

Aake Raudaskoski

**Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin  
käyttäjäkokemuksen ja palveluiden kehittämi-  
sen tutkimus**



Liikunnanohjaaja AMK

Liikunnan ja vapaa-ajan  
koulutus

Syysy 2024



**KAMK • University  
of Applied Sciences**

## Tiivistelmä

**Tekijä:** Raudaskoski Aake

**Työn nimi:** Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin käyttäjäkokemuksen ja palveluiden kehittämisen tutkimus

**Tutkintonimike:** Liikunnanohjaaja (AMK), Liikunnan ammattikorkeakoulututkinto

**Asiasanat:** Asiakastutkimus, asiakasjohtoisuus, palveluiden kehittäminen, asiakasymmärrys, asiakaskäyttäytyminen, asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyön tavoitteena oli suorittaa Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin asiakastutkimus. Nivalan liikuntakeskus Oy on liikuntapalveluita tuottava toimija Nivalan kaupungissa, ja vastaa kunnallisesta liikuntapalveluiden tuottamisesta, tarjoamisesta, ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Tutkimuksen tavoite oli selvittää liikuntakeskuksen asiakkaiden käyttäjäkokemus sekä kartoittaa asiakkaiden toiveet tulevaisuuden palveluntarjonnan kannalta. Tutkimusongelmat olivat Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin käyttäjäkokemuksen kartoittaminen sekä asiakkaiden toiveiden selvittäminen tulevaisuuden palveluntarjonnan kannalta. Tutkimuskysymysten tavoitteena oli selvittää vastaus käyttäjäkokemukseen vaikuttavista tekijöistä, minkälaiseksi käyttäjäkokemus koetaan, mitkä ovat asiakkaiden toiveet tulevaisuuden palveluille sekä kuinka palveluita voidaan kehittää paremmin käyttäjien tarpeita vastaaviksi.

Työn tarkoituksena oli tuottaa Nivalan liikuntakeskukselle kattavasti tietoa asiakkaiden käyttäjäkokemuksesta sekä palveluiden kehittämisen toiveista. Tulevaisuudessa työn tarkoituksena on olla liikuntakeskuksella tukena palveluiden segmentoinnissa, kehityssuunnittelussa sekä paketoinnissa. Työn avulla Nivalan liikuntakeskus kykenee toteuttamana asiakasjohtoista palveluiden kehittämistä sekä syventämään asiakasymmärrystä entisestään. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa arvoa sekä kilpailuetua toimeksiantajalle.

Tutkimuksen aineisto kerättiin monimenetelmällisen kyselytutkimuksen avulla. Vastaajat täyttivät sähköisiä- ja paperilomakkeita, jossa oli sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Kyselylomakkeen kysymykset pohjautuivat tutkimuksen tutkimusongelmiin sekä toimeksiantajan tarpeisiin. Kyselyyn vastasi yhteensä 75 henkilöä ja tuloksista täytyi hylätä yhdeksän vastauslomaketta. Kokonaisuudessaan 66 vastauslomaketta siirtyi hyväksyttävästi analysoitavaksi. Vastaajista 37 käytti liikuntasalia, 11 simulaatiotilaa, kahdeksan kiipeilyseinää, viisi biljardi-/snookerhuonetta, kaksi juoksusuoraa, kaksi kokoustilaa ja yksi heittoseinää. Kaikki kyselyn vastaukset huomioiden yleisin palvelun käyttäjän ikä oli 20–29 vuotta ja kyselyyn vastaajista suurin osa oli naisia. Ylivoimaisesti suurin osa hallin käyttäjistä asui Nivalassa.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että kaikissa monitoimihallin palveluissa asiakastyytyväisyys ja käyttäjäkokemus koettiin hyväksi pois lukien yksittäisiä poikkeamia tutkimustuloksissa. Positiivisesti käyttäjäkokemukseen ja asiakastyytyvyyteen vaikuttivat asiakkaiden myönteinen kokemus palveluiden hinta-laatu-suhteesta, harjoitusvuorojen saatavuudesta, palveluiden tiloista sekä palveluiden sopivuudesta. Tutkimustulosten perusteella ainoastaan juoksusuorassa ja kokoustilassa ei havaittu ongelmia. Muissa palveluissa eli liikuntasalissa, simulaatiotilassa, kiipeilyseinässä, biljardi-/snookerhuoneessa sekä heittoseinässä asiakkaat kokivat vaihtelevasti ongelmia. Puutteita havaittiin kaikissa muissa palveluissa paitsi heittoseinässä. Vastauksen perusteella kaikissa palveluissa paitsi kokoustilassa ja heittoseinässä oli kehitettävää. Tulosten perusteella monitoimihalliin toivotaan eniten tapahtumia ja toiseksi eniten erilaisia kilpailuja järjestettäväksi. Vastauksen mukaan ohjattuja ryhmiä ja ylimmän sarjatason otteluita toivotaan yhtä paljon.

Tutkimuksella onnistuttiin mittaamaan asiakkaiden käyttäjäkokemusta ja selvittämään toiveita tulevaisuuden palveluntarjonnan kannalta. Tutkimuksen tuloksiin on suhtauduttava kuitenkin kriittisesti, sillä kaikissa palveluissa vastaajamäärä ei ollut riittävä luotettavien johtopäätösten muodostamiseksi. Tutkimus takaa Nivalan liikuntakeskukselle hyvät lähtökohdat monitoimihallin palveluiden kehittämiseksi kohderyhmän tarpeita vastaavaksi nykyhetkessä sekä tulevaisuudessa.

## **Abstract**

**Author:** Raudaskoski Aake

**Title of the Publication:** Research on user experience and service development of the multipurpose hall at Nivala Sports Center

**Degree Title:** Bachelor of Sports Studies, Sports Instructor

**Keywords:** Customer research, Customer-driven approach, Service development, Customer understanding, Customer behavior, Customer satisfaction

This thesis aimed to conduct a customer survey on users of the multipurpose hall at the Nivala Sports Center. Nivala Sports Center provides sports services in the city of Nivala. The sports center is responsible for the production, maintenance, provision, and development of municipal sports services. The research aimed to examine the sport center's user experience and identify their preferences for future service offerings. The research problems centered on surveying the user experience in the multipurpose hall and understanding customer preferences for future services. The objective of the research problems was to examine factors affecting user experience, understand how the user experience is perceived, identify customers' desires for future services, and explore how services can be better developed to meet user needs.

The purpose of the study was to provide a comprehensive amount of information about customers' experiences and service development expectations to the Nivala Sports Center. In the future, the study aims to support the sports center in service development, segmentation and packaging. With this research, the Nivala Sports Center will be able to fulfill customer-driven service development and deepen its customer understanding. The purpose of the study is to create value and competitive advantage for the client.

The data was collected with a mixed-methods survey. The respondents completed electronic and paper questionnaires which contained both quantitative and qualitative questions. The questionnaire's questions were based on research problems and the client's needs. 75 people responded to the survey. Nine responses had to be discarded, leaving 66 questionnaires for further analysis. According to the survey 37 respondents used the sports hall, 11 used the simulation room, eight used the climbing wall, five used the billiards/snooker-room, two used the running track, two used the conference room, and only one used the throwing wall. Considering all responses, the most common age group of users was 20-29, and most of the respondents were women. Most of the hall users live in Nivala.

The study found that, in every multipurpose hall service, customer satisfaction and user experience were seen generally positive, with only a few anomalies in the results. Positively in the user experience and customer satisfaction affected favorable perceptions of the services' value for money, availability of practice sessions, facilities, and service suitability. According to the results, no issues were observed in the running track or conference room. However, customers noted variably issues in the sports hall, simulation room, climbing wall, billiards-/snooker room, and throwing wall. Deficiencies were identified in all services except the throwing wall. Based on the responses, all services except the conference room and throwing wall were identified as needing improvement. Based on the results customers expressed the most interest in having events organized and second most interest in various competitions. Guided group sessions and top-tier league matches got equal interest for future services.

The study successfully measured customer experience and identified wishes for future service offerings. However, the results should be approached critically, because the response rate was not sufficient in all services to form reliable conclusions. This study provides the Nivala Sports Center with a good basis for developing the multipurpose hall's services to meet the needs of its customers now and in the future.

## Sisällys

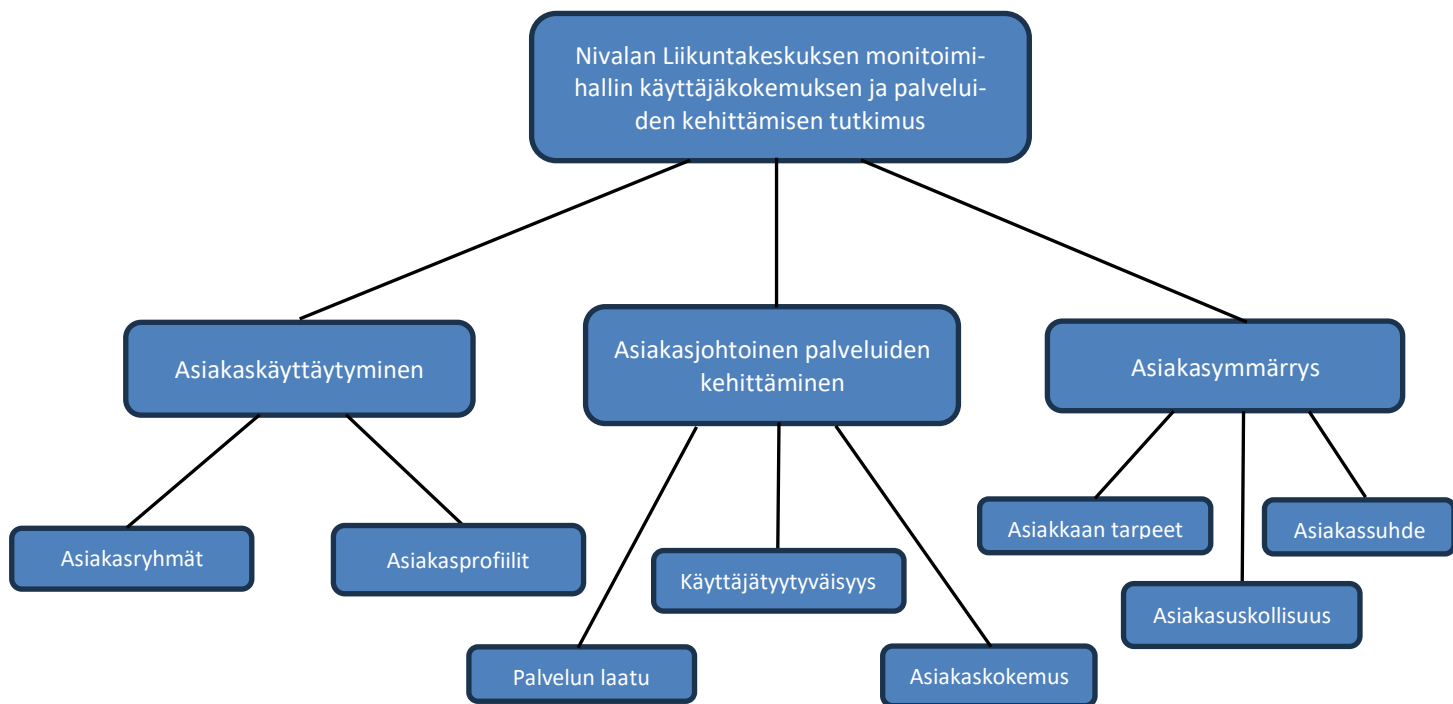
1	Johdanto .....	1
2	Kunnat ja liikunta .....	3
2.1	Nivalan liikuntakeskus Oy .....	3
2.2	Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin palvelut .....	4
3	Palvelu .....	6
3.1	Palveluiden kehittäminen .....	7
3.2	Asiakasjohtoinen palveluiden kehittäminen .....	8
3.3	Asiakastutkimus .....	9
3.4	Asiakasymmärrys .....	11
3.5	Käyttäjäkokemus .....	12
4	Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus .....	14
5	Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmä .....	16
5.1	Aineistonkerääminen .....	16
5.2	Aineiston käsittely ja analysointi .....	18
6	Tulokset .....	20
6.1	Liikuntasali .....	20
6.2	Simulaatiotila .....	29
6.3	Kiipeilyseinä .....	37
6.4	Biljardi-/snookerhuone .....	46
6.5	Kokoustila .....	54
6.6	Juoksusuora .....	54
6.7	Heittoseinä .....	55
7	Johtopäätökset .....	56
8	Pohdinta .....	58
8.1	Tutkimuksen luotettavuus .....	64
8.2	Eettisyys .....	66
	Lähteet .....	68
	Liitteet	

## 1 Johdanto

Nivalan kaupungissa liikuntapalveluiden ylläpito ja kehittäminen on vuosia ollut hyvällä pohjalla. Harrastusmahdollisuuksia on kyetty luomaan kuntalaisten tarpeita vastaavaksi sekä liikuntapalvelut kehittyvät nykyajan trendien mukana. Tästä toiminnasta vastaa Nivalan Liikuntakeskus Oy. Nivalan Liikuntakeskus Oy perustettiin vuonna 2003 ja sen keskeiseksi tehtäväksi on muovautunut kaupungin liikuntapalveluiden tuottaminen, kehittäminen ja ylläpito. Liikuntakeskus on laajentunut perustamisensa jälkeen seuraavanlaisesti: vuonna 2006 uimala otettiin käyttöön, -2007 kuntosali otettiin käyttöön, -2015 keilahalli avattiin, - 2020 jäähalli modernisoitiin sekä vuonna 2024 uusi monitoimihalli avattiin asiakkaiden käyttöön. (Nivalan Liikuntakeskus Oy, Liikuntapaikkarakentaminen ja avustetut kohteet.)

Opinnäytetyö on asiakastutkimus Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin asiakkaista. Kuviossa yksi on esitettyä opinnäytetyön teoreettinen viitekehys sekä kuinka työhön keskeisesti liittyvät käsitteet linkittyvät toisiinsa. Työ noudattaa asiakastutkimuksen kaavaa, ja on osa monitoimihallin palveluiden palvelumuotoiluprosessia. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää liikuntakeskuksen asiakkaiden käyttäjäkokemus sekä kartoittaa asiakkaiden toiveet tulevaisuuden palvelutarjonnan kannalta. Työn tarkoituksena on tuottaa Nivalan liikuntakeskukselle kattava tutkimus asiakkaiden käyttäjäkokemuksesta sekä palveluiden kehittämisen toiveista. Työn tarkoituksena on olla liikuntakeskuksella tukena tulevaisuudessa palveluiden segmentoinnissa, kehittämisessä sekä paketoinnissa.

Työn toimeksiantajana toimi Nivalan liikuntakeskus. Liikuntakeskus tarjoaa ajankohtaisen aiheen opinnäytetyölle sekä innovatiivisen työskentely-ympäristön opinnäytetyön toteuttamiseksi. Työn avulla tutkija kykenee syventämään ymmärrystään palvelumuotoiluun, asiakastutkimukseen sekä asiakasjohtoiseen palveluiden kehittämiseen. Opinnäytetyön avulla minulla on tavoitteena syventää ymmärrystä asiakastutkimuksen toteuttamiseen teoriassa ja käytännössä. Työn avulla haluan lisätä ymmärrystäni asiakassuhteisiin, ja käyttäjäkokemukseen vaikuttavista tekijöistä sekä ymmärtää kuinka näitä voidaan hallita.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

## 2 Kunnat ja liikunta

Kunnilla on merkittävä vastuu paikallisessa liikuntapalveluiden tuotannossa ja liikunnallisten edellytysten luomisessa. Liikuntalain mukaan kunnan vastuulla on luoda edellytykset liikuntapalveluihin sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikuntaan eri kohderyhmät huomioon ottaen, tukea kansalaistoimintaa mukaan lukien seuratoiminta sekä rakentaa ja ylläpitää liikuntapaikkoja. (L390/2015.) Myös Kuntalain mukaan kuntien tulee edistää asukkaidensa hyvinvointia, terveyttä ja alueensa elinvoimaa. (L410/2015). Lisäksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä velvoittaa kunnat asettamaan strategiset tavoitteet hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi sekä määriteltävä näitä tavoitteita tukevat toimenpiteet. (L612/2021).

Kunnilla on iso vastuu näiden kaikkien lakien tavoitteiden saavuttamiseksi ja velvoitteiden täyttämiseksi. Kunnalliset liikuntapalvelut ovat keskeisessä asemassa näiden kaikkien tavoitteiden saavuttamiseksi. Kunnissa liikuntaa koskeva päätöksenteko ja kehittäminen annetaan yleisimmin sivistys-, hyvinvointi- tai vapaa-aikalautakunnan tehtäväksi hoitaa. Tietyissä kaupungeissa on myös käytössä liikuntalautakuntia liikuntaa koskevien vastuiden täyttämiseen. (Ahonen-Walker 2021, 44–46.) Kunnan liikuntatoimi tekee yleisesti yhteistyötä muiden kunnan toimialojen kanssa, kuten opetustoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen (Liikuntapalvelut 2024). Kunnan hallinnon rajojen ylittävällä yhteistyöllä kunnan liikuntatoimi pystyy tehokkaasti kehittämään liikuntaa ja harrastamista omassa kunnassa sekä vahvistamaan liikunnan asemaa myös kunnallispolitiikassa.

### 2.1 Nivalan liikuntakeskus Oy

Nivalan liikuntakeskus Oy on liikuntapalveluita tuottava toimija Nivalan kaupungissa. Liikuntakeskus vastaa kunnallisesta liikuntapalveluiden tuottamisesta, tarjoamisesta, ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Liikuntakeskuksen tarjoamat palvelut ovat uimala, keilahalli, jäähalli, kuntosali, ulkoliikunta-alueet sekä monitoimihalli. (Nivalan liikuntakeskus Oy n.d.)

Nivalan liikuntakeskus on osakeyhtiö ja itsenäinen toimija, joka on valtaosin Nivalan kaupungin omistama. Liikuntakeskus eroaa merkittävästi saman toimialan liikuntakeskuksista olemalla itsenäinen toimija. Toimintamuotona on osakeyhtiö ja liikuntakeskuksen toiminnasta päättää osake-

yhtiön hallitus. Hallitus on toiminnan ylin esimies ja yhtiön perusasioista hallitukselle vastaa liikuntakeskuksen toimitusjohtaja. Nivalan kaupunki ostaa liikuntakeskukselta palveluiden tuottamisen ja tarjoamisen. Yhtiö on jaoteltu tehtävien mukaan eri toimialueisiin, joista vastaa omat toimialuevastaavat. Liikuntakeskuksen toimialueita ovat liikuntapalvelut, liikuntaneuvonta, harrasteakatemia, uimala, jäähalli, keilahalli, tukipalvelut, kuntosali sekä monitoimihalli. (Heiska 27.4.2023.)

Toiminta-ajatus Nivalan liikuntakeskuksella on tuottaa tasapuolisesti liikuntaan, hyvinvointiin ja viihtyvyyteen tähtääviä palveluja omalla toimialueellaan. Tavoitteena on myös ylläpitää, kehittää ja luoda uusia liikuntapaikkoja ja vapaa-ajan viettomahdollisuuksia. Liikuntakeskuksen keskeinen tavoite on toimialueensa asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi. (Nivalan liikuntakeskus Oy n.d.)

Liikuntakeskuksen strategia on vuoteen 2025 mennessä olla alueen johtava liikunta- ja hyvinvointipalveluja tarjoava organisaatio. Strategiaan kuuluu uusien palveluiden luonti ja vanhojen palveluiden kehittäminen. Liikuntakeskuksen kehityskohteisiin sisältyy osaamisen lisääminen, vahvuuksien esilletuonti, menestystekijöiden hallinta ja kehittäminen, uusien palveluiden luonti sekä myynnin kehittäminen. Näitä osa-alueita kehittämällä liikuntakeskus tukee tavoitteidensa saavuttamista. (Nivalan liikuntakeskus Oy/Hallitus 2.12.2020.)

## 2.2 Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin palvelut

Championdoor-areena on liikuntakeskukseen vuonna 2024 valmistunut monitoimihalli. Halli valmistui täyttääkseen harraste- ja kilpaurheilun tarvetta sekä mahdollistaakseen kulttuuri tapahtumien järjestämisen. Opinnäytetyö koskettaa tämän monitoimihallin palveluita ja niiden kehittämistä. Monitoimihallissa on erilaisia palveluita, joihin lukeutuu pääaula. Pääaulaa voidaan hyödyntää esitystilaisuuksiin ja luentojen järjestämiseen. Osana pääaulaa ovat Jättiläisen portaat, joita osallistujat voivat hyödyntää eritystilaisuuksissa istumapaikkoina. (Championdoor-areena n.d)

Lisäksi monitoimihallin palveluihin kuuluu liikuntasali, joka on suunniteltu ylimpien sarjatasojen pelejä varten. Liikuntasali voidaan jakaa väliverhoilla kolmeen lohkoksi, mikä mahdollistaa tehok-

kaan tilan käytön. Salin suunnittelussa on huomioitu erilaisten tapahtumien järjestäminen, esimerkiksi salin akustiikan ja valaisun avulla. Salin kapasiteetti on 300 henkilöä, mutta lisäistumapaikoilla katsojamäärää voidaan nostaa yli tuhanteen. (Championdoor-areena n.d)

Hallista löytyy myös 50-metrin juoksusuora, joka mahdollistaa yleisurheilun harjoittelun. Juoksusuoralla ratoja on kahteen suuntaan, ja juoksusuoralla on myös mahdollisuus seiväshyppyyn sekä pituushyppyyn. Heittolajeille on varattu juoksusuoralta oma harjoittelupaikka. (Championdoor-areena n.d)

Lisäksi hallissa on yhdeksän metriä korkea kiipeilyseinä, joka tarjoaa kiipeilyn harjoittelun eritasoisille ihmisille. Kiipeilyseinässä on kuusi eritasoista kiipeilyrataa, joissa kiipeilijöiden turvallisuus varmistetaan automaattivaljailta. Valjaiden avulla kiipeily onnistuu itsenäisesti perehdytyksen jälkeen. Lapsille on kaksi matalampaa kiipeilyseinää, jotka vastaavat heidän vaatimustasoaan. (Championdoor-areena n.d)

Hallissa on huone snookerin- ja biljardin pelaamiselle. Samassa huoneessa on myös mahdollisuus dartsin harrastamiselle. Lisäksi hallissa on simulaatiotila, jossa on golf-, ralli- ja metsästyssimulaattorit. Simulaatiotilan vieressä sijaitsee e-pelihuone, joka on rauhallinen tila e-urheilun harrastamiseen. Viimeisenä hallin palveluihin lukeutuu kabinetti, jota tarjotaan esimerkiksi kokoustilana. (Championdoor-areena n.d.)

### 3 Palvelu

Nykyisessä yhteiskuntarakenteessa palveluiden osuus on merkittävä, ja se kattaa suurimman osan Suomen bruttokansantuotteesta. Vuonna 2022 yksityisten palveluiden osuus Suomen elinkeinorakenteesta oli 50 % ja julkisten palveluiden osuus oli 18 % (Kangasniemi 2023). Palveluita on nykypäivänä kaikkialla, ja niistä on tullut välttämättömiä ihmisen elämää helpottavia ratkaisuja. Palveluiden keskeinen tavoite on löytää ratkaisu asiakkaan ongelmaan sekä täyttää kuluttajan odotukset ja tarpeet (Tuulaniemi 2011, 18–19). Lisäksi palveluiden tavoitteena on helpottaa jonkin asian tekemistä tai toteuttamista. Palveluiden tarkoitus on tuottaa arvoa sekä hyötyä kuluttajalle (Fitzsimmons & Fitzsimmons 1999, 72).

Organisaatioiden perustehtävä on luoda arvoa omille asiakkailleen. Tämän arvon kohteena on organisaation muodostama tuote tai palvelu, josta kuluttajat ovat valmiita maksamaan. Tästä johdun palvelun perustehtäväksi voidaan määritellä arvon tuottaminen asiakkaille. Arvolla tarkoitetaan hinnan ja asiakkaan saaman hyödyn suhdetta. Hinta voi olla myös uhraus, jonka asiakas tekee arvon saavuttamiseksi. (Tuulaniemi 2011, 30.) Jotta organisaatio pystyy tunnistamaan asiakkaalle tuottamansa arvon, on sen kyettävä tuntemaan omat asiakkaansa.

Palveluita pidetään yhtenä prosessin osana, joka auttaa asiakasta ongelmien ratkaisemisessa. Yleisimmin palvelu on aineetonta, kuten neuvontaa, ammattilaisapua tai ohjausta. Palvelu voi olla myös fyysistä, jolloin asiakas saa konkreettista fyysistä apua tai hyötyä itselleen. Tämänkaltaisia palveluita ovat esimerkiksi hieronta, parturikampaamopalvelut tai huoltopalvelut. (Tuulaniemi 2011, 59.) Palveluun liittyy erilaisia ominaisuuksia, kuten vuorovaikutusta, kokemuksia, erilaisia ympäristöjä, digitaalisuutta sekä tuotteita. Palveluilla voidaan myös tarjota tukea ja turvaa asiakkaalle (Daskin 2010, 2–5). Fitzsimmonsin (1993, 73) mukaan palvelukonsepti muodostuu neljästä osasta, jotka ovat

1. Rahallinen arvo: mitä kuluttajat ovat valmiita maksamaan.
2. Palvelun olomuoto sekä toiminta: minkä tyyppinen palvelu on, kuinka se on valmistettu sekä kuinka se toimii.
3. Kokemus: asiakkaan kokemus palvelusta.

4. Lopputulos: hyödyt, jotka asiakas sekä organisaatio saa palvelun käytöstä.

Nämä neljä palvelun osaa rakentavat asiakkaalle ja organisaatiolle ymmärryksen palvelun kokonaiskuvasta, toiminnasta sekä arvosta. Kun jokaista vaihetta arvioidaan kriittisesti, palvelua voidaan kehittää asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

### 3.1 Palveluiden kehittäminen

Palveluiden kehittäminen on keskeinen osa organisaation toimintaa. Sen avulla voidaan parantaa toimintaa, kannattavuutta sekä markkina-asemaa. Palveluiden kehittämiseen organisaatioilla on erilaisia keinoja, mutta yksi yleisimmistä keinoista on palvelumuotoilu (service design). Englanninkielisessä kirjallisuudessa service design on käsitteenä esiintynyt 1980-luvulla, josta vasta 2000-luvun aikana se kehittyi suuremmaksi ilmiöksi osana organisaatioiden toimintaa. Suomessa palvelumuotoilua hyödyntävät erityisesti yritykset sekä julkisen sektorin organisaatiot. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 32–33.)

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan muutosprosessia, jonka avulla organisaatio voi muokata tuotetaan tuote- palvelukokonaisuuksiksi. Palvelumuotoilun keskeinen tavoite on asiakkaan palvelukokemuksen optimointi sekä positiivisen palvelukokemuksen saavuttaminen. Palvelumuotoilussa voidaan puhua palvelumuotoiluprosessista, joka koostuu viidestä eri vaiheesta. (Tuulaniemi 2011, 26, 126–129.) Kuviossa kaksi esitetään palvelumuotoiluprosessin vaiheet.



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet (Tuulaniemi 2011, 128).

Palvelut rakentuvat käyttäjien tarpeiden ympärille, joten yksi palvelumuotoiluprosessin kriittisimmistä vaihteista on asiakasymmärryksen kasvattaminen. Asiakasymmärrystä kasvatetaan tutkimuksen avulla, jolla saadaan tietoa kohderyhmän toiveista, odotuksista ja tarpeista. (Tuulaniemi

2011, 142.) Palvelumuotoilun avulla organisaatio pystyy uudistamaan omaa liiketoimintaansa, kehittämään palvelun tarjontaa, syventämään asiakassuhteita, parantamaan kilpailukykyä verrattuna muihin kilpailijoihin sekä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin (Koivisto ym. 2019 151–156). Palvelumuotoiluun linkittyy vahvasti myös käyttäjäkokemus sekä asiakkaan osallistaminen kehitystyön aikana.

Palveluiden kehittäminen vaatii vahvaa tuntemusta asiakkaiden tarpeista. Näin ollen asiakaslähtöisyys on avainasemassa onnistuneessa palvelumuotoilussa. Asiakkaiden tarpeiden asettaminen etusijalle yrityksen päätöksenteossa ja toiminnan toteuttamisessa on yhteydessä menestyneeseen liiketoimintaan. (Koivisto ym. 2019, 22, 18.) Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan organisaation toimintamallia, jossa asiakas asetetaan toiminnan keskiöön. Suomessa sitä hyödynnettiin ensimmäisen kerran 1980-luvulla ja on edelleen osa yritysten palveluliiketoimintaa. Asiakaslähtöisyydellä on useita eri hyötyjä organisaatioille, kuten asiakastyytyvyyden parantaminen, kilpailuedun saavuttaminen sekä asiakasuskollisuuden lisääminen. Asiakaslähtöisen palveluiden kehittämisen perustana on asiakasymmärrys. (Arantola & Simonen 2009, 2,4.)

### 3.2 Asiakasjohtoinen palveluiden kehittäminen

Asiakasjohtoinen palveluiden kehittäminen on palveluiden kehittämistä hyödyntäen asiakkailta kerättyjä tietoja tai hyödyntämällä asiakkaita itsessään palvelun kehittämisen aikana. Asiakasjohtoinen palveluiden kehittäminen tähtää kokonaisvaltaiseen asiakasymmärrykseen ja asiakaskäyttäytymisen ymmärtämiseen. Tämän avulla organisaatio kykenee kehittämään palveluitaan asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Kyseinen keino on tehokas uuden tuotteen alkuvaiheessa ”jump start vaihe”, kun palvelua halutaan kehittää. (Edvardsson, Matthing, Kristensson, Magnusson & Gustafson 2006, 16.)

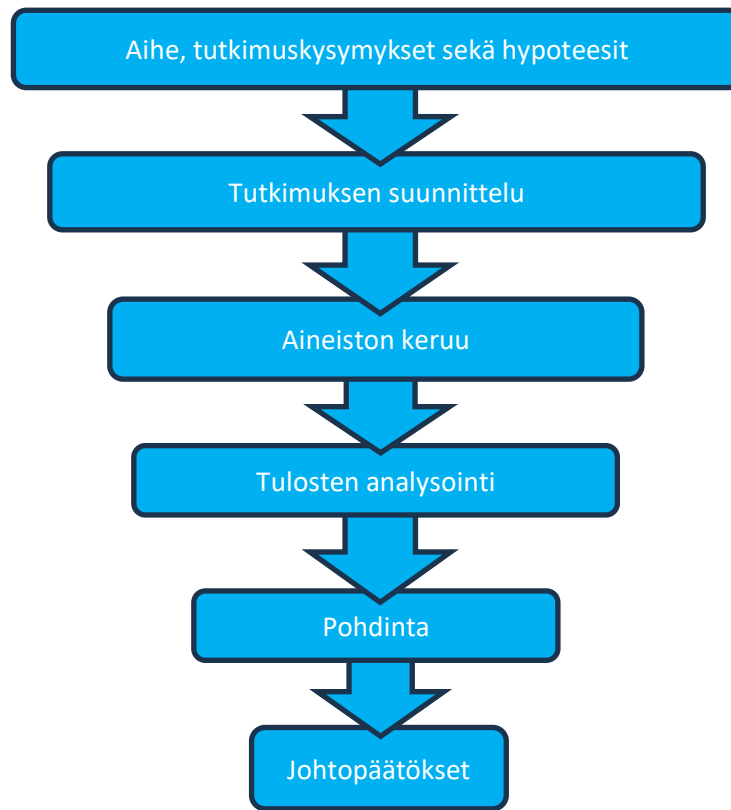
Asiakkaiden hyödyntäminen palvelun kehittämisessä auttaa palveluiden kehitysprosessissa. Organisaatio voi saada asiakkailta arvokasta tietoa asiakkaiden käytänteiden muuttuessa jatkuvasti vaativampaan suuntaan, ja asiakkaiden osallistaminen voi lyhentää palvelun kehityskaarta. Asiakkaiden osallistamisella rakennetaan myös pitkäaikaisia asiakassuhteita. Asiakkaat kokevat tulevaisuutensa kuulluksi ja he saavat kokea osallisuutta uuden tuotteen kehittämisessä, joka parhaimmillaan muodostaa asiakkaalle positiivisen kuvan organisaation tuotetta kohtaan. Organisaatioilla on

erilaisia keinoja, joiden avulla asiakasta voi hyödyntää tuotteen tai palvelun kehittämisessä. Näitä keinoja ovat kvalitatiiviset, keinot kuten kasvokkain haastattelut, asiakaspalautteet sekä keskittetyt asiakasryhmät. Lisäksi organisaatiot voivat kutsua tärkeimpiä asiakkaita innovoimaan sekä osallistumaan tärkeisiin kokouksiin, joissa asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen. Yksinkertaisimmassa muodossa asiakasjohtoinen palvelun kehitys tapahtuu, kun organisaation jäsenet observeivat asiakkaita heidän käyttäessään palvelua. (Edvardsson ym. 2006. 16–20.)

### 3.3 Asiakastutkimus

Asiakastutkimus, tarkoittaa tutkimusta asiakkaiden toiminnasta sekä asiakaskäyttäytymisestä nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Asiakastutkimuksen tavoite on kehittää liiketoimintaa sekä tutkimuksen avulla kehittää tuotetta tai palvelua enemmän asiakkaan tarpeita vastaavaksi. (Pöyhönen, Santavuori & Mustonen 2023, 76; Nair 2008, 9–12.) Asiakastutkimuksen kohteena voi olla nykyinen yrityksen asiakaskunta tai mahdollinen tulevaisuuden asiakasryhmä (Pöyhönen ym. 2023, 57).

Asiakastutkimus koostuu kolmesta osa-alueesta. Ensimmäinen osa-alue on asiakas ja hänen suhteensa liiketoimintaan, palveluihin ja tuotteisiin. Tässä osa-alueessa keskitytään ymmärtämään asiakkaan ostokäyttäytymistä sekä suhdetta muihin alan toimijoihin. Toinen osa-alue on asiakas itse ja tutkimuksen kannalta validi tieto asiakkaasta. Tämän vaiheen tavoitteena on ymmärtää asiakasta, hänen toimintaansa ja häneen vaikuttavia tekijöitä. Viimeinen osa-alue on muutos, jossa on tavoitteena ymmärtää asiakkaaseen vaikuttavien tekijöiden muuttumista. (Pöyhönen ym. 2023, 58.) Tutkimuksen luonne ja tutkimuskysymykset määrittävät mitä kaikkia edellä mainittuja osa-alueita asiakastutkimuksessa täytyy tarkastella, jotta saadaan validia tietoa tutkimusongelmien selvittämiseksi. Asiakastutkimus koostuu kuudesta eri vaiheesta (Pöyhönen ym. 2023, 133–138). Kuviossa kolme esitetään asiakastutkimuksen vaiheet.



Kuvio 3. Asiakastutkimuksen vaiheet (Pöyhönen ym. 2023, 133–138).

Yleisimmin tutkimuskysymykset määrittävät asiakastutkimuksen vaiheet. Lisäksi tutkimuskysymysten avulla pystytään määrittämään tutkimuksen kohderyhmä, tutkimuksen syy ja tutkimuksen toteutusmuoto. Tästä syystä tutkimuskysymysten tarkka rajaus asiakastutkimuksen suunnitteluvaiheessa on tärkeä tehtävä, kun ajatellaan tutkimuksen kulkua, suunnittelua ja toteutusta. (Pöyhönen ym. 2023, 173.)

Asiakastutkimuksessa tavoitellaan asiakaskäyttäytymisen selvittämistä. Asiakaskäyttäytymisen ymmärtämisessä on merkittävää asiakkaan tarpeiden ja odotusten ymmärtäminen sekä asiakaskäyttäytymisestä saadun tiedon, informaation ja ymmärryksen jatkuva kehittäminen (Nair 2008, 7). Asiakaskäyttäytymisen ymmärtäminen auttaa organisaatioita ymmärtämään asiakkaan tarpeet ja toiveet. Tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen auttaa organisaatiota suunnittelemaan ja toteuttamaan strategiaansa paremmin. Kun organisaatio pystyy toteuttamaan strategiaansa haluamallaan tavalla, on heillä mahdollisuus saavuttaa parempi kilpailuasetelma muihin alan toimi-

joihin verrattuna. (Nair 2008, 8.) Asiakastutkimuksella on parhaat edellytykset asiakaskokemuksen selvittämiseen ja haluttujen tulosten saavuttamiseen. Asiakastutkimuksen avulla organisaatio pystyy tuottamaan palveluita yhä enemmän asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavaksi sekä toteuttamaan asiakasjohtoista palveluiden kehittämistä (Pöyhönen ym. 2023, 75–76).

### 3.4 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys (customer insight) tarkoittaa organisaation kykyä ymmärtää ja tuntee syvästi nykyisten sekä tulevien asiakkaiden tarpeita, toiveita, odotuksia ja käyttäytymistä. Asiakasymmärrys perustuu käyttäytymisen ymmärtämiseen ja tulkintaan. Asiakasymmärryksellä tavoitellaan kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakkaan motivaatiosta, ostohaluista, kiinnostuksesta, mielialasta sekä uskollisuudesta (Saramies & Törnroos 2021, 36–37).

Asiakasymmärrys saavutetaan selvittämällä asiakkaiden toiveet ja tarpeet (Kauhanen 2018, 68). Asiakasymmärrystä pidetään käyttäjäkokemuksen tärkeimpänä rakennusaineena ja sillä on suora yhteys organisaation myyntiin, markkinointiin ja strategian toteutukseen ja suunnitteluun. Tämän takia asiakasymmärrys on keskeinen osa organisaation liiketoimintaa. (Kallio 2023, 92.) Parhaimmassa tapauksessa laadukas asiakasymmärrys auttaa organisaatiota hankkimaan uusia asiakkaita, kehittämään omaa toimintaansa sekä sitomaan olemassa olevia asiakkaita itseensä (Saramies & Törnroos 2021, 36–37).

Asiakasymmärryksen rakentamiseen on useita erilaisia keinoja. Asiakastutkimus on yksi parhaista välineistä selvittämään ja tuottamaan syvällistä asiakasymmärrystä (Pöyhönen ym. 2023, 85). Tämän lisäksi asiakasymmärrystä voidaan kartoittaa laadullisin- sekä määrällisin tutkimusmenetelmin. Näissä tutkimusmenetelmissä hyödynnettyjä tiedonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut, kyselyt ja asiakaspalautteet. (Kauhanen 2018, 68; Tuulaniemi 2011, 142–143.) Asiakasymmärryksen rakentamisessa auttavat myös valmiit lähteet asiakkaista, omatoiminen havainnointi sekä asiakkaiden tarkastelu.

Asiakasprofiileja hyödynnetään asiakasymmärryksen hahmottamisessa. Niiden avulla asiakkaita voidaan jakaa ryhmiin tietyn ominaispiirteen avulla. Esimerkki asiakasprofiilin muodostamisesta voi olla ikä ja sukupuoli. Tässä tilanteessa kaikki asiakkaat jaetaan omaan ryhmään sukupuolen ja

iän perusteella. Asiakasprofiilit auttavat organisaatiota tuotteiden sekä palveluiden segmentoinnissa, suunnittelussa ja asiakkaiden välisessä vertailussa (Tuulaniemi 2011, 155–156). Segmentoinnilla tarkoitetaan erilaisten asiakasryhmien etsimistä ja valitsemista markkinoinnin kohteeksi niin, että valikoidun kohderyhmän tarpeet pystytään tyydyttämään erilaisia keinoja hyödyntäen. Segmentillä tarkoitetaan yhtä asiakasryhmää, jonka jäsenillä on ainakin yksi yhteinen piirre, joka vaikuttaa heidän ostokäyttäytymiseensä. (Bergström & Leppänen 1955, luku 3.4 Markkinoiden segmentointi.)

### 3.5 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan käyttäjän kokonaisvaltaista kokemusta käytetystä tuotteesta tai palvelusta. Käyttäjäkokemus rakentuu mistä tahansa tuotteesta, jonka parissa asiakas on tekemisissä. Käyttäjäkokemuksessa otetaan huomioon mikä tahansa vuorovaikuttamisen muoto, joita ovat fyysinen vuorovaikutus (aistit kuten tuntoaisti, näköaisti, kuuloaisti, makuaisti ja hajuaisti), mentaalinen vuorovaikutus (ajatukset, tunteet, käsitykset tai mielipiteet) sekä mekaaninen vuorovaikutus (koneen toiminta tai käytettävyyys). Käyttäjäkokemuksessa huomioidaan kaikki tilanteet, joissa käyttäjä on tuotteen tai palvelun parissa tekemisissä, kuten kokemus organisaation nettisivuista, myymälästä, henkilökunnasta, palvelusta tai luotettavuudesta. (Rosenzweig 2015, 8.) Tämän takia käyttäjäkokemusta pidetään laaja-alaisena käsitteenä, joka tarkastelee yksilöä ja yksilön kokemusta tuotetta tai palvelua kohtaan tarkasti sekä yksityiskohtaisesti jokaisessa palvelun käyttämisen vaiheessa (Albert & Tullins 2013). Käyttäjäkokemusta voidaan kuvata monella eri tavalla, mutta vuonna 2004 Peter Morvillen luoma user experience honeycomb on yhä nykypäivänä käytetty malli käyttäjäkokemuksen arvioinnissa. Mallin mukaan tuottajan on otettava huomioon seitsemän käyttäjäkokemuksen vaihetta, jotta käyttäjän tarpeet voidaan täyttää. Nämä vaiheet ovat

1. Useful / hyödyllinen, eli kuinka hyvin tuote tai palvelu auttaa käyttäjää saavuttamaan tavoitteensa.
2. Useable / käytettävä, eli kuinka helposti ja vaivattomasti käyttäjä voi hyödyntää tuotetta tai palvelua.

3. Desirable / haluttava, eli kuinka hyvin tuote tai palvelu houkuttelee uusia ja vanhoja käyttäjiä käyttämään sitä.
4. Findable / löydettävä, eli kuinka helposti ja vaivattomasti kuluttaja löytää tuotteen tai palvelun.
5. Accessible / saavutettava, eli kuinka helposti tuote tai palvelu on kaikkien käyttäjien saavilla ja käytettävissä, riippumatta heidän rajoitteistaan.
6. Credible / uskottava, eli kuinka tuote tai palvelu näyttäytyy asiakkaan silmissä luotettavalle sekä arvonsa täyttävälle.
7. Valuable / arvokas, eli kuinka paljon tuote tai palvelu tuottaa käyttäjälle hänen etsimäänsä arvoa ja vastaa tarpeita.

(Rosenzweig 2015, 10). Edeltävät vaiheet huomioitaessa pystyy tuottaja luomaan asiakkaalle käyttäjäkokemukseltaan laadukkaan palvelun ja tuotteen. Nykypäivän käyttäjien kasvaessa yhä vaativimmiksi tuotteiden ja palveluiden suhteen, on organisaatioiden pystyttävä tarjoamaan kuluttajille paras mahdollinen palvelu sekä käyttäjäkokemus (Payne 2005, 196). On todistettu, että positiivinen käyttäjäkokemus on suoraan yhteydessä yrityksen menestykseen, liiketoiminnan tulokseen sekä arvon nousuun (Koivisto ym. 2019, 25). Käyttäjäkokemusta voidaan mitata ja tutkia erilaisin menetelmin, mutta yleinen keino käyttäjäkokemuksen selvittämiseksi on asiakastutkimus, jossa tietoa kerätään erilaisin tutkimuksellisin keinoin. Asiakastutkimus voi olla laadullinen tai määrällinen riippuen tutkimusongelmasta sekä toimeksiantajan tarpeista (Nair 2008, 15–17). Tutkimus voi olla samanaikaisesti myös molempia.

#### 4 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Tutkimuksen tavoite oli toteuttaa määrällinen tutkimus, johon sisällytettiin laadullista aineistonkeruuta. Aineistoa oli tavoitteena kerätä monitoimihallin asiakkaille suunnatun kyselytutkimuksen avulla. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää liikuntakeskuksen monitoimihallin asiakkaiden käyttäjäkokemus. Selvittäväällä tutkimuksella tavoitellaan kausaalisuhteiden (syy-seuraus-suhde) selvittämistä (Vilka 2007, 19). Kausaalisuhteiden selvittämisellä voidaan ymmärtää mikä asia vaikuttaa mihinkin ja puuttua mahdollisiin löydettyihin epäkohtiin. Tässä tutkimuksessa kausaalisuhteita etsittiin asiakkaiden käyttäjäkokemuksesta. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden toiveet tulevaisuuden palveluntarjonnan kannalta. Kartoittavan tutkimuksen tavoite on uusien näkökulmien löytäminen ja puutteellisen tiedon täydentäminen (Vilka 2007, 20). Palvelua kehittäessä asiakkaiden toiveiden kartoittaminen on tärkeää, jotta palveluita voidaan kehittää asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Tutkimustulosten avulla tavoitteena on luoda kattavasti tietoa tulevaisuuden palveluiden kehittämisen tueksi sekä tuottaa arvoa ja kilpailuetua toimeksiantajalle. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tutkimusongelmat sekä tutkimuskysymykset ovat esitettyinä alla.

##### Tutkimusongelmat

1. Kartoittaa Nivalan Liikuntakeskuksen monitoimihallin käyttäjäkokemusta.
2. Asiakkaiden toiveiden selvittäminen tulevaisuuden palveluntarjonnan kannalta.

##### Tutkimuskysymykset

1. Mitkä ovat Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin käyttäjäkokemukseen vaikuttavat tekijät?
2. Minkälaiseksi Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin käyttäjäkokemus koetaan?
3. Mitkä ovat Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin asiakkaiden toiveet tulevaisuuden palveluille?
4. Kuinka Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin palveluita voidaan kehittää paremmin käyttäjien tarpeita vastaavaksi?

Tutkimuskysymykset ovat laadittu tutkimusongelmien pohjalta, ja niiden tavoitteena oli selkeyttää kyselytutkimuksen toteutusta. Tutkimuskysymykset toimivat tutkimuksen ajureina ja ohjaavina kysymyksinä koko opinnäytetyö prosessin ajan. Tutkimusongelmien tarkalla määrittämisellä jo tutkimuksen alkuvaiheessa pyritään varmistamaan saadun tiedon luotettavuus ja hyödynnettävyys (Pöyhönen ym. 2023, 173). Kyselytutkimuksen tuloksista tavoitellaan vastauksien löytämistä tutkimusongelmiin sekä tutkimuskysymyksiin.

Työn tarkoituksena oli tuottaa Nivalan liikuntakeskukselle kattavasti tietoa asiakkaiden käyttäjäkokemuksesta sekä palveluiden kehittämisen toiveista. Tulevaisuudessa työn tarkoituksena on olla liikuntakeskuksella tukena palveluiden segmentoinnissa, kehityssuunnittelussa sekä paketoinnissa. Tutkimustulosten avulla liikuntakeskus pystyy toteuttamaan asiakasjohtoista palveluiden kehittämistä, segmentoimaan palveluita tehokkaammin eri kohderyhmille ja kehittämään palveluita asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaaviksi.

## 5 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmä

Tutkimus noudatti teoriassa kuvattua asiakastutkimuksen kaavaa. Tutkimuksen toteutus koostui kuudesta vaiheesta, ja alkoi 2024 keväällä aiheen valinnalla sekä tutkimuskysymysten laatimisella. Tämän jälkeen siirryttiin tutkimussuunnitelman tekemiseen. Tutkimussuunnitelma valmistui toukokuussa, jonka jälkeen siirryttiin kyselytutkimuksen toteutukseen sekä aineistonkeruuseen. Aineistonkeruun päätyttyä aloitettiin tulosten analysointi. Tämän jälkeen suoritettiin pohdinta sekä johtopäätösten muodostaminen.

Tutkimusmenetelmä oli monimenetelmätutkimus, jossa hyödynnettiin määrällisen ja laadullisen tutkimuksen piirteitä. Monimenetelmätutkimuksella tavoitellaan syvällisempää ymmärrystä tutkittavasta kohteesta (Vilkkä & Mankki 2024, Luku 1.1 Monimenetelmätutkimuksen määritelmät). Kyselytutkimus toimi tiedonkeruumuotona, koska tavoitteena oli selvittää asiakkaiden mieltymyksiä, toiveita, asenteita sekä käyttäytymistä. Kyselytutkimus sopii tämänkaltaisen aineiston selvittämiseen (Vilkkä 2007 28; Vehkalahti 2019, 12). Tutkimuksen kohderyhmä rajautui Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin kuluttajiin. Tarkka kohderyhmän rajausta tutkimuksen alkuvaiheessa oli tärkeää, koska kohderyhmän ennalta- määrittäminen tukee kyselytutkimuksen laatimista (Pöyhönen ym. 2023, 179). Yksi työn keskeisistä tavoitteista oli asiakasryhmien ja eri toimijoiden segmentointi. Pöyhösen mukaan kyselytutkimus on parhaimmillaan segmentoinnin tuottamisessa (Pöyhönen ym. 2023, 181).

### 5.1 Aineistonkerääminen

Tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin toukokuun ja syyskuun välisenä aikana 2024. Aineistonkeruu osuus suoritettiin monimenetelmällisen kyselytutkimuksen avulla. Kyselytutkimus sopeutuu mittaamaan mielipiteitä, käyttäytymistä sekä sen avulla on helppo kerätä palautetta (Vehkalahti 2019, 12). Verrattuna muihin tiedonkeruumenetelmiin kyselytutkimus on helppo toteuttaa. Siitä huolimatta sen toteuttaminen edellyttää huolellista valmistelua, tutkimusongelman tarkkaa määrittelyä sekä syvällistä teoriataustaan perehtymistä ennen tutkimuksen suorittamista. Tutkimus suoritettiin pääsääntöisesti määrällisenä tutkimuksena, johon sisällytettiin laadullisen tutkimuksen piirteitä. Laadullinen aineistonkeruu täydensi tutkimuksen määrällisiä kysymyksiä sekä

niistä saatuja vastauksia, joilla saavutettava tieto olisi ollut puutteellista. Laadullisella aineistonkeruulla täydennetään tietoa sanallisista vastauksista, joiden avulla syvennetään ymmärrystä tutkitavasta kohteesta (Vehkalahti 2019, 13). Laadullinen aineistonkeruu antoi syvällisen käsityksen asiakkaiden toiveista hallin palvelujen kannalta ja toi lisäarvoa tutkimukselle. Kyselytutkimuksen kysymykset vakioitiin jokaiselle vastaajalle samanlaisiksi. Vakioinnilla tarkoitetaan kysymysten esittämistä samalla tavalla kaikkien vastaajien kesken (Vilka 2007, 28).

Tutkimuksessa suoritettiin yksi kysely, jonka tavoitteena oli selvittää asiakkaiden käyttäjäkokemus sekä ehdotukset palveluiden kehittämiseksi. Tutkimuslomakkeessa oli yhteensä 26 kysymystä, joista määrällisiä kysymyksiä oli 17 ja laadullisia kysymyksiä yhdeksän. Useimmat laadulliset kysymykset toimivat lisäkysymyksinä tutkimuksen määrällisille kysymyksille. Kyselylomake on nähtävissä liitteessä kaksi tutkimuksen kyselylomake.

Tutkittava joukko oli hajanainen. Kyselytutkimuksella on parhaat onnistumisen edellytykset hajanaisen joukon tutkimiseen (Vilka 2007, 28). Kyselyn onnistumiseksi tutkijan tulee osata ottaa huomioon vastaajan aika, vastaajan halu ja vastaajan taidot vastata kyselyyn (Kyselylomakkeen Laatiminen n.d). Onnistumisen varmistamiseksi kyselyn pituus, helppokäyttöisyys, erilaiset vastausvaihtoehdot sekä saavutettavuus huomioitiin kyselyn toteutuksessa.

Kyselytutkimuksen alustana toimi SurveyPal-ohjelma ja aineisto kerättiin pääsääntöisesti tätä alustaa käyttäen. Kyselyyn vastaamisesta tehtiin mahdollisimman helppoa ja vaivatonta, jotta mahdollisimman moni asiakas saatiin vastaamaan. Kyselyn selkeyteen ja helppokäyttöisyyteen panostettiin, jotta kaikilla asiakasryhmillä on mahdollisuus vastaamiseen. Kysely lähetettiin automaattisesti tärkeimmille sidosryhmille, jotka käyttävät monitoimihallin palveluita viikoittain. Lisäksi kyselyyn johtava qr-koodi asetettiin näkyville paikoille monitoimihallissa, missä mahdollisimman moni hallin käyttäjä huomasi sen. Verkkokyselyn tueksi aineistoa kerättiin paperilomakkeilla. Paperilomake-kyselyn tarkoituksena oli mitätöidä tavoitettavuusongelma henkilöiden osalta, jotka eivät internetin kautta kyselyyn olisi vastanneet (Vehkalahti 2019, 48). Kyselylomakkeita asetettiin esille monitoimihallin pääaulaan, josta asiakkaat löysivät vastauslomakkeet helposti. Paperilomake-kyselyn kysymykset olivat samat kuin verkkokyselyllä.

Kyselyllä kerättävä aineisto jakautui kuuteen pääryhmään. Pääryhmiä olivat taustatiedot, käytetty palvelu ja palvelun käyttötarkoitus, asiakastyytyväisyys ja käyttäjäkokemus, palveluiden

laatu, epäkohdat palveluissa sekä palveluiden kehittäminen. Jokainen pääryhmä sisälsi omat kysymyksensä, joiden tavoitteena oli etsiä vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Kysymyksiä laadittaessa oli tärkeä huomioida kysymysten kyky vastata ennalta-asetettuihin tutkimusongelmiin ja kyky kerätä haluttua tietoa. Tämän takia tutkijan tulee vertailla kysymyksiä ja tuloksia oman tutkimuksensa tutkimusongelmaan, kysymyksenasetteluun asteikoihin ja analyysitapaan (Vilka 2007, 76).

Tässä tutkimuksessa jokainen kysymys laadittiin huolellisesti tutkimusongelmien pohjalta. Kysymyksiä arvioitiin suhteessa tutkimusongelmiin sekä tutkimuskysymyksiin ja pohdittiin kykenevätkö ne tuottamaan haluttua tietoa sekä vastaamaan tutkimuksen tavoitteita. Lisäksi jokaisen kysymyksen ja sen avulla kerättävän tiedon tuli soveltua ennalta määritellyyn analysointimenetelmään. Tämän vuoksi kyselylomakkeeseen ei sisällytetty kysymyksiä, joiden vastauksia ei olisi voitu analysoida ennalta valituilla menetelmillä. Tutkimusta varten laadittiin kolme erilaista versiota kyselylomakkeesta, jotka käytiin läpi toimeksiantajan kanssa. Kyselylomakkeiden ero oli kysymysten laajuudessa ja kyselyn pituudessa. Toimeksiantajan kanssa päädyimme valitsemaan laajimman kyselylomakkeen mahdollisimman kokonaisvaltaisen tutkimustiedon saavuttamiseksi.

## 5.2 Aineiston käsittely ja analysointi

Aineistonkeruun jälkeen aineisto käsiteltiin kolmen vaiheen kautta. Vaiheet olivat lomakkeiden tarkastus, aineiston muuttaminen numeraalisesti käsiteltävään muotoon ja aineiston tarkistus. (Vilka 2007, 105.) Kyselyllä saadut tiedot tarkistettiin ennen Microsoft Excel-tilukkolaskelmaohjelmaan siirtämistä. Excel-ohjelman avulla tuloksista luotiin havaintomatriisi, jolla pystyttiin tarkastelemaan helposti kaikkia tutkimuksesta saatuja vastauksia. Havaintomatriisilla tarkoitetaan taulukkoa, johon täydennetään vastaajilta kerätyt tiedot. Havaintomatriisissa luodaan havaintoyksiköitä, joita tarkastelemalla voidaan havaita eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia havaintoyksiköiden välillä. (Vilka 2021, Luku Määrällinen analyysi.) Havaintomatriisin vaakariveille täydennetään jokaisen havaintoyksikön kaikkien muuttujien tiedot, ja pystyviriltä voidaan lukea muuttuja, jota tarkastellaan. Havaintomatriisi mahdollistaa vastausten helpon vertailun kaikkien havaintoyksiköiden kesken. (Vilka 2021, Luku Määrällinen analyysi.)

Tutkimuksessa kerätty aineisto analysoitiin vastaus kerrallaan siirtämällä jokainen vastaus havaintomatriisiin. Tämän jälkeen siirryttiin analysointiin havaintoyksiköiden kesken. Tutkimusaineistoa analysoitiin määrällisen analyysin avulla. Määrällisessä analysoinnissa keskityttiin yhden ja kahden muuttujan jakaumaan. Yhden muuttujan analyysi tarkoittaa muuttujan sisäistä tarkastelua, eli mitä eroavaisuuksia yhdestä muuttujasta löytyy. Kahden muuttujan analyysi tarkoittaa useiden muuttujien välistä vertailua. Tämän avulla voidaan tarkastella muuttujien välistä riippuvuutta toisiinsa ja löytää yhteyksiä muuttujien välitä. (Vilka 2021, Luku Määrällinen analyysi.) Tutkimuksen vastaukset analysoitiin jakamalla kaikki vastaukset ryhmiin käytetyn palvelun mukaan. Tämän jälkeen siirryttiin kahden muuttujan analyysiin, jossa tuloksia verrattiin käytettyyn palveluun. Tulokset esitetään prosentteina pylväsdiagrammin avulla.

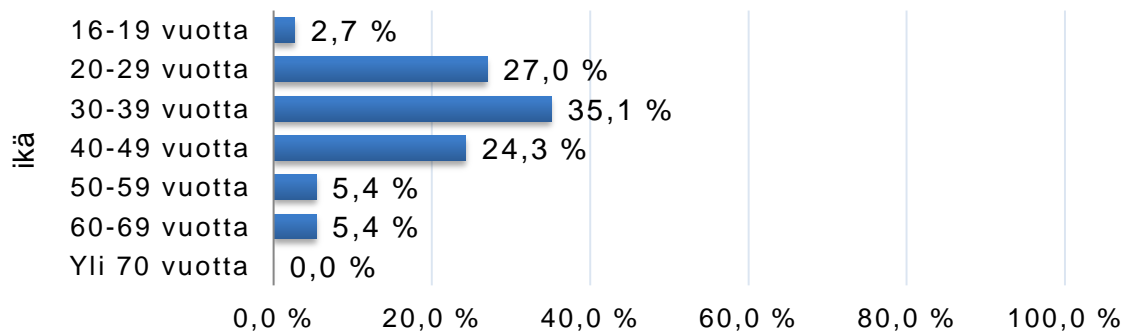
## 6 Tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 75 henkilöä. Tutkimuksesta täytyi hylätä yhdeksän vastauslomaketta, koska vastaajat eivät olleet hyväksyneet henkilötietojensa käyttämistä opinnäytetyössä. Kaikkiin 66 vastausta hyväksyttiin analysoitavaksi. Vastaajalla oli mahdollisuus vastata kyselylomakkeeseen monta kertaa, mikäli hän käytti useaa eri monitoimihallin palvelua. Vastaajista 37 käytti liikuntasalia, 11 simulaatiotilaa, kahdeksan kiipeilyseinää, viisi biljardi-/snookerhuonetta, kaksi juoksusuoraa, kaksi kokoustilaa sekä yksi heittoseinää. Tulokset analysoidaan käytetyn palvelun perusteella. Käytettyä palvelua verrataan kahden muuttujan analyysin avulla kaikkiin kyselyn muihin kysymyksiin, mikä antaa palvelukohtaista tietoa asiakkaiden mielipiteistä, kokemuksista ja ehdotuksista. Palveluista kokonaisvaltaisesti analysoidaan liikuntasalin, simulaatiotilan, kiipeilyseinän sekä biljardi-/snookerhuoneen vastaukset. Juoksusuoran, kokoustilan sekä heittoseinän vastaukset analysoidaan tiivistämällä keskeisimmät havainnot tuloksista, koska vähäisten vastausten vuoksi luotettavaa analyysiä ei voida laatia.

### 6.1 Liikuntasali

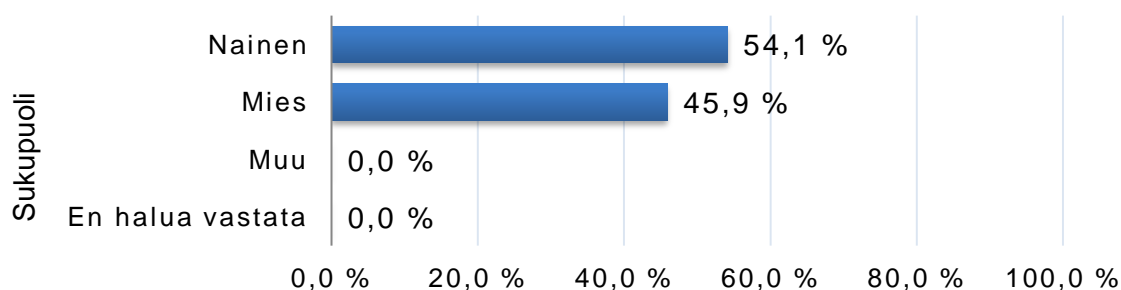
Kyselyyn vastanneista 37 vastasi käyttäneensä liikuntasalia, mikä vastasi 56,06 % kaikista kyselyyn vastanneista. Liikuntasali on vastausten perusteella ylivoimaisesti suosituin ja käytetyin monitoimihallin palvelu.

Kuviossa 4 on esitetty kyselyyn vastanneiden liikuntasalin käyttäjien ikäjakauma. Vastauksista voidaan todeta, että liikuntasalin käyttäjistä 35,1% on 30 – 39 vuotiaita, 27% on 20-29 vuotiaita, 24,3% on 40-49 vuotiaita, 5,4% on 50-59 vuotiaita, 5,4% on yli 70 vuotiaita sekä 2,7% on 16-19 vuotiaita. Vastausten perusteella suurin osa liikuntasalin käyttäjistä on iältään 20-49 vuotiaita, joista erityisesti 30-39 vuotiaiden osuus on suuri.



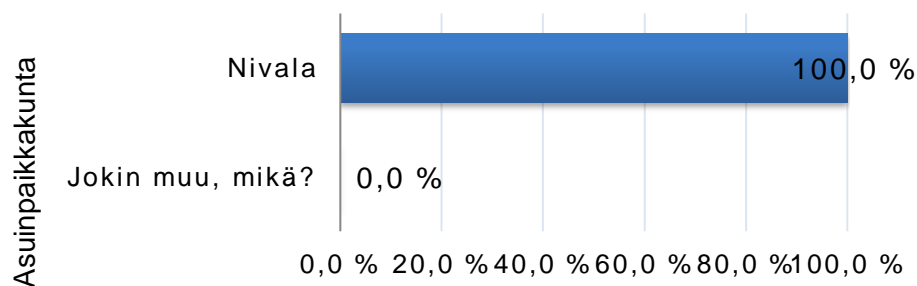
Kuvio 4. Liikuntasalin käyttäjien ikäjakauma

Kuviossa 5 näkyy liikuntasalin käyttäjien sukupuolijakauma. Vastausten perusteella 54,1% käyttäjistä on naisia, ja 45,9% on miehiä. Vastauksista voidaan todeta, että naiset muodostavat enemmistön monitoimihallin käyttäjistä.



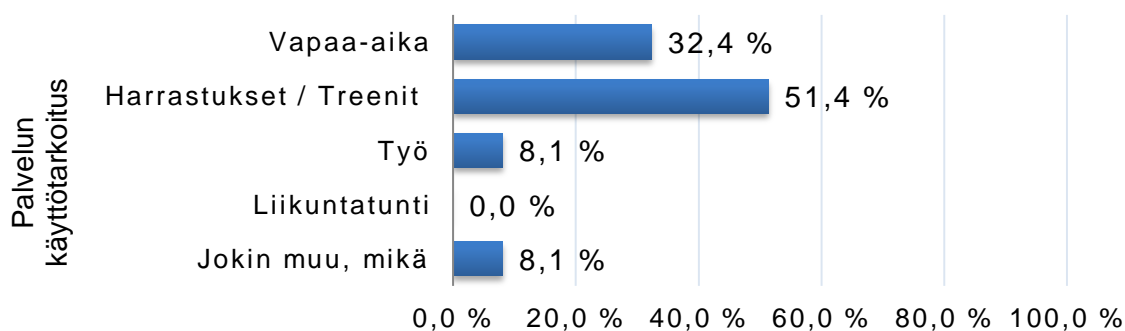
Kuvio 5. Liikuntasalin käyttäjien sukupuolijakauma

Kuviossa 6 esitetään liikuntasalin käyttäjien asuinpaikkakunnan. Vastausten perusteella kaikki liikuntasalin käyttäjät asuvat Nivalassa. Vastauksista voidaan päätellä, että Nivalalaiset muodostavat liikuntasalin pääkäyttäjryhmän, sillä liikuntasalilla ei ollut yhtään käyttäjää Nivalan ulkopuolelta.



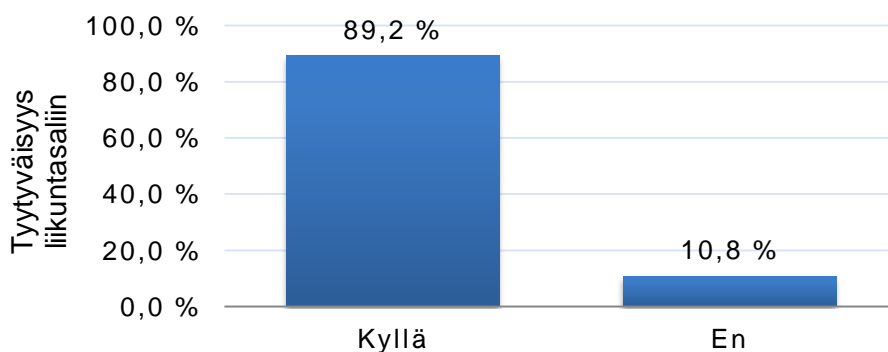
Kuvio 6. Liikuntasalin käyttäjien asuinpaikkakunta

Kuviossa 7 esitetään kyselyyn vastanneiden liikuntasalin käyttötarkoituksen. Vastausten perusteella 51,4% käytti liikuntasalia harrastuksiin/treeneihin, 32,4% vapaa-aikaan, 8,1% työhön sekä 8,1% vastasi avoimeen kohtaan muun käyttötarkoituksen. Vastausten perusteella yli puolet liikuntasalin käytöstä liittyy harrastuksiin ja treeneihin.



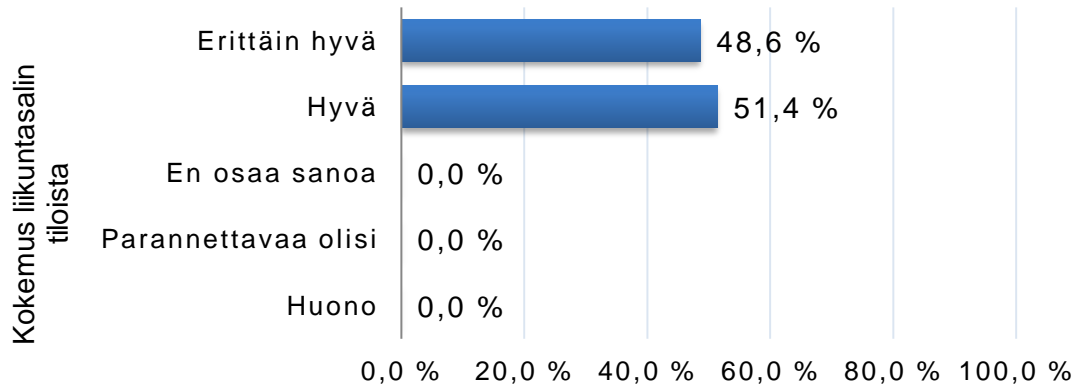
Kuvio 7. Liikuntasalin käyttötarkoitus

Kuviossa 8 on esitettynä vastaajien tyytyväisyys liikuntasalista. Vastaajista 89,2% oli tyytyväisiä liikuntasaliin palveluna, mutta 10,8% ei ollut tyytyväisiä. Vastausten perusteella lähes kaikki olivat tyytyväisiä liikuntasaliin. Avointen vastausten mukaan tyytymättömyyttä aiheuttivat vuorojen vaikea saatavuus, liian pieni katsomo sekä henkilökunnan tietämättömyys liikuntasalin toiminnoista.



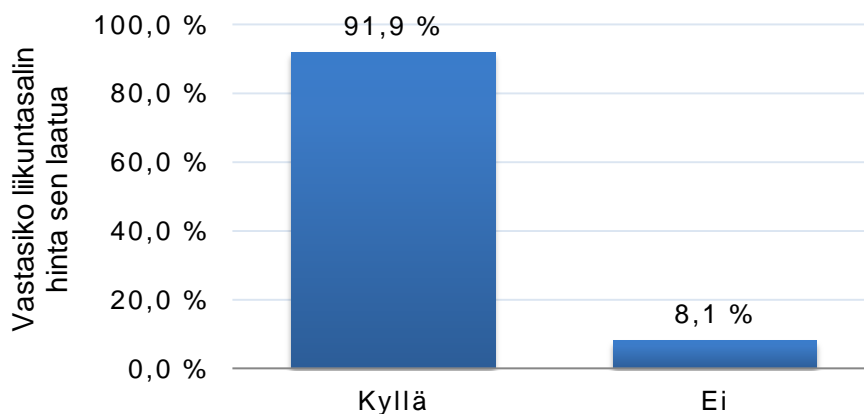
Kuvio 8. Tyytyväisyys liikuntasaliin

Kuviossa 9 esitetään kyselyyn vastanneiden kokemus liikuntasalin tiloista. Vastaajista 48,6% kokee liikuntasalin tilat erittäin hyviksi ja 51,4% vastaajista kokee tilat hyviksi. Vastausten perusteella kaikki liikuntasalin käyttäjät kokevat tilat vähintään hyviksi, eikä yksikään vastaajista pidä tiloja huonoina.



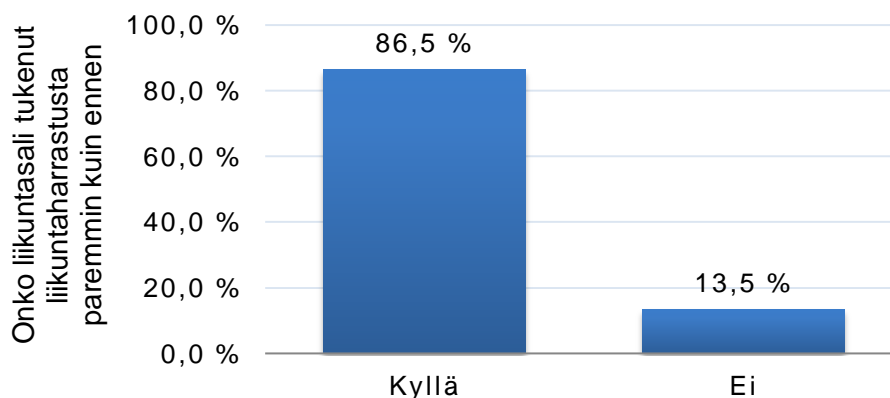
Kuvio 9. Kokemus liikuntasalin tiloista

Kuviossa 10 on esitettyä, vastasiko liikuntasalin hinta sen laatua. Kyselyyn vastanneista 91,9% koki, että liikuntasalin hinta vastasi palvelun laatua. Vastaajista 8,1% koki, että liikuntasalin hinta ei vastannut sen laatua. Vastauksista voidaan todeta, että lähes kaikki kyselyyn vastanneet kokivat liikuntasalin hinnan vastaavan sen tarjoamaa laatua. Avoimien vastausten perusteella kokemukseen palvelun hinta-laatu-suhteesta vaikutti palvelun sama hinta kaikille kuluttajille.



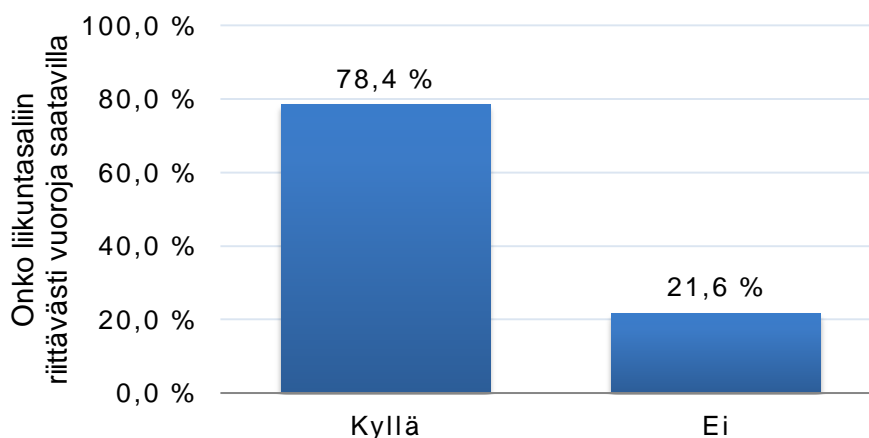
Kuvio 10. Vastasiko liikuntasalin hinta sen laatua

Kuviossa 11 näkyy vastaajien mielipide siitä, onko liikuntasali tukenut liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen. Kyselyyn vastanneista 86,5 % oli sitä mieltä, että liikuntasali on tukenut omaa liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen, kun taas 13,5 % koki, ettei liikuntasali ole tukenut omaa harrastusta paremmin kuin aiemmin. Vastauksista voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee liikuntasalin tukevan omaa harrastusta paremmin kuin ennen.



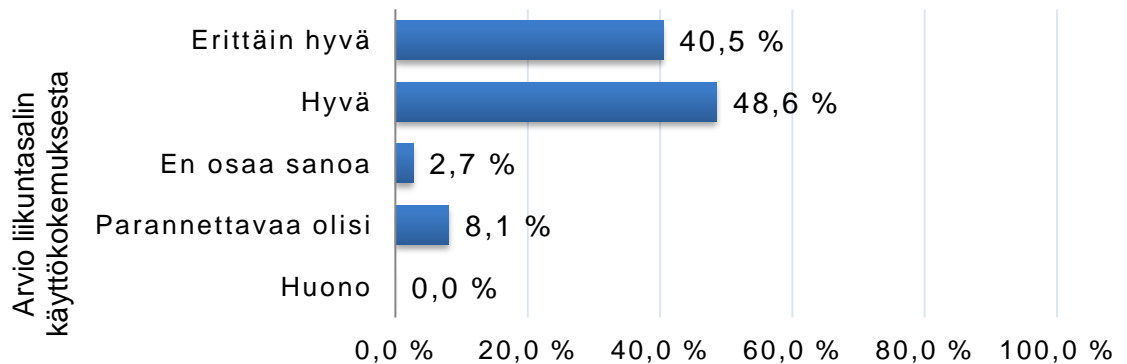
Kuvio 11. Onko liikuntasali tukenut liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen

Kuviossa 12 esitetään vastaajien näkemykset harjoitusvuorojen riittävydestä. Kyselyyn vastanneista 78,4 % piti harjoitusvuorojen määrän riittävänä, kun taas 21,6 % koki, ettei harjoitusvuoroja ole riittävästi saatavilla. Tulosten perusteella voidaan todeta, että enemmistö vastaajista pitää harjoitusvuorojen määrää riittävänä, mutta osa kokee vuorojen saatavuudessa olevan puutteita.



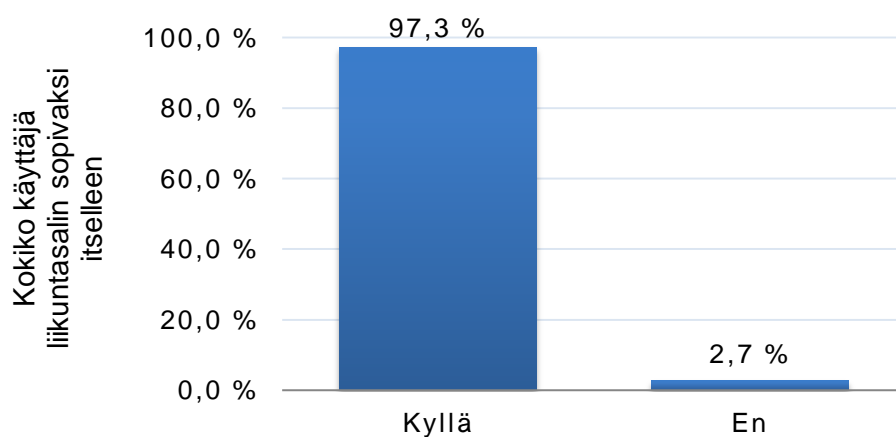
Kuvio 12. Onko liikuntasaliin riittävästi vuoroja saatavilla

Kuviossa 13 on esitettyä vastaajien arvio liikuntasalin käyttökokemuksesta. Vastausten perusteella 40,5 % arvioi liikuntasalin käyttökokemuksen erittäin hyväksi, 48,6 % arvioi sen hyväksi, 2,7 % ei osannut sanoa ja 8,1 % vatsasi kohtaan parannettavaa olisi. Vastausten perusteella lähes kaikki liikuntasalin käyttäjät kokevat käyttökokemuksen vähintään hyväksi, mutta osa näkee palvelussa parannettavaa. Avoimien vastausten perusteella käyttökokemukseen vaikutti positiivisesti hyvä pelialusta, hyvät tilat, hyvät varusteet, hyvä vuorojen saatavuus viikonloppuisin sekä siisti välinevarasto. Negatiivisesti käyttökokemukseen vaikutti vähäinen opastus palvelun käyttöön sekä ilmaston kirjallisen käyttökirjan puuttuminen.



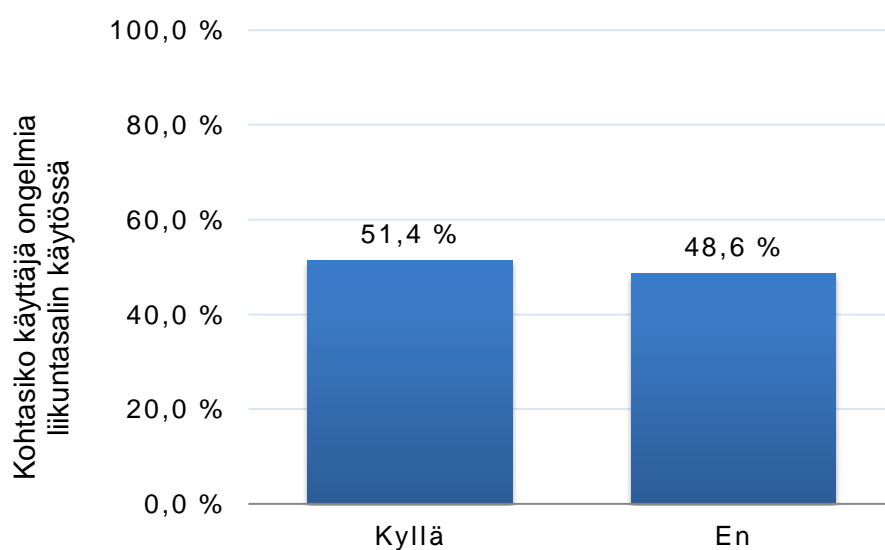
Kuvio 13. Arvio liikuntasalin käyttökokemuksesta

Kuviossa 14 on esitettyä kyselyyn vastanneiden kokemus liikuntasalin sopivuudesta. Kyselyyn vastanneista 97,3 % koki palvelun sopivaksi itselleen, ja ainoastaan yksi vastaaja koki, palvelun sopimattomaksi. Vastauksien perusteella voidaan todeta, että lähes kaikki vastaajat kokivat liikuntasalin sopivaksi itsellensä.



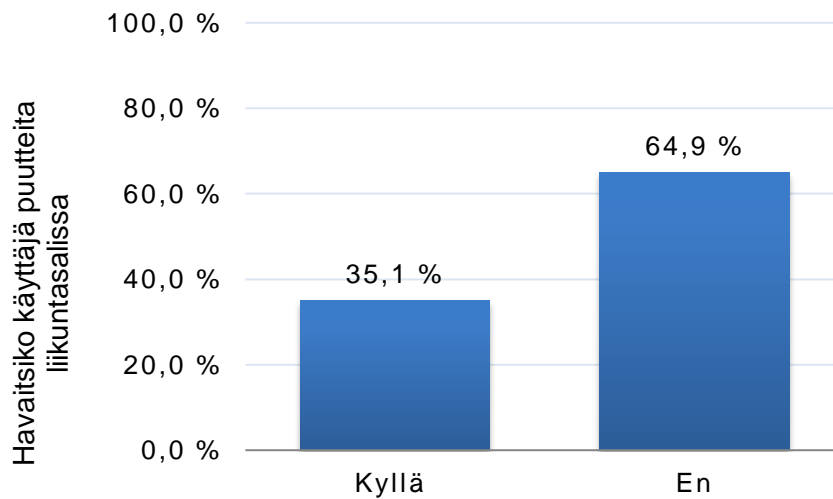
Kuvio 14. Kokiko käyttäjä liikuntasalin sopivaksi itselleen

Kuviossa 15 on esitettyä vastaajien kokemus mahdollisista ongelmista palvelua käyttäessä. Kyselyyn vastanneista 51,4 % kohtasi ongelmia liikuntasalin käytössä, kun taas 48,6 % ei kohtannut ongelmia. Tulosten perusteella yli puolet käyttäjistä kohtasi ongelmia palvelua käyttäessään, ja alle puolet ei kohtannut. Avomien vastausten perusteella ongelmia aiheuttivat kentän likaisuus ja liukkaus, toimimattomat ovikoodit, huonot harjoitusajat, salin lohkojen virheellinen nimeäminen, hallin kuumuus kesäisin, vaikeudet varaston oven avaamisessa sekä ohjeistuksen puuttuminen ensikertalaisille.



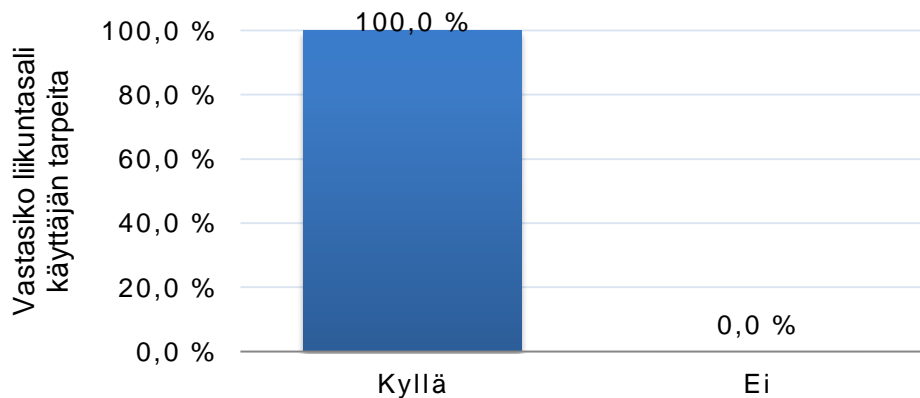
Kuvio 15. Kohtasiko käyttäjä ongelmia liikuntasalin käytössä

Kuviossa 16 esitetään liikuntasalin käyttäjien mielipide puutteista liikuntasalissa. Kyselyyn vastanneista 64,9 % ei havainnut puutteita liikuntasalissa, kun taas 35,1 % koki, että liikuntasalissa on puutteita. Vastausten perusteella enemmistö liikuntasalin käyttäjistä ei kokenut palvelussa puutteita, kun taas osa vastaajista koki puutteita. Avoimien vastausten perusteella puutteita palvelussa aiheuttivat henkilökunnan koulutuksen puute, vähäinen ohjeistus palvelun käytöstä sekä ilmanvaihdon heikkous.



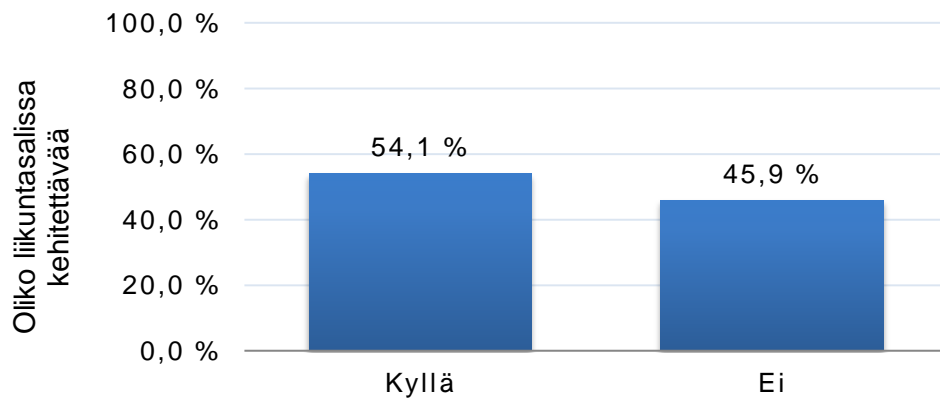
Kuvio 16. Havaittiinko liikuntasalissa puutteita

Kuviossa 17 näkyy vastaajien mielipide siitä, vastasiko liikuntasali käyttäjien tarpeita. Kaikkien kyselyyn vastanneiden mielestä liikuntasali vastasi heidän omia tarpeitaan. Kyselyssä yksikään vastaaja ei vastannut, ettei liikuntasali olisi vastannut käyttäjän tarpeita.



Kuvio 17. Vastasiko liikuntasali käyttäjän tarpeita

Kuviossa 18 on esitettyä kyselyyn vastanneiden mielipide siitä, oliko liikuntasalissa kehitettävää. Kaikkiaan 54,1 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että liikuntasalissa oli kehitettävää. Loppujen 45,9 % mielestä liikuntasalissa ei ollut kehitettävää. Vastausten perusteella enemmistö oli sitä mieltä, että liikuntasalissa oli kehitettävää. Avoimien vastausten perusteella kehitettäviä kohteita liikuntasalissa olivat siisteys, reilumpi vuorojen jako, hinta, ohjeistus ensikertalaisille sekä henkilökunnan koulutus.



Kuvio 18. Oliko liikuntasalissa kehitettävää

Kuviossa 19 on esitettyä kyselyyn vastanneiden mielipide siitä, mitä liikuntasalissa haluttaisiin tulevaisuudessa järjestäväksi. Kyselyyn vastanneista 59,1 % toivoi liikuntasaliin järjestettäväksi tapahtumia, 36,4 % ylimmän sarjatasen otteluita, 22,7 % ohjattuja ryhmiä sekä 22,7 % kilpailuita. Vastauksista voidaan todeta, että suurin osa kyselyyn vastanneista toivoi liikuntasaliin järjestettäväksi tapahtumia, ja toiseksi suurin osa toivoi ylimmän sarjatasen otteluita. Kilpailuita ja ohjattuja ryhmiä toivoi yhtä suuri osa vastaajista.

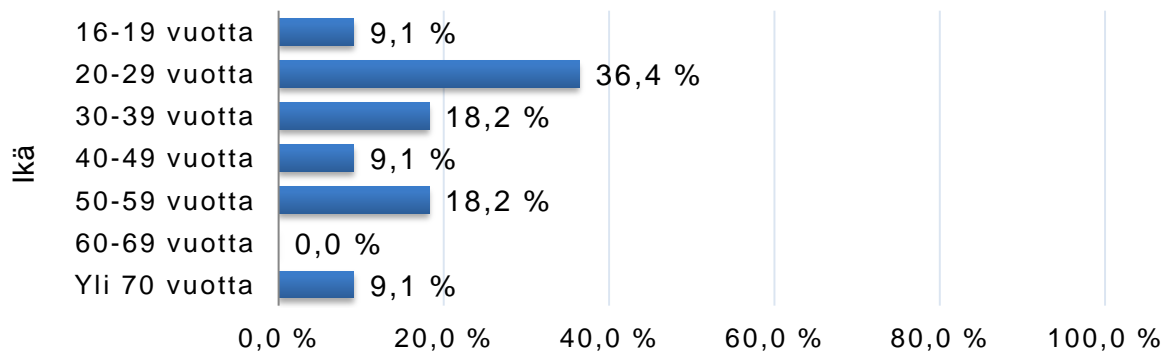


Kuvio 19. Mitä liikuntasaliin toivotaan järjestettäväksi

## 6.2 Simulaatiotila

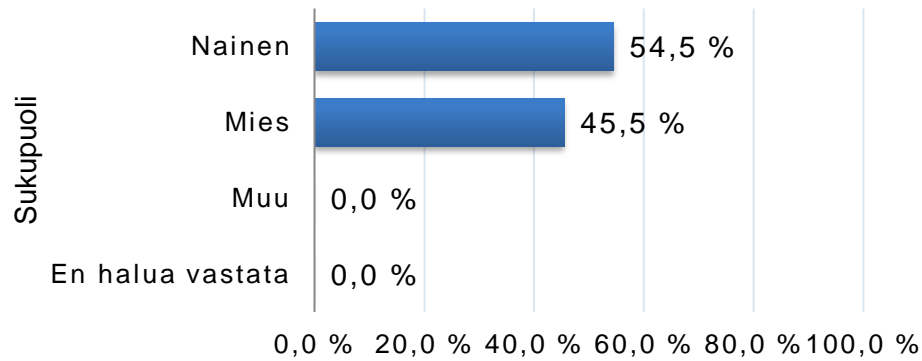
Kyselyssä 11 asiakasta vastasi käyttäneensä simulaatiotilaa, mikä vastasi 16,67% kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä. Simulaatiotila oli tutkimustulosten mukaan toiseksi suosituin monitoimihallin palvelu heti liikuntasalin jälkeen.

Kuviossa 20 näkyy simulaatiotilan vastaajien ikäjakauma. Vastaajien ikäjakaumasta voidaan todeta, että simulaatiotilaa käyttävät kaikenikäiset ihmiset. Vastauksista voidaan todeta, että simulaatiotilan käyttäjistä 36,4% on 20-29 vuotiaita, 18,2% on 30-39 vuotiaita, 18,2% on 50-59 vuotiaita, 9,1% 16-19 vuotiaita, 9,1% 40-49 vuotiaita sekä 9,1% yli 70 vuotiaita. Vastausten mukaan yksikään 60-69 vuotias henkilö ei käyttänyt palvelua. Vastausten perusteella eniten palvelua käyttävät 20-29 vuotiaat asiakkaat.



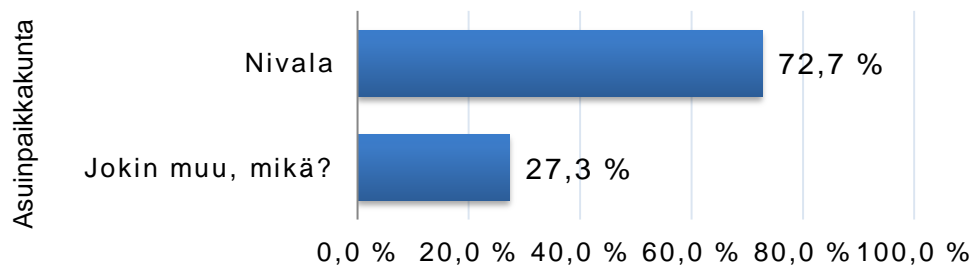
Kuvio 20. Vastanneiden ikä

Kuviossa 21 näkyy vastaajien sukupuoli. Kyselyn perusteella simulaatiotilan käyttäjistä 54,5% oli naisia ja 45,5% oli miehiä. Vastauksista voidaan todeta, että sukupuolten välinen ero palvelun käyttäjissä on hyvin vähäinen ja molemmat sukupuolet käyttävät palvelua lähes yhtä vertaisesti.



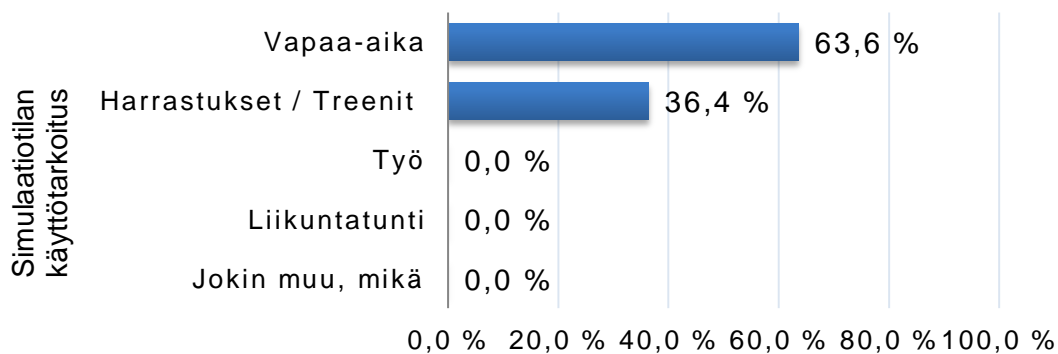
Kuvio 21. Vastanneiden sukupuoli

Kuviossa 22 näkyy simulaatiotilan käyttäjien asuinpaikkakunnat. Kyselyn mukaan simulaatiotilan vastaajista 72,7% asuu Nivalassa ja 27,3% muilla paikkakunnilla (Riika, Kuopio ja Tampere). Vastausten perusteella voimme todeta, että palvelun pääkohderyhmä koostuu Nivalassa asuvista henkilöistä, mutta simulaatiotilaa käyttävät myös ulkopaikkakuntalaiset.



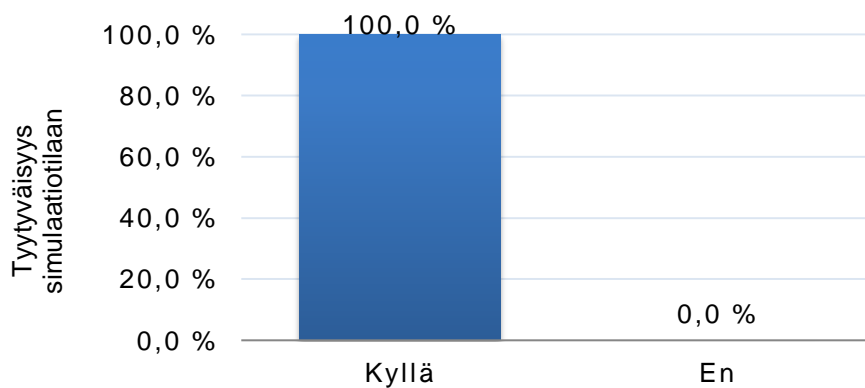
Kuvio 22. Simulaatiotilan käyttäjien asuinpaikkakunta

Kuviossa 23 on esitettyä simulaatiotilan käyttötarkoitus. Vastausten perusteella 63,6% asiakkaista käyttivät simulaatiotilaa vapaa-aika tarkoitukseen ja 36,4% harrastuksiin/treeneihin. Vastausten perusteella voidaan todeta, että simulaatiotilaa käytetään vapaa-ajan viettoon sekä harrastuksia tukevana palveluna.



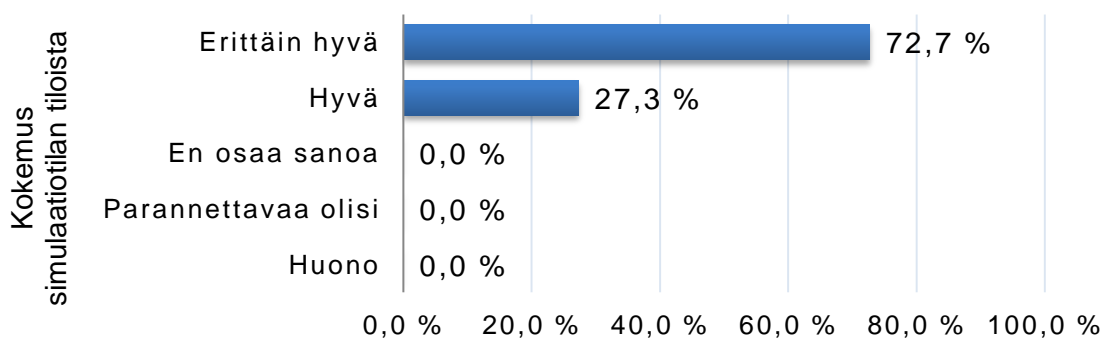
Kuvio 23. Simulaatio-tilan käyttötarkoitus

Kuviossa 24 on esitettyä vastaajien tyytyväisyys käyttämäänsä palveluun. Kyselyyn vastanneista kaikki olivat tyytyväisiä simulaatio-tilaan. Yksikään vastaajista ei ilmoittanut olevansa tyytymätön palveluun.



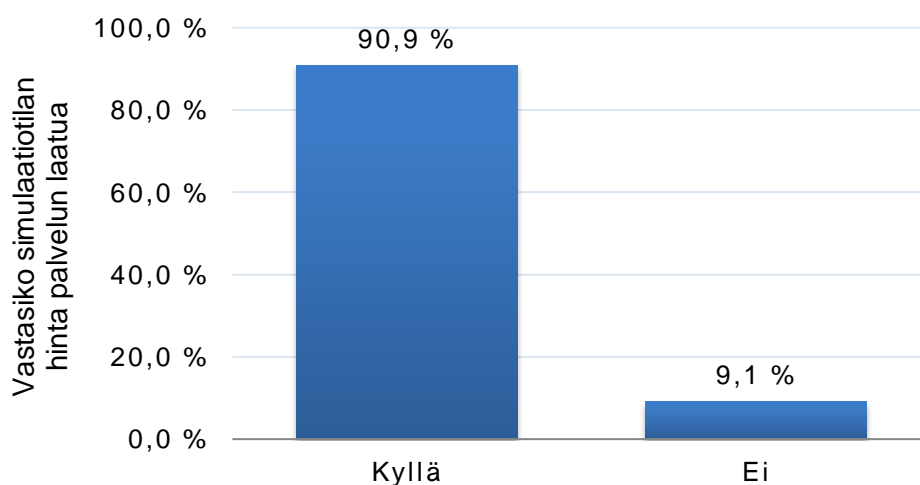
Kuvio 24. Vastanneiden tyytyväisyys simulaatio-tilaan

Kuviossa 25 näkyy kyselyyn vastanneiden kokemus simulaatio-tilan tiloista. Vastanneista 72,7% koki simulaatio-tilan tilat erittäin hyväksi ja 27,3% koki tilat hyväksi. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisiä simulaatio-tilan tiloista.



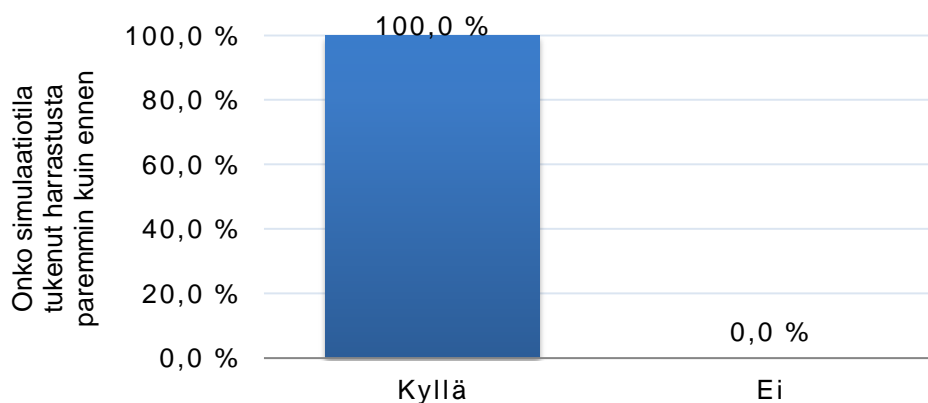
Kuvio 25. Kokemus simulaatiotilan tiloista

Kuviossa 26 esittää kyselyyn vastanneiden kokemuksen siitä, vastasiko simulaatiotilan hinta palvelun laatua. Vastanneista 90,9% koki simulaatiotilan hinnan vastaavan palvelun laatua, ja 9,1% koki, että simulaatiotilan hinta ei vastannut palvelun laatua. Avoimien vastauksien mukaan simulaatiotila on kallis suhteutettuna muiden kaupunkien simulaattoreihin. Vastauksista voimme todeta, että lähes kaikki kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisiä simulaatiotilan hinnasta.



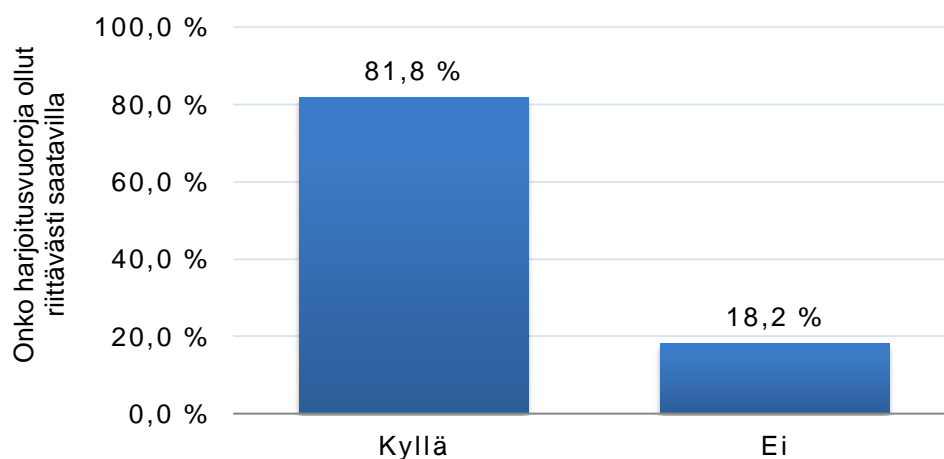
Kuvio 26. Vastasiko simulaatiotilan hinta palvelun laatua

Kuviossa 27 esitetään vastaajien kokemus siitä, onko simulaatiotila tukenut liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen. Simulaatiotilan vastaajista kaikki kokivat palvelun tukeneen omaa harrastustaan paremmin kuin ennen. Yksikään vastaajista ei kokenut, ettei simulaatiotila olisi tukenut omaa harrastusta paremmin kuin ennen.



Kuvio 27. Onko simulaatiotila tukenut liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen

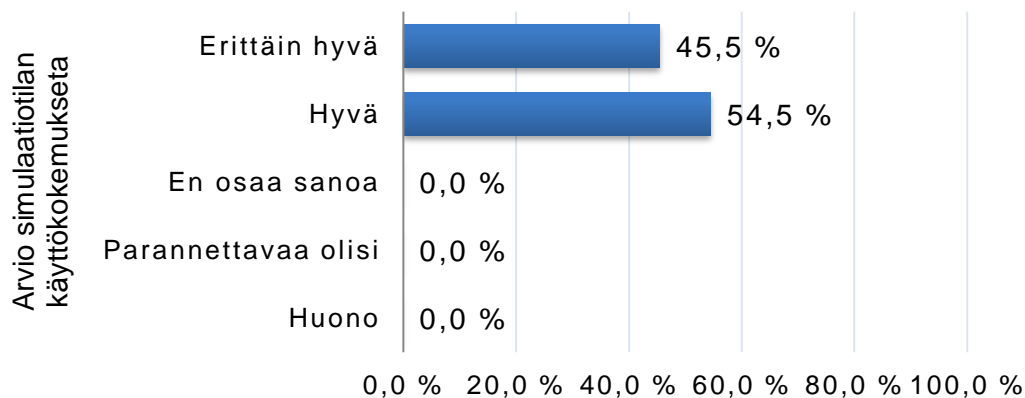
Kuviossa 28 näkyy vastaajien mielipide siitä, onko simulaatiotilaan ollut riittävästi harjoitusvuoroja saatavilla. Kyselyyn vastanneista 81,8% koki simulaatiotilaan olevan tarpeeksi harjoitusvuoroja saatavilla, ja 18,2% vastanneista koki, ettei harjoitusvuoroja ole tarpeeksi saatavilla. Tuloksista voidaan todeta, että lähes kaikki vastaajista kokivat vuoroja olevan riittävästi saatavilla.



Kuvio 28. Koetko harjoitusvuoroja olevan riittävästi saatavilla käyttämäsi palvelua koskien?

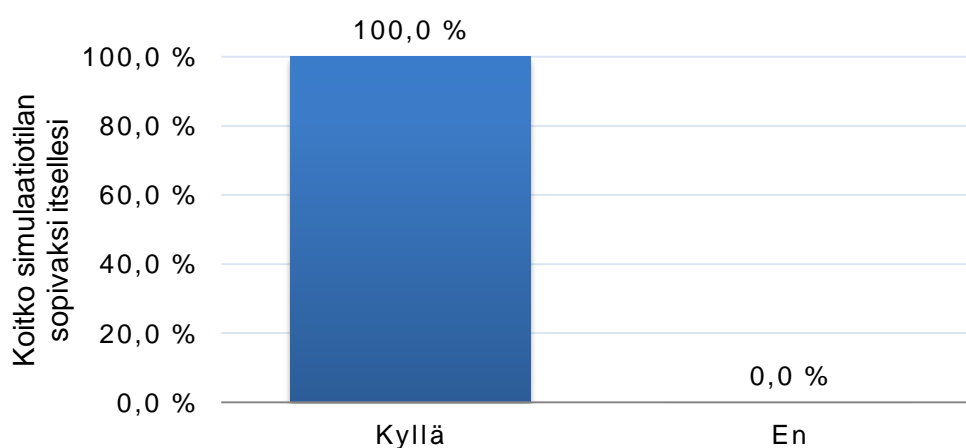
Kuviossa 29 on esitetty kyselyyn vastanneiden arvio simulaatiotilan käyttökokemuksesta. Vastaajista 45,5% kokivat simulaatiotilan käyttökokemuksen erittäin hyväksi ja 54,5% koki käyttökokemuksen hyväksi. Yksikään vastaajista ei kokenut käyttökokemusta huonoksi. Avointen vastausten perusteella käyttökokemuksesta teki hyvän golf-simulaattorin tarkka analysointi, ylimääräiset golfmailat sekä laadukkaat tilat. Avointen vastausten perusteella käyt-

tökokemuksesta teki huonomman golf-simulaattorin kieli, koska vaihtoehtona on ainoastaan englanti. Kokonaisuudessaan voidaan todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet pitivät simulaatiotilan käyttökokemusta joko hyvänä tai erittäin hyvänä.



Kuvio 29. Arvio palvelun käyttökokemuksesta

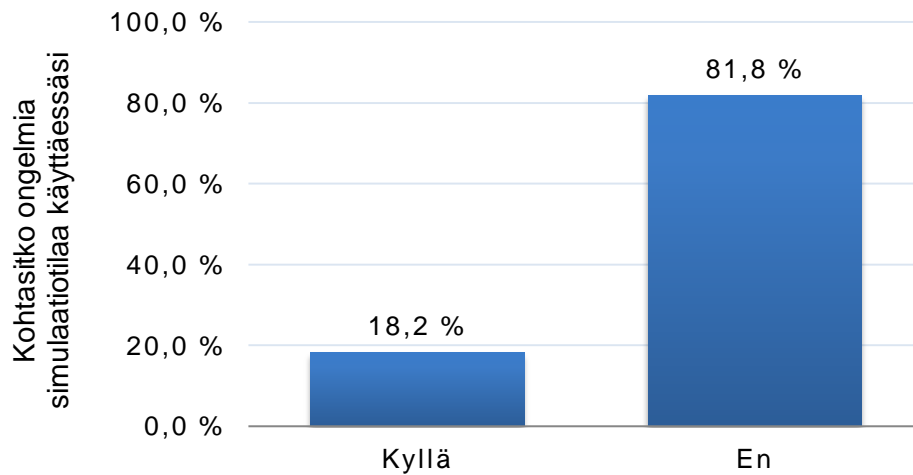
Kuviossa 30 näkyy, kokivatko kyselyyn vastanneet simulaatiotilan sopivaksi. Vastaajista kaikki pitivät simulaatiotilaa sopivana itselleen. Yksikään kyselyyn vastanneista ei kokenut simulaatiotilaa epäsopivaksi itselleen. Vastausten perusteella voimme todeta, että simulaatiotila sopii hyvin kaikille käyttäjille.



Kuvio 30. Kokemus palvelun sopivuudesta

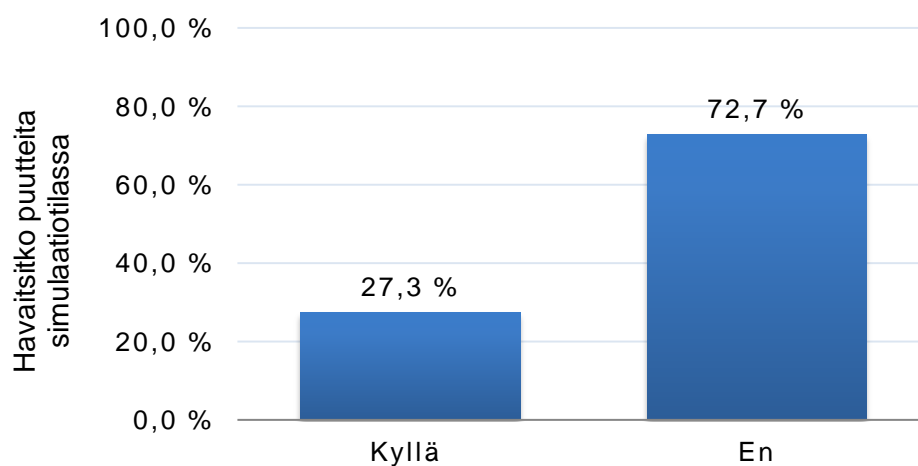
Kuviossa 31 on esitetty, koettiinko simulaatiotilassa ongelmia. Vastaajista 81,8% ei kokenut ongelmia simulaatiotilaa käyttäessään, ja 18,2% käyttäjistä vastasi kokeneensa ongelmia palvelun

käytössä. Avoimien vastausten mukaan ongelmia käyttäjille loivat simulaatiotilan englanninkieliset ohjeet sekä aseenkäyttöohjeet.



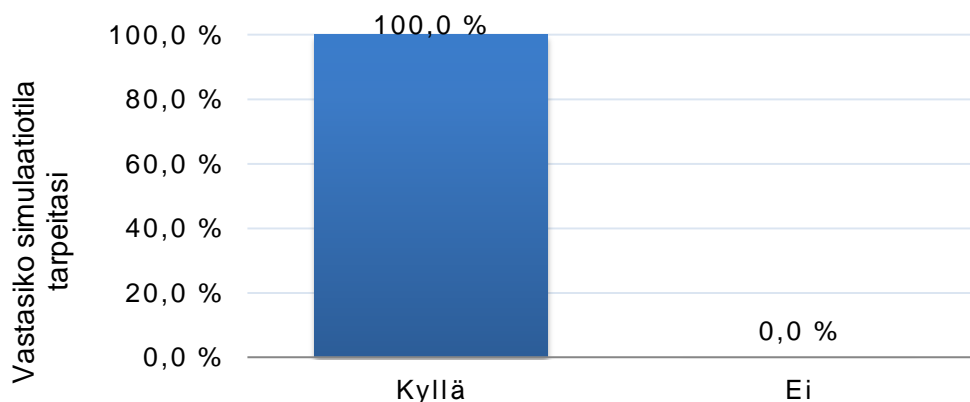
Kuvio 31. Kohtasitko simulaatiotilan käyttäjät ongelmia palvelussa

Kuviossa 32 on esitetty, havaitsivatko vastaajat puutteita simulaatiotilassa. Vastaajista 72,7% ei havainnut puutteita simulaatiotilassa, mutta 27,3% vastasi havainneensa. Avoimien vastausten perusteella puutteita simulaatiotilassa oli suomenkielisten ohjeiden puuttuminen. Vastausten perusteella voidaan todeta, että suurin osa kyselyyn vastanneista ei havainnut puutteita simulaatiotilassa.



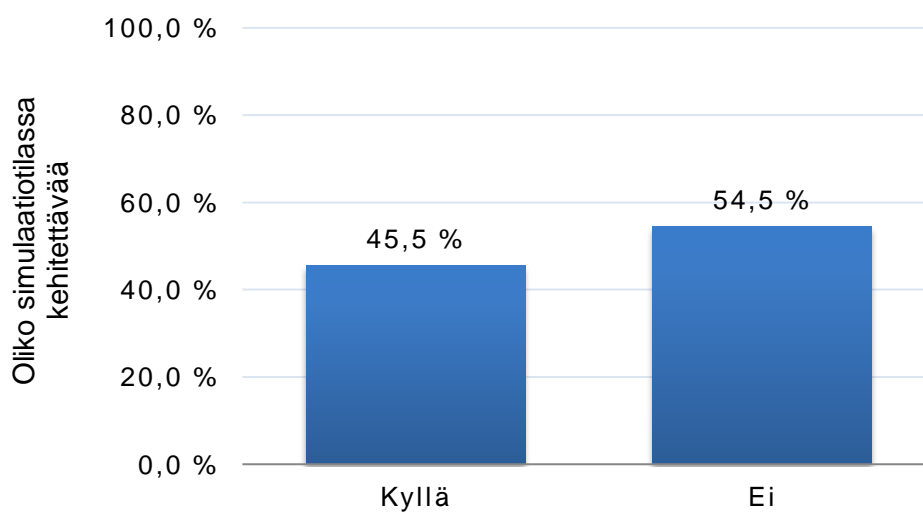
Kuvio 32. Havaittiinko simulaatiotilassa puutteita

Kuviossa 33 on esitetty vastasiko simulaatiotila käyttäjän tarpeita. Kyselyyn vastanneista kaikki kokivat, että simulaatiotila vastasi heidän tarpeitansa. Yksikään kyselyyn vastanneista ei kokenut, ettei simulaatiotila olisi vastannut hänen tarpeitansa.



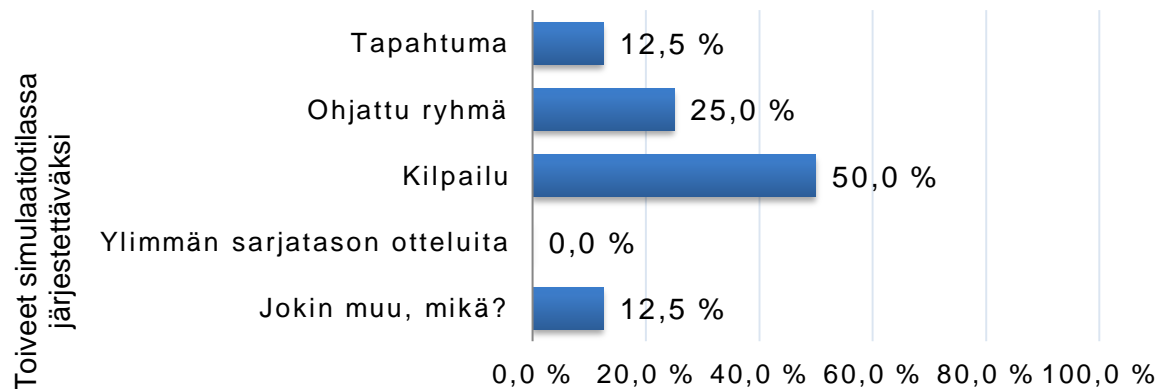
Kuvio 33. Vastasiko palvelu käyttäjän tarpeita

Kuviossa 34 on esitetty vastaajien mielipide simulaatiotilan kehitystarpeista. Vastaajista 54,5% koki, ettei simulaatiotilassa ole kehitettävää, kun taas 45,5% mielestä simulaatiotilassa oli kehitettävää. Vastausten perusteella voidaan todeta, että suurin osa kyselyyn vastanneista ei kokenut simulaatiotilassa olevan kehitettävää, Avointen vastausten perusteella simulaatiotilassa on kehitettävää kieliasetusten, asiakaspalvelun sekä palvelun edullisuuden suhteen.



Kuvio 34. Oliko simulaatiotilassa kehitettävää

Kuviossa 35 näkyy vastaajien toivomukset simulaatiotilan tulevaisuuden palveluille. Tähän kysymykseen vastasi kahdeksan henkilöä. Kysymykseen vastanneista 50% toivoo simulaatiotilalle järjestettäväksi kilpailuita, 25% toivoo ohjattuja ryhmiä, 12,5% toivoo tapahtumia ja 12,5% toivoo palvelulle henkilökohtaista opastusta palvelun käytöstä.

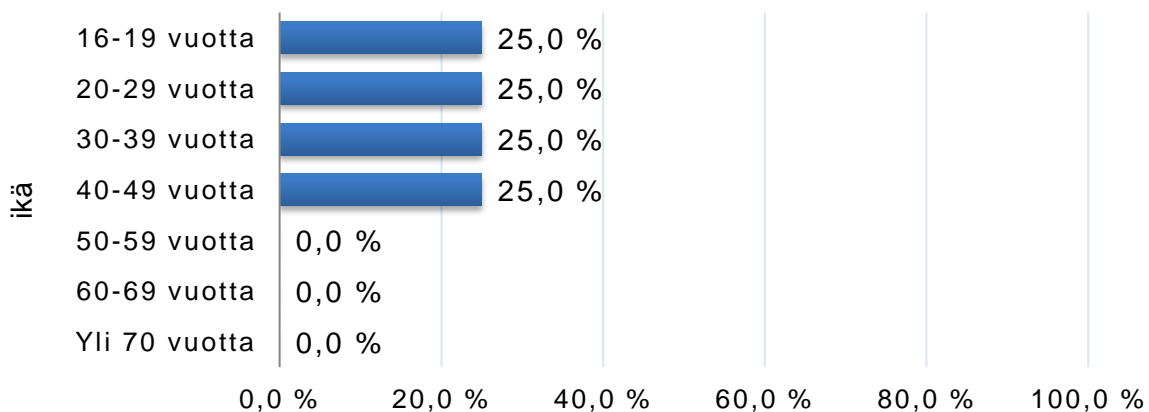


Kuvio 35. Mitä simulaatiotilassa toivotaan järjestettäväksi

### 6.3 Kiipeilyseinä

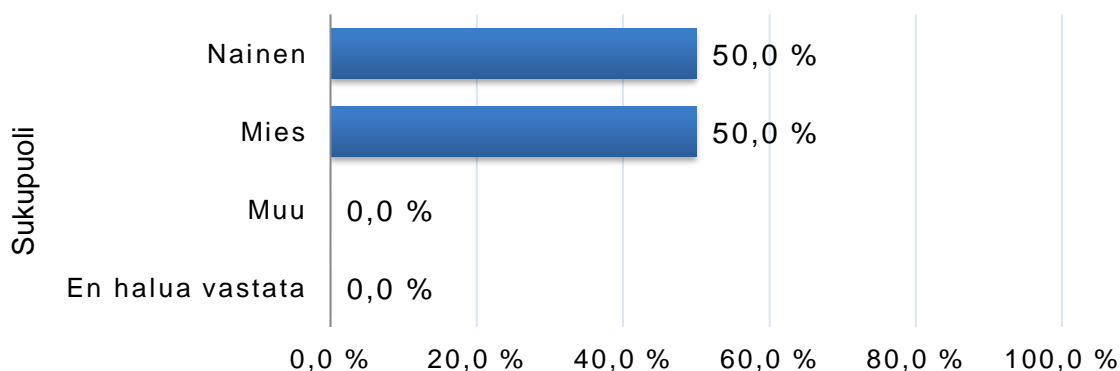
Kyselyssä kahdeksan asiakasta ilmoitti käyttäneensä kiipeilyseinää. Tämä vastasi 12,12% kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä. Kiipeilyseinä oli kyselytutkimuksen mukaan kolmanneksi suosituin monitoimihallin palvelu liikuntasalin ja simulaatiotilan jälkeen.

Kuviossa 36 on esitetty kiipeilyseinän käyttäjien ikäjakauma kyselyyn vastanneiden perusteella. Vastausten mukaan ikäryhmissä 16-19, 20-29, 30-39 ja 40-49 vuotta vastausten osuus on 25 %. Muihin ikäryhmiin (50–59, 60–69, yli 70 vuotta) ei kertynyt vastauksia ollenkaan. Vastauksista voidaan todeta, että kiipeilyseinää käytetään tasaisesti 16–49 vuoden ikäisten keskuudessa.



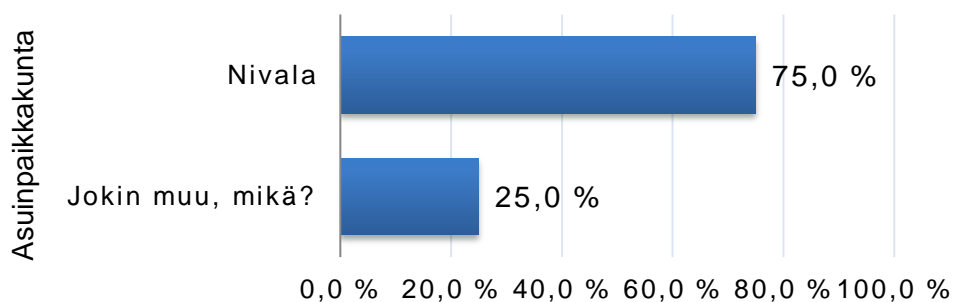
Kuvio 36. Kiipeilyseinän käyttäjien ikä

Kuviossa 37 on esitettyä kiipeilyseinään vastanneiden sukupuoli. Kyselyyn vastanneista 50% oli naisia ja 50% oli miehiä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että naiset ja miehet käyttävät kiipeilyseinää yhtä paljon.



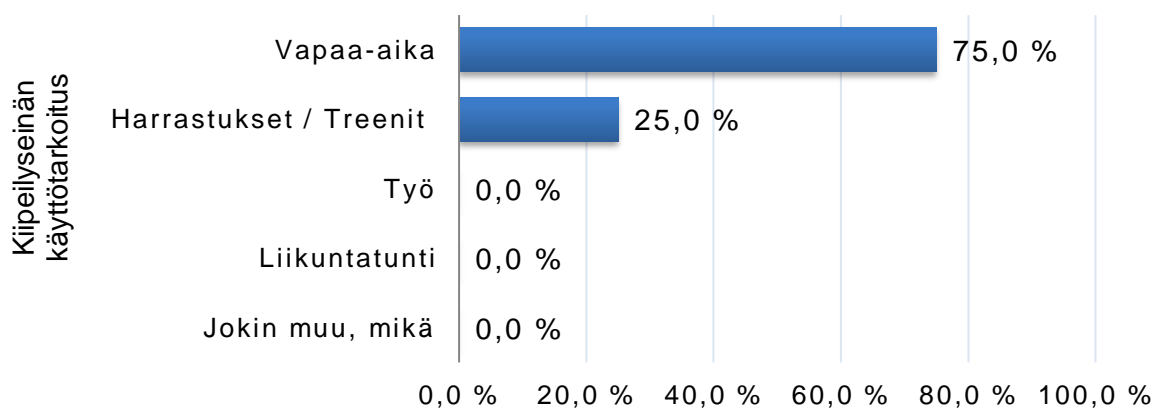
Kuvio 37. Kiipeilyseinän käyttäjien sukupuoli

Kuvio 38 esittää kiipeilyseinän vastaajien asuinpaikkakunnan. Vastausten perusteella 75% kiipeilyseinän käyttäjistä asuu Nivalassa, ja 25% muulla paikkakunnalla. Avointen vastausten perusteella kiipeilyseinän käyttäjiä oli Turusta ja pääkaupunkiseudulta. Vastausten perusteella enemmistö kiipeilyseinän käyttäjistä asuu Nivalassa ja vähemmistö on ulkopaikkakuntalaisia.



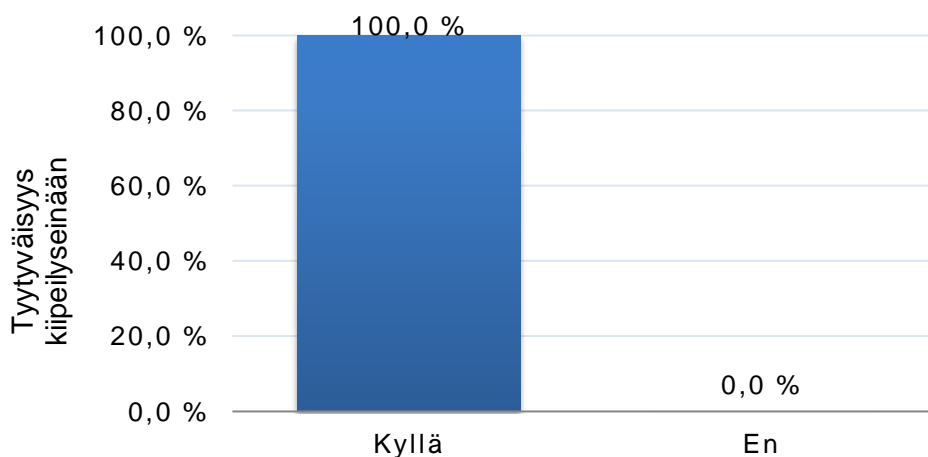
Kuvio 38. Kiipeilyseinän käyttäjien asuinpaikkakunta

Kuvio 39 esittää kiipeilyseinän käyttötarkoituksen. Kyselyyn vastanneiden mukaan 75% käytti kiipeilyseinää vapaa-aikaan, ja 25% harrastuksiin/treeneihin. Yksikään kyselyyn vastanneista ei käyttänyt kiipeilyseinää työhön, liikuntatuntiin eikä muihin tarkoituksiin. Vastauksista voidaan todeta, että kiipeilyseinää käytetään paljon vapaa-ajan tarkoituksiin.



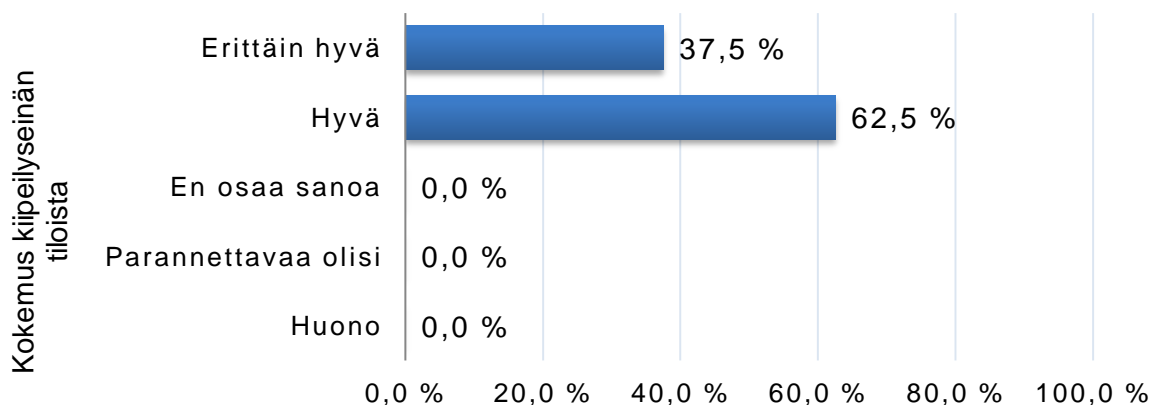
Kuvio 39. Kiipeilyseinän käyttötarkoitus

Kuvio 40 esittää kyselyyn vastanneiden tyytyväisyyden kiipeilyseinästä. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat olevansa tyytyväisiä kiipeilyseinästä, eikä yksikään vastaajista kokenut olevansa tyytymätön. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet olivat palveluun tyytyväisiä.



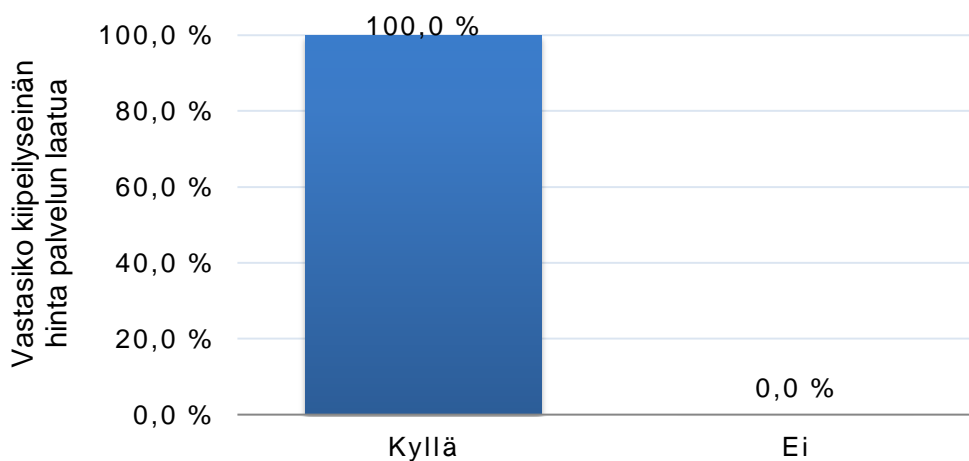
Kuvio 40. Tyytyväisyys kiipeilyseinään

Kuviossa 41 on esitetty kyselyyn vastanneiden kokemus kiipeilyseinän tiloista. Vastaajista 62,5% vastasi kiipeilyseinän tilojen olevan hyvät, ja 37,5% vastasi tilojen olevan erittäin hyvät. Vastauksia ei kertynyt kohtiin en osaa sanoa, parannettavaa olisi sekä huono. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki kiipeilyseinän käyttäjät kokivat tilat vähintään hyväksi, eikä kukaan kokenut tiloja huonoiksi.



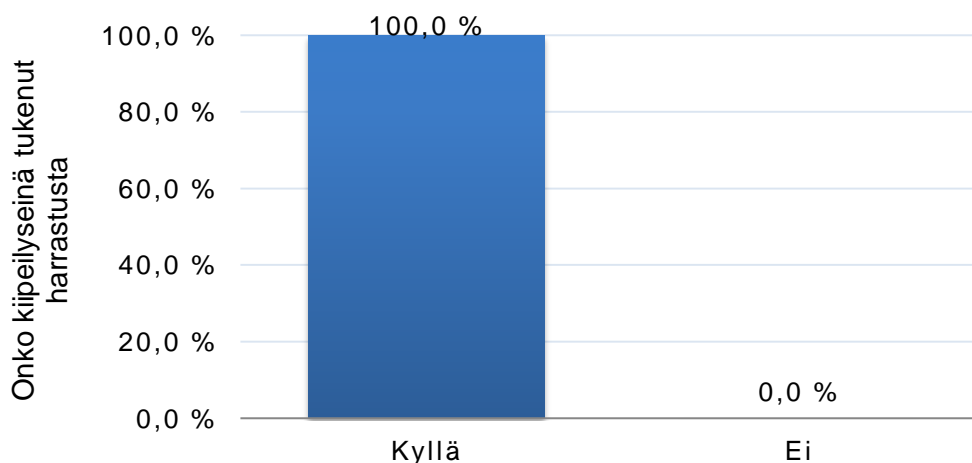
Kuvio 41. Kokemus kiipeilyseinän tiloista

Kuvio 42 esittää kyselyyn vastanneiden mielipiteen siitä, vastasiko kiipeilyseinän hinta palvelun laatu. Vastaajista kaikki kokivat kiipeilyseinän hinnan vastaavan palvelun laatu. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet kokivat hinnan vastaavan palvelun laatu, eikä kukaan kokenut, ettei hinta olisi vastannut palvelun laatu.



Kuvio 42. Vastasiko kiipeilyseinän hinta palvelun laatua

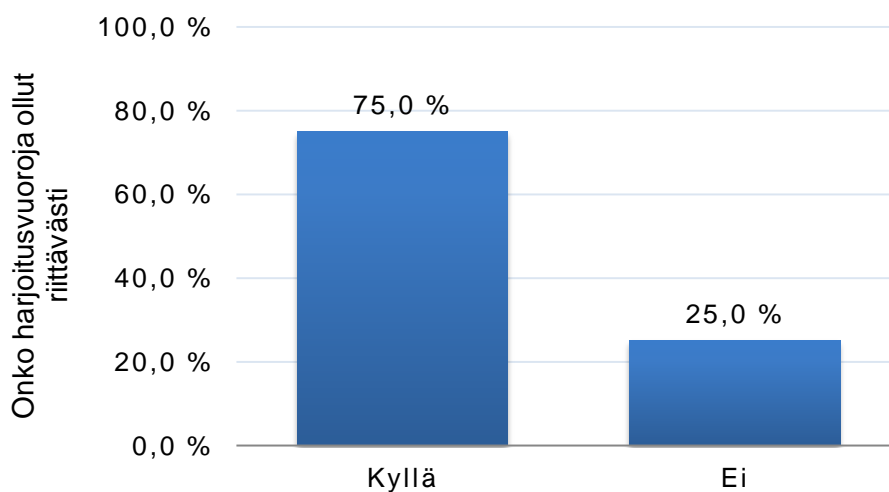
Kuviossa 43 näkyy kyselyyn vastanneiden kokemus siitä, onko kiipeilyseinä tukenut vastaajan harrastusta paremmin kuin aiemmin. Kyselyyn vastanneista kaikki vastasi kiipeilyseinän tukeneen omaa harrastusta paremmin kuin ennen. Kyselyssä kukaan ei vastannut, ettei kiipeilyseinä olisi tukenut omaa harrastusta paremmin kuin aiemmin. Vastauksista voi todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet kokivat kiipeilyseinän tukeneen omaa liikuntaharrastusta.



Kuvio 43. Onko kiipeilyseinä tukenut harrastusta paremmin kuin aiemmin

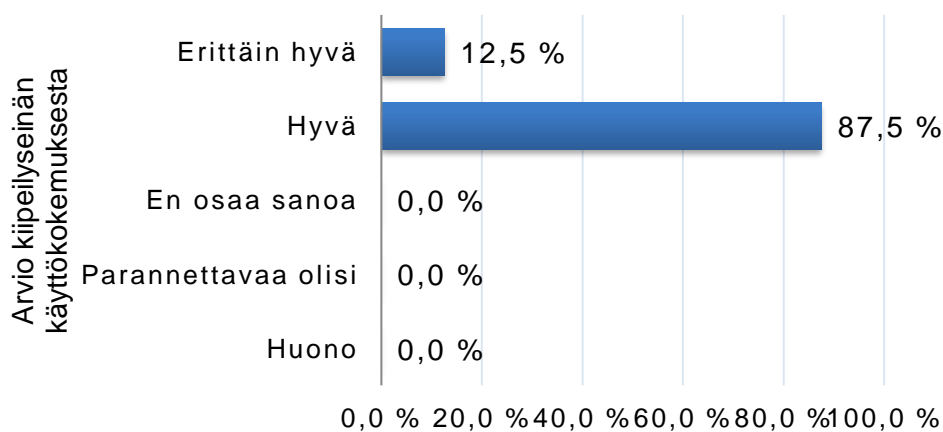
Kuviossa 44 on esitettyä vastaajien kokemus harjoitusvuorojen riittävydestä. Kyselyyn vastanneista 75% koki, että kiipeilyseinälle oli riittävästi harjoitusvuoroja saatavilla, ja 25% koki ettei

harjoitusvuoroja ole riittävästi saatavilla. Vastausten perusteella voi todeta, että enemmistö palvelun käyttäjistä kokivat harjoitusvuoroja olevan riittävästi saatavilla.



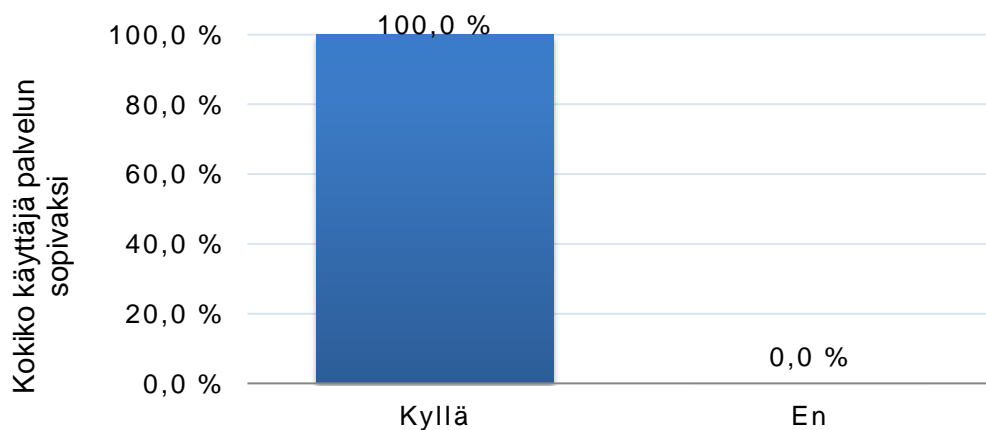
Kuvio 44. Onko harjoitusvuoroja ollut riittävästi

Kuvio 45 esittää kyselyyn vastanneiden arviota kiipeilyseinän käyttökokemuksesta. Vastaajista 87,5 % oli sitä mieltä, että käyttökokemus oli hyvä, ja 12,5 % mielestä käyttökokemus oli erittäin hyvä. Yhtäkään vastausta ei kertynyt kohtiin en osaa sanoa, parannettava olisi ja huono. Vastausten perusteella kaikki kiipeilyseinän käyttäjät kokivat palvelun käyttökokemuksen vähintään hyväksi. Avointen vastausten perusteella käyttökokemuksesta teki hyvän ratojen monipuolisuus ja hyvät välineet.



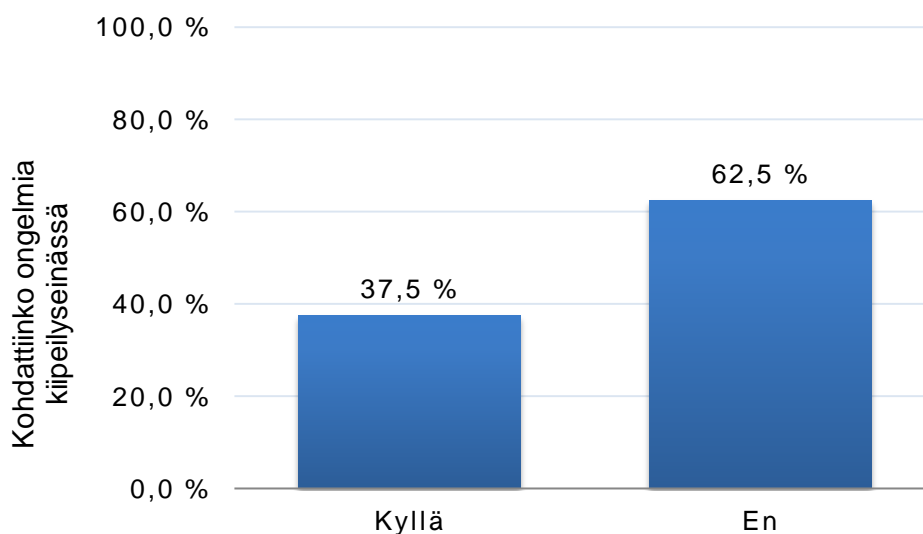
Kuvio 45. Arvio käyttökokemuksesta

Kuviossa 46 on esitettyä kyselyyn vastanneiden kokemus kiipeilyseinän sopivuudesta. Kaikki vastaajat kokivat kiipeilyseinän sopivaksi itselleen, eikä kukaan kokenut sitä sopimattomaksi. Vastauksista voi todeta, että kaikki kiipeilyseinän käyttäjät pitivät palvelua itselleen sopivana.



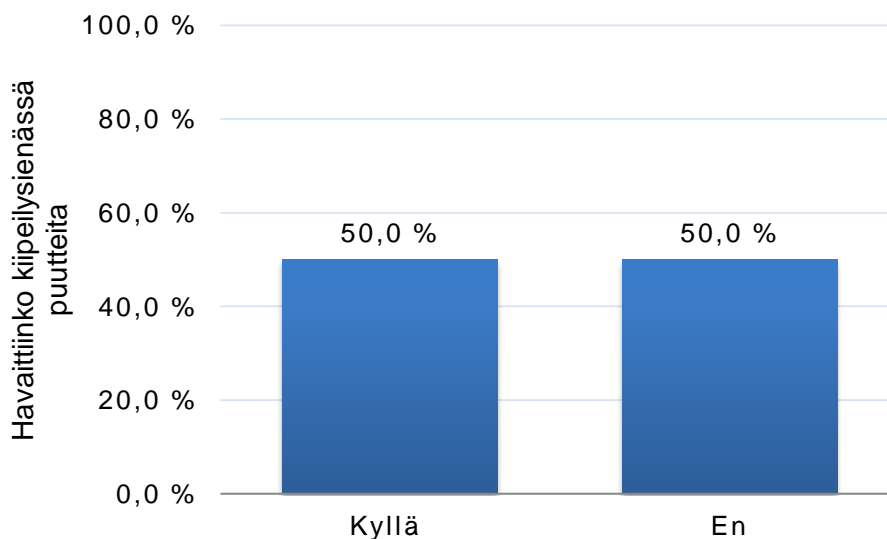
Kuvio 46. Kokemus palvelun sopivuudesta

Kuviossa 47 esitetään, kohtasivatko kyselyyn vastanneet ongelmia kiipeilyseinän käytössä. 62,5% vastaajista ilmoitti, etteivät he kohdanneet ongelmia palvelussa, kun taas 37,5% vastasi kohdanneensa ongelmia kiipeilyseinän käytössä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että suurin osa kyselyyn vastanneista ei kokenut ongelmia kiipeilyseinän käytössä.



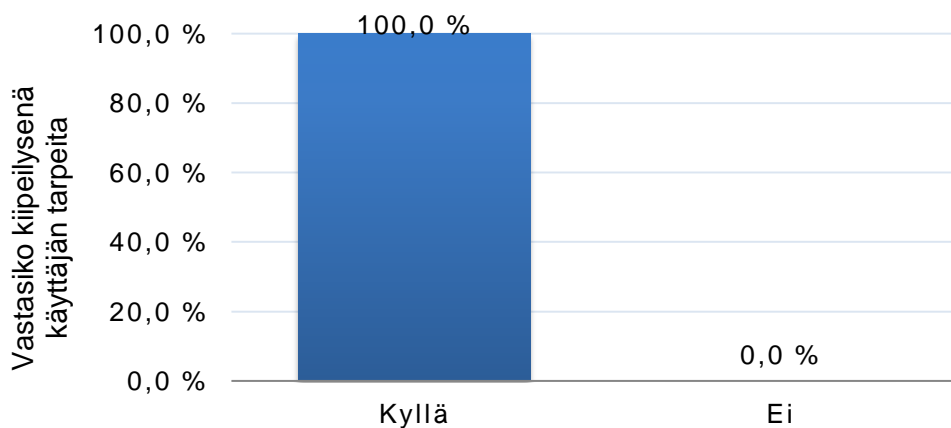
Kuvio 47. Kohdattiinko ongelmia kiipeilyseinän käytössä

Kuviossa 48 on esitetty, havaitsivatko kiipeilyseinän käyttäjät puutteita palvelussa. Vastausten perusteella 50% vastaajista havaitsi puutteita kiipeilyseinässä ja 50% ei havainnut. Vastauksista voidaan todeta, että puolet käyttäjistä havaitsivat puutteita ja puolet ei havainnut. Avoimien vastausten perusteella puutteita palvelussa aiheutti kiipeilyreitittien liian helppo vaikeustaso.



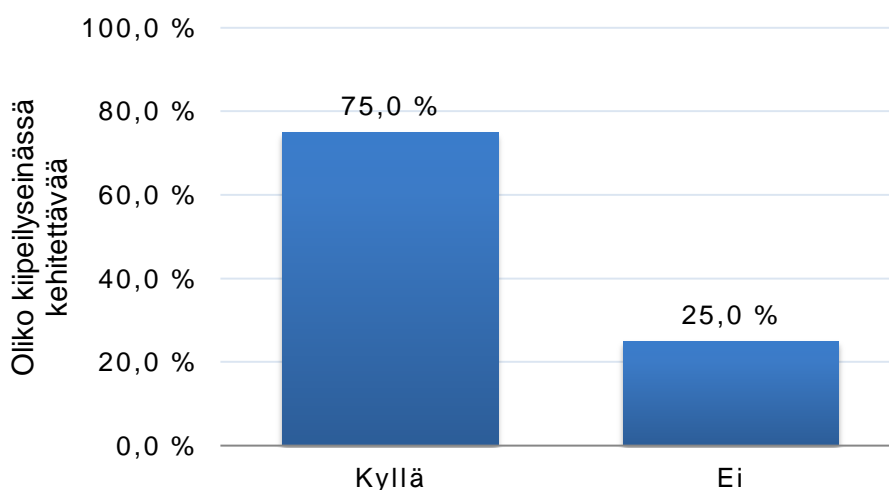
Kuvio 48. Havaittiinko kiipeilyseinässä puutteita

Kuviossa 49 näkyy vastaajien kokemus siitä, vastasiko kiipeilyseinä palvelun käyttäjän tarpeita. Kyselyn vastausten perusteella kaikki kokivat, että kiipeilyseinä vastasi heidän tarpeitaan. Kukaan vastaajista ei kokenut, ettei palvelu olisi vastannut tarpeita. Vastausten perusteella kaikki kyselyyn vastanneet kokivat kiipeilyseinän vastaavan heidän tarpeitaan.



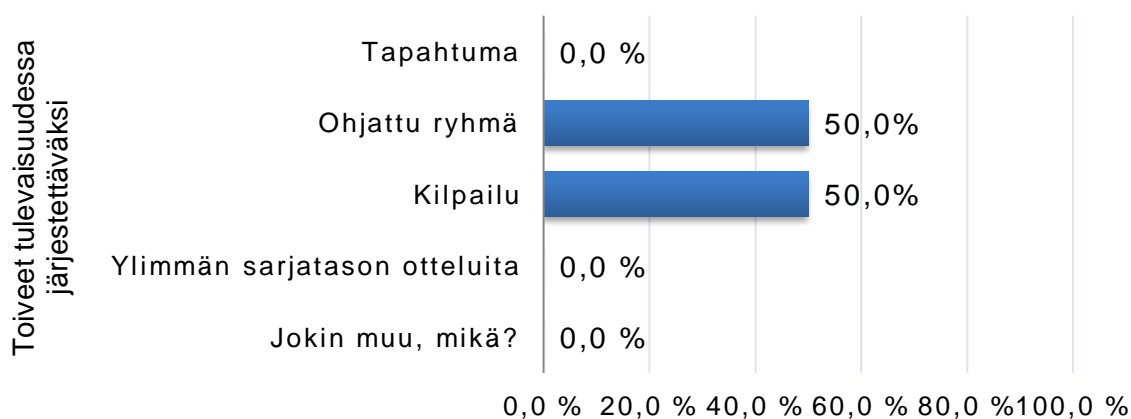
Kuvio 49. Vastasiko kiipeilyseinä käyttäjän tarpeita

Kuviossa 50 on esitettyä kyselyyn vastanneiden mielipide, oliko kiipeilyseinässä kehitettävää. Kyselyyn vastanneista 75 % koki, että kiipeilyseinässä oli kehitettävää, ja 25 % mielestä kiipeilyseinässä ei ollut kehitettävää. Vastauksista voidaan todeta, että suurin osa kiipeilyseinän käyttäjistä koki palvelussa olevan kehitettävää. Avointen vastausten perusteella kehitettäviä kohteita on palvelun haastavuuden lisääminen, uusien kiipeilyreittien luominen sekä palvelun muuttaminen ajasta riippumattomaksi kertamaksuksi.



Kuvio 50. Oliko kiipeilyseinässä kehitettävää

Kuviossa 51 on esitettyä kyselyyn vastanneiden toiveet kiipeilyseinän tulevaisuuden palvelutarjonnasta. Vastaajista 50 % toivoi ohjattuja ryhmiä ja 50 % kilpailuja. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kiipeilyseinälle toivotaan tulevaisuudessa ohjattuja ryhmiä sekä kilpailuita.

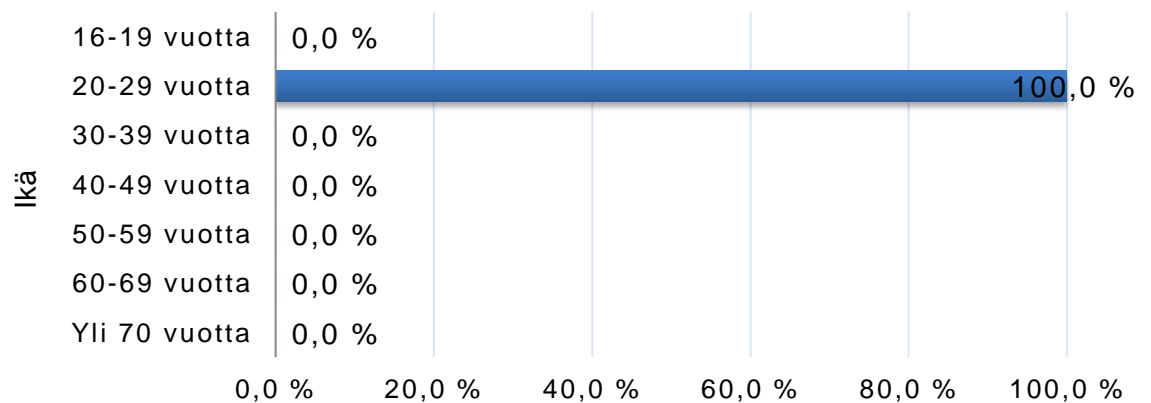


Kuvio 51. Mitä tulevaisuudessa toivotaan kiipeilyseinälle järjestettäväksi.

#### 6.4 Biljardi-/snookerhuone

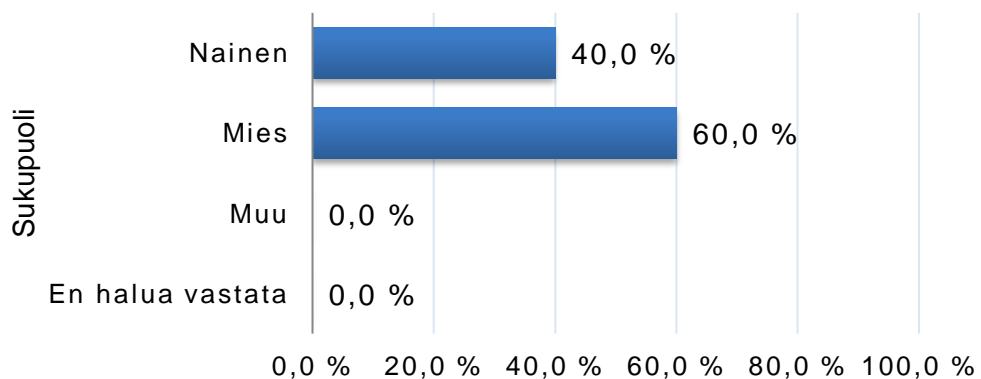
Biljardi-/snookerhuonetta käyttivät 7,8% kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä. Kyselyn perusteella biljardi-/snookerhuone oli monitoimihallin neljänneksi suosituin palvelu.

Kuviossa 52 on esitetty biljardi-/snookerhuoneen käyttäjien ikä. Vastausten perusteella palvelua käytti ainoastaan 20-29 vuotiaat henkilöt, eikä muista ikäryhmistä ollut palvelun käyttäjiä.



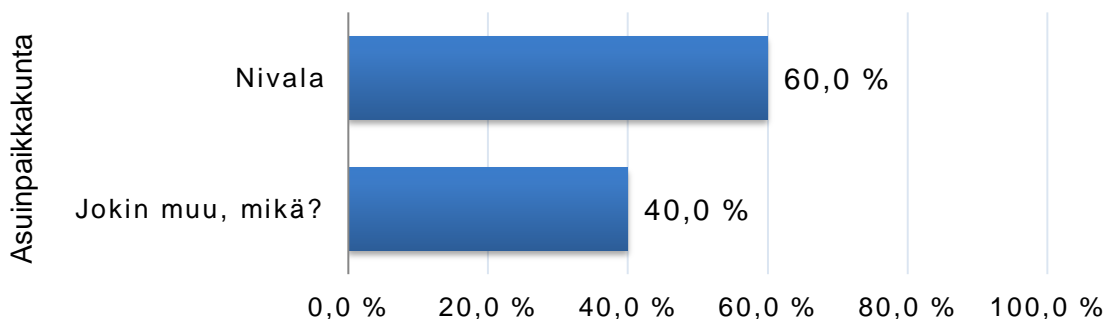
Kuvio 52. Biljardi-/snookerhuoneen käyttäjien ikä.

Kuviossa 53 on esitetty biljardi-/snookerhuoneen vastanneiden sukupuoli. Vastausten perusteella 60% palvelun käyttäjistä oli miehiä ja 40% naisia. Vastauksista voidaan todeta, että miehet käyttävät biljardi-/snookerhuonetta hieman naisia enemmän.



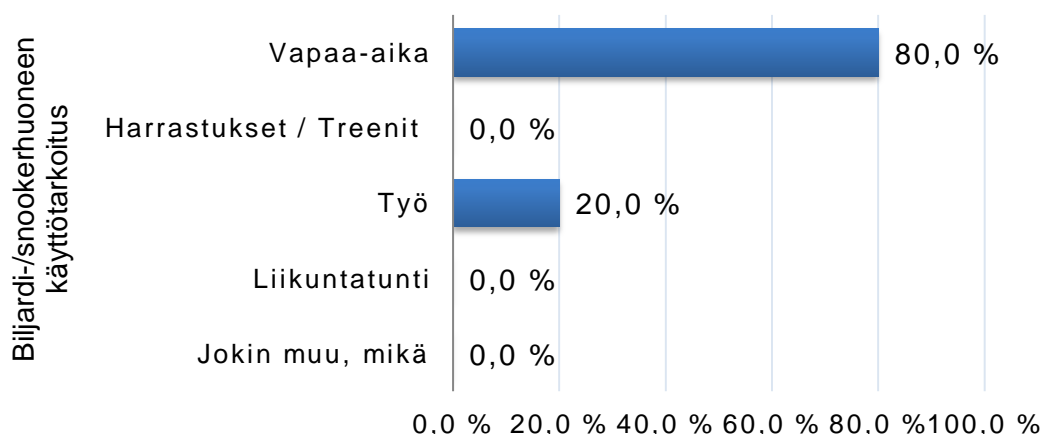
Kuvio 53. Biljardi-/snookerhuoneen vastaajien sukupuoli

Kuviossa 54 on esitetty biljardi-/snookerhuoneen käyttäjien asuinpaikkakunta. Kyselyyn vastanneista 60% asui Nivalassa ja 40% asui Nivalan ulkopuolella. Vastauksista voidaan todeta, että biljardi-/snookerhuonetta käyttävät eniten Nivalassa asuvat ihmiset, mutta iso osa palvelun käyttäjistä tulee myös ulkopaikkakunnilta.



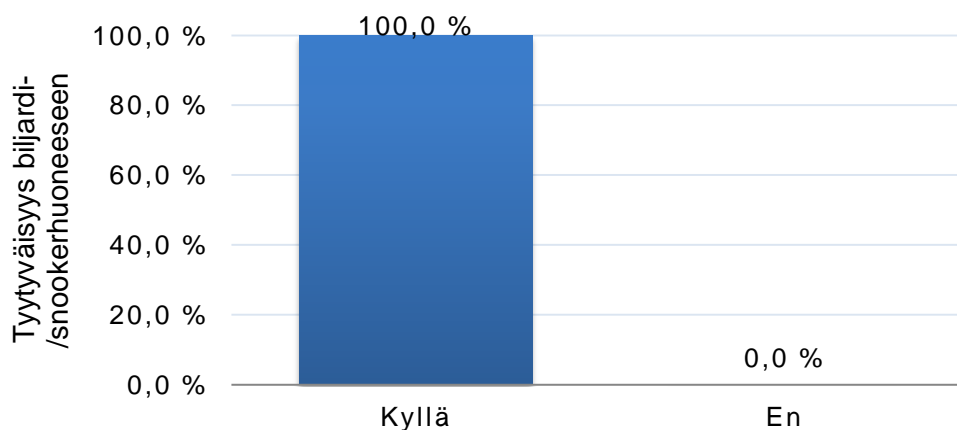
Kuvio 54. Biljardi-/snookerhuoneen käyttäjien asuinpaikkakunta

Kuviossa 55 näkyy biljardi-/snookerhuoneen käyttötarkoitus. Kyselyyn vastanneista 80% käytti palvelua vapaa-aikaan ja 20% työtarkoitukseen. Kyselyn mukaan palvelua ei käytetty harrastuksiin, liikuntatuntia varten eikä muihin tarkoituksiin. Vastausten perusteella voidaan todeta, että biljardi-/snookerhuonetta käytettiin eniten vapaa-ajanviettoon.



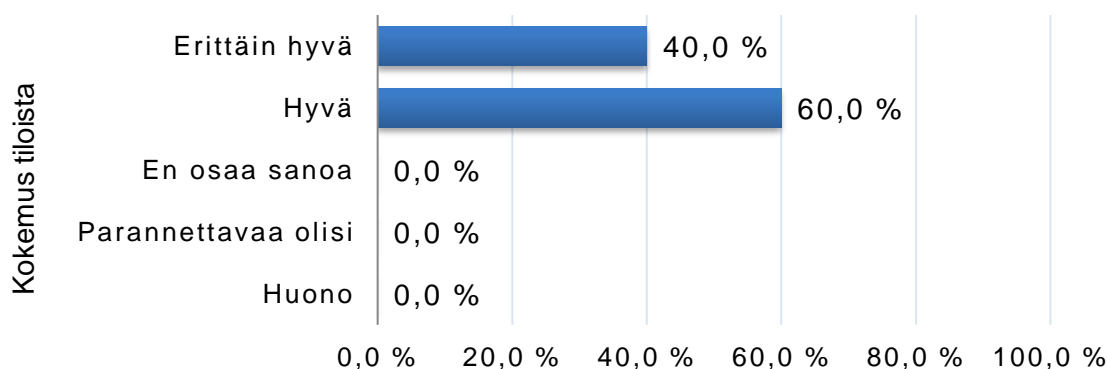
Kuvio 55. Biljardi-/snookerhuoneen käyttötarkoitus

Kuviossa 56 on esitetty kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys biljardi-/snookerhuoneesta. Vastauksen perusteella kaikki kyselyyn vastanneet kokivat olevansa tyytyväisiä palveluun, eikä kukaan käyttäjistä ollut tyytymätön palvelua kohtaan.



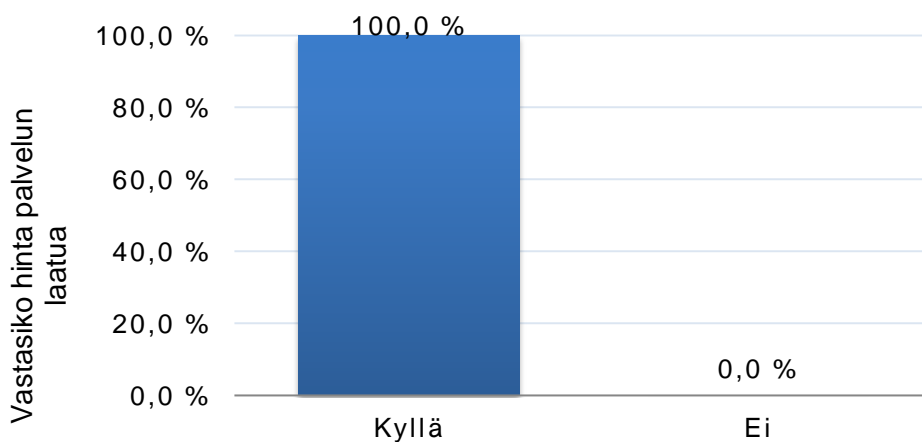
Kuvio 56. Tyytyväisyys biljardi-/snookerhuoneeseen.

Kuviossa 57 on esitetty kyselyyn vastanneiden kokemus biljardi-/snookerhuoneen tiloista. Kyselyn vastausten perusteella 60% koki palvelun tilat hyväksi. Loput 40% vastasi kokemuksen olleen erittäin hyvä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet kokivat palvelun tilat hyväksi tai erittäin hyväksi.



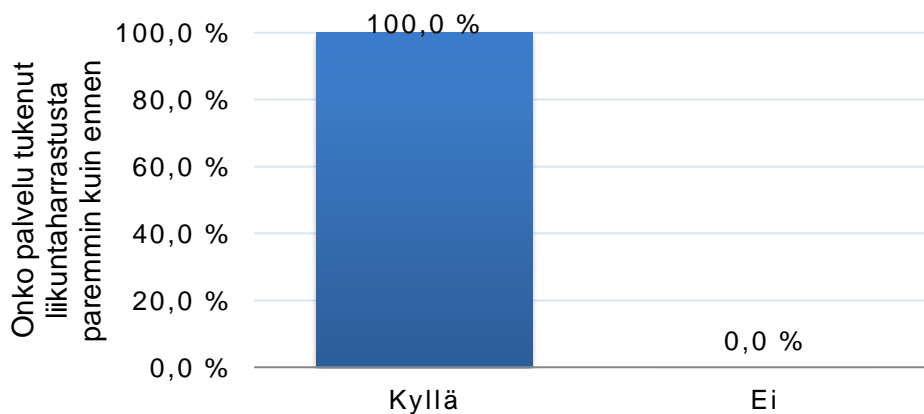
Kuvio 57. Kokemus biljardi-/snookerhuoneen tiloista

Kuviossa 58 näkyy, vastasiko biljardi-/snookerhuoneen hinta palvelun laatua. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat, että biljardi-/snookerhuoneen hinta vastasi palvelun laatua. Yhdenkään kyselyyn vastanneen mielestä palvelu ei olisi vastannut sen laatua.



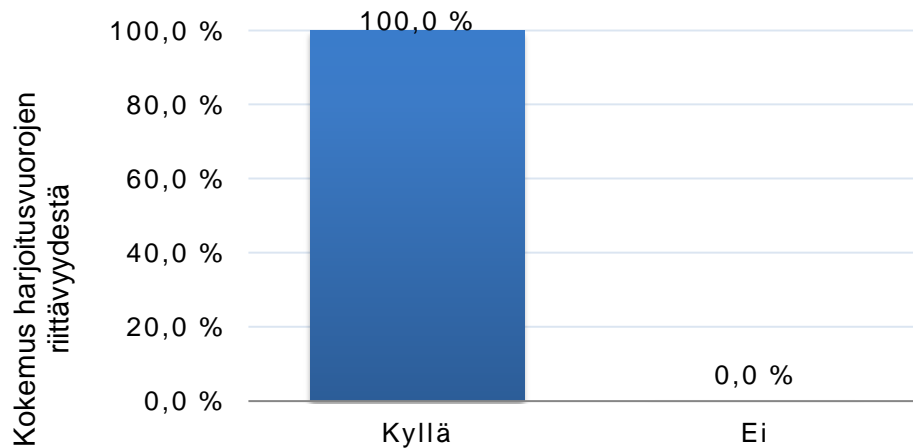
Kuvio 58. Vastasiko biljardi-/snookerhuoneen hinta palvelun laatua

Kuviossa 59 on esitettyä kyselyyn vastanneiden kokemus siitä, onko biljardi-/snookerhuone tukenut palvelun käyttäjien liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen. Kyselyyn vastanneista kaikki kokivat, että biljardi-/snookerhuone on tukenut heidän liikuntaharrastustaan paremmin kuin ennen. Yhdenkään kyselyyn vastanneen mielestä palvelu ei olisi tukenut omaa liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen. Vastauksista voidaan todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet kokivat biljardi-/snookerhuoneen tukeneen omaa liikuntaharrastusta.



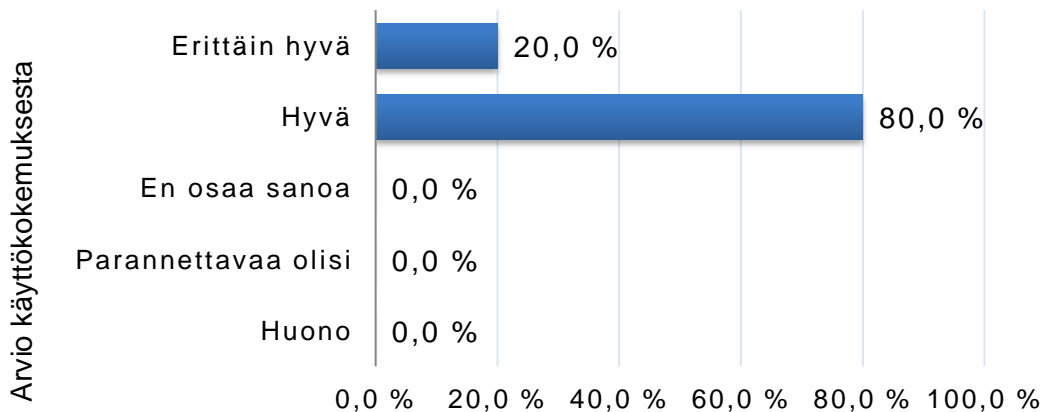
Kuvio 59. Onko biljardi-/snookerhuone tukenut liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen

Kuviossa 60 on esitettyä, kyselyyn vastanneiden mielipide harjoitusvuorojen riittävyydestä. Vastaajista kaikki kokivat harjoitusvuoroja olevan riittävästi saatavilla, eikä kenenkään mielestä harjoitusvuoroja olisi ollut riittävästi saatavilla. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet kokivat harjoitusvuoroja olevan riittävästi saatavilla.



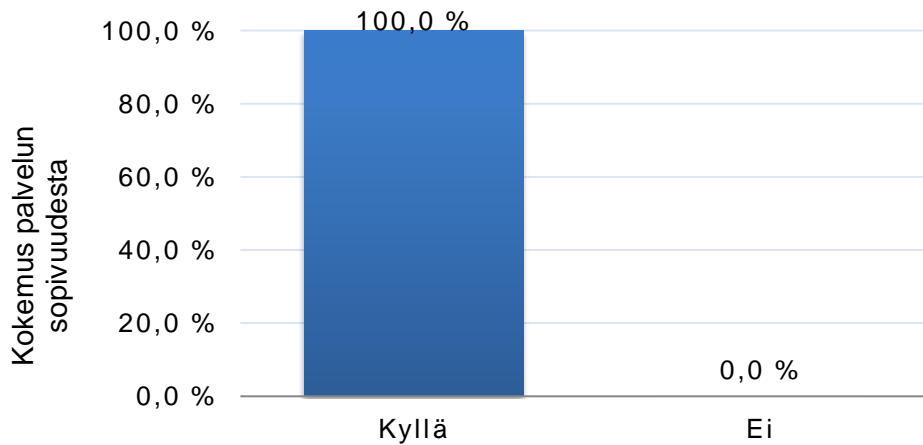
Kuvio 60. Onko harjoitusvuoroja riittävästi saatavilla biljardi-/snookerhuoneeseen

Kuviossa 61 on esitettyä vastaajien kokemus biljardi-/snookerhuoneen käyttökokemuksesta. Vastaajista 80% koki palvelun käyttökokemuksen hyväksi, ja loput 20% koki käyttökokemuksen erittäin hyväksi. Vastausten perusteella voidaan todeta, että suurin osa vastaajista koki biljardi-/snookerhuoneen käyttökokemuksen hyväksi.



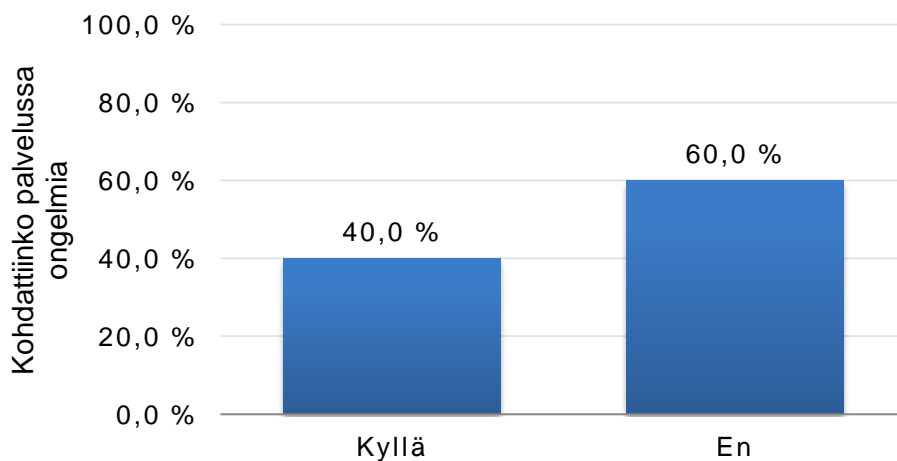
Kuvio 61. Arvio biljardi-/snookerhuoneen käyttökokemuksesta

Kuviossa 62 on esitettyä kyselyyn vastanneiden kokemus biljardi-/snookerhuoneen sopivuudesta. Vastaajista kaikki kokivat palvelun sopivaksi itselleen. Yksikään kyselyyn vastanneista ei kokenut palvelun olevan epäsopiva. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki kyselyyn vastanneet kokivat palvelun sopivaksi itselleen.



Kuvio 62. Kokemus biljardi-/snookerhuoneen sopivuudesta

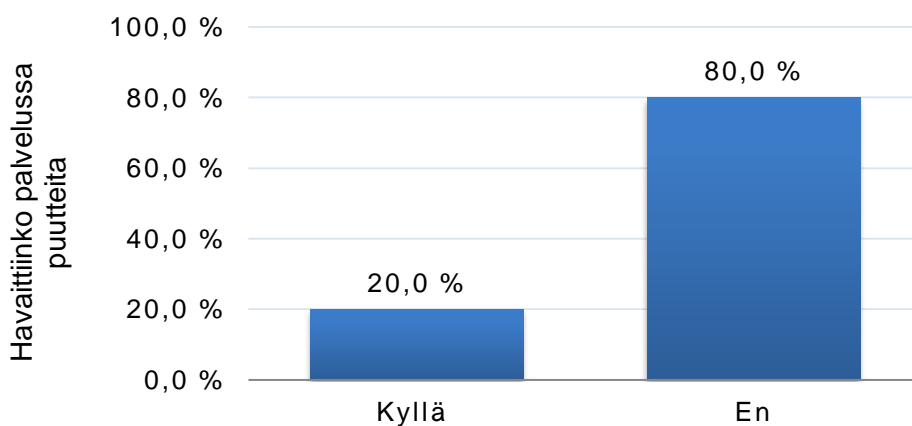
Kuviossa 63 on esitetty kyselyyn vastanneiden kokemus siitä, kohtasivatko he ongelmia biljardi-/snookerhuoneen käytössä. Kyselyyn vastanneista 60% vastasivat, etteivät he kohdanneet ongelmia palvelua käyttäessään, ja loput 40% vastasivat kohdanneensa ongelmia. Avointen vastausten perusteella ongelmia palvelun käytössä aiheutti ahtaasti sijoitettu darts-taulu. Vastauksista voidaan todeta, että suurin osa kyselyyn vastanneista ei kokenut ongelmia palvelun käytössä.



Kuvio 63. Kohdattiinko biljardi-/snookerhuoneen käytössä ongelmia

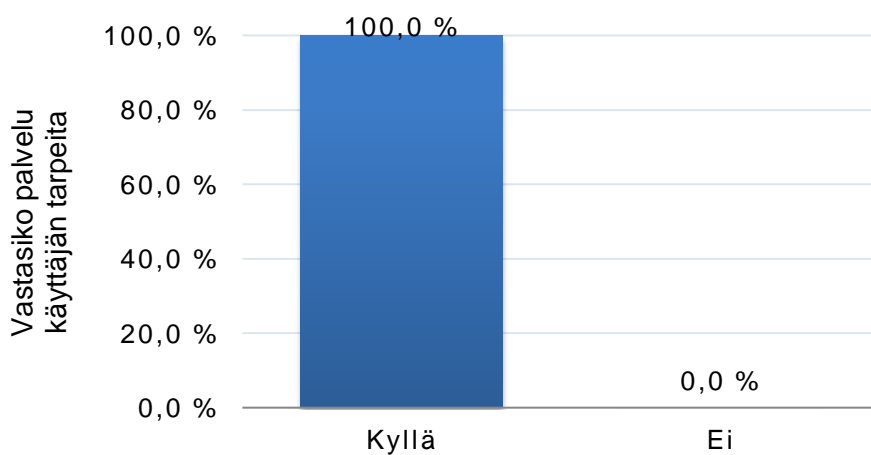
Kuviossa 64 on esitetty, havaitsivatko kyselyyn vastanneet puutteita biljardi-/snookerhuoneessa. Kyselyyn vastanneista 80% ei havainnut puutteita palvelussa, ja loput 20% ilmoittivat

havainneensa puutteita. Vastausten perusteella voidaan todeta, että lähes kaikki kyselyyn vastanneet eivät havainneet puutteita palvelussa.



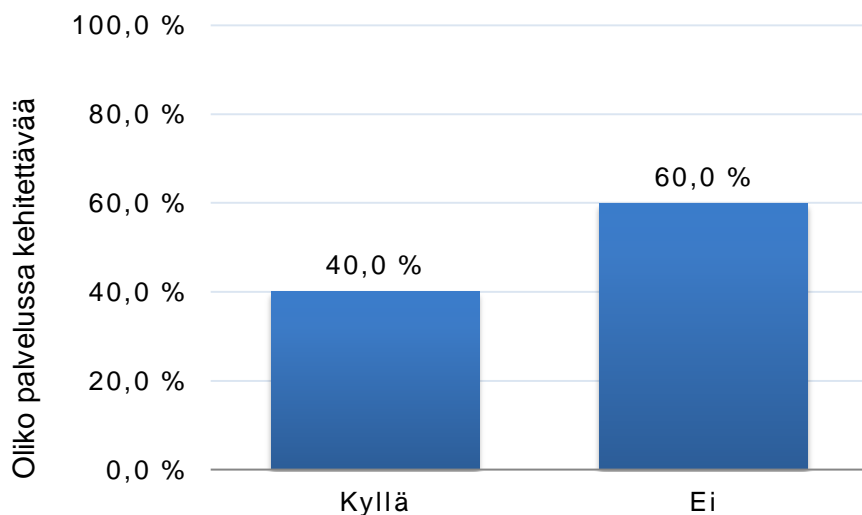
Kuvio 64. Havaittiinko biljardi-/snookerhuoneessa puutteita

Kuviossa 65 on esitettyä vastasiko biljardi-/snookerhuone palvelun käyttäjien tarpeita. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat palvelun vastanneen heidän tarpeitansa. Kenenkään mielestä palvelu ei olisi vastannut omia tarpeita. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki kokivat palvelun vastaavan omia tarpeita.



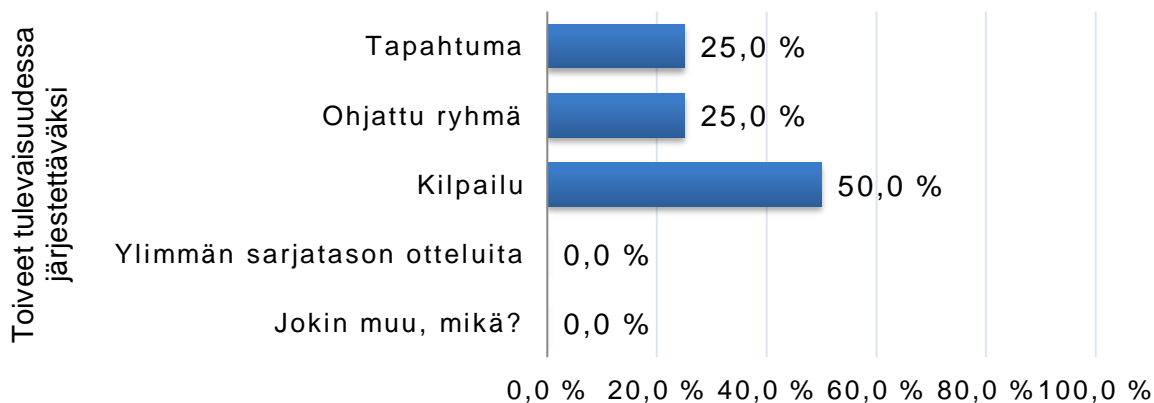
Kuvio 65. Vastasiko biljardi-/snookerhuone käyttäjän tarpeita

Kuviossa 66 on esitetty, oliko kyselyyn vastanneiden mielestä biljardi-/snookerhuoneessa kehitettävää. Vastausten perusteella 60% koki, että palvelussa ei ole kehitettävää. Loput 40% kokivat, että palvelussa oli kehitettävää. Avoimien vastausten perusteella biljarditarvikkeet tarvitsevat selkeän säilytyspaikan ja dartsin heittopaikka saisi olla tilavampi.



Kuvio 66. Oliko biljardi-/snookerhuoneessa kehitettävää

Kuviossa 67 on esitetty, mitä biljardi-/snookerhuoneen käyttäjät toivovat palvelulle tulevaisuudessa järjestettäväksi. Vastaajista 50% toivoi järjestettäväksi kilpailuita, 25% tapahtumia sekä 25% ohjattuja ryhmiä. Vastausten perusteella puolet kyselyyn vastanneista toivovat palvelulle järjestettäväksi kilpailuita.



Kuvio 67. Mitä biljardi-/snookerhuoneessa toivotaan tulevaisuudessa järjestettäväksi

## 6.5 Kokousterä

Kyselyyn kokousterän käyttäjiltä kertyi ainoastaan kaksi vastausta. Tämä vastasi 3,03% kaikista kyselyyn vastanneista. Kokousterän tulokset analysoidaan tiivistetysti käymällä tutkimustuloksista merkittävimmät havainnot läpi.

Kyselyyn vastanneet olivat iältään 20-29 sekä 50-59 vuotiaita. Molemmat kyselyyn vastanneet olivat naisia ja heidän asuinpaikkakuntansa on Nivala. Vastausten mukaan palvelun käyttötarkoituksena oli vapaa-aika sekä työ. Molemmat palvelun käyttäjät olivat tyytyväisiä kokousterään sekä palvelun tilat koettiin vähintään hyväksi. Molempien vastaajien mielestä kokousterän hinta vastasi palvelun laatua. Käyttökokemuksen kyselyyn vastanneet kokivat erittäin hyväksi sekä hyväksi, eikä kumpikaan palvelun käyttäjistä havainnut ongelmia palvelua käyttäessään. Puutteita kokousterässä havaitsi toinen kyselyyn vastanneista, mutta avoimessa kentässä ei ollut vastausta siitä, mitä puutteita palvelussa havaittiin. Kummankaan kyselyyn vastanneen mielestä kokousterässä ei ollut kehitettävää.

## 6.6 Juoksusuora

Juoksusuoran käyttäjistä kaksi vastasi kyselyyn. Tämä vastasi 3,03% kaikista kyselyyn vastanneista. Juoksusuoran tulokset analysoidaan tiivistetysti käymällä tutkimustuloksista merkittävimmät havainnot läpi.

Kyselyyn vastanneista juoksusuoran käyttäjien iät olivat 16-19 sekä 20-29 vuotta. Molemmat kyselyyn vastanneet henkilöt olivat naisia, ja heidän asuinpaikkakuntansa oli Nivala. Vastausten mukaan palvelun käyttötarkoituksena oli harrastukset/treenit sekä työ. Molemmat kyselyyn vastanneista olivat tyytyväisiä juoksusuoraan sekä palvelun tilat koettiin erittäin hyväksi ja hyväksi. Kummankin kyselyyn vastanneen mielestä palvelun hinta vastasi palvelun laatua. Harjoitusvuoroja kumpikin kyselyyn vastanneista koki olevan riittävästi, ja palvelun käyttökokemus koettiin erittäin hyväksi sekä hyväksi. Avointen vastausten perusteella käyttökokemuksesta teki hyvän tilojen hyvä laatu ja kunto. Kumpikaan kyselyyn vastanneista ei kohdannut ongelmia juoksusuoraa käyttäessään, eivätkä he havainneet puutteita palvelussa. Kyselyyn vastanneiden mielipide jakautui palvelun kehitettävyydestä, kun toinen kyselyyn vastanneista koki palvelussa

olevan kehitettävää ja toinen ei kokenut. Kehitettävää palvelussa avoimen vastausten perusteella oli yleisessä siisteydessä, ja tavaroiden järjestyksessä olemisessa.

## 6.7 Heittoseinä

Heittoseinän käyttäjiltä kertyi ainoastaan yksi vastaus. Tämä vastasi 1,52% osuutta kaikista kyselyyn vastanneista. Palvelun käyttäjä oli 40-49 vuotias nainen. Palvelun käyttötarkoitus oli harrastukset/treenit, ja kyselyyn vastannut henkilö oli tyytyväinen käyttämäänsä palveluun. Palvelun tilat koettiin erittäin hyväksi, ja palvelun hinta vastasi palvelun laatua. Harjoitusvuoroja palvelun käyttäjä kokee olevan tarpeeksi saatavilla, ja käyttökokemus palvelulle koettiin hyväksi. Ongelmia heittoseinässä kyselyyn vastannut koki, kun heittoseinän välineet pääsivät verkon toiselle puolelle samanaikaisesti, kun kiipeilyseinällä oli käyttäjiä aiheuttaen kiipeilyseinän käyttäjille turvallisuusriskin. Puutteita heittoseinässä kyselyyn vastannut ei havainnut, mutta kehitettävää palvelussa oli heittoseinän alustan helpomman liikutettavuuden kanssa, johtuen esineen painavuudesta.

## 7 Johtopäätökset

Kaikissa monitoimihallin palveluissa asiakastyytyväisyys ja käyttäjäkokemus koettiin pääsääntöisesti hyväksi. Ainoastaan liikuntasalin käyttäjiltä kertyi vastauksia, joiden mukaan käyttäjä ei ollut tyytyväinen palveluun. Nämä vastaukset muodostivat kuitenkin selkeän vähemmistön verrattuna liikuntasalin käyttäjiin, jotka olivat tyytyväisiä palveluun. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että näillä yksittäisillä henkilöillä kielteiseen tyytyväisyyteen on vaikuttanut henkilökunnan puutteellinen koulutus, liikuntasalin rakenteelliset ongelmat sekä vuorojen saamisen haastavuus. Positiivisesti käyttäjäkokemukseen ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttivat tutkimuksen mukaan asiakkaiden myönteinen kokemus palveluiden hinta-laatu-suhteesta, harjoitusvuorojen saatavuudesta, palveluiden tiloista sekä palveluiden sopivuudesta.

Ongelmia ja puutteita koettiin useassa eri palvelussa. Tutkimustulosten perusteella ainoastaan juoksusuorassa ja kokoustilassa ei havaittu ongelmia. Muissa palveluissa eli liikuntasalissa, simulaatiotilassa, kiipeilyseinässä, biljardi-/snookerhuoneessa sekä heittoseinässä asiakkaat kokivat vaihtelevasti ongelmia. Puutteita havaittiin kaikissa muissa palveluissa paitsi heittoseinässä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että hyvin suuri osa koko monitoimihallin asiakkaista kokevat ongelmia ja puutteita käyttämässään palvelussa. Tutkimustulosten perusteella Nivalan liikuntakeskuksen tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota palveluiden siisteyteen, ovien toimivuuteen, riittävän ohjeistuksen toimittamiseen sekä henkilökunnan kouluttamiseen. Nämä huomioden Nivalan liikuntakeskus kykenee poistamaan ongelmia ja puutteita aiheuttavia tekijöitä, ja vaikuttamaan positiivisesti asiakkaiden käyttäjäkokemukseen sekä asiakastyytyväisyyteen.

Kokonaisuudessaan yli puolet kyselyyn vastanneista henkilöistä kokivat käyttämässään palvelussa olevan kehitettävää. Vastausten perusteella kaikissa palveluissa paitsi kokoustilassa ja heittoseinässä oli kehitettävää. Eniten kehitettävää palveluissa on siisteydessä, ohjeistuksessa, organisaation toiminnassa sekä rakenteellisten epäkohtien korjaamisessa. Tulevaisuudessa monitoimihalliin toivotaan eniten järjestettäväksi tapahtumia toiseksi eniten erilaisia kilpailuita sekä yhtä paljon ohjattuja ryhmiä ja ylimmän sarjatason otteluita.

Kokonaisuutta katsoen voi todeta, että kaikissa monitoimihallin palveluissa on piirteitä, yksityiskohtia, puutteita sekä ongelmia, joita parantamalla Nivalan liikuntakeskus voi kehittää palveluitaan yhä enemmän asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavaksi. Huomioimalla tämän tutkimuksen

tulokset palveluiden kehityksessä, kykenee liikuntakeskus toteuttamaan asiakasjohtoista palveluiden kehittämistä sekä syventämään asiakasymmärrystä entisestään.

Verraten tutkimuksen hyödynnettävyyttä sekä tutkimuksella kerättyä tietoa ja tuloksia Nivalan liikuntakeskuksen strategiaan voidaan todeta, että tutkimuksella on strategiaa tukevia piirteitä. Strategiaan kuuluu keskeisesti uusien palveluiden luonti ja vanhojen palveluiden kehittäminen. Tutkimuksen avulla, liikuntakeskus pystyy kehittämään monitoimihallin palveluita asiakasjohtoisesti sekä luomaan uutta palveluntarjontaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavaksi. Tämä tukee liikuntakeskuksen visiota, joka on vuoteen 2025 mennessä olla alueensa johtava liikunta- ja hyvinvointipalveluja tasapuolisesti, ammattitaitoisesti ja monipuolisesti tuottava hyvinvointitoimija (Nivalan liikuntakeskus Oy/Hallitus 2.12.2020).

Jatkoehdotuksena Nivalan liikuntakeskukselle on tutkimusta hyödyntäen toteuttaa palvelumuotoiluprosessin kolme seuraavaa vaihetta eli suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Lisäksi tutkimuslomake suositellaan muuttamaan jatkuvan palautekyselyn muotoon, jotta asiakaskokemuksen mitaaminen säilyy tulevaisuudessakin. Näitä hyödyntäen Nivalan liikuntakeskus varmistaa asiakaslähtöisen toiminnan jatkumisen opinnäytetyön valmistuttua. Koska monitoimihalli on vain yksi Nivalan liikuntakeskuksen monesta eri palvelukokonaisuudesta, niin jatkotutkimuksille on tarvetta. Jatkotutkimusehdotuksena on toteuttaa asiakastutkimuksia muista liikuntakeskuksen palveluista, kuten kuntosalista, uimalasta ja keilahallista. Uudet tutkimukset voivat hyödyntää asiakastutkimuksen kaavaa ja toimia asiakasymmärrystä ja käyttäjäkokemusta täydentävinä tutkimuksina. Uusien tutkimusten avulla Nivalan liikuntakeskus kykenisi saavuttamaan kattavan asiakasymmärryksen kaikkien palveluiden käyttäjistä.

## 8 Pohdinta

Asiakastutkimuksen tavoitteena oli selvittää Nivalan liikuntakeskuksen asiakkaiden käyttäjäkokemus, käyttäjäkokemukseen vaikuttavat tekijät sekä kartoittaa asiakkaiden toiveet tulevaisuuden palveluntarjonnan kannalta. Työn tarkoituksena on olla Nivalan liikuntakeskuksella tukena tulevaisuudessa palveluiden segmentoinnissa, paketoinnissa sekä asiakasjohtoisessa palveluiden kehittämisessä. Verraten asiakastutkimuksella saatuja tuloksia ennalta-asetettuihin asiakastutkimuksen tavoitteisiin voidaan todeta, että tutkimuksella saavutettiin ennalta-asetetut tavoitteet niiden palveluiden osalta, joihin vastauksia kertyi riittävästi.

Asiakastutkimuksen toteutus oli monivaiheinen prosessi, jossa käytiin läpi kaikki asiakastutkimuksen kuusi vaihetta. Asiakastutkimuksen kaava helpotti tutkimuksen toteutusta, ja toi työlle selkeät vaiheet. Työn alkuvaiheessa kiinnitettiin huomiota tarkkaan aiheenvalintaan ja huolellisesti laadittuihin tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen tehtiin tutkimussuunnitelma, joka helpotti työn toteuttamista ja loi työlle teoriapohjaan perustuvan suunnitelman. Tutkimussuunnitelman jälkeen suoritettiin aineistonkeruu kyselylomakkeella. Mielestäni kyselylomake oli paras vaihtoehto aineistonkeräämiseen. Tämän jälkeen suoritettiin analysointi, pohdinta ja johtopäätökset asiakastutkimuksen kaavan mukaisesti.

Tutkimuksen kyselylomake oli tärkeä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Mielestäni kyselylomake onnistui keräämään haluttua tietoa, ja tuottamaan laadukkaita vastauksia. Vastausmäärä olisi voinut olla suurempi, jotta tutkimustietoa voitaisiin pitää luotettavampana. Vastauslomakkeen kysymyksiä voidaan tarkastella yksi kerrallaan lähtien vastaajien taustatietoja kartoittavista kysymyksistä. Tutkimuksessa vastaajan taustatietoja haluttiin selvittää, jotta tulosten avulla kyetään luomaan asiakasryhmiä, asiakasprofiileita sekä tukemaan palveluiden segmentointia. Jokainen kysymys, millä tavoiteltiin taustatietojen selvitystä, eli ikä, sukupuoli ja asuinpaikkakunta onnistui keräämään haluttua tietoa.

Tutkimuksessa käytettyä palvelua ja käyttötarkoitusta selvitettiin kahden kysymyksen avulla. Tutkimuksessa kysyttiin mitä monitoimihallin palvelua käytit, ja mikä oli palvelun käyttötarkoitus. Molemmat kysymykset kykenivät mittaamaan haluttua asiaa, ja tuottamaan tutkimuksen kannalta merkityksellistä tietoa. Jälkimmäisessä kysymyksessä vastausvaihtoehtoja olisi voinut poh-

tia tarkemmin, koska kukaan ei vastannut kohtaan ”liikuntatunti”. Uskon tämän johtuneen kyselyn alaikärajaista, joka oli 16 vuotta. Ikä rajasi pois kokonaisuudessaan yläkoulun liikuntatunti ryhmät, ja tähän kysymykseen olisi voinut vastata ainoastaan ammatillisen oppilaitoksen- ja lukion oppilaat. Muihin vastausvaihtoehtoihin kertyi vastauksia, joka auttoi ymmärtämään mihin tarkoitukseen palvelua käytettiin.

Tutkimuksessa asiakastyytyväisyyttä selvitettiin viiden kysymyksen avulla. Jokainen kysymys muotoiltiin spesifisti mittaamaan tarkkoja yksityiskohtia. Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää asiakastyytyväisyyttä käytettyä palvelua kohtaan. Kysymykseen liitettiin avoin kohta, johon vastaaja sai kertoa, mikä vaikutti asiakastyytyväisyyteen. Kysymyksellä kyettiin keräämään haluttua tietoa, ja avoin kohta toi syvällistä ymmärrystä tutkimustuloksiin. Toisella kysymyksellä haluttiin selvittää kokemus palvelun tiloista. Kysymyksen asettelu oli selkeä, ja tulosten avulla kyettiin muodostamaan valideja johtopäätöksiä. Kolmannella kysymyksellä haluttiin selvittää asiakkaiden kokemus palvelun hinta-laatu-suhteesta. Kysymykseen liitettiin avoin kohta, johon vastaaja sai kertoa, mikä vaikutti hänen kokemukseensa. Kysymyksen asettelu oli selkeä sekä ymmärrettävä, ja kysymys kykeni keräämään haluttua tietoa. Avoimeen kohtaan vastauksia kertyi kaikilta vastaajilta, joiden mielestä palvelun hinta ei vastannut palvelun laatua. Kerättävä tieto ei siis jäänyt kenenkään asiakkaan kohdalla puutteelliseksi, ja tuloksia voi pitää mielestäni luotettavana. Neljännellä kysymyksellä haluttiin selvittää ovatko hallin palvelut tukeneet liikuntaharrastusta paremmin kuin ennen. Kysymyksellä haluttiin verrata nykyhetkeä menneisyyteen, jolloin monitoimihallia ei ollut. Mielestäni kysymyksenasettelu oli selkeä ja ymmärrettävä. Lisäksi koen, että kysymyksellä kyettiin keräämään haluttua tietoa. Viimeisellä kysymyksellä haluttiin selvittää, onko harjoitusvuoroja saatavilla tarpeeksi. Koen tässäkin kysymyksessä kysymyksenasettelun olleen helposti ymmärrettävä ja kysymyksen onnistuneen halutun tiedon keräämisessä.

Käyttäjäkokemusta selvitettiin kyselyssä kolmen kysymyksen avulla. Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää arviota käyttäjäkokemuksesta. Mielestäni kysymys kykeni selvittämään haluttua tietoa. Toisella kysymyksellä haluttiin selvittää mikä teki käyttäjäkokemuksesta hyvän tai huonon. Kysymyksellä haluttiin kerätä avointa tietoa ja syventää ymmärrystä käyttäjäkokemukseen vaikuttaneista tekijöistä. Mielestäni kysymyksellä kyettiin keräämään haluttua tietoa ja selvittämään käyttäjäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Kuitenkin kysymykseen vastasi ainoastaan 19 henkilöä. Tämä kertoo siitä, että kaikki vastaajat eivät kokeneet tarpeelliseksi vastata kyseiseen kohtaan. Lisäksi tuloksiin täytyy suhtautua kriittisesti, koska kaikki käyttäjät eivät välttämättä

osaa kuvata täsmällisesti käyttäjäkokemukseen vaikuttaneita tekijöitä. Kolmannella kysymyksellä haluttiin selvittää, kokiko asiakas palvelun sopivaksi. Koen kysymyksen onnistuneen keräämään haluttua tietoa, ja kysymyksenasettelun olleen helposti ymmärrettävä. Kysymys kuitenkin mittasi hyvin samanlaista tietoa kuin kysymys, jolla selvitettiin käyttäjän arviota käyttökokemuksesta. Tämän perusteella voidaan pohtia, oliko kysymys tarpeellinen tutkimuksen kannalta ja toivatko kysymyksellä kerätyt vastaukset uutta tietoa muiden kysymysten lisäksi.

Lisäksi kyselyssä selvitettiin palveluiden epäkohtia kahden kysymyksen avulla. Kysymyksiin liitettiin avoin kohta, johon vastaaja sai kertoa ongelmia tai puutteita aiheuttaneita tekijöitä. Mielestäni kumpikin kysymys onnistui keräämään haluttua tietoa, ja avoimiin kohtiin kertyneet vastaukset mahdollistivat syvällisemmän ymmärryksen muodostamisen ongelmia ja puutteita aiheuttaviin tekijöihin. Molemmat kysymykset keräsivät kuitenkin osittain samaa tietoa, kuin kysymys, mikä teki käyttökokemuksesta hyvän tai huonon. Tämä saattoi aiheuttaa kysymysten välillä ymmärrettävyys ongelmia ja vaikeuttaa halutun tiedon keräämistä.

Lopuksi kyselyssä kerättiin tietoa palveluiden kehittämisestä neljän kysymyksen avulla. Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää vastasiko palvelu asiakkaan tarpeita. Kysymyksellä tavoiteltiin hyvin spesifin tiedon keräämistä. Tästä syystä kysymys saattoi kerätä osittain samankaltaista tietoa, kuin osa muista kysymyksistä. Koen kuitenkin, että kysymys onnistui keräämään haluttua tietoa. Toisella kysymyksellä selvitettiin, oliko palveluissa kehitettävää. Kysymys on selkeä ja helposti ymmärrettävä, mikä tekee siitä helposti vastattavan. Kysymyksen tukena oli avoin kohta, johon asiakas sai vapaasti kertoa, oliko palveluissa kehitettävää. Koen, että kysymys onnistui mittaamaan asiakkaiden mielipidettä onnistuneesti. Avoimella kysymyksellä oli kuitenkin ongelma, koska se keskittyi mittaamaan ainoastaan kehityskohteita. Vastaajalla ei siis ollut mahdollisuutta kertoa mikä palvelussa oli hyvää ja toimivaa. Kolmannella kysymyksellä haluttiin selvittää, mitä uutta asiakkaat haluavat käyttämälleen palvelulle järjestettäväksi. Kysymys onnistui keräämään haluttua tietoa ja selvittämään asiakkaiden toiveita. Viimeinen kysymys oli avoin kysymys, ja sen tavoitteena oli selvittää, mitä uutta käytetylle palvelulle toivotaan tulevaisuudessa. Kysymykseen kertyi ainoastaan seitsemän vastausta. Voidaan siis todeta, että kysymys ei onnistunut mittaamaan haluttua tietoa riittävän tarkasti. Syynä tälle on mahdollisesti se, että kysymys on lähes sama kuin aiempi kysymys ja mittasi hyvin samaa asiaa, mutta eri tavalla.

Ongelmia tutkimuksen aikana aiheuttivat väärin täytetyt vastauslomakkeet, hylättäväksi joutuneet vastauslomakkeet, vähäinen vastausmäärä tiettyjä palveluita koskien sekä kyselyn ajankohta. Kyselyssä vastauslomakkeita täytyi hylätä analysoinnista, koska vastaaja ei ollut hyväksynyt henkilötietojen käyttöä opinnäytetyössä. Henkilötietojen käytön kieltäminen johti suoraa vastausten hylkäämiseen. Kyseistä ongelmaa havaittiin ainoastaan paperilomakkeissa, koska netissä olevista vastauslomakkeista ei yksikään joutunut hylätyksi. Ongelman poistamiseksi kyselyssä olisi voinut korostaa henkilötietojen käytön hyväksymistä tai tietosuojaselosteen muokkaamista helpoksi luettavampaan muotoon.

Lisäksi tutkimuksessa ongelmana oli vähäinen vastausmäärä tiettyjä palveluita koskien. Vastauksia palveluihin e-pelihuone, pääaula sekä trampoliini ei kertynyt yhtään ja palveluihin heittoseinä, juoksusuora sekä kokoustila vastauksia kertyi enimmillään kaksi. Vähäisen vastausmäärän puolesta juoksusuoran, heittoseinän sekä kokoustilan tuloksia ei voida pitää luotettavana, koska yhden tai kahden vastauksen perusteella ei pysty muodostamaan vahvoja johtopäätöksiä. Muihin palveluihin vastauksia kertyi riittävästi tarkempaa analysointia varten. Jotta vastauksia olisi kertynyt kaikkiin palveluihin, olisi tutkimuksessa voinut koittaa erilaisia keinoja vastausten saamiseksi. Näitä keinoja olisi voinut olla esimerkiksi vastaajien motivointi, kohdennettu kyselyn jakelu, kyselyn selkeyden ja pituuden uudelleen arviointi sekä kyselyn tehostettu mainostaminen. Esimerkiksi paperilomakkeita olisi voinut asettaa lähemmäs palveluita, joihin vastauksia ei ollut vielä kertynyt.

Tutkimukseen olisi voinut kertyä enemmän vastauksia, jos tutkimukseen olisi saanut osallistua alaikäiset. Tutkimuksessa alin sallittu vastaajan ikä oli 16 vuotta, koska tätä nuoremmilta olisi täytynyt kerätä huoltajan suostumus henkilötietojen käyttöön. Tämä olisi voinut aiheuttaa omat haasteensa tutkimuksen toteuttamisen suhteen. Alaikäisistä tutkimukseen olisi mahdollisesti vastannut suuri joukko nuoria, esimerkiksi liikuntatuntien jälkeen tai urheiluseurojen junioreiden harjoitusvuorojen jälkeen. Viimeinen ongelma oli kyselyn ajankohta. Kyselytutkimus aukaistiin vastaajille toukokuussa ja vastausten kerääminen päättyi syyskuun viimeisellä viikolla. Kysely oli koko kesän avoinna, jolloin myös monitoimihallin käyttö oli vähäisempää suhteutettuna talvikuu-kausiin. Jos kyselyn olisi ajoittunut enemmän talvikuu-kausien ajalle, olisi kyselyn vastausten kokonaismäärä voinut olla suurempi. Ajankohta oli myös onnistuminen, koska kysely aukesi palvelun elinkaareen verrattuna täydelliseen aikaan. Kyselyn alettua käyttäjät olivat kerenneet käyttää

palveluita viiden kuukauden ajan ja muodostaa mielipiteitä niitä kohtaan. He olivat saaneet rauhassa orientoitua hallin käyttöön ja kyselyn auettua tuoda havaintonsa ja kokemuksensa esille.

Muita onnistumisia tutkimuksen toteutuksessa olivat esimerkiksi riittävä vastausmäärä, laadukkaat ja selkeät tulokset, oikean kohderyhmän tavoittaminen, kyselyn toimivuus sekä kyselyn aikataulussa pysyminen. Kyselyyn hyväksyttiin analysoitavaksi kokonaisuudessaan 66 vastausta, jota voi pitää hyvänä saavutuksena. Riittävää vastausmäärää voidaan pitää onnistumisena, koska sillä on yhteys kyselyn tilastolliseen luotettavuuteen, luotettavimpiin johtopäätöksiin sekä tutkimuksen validiteettiin. Laadukkaat ja selkeät kyselyn tulokset ovat onnistuminen, koska ne tuovat luotettavuutta tutkimukselle, mahdollistavat helpon ja syvällisen analysoinnin sekä mahdollistavat tulosten sovellettavuuden käytäntöä tukevaksi.

Tutkimuksessa onnistuttiin tavoittamaan oikea kohderyhmä, joka oli Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin asiakkaat. Oikean kohderyhmän tavoittamista voi pitää onnistumisena tutkimukselle, koska tämä lisää tulosten luotettavuutta, parantaa uskottavuutta sekä tukee tutkimuskysymyksiin vastausten löytymistä. Tutkimuksessa onnistuttiin myös kyselytutkimuksen toimivuuden suhteen. Tutkimuksesta ei tullut huonoa palautetta, eikä kukaan vastaajista maininnut kyselyn toimivuuden häiriötä. Surveypal-ohjelma toimi moitteettomasti tutkimuksen ajan ja mahdollisti helpon tavan vastata kyselyyn. Jos Surveypal-ohjelmassa olisi ollut ongelmia kyselyn aikana, olisi vastauksia voinut jäädä saamatta.

Kokonaisuutena ajatellen tutkimus onnistui suunnitellusti ja tutkimuksen tuloksilla saatiin vastauksia ennalta-asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksistä ensimmäinen oli, mitkä ovat Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin käyttäjäkokemukseen vaikuttavat tekijät? Tutkimustulosten mukaan käyttäjäkokemukseen vaikuttivat positiivisesti monitoimihallin hyvät tilat, nykyaikaiset varusteet, laadukkaat laitteet sekä käyttäjäystävälliset toteutukset. Negatiivisesti käyttäjäkokemukseen vaikuttivat henkilökunnan heikko osaaminen monitoimihallin palveluista, pelialustan likaisuus ja yksittäiset ongelmat palveluissa. Toinen tutkimuskysymys oli, minkälaiseksi Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin käyttäjäkokemus koetaan? Monitoimihallin käyttäjäkokemus koettiin kokonaisuudessaan hyväksi. Käyttäjäkokemuksesta teki hyvän palvelun sopivuus, asiakkaiden tarpeiden täyttyminen sekä kokonaisvaltainen tyytyväisyys käytetystä palvelusta. Kolmas tutkimuskysymys oli, mitkä ovat Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin asiakkaiden toiveet tulevaisuuden palveluille? Tulevaisuuden kannalta asiakkaat toivovat kaikkein eni-

ten tapahtumia järjestettäväksi. Toiseksi eniten asiakkaat toivovat kilpailuita ja kolmanneksi eniten ohjattuja ryhmiä sekä ylimmän sarjatason otteluita. Viimeisellä tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää, kuinka Nivalan liikuntakeskuksen monitoimihallin palveluita voidaan kehittää paremmin käyttäjien tarpeita vastaavaksi? Palveluita voidaan kehittää paremmin käyttäjien tarpeita vastaavaksi luomalla asiakkaan palvelupolusta aiempaa laadukkaampi. Monitoimihallin palveluita on syytä kehittää tutkimustulosten pohjalta. Tutkimustuloksissa kannattaa kiinnittää erityisesti huomiota asiakkaiden kehitysehdotuksiin sekä koettuihin ongelmiin ja puutteisiin palveluissa. Kun nämä saadaan korjattua, on Nivalan liikuntakeskuksella mahdollisuus kehittää palveluitaan yhä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Tutkimuksella saavutettuja tuloksia on vaikea verrata muihin tutkimustuloksiin, koska samankaltaisia tutkimuksia ei ole paljoa suoritettu. Lisäksi tutkimuksia verratessa haasteita luovat eroavaisuudet kohderyhmissä, eroavaisuudet tutkimuksen tarkoituksessa ja tavoitteessa, erilaiset mittarit, erilaiset kysymykset, eri lähtökohdat tutkimuksiin, eroavaisuudet tutkimuksen laajuudessa sekä erilaiset analyysimenetelmät. Koska samankaltaisia tutkimuksia ei ole paljoa löydettävissä, voidaan pohtia tutkimuksen merkityksellisyyttä työn toimeksiantajalle sekä samankaltaisen palveluntarjonnan organisaatioille. Tutkimus toimii arvon luoja, koska se tarjoaa uutta tietoa, joka auttaa organisaatiota ymmärtämään ja oppimaan omasta asiakkaastaan enemmän. Tutkimus voi mahdollisesti toimia liiketoiminnan ja palveluntarjonnan tukijana sekä kehitysvälineenä. Tutkimuksella saavutetun uuden tiedon avulla voidaan palveluissa keskittyä korjaamaan ja parantamaan niitä yksityiskohtia, joita asiakkaat kokivat ja joita tutkimustulokset osoittavat. Tutkimuksesta voi olla myös tukea kilpailuedun saavuttamisessa. Kun organisaatio pystyy kehittämään omaa palveluntarjontaa sekä täyttämään asiakkaiden toiveita paremmin kuin ennen, on organisaatiolla hyvät mahdollisuudet tarjota parempaa palvelua verrattuna muihin alan toimijoihin. Kokonaisuutta ajatellen tutkimusta voidaan pitää arvokkaana tiedon lähteenä, koska sen avulla kyettiin luomaan uutta tietoa asiakkaiden palvelukokemuksesta Nivalan liikuntakeskuksessa. Muut alan toimijat, joiden palveluntarjonnasta löytyy samankaltaisia palveluita voivat mahdollisesti hyötyä työstä oman palveluntarjonnan kehittämisessä.

Opinnäytetyöprosessin aikana osaamiseni on kehittynyt paljon. Osaamiseni kehittymistä voi verrata liikunta-alan kompetensseihin, joista koen osaamiseni kehittyneen erityisesti liiketoimintaosaamisen ja yhteiskunta- ja johtamisosaamisen osalta. (Liikunnan ja vapaa-ajan koulutus n.d.).

Molempien kompetenssien osalta koen osaamiseni kehittyneen teoriataustaan perehtymisen ansiosta. Opinnäytetyöprosessin aikana perehdyin asiakastutkimuksen, palveluiden kehittämisen, asiakastyytyväisyyden sekä asiakasymmärryksen teoriaan. Liiketoimintaosaamisen kompetenssin osalta koen osaamiseni kehittyneen, koska opinnäytetyö antoi paljon oppeja asiakassuhteiden hallinnasta sekä asiakasjohtoisesta palveluiden kehittämisestä. Opinnäytetyö lisäsi myös ymmärrystäni liikunta-alan palveluista sekä siitä, kuinka palveluita voi kehittää asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Koska suoritin opinnäytetyöni kunnalliselle liikunta-alan toimijalle, koen osaamiseni kehittyneen yhteiskunta- ja johtamisosaamisen kompetenssin osalta. Opinnäytetyö lisäsi ymmärrystäni kunnallisesta liikuntapalveluiden rakenteesta sekä liikunta-alan organisaation toiminnasta. Opinnäytetyön avulla koen lisänneeni asiantuntijuuttani palveluiden kehittämisestä sekä asiakasjohtoisesta liiketoiminnasta. Asiantuntijuuteni kehittymiseen on vaikuttanut kaikkein eniten teoriaan perehtyminen sekä onnistuneen asiakastutkimuksen suorittaminen.

### 8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen onnistuminen arvioidaan luotettavuustarkastelun avulla. Luotettavuustarkastelussa arvioidaan tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Tutkimusmenetelmän kannalta validiteetti on hyvä, kun kohderyhmä ja tutkimuksen kysymykset ovat oikeat. Tutkimuskysymysten kannalta validiteetilla tarkoitetaan kysymysten pätevyyttä sekä niiden kykyä mitata tehokkaasti ja kattavasti haluttua kohdetta (Vehkalahti 2019, 40). Tutkimuksen kannalta oikea kohderyhmä on monitoimihallin asiakkaat. Eli kun tutkimuksella oli tavoitteena selvittää monitoimihallin käyttäjäkokemusta, tulee silloin kyselyyn vastaajien olla hallin palveluiden käyttäjiä. Tällä varmistettiin kerätyn tiedon olevan validia. Lisäksi tutkimuskysymysten validiteettiä arviotiin niiden kyvyllä mitata haluttua tietoa. Kyselyllä kerättävä aineisto jakautui kuuteen pääryhmään, joita olivat taustatiedot, käytetty palvelu ja palvelun käyttötarkoitus, asiakastyytyväisyys ja käyttäjäkokemus, palveluiden laatu, epäkohdat palveluissa sekä palveluiden kehittäminen. Jokainen pääryhmä sisälsi omat kysymykset, joiden tavoitteena oli etsiä vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Kysymyksiä laadittaessa oli tärkeää huomioida kysymysten kyky vastata ennalta-asetettuihin tutkimusongelmiin ja kyky kerätä haluttua tietoa. Tämän takia tutkijan tulee vertailla kysymyksiä ja tuloksia oman tutkimuksensa tutkimusongelmaan, kysymyksenasetteluun asteikoihin ja analyysitapaan (Vilka 2007, 76). Tässä tutkimuksessa jokainen tutkimuksen kysymys on huolellisesti mietitty tutkimusongelmien pohjalta ja käyty läpi yhdessä toimeksiantajan kanssa. Nämä lisäävät

tutkimuksen luotettavuutta sekä kysymysten kykyä kerätä haluttua tietoa. Kysymyksiä tehdessä tutkijan täytyi kiinnittää huomiota kysymysten muotoon, sanavalintoihin sekä yksiselitteisyyteen. Jos näitä ei huomioida, tutkimuksen kysymykset saattavat olla harhaanjohtavia ja tulokset tutkimuksen väärentyvä. (Valli 2018, 93.) Tästä syystä kyselyn jokainen kysymys muotoiltiin mahdollisimman helposti ymmärrettävään muotoon. Kysymysten ymmärrettävyyden helpottamiseksi hyödynnettiin mahdollisimman selkeitä lauserakenteita.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kannalta tutkimuksen luotettavuutta ja kuinka tarkasti haluttua asiaa kyetään mittaamaan (Vehkalahti 2019, 40–42). Keskeistä tutkimuksen reliabiliteetissa on toistettavuus eli samanlaisten tulosten saaminen olosuhteista ja ajankohdasta huolimatta. Tämän tutkimuksen kannalta toistettavuudella tarkoitetaan saman kyselyn toistamista eri ajankohtana, saavuttamalla silti sama vastaus kyselyn vastaajalta. Tutkimuksen toistettavuus on hyvä, koska monitoimihallin palveluihin ei ole tulossa muutoksia tutkimuksen aikana. Tämän avulla kysely kykenee mittaamaan samaa muuttujaa samalla tavalla koko tutkimuksen ajan. Kyselylomake pysyy myös samana koko tutkimuksen ajan, joten kerättävä tieto pysyy samana.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oli tärkeää, oikean kohderyhmän vastaaminen kyselyyn. Oikean kohderyhmän varmistamiseksi tutkimuskysely lomakkeita jätettiin ainoastaan monitoimihallin tiloihin. Tällä varmistettiin vastaajien olevan ainoastaan monitoimihallin käyttäjiä. Lisäksi qr-koodeja asetettiin monitoimihallin tiloihin, jolloin muiden liikuntakeskuksen palveluiden käyttäjät eivät vahingossa vastanneet kyselyyn. Myös tutkijan objektiivisuudella varmistettiin tutkimuksen luotettavuus ja vertailukelpoisuus. Objektiivisuudella tarkoitetaan tutkijan puolueettomuutta tutkimustulosten kannalta, eli tutkimustulokset ovat riippumattomia tutkijasta (Vilkkä 2007, 16). Tämä varmistettiin avoimen ja anonyymien tutkimuksen avulla. Tutkija määrittä tutkimuksen piirteet ja kysyttävät kysymykset. Kysely oli avoin kaikille hallin asiakkaille, ja he vastasivat kysymyksiin oman kokemuksen sekä mielipiteen perusteella. Tutkija piti kaukaista suhdetta tutkittavaan kohteeseen ja kohderyhmään tutkimusprosessin aikana. Tämä auttoi puolueettomuuden saavuttamisessa. (Vilkkä 2007, 16.) Tutkija ei johdatellut kyselyyn vastaajia millään keinolla eikä tulosten analysointivaiheessa muuttanut tutkimuksesta saatuja tuloksia.

Luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkija perehtyy tutkimuksen suorittamisen teoriaan huolellisesti sekä tuntee tutkittavan kohteen ja tutkimuksen tavoitteen. Kyselytutkimusta laadittaessa on tärkeää, ettei tutkija ota mallia muista kyselyistä, vaan suunnittelee itse tutkimukselle

kysymykset. (Vilkkä 2007, 76). Tästä syystä tutkimusta toteutettaessa ei otettu mallia muista tutkimuksista, eikä muista kyselyistä, vaan tutkija itse tutkimusongelmiin verraten etsi parhaat kysymykset vastaamaan tutkimusongelmia. Tällä varmistettiin tutkimukselle mahdollisimman luotettavat vastaukset.

Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi huomioitiin lähdekriittisyys. Tämä tarkoittaa luotettavien ja monikansallisten lähteiden hyödyntämistä tutkimuksessa. Teoriaosuuden lähdekriittisyys varmistettiin useita eri lähteitä hyödyntämällä. Lisäksi lähdekirjallisuuden valinnassa suositettiin uudempia painoksia ajantasaisen tiedon saavuttamiseksi.

## 8.2 Eettisyys

Tutkimusetiikalla tarkoitetaan erilaisia toimintatapoja, joita tutkijan täytyy noudattaa tutkimusta tehdessään tuottaakseen kestävää tietoa sekä kohdellakseen tutkimukseen osallistuvia ihmisiä oikeudenmukaisella tavalla (Pöyhönen ym. 2023, 113). Tutkimuksessa eettisyys on varmistettu huomioimalla hyvät eettiset käytänteet sekä sitoutumalla noudattamaan kaikkia soveltuvia tietosuojalakeja ja -määräyksiä, kuten EU:n yleistä tietosuojalakea (GDPR) ja kansallisia tietosuojalakeja. Tutkimusta toteutettaessa tutkijan tulee kunnioittaa tutkittavan yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa ja muita oikeuksia. Lisäksi tutkijan tulee välttää riskien, vahinkojen tai haittojen aiheuttaminen tutkimukseen osallistuville ihmisille. (Pöyhönen ym. 2023, 113; Vuori 2021.) Tutkimuksissa on lähtökohtana tutkittavan vapaaehtoisuus osallistua tutkimukseen. Tämän takia on tärkeää jakaa tutkimukseen osallistuvalla riittävästi tietoa tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta (Vilkkä 2007, 93).

Riittävän tiedon jakaminen tutkittavalle tutkimuksen tavoitteesta sekä käyttötarkoituksesta on tärkeää tuoda esiin mahdollisimman ymmärrettävästi. Tutkimukseen osallistuvalla tulee olla kyseisistä asioista riittävä ymmärrys ennen tutkimukseen osallistumista. (Vilkkä 2007, 93). Tämän takia tutkimukselle laadittiin tietosuojaseloste, joka oli luettavissa jokaisella tutkimukseen vastanneella henkilöllä. Kyselylomakkeeseen liitettiin suora linkki tietosuojaselosteeseen sekä paperilomakkeiden viereen tulostettiin tutkimuksen tietosuojaseloste kaikille vastaajille luettavaksi. Tämän lisäksi vastauslomakkeeseen liitettiin kysymys, jolla vastaaja vahvistaa lukeneensa tietosuojaselosteen huolellisesti. (Liite 3. Tutkimuksen tietosuojaseloste).

Tutkimuksessa kerättiin henkilötietoja ja tietosuojaselosteessa on esitetty selkeästi henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä henkilötietojen käsittelyn perustuminen tutkittavan antamaan vapaaehtoiseen ja tietoiseen suostumukseen. (Liite 3. Tutkimuksen tietosuojaseloste). Lisäksi kyselyyn liitettiin kysymys, jossa tutkimukseen vastaava henkilö antoi suostumuksensa henkilötietojen käyttöön opinnäytetyössä. Jokaisella tutkimukseen osallistuneella henkilöllä on ollut oikeus saada pääsy tietoihin, -oikaista tietoja, -rajoittaa tietojen käsittelyä, -tietojen poistamiseen ja oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen. Tutkimusaineistoa on säilytetty ainoastaan Nivalan liikuntakeskuksen tietokannassa, ja aineistoon on ollut pääsy ainoastaan tutkimuksen toimeksiantajalla sekä tutkijalla.

## Lähteet

- Ahonen-Walker, M. (2021). Kunnat ja liikunta. *Liikunta & Tiede*, 44–46.
- Albert, B. & Tullins, T. (2013). *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*. Waltham: Elsevier.
- Arantola, H., & Simonen, K. (2009). *Palvelemisestä palveluliiketoimintaan*. Helsinki: Tekes.
- Bergström, S. & Leppänen, A. (1955). *Yrityksen asiakasmarkkinointi*. Helsinki: Edita.
- Cepeda-Carrión, I., & Cepeda-Carrion, G. (2018). How public sport centers can improve the sport consumer experience. *International Journal of Sports Marketing & Sponsorship*, 19(3), 350–367. doi:10.1108/IJSMS-02-2017-0008
- Championdoor Areena. (N.d.). Saatavilla 1.11, 2024 <https://liikunta.nivala.fi/championdoor-areena>
- Daskin, M. S. (2010). *Service Science*. Hoboken: John Wiley.
- Edvardsson, B., Matthing, J., Kristensson, P., Magnusson, P., & Gustafson, A. (2006). *Involving Customers In New Service Development*. London: Imperial College Press.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (1999). *New Service Development*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- García Pascual, F., Parra Camacho, D., & Aguado Berenguer, S. (2023). Effect of service experience, engagement and satisfaction on the future intentions of customers of a sports services. *Heliyon*,
- Goodman, E., Kuniavsky, M., & Moed, A. (2012). *Observing the User Experience*. Waltham: Elsevier.
- Heiska, H. (2023). Liikuntapalvelupäällikkö. Keskustelu 27.4.2023.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. (N.d.). Liikunnan ja vapaa-ajan koulutus. Saatavilla 19.11.2024 <https://opinto-opas.kamk.fi/68146/fi/68084/68090>
- Kallio, K. E. (2023). *Moderni Johtaja*. Helsinki: Kauppakamari.
- Kangasniemi, J. (2023). Tuotanto. Saatavilla 31.10.2024 <https://ek.fi/tutkittua-tietoa/tietoa-suomen-taloudesta/tuotanto/>
- Kauhanen, J. (2018). *Esimes tuottavuuden kehittäjänä*. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. (2019). Helsinki: *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Alma Talent.
- Korkiakoski, K. (2019). *Asiakaskokemus ja henkilöstöanalytiikka*. Helsinki: Alma Talent.

- Korkiakoski, K., & Gredt, B. (2016). *Ylivoimainen asiakaskokemus*. Helsinki: Alma Talent.
- Kuniavsky, M. (2003). *Observing the User Experience*. Waltham: Elsevier.
- Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. (N.d.) Tietoarkisto. Saatavilla 31.10.2024  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/>
- Kyselylomakkeen laatiminen. (N.d.). Tietoarkisto. Saatavilla 31.10.2024  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>
- L410/2015.Kuntalaki.10.4.2015/410.<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#O6L14P125>
- L390/2015. Liikuntalaki 10.4.2015/390. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150390#L1P5>
- Liikuntapalvelut. (2024). *Kuntaliitto*. Saatavilla 9.9.2024 <https://www.kuntaliitto.fi/hyvinvointi-ja-sivistys/nuoriso-ja-liikunta/liikuntapalvelut>
- Nair, S. R. (2008). *Consumer Behaviour and Marketing Research*. Mumbai: Himalaya Publishing House.
- Nivalan Liikuntakeskus Oy. (N.d.). Nivalan Liikuntakeskus. Saatavilla 23.11.2024 <https://liikunta.nivala.fi/liikuntapalvelut/nivalan-liikuntakeskus-oy/>
- Nivalan Liikuntakeskus Oy/Hallitus. (2.12.2020). Strategia 2021–2025. Saatavilla 23.11.2024  
<https://liikunta.nivala.fi/wp-content/uploads/2024/11/Strategia-2021-2025.pdf>
- Payne, A. (2005). *Handbook of CRM*. Oxford: Taylor & Francis Group.
- Pöyhönen, P., Santavuori, H. & Mustonen, S. (2023). *Asiakastutkimus - Perusteet ja käytännöt*. Helsinki: Alma Talent.
- Raine, V. (2018). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Rantanen, T. & Toikko, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. Tampere: Tampere University Press.
- Rosenzweig, E. (2015). *Successful User Experience: Strategies and Roadmaps*. Waltham: Elsevier.
- Salonen, K. (2013). *Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Saramies, J., & Törnroos, M. (2021). *Henkilöstöanalytiikka*. Helsinki: Alma Talent.
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Vehkalahti, K. (2019). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Finn Lectura.
- Vilkka, H. (2007). *Tutki ja mittaa Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi.
- Vilkka, H. (2021a). *Näin onnistus opinnäytetyössä-Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin*. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Vilka, H. (2021b). *Tutki ja kehitä*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H., & Mankki, V. (2024). *Johdatus monimenetelmätutkimukseen*. Jyväskylä: Santalahti-kustannus.

Vuori, J. (2021). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoa-arkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>

## Liitteet

Liite 1 Tutkimuksen kyselylomake

Liite 2 Tutkimuksen tietosuojaseloste

Liite 3 Tutkimuksen avointen kysymysten vastaukset

## Liite 1. Tutkimuksen kyselylomake

## Monitoimihallin käyttäjäkokemuksen ja kehittämisen tutkimus

Kysely on luotu Liikuntakeskuksen monitoimihallin palveluiden kehittämisen tueksi. Kyselyllä on tarkoitus selvittää asiakaskokemus sekä asiakkaiden toiveet hallin palveluiden kehittämiseksi.

Kysely on osa opinnäytetyö prosessia ja vastaukset tulevat opinnäytetyön käyttöön.

Kysely on avoin kaikille monitoimihallin käyttäjille ja vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia.

### Vastaajien taustatiedot

**Ikä \***

- 16-19 vuotta
- 20-29 vuotta
- 30-39 vuotta
- 40-49 vuotta
- 50-59 vuotta
- 60-69 vuotta
- Yli 70 vuotta

**Sukupuoli \***

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua vastata

**Asuinpaikka \***

- Nivala
- Jokin muu, mikä?

---

**Käytetty palvelu ja käyttötarkoitus****Mitä monitoimihallin palvelua käytit? \***

- Liikuntasali
- Juoksuuora
- Kiipeilyseinä
- Biljardi / Snookker
- Simulaatiotila
- E-pelihuone
- Kokoustila
- Heittoseinä
- Pääaula
- Trampoliini

**Mikä oli palvelun käyttötarkoitus? \***

- Vapaa-aika
- Harrastukset / Treenit
- Työ
- Liikuntatunti
- Jokin muu, mikä

---

**Asiakastyytyväisyys****Olitko tyytyväinen käyttämäsi palveluun? \***

- Kyllä
- En

**Jos et ollut, miksi?****Minkälaiseksi koit käyttämäsi palvelun tilat? \***

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- En osaa sanoa
- Parannettavaa olisi
- Huono

**Vastasiko palvelun hinta käyttämäsi palvelun laatua? \***

- Kyllä
- Ei

**Jos ei, miksi?**

Ovatko monitoimihallin palvelut tukeneet liikuntaharrastustasi paremmin kuin ennen?

- Kyllä  
 Ei

Koetko harjoitusvuoroja olevan riittävästi saatavilla käyttämäsi palvelua koskien? \*

- Kyllä  
 Ei

#### Käyttäjäkokemus

Kuinka arvioit käyttökokemuksesi käyttämällesi palvelulle? \*

- Erittäin hyvä  
 Hyvä  
 En osaa sanoa  
 Parannettavaa olisi  
 Huono

Mikä teki käyttökokemuksesta hyvän / huonon?

Koitko palvelun sopivaksi itsellesi? \*

- Kyllä  
 En

Jos et kokenut, miksi?

#### Epäkohdat palvelussa

Kohtasitko ongelmia palvelua käyttäessäsi? \*

- Kyllä  
 En

Jos vastasit kyllä, mitä ongelmia havaitsit?

Havaitsitko puutteita käyttämässäsi palvelussa? \*

Kyllä

En

Jos havaitsit, mitä?

### Palveluiden kehittäminen

Vastasiko palvelu tarpeitasi? \*

Kyllä

Ei

Jos ei, miksi?

Oliko käyttämässäsi palvelussa mielestäsi kehitettävää? \*

Kyllä

Ei

Jos mielestäsi oli kehitettävää, niin mitä?

Toivoisitko käyttämällesi palvelulle järjestettäväksi joiain seuraavista, voit valita useamman kuin yhden.

Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

Tapahtuma

Ohjattu ryhmä

Kilpailu

Ylimmän sarjatason otteluita

Jokin muu, mikä?

Mitä uutta toivoisit tulevaisuudessa käyttämältäsi palvelulta?

## Tietosuojaseloste

[Tietosuojaseloste.docx](#)

\*

Olen lukenut tietosuojaehdöt huolellisesti

## Suostumus henkilötietojeni käsittelyyn opinnäytetyössä

Huom! Vastauksia ei oteta huomioon mikäli et hyväksy henkilötietojen käyttöä. \*

Suostun henkilötietojeni käyttöön opinnäytetyössä

Kiitos kyselyyn osallistumisesta!

Lisää teksti tähän

Lähetä vastaukset

## Liite 2. Tutkimuksen tietosuojaseloste

### Tietosuojaseloste

Tämä dokumentti sisältää tärkeää tietoa siitä, miten keräämme, käsittelemme ja suojamme henkilötietoja. Haluamme varmistaa, että ymmärrät täysin, miten henkilötietojasi käsitellään ja että tiedät omat oikeutesi tietosuoja-asioissa.

Nivalan Liikuntakeskus Oy sitoutuu noudattamaan kaikkia soveltuvia tietosuojalakeja ja -määräyksiä, kuten EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) ja kansallisia tietosuojalakeja. Tämä tietosuojaseloste selventää, miten henkilötietojasi käsitellään eri tilanteissa ja mitä oikeuksia sinulla on henkilötietojesi suhteen.

### Rekisterinpitäjän identiteetti ja yhteystiedot

Nivalan liikuntakeskus Oy

Kalliontie 59, 85500 Nivala

Toimitusjohtaja Pekka Niemelä

044 4457 421

etunimi.sukunimi(at)nivala.fi

Liikuntapalvelupäällikkö Henri Heiska

044 4457 423

etunimi.sukunimi(at)nivala.fi

### Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Toimitusjohtaja Pekka Niemelä

044 4457 421

etunimi.sukunimi(at)nivala.fi

**Henkilötietojen käsittelyperuste**

Henkilötietojen käsittely perustuu tutkittavan antamaan suostumukseen. Tämä tarkoittaa, että henkilötietoja kerätään ja käsitellään vain, kun tutkittava on antanut siihen vapaaehtoisien, tietoisien ja yksiselitteisten suostumuksensa. Henkilötietoja ei kerätä alle 16-vuotiailta henkilöiltä. Jos tutkimukseen vastaava väärentää ikänsä on hän itse vastuussa tietojensa käsittelystä.

Ennen suostumuksen antamista tutkittava saa riittävät tiedot henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta, laajuudesta, mahdollisista seurauksista sekä omista oikeuksistaan. Tutkittavalla on oikeus peruuttaa antamansa suostumus milloin tahansa ilman seuraamuksia. Käsittelemme henkilötietoja ainoastaan niiden alkuperäisiin tarkoituksiin, jotka on määritelty tutkittavan antaman suostumuksen yhteydessä. Henkilötietoja ei käytetä uusiin tarkoituksiin. Henkilötietojen käsittely perustuu EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) 6. artiklan 1. kohdan a alakohtaan, jossa käsittely perustuu rekisteröidyn suostumukseen henkilötietojen käsittelyä varten.

**Henkilötietojen käsittelytarkoitus**

Henkilötietoja kerätään liikuntakeskuksen monitoimihallin asiakastutkimusta varten. Kyselyllä on tarkoitus selvittää asiakaskokemus sekä asiakkaiden toiveet hallin palveluiden kehittämiseksi. Henkilötietoja kerätään asiakasymmärryksen kasvattamiseksi ja liikuntakeskuksen monitoimihallin palveluiden kehittämisen tueksi.

**Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät**

Nivalan liikuntakeskus Oy / tutkimuksen toimeksiantaja.

Rekisterinpitäjä / Pekka Niemelä ja Henri Heiska.

Aake Raudaskoski / henkilötietojen käsittelijä ja tutkimuksen toteuttaja.

**Henkilötietojen säilyttämisaika**

Henkilötiedot säilytetään Liikuntakeskuksen tietokannassa niin kauan, kun tutkimustuloksille ei ole enää käyttöä.

**Oikeudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle**

Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä.

Lisätietoja aiheesta sivulla: [Yksityishenkilöt | Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

#### **Rekisteröidyn oikeudet**

Sinulle kuuluu oikeus saada pääsy tietoihin, -oikaista tietoja, -rajoittaa tietojen käsittelyä, -tietojen poistamiseen ja oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen.

#### **Tiedot henkilötietojen antamisen liittymisestä sopimusperusteiseen tai lakisääteiseen velvollisuuteen**

Henkilötietojen antamiselle ei ole lakiin tai sopimukseen perustuvaa velvoitetta. Tietojen antamatta jättämisestä ei ole sinulle seuraamuksia.

#### **Automaattinen päätöksenteko ja profilointi**

Henkilötietojasi ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon tai profilointiin.

Jos sinulla on kysyttävää henkilötietojesi käsittelystä tai haluat peruuttaa antamasi suostumuksen, ota yhteyttä tutkimuksen tekijään tai liikuntakeskuksen organisaatioon.

Toimitusjohtaja Pekka Niemelä

044 4457 421

etunimi.sukunimi(at)nivala.fi

Liikuntapalvelupäällikkö Henri Heiska

044 4457 423

etunimi.sukunimi(at)nivala.fi

Tutkimuksen toteuttaja Aake Raudaskoski

Puh. 0449761311

Liite 3. Kyselyn avoimet vastaukset

Liikuntasalin avoimet vastaukset

”Mikä oli palvelun käyttötarkoitus” Vastauksia 3kpl

- *Lisäksi harrastuksen kautta olen palvelua käyttänyt.*
- *Tapahtuma*
- *Olin vieraana katsomossa*

”Jos et ollut tyytyväinen käyttämäsi palveluun, miksi?” Vastauksia 6kpl

- *Lattiaan jää paljon jälkiä.*
- *Vuoroja hankala saaha sopivaan aikoihin*
- *Katsomo oli liian pieni. Seurasimme musiikkiesitystä rappusilta kun paikkoja ei enää ollut.*
- *Henkilökunta ei ollut tietoinen, miten liikuntasalin toiminnot toimivat ja salin edellinen varaus venyi, joten oma vuoro jäi lyhyemmäksi.*
- *Osittain tyytyväinen*
- *Sukapallossa päätyseinä häiritsee pelaamista.*

”Miksi palvelun hinta ei vastannut palvelun laatua?” Vastauksia 3kpl

- *Tunti hinnan pitäisi olla matalampi seuroille tai ainakin jos varaa koko salin niin hinnan pitäisi olla matalampi.*
- *Saisi olla edullisempi*
- *Käyttöön jäi vain puoli tuntia vaikka maksoi tunnista.*

"Mikä teki käyttökokemuksesta hyvän/huonon?" Vastauksia 12kpl

- *Hyvät tilat ja varusteet.*
- *Uikon ravintolan palvelut tukivat tapahtumaa.*
- *Alusta on hyvä, sopivan pehmeä ja pitoa löytyy!*
- *Varasimme sulkapallokentän. Saapuessamme kukaan asiakaspalvelusta (paikalla kolme hlöä) ei lähtenyt neuvomaan, mistä välineet löytyvät (verkko), miten ne asennetaan ja mikä kenttä on kyseessä. Sanottiin vain että välineet löytyvät "sieltä varastosta". Missä on tämä varasto? Pitäisikö asiakkaan itse tietää, missä välineitä säilytetään ja miten ne pystytetään. Jos paikalla ei olisi ollut aiemmin käyneitä, jotka valittivat samasta asiasta, olisi meidän varaamasta ajasta mennyt iso osa tavaroiden etsimiseen. Lisäksi kukaan ei antanut meille koodia pukuhuoneisiin, sinnekin pääsimme toisten siivellä. Vähän nyt tsemppausta tuohon opastamiseen!! Sama kokemus jäi, kun kävin lasten kanssa kiipeilyseinällä: kukaan ei lähtenyt neuvomaan, miten valjaat puetaan ym. todella tärkeät seikat...minusta se on jo aika vastuutonta. Jos en itse olisi pyytännyt juoksuradalla ollutta työntekijää neuvomaan niin oman onnemme nojassa olisimme olleet.*
- *Katsomosta puuttuvat paikat. Tai ehkäpä esitys olisi voinut olla kauempana niin olisi ollut tilaa istua vaikka katsomon edessä.*
- *Käytetty useamman kerran (sulkapallo) eikä koskaan ole mainittu ilmastoinnin käyttömahdollisuudesta, siihen ei ole minkäänlaista kirjallista käyttöohjettakaan. Nyt hyvä, kun ulko-ovet peitettävissä, aikaisemmin haitanneet pelaamista.*
- *Vuoroja saa hyvin viikonloppuna.*
- *Tilat olivat hyvät, mutta palvelu sakkasi.*
- *Helppo verkkojen asennus*
- *siistit tilat.*
- *Hyvä pelialusta*
- *Välinevarastosta löytyi helposti tarvittavat tarvikkeet ja niiden asentaminen kävi nopeasti*
- *Seura teki hyvän*

"Mitä ongelmia havaitsit palvelussa?" Vastauksia 13 kpl

- *Kenttä oli monesti likainen ja liukas.*
- *Ovien koodilukkojen toimivuus*
- *Ovet toimii vähän oudosti*
- *Katsomossa on ahdasta. Edessä istuvan selkä on omissa polvissa kiinni.*
- *Harjoitusten ajankohta liian aikaisin arki-iltapäivänä.*
- *Ainut ongelma oli se, että monarin kartassa salin eri osat olivat nimetty eri tavalla kuin salissa itsessään, niistä ekalla käyttökerralla tuli ristiriitaisuuksia toisen vuoron varaajan kanssa, joka mielsi lohkon 3 lohkon 1:ksi ja toisin päin. Sitä ei sattunut enää toiste, mutta ilmoitettiin asiasta ja asia korjattiin pian. Nyt kartta ja salin numeroinnit vastaavat toisi-  
aan.*
- *Puoli jossa ollaan esim futsal peleissä vaihdossa niin kentän rajat liian lähellä vaihtopen-  
kejä. Puoli metriäkin kun olisi enempi tilaa niin olisi turvallisempi pelata sillä laidalla yhtä  
kovaa kuin toisella puolella.*
- *Älyovet välillä ei toimi*
- *Lattian liukkaus pölyn sekä muiden epäpuhtauksien johdosta. - ulkoilmojen lämmitessä  
hallissa todella kuuma.*
- *Yksi kerta vuorolla, ei saatu varaston ovia auki samalla koodilla, millä aukesi pääovi ja  
pukuhuoneet, vuoron alkuun tärväytyi turhaa aikaa, kun yritettiin metsästellä puhelin-  
numeroa, kuka vastaa liikuntapaikasta myös sillon, kun asiakaspalvelu ei ole auki. Miksikä-  
hän varaston ovet ovat edes koodilukittuja?*
- *Ilmastointi ei ainakaan kesällä ollut päällä, piti itse etsiä. Ei ollut ohjeita missään. Myös-  
kään ensimmäisellä kerralla ei ollut ohjeistusta mistä löytyy välineet, piti itse etsiä.*
- *Pitkittäiset puut liikuntasalin päätyseinässä vaikeuttaa pallon hahmottamista.*

”Jos havaitisit puutteita palvelussa niin mitä?” Vastauksia 10kpl

- *Kengille pitäisi olla säilytystilaa eteisaulassa, kun ne pitää kerran ottaa pois jalasta esim. konsertin ajaksi.*
- *Liikuntasalin siisteyteen voisi mielestäni panostaa. Urheilutapahtumissa joinain kertoina katsomoissa ollut roskea lattialla ennen tapahtumaa. Liikuntasalin lattia ollut myös joinain kertoina roskainen.*
- *Ruokailun järjestämisessä ihmiset eivät osanneet mennä kassalle maksamaan. Tähän voisi kehittää jonkin opastus systeemin.*
- *Pleksi isoon näyttöön*
- *Ainakin näin kesäilmoilla, olisiko mahdollista saada tehostettua ilmanvaihtoa treenien ajaksi saliin? Aika tukala ilma on, vai onko ainoa vaihtoehto se, että pidetään ristiveto päällä ovilla? Jos kytkin jossain on, niin olisi toki hyvä informoida siitä myös salin vuokraajille.*
- *Ohjeita ei ollut tarpeeksi.*
- *Henkilökunnan koulutus*
- *Pukuhuoneissa lukolliset pienet kaapit, johon saa kännykät, lompakon avaimet yms.*
- *Neuvottaisiin miten laitteita käytettäisiin.*
- *Päätypaneeli*

”Mitä kehitettävä palvelussa oli?” Vastauksia 9kpl

- *Vuorojenjako ei saa olla huutoäänestys vaan siinä pitää katsoa enemmän tarvetta ja osallistujamäärää.*
- *Liikuntasalin reilumpi vuorojen jako. Nyt pesäpallolla paljon vuoroja hyviin aikoihin. Sali-bandylla kaikki vuorot parhaaseen aikaan. Jopa jääkiekkoseura reenaat hyvään aikaan.*
- *Siisteys kuten aiemmin mainitsin.*

- *Äänentoisto ei toiminut vielä kunnolla.*
- *Varasto on tosi sekava ja tavarat hankala sieltä saada*
- *Hinta. Esimerkiksi Sievin monitoimihallin saa vuokrattua hintaan 30e/h (sieviläinen) ja 40e/h ulkopaikkakuntalainen. Toivon, että hinta katsottaisiin tasaisemmaksi, jottei porukka lähde harrastamaan naapuripaikkakunnalle. Myös hiljaiset ajat, esimerkiksi sunnuntai ja kesäajat, niille toivoisin ns. happyhour-tarjouksia, joten yksityishenkilöilläkin on pienempi kynnyks varata vuoro hallille ns. nopeisiin vuoroihin.*
- *Ohjeita enemmän varsinkin ensikertalaisille.*
- *Henkilökunta pitää kouluttaa.*
- *Selvät säännöt varusteista käyttäjille! Minkälaisilla kengillä saa pelata alustalla ja että ulkona käytettäviä kamoja ei saa käyttää sisällä, esim pesäpallot*

#### Simulaatiotilan avoimet vastaukset

##### "Asuinpaikkakunta" Vastauksia 3kpl

- *Riika, Latvia*
- *Kuopio*
- *Tampere*

##### "Miksi palvelun hinta ei vastannut palvelun laatua?" Vastauksia 1kpl

- *Hinta suhteessa muiden kaupunkien simulaattoreihin kallis.*

##### "Mikä teki käyttökokemuksesta uksesta hyvän / huonon?" Vastauksia 4kpl

- *Golf-simulaattori analysoi lyönnin todella tarkasti, mutta se kieli. Miten paljon enemmän siitä irtoaisi, kun tulos olisi suomeksi.*

- *Ylimääräiset golf-mailat simulaatiotilassa antoivat mahdollisuuden kokeilla lyöntejä muilakin kuin omilla mailoilla.*
- *Tilat ovat erittäin siistit ja tilavat.*
- *Uudet laadukkaat tilat tekivät kokemuksesta miellyttävän*

”Jos kohtasit ongelmia palvelussa niin mitä?” Vastauksia 2kpl

- *Simulaattorin ohjeet ovat vain englanniksi. Miksi? Mehän asumme 100 % suomenkielillä alueella. Uskokaa vain, että saisitte valtavasti hyvää palautetta, jos ohjeet olisi saatavilla suomeksi, vaikka erillisellä vihkosella. Paljonkohan ohjeiden kääntäminen maksaisi?*
- *Aseenkäyttö ohjeet*

”Mitä kehitettävä palvelussa oli?” Vastauksia 3kpl

- *Simulaattoritila on riittävä ja siellä on hyvä ilmanvaihto, mutta kaikki englanniksi.*
- *Asiakaspalvelu tökeröä*
- *Golfsimulaattoriin voisi miettiä sarjalippuja, jolloin olisi edullisempaa käydä jos palvelua*

Mitä uutta toivoisit tulevaisuudessa käyttämältäsi palvelulta? Vastauksia 4kpl

- *Huippu paikka ja osaava henkilökunta!*
- *Tiedottamista laitteen monipuolisuudesta, jotta saavutettaisiin vähemmänkin pelaavat harrastajat eka kertaan paikalle ja sitä myötä uudelleen.*
- *En mitään :)*

- *Golfsimulaattorin hinta voisi olla hieman alhaisempi tuntia kohden. Ymmärrän kyllä kal-  
liin investoinnin jälkeisen korkean hinnan, mutta tulevaisuudessa jos hintaa saisi hieman  
alas, tulisi käyttöä vielä enemmän*

Kiipeilyseinän avoimet vastaukset

"Asuinpaikkakunta" Vastauksia 2kpl

- *Turku*
- *Pk-seutu*

"Jos et ollut tyytyväinen käyttämäsi palveluun, miksi?" Vastauksia 1kpl

- *Hyvä seinä. Mutta reitit saisi olla haastavampia. Nyt meni vähän liian helpolla kaikki läpi*

"Mikä teki käyttökokemuksesta hyvän / huonon?" Vastauksia 1kpl

- *Ratoja oli monia eri tasoja ja välineet olivat hyvät.*

"Havaitsitko puutteita käyttämässäsi palvelussa?" Vastauksia 1kpl

- *Liian helpot reitit*

"Mitä kehitettävää palvelussa oli?" Vastauksia 2kpl

- *Kiipeillessä kokisin paremmaksi kertamaksun, joka ei ole aikaan sidottu. Palautuminen  
kiipeämisen välissä on oleellinen osa mutta aikarajoite ei tähän kannusta.*
- *Haastavuutta*

"Mitä uutta toivoisit tulevaisuudessa käyttämältäsi palvelulta?" Vastauksia 1kpl

- *Lisää ratoja tai niiden muuttamista tietyin väliajoin.*

Biljardi/Snooker huoneen avoimet vastaukset

"Asuinpaikkakunta" Vastauksia 2kpl

- *Rovaniemi*
- *Turku*

"Kohtasitko ongelmia palvelua käyttäessäsi?" Vastauksia 1kpl

- *Darts-taulu oli sijoitettu ahtaasti*

"Mitä kehitettävää palvelussa oli?" Vastauksia 1kpl

- *Biljarditarvikkeille selkeämmät säilytyspaikat. Esimerkiksi kolmiolle, jolla pallot asetetaan oli pitkään hukassa ennen kuin tajusimme kolmion olevan lampun päällä. Darts-aulun heittopaikka on myös hieman liian lähellä biljardi- ja snookerpöytää*

Juoksusuora avoimet vastaukset

"Mikä teki käyttökokemuksesta hyvän/huonon?" Vastauksia 1kpl

- *Tilojen laatu ja kunto*

"Mitä kehitettävää palvelussa oli?" Vastauksia 1kpl

- *Tavaroiden järjestyksessä oleminen*

Heittoseinä avoimet vastaukset

”Mikä teki käyttökokemuksesta hyvän / huonon?” Vastauksia 1kpl

- *Heittoseinän välineet pääsevät verkon toiselle puolelle, joten kiipeilyseinä ei oikein sovellu ryhmäkäyttöön samaan aikaan (yksittäiset kiipeilijät ok, mutta koululuokat tms on liian isoja). Mutta muuten tila toimii*

”Mitä kehitettävää palvelussa oli?” Vastauksia 1kpl

- *Jos henkilökunta jaksaa laittaa alustaa paikalleen niin hyvä, mutta ehkä sitä voisi miettiä vähän helpommin liikuteltavaksi...*





