Alavuden kaupungin liikuntapaikkoihin sekä tarpeet liikuntapaikkojen lisäämiseksi, peruskorjaamiseksi tai kehittämiseksi. Tällä tavalla saatiin kehityssuuntaa näkyville.

7.3 Tiedon hankinta

Tiedonhallinnan mallin toisessa vaiheessa keskitytään tiedon hankintaan (Laihonen ym. 2013, 46). Aineistonkeruumenetelmänä tiedonhankinnassa käytettiin kyselyä. Kyselytutkimuksen hyötyinä voidaan nähdä tutkimusaineiston saatavuus ja mahdollisuus kysyä useita asioita sekä aikataulun ja kustannuksien suhteellisen tarkka arviointi. Haittana kyselytutkimuksen käyttämisessä voidaan nähdä tavallisesti pinnallisuus sekä tutkimuksen teoreettinen vaatimattomuus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193, 195.) Kun tutkittavien kokemukset, asenteet, mielipiteet sekä arvot kiinnostavat, on kysely hyvä aineistonkeruun väline (Tähtinen, Laakkonen, Broberg & Tähtinen 2020, 25). Vilkka (2007, 28) jatkaa, että kyselytutkimus on yleinen menetelmä määrällisessä tiedon keräämisessä silloin, kun tavoitteena on tutkia laajaa määrää ja varsin hajallaan olevan ihmisjoukon mielipiteitä. Hyvälaatuisella datalla voidaan tehdä tietoon perustuvia päätöksiä organisaatioissa (Sivula, Aho & Laukkanen 2023, 76). Tästä syystä kyselyn suunnittelu on olennaista.

Kyselyssä otoksen muodostavat vastaajat. Useimmissa kyselylomakkeissa on taustatietoja koskevia kysymyksiä, esimerkiksi sukupuoli ja ikä. Kysymystyyppejä ovat usein avoimet kysymykset, monivalintakysymykset tai asteikkoihin perustuvat kysymykset. Avoin vastausvaihtoehto voi tuoda esiin näkökulmia, joita tutkija ei ole ehkä osannut ennakoida kyselyä suunniteltaessa. Monivalintakysymyksissä vastaajille tarjotaan valmiit vastausvaihtoehdot, joista he valitsevat yhden tai useampia. Asteikko-kysymyksissä vastaaja valitsee esitetyistä väittämistä, onko hän samaa vai eri mieltä. Esimerkkinä tästä käytetään tavallisesti 5- tai 7-portaista Linkert-asteikkoa, jossa, vaihtoehdot on järjestetty asteittain nousevaan tai laskevaan järjestykseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193, 197–201.)

Tämän kyselyn aineistonkeruun kohderyhmänä olivat Alavuden kaupungin yli 18-vuotiaat asukkaat. Aineistonhankintamenetelmänä käytettiin Webropol-ohjelmalla toteutettua verkkokyselyä sekä rinnakkaisena aineistonkeruumenetelmänä samansisältöistä paperista kyselylomaketta, jolla pyrittiin tutkimuksessa takaamaan erityisryhmien ja vanhempien ikäryhmien vastausmahdollisuus. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Tiedottaminen kyselystä ja sen aukioloajasta 20.3.-10.4.2024 tapahtui toimeksiantajan toimesta paikallislehti Viiskunnan sekä kaupungin verkkosivujen kautta, josta pääsi myös vastaamaan linkin kautta kyselyyn. Lisäksi paperinen kyselylomake oli saatavilla Kunto-Lutrasta sekä Alavuden ja Töysän kirjastoista ja kirjastoautosta, joihin lomakkeet olivat myös palautettavissa. Tällä pyrittiin varmistamaan, että paperinen kyselylomake on laajasti saatavilla eri sidosryhmillä, jolloin asiakkailla on yhdenvertainen mahdollisuus osallistua kyselyyn.

Kyselyssä (liite 1) oli yhteensä 43 kysymystä, jotka oli laadittu toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Valituilla kysymyksillä oli selkeä teoreettinen sekä käytännön yhteys tutkimuksen sisältöön. Kysymystyyppeinä olivat avoimet kysymykset, valinta – ja monivalintakysymykset, matriisit Linkert- asteikolla sekä NPS. Linkert-asteikossa oli käytössä 5-portainen asteikko (erittäin tyytymätön, jokseenkin tyytymätön, en tyytyväinen enkä tyytymätön, jokseenkin tyytyväinen, erittäin tyytyväinen). Lisäksi käytettiin tekstikenttää täydentämään kysymyksiä, mikäli muita vastausvaihtoehtoja olisi ollut lisää. Avoimia kysymyksiä käytettiin myös vastausten syventämiseksi. Kyselylomakkeen toimivuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä testattiin eri ikäryhmiä edustavilla koehenkilöillä ennen varsinaista tiedonkeruuta.

Kyselylomakkeen saatteessa (liite 1) kerrottiin kyselyn tarkoituksesta sekä anonymiteetistä eli siitä, että vastaajaa ei voida tunnistaa tuloksista. Vastaajia rohkaistiin osallistumaan kyselyyn vapaaehtoisen arvonnan avulla ja saatteen avulla tiedotettiin, miten arvonta vaikutti anonymiteettiin. Kyselylomakkeet hävitettiin heti niiden käsittelyn jälkeen.

Webropol-kyselyssä käytettiin hyppyjä ja sääntöjä, jotka mahdollistivat sen, että osallistujan ei tarvinnut vastata kaikkiin osioihin, mikäli hän ei ollut käyttänyt kyseisiä liikuntapaikkoja. Tästä syystä myös paperisessa kyselylomakkeessa oli kysymyksissä siirtymisohjeet. Matriisien osalta käytössä oli vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”, koska kyselyn täyttäjillä ei ole välttämättä mielipidettä kaikkiin liikuntapaikkoja koskeviin kysymyksiin, jolloin tulokset voisivat mahdollisesti vääristyä. Hirsjärven, Remeksen, Sajavaaran & Sinivuoren (2009, 203) mukaan kyselyssä tulisi tarjota vaihtoehto “ei mielipidettä”, koska osallistuja vastaa ilman mielipidettäkin. Paperisiin kyselylomakkeisiin vastanneet eivät olleet kuitenkaan kaikki noudattaneet vastausohjeita, vaan kysymyksiä oli jätetty väliin ja vastattu, mihin oli haluttu. Täyttöehtojen vastaisesti vastatut kysymykset piti hylätä. Paperiseen kyselyyn vastanneiden tiedot vietiin Webropol-ohjelmaan. Webropol-ohjelmalla yhdistettiin raportit, jolloin saatiin yhtenäinen aineisto.

7.4 Aineiston analyysi

Tiedonhallinnan kolmannessa vaiheessa tietoa, jota on hankittu, prosessoidaan sekä analysoidaan. Analysointiin voidaan käyttää menetelmiä ja työkaluja, kuten tiedon visualisointisovellukset ja tilastolliset analyysit. (Laihonen ym. 2013, 48). Tavat analysoida aineistoa voi jakaa karkeasti kahteen tapaan. Selittävään lähestymistapaan liittyy usein tilastollinen analyysi ja johtopäätösten teko, kun taas ymmärtämiseen tähtäävä lähestymistapa käyttää yleensä laadullista analyysiä sekä päätelmien muodostamista. On tärkeää valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten vastaa tutkimusongelmaan tai -tehtävään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 224).

Laadullisessa ja määrällisessä analyysissä käytettiin aineistolähtöistä lähestymistapaa. Aineistoraportti tuotiin Webropol-ohjelmasta Exceliin valmiin raporttina, jossa määrällinen ja laadullinen aineisto analysoitiin tarkemmin.

Analyysin jälkeen tuloksia tulee selittää ja tulkita, jolloin myös lukijalle tulisi parempi kokonaiskuva. Tutkimustuloksista tulisi laatia yhteenveto, jotka tiivistävät pääkohdat sekä ratkaisee tutkimuksessa esiin nostetut ongelmat. Mikä on tulosten merkitys tutkimusalueella ja minkälainen laajempi merkitys tutkimustuloksilla voisi olla, jää tutkijan pohdittavaksi. On tärkeä vastata kysymykseen, mitkä tulokset tarjoavat relevantit ratkaisut tutkimuksen ongelmiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 223, 229–230.)

7.4.1 Määrällisen aineiston analyysi

Määrällinen aineisto visualisoitiin kuvioiksi ja taulukoiksi prosenttiosuuksineen. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 140) mukaan määrällisessä tutkimuksessa keskeistä on johtopäätösten tekeminen havaintoaineiston tilastollisen analyysin pohjalta, hyödyntäen esimerkiksi prosenttitaulukoita. Koponen, Hildén ja Vapaasalo (2016, 32) painottavat, että esitystapa tulee valita niin, että se tuottaa selkeimmän lopputuloksen eikä sääntöjen rikkomista tule pelätä, mikäli se parantaa viestintää.

Zacks ja Franconerin (2020, 53) mukaan, kun datavisualisoinnit on rakennettu hyvin, analyysi on tehokasta ja viestintä selkeää. Määrällisen aineiston havainnollistamiseen käytin ympyräkuvioita, taulukoita ja pylväs- ja vaakapylväskuvioita. Perusteina näiden valinnalle olivat seuraavat: Koposen, Hildénin ja Vapaasalon (2016, 1999) mukaan ympyräkuviolla kuvataan kokonaisuuden jakautumista osiin. Se on käyttökelpoinen silloin, kun tarkoituksena on viestiä vain likimääräisesti eri osien suuruutta toisiinsa nähden eikä tarkkojen vertailujen mahdollistaminen ole tärkeää. Ympyräkuviossa lohkoja olisi hyvä olla korkeintaan 5–7 kuviossa eikä alle prosentin suuruisia lohkoja saisi esittää.

Taulukot valittiin esitystavaksi silloin, kun sisällön selkeä esittäminen tai vertailu ei ollut mahdollista muilla tavoilla. Koposen, Hildénin ja Vapaasalon (2016, 186, 213) mukaan pystypylväskuvioiden molemmilla puolilla on tavallisesti numerotietoa kuvaava määräasteikko. Jos käytössä on järjestysasteikko, kuten asennekyselyssä, pylväät järjestetään arvon suuruusjärjestykseen. Vastaavasti vaakapylväskuvioon on pitkien nimiöiden liittäminen helpompaa.

7.4.2 Laadullisen aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen analyysin voi jakaa karkeasti kahteen ryhmään. Toista ryhmää ohjaa tietty teoreettinen tai epistemologinen asemointi, kuten grounded theory, fenomenologinen tai fenomenologis-hermeneuttinen analyysi. Toisessa ryhmässä analyysimuotoja ei lähtökohtaisesti ohjaa mikään tietty teoria tai epistemologia, mutta niihin voidaan joustavasti soveltaa erilaisia teoreettisia ja epistemologisia lähtökohtia. Esimerkkeinä tästä ryhmästä ovat sisällönanalyysi ja temaattinen analyysi. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Avointen kysymysten laadullinen aineisto analysoitiin teemoittelulla. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä ja sitä voidaan pitää sisällönanalyysin muotona. Teemoittelussa painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu. Teemoiteltuja asioita nostettiin myös tuloksiin aineistositaatteina, jolloin saatiin monipuolisempi näkökulma tuloksiin.

Avointen kysymysten teemoittelussa olen mukaillut Braunin ja Clarken (2006, 87) etenemistapaa sen johdonmukaisuuden ja selkeyden vuoksi. Ensimmäisenä on aineistoon tutustuminen, johon kuuluu aineiston lukeminen ja uudelleen lukeminen sekä muistiinpanojen teko. Toisessa vaiheessa luodaan ryhmät lajittelemalla väreittäin materiaali ja kootaan keskeinen materiaali. Kolmantena vaiheena on ryhmien kokoaminen mahdollisiksi teemoiksi. Neljäntenä vaiheena arviointi, jossa varmistetaan, että teemat ovat ryhmiin ja aineistoon sopivia. Viidentenä teemoja tarkennetaan ja hiotaan, jolloin määritellään ja nimetään teemat tarkasti. Kuudentena on analyysin viimeistely, jolloin se yhdistetään tutkimuskysymyksiin ja viimeistellään. (Braun & Clark 2006, 87.)

Esimerkkinä tästä kysymyksen kuinka tyytyväinen olet seuraaviin liikuntapaikkoihin avoin kysymys, johon erittäin- ja jokseenkin tyytymättömät pääsivät antamaan palautetta liikuntapaikkoihin liittyen. Ensin avoimet vastaukset luettiin, jonka jälkeen ne lajiteltiin väreillä kysymyksessä olleisiin liikuntapaikkoihin, joita olivat ampumaurheilu, Harrin uimaranta, muut uimarannat, hiihtoreitit, Iivarin kunto- ja liikuntahalli, jäähalli, kevyen liikenteen väylät, Kunto-Lutran kuntosali, Kunto-Lutran uimahalli ja Kunto-Lutran muut liikuntatilat. Jokaisen liikuntapaikan materiaali

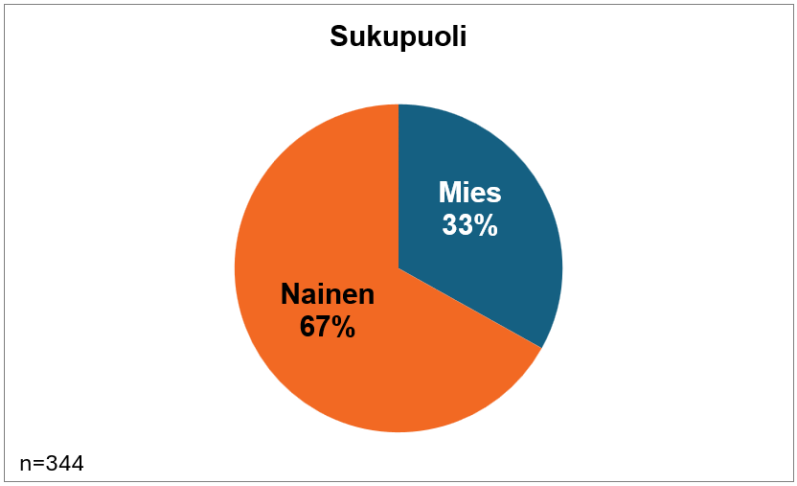
koottiin yhdeksi, jonka jälkeen jokaisen liikuntapaikan avoimet vastaukset ryhmiteltiin väreittäin teemoiksi. Esimerkiksi Kunto-Lutran kuntosali sai 7 vastausta. Vastaukset käsittelivät osittain yhtä tyytymättömyyden aihetta ja osa käsitteli monta eri tyytymättömyyden aihetta, jolloin eri väreillä tummennettiin eri aiheet vastauksesta. Näistä aiheista muodostettiin teemat Excel-taulukkoon, kuten taulukko 1 osoittaa. Taulukon lukumäärä -kohdasta näkee, kuinka moni vastaus mainitsi kyseisen teeman. Tämän jälkeen väreittäin teemoiteltuja vastauksia luettiin varmistaen, ettei lauseisiin jäänyt mitään teeman ulkopuolelle jäävää aihetta. Kaikkien tietyllä väreillä teemoiteltujen tuli sopia teemoihin luotettavuuden varmistamiseksi.

Taulukko 1. Teemoittelun lopullinen tilanne

7 vastausta	lkm
laitteiden sekava järjestys	2
hinnat	1
mielipide harrastajilta uusintoihin	2
laiteuusintojen tarve	3
laitehuolto	1
pukuhuoneiden ovimerkinnät M/N	1
käyttäjäystävällisemmät laitteet	1

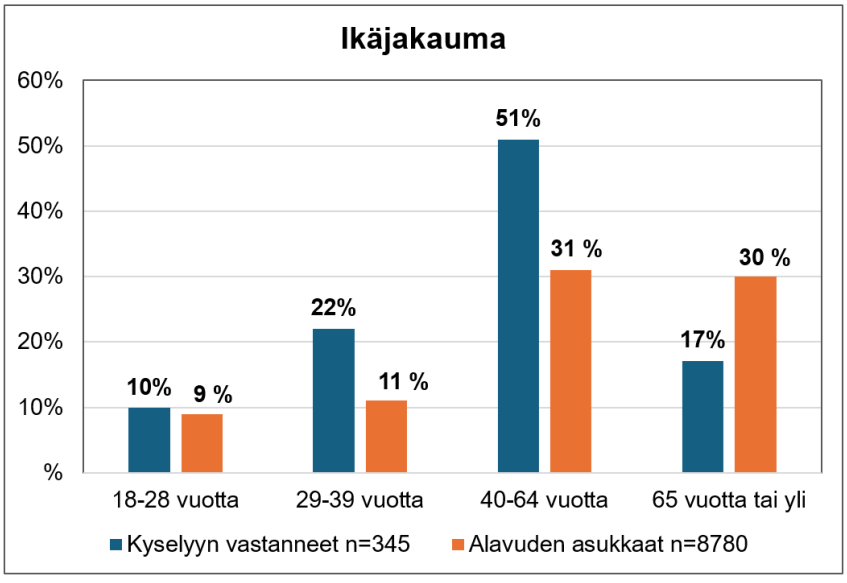
8 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Alavuden aikuisista asukkaista vastasi kyselyyn 346 henkilöä, joista 288 osallistui verkkosivuilla olleeseen Webropol-kyselyyn ja 58 paperisella kyselylomakkeella.



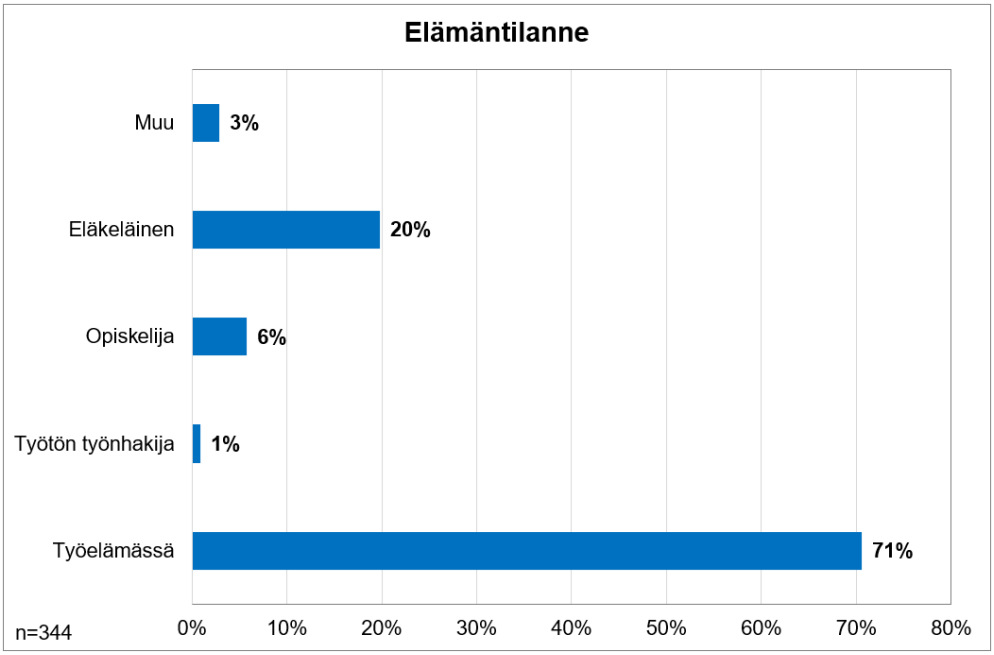
Kuvio 11. Vastaajien sukupuoli

Enemmistö vastaajista oli naisia. Muunsukupuolisia vastaajia ei ollut (kuvio 11). Kyselyyn vastaajia oli kaikista ikäryhmistä (ks. kuvio 12). Verrattaessa kaupungin vuoden 2023 ikärakennetta (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2023) kyselyyn vastanneiden ikäryhmiin, 65 vuotta tai yli olevien osuus vastaajista jäi 13 % alle kolmenkymmenen prosentin.



Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma verrattuna Alavuden asukkaiden ikäjakaumaan (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2023).

Vastaajat jakautuivat elämäntilanteen mukaan työelämässä oleviin, työttömiin työnhakijoihin, opiskelijoihin, eläkeläisiin ja muihin (ks. kuvio 13).

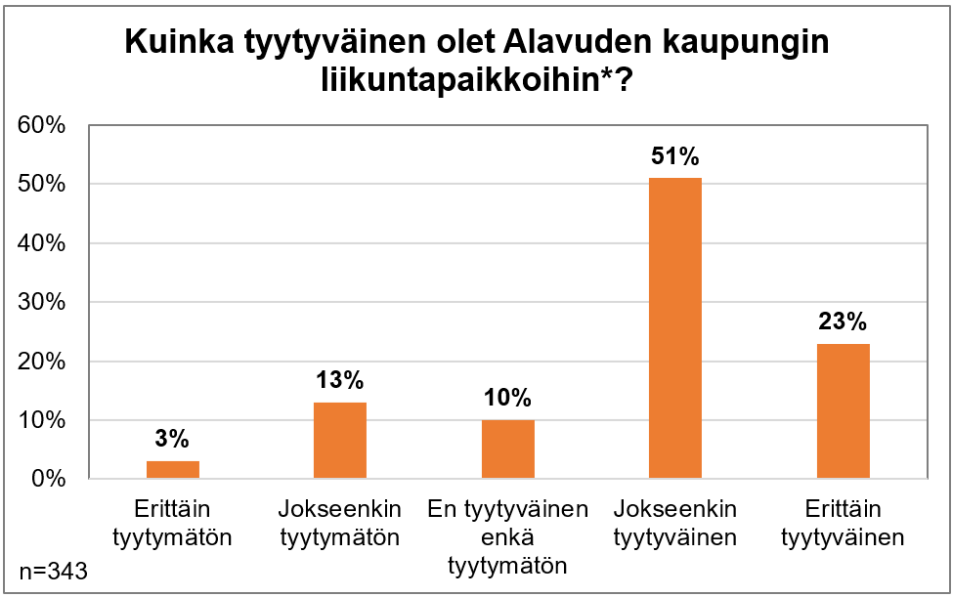


Kuvio 13: Vastaajien elämäntilanne

8.1 Aikuisten kokemukset ja näkemykset kaupungin liikuntapaikoista

Kyselyssä selvitettiin aikuisten kokemuksia ja näkemyksiä Alavuden kaupungin liikuntapaikkoihin. Osa liikuntapaikkoja koskevista kysymyksistä kohdennettiin vain tiloja käyttäneille luotettavan tiedonsaannin varmistamiseksi alkaen. Kysymyksen yhteydessä tarkennettiin, että liikuntapaikoilla tarkoitettiin esimerkiksi sisä- ja ulkoliikuntapaikkoja sekä virkistysalueita, josta mainittiin tässä yhteydessä otsikkoon merkityllä viitteellä.

Alavuden kaupungin liikuntapaikkoihin oli vastaajista erittäin tyytyväisiä 23 % ja jokseenkin tyytyväisiä 51 %, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 10 %, jokseenkin tyytymättömiä 13 % ja erittäin tyytymättömiä 3 %, kuten kuvio 14 osoittaa.



Kuvio 14. Vastaajien tyytyväisyys liikuntapaikkoihin

8.1.1 Vastaajien tyytyväisyys ja näkemykset liikuntapaikoista

Kaikilta vastaajilta kysyttiin tyytyväisyyttä eri liikuntapaikkoihin (taulukko 2). Vastaajista oli erittäin tyytyväisiä 5 % ampumaurheiluun, 17 % Harrin uimarantaan, 15 % muihin uimarantoihin, 25 % hiihtoreitteihin, 7 % Iivarin kunto- ja liikuntasaliin, 31 % jäähalliin, 17 % kevyen liikenteen väyliin, 33 % Kunto-Lutran kuntosaliin, 45 % Kunto-Lutran uimahalliin ja 26 % Kunto-Lutran muihin liikuntatiloihin.

Taulukko 2. Vastaajien tyytyväisyys seuraaviin liikuntapaikkoihin

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin liikuntapaikkoihin?	1= erittäin tyytymätön	2	3	4	5= erittäin tyytyväinen	En osaa sanoa	Ka.
Ampumaurheilu	0%	2%	5%	6%	5%	82%	5,6
Harrin uimaranta	1%	7%	7%	43%	17%	26%	4,4
Muut uimarannat	2%	9%	9%	44%	15%	21%	4,3
Hiihtoreitit	5%	7%	4%	33%	25%	26%	4,4
Iivarin kunto – ja liikuntasali	2%	2%	5%	19%	7%	65%	5,2
Jäähalli	1%	1%	6%	18%	31%	43%	5,1
Kevyen liikenteen väylät	7%	19%	12%	39%	17%	6%	3,6
Kunto-Lutran kuntosali	2%	6%	3%	23%	33%	33%	4,8
Kunto-Lutran uimahalli	1%	6%	4%	28%	45%	17%	4,6
Kunto-Lutran muut liikuntatilat	1%	4%	5%	30%	26%	34%	4,8
n=344							4,7

Jokseenkin tyytyväisiä oli 6 % ampumaurheiluun, 43 % Harrin uimarantaan, 44 % muihin uimarantoihin, 33 % hiihtoreitteihin, 19% Iivarin kunto- ja liikuntasaliin,

18 % jäähalliin, 39 % kevyen liikenteen väyliin, 23 % Kunto-Lutran kuntosaliin, 28 % Kunto-Lutran uimahalliin ja 30 % Kunto-Lutran muihin liikuntatiloihin.

Jos vastaaja ilmoitti olevansa jokseenkin tyytymätön tai erittäin tyytymätön, avautui mahdollisuus kertoa syy tyytymättömyyteen. Käyttäjä pystyi näin ollen kommentoimaan samaan kenttään halutessaan muitakin asioita. Seuraavaksi käydään läpi tyytymättömyyteen johtaneita tekijöitä taulukon 2 mukaan aiheittain.

Ampumaurheiluun erittäin tyytymättömiä ei ollut ja jokseenkin tyytymättömiä oli 2 %, mutta avoimia vastauksia ei tyytymättömyydestä tullut.

Harrin uimarantaan liittyen 1 % vastaajista oli erittäin tyytymättömiä ja 7 % jokseenkin tyytymättömiä. Harrin rantaa koskevia vastauksia tuli yhteensä 10, joista kahdeksassa haluttiin avantosauna olevan auki. Yksittäisessä vastauksessa nostettiin esiin avantouinnin tilat, jotka eivät ole ajan tasalla ja avantouintiharrastukseen liittyvä positiivinen sosiaalinen kanssakäyminen sekä kerrottiin, että sauna olisi hyvä saada myös turisteja varten auki. Yksi vastaaja ehdotti, että kesällä kaupunki voisi työllistää Harriin uimarannalle kioskinpitäjän.

Muiden uimarantojen osalta erittäin tyytymättömiä oli 2 % ja jokseenkin tyytymättömiä 9 %. Avoimia tyytymättömiä vastauksia tuli 7 ja ne liittyivät yleiseen viihtyvyyteen ja kunnossapitoon. Näitä tyytymättömyyden kohteita olivat uimarantojen rehottavat viherkasvit, pukukoppien ja vessojen puuttuminen, suodatinkankaiden kelluminen Lahdenkylässä, Tusan uimarannan pitkä rannan heinikko sekä pukukopit ja Vähäjärven vääränlainen hiekka. Lisäksi Vähäjärven rannalle toivottiin istumapenkkejä ja ehdotettiin, että Pahajoen laavulle voisi tehdä uimarannan.

Hiihtoreitteihin liittyen 5 % vastaajista oli erittäin tyytymättömiä ja 7 % jokseenkin tyytymättömiä. Vastauksia saatiin yhteensä 23. Huono kunnossapito mainittiin 12 vastauksessa, Kirkkojärven hiihtolatu ja sen hyödyntäminen kuudessa vastauksessa, Kirkkojärven luisteluradan poisjättäminen ja koirahiihtolatujen puuttuminen kahdessa. Yksittäisissä vastauksissa kerrottiin koirahiihtolatujen/vuorojen puuttumisesta, valaistuksen puuttumisesta laduilta, latujen vähäisestä määrästä sekä kävelyreitin puuttumisesta talvikaudella. Mainittiin myös, että kunnossapito ei ollut tasa-arvoista Alavudella ja Töysässä. Lisäksi kysyttiin, miksi Ponnenjärvelle ei tehdä latua ja toivottiin, että Varolan-Takkakivikallion latu sekä Okskota-

Kontiainen avattaisiin uudelleen. Kerrottiin myös, että Aseman lyhyelle pururadalle tulisi tehdä latu kokonaan eikä vain osittain.

Iivarin kunto- ja liikuntasaliin erittäin tyytymättömiä oli 2 % ja jokseenkin tyytymättömiä 2 %. Iivarin kuntosalin käytön kertakäynnin puuttuminen, kuntosalin pieni koko sekä huonommat polvilihaslaitteet kuin ennen nostettiin esiin. Liikuntasalin osalta tyytymättömyyden syyksi kerrottiin liian pieni sali, joka ei täytä lajivaatimuksia.

Jäähallin osalta 1 % vastaajista oli erittäin tyytymättömiä ja 1 % jokseenkin tyytymättömiä. Yksittäisessä vastauksessa kerrottiin, että jäähallissa voisi järjestää enemmän tapahtumia, joissa voisi kokeilla luistelua tai muuta vastaavaa ja kouluille toivottiin enemmän aikoja. Tuurin koulusta ei ole koskaan käyty jäähallilla. Lisäksi tuotiin esille ulkojäiden huono kunto ja valaistuksen puuttuminen. Jäähallin käyttäjien kokemuksia kohdassa 8.1.6.

Kevyen liikenteen väylien osalta 7 % oli erittäin tyytymättömiä ja 19 % jokseenkin tyytymättömiä. Avoimia vastauksia saatiin 33. Näistä 20 kertoi kevyen liikenteen väylien yleisestä huonosta kunnosta, 12 huonosta talvikunnossapidosta, 2 VT8-tien turvallisuudesta. Seuraavaksi käyttäjien vastauksia kevyen liikenteen väyliin liittyen.

> Kevyen liikenteen väylät on olleet surkeat vuosikausia, myös kesällä monttua ja rooppia täynnä.
>
> Talvella aina auraamatta, kun lapset lähtee pyörillä kouluun. Hiekoitusta pyöräteille ei koko talvena näkynyt
>
> Aseman koululaiset joutuvat kulkemaan kantatie 66 ylitse, vilkkaassa liikenteessä, suojatien yli, joka laiton 60 km/h alueilla
>
> Toivoisin pyörätietä Alavudenjärven kiertoon eli keskusta – jokivarsi – tusa – keskusta. Olisi mukava lasten kanssa kiertää ja kunnon kannalta myös!
>
> Kevyen liikenteen väyliä ei mene länteen edes koko Kuulantien pituudelta. Itään se menee Hakojärvelle asti.

Kunto-Lutran kuntosaliin oli 2 % vastaajista erittäin tyytymättömiä ja 6 % jokseenkin tyytymättömiä. Kunto-Lutran kuntosali sai 7 avointa mainintaa vastauksissa. Näistä kolmessa mainittiin laiteuusintojen tarve ja kahdessa kerrottiin laitteiden

sekavasta järjestyksestä. Muita yksittäisiä aiheita olivat laitehuolto, laitteiden käyttäjäystävällisyys, kuntosalin hinnat ja pukuhuoneiden ovimerkinnät, joihin toivottiin M ja N- merkintöjä. Kahdessa vastauksessa toivottiin myös, että käyttäjiltä kysyttäisiin mielipidettä laiteuusintoihin.

Vastaajista 1 % oli erittäin tyytymättömiä Kunto-Lutran uimahalliin ja 6 % jokseenkin tyytymättömiä. Uimahallin osalta saatiin 11 avointa vastausta. Kahdessa vastauksessa tyytymättömyys koski saunan askelmien korkeutta ja alatasanteen kuumuutta. Yksittäiset vastaukset koskivat vesijuoksuratojen määrän vähäisyyttä ja jakajien irrottamisen vaikeutta. Lisäksi toivottiin hyppytorneja, uimahallin aukioloaukioloa sunnuntaisin toukokuussa ja lämmön lisäämistä pukuhuonetilaan. Kerrottiin myös pukeutumistilan ahtaudesta, tilan houkuttelevammaksi tekemisestä, poreiden toimimattomuudesta, pukukaappien vähäisestä määrästä sekä haluttiin saunaan pefletit.

Kunto-Lutran muihin liikuntatiloihin oli 1% vastaajista erittäin tyytymättömiä ja 4 % jokseenkin tyytymättömiä. Muiden liikuntatilojen tyytymättömyyteen tuli 5 vastausta, joita olivat huono ilmastointi, yläkerran jumppaluokkien mataluus, suorituspaikkojen sekä välineiden vähyys. Yksittäisinä asioina esitettiin Squash-tilan kunnostusta, jonne haluttaisiin sarjalippumahdollisuus sekä haluttiin omaa tilaa voimistelijoille, johon voisi välineet jättää.

Kysyttäessä vastaajilta tyytyväisyyttä sulan maan kauden liikuntapaikkoihin taulukon 3 mukaan, 18 % oli erittäin tyytyväisiä pallokenttiin, 15 % tekonurmikenttiin, 29 % yleisurheilukenttiin ja -paikkoihin, 22 % virkistys- ja retkeilyalueisiin sekä 23 % liikunta- ja ulkoilureitteihin.

Taulukko 3. Vastaajien tyytyväisyys sulan maan kauden liikuntapaikkoihin

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin sulan maan kauden liikuntapaikkoihin?	1=erittäin tyytymätön	2	3	4	5=erittäin tyytyväinen	En osaa sanoa	Ka.
Pallokentät	3%	5%	6%	25%	18%	45%	4,8
Tekonurmikentät	7%	2%	5%	17%	15%	55%	5,0
Yleisurheilukentät- ja paikat	0%	1%	7%	28%	29%	35%	4,9
Virkistys- ja retkeilyalueet	2%	7%	7%	45%	22%	18%	4,3
Liikunta- ja ulkoilureitit	1%	7%	9%	47%	23%	14%	4,2
n=332							4,6

Jos vastaaja ilmoitti olevansa jokseenkin tyytymätön tai erittäin tyytymätön, hänelle avautui mahdollisuus kertoa syy tyytymättömyyteen avoimessa kysymyksessä. Käyttäjä pystyi näin ollen kommentoimaan halutessaan myös muita asioita. Seuraavaksi käydään mainitut liikuntapaikat läpi avointen vastausten osalta.

Pallokenttiin oli erittäin tyytymättömiä 3 % ja jokseenkin tyytymättömiä 5 %. Tekonurmikenttiin oli erittäin tyytymättömiä 7 % ja jokseenkin tyytymättömiä 2 %. Pallo- ja tekonurmikenttiä koskevaksi yhteiseksi tyytymättömyyden syyksi 25 vastaajaa kertoi tekonurmen puuttumisen. Vastauksissa nousi esille myös Aseman kentän huono kunto sekä katsomo- ja kioskitilan puute. Näin käyttäjät kommentoivat pallo- ja tekonurmikenttiä:

> Taitaa olla ainoita kuntia, jossa tekonurmea ei lajille löydy ja harrastajamäärä kuitenkin todella suuri. Paikallisella seuralla on kuitenkin todella pitkät perinteet jalkapallossa, joten olisi hyvä saada olosuhteet vastaamaan tätä päivää.
>
> Jalkapallon tekonurmikenttää kaivattaisiin kovasti, jotta saataisiin pelikautta pidennettyä ja joukkueiden rahanmenoa Kuortaneelle ja Ähtäriin vähennettyä.
>
> Jalkapalloa harrastavat eivät ole yhdenvertaisia muihin urheilulajeihin verrattuna, kun ei ole mahdollisuutta pelata ympäri vuoden tai edes aloittaa kautta samaan aikaan kun muut seurat. Alavus on jälkijunassa tässä asiassa. Toivoisin että kaupunki ottaisi asiaksi tekonurmen laiton jalkapalloa varten.
>
> Täällä ei ole jalkapallon tekonurmea. Kaikki harjoittelut ja pelit pitää pelata Kuortaneen jalkapallohallissa tai Ähtärissä pitkälle kevääseen. Lisäksi Aseman jalkapallokentän pinta on ollut vuosia heikkokuntoinen.
>
> Jalkapallo jätetty täysin huomiotta kaupungin osalta. Tekonurmi asemalle tai esimerkiksi Keskisen Vesan kuplahallin kanssa tehty yhteistyö lisäisi lasten jalkapallon mielekkyyttä.

Yleisurheilukenttiin ja -paikkoihin ei ollut lainkaan erittäin tyytymättömiä vastaajia. Jokseenkin tyytymättömiä oli 1 %. Tähän liittyi yksi vastaus, jossa kerrottiin keskusurheilukentän vaihtopelaajien koppien olevan huonossa kunnossa. Virkistys ja retkeilyalueisiin oli erittäin tyytymättömiä 2% ja jokseenkin tyytymättömiä 7 %. Kunnossapidon osalta 12 vastaajaa kertoi reittien huonosta kunnosta, joihin liittyen 3 toi esiin myös polttopuiden sekä reittimerkintöjen puuttumisen. Kuusi vastaajaa toivoi retkeilyreittiä. Kahdessa vastauksessa kerrottiin, että talvisin ei pääse kiellon takia kävellen kirkkovuoren laavulle. Liikunta- ja ulkoilureitteihin oli

erittäin tyytymättömiä 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 7 %. Liikunta- ja ulkoilureitteihin liittyen tuli 5 vastausta, joista 3 liittyi pururadan kuntoon ja yksi kävelyreittien talvikunnossapitoon. Mainittiin myös kävelyreitin puuttuminen talvisin sekä Sulkavan koulun rikkinäinen kaukalo. Seuraavaksi tyytymättömien vastauksia virkistys- ja retkeilyalueiden sekä liikunta- ja ulkoilureittien osalta.

> Kaupungin alueella olevat retkeily ja patikointireitit pitäisi viitoittaa uusiksi ja kunnostaa mikäli tarpeen. Lahonneita viittoja siellä täällä maastossa. ”Maastopyöräilyreitit pitäisi viitoittaa maastoon ja tehdä kartta. Joukossa kuitenkin aloittelijoitakin.
>
> Mielestäni Alavudella ei ole ihmisiä houkuttelevia retkeily- ja ulkoilureittejä tai niitä on auttamatta liian vähän ja huonommin hoidettuja.
>
> Okslammen alueella reitit huonosti merkitty ja sieltä löytyy esimerkiksi yksi viitoitettu "oikoreitti", jota ei ole merkitty maastoon ja jonka rakenteet (esim. sillat) ovat lahonneet.
>
> Koska talvella ei laavuille viedä puita, kun ne varastetaan, ne kärsivät, jotka ei varasta. Eli mielestäni siinä pitäisi keskittyä ennalta ehkäisyyn, ettei varastamista ole. Esimerkiksi nykyaikana kamerat.
>
> Sulkavankylän pururata on todella huonossa kunnossa ja sulkavankoulun kaukalo on aivan rikki.

8.1.2 Kunto-Lutran yleisten tilojen käyttäjäkokemukset

Kunto-Lutran tilojen käyttöä koskeviin kysymyksiin vastasi 343 henkilöä, joista tiloja kertoi käyttäneensä 89,8 %. 27 vastasi, miksi ei ollut käyttänyt Kunto-Lutran yleisiä tiloja. Näitä syitä olivat ajanpuute (7), etäisyys (5), muu syy (5), ei ole tarvetta (4), ei ole oma laji (3), palveluiden laatu (2), en tiedä (1).

Tiloja käyttäneiltä tiedusteltiin tyytyväisyyttä Kunto-Lutran yleisten tilojen osalta taulukossa 4 esitettyihin asioihin. Erittäin tyytyväisiä oli eniten palvelupisteeseen 51 % ja vähiten erittäin tyytyväisiä 26 % oli ajanvaraukseen. Jokseenkin tyytyväisiä oli eniten opastauluihin 52 % sekä yleiseen viihtyisyyteen 52 %. Vähiten jokseenkin tyytyväisiä oli ajanvaraukseen 30 % sekä esteettömiin wc-tiloihin 30 %.

Taulukko 4. Tyytyväisyys Kunto-Lutran yleisten tilojen laatutekijöihin

Kuinka tyytyväinen olet Kunto-Lutran yleisissä tiloissa seuraaviin asioihin?	1=erittäin tyytymätön	2	3	4	5=erittäin tyytyväinen	Ka.
Pysäköinti	1%	3%	5%	47%	45%	4,3
Opastaulut	2%	1%	13%	52%	33%	4,1
Palvelupiste	0 %	3%	7%	39%	51%	4,4
Kahvio	0 %	2%	10%	40%	47%	4,3
Ajanvaraus	1%	2%	40%	30%	26%	3,8
Esteettömät wc-tilat ylä- ja alakerrassa	3%	2%	21%	30%	44%	4,3
Siirtyminen tilasta toiseen	3%	3%	12%	51%	31%	4,0
Henkilöstön tavoitettavuus	1%	4%	14%	43%	38%	4,1
Henkilöstön avuliaisuus	1%	3%	11%	37%	47%	4,3
Yleinen viihtyisyys	1%	2%	6%	52%	39%	4,1
n=307						4,2

Erittäin ja jokseenkin tyytymättömillä oli mahdollisuus kertoa halutessaan syitä tyytymättömyyteen. Näitä vastauksia saatiin 37. Seuraavaksi käsitellään nämä syyt sekä taulukon 5 tyytymättömyysluvut. Pysäköintiin erittäin tyytymättömiä oli 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 3 %. Pysäköinnin tyytymättömät vastaukset koskivat parkkipaikan ahtautta, johon viittasi 5 vastaajaa. Lisäksi mainittiin myös pihan päällystevauriot (1) sekä talvella Kunto-Lutran taakse pysäköimisen vaarallisuus tien kapeuden takia (1).

Opastauluihin erittäin tyytymättömiä oli 2 % ja jokseenkin tyytymättömiä 1 %. Kaksi vastaajaa toivoi opastauluja, jotka selventäisivät, mikä pukuhuone kuuluu kenellekin. Lisäksi mainittiin, että opasteet ovat huonot, liian pienellä kirjoitetut ja puutteelliset (2).

Palvelupisteeseen ei ollut erittäin tyytymättömiä ja jokseenkin tyytymättömiä oli 3 %. Yksi vastaaja kertoi, että palvelupiste on liian matalalla, ettei näe kunnolla. Kahvioon erittäin tyytymättömiä ei ollut ja jokseenkin tyytymättömiä oli 2 %. Kahviota koskevia tyytymättömiä vastauksia ei tullut.

Ajanvaraukseen erittäin tyytymättömiä oli 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 2 %. Kaksi vastaajaa toivoi, että ajanvaraus ja peruminen voitaisiin tehdä netin kautta. Yksi käyttäjä oli tyytymätön siihen, että ajanvaraus vaaditaan, vaikka vapaita aikoja olisi, eikä voi vain mennä kassan kautta tällöin. Lisäksi käyttäjä nostaa esiin ongelman, jossa ryhmät valtaavat säännöllisesti tilaa yleisenä aukioloaikana, mikä estää muita varaamasta tiloja.

Esteettömiin wc-tiloihin ylä- ja alakerrassa oli erittäin tyytymättömiä 3 % ja jokseenkin tyytymättömiä 2 %. Kuusi vastaajaa ilmoitti, että tyytymättömyyden syynä oli wc-tilojen ovet, joiden välistä näkyi käytävälle eikä ovia saanut aina lukittua. Siirtymiseen tilasta toiseen oli erittäin tyytymättömiä 3 % ja jokseenkin tyytymättömiä 3 %. Siirtymisen osalta vastaajat kertoivat, että he haluaisivat sujuvampaa liikennettä uima-altaan ja kuntosalin välillä ja sitä, että yhdellä pukeutumisella pitäisi voida käydä sekä uimassa että salilla (3). Yksi heistä mainitsi myös liian tiukasta 3 tunnin aikarajasta ja kaksi muuta toivoi 24/7 aukioloaikaa. Käyttäjien vastauksia liittyen siirtymiseen tilasta toiseen:

> Sähkölukot/kulunvalvonta on kyllä asennettu, mutta laitteistoa ei ole otettu mihinkään hyödylliseen käyttöön. Muovikortti vaihtui pahvilappuun mitä joutuu kassalla näyttää joka kerralla salille mennessä, jonka jälkeen saa kulkurannekkeen, jota joutuu näyttää joka ovella, vaikka Lutra on auki ja henkilökunta paikalla. Eli laitteistoa käytetään pelkästään ihmisten seuraamiseen!

> Kunto-Lutran salille ei vieläkään pääse 24/7 kulkukortilla, vaikka se olisi remontin yhteydessä onnistunut toteuttaa. Ajattelisi että se ei niin vaikeaa ole, kun livariinkin pääsee, ja maakunnassa moneen muuhunkin salille!

> Vaikka omistan vuosikortin, joudun jonottamaan kassalle saadakseni ovitagin Lutran tiloihin.

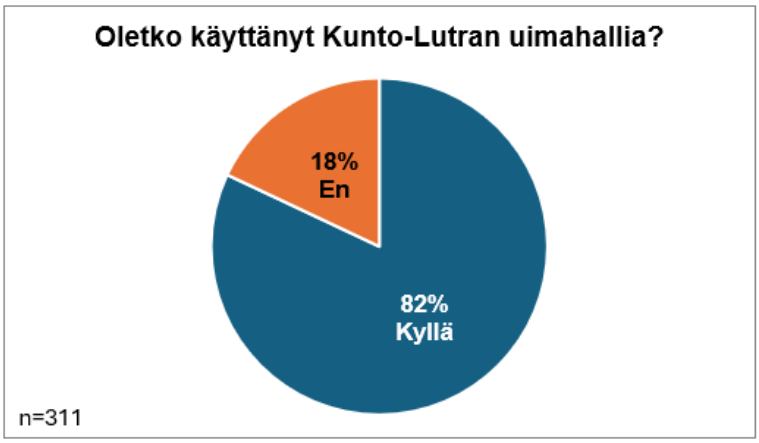
> Kulkuläpyskän käyttäminen kuntosalien ovilla on vaivalloista ja aiheuttaa ärtymystä. Erittäin hankalaa on, jos aikoo käydä sekä salilla että uimassa, koska läpyskä ei anna siihen järkevää mahdollisuutta.

Henkilöstön tavoitettavuuteen oli erittäin tyytymättömiä 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 4%. Yksi vastaaja koki päivystäjän tavoittamisen puhelimitse joskus haastavaksi. Henkilöstön avuliaisuuteen oli erittäin tyytymättömiä 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 3 %. Neljä vastaajaa kertoi huonosta asiakaspalvelusta. Yleiseen viihtyvyyteen oli erittäin tyytymättömiä 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 2 %. Yksittäinen käyttäjä halusi viihtyvyyden lisäämiseksi enemmän viherkasveja. Lisäksi mainittiin huono ilmanvaihto (1) ja hiekka lattialla (1), johon liittyen ehdotettiin mattoja lattialle.

8.1.3 Kunto-Lutran uimahallin käyttäjäkokemukset

Vastaajista 256 eli 82 % kertoi käyttäneensä uimahallia (ks. kuvio 15). 55 eli 18 % vastaajista ei ollut käyttänyt uimahallia, joista 37 kertoi syyn. 17 kertoi, ettei ollut vielä ehtinyt tai ei ole ollut aikaa ja 7 vastaajaa kertoi, ettei pidä uimisesta.

Muita uimahallin käytön estäviä tekijöitä olivat allergia/astma (2), elämäntilanne (3), muu syy (4), uimataidon puute (2), etäisyys (1). Yksi vastaus oli jätetty tyhjäksi.



Kuvio 15. Kunto-Lutran uimahallin käyttö vastaajien osalta

Uimahallia käyttäjiltä kysyttiin tyytyväisyyttä taulukossa 5 esitettyihin asioihin. Eniten erittäin tyytyväisiä oli virtuaaliseen vesijumppaan 54 % sekä kulkurannekkeen käyttöön 49 %. Vähiten erittäin tyytyväisiä oli lämpimän altaan hierontapisteisiin 17 %, ryhmäpukuhuoneeseen 18 % ja 19 % höyrysaunaan. Jokseenkin tyytyväisiä oli eniten yleiseen viihtyisyyteen 54 % sekä suihkutiloihin 51 %. Vähiten jokseenkin tyytyväisiä oli ryhmäpukuhuoneeseen 25 %, virtuaaliseen vesijumppaan 26 % sekä kylmävesialtaaseen 30 %.

Taulukko 5. Tyytyväisyys uimahallin laatutekijöihin

Kuinka tyytyväinen olet uimahallissa seuraaviin asioihin?	1=erittäin tyytymätön	2	3	4	5=erittäin tyytyväinen	Ka.
Aukioloajat	3%	12%	6%	46%	34%	4,0
Opasteet	0 %	2%	10%	47%	41%	4,3
Pukuhuone	1%	6%	10%	44%	39%	4,1
Ryhmäpukuhuone	0 %	1%	56%	25%	18%	3,6
Kulkurannekkeen käyttö	2%	4%	11%	34%	49%	4,2
Siisteys	1%	6%	6%	46%	42%	4,2
Suihkutila	2%	8%	6%	51%	34%	4,1
Perinteinen sauna	2%	4%	9%	42%	42%	4,2
Höyrysauna	4%	10%	29%	39%	19%	3,6
Yleinen viihtyisyys	0 %	3%	7%	54%	36%	4,2
Kulkuväylät	0 %	1%	8%	50%	41%	4,3
Allastikkaat-ja porrasaskelmat	1%	0 %	10%	46%	43%	4,3
Veden lämpötila altaissa	2%	8%	8%	39%	43%	4,1
Terapia-allas	2%	5%	16%	37%	40%	4,1
Allasosaston käsikaiteet	1%	1%	18%	40%	40%	4,2
Kylmävesiallas	0 %	0 %	29%	30%	40%	4,1
Virtuaalinen vesijumppa	1%	1%	19%	26%	54%	4,3
Lämpimän altaan hierontapisteet	11%	19%	16%	38%	17%	3,3
n=254						4,1

Erittäin tyytymättömät ja jokseenkin tyytymättömät vastaajat saivat halutessaan kertoa syitä tyytymättömyyteensä, jossa oli myös mahdollisuus esittää muita huomioita. Kunto-Lutran uimahallin aukioloaikoihin oli erittäin tyytymättömiä 3 % ja jokseenkin tyytymättömiä 12 %. Yhteensä 13 vastaajaa esitti toiveita pidemmistä aukioloajoista: 9 toivoi laajempia aukioloaikoja viikonloppuisin ja 3 pidempiä aukioloaikoja arkipäivisin ja yksi pidempiä juhlapyhien aukioloaikoja. Muita käyttäjien vastauksia aukioloaikoihin liittyen:

> 2 tuntia on liian lyhyt aika toimia, jos ui pitemmän treenin. Varsinkin, kun pesutiloissa on ruuhkaa. Aina ei ehdi saunoa treenin jälkeen, vaikka haluaisi.

> Aukioloajat sinänsä ok, mutta kun altaan valtaa usein joku ryhmä!

Opasteisiin oli erittäin tyytymättömiä 0 % ja jokseenkin tyytymättömiä 2 %. Opasteisiin saatiin 2 vastausta, joissa opasteet koettiin altaalla hieman huomaamattomiksi. Yksi käyttäjä kertoi, että altaalla syntyy usein sekaannuksia siitä, missä voi vesijuosta ja missä jumpata.

Pukuhuoneeseen oli erittäin tyytymättömiä 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 6 %. Neljä vastaajaa kertoi pukuhuoneen olevan ahdas. Muita tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä pukuhuoneissa olivat käsipaperin puuttuminen (2), laskutila riittämätön sekä penkkien puuttuminen (2). Lisäksi yksittäisiä huomioita olivat saippualaitteiden toimimattomuus, entisen ison peilin puuttuminen, pistokepaikkojen ja wc-tilojen vähyys. Ryhmäpukuhuoneeseen ei ollut erittäin tyytymättömiä ja jokseenkin tyytymättömiä oli 1 %. Ryhmäpukuhuonetta koskevia tyytymättömiä vastauksia ei tullut.

Kulkurannekkeen käyttöön oli erittäin tyytymättömiä 2 % ja jokseenkin tyytymättömiä 4 %. Yksittäisissä vastauksissa kerrottiin, että vuosikortin omistajille ei ole tarjolla kulkuranneketta, jolla pääsisi kulkemaan vapaasti uimahalliin. Lisäksi mainittiin, että kulkuranneke toimii uimahallikävijöillä, mutta kuntosalikäynti on hankalaa (1). Tyytymättömyyttä aiheuttivat myös uimisen aikarajoitus (1) ja se, että pienten lasten kanssa portilta voi kulkea sisään vain kerran (1).

Siisteyteen oli erittäin tyytymättömiä 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 6 %. Kahdeksan vastaajaa kertoi tyytymättömyyden syistä, joita olivat pukuhuoneiden huono siisteys (3), haiseminen (4), hiekka ja hiukset lattialla (2), veden pinnan kaakeleiden likaviiva (1) sekä pesuaineiden vähyys (1). Toivottiin, että hiekka imuroitaisiin useamman kerran päivässä sekä siivousta tehostettaisiin ruuhka-aikoina, erityisesti koululaisryhmien jälkeen. Yhdessä vastauksessa mainittiin myös jalkojen desinfiointipisteen puuttuminen.

Suihkutilaan oli erittäin tyytymättömiä 2 % ja jokseenkin tyytymättömiä 8 %. Kuusi vastaajaa oli tyytymätön suihkujen toimimattomuuteen, johon liittyivät huono vedenpaine ja suihkuveden lämpötila. Muita tyytymättömyyden aiheita olivat suihkutilojen kylmyys (3), viemäreiden huono vetävyys (2), suihkuun pääsyn odottaminen (1) ja huonot saippuatelineet (3), johon liittyen toivottiin kosketusvapaita pesuaineannostelijoita (1).

Perinteiseen saunaan oli erittäin tyytymättömiä 2 % ja jokseenkin tyytymättömiä 4 %. Perinteisen saunan osalta viisi vastaajaa kertoi, että lattian liiallinen kuumuus koettiin epämukavaksi aiheuttaen vaaratilanteita ja ehdotettiin lattian päällystämistä puuritilällä. Lisäksi 4 vastaajaa kertoi, että saunan puiset päälliset penkkien askelmapaikoilla koettiin vaarallisena, koska ne saattoivat keikahtaa

astuttaessa reunalle. Kolme vastaajaa mainitsi myös laudesuojien hygieniaongelmat ja ehdotti laudesuojien sisällyttämistä pääsymaksuun.

Höyrysaunaan oli erittäin tyytymättömiä 4 % ja jokseenkin tyytymättömiä 10 %. Kolme vastaajaa kertoi, että höyrysauna ei ollut aina päällä ja 3 muuta mainitsi, että höyrysauna on välillä kylmä. Lisäksi mainittiin, että höyrysaunassa oli liian vähän höyryä (2) tai ei ole höyryä lainkaan (1).

Yleiseen viihtyvyyteen oli erittäin tyytymättömiä 0 % ja jokseenkin tyytymättömiä 3 %. Yksi tyytymättömyyden syy oli hallin kylmyys.

Kulkuväyliin ei ollut erittäin tyytymättömiä ja jokseenkin tyytymättömiä oli 1 %. Yksi tyytymättömyyden syy oli se, että käsikaiteita saisi olla enemmän. Allastikkaisiin ja porrasaskelmiin erittäin tyytymättömiä oli 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 0 %, johon liittyen mainittiin, että ison altaan portaat ovat rikki (1) ja tikkaat ovat melko heikot (1).

Veden lämpötilaan altaissa oli erittäin tyytymättömiä 2 % ja jokseenkin tyytymättömiä 8 %. Veden lämpötilaan liittyvät syyt olivat kylmä vesi (5), viileähkö vesi lastenaltaassa (1), lämmön vaihtelu (2) ja ison altaan vesi oli sopivaa (1). Lisäksi yksi vastaaja toivoi, että kylmäaltaan veden olisi oltava 2–3 astetta kylmempää, jotta se vastaisi paremmin avantoa.

Terapia-altaaseen erittäin tyytymättömiä oli 2 % ja jokseenkin tyytymättömiä 5 %. Yksi terapia-altaaseen tyytymätön kertoi, että terapia-allas on aina täynnä lapsiperheitä.

Allasosaston käsikaiteisiin erittäin tyytymättömiä oli 1 % ja 1 % oli jokseenkin tyytymättömiä. Yksittäisissä vastauksissa kerrottiin, että kaiteita on liian vähän ja toivottiin, että olisi kaide, josta saisi tukea, kun laatat ovat liukkaita. Kerrottiin myös vauva-altaan viereisen kaiteen olevan epäsiisti. Kylmävesialtaaseen ei ollut kukaan tyytymätön muuten kuin aiemmin mainitun veden lämpötilan suhteen.

Virtuaaliseen vesijumppaan oli erittäin tyytymättömiä 1 % ja jokseenkin tyytymättömiä 1 %. Tähän liittyviä tyytymättömiä vastauksia ei tullut. Lämpimän altaan hierontapisteisiin oli erittäin tyytymättömiä 11 % ja jokseenkin tyytymättömiä 19

%. Yhteensä 41 käyttäjää kertoi tyytymättömyydestä. 15 kertoi, että vedenpaineet ovat matalat. Lisäksi mainittiin, että vesiputoukset toimivat oudosti ja, että käyttäjä joutuu erikseen pyytämään niiden päälle laittamista. Käyttäjien vastauksia koskien hierontapisteitä:

> Eivät toimi kunnolla. Ennen remonttia olivat paljon tehokkaammat, nyt selkä/jalka hieronta ei ole toiminut kertaakaan samalla tavalla. Niitä vanhoja kaipaan.
>
> Hierontapisteissä tehot heikommat kuin ennen remonttia.
>
> Hieronta- ja vesisyöksyputket näiden osalta olisi korjattavaa.

Muita Kunto-Lutran uimahallista esitettyjä huomioita olivat varauslistat, joista eivät käy ilmi koulujen ja päiväkotien varaukset, johon liittyen yksi käyttäjä tarkensi, että tällöin pienten lasten kanssa rauhassa uimahalliin tutustumista ei voi suunnitella. Lisäksi yksi käyttäjä mainitsi, että lastenaltaan pohjassa olevat vedenottokaivot huolestuttavat ritilöiden kiinnityksen sekä veden imun turvallisuuden osalta sekä toinen kertoi, että poreamme ei toiminut kunnolla.

Asiakkaiden suositteluhalukkuutta kysyttiin uimahallia käyttäviltä, joista 251 vastasi kysymykseen. Suositteluhalukkuuden (Net Promoter Score) tulokseksi tuli 53. Tämä laskettiin seuraavasti: suosittelijoiden osuus oli 62,1 % ja arvostelijoiden osuus 8,8 %, joten NPS= (suosittelijat 62,1 % - 8,8 %) =53,3 %, pyöristettynä 53, kuten taulukko 6 osoittaa.

Taulukko 6. Vastaajien suositteluhalukkuus

Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			n = 22				n = 73		n = 156	
			8,8%				29,1%		62,1%	
1		2		2	9	8	27	46	67	89
,4%	,0%	,8%	,0%	,8%	3,6%	3,2%	10,7%	18,3%	26,7%	35,5%

Uimahallin käyttäjistä lisää esteettömyyttä ja apuvälineitä tarvitsi 3 %. Heiltä kysyttiin, kuinka tyytyväisiä he olivat seuraaviin asioihin uimahallissa taulukon 7 mukaan. Eniten ei tyytymättömiä eikä tyytyväisiä oli suihkupyörätuoliin 88 %.

Taulukko 7. Vastaajien tyytyväisyys esteettömyyttä tukeviin asioihin

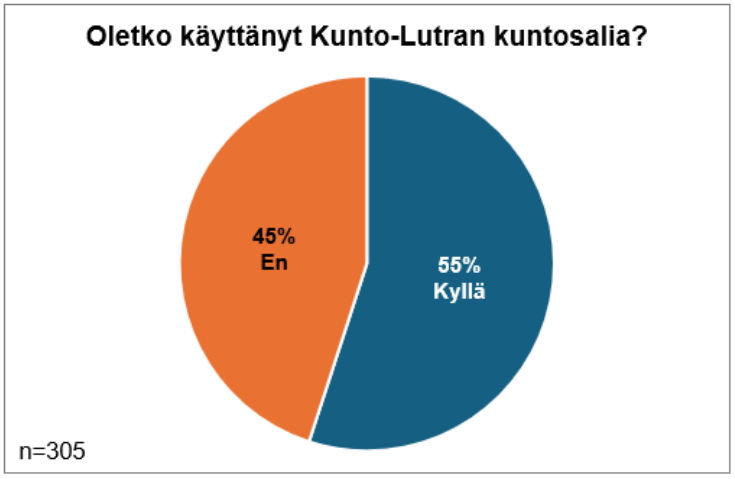
Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin uimahallissa?	1=erittäin tyytymätön	2	3	4	5=erittäin tyytyväinen	Ka.
Pukuhuoneissa ja suihkutiloissa korotetut istuimet	13%	0 %	38%	13%	38%	3,6
Suihkupyörätuoli	0 %	0 %	88%	0 %	13%	3,3
Rollaattori	13%	13%	63%	0 %	13%	2,9
Allasnostin	0 %	13%	75%	0 %	13%	3,1
Saunassa tukikaide	0 %	0 %	33%	11%	56%	4,2
Saunassa mahdollisuus istua alatason penkillä	0 %	0 %	44%	0 %	56%	4,1
n=9						3,6

Suihkupyörätuoleihin, saunassa olevaan tukikaiteeseen tai mahdollisuuteen istua alatason penkillä ei ollut tyytymättömiä. Avoimena vastauksena tuli yksi tyytymätön palaute:

> Kunto-Lutraa ei ole tehty vanhuksille eikä vammaisille! Ihmettelen! Rollaattori missä? Istuimia suihkussa??? Saunan lattia tulikuuma ja ritilät epävarmat. Olen niihin kompastellut.

8.1.4 Kunto-Lutran kuntosalin käyttäjäkokemukset

Kunto-Lutran kuntosalia oli käyttänyt 55% vastaajista (ks. kuvio 16), joilta kysyttiin tyytyväisyyttä kuntosaliin taulukon 8 mukaan. Lisäksi tyytymättömät vastaajat pääsivät esittämään tyytymättömyyteensä syitä.



Kuvio 16. Kunto-Lutran kuntosalia käyttäneet vastaajat

Taulukon 8 mukaan eniten erittäin tyytyväisiä 48 % oli kulkurannekkeeseen. Vähiten erittäin tyytyväisiä 29 % ja jokseenkin tyytyväisiä 25 % oli siirtymisessä salilta uimaan. Tässä kategoriassa myös ei tyytyväisten ja ei-tyytymättömien määrä oli suurin 33 %.

Aukioloaikoihin erittäin tyytyväisiä oli 37 % ja jokseenkin tyytyväisiä 39 %. Tyytymättömistä vastaajista 11 haluaisi 24/7 aukiolon ja 8 toivoi aukioloaikojen laajentamista. Toivottiin myös aikaisempia aamun aukioloja (2) ja myöhempää aukioloaikaa (4). Erittäin tyytymättömien ja jokseenkin tyytymättömien vastauksia kuntosalin aukioloaikoihin liittyen.

> Viiskunnassa kirjoitettiin, että yksi konkreettinen ehdotus tullaan toteuttamaan kuntolutran remontin yhteydessä= Kuntosalille pääsy sähkölukon kautta samoin, kun Iivarissa. Tähän täytyisi saada välittömästi muutos. Kaupungille tulee samalla säästöä, kun ei ole pakko pitää henkilökuntaa vaan istumassa tiskillä odottamassa salille päästettäviä silloin kun uimahalli on kiinni.

> Omatoimiaikaa voisi käyttää kuntosalilla, kuten kirjastossa on.

> Miksi kuntosalille ei ole mahdollista kulkea itsenäisesti, kun muu halli on kiinni? Tämä on nykypäivää kaikkialla muualla.

> Kulkuranneke täysin turhanpäiväinen, riittäisi avainkortin käyttö täysin ja 24/7 aukiolo.

> Sali aukeaa aivan liian myöhään. Mielellään useampana aamuna olisi mukava päästä salille klo 5.30 tai edes 6.00. Nyt salikäynnit pakko ajoittaa alkuiltoihin, jolloin salilla on usein ruuhkaa. Uskoisin aamukävijöitäkin riittävän.

Taulukko 8. Vastaajien tyytyväisyys Kunto-Lutran kuntosaliin

Kuinka tyytyväinen olet Kunto-Lutran kuntosaliin?	1=erittäin tyytymätön	2	3	4	5=erittäin tyytyväinen	Ka.
Aukioloajat	7%	11%	7%	39%	37%	3,9
Hinnasto sopiva	2%	11%	11%	39%	37%	4,0
Kulkuranneke	7%	5%	13%	27%	48%	4,0
Kuntosalilaitteet	2%	12%	7%	44%	36%	4,0
Laitteiden käytön opasteet	0%	5%	19%	42%	34%	4,1
Siirtyminen salilta uimaan	5%	7%	33%	25%	29%	3,7
Viihtyvyys	2%	8%	12%	44%	34%	4,0
n=170						3,9

Hinnastoon oli erittäin tyytyväisiä 37 % ja jokseenkin tyytyväisiä 39 %. Hinnastoon tyytymättömistä vastaajista kuusi piti hintoja korkeina, joista kaksi korosti, että kertalipun hinta on melko kallis. Yksi ehdotti, että kuntosalin käyttö voisi olla ilmainen kaupungin työntekijöille, mikä lisäisi työhyvinvointia.

Kulkurannekkeisiin oli erittäin tyytyväisiä 48 % ja jokseenkin tyytyväisiä 27 %. Kahden tyytymättömän vastaajan mielestä kulkuranneke ei ole käytännöllinen

salilla, joista toinen ehdotti, että kortti olisi parempi vaihtoehto. Lisäksi kaksi vastaajaa koki tyytymättömyyttä uinti/sali -vuosikorttiin, jossa ei ole omaa ranneketta, vaan ranneke on haettava palvelupisteeltä aina kuntosalilla käydessä.

Kuntosalilaitteisiin oli vastaajista erittäin tyytyväisiä 36 % ja jokseenkin tyytyväisiä 44 %. Kuuden vastaajan mielestä kuntosalilaitteet olisi hyvä päivittää ja viisi toivoi lämmittelyaluetta. Ahtautta käsitellään kuntosalin viihtyvyyden kohdassa. Lisäksi 12 vastaajaa mainitsi erilaisia laitteita, joita he haluaisivat kuntosalille, kuten irtopainoja, jalkaprässi, juoksumattoja, jättipalloja, nyrkkeilysäkki, olkapäiden vipuvarsilaite, painonnostotankoja, painopalloja, porraskone, rintapunnerruslaite, uusi alatalja ja jalkatuki. Kuntosalilaitteisiin tyytymättömien vastaajien vastauksia:

> Kuntosalin lämmittely puoli on todella pieni ja ahdas. Sille pitäisi olla oma tila kokonaan. Ei pysty tekemään edes loppuveryttelyjä, kun ei ole tilaa.

> Monet uudet laitteet ovat vanhoja huonompia. Vinopenkit huonoja, päällekkäisiä laitteita olisi voinut karsia ja ottaa muita laitteita. Esim. olkapäille vipuvarsilaite olisi kiva olla on myös edullinen hankkia.

> Alatalja on vanha ja jalkatuki on vino (Iivarissa on hyvä alatalja), rintapunnerruslaite puuttuu, joka olisi monelle olkapääongelmaiselle tarpeellinen. Laitteita on "ripoteltu" kahteen tilaan, joka rajoittaa niiden tehokasta käyttöä (parempi olisi, jos kuntosalilaitteet isossa tilassa ja pienempi tila olisi lämmittelyyn, venyttelyyn vatsalihaksille yms. käyttöön).

> Uudet laitteet heppoisia ja jopa vaarallisia ja rintaprässi puuttuu (ei mikään hyödytön pecdeck). Esim. reidenojennuslaiteessa nostettava osa vääntyy, kun painoa on reilummin ja molemmissa reisilaitteissa painopakat ovat aivan liian pieniä ihan tavallisellekin kuntoilijalle. Jalkaprässi on suorastaan hengenvaarallinen, sillä turvarautoja ei ole (sama koskee Iivaria).

> Tilat ovat ahtaat ja osa laitteista epäkunnossa. Kunnollinen lämmittelyalue puuttuu. Lisäksi mahdollisuus trap Barin ja landminen käyttöön olisi hyvä olla kummassakin tilassa. Nyrkkeilysäkki mahdollistaisi monipuolisemmat treenit.

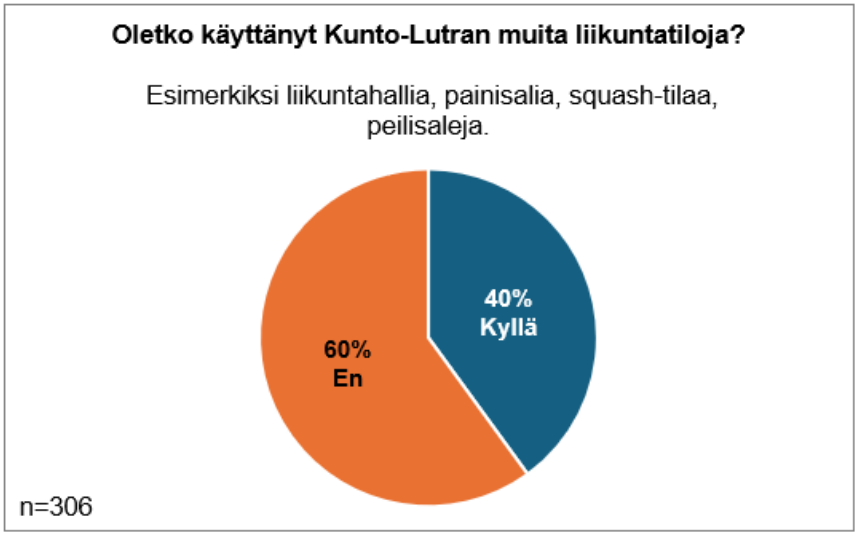
Laitteiden käytön opasteisiin oli erittäin tyytyväisiä 34 % vastaajista ja jokseenkin tyytyväisiä 42 %. Tyytymättömiä vastauksia saatiin 1, jossa mainittiin, että opasteet ovat melko epätarkkoja. Siirtymiseen salilta uimaan oli erittäin tyytyväisiä 29 % ja jokseenkin tyytyväisiä 25 %. Kuudessa tyytymättömässä vastauksessa kerrottiin, että siirtyminen salilta uimaan on hankalaa. Erittäin ja jokseenkin tyytymättömien vastauksia liittyen siirtymiseen salilta uimaan:

> Olisi kivempaa vaihtaa vaatteet uimahallin puolella, kun menee ensin kuntosalille, ei tarvitsisi raahata vaatteita edestakaisin.
>
> Siirtyminen: Esim. Tampereella ja Hyvinkäällä uinti+sali voi varusteet viedä suoraan uimahallin pukuhuoneeseen, jolloin on 15 min aikaa vaihtaa kamppeet. Täällä ei sekään toimi, vaan pitää kahta eri pukuhuonetta käyttää ja toivoa että tavaroita ei varasteta alakerrassa.
>
> On hölmöä, kun pitää mennä ensin alakerran pukuhuoneeseen ja sen jälkeen siirtää tavarat sieltä uimahallin pukuhuoneeseen. Ennen oli parempi.

Viihtyvyyteen oli vastaajista erittäin tyytyväisiä 34 % ja jokseenkin tyytyväisiä 44 %. Viihtyvyyden osalta 14 vastaajaa kertoi, että sali tuntuu ahtaalta. Kahdessa vastauksessa ehdotettiin, että pukuhuoneessa olisi hyvä olla lukittavat kaapit. Muita yksittäisiä tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä olivat epämiellyttävä valaistus (1), radion kuuntelun tylsyys (1), kyykkypaikan häiritsevien peilien asennus (1) sekä raskaalla puolella ilmastointilaitteen veto (1).

8.1.5 Kunto-Lutran muiden liikuntatilojen käyttäjäkokemukset

40 % vastasi käyttäneensä Kunto-Lutran muita liikuntatiloja, kuten liikuntahallia, painisalia, squashtilaa ja peilisaleja. 60 % ei ollut käyttänyt näitä tiloja (ks. kuvio 17).



Kuvio 17. Kunto-Lutran muita liikuntatiloja käyttäneet vastaajat

Kyllä- vastanneilta kysyttiin lisäkysymyksellä mielipiteitä muista liikuntatiloista. Taulukon 9 mukaan pukuhuoneisiin erittäin tyytyväisiä oli 57 % ja jokseenkin tyytyväisiä 27 %. Tyytymättömyyttä pukuhuoneisiin aiheuttivat vaikeus löytää vapaata pukutilaa (1), pukuhuoneen varaus ei näy alhaalla (1), M ja N kyltit puuttuvat (1), vessan oven rako (1), vessan lukon toimimattomuus (1), vesipulloja ei saa täytettyä hanan alta (1), suihkuvesi tulee vinoon (1), lukolliset vaatekaapit puuttuvat (1). Erittäin ja jokseenkin tyytymättömien tarkempia vastauksia koskien pukuhuoneita:

> Pukuhuoneisiin selvät tekstit ovatko miesten vai naisten puoli, suihku rääsää jotenkin lujaa ja vinoon.

> Pukuhuoneiden värikoodit voisi näkyä INFO telkkarissakin VÄREILLÄ. INFOTELKKARIN tieto pääsee unohtumaan alas mennessä. Rappusten alapäässä voisi olla toinen näyttö kertomassa pukuhuoneiden varauksen.

> Liukuovelliset wc t ei herätä luottamusta. Oven ja seinän väliin jää rako, ja lukko ei meinaa mennä kiinni kerralla. Hanat voisi olla liiketunnistimella toimivia. Urheilupulloja on hankala täyttää perushanasta, kun se on niin matala. Tarvis olla jossain korkeammalla juoksuputkella varustettu.

> Pukuhuoneissa ei ole lukollisia kaappeja eikä tietenkään kameroita (helppo menettää tavarat varkaan kynsiin). Omia varusteita pitää raahata mukanaan, kun ei pukuhuoneeseen uskalla jättää.

Taulukko 9. Vastaajien tyytyväisyys Kunto-Lutran muihin liikuntatiloihin

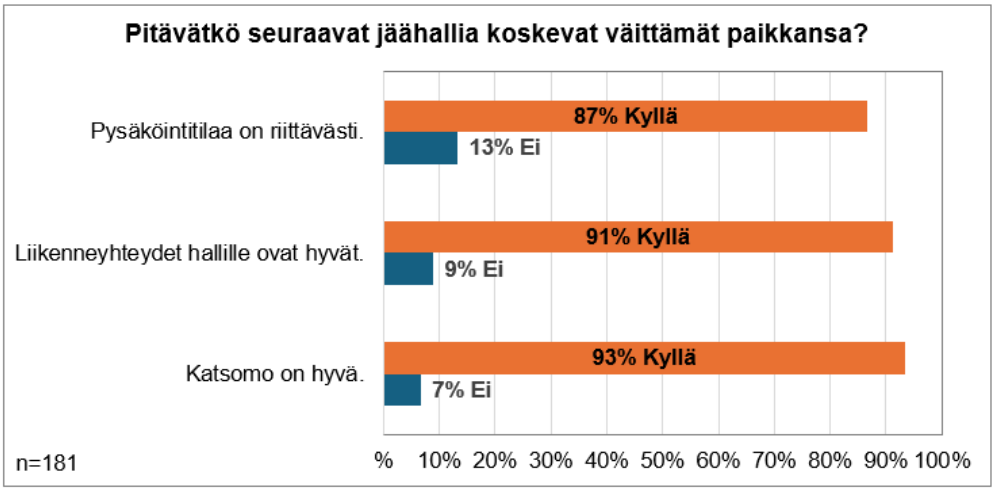
Kuinka tyytyväinen olet Kunto-Lutran muissa liikuntatiloissa seuraaviin asioihin?	1=erittäin tyytymätön	2	3	4	5	En osaa sanoa	Ka.
Pukuhuoneet	2%	3%	7%	27%	57%	4%	4,5
Siirtymät tilasta toiseen	1%	3%	7%	43%	43%	3%	4,3
Viihtyvyys	1%	3%	7%	40%	48%	1%	4,3
Ajanvaraus	3%	1%	20%	21%	31%	25%	4,5
n=125							4,4

Siirtymissä tilasta toiseen oli erittäin tyytyväisiä 43 % ja jokseenkin tyytyväisiä 43 %. Yksi tyytymätön vastaaja kertoi, että kulkukortilla kulkeminen erikseen jokaiseen tilaan tuntui erikoiselta. Viihtyvyyteen erittäin tyytyväisiä oli 48 % ja jokseenkin tyytyväisiä 40 %. Yksi viihtyvyyteen tyytymätön käyttäjä ehdotti, että jos peilisalin ja painisalin valoja saisi käyttäjä himmennettyä, niin venyttely olisi mukavampaa. Mainittiin myös, että peilisalin käytön yhteydessä ei ole naulakkoa vaatteiden ripustamista varten (1). Lisäksi yhdessä vastauksessa todettiin, että ilman-

vaihto on huono. Ajanvaraukseen erittäin tyytyväisiä oli 31 % ja jokseenkin tyytyväisiä 21 %. Tyytymättömiä vastauksia tuli ajanvaraukseen liittyen 2, joissa toivottiin verkon kautta tapahtuvaa ajanvarausta. Mainittiin myös, että varauskalenteri ei toimi kunnolla puhelimella.

8.1.6 Jäähallin yleisön näkemykset ja kokemukset

Jäähallissa yleisönä vastasi olleensa 53 % vastaajista, joilta kysyttiin, pitivätkö seuraavat jäähallia koskevat väittämät paikkansa, kuten kuvio 18 osoittaa. 87 % vastasi, että pysäköintitilaa on riittävästi, 91 % piti liikenneyhteyksiä hallille hyvänä ja 93 % vastasi katsomon olevan hyvä.



Kuvio 18. Jäähallia koskevat väittämät

Väittämiin ei-vastanneilta käyttäjiltä kysyttiin syytä tyytymättömyyteen jäähallia kohtaan, johon vastauksia tuli 23. Pysäköintitilaan liittyvissä vastauksissa yhdeksässä kerrottiin, että pysäköintitilaa ei ole tapahtumien aikana riittävästi. Pysäköinnin turvallisuuteen liittyen (8) kerrottiin selkeiden opasteiden puuttumisesta sekä pelastus- ja ensihoidon kulkutien tukkimisesta (3). Vastaajien kommentteja pysäköintiin liittyen:

> Jäähallin edessä olevat pysäköinti paikat pitäisi jotenkin muuttaa. ”Tosi urheilijat” haluavat saada autonsa oven viereen. Ja näin kulkuväylä tukkeutuu vaaralliseksi ja pelipäivänä toimimattomaksi.

> Selkeät opasteet mihin EI saa pysäköidä. Erityisesti ahdistavinta että aivan siinä jäähallin oven edessä on autoja parkissa+ kulkuväylällä urheilijoiden ovista kuljettaessa. Kunnon merkintää hallille noista sekä sakotusta pahimmista paikoista hetken aikaa niin eiköhän ala rullaamaan.

> Pysäköintitila loppuu usein kesken esim. edustuksen peleissä.

Liikenneyhteyksien osalta kolmessa avoimessa vastauksessa kerrottiin, että linja-autot tarvitsisivat erityisopasteita, koska ne eivät pääse isolta tieltä jäähallille lyhintä reittiä matalan alikulun vuoksi. Lisäksi mainittiin ruuhka pelipäivinä sekä tukkoisuus ja ahtaus saavuttaessa jäähallille keskustasta päin tullessa.

Katsomoon liittyvissä vastauksissa kerrottiin kaiteiden puuttumisesta (5), katsomon kylmyydestä (3) sekä katsomon likaisuudesta (1). Lisäksi todettiin, että yläkertaan pitäisi saada wc (1). Jäähalliin tyytymättömien vastauksia:

> Katsomoportaiden askelmajako kapea, jyrkkä ja tukikaide puuttuu. On ajan kysymys, kun sattuu vakavampi vahinko.

> Katon tuloilmaventtiilit tulisi ohjata ylöspäin ja näin viileä korvausilma hajaantuisi eikä aiheuttaisi ikävää puhallusta ja vetoa suoraan katsomoon ja katsojan niskaan!

8.1.7 Jäähallin jään käyttäjien kokemukset ja näkemykset

342 vastaajasta 70 % oli käyttänyt jäähallin jäätä luisteluun tai jääkiekon pelaamiseen, kun taas 30 % ei ollut käyttänyt jäätä lainkaan. Jäähallin käyttäjiltä kysyttiin pitävätkö seuraavat jäähallia koskevat väittämät paikkansa taulukon 10 mukaan.

Taulukko 10. Jään käyttäjien jäähallia koskevat väittämät

Pitävätkö seuraavat jäähallia koskevat väittämät paikkansa?	Ei	Kyllä	En osaa sanoa
Jäähalli on siisti.	13%	77%	10%
Jään kunto on hyvä.	4%	88%	8%
Pukuhuoneet ovat toimivia.	3%	88%	9%
Ajanvaraus toimii hyvin.	2%	54%	45%
n=101			

Vastausten perusteella 77 % vastaajista piti jäähallia siistinä, kun 13 % ei pitänyt jäähallia siistinä. Siisteyden osalta kerrottiin, että jäähalli kaipaisi siivousta (5). Lisäksi mainittiin ilkivalta. Jään käyttäjien tyytymättömiä vastauksia siivoukseen liittyen:

> Koko jäähalli kaipaisi suursiivousta. Oksettaa koko hellakin kahviossa. Naulakko eteisen lattia huokuu paskasuutra. Tullut nyt kuljetus ympäri lähialueita. Meillä on

> hienot tilat verraten muihin. Mutta aivan järkyttävän ikipaskaset. Siivojia enemmän tai heille aikaa.
>
> Nuuska pois ja jokainen siivoaa omat jälkensä, kiekkoilijoiden kamoja portaiden alla riipin raapin...
>
> Hajotetaan opastevaloja ja sotketaan pukuhuoneita ilkeyttään.

Vastanneista 88 % arvioi jään kunnon hyväksi ja 4 % koki, että jään kunto ei ollut hyvä. Jään kuntoon liittyviä tyytymättömiä vastauksia ei tullut. Pukuhuoneita piti toimivina 88 % vastaajista ja 3 % piti niitä toimimattomina. Pukuhuoneisiin liittyen neljässä vastauksessa kerrottiin, että jäähalli tarvitsisi kipeästi pientä pintaremonttia. Pukuhuoneisiin liittyvissä vastauksissa tuotiin myös esille kesäajan käyttömahdollisuuksien miettiminen, jolloin halli on tyhjillään. Jään käyttäjien kommentteja jäähallista:

> Penkit pukuhuoneissa tarvii hiontaa, pukuhuoneiden ja käytävien seinät olisivat maalausta vailla, muovinen kolikkomatto alkaa olla paikoitellen puhki, oviin työnnä/vedä tarrat, ulkona räystäslautojen maalausta, ulos pelaajakäytävään sisääntuloon voisi lisätä valaistusta, samoin parkkialueelle.
>
> Jäähalli on Etelä-Pohjanmaan /Pohjanmaan paras. Ikä alkaa näkyä monin paikoin pintojen rapistumisena.
>
> Kesäksi pitäisi miettiä käyttömahdollisuuksia jäähallille eikä seisottaa sitä tyhjillään, esim. kaukaloon laukaisupaikkoja junioreille, ei olisi suuri kustannus toteuttaa. Muitakin ns. jääkiekon kesäharjoituspisteitä saisi jäähalliin, vaikka kuinka, mielikuvitusta peliin.

Ajanvaraus toimi hyvin 54 % mielestä, mutta 2 % koki sen toimimattomaksi. Ajanvarauksen toimivuuden osalta eniten vastauksia annettiin vaihtoehdolla ”en osaa sanoa”, joka sai 45 %. Ajanvarauksen 2 % tyytymättömyys johtui mailallisten ja mailattomien vuorojen puutteesta sekä perheluisteluista, joita ei saa arkisin.

8.1.8 Alavuden kolme tärkeintä liikuntapaikkaa

Alavuden 3 tärkeintä liikuntapaikkaa vastaajien mielestä olivat Kunto-Lutran uimahalli, hiihtoreitit ja jäähalli (ks. taulukko 11). Jos vastaaja ei löytänyt taulukosta haluamaansa liikuntapaikkaa, hän pystyi kirjoittamaan sen kohtaan ”muu, mikä”. Näitä vastauksia saatiin yhteensä 12. Vastauksissa mainittiin Hanmoodoo-Sali (1), koulujen liikuntasalit (1), polkujuoksureitit (1), Kirkkojärvi ja sen kaikki mah-

dollisuudet (1) ja Jytinä DiscGolfPark (1), Jokivarren frisbeegolfrata (2), uusi ulkokuntosali (2), frisbeegolfradat, Tenniskentät/Pukkihaka (1) ja Auran kuntosali (1).

Taulukko 11. Vastaajien 3 tärkeintä liikuntapaikkaa Alavudella

Alavuden 3 tärkeintä liikuntapaikkaa	%
Uimahalli Kunto-Lutra	57,1 %
Hiihtoreitit	26,4 %
Jäähalli	23,1 %
Kunto-Lutran kuntosali	22,8 %
Kunto-Lutran liikuntahalli	21,9 %
Virkistys- ja retkeilyalueet, kodat ja laavut	21,9 %
Liikunta- ja ulkoilureitit	21,3 %
Kevyen liikenteen väylät	20,7 %
Pallokentät	11,6 %
Muut uimarannat	8,5 %
Yleisurheilukentät ja -paikat	8,2 %
Harrin uimaranta	7,6 %
Iivarin kunto- ja liikuntasali	7,3 %
Lähiliikuntapaikat ja liikuntapuistot	5,5 %
Jääurheilualueet ja luonnonjäät	4,9 %
Hevos- ja koiraurheilu	4,0 %
Muu, mikä?	3,6 %
Koti, kodin piha	3,6 %
Suunnistusalueet	3,0 %
Tekonurmikentät	3,0 %
Kunto-Lutran muut liikuntatilat (esim. painisali, peilisalit, squash)	2,4 %
Ampumaurheilu	1,5 %
Moottoriurheilualueet	0,9 %
Ilmailualueet	0,6 %
Veneurheilu	0,0 %
n=329	

8.1.9 Liikuntapaikat, jotka kaipaavat lisää kehittämistä tai peruskorjausta

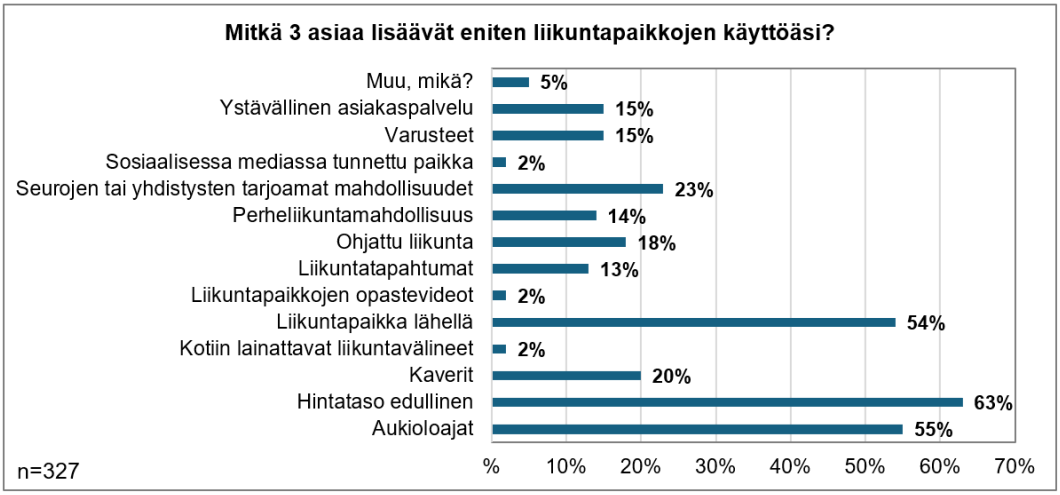
Vastaajilta kysyttiin liikuntapaikkoja 2kpl, joita tarvittaisiin lisää, pitäisi kehittää tai peruskorjata. Kuvion 19 mukaan virkistys- ja retkeilyalueet saivat eniten kannatusta 29,4 %. Toiseksi tulivat lähiliikunta ja liikuntapuistot 21,1 %. Muu, mikä? -kohtaan tuli vastauksia 18 %, joiden jakautuminen käsitellään kuvion 19 jälkeen. Uimarannat ja hiihtoreitit saivat kumpikin 17 %. Avantouinti Harrin rannassa sai 14,2 %, pallokentät 11,4 % ja tekonurmikentät 10,7 % sekä jääurheilualueet ja luonnonjäät 10 %. Hevosurheilu ja Iivarin kunto- ja liikuntasali saivat 7,6 %, kiipeily 7,3 % ja Kunto-Lutran kuntosali 6,6 % sekä uimahalli Kunto-Lutra 4,8 %.

Kuvio 19. Vastaajien liikuntapaikat 2 kpl, joita tarvittaisiin lisää, pitäisi kehittää tai peruskorjata.

Kysymyksen muu, mikä? -kohdan 18 % vastauksista jakaantuivat seuraavasti: 3,5 % ulkoilureitteihin liittyvät, 3,1 % maastopyöräily/pyöräily, 1,7 % kuntoportaat, 1,4 % hiihtolatuihin liittyvät, 1 % frisbeegolf ja koirapuisto tai halli, 0,7 % jalkapallon tekonurmikenttä, jalkapallohalli ja salibandykaukalo. Vastauksista 0,3 % saivat ulkotenniskenttä, kuplahalli pesäpalloon, biljardi, keilarata, leikkipuistojen aitaukset, Tuurin koulun välituntialue, Montun jää, Spinning, ampumahiihto, Kunto-Lutra, aukioloajat ja en osaa sanoa.

8.1.10 Liikuntapaikkojen käytön lisäämisen tekijät

Vastaajilta kysyttiin kolmea asiaa, jotka lisäävät eniten liikuntapaikkojen käyttöä. 327 vastaajasta 63 % piti edullista hintatasoa tärkeimpänä tekijänä, joka lisäisi heidän liikuntapaikkojen käyttöä. Toiseksi tärkeimpänä tekijänä pidettiin aukioloaikoja 55 % ja kolmanneksi tärkein tekijä oli liikuntapaikan lähellä oleminen, joka sai 54 % kannatuksen (ks. kuvio 20).



Kuvio 20. Vastaajien liikuntapaikkojen käyttöä 3 eniten lisäävää asiaa

Kysymyksen ”Muu, mikä?” -kohtaan vastasi 5 %. Yksittäisissä vastauksissa mainittiin koripallokorit Kunto-Lutran liikuntahalliin, lasten harrastukset, yli 60-vuotiaille suunnatut teemat ja helppous lähteä sekä edullisuus, joka houkuttelisi useampaan lajiin. Lisäksi mainittiin toimivuus, helppo asiointi ja kannustaminen liikkumiseen sen sijaan, että keskityttäisiin kieltoihin ja sääntöjen rikkomiseen, oman ajan käyttö, siistit laavut polttopuilla, luonnonläheisyys keskustassa, ei mikään, rauhallisuus sekä oma harrastus (2).

8.1.11 Liikuntapaikat, joista ei saa säästää

Tiukentunut talous edellyttää säästöjä. Vastaajat saivat valita kaksi kohdetta, joista kaupungin liikuntapalvelut eivät saa säästää (ks. taulukko 12). Eniten vastauksia sai Uimahalli Kunto-Lutra 35,7 %, kevyen liikenteen väylät 24,9 %, hiihtoreitit 20,4 %, kunto- ja liikuntasalit 17,7 %, virkistys- ja retkeilyalueet/kodat ja laavut 15 %. Liikuntapaikkojen aukioloajat saivat vastauksista 11,4 %, ohjatut liikuntaryhmät 11,1 %, pallokentät 10,8 %, jäähalli 9,9 %, uimarannat 9 %, en osaa sanoa 5,7 %.

Taulukko 12. Tiukentunut talous edellyttää säästöjä

Tiukentunut talous edellyttää säästöjä. Mistä liikuntapalvelut ei saa säästää? Valitse 2.	%
Uimahalli Kunto-Lutra	35,7%
Kevyen liikenteen väylät	24,9%
Hiihtoreitit	20,4%
Kunto- ja liikuntasalit	17,7%
Virkistys- ja retkeilyalueet, kodat ja laavut	15,0%
Liikuntapaikkojen aukioloajat	11,4%
Ohjatut liikuntaryhmät	11,1%
Pallokentät	10,8%
Jäähalli	9,9%
Uimarannat	9,0%
Jääurheilualueet ja luonnonjäät	4,5%
Yleisurheilukentät ja -paikat	3,9%
Liikuntapuistot	2,1%
Veneurheilu	0,3%
Muu, mikä?	5,4%
En osaa sanoa	5,7%
n=333	

Taulukon 12 muu, mikä? -kohdan avoimet vastaukset, jotka muodostivat 5,4 % kaikista vastauksista, jakaantuivat taulukossa 13 esitetyllä tavalla.

Taulukko 13. Tiukentuneen talouden muu-mikä kohdan jakaantuminen

Muu, mikä? -kohdan 5,4% vastaukset kysymyksestä: Tiukentunut talous edellyttää säästöjä. Mistä liikuntapalvelut ei saa säästää? Valitse 2.	lkm
Harrin avanto	3
Jalkapallo	2
Avanto	1
Aukioloajat	1
Frisbeegolf	1
Ulkotenniskentän peruskunnostus	1
Maastoreitit	1
Sivukylien urheilumahdollisuudet	1
Tiedottaminen. Nettisivut selkeämmiksi	1
Liikunnasta ei saa säästää, hyvä terveys tuo itsessään säästöjä	1
Ei missään nimessä mistään urheilutoiminnasta.	1
Muistetaan että jos liikunnassa säästetään, maksetaan sitten tuplasti terveyskuluissa...	1
Urheilu ja ihmisten kunnossa pito ei ole asia mistä voi säästää.	1
Kirkkojärven ladut ja kävelyreitti. Ikäihmisille "elintärkeät" kehon ja mielen virkistykseen.	1
Ei mistään	1
Yhteensä	18

8.1.12 Vastaajien toivomat tietolähteet ja tyytyväisyys verkkosivuihin

Kyselyssä tiedusteltiin myös, kuinka vastaajat toivovat saavansa jatkossa tietoa kaupungin liikuntapaikoista (ks. kuvio 21). Eniten 62 % äänistä sai kaupungin internetsivut. Facebook ja Twitter saivat 60 % äänistä, sanomalehti 15 %, suoraan liikuntapaikoilta esim. ilmoitustaululta 14 % ja sähköinen uutiskirje 12 %. Jos vastaajat eivät löytäneet haluamaansa vaihtoehtoa kysymykseen, he saattoivat kirjoittaa oman vastauksensa avoimeen Muu, mikä? -kohtaan. Tähän vastasi 4 % vastaajista. Näistä vastauksista Instagram sai 8 ääntä, Facebook ja Instagram yhden, Facebook yhden, Alavus TM -esitteen ilmaisjakelun mukana yhden, kansalaisopiston vihko yhden, liikuntapaikoista ja tapahtumista oma lehdykkäinen joka kotiin yhden äänen ja en halua sekaantua yhden äänen.

Kuvio 21. Tiedotuskanavat vastaajille

Kysyttäessä vastaajilta tyytyväisyyttä verkkosivujen eri osa-alueisiin (ks. taulukko 14) saatiin seuraavat tulokset. Väittämään ”Löysin etsimäni helposti sivuiltanne” oli erittäin tyytyväisiä 19 %, jokseenkin tyytyväisiä 33 %. Väittämään ”Sivut ovat visuaalisesti miellyttävät” oli erittäin tyytyväisiä 13 % ja jokseenkin tyytyväisiä 36%. Väittämään ”Sivut tarjoavat riittävästi tietoa liikuntapalveluista” oli erittäin tyytyväisiä 17 % ja jokseenkin tyytyväisiä 35 %.

Taulukko 14. Verkkosivuihin tyytyväisyys

Tyytyväisyys liikuntapalveluiden verkkosivuihin	1=Erittäin tyytymätön	2	3	4	5=Erittäin tyytyväinen	En osaa sanoa	Ka.
Löysin etsimäni helposti sivuiltanne	4%	10%	21%	33%	19%	13%	3,6
Sivut ovat visuaalisesti miellyttävät	2%	13%	21%	36%	13%	15%	3,5
Sivut tarjoavat riittävästi tietoa liikuntapalveluista	4%	9%	21%	35%	17%	14%	3,6
n=336							3,6

8.2 Aikuisten tavat vaikuttaa liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa

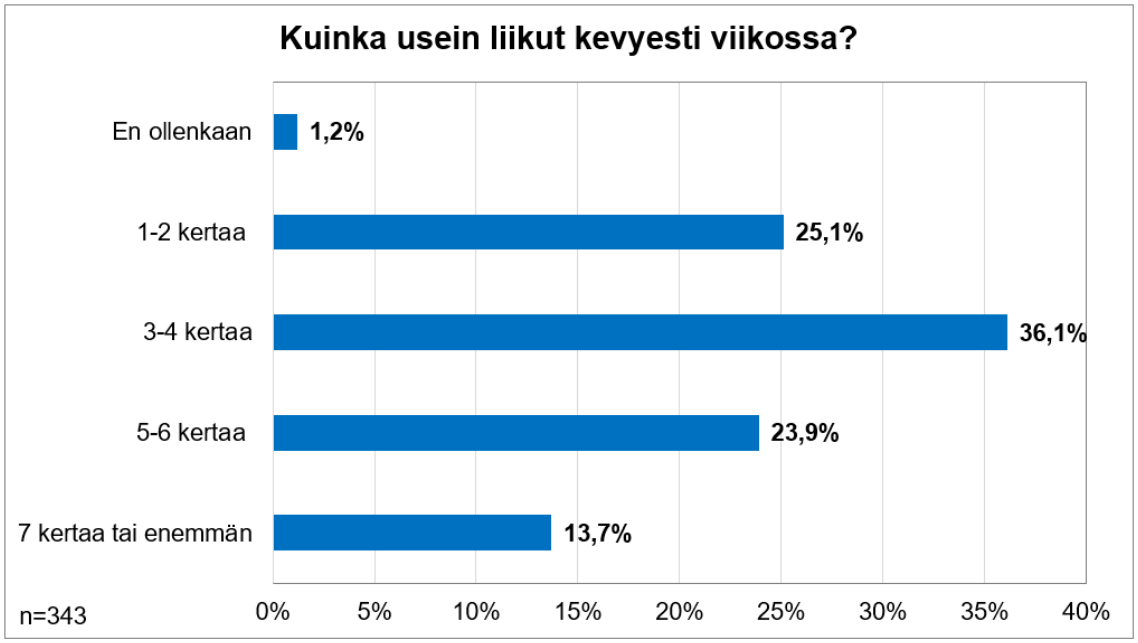
Vastaajista 84,3 % haluaa vaikuttaa kaupungin liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa kyselyihin vastaamalla ja palautteen annolla (ks. taulukko 15). 22,9 % haluaa vaikuttaa osallistumalla kehittämiseen sähköisen alustan kautta ja 22,6 % haluaa vaikuttaa tapahtumiin osallistumalla. Lisäksi 17,2 % vastaajien äänistä sai 4-kanavainen asiakaspalvelu (kasvotusten tapahtuma asiakaspalvelu, puhelin, sähköposti, palautelaatikko) ja yhteiskehittämisen työpaja 5,1 %. Muu tapa, mikä? -kohdan oli valinnut 1,5 % vastaajista.

Taulukko 15. Liikuntapaikkojen kehittämiseen vaikuttaminen

Millä tavalla haluat vaikuttaa kaupungin liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa?	%
Kyselyihin vastaamalla ja palautteen annolla	84,3%
Osallistuminen kehittämiseen sähköisen alustan kautta	22,9%
Osallistumalla tapahtumiin	22,6%
4 kanavaisella asiakaspalvelulla (kasvotusten tapahtuva asiakaspalvelu, puhelin, sähköposti, palautelaatikko)	17,2%
Yhteiskehittämisen työpaja	5,1%
Muu tapa, mikä?	1,5%
n=332	

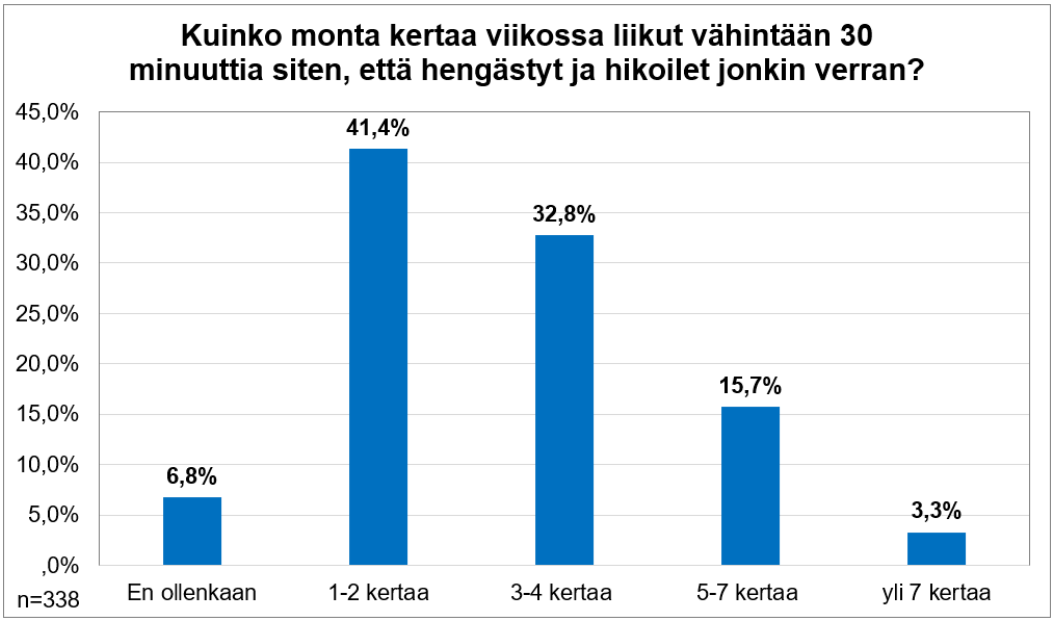
8.3 Aikuisten liikunta-aktiivisuuden nykytilanne

Asiakkaiden liikuntatottumuksia selvitettiin kysymällä, kuinka usein vastaajat harrastavat kevyttä tai reipasta liikuntaa viikoittain (ks. kuvio 22).



Kuvio 22. Vastaajien kevyen liikkumisen kerrat viikossa

Kuvion 23 mukaan reipasta liikuntaa kysyttäessä kyselyyn vastaajista 6,8 % ei liiku viikossa ollenkaan. 41,4 % ilmoitti liikkuvansa 1–2 kertaa, 32,8 % 3–4 kertaa, 15,7 % 5–7 kertaa ja 3,3 % yli 7 kertaa.



Kuvio 23. Vastaajien reippaan liikunnan kerrat vähintään 30min viikossa

Tarkasteltaessa taulukkoa 16, kaikissa ikäryhmissä on vastaajia, jotka eivät harrasta reipasta liikuntaa ollenkaan. Tämä liikuntakäyttäytymisen jakautuminen

vaihtelee ikäryhmittäin. Reipasta liikuntaa suositellaan harrastettavaksi yhteensä 2 h ja 30 min. viikossa.

Taulukko 16. Vastaajien reippaan liikkumisen kerrat vähintään 30 min. viikossa ikäryhmittäin

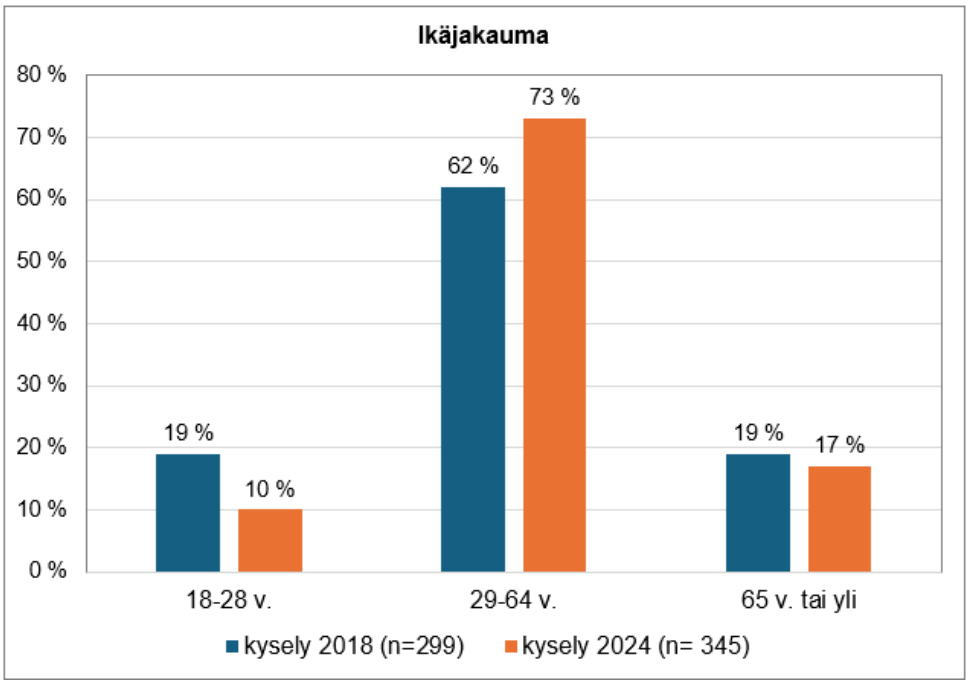
Kertaa/vko	18-28v.	29-39v.	40-64 v.	65v. tai yli
En ollenkaan	0,6 %	1,2 %	4,4 %	0,6 %
1-2 kertaa	3,8 %	11,2 %	20,4 %	5,9 %
3-4 kertaa	2,1 %	7,1 %	18,3 %	5,3 %
5-7 kertaa	3,0 %	2,1 %	7,4 %	3,3 %
yli 7 kertaa	0,3 %	0,9 %	0,9 %	1,2 %

8.4 Parannusehdotuksia ja uusia ideoita

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin, onko sinulla jokin ajatus, miten jonkin asian voisi tehdä paremmin. Vastauksista (yli 100) nousi esiin useita näkökulmia Alavuden liikuntapaikkojen kehittämiseen ja parantamiseen. Kaikki tämän kysymyksen vastaukset ovat luettavissa liitteestä 2: Parannusehdotuksia ja uusia ideoita.

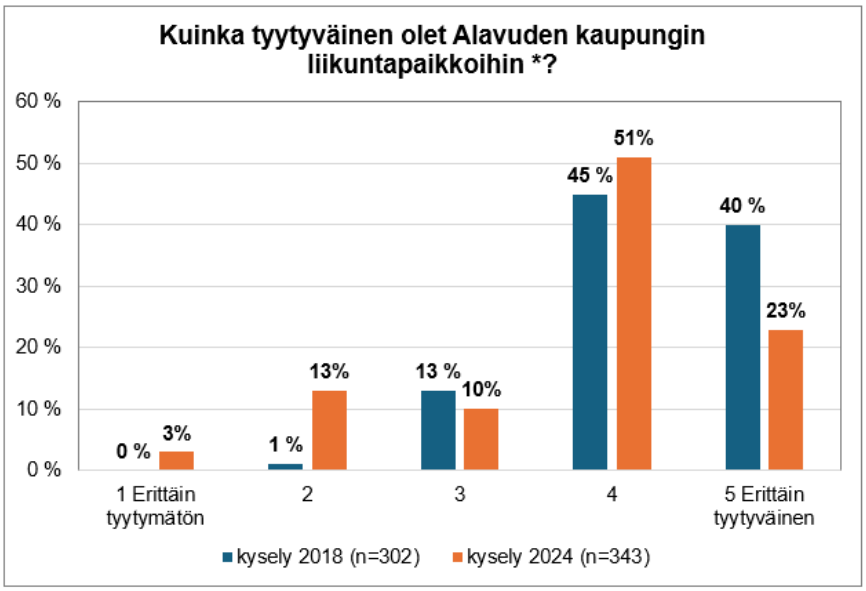
9 VERTAILUN TULOKSET

Vertailussa keskityttiin vuoden 2018 tuloksiin (Tuuri & Katajavirta 2018), joissa kyselyn otoskoko oli ilmoitettu erikseen Alavuden kaupungin osalta. Vuonna 2018 asuinkunnaksi kyselyssä ilmoitti 303 henkilöä, kun nyt kyselyyn osallistui 346 Alavutelaista. Kuvion 24 mukaan ikäjakaumia vertailtaessa otoskoko vuonna 2018 oli 299 henkilöä ja nykyinen otoskoko 345 henkilöä.



Kuvio 24. Kyselyyn vastanneiden ikäjakaumat 2018 ja 2024

Vuonna 2018 kysymyksenä oli, kuinka tyytyväinen olet asuinkuntasi alueen erilaisiin liikuntapaikkoihin, vastaavasti nyt kysyttiin, kuinka tyytyväinen olet Alavuden kaupungin liikuntapaikkoihin (ks. kuvio 25). Erittäin tyytymättömiä ei ollut vuonna 2018, mutta nyt heidän osuutensa on 3 %. Erittäin tyytyväisiä oli vuonna 2018 40 %, kun nyt 23 %.



Kuvio 25. Vastanneiden tyytyväisyys liikuntapaikkoihin 2018 ja 2024

Vuonna 2018 kysymyksenä oli: ”Mitkä ovat 2 liikuntapaikkaa, joita asuinkunnassasi tarvittaisiin lisää, pitäisi kehittää tai peruskorjata? Huomioi vain ne liikuntapaikat, joilla olisi merkitystä oman liikkumisesi lisäämisessä.” Kysymykseen vastasi tuolloin 202 henkilöä ja vuonna 2024 samaan kysymykseen vastasi 289 henkilöä. Vuonna 2018 ensimmäisellä sijalla olivat kuntoilukeskukset ja liikuntasalit, kun nyt virkistys- ja retkeilyalueet. Toisella sijalla olivat vuonna 2018 liikuntahallit, kun nyt ovat lähiliikunta- ja liikuntapuistot, kuten taulukosta 17 käy ilmi.

Taulukko 17. Vastanneiden liikuntapaikat 2 kpl, joita tarvittaisiin lisää, pitäisi kehittää tai peruskorjata -vertailuvuodet 2018 ja 2024

Sijat 1-5	2018
Kuntoilukeskukset ja liikuntasalit	9 %
Liikuntahallit	9 %
Lähiliikunta ja liikuntapuistot	9 %
Yksittäiset lajikohtaiset sisäliikuntapaikat	8 %
Pallokentät	7 %
n=303	

Sijat 1-5	2024
Virkistys- ja retkeilyalueet	15 %
Lähiliikunta ja liikuntapuistot	11 %
Hiihtoreitit ja uimarannat	8 %
Avantouinti, Harrin ranta	7 %
Pallokentät	6 %
n=289	

10 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kyselyllä Alavuden kaupungin liikuntapalveluiden tarjoamien liikuntapalveluiden asiakastyytyväisyyden nykytilanne ja saada yksityiskohtainen ja tarkempi kokonaiskuva asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Tutkimus rajattiin koskemaan aikuisia (yli 18-vuotiaita) asukkaita, jolloin kyselyyn vastaajalla oli todennäköisesti kokemusta Alavuden liikuntapaikoista. Erityinen painopiste tyytyväisyyden selvittämisessä oli liikunta- ja uimahalli Kunto-Lutran osalta, joka aukaistiin remontin jälkeen syksyllä 2023. Opinnäytetyön tavoitteena oli kasvattaa liikuntapalveluiden vaikuttavuutta jalostamalla datasta tietoa hyvinvointia edistävän kehittämisen ja ennakoinnin tueksi paikalliset ominaispiirteet huomioiden. Tutkimuksessa tavoitteiden pohjalta olevat kysymykset olivat

1. Millaisia kokemuksia ja näkemyksiä aikuisilla on kaupunkinsa liikuntapaikoista?

2. Millä tavalla aikuiset haluaisivat olla vaikuttamassa kaupunkinsa liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa?

3. Mikä on aikuisten liikunta-aktiivisuuden nykytilanne?

Määrällistä ja laadullista kyselytutkimusta yhdistämällä saatiin kattavasti arvokasta tietoa aikuisten kokemuksista ja näkemyksistä kaupunkinsa liikuntapaikoista sekä heidän toiveistaan vaikuttaa näiden paikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa. Kyselyllä kartoitettiin myös aikuisten nykyinen liikunta-aktiivisuus, mikä tarjoaa perustan jatkoseurannalle.

Tulokset tarjoavat tietoa toiminnan kehittämiseen ja ovat myös keskeisiä raportoinnissa johtoryhmälle ja luottamushenkilöille. Grönroos ja Tillman (2020, 122) korostavat, että laatu tulee määrittää asiakkaiden käsityksen mukaisesti. Kyselystä saatujen tietojen avulla voidaan kohdentaa resursseja tehokkaammin ja varmistaa, että kehitystoimet vastaavat kuntalaisten todellisia tarpeita ja odotuksia. Saarijärvi ja Puustinen (2020, 21) korostavat kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen merkitystä ensisijaisena kilpailuetuna, minkä vuoksi asiakaslähtöisyys edel-

lyttää pyrkimystä tarjota asiakkaan kannalta paras mahdollinen ratkaisu, huomioiden samalla liiketaloudelliset ja kilpailulliset tekijät (Saarijärvi & Puustinen 2020, 21). Näitä periaatteita noudattamalla voidaan kehittää liikuntapaikkoja ja -palveluita niin, että ne tukevat myös liikuntapalveluiden strategisia tavoitteita.

Aikuisista asukkaista vastasi kyselyyn 346 henkilöä. Vastaajien määrä oli 43 henkilöä suurempi kuin vuonna 2018, mikä osoittaa positiivista kehitystä osallistumisaktiivisuudessa. Ikäjakauma ei täten ole suoraan verrannollinen vuoden 2018 tilanteeseen. Vastaajien elämäntilanteen ja ikäryhmien jakautuminen kaikkiin kyselyn ryhmiin antaa hyvän kuvan monipuolisista vastauksista, mikä lisää kyselyn tulosten luotettavuutta ja kattavuutta.

10.1 Aikuisten kokemukset ja näkemykset kaupungin liikuntapaikoista

Kyselytutkimuksen tulosten perusteella alavutelaiset ovat tyytyväisiä Alavuden kaupungin tarjoamiin liikuntapaikkoihin, mutta vuoden 2018 ja 2024 tulosten vertailu osoittaa muutoksia tyytyväisyyteen liittyen. Erittäin tyytyväisten määrän lasku 17 % herättää kysymyksen siitä, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet tähän kehitykseen. Toisaalta jokseenkin tyytyväisten määrän kasvu 6 % vuoden 2018 tasosta, viittaa siihen, että vaikka erittäin tyytyväisten määrä on vähentynyt, niin useammat asukkaat kokevat liikuntapaikat kuitenkin melko hyvinä.

Lämsä (2019, 60) korostaa, että usein on tarpeen ottaa tarkasteltavaksi asiakkaiden laatuarviointeja tarkemmin, jotta voidaan ymmärtää kokonaisarvion taustalla olevat syyt. Tämä tarkoittaa, että tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä tulisi analysoida palvelun eri tekijöiden kautta, kuten tilojen kunto, varustelu, saavutettavuus ja palveluiden monipuolisuus. Esimerkiksi, vaikka jotkut käyttäjät saattavat olla tyytyväisiä tilojen yleiseen kuntoon, he saattavat silti kokea tyytymättömyyttä palveluprosessissa esiintyviin muihin kosketuspisteisiin.

Kokonaisuudessaan tulokset korostavat, kuinka tärkeää on huomioida käyttäjien moninaiset tarpeet ja odotukset, kun suunnitellaan ja kehitetään liikuntapalveluita. Palveluiden tulee olla paitsi laadukkaita myös helposti saavutettavia ja monipuolisia, jotta ne vastaavat eri käyttäjäryhmien odotuksiin ja tarpeisiin.

10.1.1 Vastaajien tyytyväisyys ja näkemykset liikuntapaikoista

Vastaajista 11 % oli tyytyväisiä ampumaurheiluun, kun 82 % ei osannut sanoa mielipidettään, mikä voi viitata vähäiseen lajituntemukseen ja osoittaa ehkä myös, että lajin harrastusmahdollisuus ei ole tunnettu. Matalan kynnyksen liikuntapaikkojen, kuten uimahallien, kuntosalien, kävelyteiden ja puistojen saavutettavuus, vapaakäyttö sekä edullisuus ovat tekijöitä, jotka houkuttelevat laajoja käyttäjäryhmiä (Smartsport 2020, 6). Osa matalan kynnyksen liikuntatarjontaa on Harrin uimaranta, jossa harrastetaan myös avantouintia. Harrin rantaan tyytymättömiä oli yhteensä 8 %. Vastaajien tyytymättömyyden syyksi nousivat saunan aukioloajat ja avantouintitilojen parantaminen. Ehdotuksena tuli Harrin rannan kioskinpitäjän työllistäminen kesäksi, mikä voisi (Nissisen ja Möttösen 2015, 39) mukaan tuoda liikuntapaikan käyttäjälle lisäarvoa. Vastaavasti muiden uimarantojen kohdalla 11 % tyytymättömyys liittyi yleiseen viihtyvyyteen ja kunnossapitoon, kuten istumapenkkien, pukukoppien ja vessojen puuttumisesta sekä viherkasveista rannoilla ym. Nämä ovat suhteellisen pieniä parannuskohteita, mutta korjaaminen nostaisi asiakastyytyväisyyttä.

Hiihtoreittien osalta tyytymättömyys yhteensä 12 % kohdistui erityisesti latujen kunnossapitoon ja Kirkkojärven talvikauden hyödyntämiseen mikä viittaa siihen, että kaikkien vastaajien odotukset eivät täyty talvisin. Alavuden alueen latureitit kattavat yhteensä 77 kilometriä (Lipas tietopalvelu 2024). Mainittiin myös koirahiihtoladun puute, mikä voi olla osalle käyttäjistä tyytyväisyyttä lisäävä tekijä. Ulkoistaminen voisi olla kustannustehokas ratkaisu, mutta Saarijärvi ja Puustisen (2020, 77) mukaan jotkut asiat ovat toisille merkityksellisimpiä kuin muut, jolloin tulisi miettiä reunaehdot sekä edellytykset, kuinka ulkoistus tehdään.

Iivarin kunto- ja liikuntasaliin tyytymättömyys yhteensä 4 % liittyi kertakäynnin puuttumiseen, tilojen pienuuteen ja polvilihaslaitteiden puutteeseen. Iivarin kunto- ja liikuntasalin 65 % määrä en osaa sanoa -kohdassa voi viitata osittain liikuntapaikan vähäiseen tunnettavuuteen, mikä voisi parantua lisäämällä tiedotusta.

Jäähalliin tyytymättömyys oli vähäistä. 1% oli erittäin tyytymättömiä ja 1 % jokseenkin tyytymättömiä. Jäähallia koskevia tyytymättömyyden kohteita ei tullut, vaikkakin jäähallin käyttäjiltä kysyttäessä tyytymättömyyttäkin ilmeni. Jäähalliin

ehdotettiin kesäajalle enemmän tapahtumia, joissa ihmiset voisivat kokeilla luistelua tai vastaavaa toimintaa. Tämä on näkökulmana hyvä jäähallin käyttöä lisäävä tekijä. Lisäksi yksittäinen käyttäjä toivoi kouluille enemmän jäähallin käyttöaikoja ja kerrottiin, että koulusta ei ole koskaan käyty jäähallilla. Tuotiin myös esille ulkojäiden huono kunto ja valaistuksen puuttuminen.

Kevyen liikenteen väylien huono kunto sekä talvikunnossapito aiheuttivat eniten tyytymättömyyttä (26 %), mikä korostaa tarvetta kevyen liikenteen väylien kunnossapidon ja talvikunnossapidon osalta. Lisäksi mainittiin VT8-tien turvallisuusnäkökohta suojatien osalta Aseman seudulta. Valtion liikuntaneuvoston (2023a, 53) mukaan kunnat voivat vaikuttaa liikkumisolosuhteisiin liikennesuunnittelun avulla, mikä viittaa liikennesuunnittelun tarpeeseen kartoittaa mahdollinen ongelman laajuus. Roitto ja Saari (2023, 8) korostavat, että esteettömyyteen ja turvallisuuteen panostaminen lähiympäristössä, luontokohteissa ja kuntien liikuntapaikoissa parantaa myös kuntalaisten liikuntamahdollisuuksia.

Pallokenttiin tyytymättömiä oli yhteensä 8 % ja tekonurmikenttiin yhteensä 9 %. Merkittävin tyytymättömyyden syy oli jalkapallon tekonurmikentän puuttuminen ja myös Asemanseudun kentän huono kunto, missä myös katsomo- ja kioskitilojen puute nousivat esiin. Nissisen (2012, 6) huomio siitä, että liikuntapaikkojen laatu voi heiketä ajan myötä, nostaa esille tarvetta jatkuvaan kunnossapitoon ja päivittämiseen. Smartsportin (2020, 6) mukaan vuoroperusteiset liikuntapaikat ovat keskeisiä paikallisen urheilutoiminnan tukemisessa, mikä korostaa pallokenttien kunnon merkitystä yhteisön aktiivisuudelle.

Yleisurheilukenttien osalta tyytymättömyys oli vähäistä (1 %). Tyytymättömyys liittyi keskusurheilukentän vaihtopelaajien koppeihin. Liikuntalajien harrastaminen edellyttää erilaisia ominaisuuksia liikuntapaikoilta (Nissinen & Möttönen 2015, 12), mikä viittaa siihen, että vaihtopelaajien kopit ovat olennainen osa jalkapalloa ja muita urheilulajeja, jolloin niiden kunto vaikuttaa tyytyväisyyteen.

Virkistys- ja retkeilyalueisiin tyytyväisiä oli 67 %. Tyytymättömyys 9 % liittyi eniten kunnossapitoon, polttopuiden puutteeseen ja reittimerkintöjen tarpeeseen. Liun ja Xiaon (2020, 18) tutkimuksen mukaan reittimerkinnät ovat vahvimmin tyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Tämä osoittaa, että hyvin hoidetut reittimerkinnät ovat olennaisia tekijöitä käyttäjäkokemuksessa. Liikunta- ja ulkoilureitteihin tyytyväisiä

oli 70 %. Yhteensä 8 % tyytymättömyys liittyi kunnossapitoon ja talvikauden kävelyreittien puuttumiseen. Kou, Hynter, Cleland ja Ellis (2021, 9) korostavat puistojen suunnittelun merkitystä sosiaalisten ja fyysisten terveyshyötyjen maksimoimisessa, mikä osoittaa, että hyvin suunnitellut ja ylläpidetyt reitit voivat parantaa asukkaiden terveyttä sekä hyvinvointia.

Näiden läpikäytyjen muiden liikuntapaikkojen osalta liikuntapaikat ovat pääosin hyvin hoidettuja ja niihin ollaan tyytyväisiä, mutta kehitettäviäkin asioita löytyi. Tärkeimmät näistä liittyvät liikuntapaikkojen kunnossapitoon, tiedotuksen ja tunnettavuuden lisäämiseen erityisesti matalan kynnyksen liikuntapaikoissa.

10.1.2 Kunto-Lutran yleisten tilojen käyttäjäkokemukset

Yhteensä 92% vastaajista oli tyytyväisiä pysäköintiin, mikä osoittaa, että pysäköintijärjestelyt ovat pääosin toimivia. Pysäköinnissä tyytymättömyyttä yhteensä 4% aiheuttivat pysäköintipaikan ahtaus, päällystevauriot ja pysäköimisen vaarallisuus talvella Kunto-Lutran takana. Vaikka suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä, niin on tärkeää huomioida myös yksittäisiä ongelmakohtia.

Opastauluihin tyytyväisiä oli 85 %, mutta 3 % vastaajista toivoi opastauluja kertomaan, mikä pukuhuone on kenenkin. Tämä voi viitata mahdollisesti siihen, että osa asiakkaista ei ole saanut tietoa sukupuolineutraaleista pukuhuoneista. Mainitaan myös opasteiden olevan huonoja, pienellä ja puutteellisia, mikä voi viitata siihen, että osa asiakkaista ei ole remontin jälkeen käynyt tiloissa.

Palvelupisteeseen oli tyytyväisiä 90 % vastaajista, minkä perusteella esteetön palvelupiste on onnistunut. Kuitenkin jokseenkin tyytyväisiä oli 3 %, johon yksi mainitsi palvelupisteen mataluuden vaikuttaneen asiakaskokemukseen. Kahvioon oli tyytyväisiä 87 %, eikä tyytymättömiä vastauksia tullut lainkaan, mikä osoittaa kahvion toimivuuden.

Ajanvaraukseen erittäin tyytyväisiä oli vain 26 %, mikä osoittaa, ettei nykyinen järjestelmä vastaa täysin käyttäjien odotuksia. Tämä heijastuu myös jäähallin ja liikuntatilojen käytön ajanvaraus -kohdan tyytyväisyyteen. Nissinen ja Möttönen (2015, 22) painottavat, että varausten tekeminen verkossa on nopea ja useille

vaivaton vaihtoehto vuoron varaamiseen, mikä viittaa siihen, että varausjärjestelmän kehittäminen voisi parantaa asiakastyytyväisyyttä.

Esteettömiin wc-tiloihin tyytyväisiä oli 74 %. Tyytymättömyyttä 5 % aiheuttivat ovien välistä näkyvä käytävä ja lukitusongelmat, joiden korjaaminen parantaisi asiakaskokemusta. Tilojen väliseen siirtymiseen yleisissä tiloissa oli tyytyväisiä yhteensä 82 %. 6 % tyytymättömyys, joka kerrottiin yleisten tilojen kohdalla, liittyi uimahallin ja kuntosalin väliseen sujuvuuteen sekä 3 tunnin aikarajaan, jonka ylityksestä peritään lisämaksu. Palveluprosessin sujuvuus voi vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja 3 tunnin aikaraja voi mahdollisesti olla liian lyhyt, sillä siirtymisiin pukuhuoneiden välillä kuluu aikaa. Tyytymättömyyttä siirtymisten osalta salilta uimaan käsitellään tarkemmin kuntosalin kohdalla.

Henkilöstön tavoitettavuuteen tyytyväisiä oli yhteensä 81 % ja tyytymättömiä oli yhteensä 5 %, missä koettiin henkilöstön tavoitettavuus joskus haastavana. Henkilöstön avuliaisuus sai 84 % kiitosta, mutta yhteensä 4 % tyytymättömyys liittyi huonoon asiakaspalveluun. Stein ja Ramaseshan (2020,56) korostavat, että viestintä on noussut erilliseksi kosketuspisteeksi, koska asiakkaitten tarvitseman tiedon laadun merkitys on kasvanut, mikä osoittaa selkeän ja ajan tasalla olevan viestinnän sekä laadukkaan asiakaspalvelun tärkeyden. Yleiseen viihtyisyyteen oli tyytyväisiä 91 %. Tyytymättömyyttä 3 % aiheuttivat ilmanvaihto, lattian hiekka ja viherkasvien puute. Nämä ovat suhteellisen helposti korjattavissa olevia asioita, joilla voisi parantaa asiakkaiden viihtyvyyttä.

10.1.3 Kunto-Lutran uimahallin käyttäjäkokemukset

Kunto-Lutran uimahalli täyttää asiakkaiden odotukset ja tarpeet melko hyvin, sillä 73 % vastaajista oli tyytyväisiä (jokseenkin tyytyväisiä 28 % ja erittäin tyytyväisiä 45 %). Joitakin kehitystarpeita kuitenkin löytyi. Lämpimän altaan hierontapisteet erottuivat selvästi tyytymättömyyden aiheuttajana, mikä näkyy erityisesti erittäin tyytyväisten alhaisessa 17 % määrässä, mikä viittaa selkeään kunnostustarpeeseen.

Aukioloaikojen osalta yhteensä 15 % asiakkaista oli tyytymättömiä ja toivoi pidempiä aukioloaikoja. Nissinen ja Möttönen (2015, 21) mukaan aukioloajat ovat

harrastusmahdollisuuksiin merkittävästi vaikuttava tekijä. Aukioloaikojen joustavuus voisi parantaa asiakastyytyväisyyttä varsinkin aktiivisten harrastajien keskuudessa, minkä toteuttaminen riippuu käytössä olevista resursseista.

Opasteisiin tyytymättömiä oli 2 %, mikä on vähäinen määrä. Pukuhuoneisiin tyytymättömien oli 7 %. Tätä tyytymättömyyttä voisi mahdollisesti vähentää porrastamalla kävijämäärää ryhmien käydessä, vähentäen näin kerrottua ahtauden tunnetta. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisussa (2020:21, 19–21) todetaan, että puku- ja pesuhuoneessa tulee huomioida pistorasiat, pukeutumispenkit, selkä ja käsinojalliset istuimet, kampauspöytä, wc-tilat.

Ryhmäpukuhuoneeseen tyytyväisiä oli yhteensä 43 %. Kuitenkin 56 % vastaajista oli valinnut kohdan ”ei tyytymätön eikä tyytyväinen,” mikä on uimahallin korkein prosenttiluku. Tämä voi viitata ryhmäpukuhuoneen vähäiseen käyttökokemukseen. Lämsä (2009, 52) huomauttaa, että riittävää palvelutasoa tai vähimmäistasoa asiakas pitää mielestään hyväksyttävänä palvelun alimpana rajana. Tyytymättömiä vastauksia ei tullut ryhmäpukuhuoneeseen liittyen.

Kulkurannekkeen käyttöön tyytymättömiä oli yhteensä 6 %, mikä johtui pääasiassa vuosikortin omistajien rajoitetuista käyttömahdollisuuksista, uimisen aikarajoituksesta ja lasten kanssa liikkumisen vaikeudesta. Säynäjäkangas ja Forsberg (2019, 22–23) mukaan asiakkaat odottavat, että palveluiden ominaisuudet ovat ymmärrettävissä ja toiminnat helposti käytettäviä. Toiminnallisuuden ja käytettävyyden parantaminen voisi lisätä tyytyväisyyttä.

Siisteyteen tyytymättömiä oli yhteensä 7 %, ja suihkutiloihin yhteensä 10 %. Siisteyden ja teknisten ongelmien merkitys asiakastyytyväisyydessä on tärkeää, koska ne vaikuttavat asiakaskokemukseen ja palvelun laatuun. Grönroos ja Tillman (2015, 101) toteavat, että asiakkaan kokema palvelun laatu koostuu teknisestä ulottuvuudesta, joka liittyy lopputulokseen ja toiminnallisesta ulottuvuudesta, joka liittyy prosessiin. (Grönroos & Tillman 2015, 101). Esimerkiksi suihkutilojen tekniset ongelmat, kuten huono vedenpaine ja viileä sisäilma, ovat huomioitavia kohteita. Siisteys on yksi tärkeistä tekijöistä palvelun soveltuvuuden arvioinnissa (Nissinen & Möttönen 2015, 22–41). Vaikka siisteyteen tyytymättömien osuus on tulosten mukaan pieni, niin siisteyden merkitys käyttäjäkokemuksen kannalta on silti huomioinnin arvoinen.

Perinteisen saunaan tyytymättömiä oli yhteensä 6 % ja höyrysaunaan yhteensä 14 %. Saunojen tekniset ongelmat, kuten lattian liiallinen kuumuus sekä vähäinen höyry, joita tyytymättömissä vastauksissa mainittiin vaikuttavat negatiivisesti asiakaskokemukseen. Rossman ja Duerden (2020, 36) korostavat, että asiakkaiden kokemukset muuttuvat mieleenpainuviksi, kun ne ovat emotionaalisesti merkityksellisiä. Yleiseen viihtyisyyteen tyytymättömiä oli 3 %, mikä vahvistaa, että suurin osa vastaajista kokee uimahallin viihtyisäksi. Kylmä sisäilma mainittiin yksittäisenä viihtyisyyden heikentäjänä. Lämpömukavuuden varmistaminen urheilutiloissa on erityisen tärkeää, koska se voi vaikuttaa urheilijoiden suorituskykyyn ja terveyteen (Fantozzi & Lamberti 2019, 22), mikä osoittaa, että lämpömukavuus on oleellinen osa uimahallikäyntiä.

Kulkuväyliin tyytyväisiä oli yhteensä 91 %, mikä viittaa siihen, että suurin osa asiakkaista kokee kulkuväylien olevan kunnossa. Jokseenkin tyytymättömien 1 % osalta toivomuksena oli lisää käsikaiteita ja allastikkaisiin ja porrasaskelmiin erittäin tyytymättömien 1 % osalta oli toiveena rikkoutuneiden portaiden korjaus. Nissinen (2012, 38) korostaa käsijohteiden ja portaiden merkitystä turvallisuuden ja käyttömukavuuden kannalta.

Altaiden veden lämpötilaan oli tyytymättömiä 10 %. Veden lämpötila on tärkeä tekijä asiakastyytyväisyyden kannalta. Tämä korostaa Keininghamin ym. (2017, 155–156) näkemystä siitä, että asiakkaiden reaktioita fyysisiin sekä niihin liittyviin aistiärsykkeisiin säätelevät erilaiset yksilölliset ominaisuudet. Samalla Kuuru ja Närvänen (2019, 1259) painottavat, että asiakkaan kehollliset kokemukset ovat erityisen tärkeitä palveluolosuhteissa (Kuuru & Närvänen 2019, 1259).

Terapia-altaaseen tyytymättömiä oli yhteensä 7 %. Yksittäinen käyttäjä mainitsi lapsiperheiden runsaslukuisuuden häiritsevän terapia-altaan käyttöä. Terapia-altaan tyytymättömyyden tarkempaa kokonaissyytä ei näin ollen saatu selville.

Allasosaston käsikaiteisiin tyytymättömyys oli vähäistä yhteensä 2 %. Käyttäjät kertoivat kaiteiden olevan liian vähäisiä ja toivoivat lisää tukea liukkailla laatoilla. Myös kulkuväylien kohdassa tarkasteltiin käsikaiteita. Nissinen (2012, 20) painottaa, että käsijohteet estävät putoamista altaaseen, vähentävät liukastumisvaaraa sekä helpottavat uimaopetusta. Tämä osoittaa, että lisäämällä käsikaiteita voidaan parantaa asiakkaiden turvallisuuden tunnetta ja käyttömukavuutta. Lisäksi

vauva-altaan viereisen kaiteen epäsiisteys mainittiin, mikä voi viitata kohteen tarkistamistarpeeseen. Kylmävesialtaaseen ei ollut kukaan tyytymätön paitsi altaan veden lämpötilaan liittyen.

Virtuaaliseen vesijumppaan tyytymättömiä oli yhteensä 2 %, mutta tarkempia syitä tyytymättömyyteen ei saatu. Tämä vähäinen tyytymättömyys viittaa siihen, että virtuaaliseen vesijumppaan ollaan tyytyväisiä.

Esteettömyyttä ja apuvälineitä uimahallissa tarvitsi lisää 9 henkilöä. Vähäisen vastaajamäärän perusteella kysymyksen tulokset eivät ole yleistettävissä asiakaskuntaan, joka tarvitsee enemmän esteettömyyttä ja apuvälineitä uimahallikäynnillään. Tyytyväisten vähäinen määrä suihkupyörätuoliin 13 %, rollaattoriin 13 % sekä allasnostimeen 13 % voivat ehkä viitata laitteiden päivittämistarpeeseen varsinkin rollaattorin osalta, johon tyytymättömiä oli 26 %. Toisaalta myös suuret ei tyytyväisten eikä tyytymättömien määrät näissä kohti ovat korkeat.

Net Promoter Score (NPS) tulos 53 kertoo, että Alavuden kaupungin liikuntapalveluilla on paljon enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita, mikä viittaa korkeaan asiakastyytyväisyyteen ja uskollisuuteen. Suuri määrä suosittelijoita 156 edistää positiivista mainontaa. Lämsän ja Uusitalon (2019, 70) mukaan uskollinen asiakas suosittelee palveluja ystäville ja tuttaville. Silti arvostelijoita oli vastaajista 22 ja passiivisia 73. Tyytymättömien asiakkaiden palautteen perusteella voidaan kokonaislaatua kehittää vaikuttaen NPS:ään.

Tulosten perusteella olennaiset tekijät asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi Kunto-Lutran uimahallissa ovat tuloksissa mainittujen teknisten ongelmien parantaminen, johon liittyivät erityisesti hierontapisteet ja turvallisuuteen liittyvät asiat saunan ja lastenaltaan veden imun ja ritilän kiinnityksen osalta. Lisäksi aukioloaikojen joustavuuden lisääminen resurssien puitteissa voisi mahdollisesti lisätä tyytyväisyyttä. Uimahallivarausten selkiyttäminen voisi auttaa asiakkaita suunnittelemaan vierailujaan mahdollisesti paremmin rauhallisempiin aukiolohetkiin ja kulkurannekkeen tarjoaminen vuosikortin omistajille voisi parantaa palveluprosessin toimivuutta.

10.1.4 Kunto-Lutran kuntosalin käyttäjäkokemukset

Tulosten perusteella kuntosalin palvelut ovat pääosin hyvät. Kysyttäessä tyytyväisyyttä kaikilta vastaajilta oli kuntosaliin tyytymättömiä yhteensä 8 %. Kun selvitettiin tarkemmin kuntosalin käyttäjiltä syitä tyytymättömyyteen, niin eniten tyytymättömiä 18 % oli kuntosalin aukioloaikoihin. Nissisen ja Möttösen (2015, 21) mukaan aukioloajat vaikuttavat harrastamismahdollisuuksiin, mikä on käyttäjän näkökulmasta myös tärkeä laadun arviointiin vaikuttava tekijä. Tyytymättömyyden perusteella kuntosalin nykyiset aukioloajat eivät vastaa täysin käyttäjien tarpeita. Ympäri vuorokauden oleva 24/7 aukiolo tai omatoimiaika voisi lisätä tyytyväisyyttä ja käyttöastetta.

Tyytyväisyys kuntosalilaitteisiin oli korkea, yhteensä 80 %, mutta kehityskohteina nousivat esiin laiteuusintojen tarve (12 mainintaa), laitteiden päivitys (6 mainintaa) ja lämmittelyalueen puute (4 mainintaa) nousivat kehityskohteina esille. Tämä tukee Polyakovan ja Ramchandanin (2023, 2) tutkimusta, jossa kuntosalia säännöllisesti käyttävät pitivät fyysistä ympäristöä, erityisesti laitteita, tärkeimpänä laatunäkökohtana. Säännölliset laiteuusinnat ja lämmittelyalueen lisääminen voisivat parantaa asiakastyytyväisyyttä.

Hinnastoon tyytymättömiä oli yhteensä 13 %. Nissisen ja Möttösen (2015, 21) mukaan liian korkeat käyttömaksut voivat muodostaa esteen harrastamiselle. Pitämällä hintoja kohtuullisena voidaan vähentää harrastamisen esteitä. Lisäksi kulkurannekkeen käytössä oli 12 % tyytymättömiä, mikä aiheutui sen käytännöllisyyden puutteesta, mutta myös vuosittaisen uinti/salikortin rannekkeen puutteesta, mikä voi Grönroosin ja Tillmanin (2015, 104) mukaan tehdä ratkaisevan eron kilpailussa, mikäli kilpailevassa organisaatiossa lopputulos tai tekninen laatu on samalla tasolla (Grönroos & Tillman 2015, 104). Tällöin kuntosalin palvelujen käytännöllisyys ja hinnoittelu ovat tärkeitä tekijöitä käyttäjätyytyväisyydessä ja kilpailukyvyn säilyttämisessä.

Kuntosalin laitteiden käytön opasteisiin ei erittäin tyytymättömiä ollut, mutta jokseenkin tyytyväisten 5 % osalta yksittäinen vastaus kertoi laitteissa olevien opasteiden olevan melko epätarkkoja, minkä perusteella ei tyytyväisten eikä tyytymättömien 19 % määrän syytä ei näin ollen voi varmaksi tietää.

Siirtymisessä salilta uimaan tyytyväisiä oli vain 54 %. Tyytymättömiä oli yhteensä 13 %. Siirtymisessä suurin ongelma oli palveluprosessin hankaluus, jossa asiakas joutuu vaihtamaan pukuhuonetta siirtyessään uimaan. Tämä voi selittää myös osaltaan suurehkoa 33 % ei tyytyväisten eikä tyytymättömien määrää. Säynäjäkangas ja Forsberg (2019, 22–23) korostavat, että palvelukanavien väliset siirtymät pitäisi sujua helposti ja saumattomasti palvelukokemuksen ollessa yhtenäinen riippumatta palvelukanavasta. Siirtymisen helpottaminen salilta uimaan parantaisi palvelukokemusta, johon uimahallin pukuhuoneen käyttäminen voisi olla vaihtoehto, jos se on teknisesti mahdollista. Tällöin myös lukittavien kaappien puute kuntosalikäyttäjiltä poistuisi.

Kuntosaliin viihtyvyyteen oli tyytymättömiä yhteensä 10 %, mikä johtui pääasiassa kuntosalin kokemisesta ahtaana. Nissinen (2012, 37) korostaa, että kuntosalilla harjoittelupaikkojen ja välineiden väliin on jätettävä riittävästi vapaata tilaa (Nissinen 2012, 37). Nostettiin esiin myös lukittavien kaappien puute. Nissinen ja Möttönen (2015, 44) korostavat, että pukuhuoneiden käyttäjien näkökulmasta on tärkeää, että pukukaapit ovat lukittavia.

10.1.5 Kunto-Lutran muiden liikuntatilojen käyttäjäkokemukset

Kunto-Lutran muihin liikuntatiloihin tyytymättömiä oli yhteensä 5 %. Vastaajista 34 % ei osannut sanoa kantaansa. Tyytymättömyyden kohteita olivat huono ilmastointi, yläkerran jumppaluokkien mataluus sekä suorituspaikkojen ja välineiden vähyys. Hyvän laadun edellytys on tavallisesti tekninen laatu palveluprosessin lopputuloksessa (Grönroos & Tillman 2015,104), mikä viittaa siihen, että mainitut rakenteelliset tekijät vaikuttavat yksilötasolla laadun arviointiin.

60 % vastaajista ei ollut käyttänyt Kunto-Lutran muita liikuntatiloja, mikä on huomionarvoinen määrä ottaen huomioon, että Kunto-Lutran muut liikuntatilat ovat olleet olemassa vuosikymmeniä. Valtion talousarvioesityksen (2024) mukaan liikunnan edistäminen tapahtuu kehittämällä liikunnan olosuhteita, arkielämän toimintaympäristöjä liikunnallisemmaksi tehden sekä liikuntajärjestöjä ja liikuntaseuroja tukien. Nykyistä tilojen käyttöastetta tietämättä, saatu tulos viittaa toimenpiteiden tarpeeseen tilojen tunnettavuuden lisäämiseksi.

40 % 306:sta vastasi käyttäneensä muita liikuntatiloja, joilta kysyttäessä pukuhuoneet saivat käyttäjiltä erityisen positiivista palautetta, koska 57 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä ja 27 % jokseenkin tyytyväisiä. Tyytymättömät vastaukset koskivat M & N-tekstien puuttumista pukuhuoneiden ovista, wc-ovien toimimattomuutta sekä lukollisten kaappien puutetta. Näiden asioiden ratkaiseminen voisi lisätä tyytyväisyyttä. Vastaajan ehdotus pukuhuonevarausten näkymisestä info -tv:ssä väreillä osoittaa tarvetta mahdollisesti vieläkin selkeämmälle ja näkyvämmälle tiedotukselle.

Squash-tilan kunnostustoive sarjalippumahdollisuudella voisi tuoda mahdollisesti lisäkäyttäjiä riippuen nykyisestä harrastajamäärästä Alavudella. Vastaavasti voimistelijoiden oma tila, johon pystyisi välineet jättämään, voisi olla tyytyväisyyttä lisäävä tekijä, jos tilojen puolesta on siihen mahdollisuus. Siirtymiin muissa liikuntatiloissa oli tyytymättömiä yhteensä 4 %, johon saatiin yksi vastaus kulkukortilla kulkemisesta erikseen joka tilaan, mikä tuntui asiakkaasta erikoiselta. Tämä viittaa Koiviston, Säynäjäkankaan ja Forsberg (2019, 22–23) mukaan asiakkaan odotuksiin palveluiden ominaisuuksien ymmärrettävyydestä ja toimintojen helppokäyttöisyydestä.

Viihtyvyyteen tyytymättömiä oli yhteensä 4 %, mikä johtui peilisalin ja painisalin valoista, joita ei saa himmennettyä, peilisalin puuttuvasta naulakosta sekä huonosta ilmastoinnista. Käyttäjille on tärkeää, että liikuntapaikanpaikan tekniset ominaisuudet ovat kyseiselle liikuntatavalle ominaiset ja riittävän hyvät (Nissinen & Möttönen 2015, 25), mikä viittaa teknisten ratkaisujen vaikuttavan liikuntapaikan viihtyvyyteen. Varauskalenterin toimimattomuus puhelimella viittaa tarpeeseen kehittää ajanvarausjärjestelmää käyttäjäystävällisemmäksi.

Johtopäätöksenä Kunto-Lutran muista liikuntatiloista voi todeta, että Kunto-Lutran muihin liikuntatiloihin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Pienillä parannuksilla, kuten tekniseen laatuun vaikuttavien tekijöiden päivittämisellä saisi lisättyä tyytyväisyyttä entisestään. Lukollisten kaappien puute tulee todennäköisesti jatkossakin olemaan asiakastyytyväisyyteen negatiivisesti vaikuttava tekijä.

10.1.6 Jäähallin yleisön näkemykset ja kokemukset

87 % koki, että pysäköintitilaa on riittävästi. Kuitenkin tapahtumien aikana pysäköintitilan riittävyys nousi tyytymättömyyden syyksi yhdeksässä vastauksessa ja turvallisuusongelmat tulivat esiin kahdeksassa vastauksessa, erityisesti selkeiden opasteiden puuttumisen vuoksi sekä pelastus ja ensihoitokulkuväylien tukkeutumisen takia. 91 % vastaajista koki liikenneyhteydet hallille hyviksi. Avoimissa vastauksissa mainittiin linja-autojen vaikeus ajaa lyhintä reittiä matalan alikulun takia sekä ruuhkat ja ahtaus pelipäivinä erityisesti keskustasta päin saavuttaessa.

Liikuntapaikan ulkoalueilla sekä sisäänkäynnissä keskeisiä esteettömyyden kannalta arvioitavia asioita ovat mm. viitoitukset, opastukset, kulkuväylät, tasoerot, valaistus- ja näkemisympäristö, saattopaikat, sisäänkäynti sekä liikkumisesteisten pysäköintipaikat (Nissinen 2012, 35), mikä viittaa siihen, että opasteet ja viitoitukset ovat tärkeä osa kävijöiden kokemusta. Selkeämmät opasteet, kyltit ja turvallisuustoimien vahvistaminen pysäköintialueella voisivat parantaa käyttäjäkokemusta ja turvallisuutta.

93 % vastaajista piti katsomoa hyvänä, mikä kertoo sen toimivuudesta. 5 vastaajaa mainitsi kuitenkin kaiteiden puuttumisen. Kaiteiden puuttuminen tuo esiin mahdollisen turvallisuusriskin, joka kaipaa huomiota. Lisäksi kolme käyttäjää mainitsi katsomon kylmyyden, jonka poistamiseksi tuli ehdotus, joka luettavissa tulososan kohdassa jäähallin yleisön näkemykset ja kokemukset. Lisäksi yksittäisessä vastauksessa toivottiin yläkertaan wc-tiloja ja kerrottiin likaisuudesta.

Yhteenvetona voi todeta, että vaikka käyttäjäkokemukset jäähallin yleisön osalta ovat pääosin positiivisia, niin tiettyjä turvallisuus ja käytettävyysongelmia, kuten pysäköintipaikkojen riittävyys, viitoitukset ja katsomon mukavuus vaikuttavat heikentäen käyttäjäkokemusta.

10.1.7 Jäähallin jään käyttäjien kokemukset ja näkemykset

70 % 342:sta vastaajasta oli käyttänyt jäähallin jäätä. Kyselyn perusteella suurin osa käyttäjistä oli tyytyväisiä jäähallin eri osa-alueisiin. Eniten tyytymättömyyttä

ilmeni siivouksen osalta, sillä 13 % vastaajista koki jäähallin siisteyden puutteelliseksi. Tyytymättömissä palautteissa korostettiin suursiivouksen tarvetta sekä kahvion ja yleisten tilojen epäsiisteyttä. Lisäksi ilkivalta, kuten opastevalojen hajottaminen ja pukuhuoneiden sotkeminen mainittiin huolestuttavana ilmiönä. Siivouksen tehostaminen voisi lisätä hallin käyttäjätyytyväisyyttä ja parantaa hallin viihtyisyyttä. Myös ilkivalta ehkäisy voisi lisätä käyttäjätyytyväisyyttä.

Jään kuntoa pidettiin pääosin hyvänä, sillä 88 % vastaajista oli tyytyväisiä jään laatuun, mikä on harrastamisen kannalta olennaista (Nissisen 2012, 20). 4 % oli tyytymättömiä jään kuntoon, mutta tyytymättömiä vastauksia ei kuitenkaan tullut. Pukuhuoneisiin oli 3 % tyytymättömiä. Pukuhuoneiden palautteissa kerrottiin pukuhuoneiden ja yleisten tilojen pienestä kunnostuksen tarpeesta, kuten penkkien ja käytävien pintaremontista sekä valaistuksen lisäämisestä ulkoalueille.

Jäähallin ajanvaraukseen tyytymättömät 2 % toivoivat vuoroja mailallisille ja mailattomille sekä arkisin perheluisteluvuoroja. Kesäkaudelle esitettiin ehdotuksena jääkiekon kesäharjoituspisteitä tai muita jäätöntä toimintaa. Näiden toimintojen tarkempi kartoittaminen voisi lisätä hallin käyttöastetta ja hyödyllisyyttä ympäri vuoden.

10.1.8 Alavuden kolme tärkeintä liikuntapaikkaa

Tuloksista nousi vahvasti esille uimahalli, joka sai 188 ääntä. Toiseksi tuli hiihtoreitit 87 äänellä ja kolmanneksi jäähalli 76 äänellä. Tuloksista voi havaita, että tietyt liikuntapaikat ovat erityisen tärkeitä kuntalaisille. Yhdenvertaisten liikuntamahdollisuuksien kannalta on tärkeää, että kaupunki tarjoaa soveltavan liikunnan palveluita, jotka ovat kaikkien saavutettavissa (Roitto & Saari 2023, 5), mikä viittaa tarpeeseen kehittää ja ylläpitää liikuntapaikkoja, jotka palvelevat erilaisia käyttäjäryhmiä.

Höpner, Almeida ja Brasil (2022, 103) tähdentävät, että kulutuskokemuksen rakentuminen kytkeytyy tiiviisti kuluttajan elämän eri osa-alueisiin, kuten sosiaaliseen perheympäristöön, elämäntyyliin ja henkilökohtaiseen historiaan. Tämä tarkoittaa, että kaupungin liikuntapalveluiden käyttö ja niihin kohdistuvat odotukset eivät ole irrallisia ilmiöitä, vaan ne heijastavat laajemmin ihmisten arvoja, elämäntapoja ja sosiaalisia suhteita. Esimerkiksi uimahallin 188 äänen suosio saattaa

heijastaa sen merkitystä paitsi liikuntapaikkana myös sosiaalisena kokoontumispaikkana, mikä lisää sen arvoa käyttäjien silmissä.

10.1.9 Liikuntapaikat, jotka kaipaavat lisää kehitystä tai peruskorjausta

Liikuntapaikat 2 kpl, joita tarvittaisiin lisää, pitäisi kehittää tai peruskorjata -kysymyksessä eniten kannatusta saivat virkistys- ja retkeilyalueet 29,4 %. Tämä tukee McMorrisin, Villeneuven, Sun ja Jerrettin (2015, 98) tutkimusta, jonka mukaan viheralueiden läheisyys lisää vapaa-ajan fyysistä aktiivisuutta, mikä vahvistaa virkistysalueiden tärkeyttä asukkaiden hyvinvoinnin edistämisessä.

Toiseksi tärkeimmäksi nousivat lähiliikunta- ja liikuntapuistot 21,1 % ja kolmantena jaetulla sijalla olivat hiihtoreitit ja uimarannat kumpikin tasan 17 %. Neljäntenä avantouinti, Harrin ranta 14,2 % ja viidentenä pallokentät 11,4 %. Tulokset osoittavat, että alavutelaiset arvostavat luonnonläheisiä liikkumismahdollisuuksia ja helposti saavutettavia liikuntapaikkoja. Tämä tulos tukee kansallisen luonnon virkistyskäytön strategiaa 2030 (Ympäristöministeriö 2023), joka korostaa luonnon virkistyskäytön ja liikkumisohjelmien kehittämistä eri väestöryhmien hyvinvoinnin edistämiseksi. Verrattuna vuoteen 2018, vain pallokentät säilyttivät asemansa viiden kärjessä, mikä viittaa pallokenttien jatkuvaan tarpeeseen.

10.1.10 Liikuntapaikkojen käytön lisäämisen tekijät

Kolme asiaa, jotka lisäävät eniten liikuntapaikkojen käyttöä olivat hintataso, aukioloajat ja liikuntapaikan lähellä oleminen. Nissisen ja Möttösen (2015, 21) mukaan hintataso ja aukioloajat ovat harrastuksiin yleisesti vaikuttavia tekijöitä, mikä osoittaa, että korkea hintataso voi mahdollisesti vähentää liikuntaan osallistumista säännöllisesti, minkä vuoksi hinnoittelu on hyvä pitää asianmukaisella tasolla, ettei se rajoita liikkumista. Aukioloajat ovat myös Nissisen ja Möttösen (2015, 21) mukaan harrastamiseen yleisesti vaikuttava tekijä, mikä viittaa siihen, että monipuoliset aukioloajat mahdollistavat liikuntapaikkojen käytön eri elämäntilanteissa. Liikuntapaikan tulisi sijaita keskeisesti vaikutusalueellaan, joka olisi helposti asukkaan saavutettavissa (Nissinen & Möttönen 2015, 14), jolloin se tukisi myös esteettömyyden näkökohtaa.

Yleisten ja lajikohtaisten tarpeiden huomioiminen on tärkeää liikuntapaikkojen vetovoimaisuutta kehitettäessä. Nissisen ja Möttösen (2015, 12) mukaan eri liikuntalajien harrastaminen edellyttää erilaisia ominaisuuksia liikuntapaikoilta, mikä todentaa sen, että teknisten ja toiminnallisten asioiden lisäksi tulee kiinnittää huomiota lajikohtaisiin tarpeisiin, jotka vaihtelevat käyttäjäryhmien ja liikuntalajien mukaan. Näiden tekijöiden tasapainoinen huomioiminen varmistaa, että liikuntapaikat vastaavat käyttäjien odotuksia ja tarpeita, edistäen näin liikkumista ja yleistä hyvinvointia.

10.1.11 Liikuntapaikat, joista ei saa säästää

Kaksi liikuntapaikkaa, joista vastaajien mielestä liikuntapalvelut eivät saa säästää olivat Kunto-Lutran uimahalli 35,7 % sekä kevyen liikenteen väylät 24,9 %. Näiden valintojen perusteella voidaan tehdä huomioita liikuntapalvelujen tärkeydestä ja niiden vaikutuksesta hyvinvointiin. Uinti on yksi suosituimpia sisäliikuntamuotoja ja yksi harvoista liikuntamuodoista, joka soveltuu melkein kaikille (Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21, 3). Tämä korostaa uimahallin merkitystä paikallisena liikuntapalveluna. Säästöjä mietittäessä on hyvä myös pohtia, kannattaako kyselytulosten liikuntaa lisäävistä tekijöistä kuitenkaan säästää liikunta-aktiivisuuden kustannuksella.

10.1.12 Vastaajien toivomat tietolähteet ja tyytyväisyys verkkosivuihin

Vastaajat toivoivat eniten saavansa tietoa kaupungin liikuntapaikoista kaupungin internetsivuilta (62 %). Toisella sijalla oli sosiaalinen media Facebook ja Twitter (60%). Kolmannella sijalla oli sanomalehti 15 % ja neljännellä suoraan liikuntapaikoilta esim. ilmoitustaululta 14 %. Isohookana (2007, 10) painottaa, että organisaatio viestii jokaisella kohtaamisella (Isohookana 2007, 10), mikä viittaa viestinnän merkityksen tärkeyteen asiakastyytyväisyyden muodostumisessa. Komulaisen (2023, 18, 20) mukaan sosiaalinen media on kasvattanut suosiotaan markkinoijien keskuudessa sen tarjoaman runsaan sisällön vuoksi. Tulosten perusteella kaupungin internetsivut ovat ensisijainen tiedonlähde monille.

Kurvisen ja Sepän (2016, 151, 212) mukaan sosiaalinen media on lisännyt läpinäkyvyyttä. Erinomainen sisältö leviää sosiaalisen median kautta erittäin nope-

asti ja laajalle yleisölle (Kurvinen & Seppä 2016, 151, 212), minkä vuoksi sosiaalisen median merkitys korostuu varsinkin sen nopean ja laajan tavoitettavuuden ansiosta tehden tehokkaan kanavan ajankohtaisten asioiden näkökulmasta.

Noin puolet vastaajista (yhteensä 51 %) oli tyytyväisiä verkkosivuihin, mikä osoittaa, että sivut täyttävät perusvaatimukset, mutta parannettavaakin on. Tarkemmin tarkasteltuna 52 % oli yhteensä tyytyväisiä tiedon löydettävyyteen ja liikuntapalveluiden informaation kattavuuteen, kun taas visuaalinen miellyttävyys sai tuloksen 49%. Kehitysehdotuksissa esitettiin verkkosivujen rakenteen selkeyttä ja liikuntaryhmien esittelyjä. Organisaation viestinnän tarkoituksena on kertoa asiakkaille organisaatiosta, organisaation palveluista ja toiminnasta (Lämsä & Uusitalo 2002, 116), mikä tukee vastaajien kehitysehdotusta sivujen informatiivisuudesta.

10.2 Aikuisten tavat vaikuttaa liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa

Liikuntapaikkojen kehittäminen on tärkeä osa kuntalaisten hyvinvoinnin edistämistä ja kuntalaisten osallistaminen tähän prosessiin on olennaista, koska kuuleminen on lakisääteinen velvollisuus. Lainsäädännöllisen taustan pohjalta on tärkeää tarjota asukkaille mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa liikuntapaikkoja koskeviin päätöksiin.

Tulosten mukaan Alavutelaiset haluavat ensisijaisesti vaikuttaa liikuntapaikkojen kehittämiseen vastaamalla kyselyihin ja antamalla palautetta, mikä sai 280 vastausta. Bergström ja Leppänen (2021, 35) painottavat, että tyytyväisyyskyselyitä jatkuvasti tehdessä voidaan pitkällä aikavälillä seurata tyytyväisyyden kehittymistä, jolloin pystytään ajoissa puuttumaan ongelmiin tai kehittämään uusia palvelutapoja. Näiden pohjalta voidaan todeta kyselyihin vastaamisen ja palautteen antamisen olevan ensisijainen keino alavutelaisten aikuisten osallistamiseen liikuntapaikkojen kehittämisessä. Toiselle sijalle 76 äänellä tuli osallistuminen kehittämiseen sähköisen alustan kautta ja 75 äänellä osallistumalla tapahtumiin. Tulosten perusteella näillä osallistumistavoilla mahdollisimman moni alavutelainen löytää itselleen sopivan tavan vaikuttaa liikuntapaikkojen kehittämiseen.

10.3 Aikuisten liikunta-aktiivisuuden nykytilanne

UKK-instituutin (UKK-instituutti 2019) mukaan kevyttä liikuskelua tulisi tehdä mahdollisimman usein. Alavutelaisista aikuisista ei liiku kevyesti ollenkaan 1,2 %, joten voidaan todeta Alavutelaisten liikkuvan ainakin jonkin verran. Tämä on positiivista, mutta perusteellisempi tarkastelu paljastaa liikuntatottumuksia.

Alavutelaisista aikuisista yhteenlaskettuna 19 % liikkuu vähintään 5 kertaa hengästyen ja hikoillen jonkin verran, mikä osoittaa, että vain viidesosa alavutelaisista saavuttaa tämän perusteella suosituksen tai ylittää suositellun liikunnan määrän 2 tuntia ja 30 minuuttia reipasta liikuntaa viikossa. Tarkasteltaessa tarkemmin 15,7 % liikkuu 5–7 kertaa viikossa ja 3,3 % yli 7 kertaa viikossa. Liikuntatottumukset vaihtelevat ikäryhmittäin. Erityisesti 40–64-vuotiaiden ryhmässä on eniten ei ollenkaan liikkuvia 4,4 %, mikä ei näytä johtuvan pitkän 24 vuoden ikävälistä. Kuitenkin huomionarvoista on, että 40–64-vuotiaiden ikäryhmässä 7,4 % liikkuu 5–7 kertaa viikossa ja 0,9 % yli 7 kertaa viikossa. Yli 65-vuotiaiden ryhmässä 1,2 % liikkuu yli 7 kertaa viikossa ja 3,3 % 5–7 kertaa viikossa, mikä osoittaa aktiivisuuden säilymisen vanhemmissa ikäryhmissä. 18–28-vuotiaiden ryhmä liikkuu vähiten. Iän 18-28v. perusteella voisi olettaa tämän ikäryhmän olevan aktiivisimmasta päästä. Toimenpiteitä kohdentamalla ja liikunnan määrän seurannalla voidaan varmistaa aikuisten hyvinvoinnin edistäminen eri ikäryhmissä.

10.4 Parannusehdotuksia ja uusia ideoita

Yhteenvetona kyselyyn vastanneiden parannusehdotuksista ja uusista ideoista (liite 2) voidaan todeta, että säästäminen liikuntapaikkojen ylläpidosta ja kunnostuksesta voi tuoda lyhytaikaista kustannushyötyä, mutta johtaa pitkällä aikavälillä merkittäviin terveyshaittoihin ja kasvaviin terveydenhoitokustannuksiin. Vastauksissa korostettiin myös kaupunkilaisten hyvinvoinnin priorisointia. Liikuntapaikkojen ylläpito ja kehittäminen nähtiin tärkeänä ennaltaehkäisevänä investointina, joka parantaa kansanterveyttä. Ehdotukset, kuten käyttäjien osallistaminen, luonnon hyödyntäminen ja esteettömyyden parantaminen osoittavat tarvetta monipuolistaa ja kehittää liikuntamahdollisuuksia, jotta ne vastaavat eri väestönryhmien tarpeisiin. Itkosen ja Nevalan (2024, 6) mukaan monipuolinen liikkuminen

on olennaista hyvinvointipolitiikassa, koska se hyödyttää yksilöitä, yhteisöjä ja koko yhteiskuntaa.

10.5 Eettiset lähtökohdat ja luotettavuus

Opinnäytetyössä sitouduttiin noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2021) hyvää tieteellistä käytäntöä, tutkimuseettistä ohjeistusta, tietosuojaan sekä tietoturvaan liittyviä periaatteita määräyksineen. Tutkimuksessa pyrittiin välttämään virheiden syntymistä. Silti luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Luotettavuutta voidaan arvioida reliaabeliuksen ja validiuksen avulla, jotka kuuluvat sekä kvantitatiiviseen että kvalitatiiviseen tutkimukseen (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.)

Tutkimuksessa validiteetti kuvaa, mitä tutkimuksessa on tarkoitus saada selville. Valittujen mittareiden ja menetelmien tulisi vastata tutkimuksen tavoitteita, vaikka ne eivät joka kerta vastaakaan todellista tilannetta. Esimerkiksi lomakekyselyssä vastaajat ovat voineet tulkita kysymyksiä eri lailla kuin tutkijalla oli tarkoitus. Jos tutkija käsitteleekin tuloksia omien ajatustensa mukaisesti, niin tulokset eivät ole luotettavia ja päteviä, jolloin mittari voi saada aikaan virheellistä tietoa. Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231–232). Mikäli tieto ei ole tuoretta tai vastaajamäärän on liian pieni voi päätöksenteko tulosten perusteella olla harhaanjohtavaa (Vuorela 2024, 130).

Tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa voidaan todeta, että kyselyyn osallistui 346 aikuista, jotka edustivat eri ikäryhmiä. Tosin yli 65-vuotiaiden vastaajien osuus oli 17 %, mikä ei vastannut kaupungin kyseisen ikäryhmän 30 % osuutta asukasmäärästä (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2023). Työn eri vaiheiden eettisyys ja luotettavuus varmistettiin dokumentoimalla työn vaiheet sekä tulokset. Luotettavuuden arvioinnissa painottuu järjestelmällisyys sekä johdonmukainen työskentely (Vilkka 2021, 185), mikä oli keskeistä tässä tutkimuksessa. Netissä saatavilla olleen Webropol -kyselyn lisäksi paperisia lomakkeita oli tarjolla eri paikoissa, mikä mahdollisti vastausten saamisen henkilöiltä, jotka suosivat paperisia kyselylomakkeita. Lomakkeiden palautus tapahtui anonyymisti toimeksiantajan palautuslaatikoihin. Kyselyn päätyttyä opinnäytetyön tekijä vei paperisten lomakkeiden tiedot Webropol -ohjelmaan.

Uimahallin esteettömyyttä ja apuvälineitä tarvitsevien osalta kysymyksen otoskoko oli 9, mikä heikentää kysymyksen reliabiliteettia. Tämä osoittaa, että kyselyn paremmalla kohdentamisen suunnittelulla olisi voitu saada mahdollisesti kattavampia tuloksia enemmän esteettömyyttä ja apuvälineitä tarvitsevilta. Lisäksi paperisten lomakkeiden käyttö osoittautui ongelmalliseksi. Kysely oli suunniteltu sähköiseen muotoon, jossa ohjeet ja vastausten antaminen olivat selkeästi määriteltyjä. Paperisten lomakkeiden vastauksia jouduttiin hylkäämään, koska niitä ei aina täytetty ohjeiden mukaan, mikä johti otoskokojen vaihteluun eri kysymyksissä. Jos jostain kysymyksestä puuttui vastaus, niin koko lomaketta ei kuitenkaan hylätty. Yksi lomake kuitenkin hylättiin kokonaan pelkkään arvontaan osallistumisen vuoksi.

Kyselyssä huomioitiin vahvasti vastaajien tietosuoja. Vastauksia ja arvontaan osallistuneiden nimiä ei yhdistetty missään tutkimuksen vaiheessa. Tuloksista ei ole mahdollista tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Taustakysymyksissä ei kysytty tutkimuksen kannalta tarpeettomia tietoja, mikä osaltaan vahvistaa tietosuojan noudattamista tutkimuksessa.

Validiteettia arvioitaessa kyselyn tulokset vastasivat selvitettäviin asioihin ja tulkinnat pohjautuivat kyselytuloksiin sekä teoriaosuuteen. Tulosten perusteella voidaan tehdä alavutelaisten aikuisten osalta tietoon perustuvaa kehittämistä, joka parantaa liikuntapalveluiden laatua ja mahdollistaa avoimemman tietoon pohjautuvan päätöksenteon. Viisaus DIKW- hierarkiassa sisältää tietoa ja erityisesti henkistä tietoa, mutta myös päätöksenteon (Bratianu & Benjinaru 2021, 211), mikä viittaa siihen, että viisaus yhdistää syvällisen ymmärryksen ja käytännön toiminnan, jolloin se muodostaa perustan strategisille ja eettisille päätöksille.

10.6 Jatkotutkimusaiheet

Kyselyjen toteuttaminen muutaman vuoden välein parantaa tiedon ajantasaisuutta ja mahdollistaa paremman reagoinnin asukkaiden tarpeisiin. Tämä tukee myös lakisääteistä seurantaa ja antaa arvokasta palautetta palvelujen kehittämiseksi.

Pelkät kyselyt tai yksittäisten toimijoiden toimenpiteet eivät yksinään riitä ratkaisemaan alavutelaisten vähäistä liikkumista. Konkreettiset toimenpiteet, kuten pitkäjänteisen liikuntaohjelman luominen ja toteuttaminen tukisivat myös kaupungin hyvinvointistrategiaa. Husun, Tokolan Vähä-Ypyän ja Vasankarin (2022, 24) tekemän valtakunnallisen tutkimuksen mukaan reilu neljäsosa suomalaisista (26 %) liikkuu suositellun määrän. Tähän verrattuna Alavuden tulos jää tämän alle ollen 19 %. Jatkuva kehitystyö ei aktivoisi vain asukkaita liikkumaan enemmän, vaan vahvistaisi kaupungin vetovoimaa ja yhteisöllisyyttä, tuottaen samalla yhteiskunnallista hyötyä.

LÄHTEET

Ackoff, R. 1989. From data to wisdom. Journal of Applied Systems Analysis vol. 16, 3–9.

AbouRokbah, S., & Salam, M. A. 2023. Quality and satisfaction in female fitness centers and the moderating roles of age and income: Empirical evidence from Saudi Arabia. International journal of sports marketing & sponsorship, 24(4), 753–770. Viitattu 6.4.2024 https://doi.org/10.1108/IJSMS-10-2022-0186.

Al Yami, M., & Ajmal, M. M. 2019. Pursuing sustainable development with knowledge management in public sector. VINE journal of information and knowledge management systems, 49(4), 568–593. Viitattu 10.4.2024 https://doi.org/10.1108/VJIKMS-05-2019-0068.

Alavus Areena 2024. Alavuden kaupunki. Viitattu 11.6.2024 https://www.alavus.fi/fi/kaupunki-ja-hallinto/kaupungin-organisaatio/konsernin-tytaryhtiot/alavuden-jaahalli-oy.html.

Alavuden kaupunkistrategia 2025 2020. Alavuden kaupunki. Viitattu 16.1.2024 https://www.alavus.fi/media/kaupunkistrategia2025.pdf.

Alavuden liikuntapalvelut 2024. Alavuden kaupunki. Viitattu 11.6.2024 https://www.alavus.fi/fi/vapaa-aika/liikunta.html.

Alavus pähkinänkuoressa 2024. Alavuden kaupunki. Viitattu 1.6.2024 https://www.alavus.fi/fi/kaupunki-ja-hallinto/alavus-pahkinankuoressa.html.

Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. d. l. C., & Durán-Sánchez, A. 2019. Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. International journal of environmental research and public health, 16(20), 3942. Viitattu 17.1.2024 https://doi.org/10.3390/ijerph16203942.

Baehre, S., O'Dwyer, M., O'Malley, L., & Lee, N. 2022. The use of Net Promoter Score (NPS) to predict sales growth: Insights from an empirical investigation. Journal of the Academy of Marketing Science, 50(1), 67–84. Viitattu 11.6.2024 https://doi.org/10.1007/s11747-021-00790-2.

Barbier, A., Evrard, B., & Dermit-Richard, N. 2023. Predictive Modelling of Sports Facility Use: A Model of Aquatic Centre Attendance. Sustainability Basel, Switzerland, 15(5), 4142. Viitattu 19.4.2024 https://doi.org/10.3390/su15054142.

Becker, L., & Jaakkola, E. 2020. Customer experience: Fundamental premises and implications for research. Journal of the Academy of Marketing Science, 48(4), 630–648. https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x.

Bergquist, J., Tinet, S., & Gao, S. 2022. An information classification model for public sector organizations in Sweden: A case study of a Swedish municipality. Information and computer security, 30(2), 153–172. Viitattu 28.3.2024 https://doi.org/10.1108/ICS-03-2021-0032.

Bergström, S., & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi 19., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 1988. The service-quality puzzle. Business horizons, 31(5), 35–43. https://doi.org/10.1016/0007-6813(88)90053-5.

Bleier, A., Harmeling, C. M., & Palmatier, R. W. 2019. Creating Effective Online Customer Experiences. Journal of marketing, 83(2), 98–119. https://doi.org/10.1177/0022242918809930.

Bratianu, C., & Bejinaru, R. 2023. From Knowledge to Wisdom: Looking beyond the Knowledge Hierarchy. Knowledge, 3(2), 196–214. Viitattu 29.3.2024 https://doi.org/10.3390/knowledge3020014.

Braun, V., & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. Qualitative research in psychology, 3(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa.

Buckley, S., & Mazorodze, A. H. 2019. Knowledge management in knowledge-intensive organisations: Understanding its benefits, processes, infrastructure and barriers. South African journal of information management, 21(1), 1–6. https://doi.org/10.4102/sajim.v21i1.990.

Cajková, A., Jankelová, N., & Masár, D. 2023. Knowledge management as a tool for increasing the efficiency of municipality management in Slovakia. Knowledge management research & practice, 21(2), 292–302. Viitattu 26.3.2024 https://doi.org/10.1080/14778238.2021.1895686.

Cho, W., Min, D., & Dresner, M. 2022. The impact of predicted quality and customer cost on quality assurance behavior. International journal of operations & production management, 42(4), 409–439. https://doi.org/10.1108/IJOPM-07-2021-0456.

Dahl, A. 2018. Kuntien tiedolla johtaminen. Kunnallishallinnon tietojärjestelmäratkaisun hankinnan vaatimukset ja esteet. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Viitattu 17.1.2024 https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018052324562.

Dash, S., Shakyawar, S. K., Sharma, M., & Kaushik, S. 2019. Big data in healthcare: Management, analysis and future prospects. Journal of big data, 6(1), 1–25. Viitattu 10.4.2024 https://doi.org/10.1186/s40537-019-0217-0.

Dickerson, J. E. 2022. Data, information, knowledge, wisdom and understanding. Anaesthesia and intensive care medicine, 23(11), 737–739. Viitattu 10.4.2024 https://doi.org/10.1016/j.mpaic.2022.08.012.

Erturan-Ogut, E. E., & Kula, U. 2023. Selecting the right location for sports facilities using analytical hierarchy process. Journal of facilities management, 21(5), 733–750. Viitattu 14.4.2024 https://doi.org/10.1108/JFM-09-2021-0103.

Fantozzi, F., & Lamberti, G. 2019. Determination of Thermal Comfort in Indoor Sport Facilities Located in Moderate Environments: An Overview. Atmosphere, 10(12), 769. Viitattu 14.4.2024 https://doi.org/10.3390/atmos10120769.

GarcíaPascual, F., Parra-Camacho, D. & Aquado-Berenguer, S. 2023. Effect of service experience, engagement and satisfaction on the future intentions of customers of a sport services. Heliyon, 9(7), e17850. Viitattu 8.1.2024 https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17850.

Grönroos, C., & Tillman, M. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi 5. painos. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C., & Tillman, M. 2020. Palvelujen johtaminen ja markkinointi 5. painos. Helsinki: Talentum.

Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020. Esteettömyys uimahalleissa. Opas suunnittelijoille ja henkilökunnalle 2020. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2020:21. Viitattu 13.4.2024 https://www.hel.fi/static/hki4all/kirjasto/opas-esteettomyys-uimahalleissa.pdf.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Holma, L., Laasio, K., Ruusuvuori, M., Seppä, S., Tanner, R., & Kiukas, A. 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta: B2B-johtajan opas. Helsinki: Alma Talent.

Husu P, Tokola K, Vähä-Ypyä H, Vasankari T. Liikuntaraportti: Suomalaisten mitattu liikkuminen, paikallaanolo ja fyysinen kunto 2018–2022. Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2022. Viitattu 20.7.2024 https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-808-3.

Hämäläinen, M., Patjas, L., & Holm, P. 2018. Palvelun taitajaksi 11., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Höpner, A., Almeida, S. O. d., & Brasil, V. S. 2022. The Rock in Rio extraordinary consumer experience journey: A value-based approach. International journal of event and festival management, 13(1), 92–106. https://doi.org/10.1108/IJEFM-05-2021-0041.

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Itkonen, H., & Nevala, A. 2024. Selvitys liikunnan yhteiskuntatieteiden muutoksista ja nykytilasta sekä suosituksia tulevaisuuteen. Turenki: Liikuntatieteellinen seura.

Jakubik, M., & Müürsepp, P. 2022. From knowledge to wisdom: Will wisdom management replace knowledge management? European journal of management and business economics, 31(3), 367–389. Viitattu 26.3.2024 https://doi.org/10.1108/EJMBE-07-2021-0219.

Keiningham, T., Ball, J., Benoit, S., Bruce, H. L., Buoye, A., Dzenkovska, J., Zaki, M. 2017. The interplay of customer experience and commitment. The Journal of services marketing, 31(2), 148–160. Viitattu 30.5.2024 https://doi.org/10.1108/JSM-09-2016-0337.

Kilpelä, N. 2019. Esteetön rakennus ja ympäristö: Suunnitteluopas (3. uudistettu painos.). Helsinki: Rakennustieto Oy.

Kivimäki, E., Listenmaa J., Hellsten, P., Myllärniemi, J., Ahonen O., Kasslin, H., Virta S. 2023. Tiedolla johtamisen tila kunnissa. Kypsyystasoselvitys. Viitattu 30.4.2024 https://cdn.valtiokonttori.fi/wordpress/2023/09/Tiedolla-johtamisen-tila-kunnissa-kypsyystasoselvitys-2023_valmis.pdf.

Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. 2022. The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. Journal of relationship marketing, 21(1), 1–26. Viitattu 18.4.2024 https://doi.org/10.1080/15332667.2020.1840904.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Komulainen, M. 2023. Menesty digimarkkinoinnilla: 2.0 3., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Korkiakoski, K. 2023. Huomisen asiakas 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Korsberg, M., Ståhl, T., Ylöstalo, T. & Stenvall, J. 2021. Johdetaanko kuntia tiedolla? Tiedolla johtamisen tila liikuntahallinnossa REPOPA-mittarin perusteella. Tutkimusartikkeli. Liikunta & Tiede 58 / 5–2021. 93–101.

Kosonen, M. 2019. Tiedolla johtamisen käsikirja. Xamk Kehittää 81. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Mikkeli. Viitattu 15.1.2024 https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-183-5.

Koponen, J., Hildén, J., & Vapaasalo, T. 2016. Tieto näkyväksi: Informaatiomuotoilun perusteet. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Kou, R., Hunter, R. F., Cleland, C., & Ellis, G. 2021. Physical environmental factors influencing older adults' park use: A qualitative study. Urban forestry & urban greening, 65, 127353. Viitattu 12.2.2024 https://doi.org/10.1016/j.ufug.2021.127353.

Kranzbühler, A., Kleijnen, M. H., Morgan, R. E., & Teerling, M. 2018. The Multilevel Nature of Customer Experience Research: An Integrative Review and Research Agenda. International journal of management reviews: IJMR, 20(2), 433–456. Viitattu 16.4.2024 https://doi.org/10.1111/ijmr.12140.

Kuntalaki 10.4.2015/410. Viitattu 17.3.2024 https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2015/20150410.

Kuntaliitto 2024. Viitattu 3.1.2024 https://www.kuntaliitto.fi/opetus-ja-kulttuuri/liikuntapalvelut.

Kurvinen, J., & Seppä, M. 2016. B2B-markkinoinnin & myynnin pelikirja: Yritysjohdon opas myyntiin ja markkinointiin. Helsinki: Kauppakamari.

Kuuloliitto ry., Qlu Oy 2020. Suomalainen induktiosilmukkaopas. Viitattu 20.4.2024 https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2021/02/SUOMALAINEN-induktiosilmukkaopas201210-Nettiversio.pdf.

Kuuru, T., & Närvänen, E. 2019. Embodied interaction in customer experience: A phenomenological study of group fitness. Journal of marketing management, 35(13–14), 1241–1266. Viitattu 15.3.2024 https://doi.org/10.1080/0267257X.2019.1649295.

Käpylä, J. & Salonius, H. 2013. Tietojohtajan taskukirja. Tietojohtamisen näkökulmia aluekehittämiseen. Viitattu 17.1.2024 http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-15-3103-3.

Laihonen, H., Hannula, M., Helander, N., Ilvonen, I., Jussila, J., Kukko, M., Kärkkäinen, H., Lönnqvist, A., Myllärniemi, J., Pekkola, S., Virtanen, P., Vuori, V. & Yliniemi, T. 2013. Tietojohtaminen. Tampereen teknillinen yliopisto. Tampere: Juvenes Print Oy.

Laki rakennusten varustamisesta sähköajoneuvojen latauspisteillä ja latauspistevalmiuksilla sekä automaatio- ja ohjausjärjestelmillä 19.10.2020/733. Viitattu 14.4.2024 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20200733.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29.6.2021/612. Viitattu 10.4.2024 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612.

Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. Journal of marketing, 80(6), 69–96. https://doi.org/10.1509/jm.15.0420.

Leskelä, R., Haavisto, I., Jääskeläinen, R., Sillanpää, V., Helander, N., Laasonen, V., Ranta, T., Torkki, P. 2019. Tietojohtaminen ja sen kehittäminen: tietojohtamisen arviointimalli ja suosituksia maakuntavalmistelun pohjalta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:42. Viitattu 1.6.2024 http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-754-3.

Liikuntalaki 10.5.2015/390. Viitattu 3.4.2024 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150390.

Lidman, S. 2024. Kaikkien oikeus liikkua: Kohti sukupuoli- ja kehotietoista liikuntakulttuuria. Helsinki: Gaudeamus.

Lin, L., Liu, Q., Xiao, X., & Luo, Q. 2022. Perceived Constraints on Active Recreational Sport Participation among Residents in Urban China. International journal of environmental research and public health, 19(22), 14884. Viitattu 14.4.2024 https://doi.org/10.3390/ijerph192214884.

Lipas-tietopalvelu 2024. Liikuntapaikat: Lipas.fi Jyväskylän yliopisto. Lisätietoja Creative Commons. https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fi. Viitattu 5.6.2024 https://www.lipas.fi/tilastot.

Listenmaa, J. 2023. Laita tieto töihin: Tiedolla johtamisen käsikirja. Helsinki: Alma Talent.

Liu, R., & Xiao, J. 2020. Factors Affecting Users' Satisfaction with Urban Parks through Online Comments Data: Evidence from Shenzhen, China. International journal of environmental research and public health, 18(1), 253. Viitattu 22.4.2024 https://doi.org/10.3390/ijerph18010253.

Lämsä, A., & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.

McMorris, O., Villeneuve, P. J., Su, J., & Jerrett, M. 2015. Urban greenness and physical activity in a national survey of Canadians. Environmental research, 137, 94–100. Viitattu 15.2.2024 https://doi.org/10.1016/j.envres.2014.11.010.

Mäenpää, P. & Korkatti, S. 2012. Ajatuksia seurojen kehittymisestä ja kehittämisestä. SLU-Julkaisusarja 1/2012. Helsinki: Sprorttipaino Oy.

Neuvonen M., Kangas K., Ojala A. & Tyrväinen L. 2019. Kaupunkiluonto asukkaiden liikunnan edistäjänä Helsingissä. Liikunta & Tiede 56 (6), 77–86.

Nikander, J., Haapamäki, J. & Tuominen-Thuesen, M. 2021. Vierivä kivi ei sammaloidu – liikunta-ala murroksessa. Liikunta-alan osaamisen ennakointityön loppuraportti. Opetushallitus. Viitattu 6.1.2024 http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-13-6724-3.

Nissinen, K. 2012. Sisäliikuntatilojen laatuluokitus ja elinkaarikustannusten arviointi. Helsinki: Rakennustieto.

Nissinen, K., & Möttönen, V. 2015. Ulkoliikuntapaikkojen laatuluokitus ja elinkaarikustannusten arviointi. Helsinki: Rakennustieto.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018. Liikunnan tiedolla johtamisen suunta-asiakirja 2020–2024. Viitattu 6.1.2024 http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-611-9.

Opetusministeriö 2008. Liikkuva ja hyvinvoiva Suomi 2010-luvulla: ehdotus kansalliseksi liikuntaohjelmaksi julkisen ohjauksen näkökulmasta. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008:14. Helsinki: Opetusministeriö.

Partanen, E., Listenmaa, J., Hellsten, P., Myllärniemi, J., Ahonen, O. & Kasslin, H. 2023. Tiedolla johtamisen tila kunnissa: Kypsyystasoselvitys. Helsinki: Valtiokonttori. Viitattu 30.5.2024 https://cdn.valtiokonttori.fi/wordpress/2023/02/Tiedolla-johtamisen-tila-valtionhallinnossa_kypsyystasoselvitys-2022.pdf.

Pechter, J., & Kuusik, A. 2024. NPS from the customer's perspective: The influence of the recent experience. International journal of market research, 66(2–3), 261–277. Viitattu 15.3.2024 https://doi.org/10.1177/14707853231214188.

P.J., S., Singh, K., Kokkranikal, J., Bharadwaj, R., Rai, S., & Antony, J. 2023. Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: An Assessment of Research in Web of Science. Journal of quality assurance in hospitality & tourism, 24(1), 24–50. Viitattu 18.4.2024 https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.2012735.

Polyakova, O., & Ramchandani, G. 2023. Perceived service quality among regular users of gyms in public sports centres in the UK. Managing leisure, 28(1), 35–54. Viitattu 17.1.2024 https://doi.org/10.1080/23750472.2020.1853594.

Pyky, R., Neuvonen, M., Kangas, K., Ojala, A., Lanki, T., Borodulin, K., & Tyrväinen, L. 2019. Individual and environmental factors associated with green exercise in urban and suburban areas. Health & place, 55, 20–28. Viitattu 15.3.2024 https://doi.org/10.1016/j.healthplace.2018.11.001.

Reichheld, F. F. 2003. The one number you need to grow. Harvard business review, 81(12), 46–124.

Roitto, R. & Saari, A. 2023. Kaikille avoin liikunta kunnissa. Liikuntatieteellisen Seuran Tutkimuksia ja selvityksiä nro 24, 2023. Viitattu 15.4.2024 https://www.lts.fi/media/lts_julkaisut/lts_selvityksia/kaikille-avoin-liikunta-kunnissa.pdf.

Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. 2022. Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. Economies, 10(9), 225. Viitattu 19.4.2024 https://doi.org/10.3390/economies10090225.

Rosenbaum, M. S., & Massiah, C. 2011. An expanded servicescape perspective. International journal of service industry management, 22(4), 471–490. Viitattu 30.3.2024 https://doi.org/10.1108/09564231111155088.

Rossman, J. R., & Duerden, M. D. f. 2019. Designing experiences. Columbia University Press. Viitattu 16.4.2024 https://doi.org/10.7312/ross19168.

Rowley, J. 2007. The wisdom hierarchy: Representations of the DIKW hierarchy. Journal of information science, 33(2), 163–180. Viitattu 29.3.2024 https://doi.org/10.1177/0165551506070706.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo Oy.

Sardar, Z. 2020. The smog of ignorance: Knowledge and wisdom in postnormal times. Futures: the journal of policy, planning and futures studies, 120, 102554. Viitattu 20.4.2024 https://doi.org/10.1016/j.futures.2020.102554.

Sial, M. A., Paul, Z. I., Rafiq, Z., & Abid, G. 2023. Does mobile technology shape employee socialization and enable tacit knowledge sharing in public sector organizations. Journal of open innovation, 9(3), 100089. Viitattu 28.3.2024 https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100089.

Sivula, A., Aho, M., & Laukkanen, M. 2023. Datasta liiketoimintaan: 10 tehokasta työkalua. Helsinki: Alma Talent.

Smartsport 2020. Liikuntaolosuhteiden strateginen kehittämistyö kunnissa. Selvitys nykytilanteesta ja kehittämistarpeista. Smartsportin julkaisuja 2020:1. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 1.6.2024 https://okm.fi/documents/1410845/3547387/Liikuntaolosuhteiden+strateginen+kehitt%C3%A4misty%C3%B6+kunnissa+-selvitys+_+Loppuraportti+(2020).pdf/791dab04-4b24-d97f-8fa0-d394ca1bf114/Liikuntaolosuhteiden+strateginen+kehitt%C3%A4misty%C3%B6+kunnissa+-selvitys+_+Loppuraportti+(2020).pdf.

Stein, A., & Ramaseshan, B. 2020. The customer experience – loyalty link: Moderating role of motivation orientation. International journal of service industry management, 31(1), 51–78. Viitattu 1.4.2024 https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2019-0113.

Suomen olympiakomitea 2021. Liikunnan ja urheilun tietopaketti kuntapäättäjälle. Viitattu 25.4.2024 https://www.olympiakomitea.fi/uploads/2021/09/1bb762d0-ok_liikunnan-tietopaketti_sahkoinen.pdf.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen. Finlex. Viitattu 15.1.2024 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731.

TEA 2023- tilastoraportti 65/2023. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kuntajohdossa.THL. Viitattu 3.4.2024 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147809/Tilastoraportti%20kuntajohto2023%20final_22112023pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

TEAviisari 2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Viitattu 15.4.2024 https://teaviisari.fi/teaviisari/fi/index.

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2023. Väestö iän 1v. ja sukupuolen mukaan alueittain 1972–2023. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 11.9.2024 https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vaerak/statfin_vaerak_pxt_11re.px/.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Viitattu 25.1.2024 https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Viitattu 20.7.2024 https://luc.finna.fi/lapinamk/, Ellibs.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tuuri, H. & Katajavirta, M. 2018. Selvitys eteläpohjalaisten liikunta-aktiivisuudesta ja tyytyväisyydestä liikuntapalveluihin ja -paikkoihin 2018. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sisäinen tiedonanto.

Tähtinen, J., Laakkonen, E., Broberg, M., & Tähtinen, R. 2020. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita 2. uudistettu painos. Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos.

UKK-instituutti 2019. Viikoittainen liikkumisen suositus 18–64-vuotiaille. Liikkumalla terveyttä – askel kerrallaan. Viitattu 3.4.2024 https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/liikkumisen-suositukset/aikuisten-liikkumisen-suositus/.

Valtioneuvosto 2023. Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohelma 20.6.2023. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58. Valtioneuvosto Helsinki. Viitattu 7.6.2024 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165042/Paaministeri-Petteri-Orpon-hallituksen-ohjelma-20062023.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Valtion liikuntaneuvosto 2023a. Liikuntapaikkarankentamisen suunta-asiakirja. Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2023:19. Viitattu 30.4.2024 https://www.liikuntaneuvosto.fi/wp-content/uploads/2023/09/Liikuntapaikkarakentamisen-suunta-asiakirja.pdf.

Valtion liikuntaneuvosto 2023b. Valtionhallinto liikunnan ja liikkumisen edistäjänä 2019–2023: oikeusministeriö. Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2023:13. Viitattu 27.1.2024 http://URN:ISBN978-952-263-936-3.

Valtion talousarvioesitys 2024. 90. Liikuntatoimi. Valtiovarainministeriön ehdotus vuoden 2024 talousarvioksi. Valtiovarainministeriö. Viitattu 9.4.2024 https://budjetti.vm.fi/indox/sisalto.jsp?year=2024&lang=fi&maindoc=/2024/tae/valtiovarainministerionKanta/valtiovarainministerionKanta.xml&opennode=0:1:251:697:853:

Valtioneuvosto 2018. Valtioneuvoston selonteko liikuntapolitiikasta. Viitattu 2.4.2024 https://okm.fi/documents/1410845/4449678/Valtioneuvoston+selonteko+liikuntapolitiikasta.pdf/16b4a853-180b-ad4f-0127-e3065b616912/Valtioneuvoston+selonteko+liikuntapolitiikasta.pdf?t=1540454134000.

Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä 4.5.2017 / 241. Viitattu 14.4.2024 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241.

Valtiovarainministeriö 2024. Suositus tietoturvallisuuden vähimmäisvaatimuksista. Viitattu 29.3.2024 http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-679-4.

Vierula, M. 2021. Löydä kilpailuetusi (1. painos.). Helsinki: Kauppakamari.

Vilkka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuorela, K. 2024. Kadotettu asiakas. Kohti asiakaslähtöistä ajattelua. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2021. Tutkija kehitä. 5. päivitetty painos. Helsinki: PS-kustannus.

Väre, T. 2019. Master data 1. painos. Helsinki: Alma Talent.

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325. Viitattu 1.6.2024 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325.

Ympäristöministeriö 2023. Kansallinen luonnon virkistyskäytön strategia 2030: Toimintaohjelma 2023–2025. Ympäristöministeriön julkaisuja 2023:36. Helsinki 2023. Viitattu 13.4.2024 http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-361-969-2.

Zacks, J. M., & Franconeri, S. L. 2020. Designing Graphs for Decision-Makers. Policy insights from the behavioral and brain sciences, 7(1), 52–63. Viitattu 15.6.2024 https://doi.org/10.1177/2372732219893712.

Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. 2020. The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. International journal of bank marketing, 38(2), 384–405. Viitattu 15.3.2024 https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096.

LIITTEET

Liite 1. Kysely

Liite 2. Parannusehdotuksia ja uusia ideoita

Liite 1 Kysely

ALAVUDEN KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

OSALLISTU JA VAIKUTA 20.3. - 10.4.2024

Voit vastata kyselyyn myös paperilomakkeella Kunto-Lutran kahviossa, Alavuden ja Töysän kirjastossa tai kirjastoautossa.

Vastaamisohje. Luethan kysymykset läpi ennen vastaamista. Jos et löydä kysymykseen sopivaa vaihtoehtoa, voit jättää kohdan vastaamatta. Valmis lomake lähetetään kyselyn viimeisellä sivulla olevalla painikkeella.

Palautteesi on ensiarvoisen tärkeää.

Asukastyytyväisyyskysely Alavuden liikuntapaikoista on suunnattu aikuisväestölle (yli 18 v.). Kyselyyn vastaamalla voit vaikuttaa Alavuden kaupungin liikuntapaikkojen kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Kyselyssä vastaajaa ei voida tunnistaa tuloksista. Kyselyn lopussa voit osallistua arvontaan, jos haluat. Jos osallistut arvontaan, nimeäsi ei yhdistetä kyselyn tuloksiin. Kyselyn vastaukset tulevat analysoitavaksi Lapin ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyöhön.

Seuraava

1 / 22

ALAVUDEN KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Sukupuoli

◯ Mies ◯ Nainen ◯ Muu

Ikäryhmä

◯ 18-28 ◯ 29-39 ◯ 40-64 ◯ 65 ja yli

Elämäntilanne

◯ Työelämässä ◯ Työtön työnhakija ◯ Opiskelija ◯ Eläkeläinen ◯ Muu

Seuraava

2 / 22

ALAVUDEN KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin liikuntapaikkoihin?

	Erittäin tyytymätön	Jokseenkin tyytymätön	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Jokseenkin tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	En osaa sanoa
Ampumaurheilu	○	○	○	○	○	○
Harrin uimaranta	○	○	○	○	○	○
Muut uimarannat	○	○	○	○	○	○
Hiihtoreitit	○	○	○	○	○	○
Iivarin kunto – ja liikuntasali	○	○	○	○	○	○
Jäähalli	○	○	○	○	○	○
Kevyen liikenteen väylät	○	○	○	○	○	○
Kunto-Lutran kuntosali	○	○	○	○	○	○
Kunto-Lutran uimahalli	○	○	○	○	○	○
Kunto-Lutran muut liikuntatilat	○	○	○	○	○	○

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin sulan maan kauden liikuntapaikkoihin?

	Erittäin tyytymätön	Jokseenkin tyytymätön	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Jokseenkin tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	En osaa sanoa
Pallokentät	○	○	○	○	○	○
Tekonurmikentät	○	○	○	○	○	○
Yleisurheilukentät- ja paikat	○	○	○	○	○	○
Virkistys- ja retkeilyalueet	○	○	○	○	○	○
Liikunta- ja ulkoilureitit	○	○	○	○	○	○

Seuraava

4 / 22

ALAVUDEN KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Mitkä ovat mielestäsi Alavuden 3 tärkeintä liikuntapaikkaa? Voit jättää vastaamatta, jos et osaa sanoa.

- ☐ Ampumaurheilu
- ☐ Hiihtoreitit
- ☐ Ilmailualueet
- ☐ Jääurheilualueet ja luonnonjäät
- ☐ Koti, kodin piha
- ☐ Kunto-Lutran liikuntahalli
- ☐ Lähiliikuntapaikat ja liikuntapuistot
- ☐ Pallokentät
- ☐ Tekonurmikentät
- ☐ Uimahalli Kunto-Lutra
- ☐ Muut uimarannat
- ☐ Virkistys- ja retkeilyalueet, kodat ja laavut
- ☐ Muu, mikä? ____
- ☐ Hevos- ja koiraurheilu
- ☐ Iivarin kunto- ja liikuntasali
- ☐ Jäähalli
- ☐ Kevyen liikenteen väylät
- ☐ Kunto-Lutran kuntosali
- ☐ Kunto-Lutran muut liikuntatilat (esim. painisali, peilisalit, squash)
- ☐ Moottoriurheilualueet
- ☐ Suunnistusalueet
- ☐ Liikunta- ja ulkoilureitit
- ☐ Harrin uimaranta
- ☐ Veneurheilu
- ☐ Yleisurheilukentät ja -paikat

Valitse enintään 3 vaihtoehtoa
Valitut vaihtoehdot: 0

Seuraava

5 / 22

ALAVUDEN KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Oletko käyttänyt Kunto-Lutran tiloja?

- ○ Kyllä
- ◉ En

Kerro syy, miksi et ole käyttänyt Kunto-Lutran tiloja.

Seuraava

6 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kuinka tyytyväinen olet Kunto-Lutran yleisissä tiloissa seuraaviin asioihin?

	Erittäin tyytymätön	Jokseenkin tyytymätön	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Jokseenkin tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Pysäköinti	◯	◯	◯	◯	◯
Opastaulut	◯	◯	◯	◯	◯
Palvelupiste	◯	◯	◯	◯	◯
Kahvio	◯	◯	◯	◯	◯
Ajanvaraus	◯	◯	◯	◯	◯
Yleinen viihtyisyys	◯	◯	◯	◯	◯
Siirtyminen tilasta toiseen	◯	◯	◯	◯	◯
Henkilöstön tavoitettavuus	◯	◯	◯	◯	◯
Henkilöstön avuliaisuus	◯	◯	◯	◯	◯
Esteettömät wc-tilat ylä- ja alakerrassa	◯	◯	◯	◯	◯

Seuraava

7 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Oletko käyttänyt Kunto-Lutran uimahallia?

◯ Kyllä ◯ En

Seuraava

8 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kuinka tyytyväinen olet uimahallissa seuraaviin asioihin?

	Erittäin tyytymätön	Jokseenkin tyytymätön	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Jokseenkin tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Aukioloajat	○	○	○	○	○
Opasteet	○	○	○	○	○
Pukuhuone	○	○	○	○	○
Ryhmäpukuhuone	○	○	○	○	○
Kulkurannekkeen käyttö	○	○	○	○	○
Siisteys	○	○	○	○	○
Suihkutila	○	○	○	○	○
Perinteinen sauna	○	○	○	○	○
Höyrysauna	○	○	○	○	○
Yleinen viihtyisyys	○	○	○	○	○
Kulkuväylät	○	○	○	○	○
Allastikkaat-ja porrasaskelmat	○	○	○	○	○
Veden lämpötila altaissa	○	○	○	○	○
Terapia-allas	○	○	○	○	○
Allasosaston käsikaiteet	○	○	○	○	○
Kylmävesiallas	○	○	○	○	○
Virtuaalinen vesijumppa	○	○	○	○	○
Lämpimän altaan hierontapisteet	○	○	○	○	○

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Kunto-Lutran uimahallia tuttaville?

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

Seuraava

9 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Tarvitsetko lisää esteettömyyttä ja apuvälineitä Kunto-Lutran uimahallissa?

◯ Kyllä ◯ En

Seuraava

10 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin uimahallissa?

	Erittäin tyytymätön	Jokseenkin tyytymätön	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Jokseenkin tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Pukuhuoneissa ja suihkutiloissa korotetut istuimet	◯	◯	◯	◯	◯
Suihkupyörätuoli	◯	◯	◯	◯	◯
Rollaattori	◯	◯	◯	◯	◯
Allasnostin	◯	◯	◯	◯	◯
Saunassa tukikaide	◯	◯	◯	◯	◯
Saunassa mahdollisuus istua alatason penkillä	◯	◯	◯	◯	◯

Seuraava

11 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Oletko käyttänyt Kunto-Lutran kuntosalia?

◯ Kyllä ◯ En

Seuraava

12 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kuinka tyytyväinen olet Kunto-Lutran kuntosaliin?

	Erittäin tyytymätön	Jokseenkin tyytymätön	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Jokseenkin tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Aukioloajat	◯	◯	◯	◯	◯
Hinnasto sopiva	◯	◯	◯	◯	◯
Kulkuranneke	◯	◯	◯	◯	◯
Kuntosalilaitteet	◯	◯	◯	◯	◯
Laitteiden käytön opasteet	◯	◯	◯	◯	◯
Siirtyminen salilta uimaan	◯	◯	◯	◯	◯
Viihtyvyys	◯	◯	◯	◯	◯

Seuraava

13 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Oletko käyttänyt Kunto-Lutran muita liikuntatiloja? Esimerkiksi liikuntahallia, painisalia, squash-tilaa, peilisaleja.

◯ Kyllä ◯ En

Seuraava

14 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kuinka tyytyväinen olet Kunto-Lutran muissa liikuntatiloissa seuraaviin asioihin?*

	Erittäin tyytymätön	Jokseenkin tyytymätön	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Jokseenkin tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	En osaa sanoa
Pukuhuoneet	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Siirtymät tilasta toiseen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Viihtyvyys	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ajanvaraus	◯	◯	◯	◯	◯	◯

* Kunto-Lutran muilla liikuntatiloilla tarkoitetaan liikuntahallia, painisalia, squash-tilaa, peilisaleja.

Seuraava

15 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Oletko ollut yleisönä jäähallissa?

◯ Kyllä ◯ En

Seuraava

16 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Oletko ollut jäähallissa jään käyttäjänä esimerkiksi luistelemassa tai pelaamassa jääkiekkoa?

◯ Kyllä ◯ En

Seuraava

17 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Mitkä 3 asiaa lisäävät eniten liikuntapaikkojen käyttöäsi?

- [ ] Aukioloajat
- [ ] Kaverit
- [ ] Liikuntapaikka lähellä
- [ ] Liikuntatapahtumat
- [ ] Perheliikuntamahdollisuus
- [ ] Sosiaalisessa mediassa tunnettu paikka
- [ ] Ystävällinen asiakaspalvelu
- [ ] Hintataso edullinen
- [ ] Kotiin lainattavat liikuntavälineet
- [ ] Liikuntapaikkojen opastevideot
- [ ] Ohjattu liikunta
- [ ] Seurojen tai yhdistysten tarjoamat mahdollisuudet
- [ ] Varusteet
- [ ] Muu, mikä?

Voit valita 3 ja 3 vaihtoehdon väliltä
Valitut vaihtoehdot: 0

Seuraava

18 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Liikuntapaikat 2 kpl, joita tarvittaisiin lisää, pitäisi kehittää tai peruskorjata?

- [ ] Avantouinti, Harrin ranta
- [ ] Hevosurheilu
- [ ] Iivarin kunto- ja liikuntasali
- [ ] Jäähalli
- [ ] Kiipeily
- [ ] Kunto-Lutran muut liikuntatilat
- [ ] Lähiliikunta ja liikuntapuistot
- [ ] Pallokentät
- [ ] Tekonurmikentät
- [ ] Uimarannat
- [ ] Virkistys- ja retkeilyalueet
- [ ] Veneurheilu
- [ ] Ampumaurheilu
- [ ] Hiihtoreitit
- [ ] Ilmailualueet
- [ ] Jääurheilualueet ja luonnonjäät
- [ ] Kunto-Lutran kuntosali
- [ ] Liikuntahallit
- [ ] Moottoriurheilualueet
- [ ] Suunnistusalueet
- [ ] Uimahalli Kunto-Lutra
- [ ] Ilmailualueet
- [ ] Yleisurheilukentät ja -paikat
- [ ] Muu, mikä?

Voit valita 2 ja 2 vaihtoehdon väliltä
Valitut vaihtoehdot: 0

* Kunto-Lutran muilla liikuntatiloilla tarkoitetaan esimerkiksi painisali, peilisalit, squash.

Seuraava

19 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Tiukentunut talous edellyttää säästöjä. Mistä liikuntapalvelut ei saa säästää? Valitse 2.

- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Jäähalli
- ☐ Kevyen liikenteen väylät
- ☐ Liikuntapuistot
- ☐ Ohjatut liikuntaryhmät
- ☐ Uimahalli Kunto-Lutra
- ☐ Veneurheilu
- ☐ Yleisurheilukentät ja -paikat
- ☐ Hiihtoreitit
- ☐ Jääurheilualueet ja luonnonjäät
- ☐ Kunto- ja liikuntasalit
- ☐ Liikuntapaikkojen aukioloajat
- ☐ Pallokentät
- ☐ Uimarannat
- ☐ Virkistys- ja retkeilyalueet, kodat ja laavut
- ☐ Muu, mikä? [ ]

Voit valita 1 ja 2 vaihtoehdon väliltä
Valitut vaihtoehdot: 0

Seuraava

20 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kuinka toivot saavasi jatkossa tietoa kaupungin liikuntapaikoista?

- ☐ Kaupungin internetsivuilta
- ☐ Facebook, Twitter
- ☐ Sanomalehti
- ☐ Suoraan liikuntapaikoilta esim. ilmoitustaululta
- ☐ Sähköinen uutiskirje
- ☐ Muu, mikä? [ ]

Voit valita 1 ja 2 vaihtoehdon väliltä
Valitut vaihtoehdot: 0

Tyytyväisyys liikuntapalveluiden verkkosivuihin

1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Löysin etsimäni helposti sivuiltanne	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Sivut ovat visuaalisesti miellyttävät	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Sivut tarjoavat riittävästi tietoa liikuntapalveluista	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Seuraava

21 / 22

KAUPUNGIN LIIKUNTAPAIKKOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Millä tavalla haluat vaikuttaa kaupungin liikuntapaikkojen kehittämiseen tulevaisuudessa?

- [ ] Kyselyihin vastaamalla ja palautteen annolla
- [ ] 4 kanavaisella asiakaspalvelulla (kasvotusten Tapahtuva asiakaspalvelu, puhelin, sähköposti, palautelaatikko)
- [ ] Osallistuminen kehittämiseen sähköisen alustan kautta
- [ ] Osallistumalla tapahtumiin
- [ ] Yhteiskehittämisen työpaja
- [ ] Muu tapa, mikä?

Voit valita 1 ja 3 vaihtoehdon väliltä
Valitut vaihtoehdot: 0

Onko sinulla jokin ajatus, miten jonkin asian voisi tehdä paremmin? Jätä ideasi.

Arvonta

Jos haluat osallistua arvontaan, täytä yhteystietosi alle. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Yhteystietojasi ei yhdistetä annettuihin vastauksiin.

Etunimi	
Sukunimi	
Matkapuhelin	
Sähköposti	

Kiitos kyselyyn osallistumisesta! Nyt voit lähettää vastauksesi alla olevasta lähetä- painikkeesta.

Lähetä

Liite 2. Parannusehdotuksia ja uusia ideoita

Harrin ranta

- Harri auki talvosin ja info aukiolosta luottamusta herättäväksi. Ensin kerrotaan, että sauna lämpiää ja sitten "ykskaks" kysymättä lausumatta SULJETTU. Kesällä sitten taas suljettu ilkivallan vuoksi. Tyhjän pantiksi remontoitu?!
- Harrin sauna saisi olla talvisin päällä keskiviikkoisin.
- Harrinrannassa voisi myös olla talvisin wc sekä nuotio paikka.
- Harrin avantouinnin aloittaminen uudelleen, sopii monen ikäiselle, mahtavat terveysvaikutukset, valmiina olevat tilat
- Kaupungin omistama avantosauna on talvikauden tyhjillään, kylmilleenhän sitä ei kaiketi voi pitää eli jonkin verran kustannuksia siitäjoka tapauksessa kertyy. Aikaisemmin kerran viikossa lämmitetty sauna oli todella mielenvirkistystä ja terveyden ylläpitämistä osallistujille. säästösyistä se kuitenkin lopetettiin. Toivoisin että saunaan taas pääsisi. Ehdotuksena olisi että voitaisiinko keskustella avantouimareiden yhdistyksen kanssa mahdollisesta saunan vuokraamisesta heille sopuhintaan. Avantouimareille tulisi varmasti paljon uusia jäseniä.
- Avantosauna voisi olla maksullinen.
- Harrin rannan avantosauna käyttöön vaikka maksulla.
- Tilavammat tilat Harrin avannolle.
- Avantouintipaikka uusiksi.
- Harrin uimavalvoja oikeaan aikaan iltapäivällä, illalla.
- Minusta, hmm Alavudelle rakennettiin ulkokuntosali, mitään ei täältä puutu. Vaan lisää aktiivisia ihmisä. Niin joo, kntoportaat jos Harrin uimarannan läheisyyteen saataisi olisi kaikki TIPTOP.

Muut uimarannat

- Vähäjärven jäähallin puoleiselle laiturille toivoisin tikkaat, joista voisi laskeutua uimaan.
- Uima/kalastuslaitureille tikkaat takaisin Vähäjärvelle. Ihmiset haluavat käydä rauhassa uimassa ja nämä laiturit olivat käteviä siihen. Harvoin siellä näkee ketään kalastamassa mutta uimareita riittäisi. Yhteistyö sukeltajien kanssa keväällä, jotka tsekkaavat että laiturien alustat ovat turvallisia. Lisäksi laiturit olisi hyvä laittaa aikaisemmin kuin vasta joskus keskikesällä.
- Töysässä ns. lääkärinrantaan pitkä laituri takaisin! Ehdottomasti! Olemmekin jo maininneet siitä, olikohan se _ vai _ puutarhojen hoitaja sekä ympäristön hoitaja? Puistotyönjohtaja? sekä ns. Vuoremmaan rantaan laituri ?

Hiihtoladut

- Iivarin hiihtolatujen kunnossapidon parantaminen, latukoneen käyttö nykyistä useammin. Myös Töysän 30km:n ladun ylläpito.
- Palvelut meillä Alavudella ovat mahtavat. Ainut harmituksen ja ihmettelyn aihe on Kirkkojärven latujen ja kävelybaanan hoitamattomuus. Tämä ei varsinaisesti kuulu liikuntapuolelle kun puistopuoli hoitaa sen. Tänä talvena ja keväänä on ollut hienoja kelejä jolloin ihmiset olisivat voineet

nauttia ulkoilusta Kirkkojärvellä, mutta kävelyreittiä ei ole aurattu tai tampattu eikä hiihtolatuja ole tehty. Kansallisena hiihtopäivänä edes ei ollut latuja ajettu. Voisiko tähän hakea rahaa jostain ikäihmisten projektista?

- seudulle olisi hyvä saada talviliikuntapaikka missä voi hiihtää koiran kanssa. Seinäjoella ja Ähtärissäkin on.
- Unohdin sanoa, että hiihtänyt en ole sen jälkeen kun latuja ei järven jäälle viikonloppuna ole ajettu. Uudet sukset toista vuotta liiverissä. Tuki- ja liikuntelin sairaus ei mahdollista muuta kun tasamaalla hiihtelyn. Penkkojen päälle en pysty nousemaan eli vähäjärveä en voi kiertää. Töissä kuitenkin käyn, joten tämä laji odottaa viikonloppuja ja tasaamaan latua.
- Järven hyödyntäminen. Tänäkin talvella todella huonosti hoidettu. Tarvitaan kävely reittiä, jos vaan onnistuu luistelu baanaa ja ehdottomasti hiihtolatu. Edellisinä vuosina hyvin hoidettu, nyt ei todellakaan.
- Kirkkojärven hyödyntäminen talvella
- Hiihto- ja kävelyreitti Kirkkojärvelle takaisin.
- Oli valtavan ikävää, että kirkkojärven jäälle ei tehty menneenä talvena kävely-, luistelu-, pyöräily-, potkukelkkailu- ja hiihtobaanoja.
- Järven jään hyödyntäminen talvella olisi ehdoton parannusehdotus. Hiihtolatu, kävelyrata ja luistelurata. Monenikäiset ja kuntoiset ihmiset liikkeelle luontoon vaivattomasti.
- Hiihtoladut talviaikaan, erityisesti kun on hyvä lumitalvi tulisi pitää hyvässä kunnossa. Latuja saisi olla Alavudella muukin kuin kirkkovuoren lenkki.
- Hiihtoladuilla vielä enemmän alamäissä hieman leveämmät ladut
- Latujen hoito tänä talvena puutteellista (kirkkovuoren reitti)
- Hiihtoladusta ns. "Pantsun" kautta menevä latu jäänyt ajamatta. Kirkkovuoren lasku ikäihmisille vaarallinen! Kevätkeleillä, kun suojan jälkeen yöpakkaset jäädyttävät ladut, olisi hyvä aamusta ajaa myös ladun kohta luistelupaanan lisäksi.
- Pantsun lenkki olisi hyvä saada kuntoon.
- Latujen hoito viikonloppuisin. Halli-ja salivuoromaksujen tulisi olla mahdollisimman alhaiset . Ulkojäät ja ladut ovat taloudellisinta liikuntapaikkarakentamista. Siksi niitä tulisi olla mahdollismman paljon.
- Nykyinen kiva hiihtolenkki, Jäähalli-Patopolku-silta-jäähalli; lisäkenkki Lapintielle. Ongelmana on siltojen hiekotus. 50cm kaista ladulle ei pitäisi olla vaikea toteuttaa. Tämä latu palvelee koululaisia sekä monia muita hiihtäjiä. Tarvitaan vain lisää yleistä infoa! ps. Jos lupa-asiat sallii? jäähallin hiihtolenkin yhteyteen ilma-aseiden ampumahiihtopaikka (taulut), kentän eteläpäähän. Edellyttää maavallin (20x3m) tekemistä kentän ulkopuolelle aidan taakse.
- Ehdotan harkittavaksi lumitkkiä jäähallin naapuriksi. Se mahdollistaisi ensilumenladun sekä koululaisten että harrastelijoiden käyttöön Vähäjärven ympäri.
- Enemmän hoidettuja hiihtolatuja tasaiselle maalle esim. pelloille. Kaikki eivät uskalla hiihtää Kirkkovuoren vaativalla reitillä ja järvilatu on usein huonossa kunnossa. Muutenkin latujen hoito on retuperällä kun vertaa vaikkapa miten Kuortaneella huolto ja informaatio latutilanteesta toimii.
- Aseman Ojalankankaan retkeilyalueen metsään pitäisi tehdä talvella myös kävelyreitti, hiihtolatujen lisäksi
- Töysän hiihtoladut ensi talvena auki päivästä riippuen.

Jalkapallo

- Painotan sitä, kuinka jalkapallon tukeminen kaupungin osalta on olematonta.
- Tekonurmi olisi ehdoton jalkapalloilijoille
- Alavudella pitäisi tukea enemmän jalkapalloa ja rakentaa tekonurmikenttä
- Kunnon tekonurmi jalkapalloilijoille.
- Asemalle tekonurmikenttä.
- Jalkapallon tekonurmi täältä valitettavasti puuttuu. Harrastajia on paljon, MUTTA olosuhteet alueen heikoimmasta päästä lajin harrastamiseen.
- Tekonurmen jalkapalloa varten voisi pikkuhiljaa laittaa alulle.
- Uuden tekonurmikentän jalkapallolle
- ehdottomasti tekonurmi kenttä koska on paljon harrastajia jotka joutuvat käyttämään ähtärin- kuortaneen tarjontaa
- Tuurin kuplahalliin pitäisi rakentaa tekonurmikenttä, jotta voisi pelata esim. jalkapalloa ja jenkkiläistä futista. Monen nuoren puolesta halutaan. Kiitos.
- Jalkapallomahdollisuus talvisin
- Keskuskentälle tarvittaisiin ehdottomasti uudet vaihtopelaajien katokset. Hävettävän näköistä jos on vesisade niin puolet pelaajista ei edes mahdu suojaan.
- Keskuskenttä kaipaa pikaisesti uusia koppeja vaihtomiesten käyttöön jalkapallo -otteluihin.

Kevyen liikenteen väylät

- Aseman ja Tuurin välille kaivataan kevyenliikenteen väylää. Tiellä erittäin kova liikenne. Siellä on vaarallista pyöräillä/kävellä!
- Pyörätien kunnossapito, teiden keskusta-alueella.
- Pyöräteitä voisi vähän korjailla.

Koiriin liittyvät asiat

- Vanhoja (ehjiä) kaukaloita voisi hyödyntää koirien ulkoilupaikkoina, missä voisivat olla turvallisesti irti.
- Talvella koiran kanssa ei voi kävellä missään kun hiihtoladut menevät joka kuntopolulla ja järvellä koirakielto vain hiihtäjien takia !!
- Lyhytjalkaisen koiran kanssa hankala mennä metsäänkään. Jäällä olisi kyllä tilaa meille kaikille. Pitää koiransa vain pois ladulta. TILAA ON! Kävelybaana siis takaisin!!
- Koiralatujen mahdollisuus.
- Hiihtolatuja koirien kanssa hiihtäjille.
- Talvella useimpien kävelyreittien auraus esim .jäälle.
- Uimaranta johon saa mennä koirien kanssa.
- Koirahalli olisi tarpeen.
- Toivoisin Alavudelle yksisuuntaista koiralatua ja talvikävelijöille (myös koirille) tarkoitettua esim. moottorikelkalla ajettua reittiä luonnon helmaan.
- Alavudella on paljon koiraihmisiä. Koirille aidattuja puistoja, sallittuja uimarantoja, koirille sallittuja tiloja on vähän. Itselläni on terapiakoira kenen kanssa harrastan. Tällaisia vuokrattavia paikkoja pienestä maksusta toivoisin lähemmäs keskustaa.

- koirapuisto.

Kunnossapito

- Pitäkää urheilupaikat kunnossa! Säännöllinen perushuolto puuttuu kokonaan!
- Korjaukset heti eikä viidestoista päivä tai ei koskaan..

Kunto-Lutra

- Mielestäni minulle olivat hyviä ja sopivia. Kunto-Lutran tilat ovat erinomaiset ja hyvät.
- Alavudella on hienot liikuntamahdollisuudet ja lapsiperheenä on ilo käyttää monia liikuntapalveluita. Lisää yhteistä tekemistä perheille liikunnan muodossa, esim. Lutrasssa eri pisteitä, joissa voi kokeilla eri lajeja (kaikenikäisille jotakin).

Kunto-Lutran yleiset tilat

- Lutran alhaalla oleviin pukuhuoneisiin suihkuihin pitäisi saada mahdollisuus käsisuihkuun. Liikuntatunnin jälkeen tai saliltatullessa olisi mukava käydä vain nopealla vartalopesulla, mutta se ei onnistu kun suihkuissa vesi tulee vain ylhäältä roiskien niin että hiukset ja naama kastuu myös väistämättä.
- Kunto-Lutran yleiset tilat: Esteettöömien wc-tilojen liukuovet huonot, niiden raoista näkyy suoraan käytäviltä vessaan.
- Kunto-Lutran yleiset tilat: pukeutumistiloihin lukolliset kaapit? Kaipaisi puhelimeille ja rahapussille. Hissi ehkä kerrosten välissä liikuntarajoitteisille olisi ollut paikallaan!
- Kunto-Lutran yleinen tila: Sukupuolineutraali pukuhuone huonosti informoitu, vain vaihtuvalla taululla!? Oviin selvät merkit, ettei tarvi olla ymmällään

Kunto-Lutran uimahalli

- Kunto-Lutran pukuhuoneiden suihkujen naulakoita eri kohtiin, suihkuvesi kastelee kokonaan pyyhkeet. Lutran kuntosaleille uusia mm. tankojen pehmusteita, kun remontin jälkeen jo ennestään rikkinäiset ovat siellä yhä
- Olisi kiva saada Kunto-lutraan naisten pukuhuoneeseen myös lukittavat lokerot.
- Kunto-Lutran remonttiin liittyvät tavaran- ja palveluntarjoajat tulee velvoittaa hoitamaan laitteet(kulunvalvonta, uimahallilaitteet, ilmanvaihto) kuntoon asti.
- Alavuden uimahallin perhelippu on 8€ arvokkaampi kuin Alajärven uimahallin. Joku iso perhe vain totesi ettei heillä ole vara käydä edes kerran kuukaudessa uimassa, sillä perhelippu ei heille riitä.
- Uimahallin sarjalippu rannekkeen voimassaolo vähintään 2 vuotta. 1 vuosi liian vähän, ei tule jatkossa ostettua, kun jää käyttämättä kertoja. Ja kun ei ole sarjalippua niin tulee käytyä vähemmän.
- Uimahallin liukumäki tulee suoraan pienten puolelle, jossa opetellaan uimaan. Toki siinä on "seinä' välissä, mutta se ei estä vesiroiskeita silmille roiskumasta. Voisiko siihen laittaa jonkun "pleksin"?
- Jotkut asiat kerralla toimimaan esimerkiksi hierontapisteet uimahallissa

- Kunto-Lutran uimahallista muutama kommentti. Ainakin herrojen sauna tuntuu olevan kovin laimea: löylynheitto ei auta, vaan lämpö on kuin ruotsalaisessa saunassa.
- Uima-altaiden lämpötila on jotenkin kolea. Siihen tottuu kyllä alkuun, mutta jos uinnin lomassa jää aloilleen huilaamaan, ennen pitkää tulee vilu.
- Höyrysaunaan olisin toivonut hieman enemmän löylyä ja lämpöä
- Lämpimän altaan hierontapisteet: Hankala saada päälle. Höyrysauna saisi olla päällä aikaisemmin ja siellä voisi olla metholia, yms.
- On hyvä, että ison altaan vesi on pidetty lämpimämpänä kuin ennen remonttia, nykyään miellyttävä uida.
- Kunto-Lutran aukiolot ja uintiaika
- Uintiajan lisääminen esim 2,5 tuntiin. Suihkutilojen saippua-automaattien vaihtaminen laadukkaampiin/kestävämpiin malleihin.
- Uimahallin aukioloajat viikonloppuisin pidemmiksi!
- Uimahalli saisi olla avoinna aiemmin viikonloppuisin, kun perjantainkin aamut ovat poissa käytöstä. Monelle lapsiperheelle aamu olisi myös hyvää yhteistä aikaa liikkua yhdessä, ennen pienten lasten päiväuniaikoja.
- Poikkeusaukioloajat pitäisi ilmoittaa hyvissä ajoin, esim. pääsiäinen.
- Perjantaiaamuisin uintimahdollisuus yleisölle Kunto-Lutraan.
- En ymmärrä miksi Kunto-Lutran aukioloaikojen täytyy olla viikonloppuna noin onnettomat? Silloin luulen, että useimmilla olisi juuri eniten aikaa käyttää palveluita.
- Sauna+uimahalli auki koko viikon aamusta.

Kunto-Lutran kuntosali

- Kuntosalien kulkukorttien maksutapoja vois kehittää (mobilepay esim).
- Jos väki kuntosalille veloituksetta kuten Kauhavalla niin nuorison kunto paranisi koska se kohderyhmä sinne mutta ei kaikilla rahaa.
- Kuntosali voisi olla 65 tai ainakin 70v. ilmainen, kuten monessa paikassa on.
- Haluamme kulkukortin, jolla pääsee salille aina halutessaan.
- Kunto-Lutran kuntosali: Jotku vanhoja laitteita.
- Kunto-Lutran kuntosali: Uudempia laitteita saisi olla. Eräs laite aina rikki!
- omatoimi kuntosalilla, hinta kallis
- Toivoisin pehmoisia pilatesrullia Kuntolutran kuntosalille loppuvenyttelyjä varten. (katsomon takainen kuntosali).
- Lutran kuntosaleille uusia mm. tankojen pehmusteita, kun remontin jälkeen jo ennestään rikkinäiset ovat siellä yhä
- Kuntosali isommaksi, mutta laitteista ei voi karsia, ennemmin niitä lisää, mutta tilat ovat turhan pienet
- Kuntosalin seinille jotain pirteää värisiä maalauksia tms.
- Liikuntapaikkojen aukioloajat: mahdollisuus omatoimisuuteen vrt. Iivarin kuntosali.
- Kuntolutran kuntosali auki24/7, tämä olisi helppo toteuttaa nykyisellä kulkulätkä-systeemillä, kiitos
- Olisi hyvä jos kuntolutralla olisi samanlainen läpyskä käytössä kun Iivarissa.
- Mielestäni Kunto-Lutran kuntosalin käyttömahdollisuus tulisi toimia kulkukortilla Kunto-Lutran aukioloaikojen ulkopuolella.

- Liikuntahallin aukioloaikojen ulkopuolella omatoimi mahdollisuus, kuten kirjastossa.

Lapset ja nuoret

- Alaikäisille ilmaisia harrastus mahdollisuuksia
- Lapsilla ja nuorilla pitäisi olla mahdollisuus ympärivuotiseen jalkapallon harrastamiseen. Rahoitusta tekonurmi/kuplahallin kuluihin turnauksilla ja hallivuokrilla naapuri seuroille, sekä yhteistyötä Keskisen kanssa.
- Koululiikuntapaikat pitää olla kunnossa! Välituntiliikunta on tosi tärkeää nuorille liikkumisen sekä oppituntien rauhan vuoksi. Tuurin alakoululta on viety pois! liukumäki, parkourkivet, kiipeily puissa on kielletty, ja jalkapalloa saa pelata vain yhtenä välituntina päivässä. Ei ihme että on kiusaamista ja ryhmästä jättämistä kun ei ole mitään tekemistä välituntisin. Paikat pitää saada kuntoon, jos pihalla on vain muutama hassu keinu sekä yksi kiipeilyteline ja opiskelijoita on se satakunta, niin eihän siellä ole mitään tekemistä! Lasten ja nuorten pitää saada liikkua! Pitää antaa pelata pesistä niin kuin ennen vanhaan, pelata jalkapalloa, kymmentä tikkua laudalla, polttopalloa, nurkkajussia, kiipeillä, laskea mäkeä, olla kukkulan kuningasta jne. On todella omituista että kaikki vaan viedään pois ja sitten ei ole mitään muuta tekemistä kuin seisoskella pihalla. Korkeushyppytelinettä, jalkapalloa, kiipeilyä, leikkimistä jne. pitää olla ja tukea. Eli pitää satsata välineisiin!
- Olisiko mahdollista järjestää lapsille oma maanantaipyöräily, jossa kohteet olisi hieman lähempänä :)

Liikuntaryhmät

- Töysän yläasteen naisvoimistelu jatkossa kerran viikossa ja Annika Purhon vetämänä.Joka toinen viikko on liian harvoin.

- Lisää mahdollisuuksia pilatekseen. Paikkoja oli auki aivan liian vähän!
- Lisää ryhmäliikuntatunteja kuten tanssia aikuisille
- Kuntosaleille nuorille (alle 18v) oma aika esim koulun jälkeen iltapäivistä. Myös ns. naisten vuoro olisi hyvä vaikka kerran viikossa.
- Kaupunki voisi huomioida paremmin erityisryhmien liikuntamahdollisuudet, niin lasten kuin aikuistenkin. Vammaisille ja liikuntarajoitteisille voisi olla omia harrasteryhmiä.
- Ohjattua liikuntaa voisi olla enemmän tarjolla myös Töysän alueella. Kansalaisopistokaan ei järjestä Töysän alueella juuri minkäänlaista ohjattua liikuntaa.
- Kaupungin ohjattua liikuntaa voisi olla päivän sijasta iltaisin ja lauantaisin.
- Onko kaupungilla edes työikäisille suunnattuja liikuntaryhmiä? Ne missä käyn/olen käynyt, ovat kansalaisopiston vetämiä tai yksityisen

Ulkoliikuntareitit ja retkeily

- Maastopyöräilyreittien kehittäminen (ympyräreittejä).
- Talvella pitäisi saada mennä kodalle. Siellä kieltotaulu EI SAA KÄVELLÄ. Tehkää kävelijöitä varten erillinen reitti, että saa mennä kodalle.

- Toivoisin Alavudelle lisää ulkoliikuntapuistoja vapaaseen käyttöön asuinalueille/lenkkireittien varteen. Samaan tapaan kuin lapsille on leikkipuistoja niin aikuisille voisi olla lenkkireittien varrella pysähdyspaikkoja missä voisi levätä tai voimistella erilaisilla laitteilla. Sellainen toisi lisää motivaatiota lenkkeilyyn.
- Kävelyreittien varsille kuntoilutelineitä tai kuntoilupuisto johonkin. Esimerkiksi kirkkojärven rantaan meille vanhoille liikuntapuisto.
- Retkeilyalueilla ajoittain tehty ilkivaltaa, opasteet ja kulkuväylät ajoittain epäselviä ja vaikeakulkuisia.
- Kaupungilla on oma polku kirkkovuoren reitin lähettyvillä, mitä oli luvattu pitää auki talven, mutta eipä ollut. Siellä sais kävellä ja juosta rauhassa, näin kävelijät sais pois ladultakin +koirat.
- Paljon tilaa ulkosaleille pururadoilla
- Pienenpien kylien maastoreitit pitäsi olla parempia, (esim. Sulkavankylä varsinkin)
- Alavuden sivukylilltä puuttuvat täysin kuntosalitilat, pururadat heikossa kunnossa
- Kunnon opasteet kävelyreiteille.
- Puita laavulle, luontopolkuja lisää

Muut ulkoliikuntapaikat

- iivarin katsomo tarvitsee uutta ilmettä koska vain etummainen rivi näkee "hyvin" kentälle ja heidänkin näkökenttää häiritsee paksu kaide

- Tuurin pesäpallokentälle uudet katsomot.
- Yhdelle tenniskentälle olisi Pukkihaassa valmiiksi paikka ja hyvä pohja valmiina. Tenniskenttien varaukset on ollut Tornikioskissa. Nyt sitä ei enää ole. Kaupungin nettisivulle voisi laittaa myös Pukkihaan tenniskenttien varauksen. Vuoroista voisi maksaa liikuntahallille sen aukioloaikana arkipäivisin. Viikonlopulle voisi kesällä tehdä varaukset netissä. Arkivarauksiin avaimet liikuntahallilta. Viikonloppuisin voi pitää ovet auki, mutta vuoro pitää olla varattuna jos pelaa. ABLOY-avaimet riittävä ovisysteemi, ei tarvita avainkoodisysteemiä.

Muut lajit

- Yleisurheilukentän varusteiden kuten aitojen käytön mahdollistaminen myös Töysässä.
- Olisi hyvä jos myös Iivarin kuntosalille pääsisi satunnaisena käyttäjänä yhtä helposti kuin kuntolutraan.
- Iivarin liikuntasalin ilmanvaihdon parantaminen, kuiva ja seisova ilma
- Jäähallille laajemmat aukioloajat, jolloin sinne pääsisi urheilemaan. Paikalla ei tarvitse olla edes kentänhoitajia, kunhan joku ovi olisi auki.
- Yleisurheilukentillä sekä Alavudella, että Töysässä voisi olla helpommin saatavilla urheiluvälineitä.
- Paikkakunnalla käsittämättömän laadukasta voimistelutoimintaa. Heille kaipaisi pysyvämpiä tiloja, jotta jaksavat puurtaa toiminnan parissa jatkossakin.
- Keilahalli täältä puuttuu

- Frisbeegolf on etelä-pohjanmaalla, oikeastaan koko suomessa noussut räjähdysmäiseen kasvuun Covid-pandemian aikana ja sen jälkeen. Naapurikunnat ovat panostaneet useisiin eri ratoihin ja niissä on tungokseksi asti porukkaa, paikallisia sekä ulkopaikkakuntalaisia. Annoin tästä jo jokunen vuosi sitten palautetta, että miksei Alavuden kaupunki lähtisi yhdessä Vesa Keskisen kanssa tavoittelemaan SM-kisa viikonloppua, ellei jopa MM-kisa viikonloppua, mutta tuntuu että täällä on päättäjät vain parantamassa eläköityvien ihmisten urheilutoimintaa ja sitten ihmetellään mihin nuoret katoaa eikä paluumuuttoa tapahdu? Olenko ainoa joka näkee tässä kohtuullisilla aloituskustannuksilla olevan huimat edut kaupungille turismin ja etenkin nuoria houkuttelevan toiminnan kannnalta puhumattakaan terveyshyödyistä? Radan täytyy olla 18-väyläinen ja siihen on hyvä palkata ratasuunnittelija. Tuuri/Miljoona Frisbeegolf/DiscGolf olkaa hyvät! Voitte ottaa esimerkkiä Tampereelta tänä vuonna järjestettävistä MM-kisoista. Sieltähän on vain "Tunti tuuriin".
- Kaupunki ei ole koskaan tarjonnut tiloja/kenttää ratsastukselle, eikä osallistunut niihin kustannuksiin. Maneesi toimi täysin harrastajien/yrittäjien kustannuksella. Siinä mielessä ratsastusta on kohdeltu väärin vrt muihin lajeihin, esim jääkiekko, yleisurheilu, uinti ym. Ratsastaminen on myös lääkinnällistä/terapiaa esim vammaisille.
- Mahdollisuus kamppailulajeille tatami/molski yms.

Viestintä

- liikuntatiloja ja -alueita pitäisi kannustaa käyttämään, eikä tehdä niiden käyttöä vaikeaksi.
- Kaupungin nettisivut liikuntapuolen osalta päivittämättä. Osan tiedoista saa vaan soittamalla ja kysymällä eikä niistä kerrota tarpeeksi selkeästi nettisivuilla. Lisäksi se Lutran varauskalenteri ei toimi puhelimella hyvin.
- Postissa tiedote pari kertaa vuodessa kotiin
- Ulkoreittejä ei paljon informoida
- Tiedon pitäisi löytyä yhdestä paikasta. Eri urheiluryhminen nimet pitää melkein tietää että ne löytää jostain. Ihminen joka on uusi paikkakunnalla ei osaa hakea voimistelu ryhmiä niiden nimillä. Eikä välttämättä tiedä edes että sellaista on.
- Tietoa, tietoa, tietoa. Moni paikallinenkaan ei varmasti tiedä kaikkia mitä voi harrastaa alavudella. Miten olisi vaikka liikuntaryhmien esittely/mainos. Myös ne pienemmät johki lehteen..viikottain eri tms
- Kaupungin internetsivuilta liikuntapaikoista helpommin löydettävä, selkeämpi.

Yhteistyö ja tapahtumat

- Järvi keskellä kylää,muttei mitään tapahtumia?!
- Ehdottomasti tehdä yhteistyötä eri toimijoiden ja yhdistysten kanssa. Käyttää mahtavaa kaupungin luontoa hyväksi eri tavoilla, esimerkiksi ratsastaen, retkeillen, pyöräillen, meloen, moottorikelkkaillen. Pystyisikö kaupunki tehdä jotain ent. Alavuden ratsastuskoulun häpeäpilkulle. Ennen oli maankuulu hyvässä mielessä, nyt pahassa.

- Kaupungissa voisi järjestää myös liikuntatapahtumia, kevätrieha, kesärieha, syysrieha, talvirieha yms.... Lajikokeiluja!
- Aktiiviset käyttäjäjille mahdollisuus osallistua uusien laitteiden tai tilojen suunnitteluun. Koskee myös ulkoliikuntapaikkoja.
- Kaupungille yhteinen pääsiäiskokko minkä kaupunkilaiset voisivat itse rakentaa ja tuoda kokkotarvikkeita.
- Sivukylät pitää huomioida paremmin. Nykykään tarjotaan enimmäkseen keskustassa asuvilla tapahtumia. Esim. Että aina pakata sukset autoon ja Tervasmäkeen hiihtämään. Sivukylien liikuntapaikat ja luontopolut kuntoon. Nurmikkojumpat ym. vain keskustassa tapahtuu. Sivukylät ei saa enää mitään tukea.

Talous

- Remontit ajallaan, jotta tilat pysyy siisteinä. Säästetään jostain muusta kuin liikuntapalveluista.
- Liikuntapaikkojen kunnostuksesta ja ylläpidosta säästäminen ei ole pidemmän päälle säästämistä, koska terveyskulut lisääntyvät.
- Alavuden tulee tavoitella alhaisempaa veroastetta. Esim. liikuntavälineiden lainaaminen kirjastosta on markkinahäiriköintiä ja siten aivan kahjoa tuhlausta. Älkää näpertäkö tuollaista joutavaa.
- Koittakaa ajatella välillä asioita ihmisten ja kaupunkilaisten hyvinvoinnin kautta eikä pelkästään kustannus kysymyksenä. Olkaa ihmisiä ihmisille.