



Kaikkien Kuntolaakso

*- Asiakastoiveiden kartoittaminen ja visualisointi
uuden uimahallin palvelukonseptin laadinnan tueksi*

Maija Kietäväinen



SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ // TIIVISTELMÄ

Koulutusala:	Kulttuuriala
Koulutusohjelma:	Muotoilun koulutusohjelma
Työn nimi:	Kaikkien Kuntolaakso - Asiakastoiveiden kartoittaminen ja visualisointi uuden uimahallin palvelukonseptin laadinnan tueksi
Työn tekijä:	Maija Kietäväinen
Päiväys:	02/2019
Sivumäärä/liitteet:	49/40
Ohjaaja:	Ilkka Kettunen
Toimeksiantaja:	Kuopion kaupunki, hyvinvoinnin edistämisen palvelualue

Opinnäytetyössä tarkastellaan käyttäjien ja palvelumuotoilun roolia osana julkisen sektorin palvelunkehitystyötä. Työn tilaajana toimii Kuopion kaupungin hyvinvoinnin edistämisen palvelualue, joka vastaa muun muassa kaupungin liikuntapaikoista. Työn tarkoituksena on kerätä ja visualisoida käyttäjätutkimuksen myötä saatu aineisto, jota voidaan hyödyntää Kuopioon parin vuoden sisällä rakennettavan Kuntolaakson uimahallin palvelukonseptia laadittaessa. Lopputuloksena syntyneet käyttäjäprofiilit ja palvelupolut kiteyttävät käyttäjätutkimusaineiston sekä sen pohjalta syntyneet ratkaisuehdotukset helpommin ymmärrettäviksi.

Syksyllä 2018 suoritetuun käyttäjätutkimukseen osallistui 443 henkilöä. Kyselyn ja ryhmähaastattelun muodossa toteutetun käyttäjätutkimuksen ja sen analysoinnin pohjalta luodun suunnitelman lisäksi työ sisältää palvelumuotoilua, palvelun rakennetta ja asiakaskeskeisyyttä käsittelevän teoriaosan.

Avainsanat: *Käyttäjälähtöisyys, palvelumuotoilu, palvelupolku, käyttäjäprofiilit, julkinen sektori*

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

GRADUATION PROJECT // ABSTRACT

Field of Study: Culture
Degree Programme: Degree Programme in Design
Title of Thesis: Kuntolaakso for Everyone - collecting and visualizing customer needs for the service concept of the new public swimming pool
Author: Maija Kietäväinen
Date: 02/2019
Pages/Attachments: 49/40
Supervisor: Ilkka Kettunen
Client Organisation: City of Kuopio, Service Area of Wellbeing Promotion

This thesis deals with the roles of users and service design as a part of service developing in the public sector. The client is the Service Area of Wellbeing Promotion that is responsible e.g. of the sport facilities in the city of Kuopio. The purpose of this project is to collect and visualize the results produced by a user study, so they could be utilized when designing the service concept for the new public swimming pool that will be build in Kuopio in a couple of years. The resulting user profiles and service path present the materials of the user study and the proposed solutions in a more understandable form.

443 people participated in the user study that took place in fall 2018. In addition to the user study and the resulting plan, this thesis includes a theory section about service design, service structure and user-oriented approach.

Key words: *User-oriented approach, service design, customer journey map, character profiles, public sector*

KÄSITTEISTÖ

Asiakaskeskeisyys on organisaation strateginen valinta, jonka myötä asiakaskunta ja heidän tarpeensa tunnetaan ja tulevat tarpeet ennakoidaan. (Magnusson.)

Benchmarking eli *vertailukehittäminen* tarkoittaa toiminnan, tuotteen tai palvelun vertaamista toiseen.

Kontaktipisteet ovat palvelun kannalta merkityksellisiä tilanteita, jossa asiakas ja palveluntarjoaja kohtaavat. Kontaktipisteitä voivat olla esimerkiksi laskulomake, vähittäismyymälä, laitteen käyttöliittymä ja asiakaspalvelija. (Hannan blogi 2013; Koivisto 2011, 56.)

Käyttäjäprofiilit ovat kuvitteellisia tutkimusaineistoon (esim. haastattelut, tutkimustiedon analysointi) perustuvia apuvälineitä käyttäjien ymmärtämiseen. Profiilit sisältävät muun muassa nimen, persoonisuuden, sekä käyttäytymis- ja elämäntapoja. (Koivisto 2011, 59.)

Palvelumuotoilu on jo olemassa olevien palveluiden kehittämistä sekä uusien palveluiden suunnittelua ja ideointia muotoilullisin työkaluin ja menetelmin. Pyrkimyksenä on tehdä palveluista hyödyllisiä sekä kohderyhmän toiveet että organisaation tavoitteet huomioimalla. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelukonseptissa määritellään asiakkaalle tarjotut fyysiset ja emotionaaliset hyödyt. Konsepti tarkoittaa tuotteen ennakoivaa, perusteltua ja ymmärrettävää kuvausta. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 119.)

Palvelupolku on visuaalisesti kuvattava metodi, joka mahdollistaa palvelun vaiheiden tarkastelun toimijan näkökulmasta lineaarisesti alusta loppuun. (Menetelmäblogi.)

Visualisointi on näkymättömän saattaminen näkyväksi. Visualisointimenetelmiä ovat esimerkiksi kuvakäsikirjoitus, jonka palvelumuotoilullinen tehtävä on kuvata palvelun ominaisuuksia ja palvelussa etenemistä vaihe vaiheelta (Miettinen ym. 2011, 112).

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	HANKKEEN ESITTELY	9
2.1	Kuopion kaupungin hyvinvointitavoitteet	9
2.2	Kuntolaakson uimahalli	9
3	PALVELUMUOTOILUN KEINOT JA OSALLISTAMINEN	12
3.1	Mitä tarkoittaa palvelumuotoilu?	12
3.2	Palvelumuotoiluprosessin vaiheet	13
3.3	Palvelumuotoilun hyödyt ja haasteet julkisen sektorin innovoinnissa	16
4	TOIMIVAN PALVELUN OMINAISUUKSIA	18
4.1	Asiakaskeskeisyys	18
4.2	Uimahallin palvelukonsepti	20
5	KÄYTTÄJÄTUTKIMUS	28
5.1	Tutkimusmenetelmät	28
5.2	Kysely	29
5.3	Ryhmäkeskustelu	30
5.4	Tulokset	30
6	SUUNNITELMA	39
6.1	Ratkaisuehdotukset	39
6.2	Visualisointimenetelmät	42
7	POHDINTA	48

LÄHTEET

KUVAT

KUVIOT

LIITE: Kyselyaineiston koonti

1 Johdanto

1.1 Työn aihe ja taustat

Julkisilla käymälöillä, kylpylöillä ja kylpemisellä on ollut suuri merkitys ihmisten hyvinvoinnille jo antiikin Rooman aikaan. Vaikka kylpylät viestivät jo tuolloin kaupunkien hyvästä elintasosta, eivät tuon ajan viranomaiset antaneet niiden rakennuttamiselle aina painoarvoa. Rakennuksia laitettiin alulle myös varakkaiden kaupunkilaisten toimesta. (Harris 2001.)

Kaupunkilaisten rooli palveluita innovoitaessa ja kehitettäessä on yhä nykyisin merkittävä. Jotta palvelut olisivat moderneja, laadukkaita ja käyttäjiensä näköisiä, on sekä palveluntarjoajan että käyttäjien kannalta hyödyllistä, että heidät otetaan mukaan suunnitteluprosessiin. Vähäiseen fyysiseen aktiivisuuteen liittyvät sairaudet tuovat valtiolle vuotuisella tasolla jopa monien miljardien eurojen kustannukset (Kolu, Vasankari ja Raitanen 2018, 20). Kansalaisten innostaminen urheilun pariin on siis myös säästötoimenpide, ja sen tärkeänä edesauttajana on tehdä kaupunkien tarjoamista liikuntapaikoista käyttäjiensä kannalta toimivia.

Kuopioon rakentuu parin vuoden sisällä uusi uimahalli. Niiralan kaupunginosassa sijaitsevan jäähallin yhteyteen rakennettavasta Kuntolaaksosta tulee valmistumisensa jälkeen Suomen toiseksi suurin uimahalli (Koskinen 2018). Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä ja visualisoida aineisto, jota voidaan hyödyntää Kuntolaakson palvelukonseptia laadittaessa. Työn toimeksiantaja on Kuopion kaupungin hyvinvoinnin edistämisen palvelualue. Ensimmäisessä opinnäytetyöhöni liittyvässä palaverissa toimeksiantajatahon edustajat kertoivat toiveistaan tavoittaa työni myötä etenkin ne, jotka käyvät uimassa harvoin tai ei lainkaan. Tämä toimi työn lähtökohtana.

1.2 Tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena ja pyrkimyksenä on selvittää kuopiolaisten uuteen uimahalliin liittyviä toiveita ja kerätä samalla nykytilanteeseen pohjautuvaa asiakaspalautetta. Tavoitteena on lisäksi perehtyä palvelumuotoiluun käsitteenä, sekä tutustua alan tarjoamiin menetelmiin ja työkaluihin. Koska palvelumuotoilu on pelkkää muotoilua monialaisempi, on opinnäytetyön pyrkimyksenä syventyä eritoten sen luovuutta sekä palvelutoiminnan kehittämistä tukeviin menetelmiin.

Opinnäytetyölle asetetuista tavoitteista ja pyrkimyksistä johdettavat tutkimuskysymykset ovat:

Kuinka Kuopion kaupunki voisi tavoittaa uusia asiakkaita uuden uimahallin palvelutarjonnan pariin?

Mitä on palvelumuotoilu, ja mitä palvelumuotoilun välineitä voidaan käyttää konkretisoimaan käyttäjätutkimuksen tuloksia?

1.3 Tutkimuksen rajaus

Tässä opinnäytetyössä käsitellään palvelumuotoilua ja sen tarjoamia välineitä ja menetelmiä yleisellä tasolla keskittyen erityisesti niihin asioihin, jotka ovat tutkimustulosten visualisoinnin kannalta olennaisia. Vaikka opinnäytetyö esittelee palvelumuotoilun alaa osittain moniulotteisemmin, hyödynnetään palvelumuotoilun työkaluja vain visualisoidessa.

Kuopion kaupungin ja valtion tarjoamat liikuntapaikkapalvelut ovat laaja-alaiset, mutta tässä opinnäytetyössä perehdytään vain uimahallien tarjoamiin palveluihin. Niin ikään käyttäjien toiveet koskien Kuopion uutta uimahallia, ja palautteet koskien kaupungin nykyisiä halleja, on kerätty vain kuopiolaisilta aktiivisesti tai epäsäännöllisesti uimassa käyviltä henkilöiltä.

Vaikka kyselytutkimuksen tuloksissa ilmenee lukuisia Kuntolaakson rakenteellisiin asioihin liittyviä toiveita ja ajatuksia, keskitytään analysoinnissa vain sellaisiin asioihin, jotka liittyvät palvelukokemuksen laatuun. Tämä johtuu siitä, että Kuntolaakson rakenteellisia ominaisuuksia koskevat asiat oli lyöty pitkälti lukkoon jo opinnäytetyön alkaessa. Samoista syistä johtuen myös ratkaisuehdotuksissa on käsitelty vain niitä asioita, joihin toimeksiantaja pystyy aikataulujen puolesta vielä tarttumaan.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat kyselytutkimus sekä ryhmähaastattelu. Loka- ja marraskuussa vuonna 2018 suoritettu, kaikille kuopiolaisille suunnattu käyttäjätutkimus tavoitti kaikkiaan 443 henkilöä. Uimahallin palvelukonseptin ymmärtämiseksi tutkimuksessa on lisäksi haastateltu kolmea eri uimahallin asiakasta vertailukehittämistä käsittelevää alalukua varten.

Käyttäjätutkimuksen lisäksi työtä varten on perehdytty monipuolisesti palvelumuotoilua koskevaan kirjallisuuteen. Laaja kirjallisuuskatsaus on auttanut syventämään ymmärrystä alasta käsitteenä ja selvittämään palvelumuotoiluprosessiin liittyviä vaiheita. Työtä varten on perehdytty myös erilaisiin visualisointimenetelmiin sekä käyttäjien osallistamiseen prosessissa.

2 Hankkeen esittely

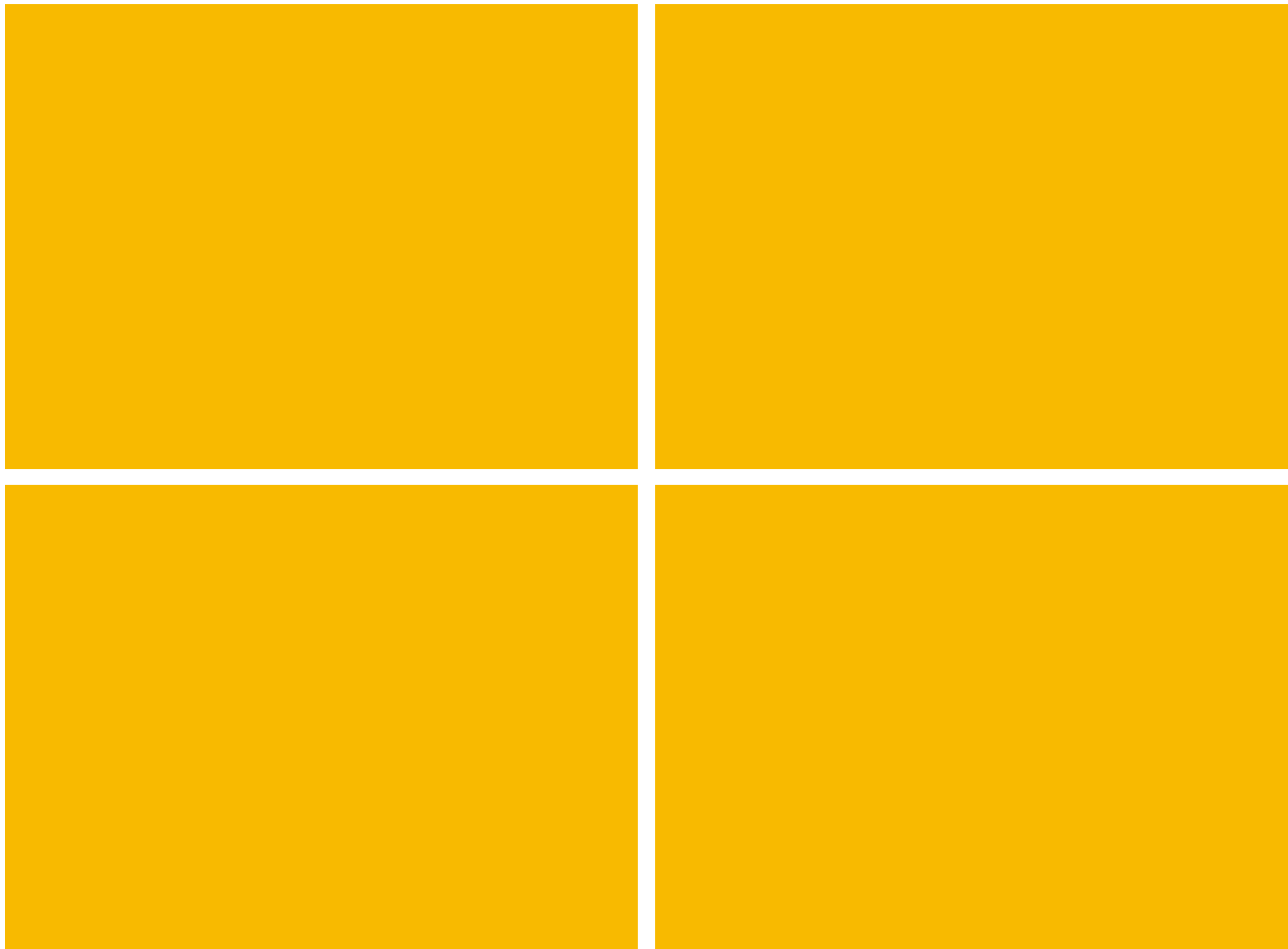
2.1 Kuopion kaupungin hyvinvointitavoitteet

Kuntaudistusten myötä liki 120 000 asukkaan Kuopio tähtää kestäväen kasvun mukaisesti 200 000 asukkaan kunnaksi vuoteen 2040 mennessä. Kaupunginvaltuuston joulukuussa 2017 hyväksymä Kuopio 2030 -strategia nostaa hyvinvoivat kaupunkilaiset ja laadukkaat palvelut keskiöön. “Hyvän elämän pääkaupungiksi” matkalla oleva kaupunki pyrkii yhden strategian neljästä päätavoitteista, *Hyvinvoivan Kuopion* myötä tekemään asukkaiden arjesta aktiivisempaa sekä patistaa heitä pitämään kokonaisvaltaisesti huolta omasta hyvinvoinnistaan. (Kuopion kaupunki 2017.)

Kaupunkilaisten hyvinvointiin panostetaan jo nyt. Kaupungin laatimasta hyvinvointikertomuksen toisesta osasta, *Suunnitelma kuntalaisten hyvinvoinnin edistämisestä Kuopiossa vuosille 2018-2021*, ilmenee *Aktiivinen arki* -strategian terveisiin elintapoihin tähtäävät tavoitteet. Niiden mukaan kaupungissa pyritään saamaan lapset ja nuoret liikkumaan vähintään suositusten mukaisesti, työikäiset liikkumaan terveystensä kannalta riittävästi, ja ikäihmiset pitämään aktiivisina ja toimintakykyisinä. (Kuopion kaupunki 2017.) Uusien liikuntapaikkojen innovointi sekä vanhojen kunnostaminen ja ylläpitämiseen investointi kulkevat näiden asioiden kanssa rinnakkain. Liikunnan ja liikuntapaikkojen tarjoaminen kaikille kuntalaisille kuuluu kunnan tehtäviin (Kuntaliitto 2012, 14).

2.2 Kuntolaakson uimahalli

Niiralan kaupunginosassa sijaitsevien uimahallin ja jäähallin käyttöaste on etenkin sesonkiaikoina korkea. Uimahalli on tullut käyttöikänsä päähän sekä teknisesti että käyttäjämäärien kasvun mukanaan tuoman tungoksen johdosta. Hallista laadittiin hyväksytysti vuonna 2010 hankesuunnitelma, jossa esitettiin jatkosuunnittelua varten



Kuvat 1, 2, 3 ja 4: Mallinnuskuvia Kuntolaakson aulatioista, sekä hyppy- ja monitoimialtaista (YIT 2018).

uudisrakennusvaihtoehtoa. Uusi uimahalli mahdollistaisi kävijäkapasiteetin nostamisen, ja siinä kohtaisi esimerkiksi esteettömyyden kautta myös erityisryhmien, kuten liikuntarajoitteisten toiveet. (Kaupunginhallitus, pöytäkirja 8.5.2017, 151 §.)

Kuntolaakson toteutus alkoi keväällä 2018. Kyseessä on vuoteen 2020 mennessä Kuopion Niiralan kaupunginosaan toteutettava kehittämishanke, joka kohdistuu kokonaisuudessaan Niiralan uima- ja jäähalliin sekä pysäköintipalveluihin. (YIT Oyj, 2018.) Hankkeen tilaajan (Kuopion kaupunki), palveluntuottajan (YIT Oyj / Cave-rion Suomi Oy) ja rahoittajan (SEB Leasing Oy) kanssa solmitussa kolmikantasopimuksessa hankkeen kokon-
aishinnaksi on arvioitu 46,2 miljoonaa euroa, josta 29,9 miljoonaa euroa suuntautuu uimahallin uudisrakennuk-
selle (Kaupunginhallitus, pöytäkirja 8.5.2017, 151 §).

Tavoiteaikataulun mukaan Kuntolaakson uimahalli avautuu yleisölle syksyllä 2020, ja Niiralan vanha uimahalli palvelee uuden rakennuksen valmistumiseen saakka (Kaupunginhallitus, pöytäkirja 6.11.2017, 162 §).

Kuntolaakson uimahallista tulee sen valmistuttua Suomen toiseksi suurin Turussa sijaitsevan Impivaaran jälkeen. Uimahalliin tulee 50 metrin pituinen, 20 rataa kattava pääallas, jonka vierestä löytyy 500 hengen kiinteä, mutta laajennettavissa oleva katsomo. Lisäksi hallista löytyy hyppy- ja tenava-allas, esimerkiksi koululaisille suunnatut nuoriso- ja opetusaltaat sekä erilaisiin vesiliikuntamuotoihin soveltuva, niska- ja vesihierontapisteillä varusteltu monitoimiallas. Altaiden lisäksi kohteessa voi urheilla kahdella kuntosalilla. (Koskinen 2018.)

3 Palvelumuotoilun keinot ja osallistaminen

3.1 Mitä tarkoittaa palvelumuotoilu?

Viime vuosien ajan merkittävää huomiota osakseen saanut ala, palvelumuotoilu, hämmentää terminä monia. Muotoilu lienee yhä helpompi mieltää vain fyysisten asioiden suunnittelemiseen, vaikka tuotesuunnittelun ohella tarkastellaan myös aineettomia kohteita, kuten palveluita ja prosesseja. (Mattelmäki 2015, 27.)

Palveluiden osuus on jo Suomen bruttokansantuotteen suurin. Tämä viestii sekä kehittyneestä taloudesta että kulutustottumuksiemme muutoksesta. Yhä usemmat palveluntarjoajat - mitä värikkäimmistä lähtökohdista - luottavat nykyisin palvelumuotoilijoiden osaamiseen, kun tarkoitus on innovoida uusia palveluita tai kehittää jo olemassa olevia. Palvelumuotoilu onkin systemaattinen ja konkreettinen keino tarttua innovoinnin haasteisiin. Se antaa useiden eri osaamisalojen työkalut ja menetelmät vastata ihmisten tarpeisiin ja ongelmiin samalla, kun sosiaalinen, teknologinen ja taloudellinen ympäristö muuttuu. (Tuulaniemi 2011; Miettinen 2011, 26.)

Palvelumuotoilu yhdistää toimivien palveluiden myötä palvelua käyttävien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet. Palvelumuotoiluprosessin tavoitteena on palvelutuote, joka on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävä. Samalla se tähtää asiakkaan palvelukokemuksen optimointiin poistamalla sitä häiritsevät tekijät sekä huomioimalla asiakaskokemuksen kriittiset pisteet palveluprosessissa, työtavoissa, tiloissa ja vuorovaikutuksessa. (Tuulaniemi 2011.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet

Palvelumuotoiluprosessi on jaksotettu vaiheisiin, jotta aikataulussa ja tavoitteissa pysyminen olisi helpompaa. Jaksottamista varten on kehitelty usempia erilaisia malleja, joita voidaan muokata eri projekteihin sovellettaviksi.

Lara Penin jakaa palvelumuotoiluprosessin vaiheet kirjassaan *An Introduction to Service Design: Designing the Invisible* (2018) kahteen “timanttiin”. Neljä vaihetta sisältävä muotoilumalli auttaa suunnittelijaa, asiakasta sekä muita osakkaita hahmottamaan prosessin etenemistä.



Ensimmäinen timantti:

- Selvitysvaiheessa suunnittelija keskittyy kerryttämään tietoa ongelmasta, tutkii käyttäjiä sekä jo olemassa olevia palveluita.
- Rajausvaiheessa rajataan alue, johon keskitytään, ja tarkennetaan suunnitelmaa.



Toinen timantti:

- Kehitysvaiheessa suunnittelija kehittää potentiaalisia ratkaisuja, tuottaa ja testaa uusia palvelukonsepteja.
- Toimitusvaiheessa keskitytään viimeistelemään ratkaisut toteutusasteelle.

Satu Miettinen selventää toimittamassaan kirjassa *Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen* (2011, 36-38) palvelumuotoiluprosessin vaiheita ja visualisointimenetelmiä puolestaan seuraavasti:

- 1) **Asiakasymmärryksen** kasvattaminen ja kehitysideoiden esiin nostaminen esimerkiksi havainnoiden sekä huomioimalla käyttäjien tarinoita.
- 2) Ideoiden visualisoiminen **palvelukonsepteiksi**: kuvakäsikirjoituksen, animaation ja/tai konkreettisen mallin laatiminen.

- 3) Kehitetään ideoita eteenpäin **mallintamalla** (luonnokset, mallit, videot, prototyypit).
- 4) **Lanseerataan ja ylläpidetään** palvelua.

3.2.1 Konseptisuunnittelu ja visualisointi

Konseptisuunnittelu yhdistää käyttäjäkeskeisyyden, tutkimustiedon, luonnokset, kuvat ja mallit esittämällä palvelun tai tuotteen keskeisiä ominaisuuksia. Konseptointi mahdollistaa yrityksen brändin ja tulevan strategian tarkastelun skenaarioita laatimalla, sekä teknologista kehitystä ja tulevaisuutta tutkimalla. (Miettinen, Kalliomäki ja Ruuska 2011, 107.)

Miettisen toimittamassa teoksessa (2011) on jaettu toisesta lähteestä peräisin oleva tapa jakaa konseptisuunnittelu kahteen vaiheeseen:

- **Tutkimusvaiheessa** tunnistetaan asiakastarpeet, valitaan ja testataan konsepti.
- **Projektivaiheessa** määritellään ominaisuudet, kehitetään vaihtoehtoisia konsepteja ja määritellään viimeinen, valittu konsepti. (Miettinen, Kalliomäki ja Ruuska 2011, 107-108.)

Visualisointi on olennainen osa palvelun konseptointia ja palvelukonseptin arviointia, koska sen avulla monimutkainenkin järjestelmä voidaan kuvata ymmärrettävästi. Näin palvelun kehittämistä koskevaan keskusteluun voi osallistua suurempi määrä kehittämistyössä mukana vaikuttaneita ihmisiä. Konseptisuunnittelun visualisointivälineenä toimii esimerkiksi palvelun vaiheita vaihe vaiheelta kuvaava:

- **Kuvakäsikirjoitus.** Kuvat havainnollistavat palvelukokemuksen tekstiä tehokkaammin. Käsikirjoitettu palvelu on helpommin myytävissä, tuotettavissa ja kehitettävissä.
- **Palvelupolku,** jossa kuvataan palvelussa eteneminen kuvataan lineaarisesti esimerkiksi asiakkaan, asiakas-palvelijan tai palveluntuottajan näkökulmasta. (Miettinen, Kalliomäki ja Ruuska 2011, 108, 110; Menetelmäblogi.)

3.2.1 Osallistaminen ja yhteissuunnittelu

Palvelumuotoiluprosessissa palvelun käyttäjien näkökulmat ja mielipiteet nostetaan keskiöön. Muotoiluprosessi lähtee liikkeelle käyttäjien tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä. Prosessin alkuvaiheessa tavoitellun käyttäjätiedon hankkimisessa voi hyödyntää muotoiluetnografisia, muotoiluun sovellettuja tiedonhankintamenetelmiä sekä perinteisiä keinoja, kuten markkina- ja kohderyhmätutkimuksia sekä kyselyitä. Palvelumuotoilija voi etnografisella lähestymistavalla saada syvemmän ja yksityiskohtaisemman ymmärryksen ihmisistä, heidän elämästään sekä olosuhteista, joissa palvelu on käyttäjilleen merkityksellinen. (Hämäläinen, Vilkka ja Mieltinen 2011, 61, 63, 64)

Yhdessä suunnittelemisella on iso rooli, kun kyse on julkisen sektorin palveluista. Niitä koskevaan päätöksentekoon tulisikin ottaa mukaan kaikki palveluntuotantoon osallistuvat ja palvelua käyttävät tahot. Yhteissuunnittelu mahdollistaa sellaisen palvelukokemuksen rakentamisen, joka sopii kehitystyössä mukana olleiden asiakkaiden toimintaympäristöön ja tarpeisiin. Käyttäjälähtöinen suunnittelu ei toisaalta tähtää pelkästään toimivien palveluiden kehittämiseen, vaan sen myötä pyritään myös ainutlaatuisuuden ja lisäarvon luomiseen. Asiakkaalle luodaan lisää arvoa alentamalla tuotteen hintaa tai lisäämällä sen hyötyjä. Arvon luominen on samalla yksi organisaatioiden perustehtävistä. (Keinonen, Vaajakallio ja Honkonen 2013, 59; Mieltinen 2011, 25; Tuulaniemi 2011.)

Toimivaa palvelumuotoiluprosessia suunnittelemassa ovat suunnittelijat ja käyttäjät. Muita sidosryhmiä ovat asiakkaat, tuottajat ja kehitysprosessiin osallistuvat kolmannen osapuolen kehittäjät. Suunnittelijoihin lukeutuvat muotoilijat, vuorovaikutussuunnittelijat ja käytettävyydestutkijat, jotka hyödyntävät tietojiaan esimerkiksi palvelun, toimintojen ja ulkoasun määrittelyssä. Käyttäjien asiantuntemus liittyy puolestaan palveluympäristöön ja sen käytäntöihin. (Mieltinen 2011, 26-27.)

Empaattiset ja osallistavat menetelmät tuovat uudenlaiset tavat eri sidosryhmien yhteistyön edistämiseen palvelumuotoiluprosessissa. Ihmiskeskeisiä ja avoimen tulkinnan mahdollistavia muotoilumenetelmiä ovat muun muassa työpajat ja muotoilupelit, jotka saattavat onnistuessaan tuottaa runsaasti hyödyllistä materiaalia lyhyessäkin ajassa, ja mahdollistavat eri lähtökohdista tulevien ja eri näkemyksiä omaavien osallistujien tasavertaisen osallistumisen. (Hakio, Mattelmäki ja Jyrämä 2015, 58, 65-66.)

3.3 Palvelumuotoilun hyödyt ja haasteet julkisen sektorin innovoinnissa

Palvelumuotoiluprosessit tuovat onnistuessaan kilpailuetua ja hyötyä sekä julkiselle että yksityisellä sektorille. Palvelumuotoilun avulla voidaan havaita liiketoiminnallisia mahdollisuuksia, ja palvelumuotoilun myötä kehittyneet palvelut kasvattavat uskollisista asiakkaista koostuvaa käyttäjäjoukkoa. (Tuulaniemi 2011.) Aalto-yliopiston julkaisemassa *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin* -kirjassa (2015) Jarkko Kurronen mainitsee viisi, Design Councilin vuonna 2008 listaamaa osa-aluetta, joissa muotoilu voi julkisten palvelujen innovoinnissa olla hyödyksi.

1. Käyttäjän tarpeiden tunnistaminen

Muotoilun avulla voidaan selvittää käyttäjien toiveita, tuntemuksia ja tarpeita, jotka auttavat ymmärtämään heidän näkökulmia ja arvomaailmoja.

2. Sidosryhmien tietämyksen hyödyntäminen

Palvelumuotoilussa hyödynnettävät työkalut auttavat edistämään dialogia osallistuvien tahojen välillä, ja niillä voidaan visualisoida monimutkaisetkin ideat kaikkien osanottajien helposti ymmärrettäviksi.

3. Riskinhallinta

Ideat varhain konkretisoimalla voidaan välttää esimerkiksi turhaa resurssien tuhlaamista toimimattomien konseptien parissa.

4. Kustannustehokkuus

Resursseja pystytään hyödyntämään tehokkaammin, kun palvelutarpeet tunnistetaan palvelumuotoilun menetelmillä.

5. Käyttäjien vaikutusmahdollisuudet

Erilaisiin tarpeisiin voidaan vastata ottamalla käyttäjät osaksi palvelunkehitystä. Avoimuus synnyttää luottamusta ja hyväksyntää palveluntarjoajia kohtaan.

Kurronen jakaa samassa kirjassa lisäksi Iso-Britannian hallituksen muotoilun hyödyntämistä tutkivan Design Commissionin vuonna 2013 laaditun listan muotoilun käytön haasteista julkisella sektorilla. Niihin lukeutuvat muun muassa seuraavat asiat:

- Muotoilu sopii huonosti yhteen pysyvyyttä vaalivan julkisen hallinnon rakenteen kanssa
- Muotoilijoita ei kouluteta julkisten palvelujen kehittämistä varten
- Ulkopuolisen on vaikea saada selkoa muotoilun heikosti järjestäytyneestä ja säännöstelystä alasta, mikä vaikeuttaa muotoilun hankintaa
- Muotoiluprojektit ovat usein vain osia isommista hankkeista, eikä niiden tuomasta arvosta julkiselle sektorille ole mittavaa näyttöä.

4 Toimivan palvelun ominaisuuksia

Palvelun toimivuus perustuu tarjottavan palvelun asiakaskeskeisyyteen, palvelun kysyntään sekä haluun kehittää palvelusta tarvittaessa yhä toimivampi. Palvelun ainutlaatuisuus antaa toiminnalle lisäksi lisäetua.

Palvelun kehittäminen alkaa sen keskeisten ominaisuuksien, kuten käyttötarkoituksen ja sisällön määrittelyllä. Sisällön voi jakaa esimerkiksi seuraavalla tavalla:

- Ydinpalvelu: palvelun oleelliset ominaisuudet ja tarkoitus.
- Tukipalvelut: ydinpalvelun käytettävyyden kannalta tärkeät oheispalvelut. Tukipalveluiden tunnistaminen on tärkeää, jotta voidaan selvittää palvelun tuottamisen kannalta tarvittavat resurssit.
- Lisäpalvelut: asiakkaalle annettavia tai myytäviä rahanarvoisia etuja, jotka antavat hänelle enemmän valinnanmahdollisuuksia. Lisäpalveluiden kautta voidaan nostaa palvelun laatumielikuvaa sekä erottua samankaltaisista kilpailijoista. (Jaakkola, Orava ja Varjonen 2009, 11-12.)

4.1 Asiakaskeskeisyys

Asiakaspalvelun tehtävä on tuottaa asiakkaiden keskuudessa onnellisuutta, ja palvelu tarvitsee asiakasta toimiakseen (Hyttinen 2014; Tirkkonen 2014). Camilla Magnusson on käsitellyt blogissaan markkinoinnin professorin, Peter Faderin, määritelmiä asiakaskeskeisyydestä. Faderin mukaan asiakaskeskeisyys on “organisaatiota kokonaisvaltaisesti määrittävä strateginen valinta”, jonka myötä oma asiakaskunta tunnetaan niin hyvin, että “arvokkaimmat” heistä pystytään tunnistamaan.

Julkisen sektorin tuottamat, kaikille suunnatut palvelut ovat poikkeus siinä, että lähtökohtaisesti kaikki on palvelun tuottamisen ja ylläpitämisen kannalta arvokkaita, ja palveluita tuotetaan kaikille kohdennettuina. Asiakkaiden tunnistaminen ja heidän tarpeidensa ymmärtäminen on organisaatiolle kilpailuetu, jonka kautta

pystytään luomaan ainutlaatuisuutta.

Fader on erotellut tuote- ja asiakaskeskeiset organisaatiot niin, että asiakaskeskeisessä organisaatiossa rakenteet muodostuvat tuotteiden sijaan asiakassegmenttien mukaan. Kaiken tekemisen perusta on asiakkaissa, ja asiakasryhmän kokoa pyritään kasvattamaan. (Magnusson.)

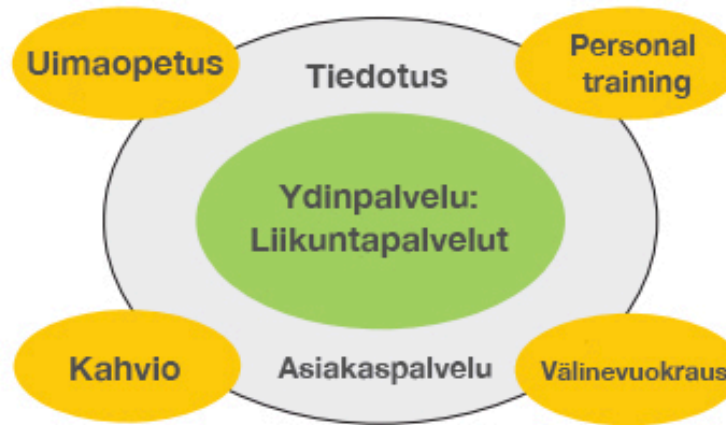
4.1.1 Erityisryhmien huomioiminen

Jo palvelukonseptia suunnitellessa tulee ottaa huomioon myös erilaisten erityisryhmien, kuten näkö- ja liikuntavammaisten sekä ikäihmisten tarpeet. Kaikille räätälöidyt ja kohdennetut palvelut tuovat käyttäjäryhmien keskuuteen yhdenvertaisuuden tunnetta.

4.1.1.1 Seniorit

Varakkaimmat suomalaiset ovat 64-74-vuotiaita, ja 75-vuotiaiden reaalitytulot ovat kasvaneet. Eläkkeellä ollaan tätä nykyä myös pidempään. Tämän päivän ikäihmiset ovat aktiivisempia, toimeliaampia ja koulutetumpia kuin ennen. Tällaiset asiat huomioon ottaen palveluntarjoajan ei tule unohtaa ikäihmisistä koostuvan, alati laajenevan ryhmän ostovoimaa - asiakaskunnan muutosta tulee pohtia yrityksen tarjoamien tuotteiden ja palveluiden kannalta. Väestön keski-ikä nousee yhä enemmän esimerkiksi liikkumista, kommunikointia ja asioiden hoitamista helpottavia ja mahdollistavia palveluita. (Jämsén ja Kukkonen 2017; Tuulaniemi 2011.)

Ikäystävällisen yrityksen tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi yrityksen tieto ikäihmisten tarpeista ja kokemuksista, kiinnostus heitä kohtaan sekä pyrkimys kehittää palveluita tarpeita ennakoivien. Ikäystävällisen yrityksen asiakaspalvelu huomioi lisäksi asiakkaan ja hänen tarpeensa yksilöllisesti. (Jämsén ja Kukkonen 2017, 27, 37).



Kuvio 1: Esimerkki uimahallin palvelurakenteesta (Jaakkola, Orava, Varjonen 2009, soveltaen Kietäväinen 2019).

4.1.1.2 Liikunta- ja toimimisrajoitteiset

Liikkumis- ja toimimisrajoitteisilla tarkoitetaan henkilöitä, joilla on liikkumista, toimimista, hahmottamista, suunnistautumista, muistamista, ymmärtämistä tai kommunikointia rajoittavia vammoja tai sairauksia. Käytännön tasolla kyse on liikunta-, näkö-, kuulo- ja kehitysvammaisista sekä sairauksien vuoksi liikkumis- ja toimimisrajoitteisista henkilöistä. Tällaisia henkilöitä on Suomessa noin puoli miljoonaa. (Saari 2017.)

Liikuntarajoitteiset ja vammaiset tulee ottaa huomioon jo YK:n vammaisia ihmisiä koskevaan yleissopimukseen nojaten. Jotta vammaisen henkilö pääsee osaksi yhteiskunnan tarjoamia eri toimintoja, tulee fyysisen ympäristön olla esteetön. Vammaispalvelulain 6 §:ssä ja 7 §:ssä kunnalle on asetettu velvoitteet elinolojen kehittämisestä niin, että palvelut sopivat vammaisille henkilöille, ja että vammaisen henkilön toimintamahdollisuuksia ja osallistumista rajoittavat epäkohdat tai haitat poistetaan. (Gustafsson 2016, 14, 18.)

4.2 Uimahallin palvelukonsepti

Hyvässä uimahallissa huomioidaan kaikki ihmiset panostamalla tilojen ja altaiden laadukkuuteen, monipuolisuuteen, esteettömyyteen sekä saavutettavuuteen. Esimerkiksi hallista, jossa lapsiperheen toivotaan viihtyvän, löy-

tyy luultavasti kahluuallas sekä erinäisiä leluja ja apuvälineitä niin ajankuluksi kuin uimaharjoittelun tueksi. Aktiiviuimarit on puolestaan huomioitu monikäyttöisillä, lajin harjoittamiseen soveltuvilla altailla.

Moni suuntaa uimahalleihin myös muun liikunnan harjoittamisen perässä. Tämä tulee huomioida panostamalla esimerkiksi kuntosaliin, josta löytyy helppokäyttöisiä ja laadukkaita, monentasoiseen harjoitteluun soveltuvia liikuntavälineitä. Joistakin halleista löytyy - pinta-alan sen salliessa - myös erillisiä liikuntatiloja, jotka antavat yhä monipuolisemmat puitteet esimerkiksi palloilulajien tai joogan harrastamiseen. Tämä on yhteydessä suuremman asiakaskunnan saavuttamiseen.

Uimahallin palvelukonseptissa luotetaan toimivan allaskokonaisuuden ja urheilupalveluiden lisäksi myös samassa tilassa toimiviin kahvila- ja ravintolapalveluihin. Esimerkiksi Helsingin urheilutalon kahvila Welldone, Mäkelänrinteen uintikeskuksen Kahvila Uppopulla, Vuosaaren uimahallin Cafeteria Vuokki sekä Yrjönkadun uimahallin Cafe Yrjö tarjoavat monipuolisia annoksia niin urheilusuorituksen johdosta uupuneille kuin yleistunnelmasta nautiskeleville seurustelijoille (Ylitalo 2018). Ravintolapalveluihin panostaminen voi parhaimmillaan tuoda uimahallille kilpailuetua etenkin, kun tarjolla olevat tuotteet ovat laadukkaita, omintakeisia ja monenlaiset ruokavaliot huomioivia.

Uimahallin tarjoama palvelurakenne (Kuvio 1) jakautuu Jaakkolan, Oravan ja Varjosen (2009) esimerkin mukaan niin, että ydinpalvelu on uimahallin tuottamat liikuntapalvelut, tukipalveluita ovat esimerkiksi tiedottaminen sekä asiakaspalvelu, ja lisäpalveluita ovat muun muassa uimaopetus, kahvila- ja ravintolapalvelut, personal training - palvelut sekä välinevuokraus. Lisäpalveluihin sopivat myös mahdolliset hyvinvointi- ja hemmottelupalvelut.

4.2.1 Benchmarking

Benchmarking eli vertailukehittäminen on paikallaan sekä uusia palveluita innovoitaessa että vanhoja kehitettäessä. Haastattelin Suomen vanhimman, toiseksi suurimman sekä suurimman uimahallin asiakkaita ja kysyin, mitkä asiat niissä toimivat ja mitkä mahdollisesti eivät.

4.2.1.1 Yrjönkadun uimahalli Yrjönkatu 21 B, 00120 Helsinki

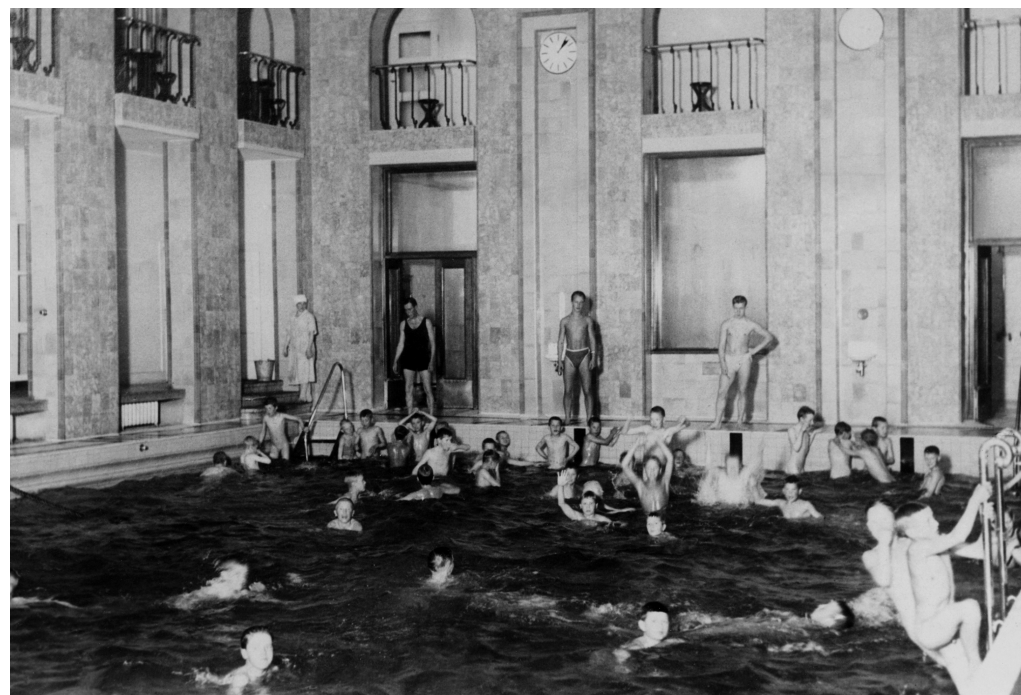
“Täällä on kivaa paikan tunnelma ja historiallinen arkkitehtuuri. Plussaa siitä, että paikalla on harvoin lapsia. Äänet ovat siksi miellyttävämpiä, kuin perus uimahalleissa.

Sitten toki palvelukonsepti: ei pelkkää uimista, vaan myös ravintola- ja rentoutumispalvelut. Täällä on hyvät saunat ja vesijuoksijoille löytyy oma osionsa. On lisäksi hyvä, että erilaisille kävijöille löytyy eri hintaryhmiä. Jos ei halua kuin käydä kuntouimassa, voi maksaa vain siitä. Kaltaiseni nautiskelija voi puolestaan maksaa vain yläkerassa rentoutumisesta.”

- Nainen, 31 vuotta.

Suomeen saatiin ensimmäinen julkinen uimahalli 1920-luvun loppupuolella, kun Helsinkiin nykyiselle paikalleen rakentui yhä toiminnassa oleva Yrjönkadun uimahalli vuonna 1927. Hallin pää- ja ope-
tusaltaan yhteenlaskettu vesipinta-ala on 365 m². Kävijämäärä vuonna 2014 oli liki 120 000 henkilöä. (Uimahalliportaali.)

Yrjönkadun uimahallissa asiakaskunta on haastateltavani kommenttien perusteella onnistuttu rajaamaan niin, että lapsiperheet suuntaavan muualle jo tietoisesti. Tämä tuo palvelukonseptiin erilaisen kulman: vähäisempien hälyäänien



Kuva 5: Yrjönkadun uimahalli on palvellut asiakkaitaan jo 1920-luvulta lähtien. (Helsingin kaupunginmuseo.)

johdosta asiakkaat pääsevät rentoutumisen makuun jo allasosastolla ja viimeistään oman hytin tuoman rauhan tai ravintolapalveluiden antimista nauttimisen myötä. Vähäisemmät hälyäänet johtunevat osittain myös huomattavasti muita halleja pienemmästä vesipinta-alasta, jonka johdosta asiakkaita mahtuu halliin muutenkin hieman vähemmän. Rentoutumiseen panostetaan myös naisten ja miesten hemmottelupäivinä, jolloin asiakkaat saavat nauttia esimerkiksi tunnelmavalaistuksen ja lempeän taustamusiikin värittävästä uimisesta sekä kevyistä hemmotteluhoidoista, kuten hieronnoista ja kasvohoidoista (Helsingin liikuntavirasto 2017). Naisten ja miesten erilliset uintivuorot tuovat uimiseen rentoutta, ja niiden johdosta altaissa voi myös uida ilman uimapukua.

Historiallisella arkkitehtuurilla on varjopuolensa - halli ei ole esteetön. Mukulakivien johdosta sisäänkäynnille kulkeminen on epätasaista, ja sen yhteydestä löytyy puolestaan yli kahden senttimetrin kynnyksiä sekä ahdas tuulikaappi. Esteetön wc löytyy hallin toisesta kerroksesta, jonne vie vaikeasti havaittava hissi ilman sormin tunnisteltavia kerrosnumeroita. Allastilojen yhteydestä ei löydy esteetöntä wc:tä eikä kulku altaaseen ole jyrkkien portaiden ja allastikkaiden takia esteetöntä. (Helsingin kaupunki.)

+

Perinteikkyys, tunnelma, rauha
Oheispalvelut
Eri hintaryhmät
Miesten ja naisten vuorot

-

Esteettömyys

4.2.1.2 Mäkelänrinteen uintikeskus Mäkelänkatu 49, 00550 Helsinki

“Märskyn hyviä puolia on ehdottomasti sen koko. Varsinkin hiljaisempina aikoina pääsee rauhassa uimaan tai vesijuoksemaan.

Pukuhuoneissa on suhteellisen paljon tilaa. Lisäksi plussaa kahden eri lämpötilan saunasta ja pienestä

höyrysaunasta. Sijainti on hyvä, tulit sitten keskustasta tai vaikka Pasilasta.

Huonona koen lapset ja heidän kovat äänet. Lisäksi uima- ja hyppykilpailut ovat viikonloppuisin tällaiselle peruskävijälle harmillinen äänihaitta.

Pukuhuoneessa haisee aina pahalle (home?) ja siellä on kylmä, kun tulee lämpöisestä suihkuhuoneesta.

Suihkuhuoneen lattialla on aina vaatteista irtoavaa nukkaa, vaikka lattiaa letkutetaan usein.

Märsky on vähän kalliimpi kuin muut Helsingin uimahallit. Käyn nykyisin enemmän Yrjönkadun hallissa juuri lasten ja hajuhaittojen takia.”

- Nainen, 30 vuotta.

Suomen suosituin ja toiseksi suurin uimahalli on Helsingin Vallilassa sijaitseva Mäkelänrinteen uintikeskus. Halli rakennettiin vuonna 1999 ja peruskorjattiin vuonna 2016. Tiloista löytyy 50 metrin pituisen pääaltaan lisäksi hyppy-, monitoimi-, opetus-, lasten- ja kylmäallas, joiden yhteenlaskettu vesipinta-ala on 2064 m². Hallin katsomokapasiteetti on 1000 henkilöä. Vuonna 2017 kävijämäärä oli yli 750 000 henkilöä. (Urheiluhallit.fi; Uimahalliportaali.)



Kuva 6: Mäkelänrinteen uintikeskus. (Stadissa.fi.)

Mäkelänrinteen suosio perustunee haastateltavan kommenttien sekä omiin päätelmiini vedoten sen kokoon ja sijaintiin. Hallista löytyy paljon tilaa ja monta allasta moneen eri käyttötarkoitukseen, minkä lisäksi sijainti on erinomainen. Verrattain korkea katsomokapasiteetti on eduksi esimerkiksi kilpailuja järjestäessä. Kaikki edellä mainittu kerryttää toisaalta myös kritiikkiä - enemmän tilaa, enemmän ihmisiä, enemmän hälyääniä. Tähän voi vaikuttaa haastateltavan tavoin suuntaamalla uimaan rauhallisempaan ajankohtana.

Monipuoliset altaat suovat monentasoisille uimareille hyvät puitteet kuntoilemiseen. Uimiseen saa lisäksi lisää varmuutta lapsille, perheille ja aikuisille suunnattujen uimakoulujen myötä. Uimisen lisäksi Mäkelänrinteen tiloissa pääsee treenaamaan ohjatusti tai itsenäisesti niin kuntosalilla kuin FIX Teho -tunneilla, joiden lisäksi siellä voi pelata esimerkiksi koripalloa, lentopalloa, salibandya ja futsalia. (Urheiluhallit.fi.)

+

Tilavuus
Monipuoliset altaat
Lajivalikoima
Sijainti

-

Mahdollinen melu
Hajuhaitat

4.2.1.3 Impivaaran uimahalli **Uimahallinpolku 4, 20320 Turku**

“Impivaaraan on hyvät kulkuyhteydet, bussilla pääsee helposti keskustasta, samoin pyörällä tai autolla. Uimahalli on vasta remontoitu, minkä kyllä huomaa. Tuloaula on siisti ja avara. Tuloaulassa on lipunmyyntipiste, kanttiini, iso laajaikkuna allasosastoon sekä sisäänkäynti kuntosaliin ja selkeästi merkattu kulkureitti uimahallin pukuhuoneisiin. Aulatilasta vie portaat alempaan kerrokseen pukuhuoneisiin, esteettömyys on huomioitu hissillä. Naisten ja miesten pukuhuoneet on merkitty selkeästi. Naisten pukuhuone on iso ja siisti. Itse pukukaapit ovat aika pienet. Talvivaatteita on aika kova työ saada mahdutettua kaappiin. Suihkutilat ovat tilavat ja sekä niitä että pyyhelokeroita on riittävästi. Altaita on monia, joihin on selkeästi merkattu niiden käyttötarkoitus. Tilat ovat siistit ja avarat. Monitoimialtaan seinän kokoisesta ikkunasta avautuu kaunis maisema, jota on kiva katella altaassa rentoutuessa. Saunoja löytyy erikseen kovempien ja lempeiden löylyjen ottajille. Hiustenkuivauspaikkoja olisi kenties saanut olla enemmän, kaksi on aika vähän vastaavan kokoiselle paikalle. Uimahallikokemus on Impivaarassa kaiken kaikkiaan hyvä. Hinta on hieman suolainen. Etenkin aikuisten lippu 8e (?), joka kattaa sekä uinti- että salikäynnin, on huima.

Miksei voisi olla erikseen edullisempi uintilippu ja uinti+salilippu?”

- Nainen, 26 vuotta.

Vuonna 1975 rakennetusta Turun Impivaarasta kasvoi Suomen suurin ja monipuolisin uimahalli vuosina 2010–2012 suoritetun peruskorjauksen ja laajennustoimenpiteiden jälkeen. Tilan bruttopinta-ala on 11 675 m², ja kahden päältäan, hyppyaltaan, opetusaltaan, monitoimialtaan, lastenaltaan, kahluualtaan sekä kylmäaltaan yhteenlaskettu vesipinta-ala on 2310 m². Altaiden lisäksi hallista löytyy kolme kuntosalia ja erillinen liikuntasali. Kävijämäärä vuonna 2016 oli liki 560 000 henkilöä. (Martela 2012; Uimahalliportaali.)

Haastateltavani vastausten perusteella Impivaaraan on jouhevaa ja mielekästä saapua. Tilat ovat siistit, avarat, helpokulkuiset ja monipuoliset: jopa erilaiset saunojat on otettu huomioon. Altaiden luo merkityt käyttötarkoitukset tuovat niiden käyttöön levollisuutta. Uintiliikenne rauhoittuu, kun asiakkaat osaavat toimia ohjeiden mukaan.

Vaikka tilat ovat massiiviset, haastateltava ei ottanut puheeksi ylimääräisiä hälyäniä, jotka vaikuttaisivat kokonaiselämykseen negatiivisesti. Tämäkin asia on saattanut korjaantua aikoinaan peruskorjauksen myötä.

Esteettömyys on huomioitu Impivaarassa kaikkialla. Halliin voi saapua opaskoiran kanssa, jonka voi kuntoilun ajaksi jättää asiakaspalvelun takatiloihin



Kuva 7: Mustekala viihdyttää Impivaaran uimahallin perhealtaassa polskivia. (Jane Iltanen 2018.)

hoitoon. Asiakaspalvelun luona on kuulovammaisia varten induktiosilmukka, ja hissi mahdollistaa pääsyn kaikkiin kolmeen, esteettömillä wc:illä varustettuun kerrokseen. Esteettömät, väliseinillä ja verhoilla varustellut puku- ja pesutilat voi varata jopa kuukautta etukäteen. Pukukaapit lukitaan rannekkeella. 25 ja 50 metrin altailta löytyy siirrettävä nostin. (Turun kaupunki.)

+

Siisteys ja avaruus
Esteettömyys
Saavutettavuus
Monipuolisuus
Kaappilukitus

-

Hinnoittelu

5 Käyttäjätutkimus

5.1 Tutkimusmenetelmät

Sain opinnäytetyöhön tarvitsemaani käyttäjätutkimusaineistoa hyödyntämällä menetelminä kyselytutkimusta sekä ryhmäkeskusteluna toteutettua haastattelua. Käyttäjätutkimuksessa kerätty aineisto ja sen visualisointi ovat tärkeimmät opinnäytetyöni vaiheet koskien niin opinnäytetyön toimeksiantajaa kuin omia tutkimuskysymyksiäni.

Kyselytutkimuksen hyötyinä pidetään sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto säästämällä tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kyselyssä kerrytetyn aineiston saa analysoitua pitkälti tietokoneohjelmien avulla, ja siihen liittyvät kustannukset ja aikataulut voidaan arvioida tarkasti. Tutkimuksen haittoina voi puolestaan pitää esimerkiksi sitä, että vastaajien vakavasta suhtautumisesta kyselyyn tai rehellisistä vastauksista ei ole mahdollista saada varmuutta, ja sitä, että vastauskato voi joissakin tapauksissa nousta suureksi. Tutkimus voi myös olla teoreettisesti vaatimaton. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 1997, 182.)

Haastattelu valitaan aineistonkeruumenetelmäksi esimerkiksi siksi, että se sallii ihmisen näkemisen subjektina, jolle annetaan mahdollisuus tuoda vapaasti esille häntä koskevia asioita. Haastattelun myötä saatavia tietoja voidaan myös syventää pyytämällä perusteluja, vastauksia voidaan selventää ja tulokset voidaan sijoittaa laajempaan kontekstiin. Haastattelussa on mahdollista nähdä vastaajien eleet ja ilmeet, mutta sen luotettavuutta saattaa heikentää heidän taipumuksensa antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Ryhmäkeskustelun tuloksia tulkittaessa myös otettava huomioon, että ryhmässä voi olla keskustelun suunnan määrääviä dominoivia henkilöitä, ja että ryhmä voi estää kielteisten asioiden esiintymisen. (Hirsjärvi ym. 1997, 192-193, 198.)

Tutkimusaineiston saatuani visualisoin tärkeimmät eli vastauksissa usein korostuvat teemat käyttäjäprofiileiksi ja palvelupoluksi. Tällä tavoin opinnäytetyön toimeksiantajatahokin pääsee paneutumaan aineiston sisältöön jouhevammin.

5.2 Kysely

Asiakastyytyväisyyttä ja tulevaisuuden toiveita selvittävä verkkokysely, joka suoritettiin aikavälillä aikavälillä 31.10. - 16.11.2018. 15 kohtaa, 429 osallistujaa.

Koostin kaikille avoimen kyselyn hyödyntäen Googlen Forms -sovellusta. Perustelut tämän sovelluksen valinnalle olivat sen maksuttomuus, mahdollisuus varmuuskopioida kysely omalle Google-tilille, sekä sovelluksen ominaisuudet, jotka olivat riittävät kyselyn suorittamiseen. Kyselyrunko ja kaikki saamani vastaukset löytyvät kokonaisuudessaan liitteestä 1.

Kyselyyn vastasi 429 henkilöä. Runsas vastaajajoukko lisää aineiston luotettavuutta, ja on perusteltavissa kyselyn aktiivisella levittämällä Kuopion kaupungin sosiaalisen median kanavilla. Kaikkien yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin lisäksi yksi 50 euron arvoinen S-ryhmän lahjakortti, mikä oli varmasti vaikuttamismahdollisuuden ohella pain vastaajien aktiivisuudelle.

Analysointiurakkaa helpottaakseni pyrin lisäämään kyselyyn mahdollisimman monta monivalintatehtävää. Valtaosa kysymyksistä olivat kuitenkin avoimia, jotta kysely ei johdattelisi vastaajia liikaa. Tämä valinta muodostui myöhemmin työllistäväksi tekijäksi, koska suljettuja kysymyksiä on helpompi analysoida.

Kysely sisälsi kaikkiaan 15 kohtaa, joiden yhteinen pyrkimys oli saada selville vastaajien ajatukset heidän nykyisin käyttämiä uimahalleja kohtaan, sekä toiveet uutta Kuntolaakson uimahallia kohtaan. Tärkeimpänä vastaajajoukkona tavoiteltiin sellaisten ihmisten kommentteja, jotka eivät uimahalleissa niinkään viihdy. Tutkimus onnistui sinänsä erittäin hyvin, sillä suurin osa vastaajista edustaa juuri tätä joukkoa.

5.3 Ryhmäkeskustelu

Tunnin pituinen avoin keskustelutilaisuus Niiralan uimahallin kokoustilassa. 14 osallistujaa. 2. marraskuuta 2018.

Projektin alkuvaiheilla suunnittelin pitäväni osallistavan työpajan Kuopion nykyisten uimahallien palveluita sekä säännöllisesti että epäsäännöllisesti käyttäville henkilöille. Kun valtaosa tilaisuuteen ilmoittautuneista osallistujista paljastui uimahalleja aktiivisesti käyttäviksi ikäihmisiksi, päätin muuttaa sen sisältöä kohti perinteisempää keskustelutilaisuutta, jotta ne, joilla ei kenties ole osaamista tai mahdollisuutta osallistua verkossa täytettävään kyselyyn, saisivat äänensä kuuluviin.

Keskustelutilaisuutta ennen pyysin ilmoittautuneita kertomaan minulle sähköpostitse taustoistaan. Kysymykset ja keskustelun rakenne oli helpompi rakentaa, kun esimerkiksi osallistujien liikuntatottumukset olivat tiedossa. Osallistujia houkuteltiin tilaisuuteen tuotepalkintoarvonnalla ja kahvitarjoilulla.

Tilaisuus alkoi opinnäytetyön toimeksiantajatahon esityksellä, jossa osallistujille avattiin Kuntolaakson hanke pähkinänkuoressa. Oma esitykseni puolestaan sisälsi kysymyksiä, joiden myötä pyrin selvittämään osallistujien mietteet koskien sekä nykyisten uimahallien palvelutarjontaa sekä toiveita koskien Kuntolaaksoa. Esittämäni kysymykset mukailivat pitkälti verkossa toteuttamani kyselyn sisältöä (ks. alaluku 5.2), mutta niiden lisäksi tuli esitettyä muutamia spontaaneja kysymyksiä, joita tilanteessa käyty keskustelu oli herättänyt. Kuten kyselyn kohdalla, myös keskustelutilanteessa olin kiinnostunut saamaan selville ihmisten toiveita Kuntolaaksoa kohtaan, kuin myös liikuntatottumuksia ja asiakaspalautteita koskien kaupungin nykyisiä uimahalleja.

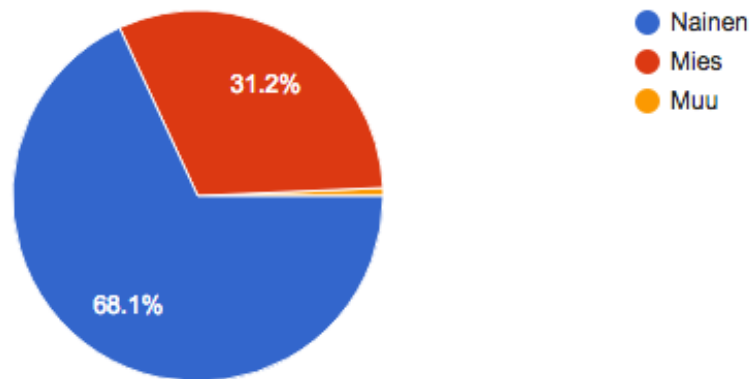
5.4 Tulokset

Kysely ja ryhmäkeskustelu suoritettiin loka- ja marraskuussa 2018. Kyselyn ja ryhmäkeskustelun yhteenlaskettu

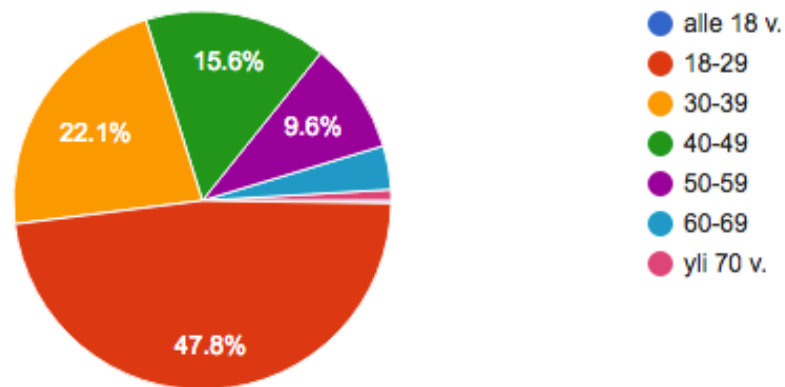
osallistujamäärä oli 443 henkilöä. Tulosten analysointi on rajattu vain kyselyn myötä tuotettuun aineistoon, sillä ryhmäkeskustelun sisältö oli suppeammassa mittakaavassa pitkälti sitä mukaileva, ja koska moni ryhmäkeskusteluun osallistuneista henkilöistä sanoi osallistuvansa myös kyselyyn. Aineiston analyysitapana on hyödynnetty teemoittelua.

5.4.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneista 429 henkilöstä 68,1% ilmoitti sukupuolensa naisiksi, 31,2 % miehiksi, ja 0,7 % valitsi vaihtoehdon “muu” (Kuvio 2). Suurin vastannut ikäluokka oli 18-29-vuotiaat (47,8%), toiseksi suurin 30-39-vuotiaat (22,1 %) ja kolmanneksi suurin 40-49-vuotiaat (15,6 %) (Kuvio 3). Kolmas taustakysymys oli monivalinta, jonka kohdalla 216 henkilöä ilmoitti olevansa opiskelijoita, 232 työssäkäyviä, ja loput muun muassa eläkeläisiä, koululaisia tai työttömiä.

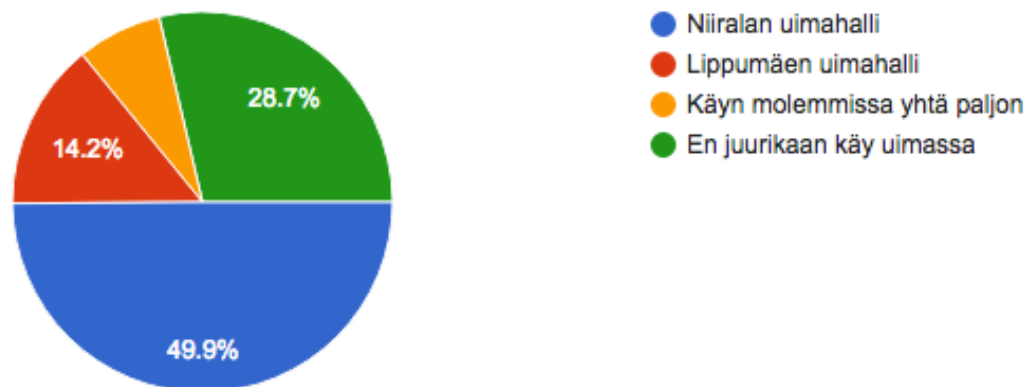


Kuvio 2: Vastaajien sukupuoli.



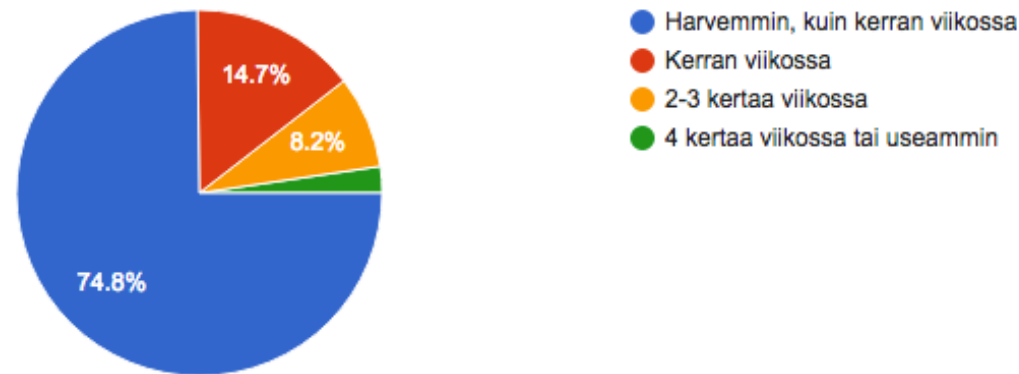
Kuvio 3: Vastaajien ikäjakauma.

Neljännestä kysymyksestä eteenpäin selvitettiin vastaajien liikuntatottumuksia ja mielipiteitä koskien uimahalleja, joita he tällä hetkellä Kuopiossa käyttävät. 49,9 % vastaajista kertoi käyvänsä useammin Niiralan uimahallissa, 14,2 % puolestaan Lippumäessä. 7,2 % ilmoitti käyvänsä molemmissa yhtä paljon, ja 28,7 % vastaajista ilmoitti, etteivät juurikaan käy uimassa. (Kuvio 4.)



Kuvio 4: Vastaajien eniten käyttämät uimahallit Kuopiossa.

Valtaosa (74,8 %) ilmoitti käyvänsä uimassa “harvemmin, kuin kerran viikossa”, 14,7 % käyvät kerran, 8,2 % kahdesta kolmeen kertaan, ja 2,3 % neljä kertaa viikossa tai useammin (Kuvio 5).



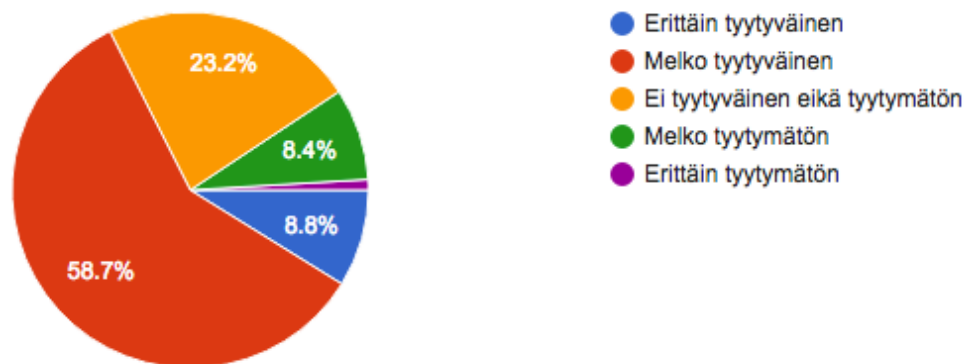
Kuvio 5: Vastaajien käyntien määrä eniten käyttämässään uimahallissa.

Kyselyn kuudennessa kysymyksessä vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa tarkemmin syistä, joiden takia he käyvät uimassa harvemmin kuin kerran viikossa. Kysymys liittyi aiemmin esitettyyn viidenteen kysymykseen “Kuinka usein keskimäärin käytät uimahallin palveluita?”. Vastauksissa ilmeni toistuvasti, että vastaajilla ei ole uintiin liikuntamuotona mielenkiintoa, muut liikuntamuodot ja arki pitävät kiireisinä, uimahallien sijainnit ovat huonot tai uimahallit koetaan tiloina epämiellyttäviä joko altaiden kylmyyden tai ruuhkaisten ratojen takia. Uimaan ei joidenkin mielestä ole mukava lähteä ilman kaveria tai sisäänpääsymaksu on liian korkea.

Uimahallissa käynnin tarkoitusta selvittäessä kysymyksessä sai valita useamman vastausvaihtoehdon. Valtaosa (89,3 %) käy uimahalleissa harjoittamassa liikuntaa omatoimisesti, kun 17,4 % vastaajista viihtyy ensisijaisesti kuntosalilla. 4,6 % käy hallilla ohjatun liikunnan vuoksi ja 1,7% saapuu paikalle koululiikunnan johdosta. Yksittäiset avoimet vastaukset kertoivat muun muassa myös, että uimahallissa viihdytään myös hierontalaitteissa,

rentoutuessa tai lasten kanssa uidessa.

Yli puolet (58,7 %) vastaajista kertoi olevansa melko tyytyväisiä käyttämiinsä uimahalleihin. 23,2 % ei ollut tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Melko tyytymättömiä tai erittäin tyytyväisiä oli melko tasaväkisesti, 8,4 % ja 8,8%. Erittäin tyytymättömiä oli 1 % vastanneista. (Kuvio 6.)



Kuvio 6: Vastaajien kokonaistyytyväisyys koskien eniten käyttämäänsä uimahallia.

5.4.2 Altaat ja kuntosali

Vastauksissa harmiteltiin toistuvasti nykyisissä halleissa esiintyvää ruuhkaa. Muutamat vastaajista kertoivat, että mahdollisten ruuhkien vuoksi uimaan ei huvita lähteä ollenkaan. Joko muita uimareita on yleisesti ottaen liikaa tai he ovat nopeampien uimareiden tiellä radoilla. Muiden uimareiden jatkuva ohittelu on hidasteena tehokkaalle urheilulle. Useampi vastaajista esitti, että Kuntolaaksossa radoille ja altaille merkittäisiin niiden käyttötarkoitus sekä vaadittu nopeus jollain tavoin. Yksi vastaaja puolestaan ehdotti, että käyttötarkoitus jaettaisiin selvästi eri käyttäjien kesken: esimerkiksi "seurustelijavesijuoksijoille", kuntoilijoille ja lapsille saisi hänen mielestään olla omat altaat.

Allasalueelle toivottiin myös lapsiperheitä ajatellen monipuolisuutta. Vastaajat toivoivat altaalle lelujen lisäksi muutakin viihdykettä, esimerkiksi liukumäki ja kunnollinen hyppypaikka mainitaan muutaman kerran. Lapsia ajatellen lastenaltaaseen pyydettiin eri syvyyksiä, jotta se palvelisi eritasoisia uimareita.

Yksi vastaajista toivoi, että jokaiselle altaalle pääsisi molemmista päistä hyödyntäen rappusia. Sama henkilö pohti, kuinka pääsisi altaiden keskelle ilman sukeltamista, jotta ei olisi reunoilla liikkuvien kuntoilijoiden tiellä. Keskellä on tästä syystä useimmiten vähiten ruuhkaa.

Useampi toivoi johonkin altaaseen asennettavan tarpeeksi monta vesisuihkua, jotta niille ei tarvitsisi jonottaa. Vastauksissa nousi esille toistuvasti toive porealtaasta, minkä lisäksi eräät toivoivat halliin kylmäaltaan lisäksi kuuma-allasta ja suolavesiallasta. Kuuma-allas yhdessä kylmäaltaan kanssa käytettynä nopeuttaa liikunta-suorituksesta palautumista. Poreallas on puolestaan tarkoitukseen liian viileä.

Vesijumpia ja ohjattua liikuntaa toivottiin myös enemmän, kuten uimaopetusta halukkaille kohtuulliseen hintaan. Yksi vastaaja esitti, että uintitekniikkaan voisi saada vinkkejä paikan päällä älylaitteiden tai näyttöjen kautta. Harjoitteluun suunnatut välineet toivottiin laitettavan esille helposti mukaan napattavaksi, osa toivoi halliin myös välinevuokrausta.

Allasalueella koettu ruuhka esiintyy vastausten perusteella myös muualla uimahallien tiloissa. Kuntosalilla on samanaikaisesti monta harjoittelijaa, minkä lisäksi tilat ovat rajalliset. Esimerkiksi vapaiden painojen nosteluun on varattu liian pieni alue. Vapaita painoja toivottiin myös enemmän. Lisäksi kuntosalin aerobiset laitteet ovat altaiden puolella, josta kulkeutuva kostea ja lämmin ilma tekee salikuntoilusta epämiellyttävää. Yksi vastaaja koki Lippumäen uimahallin kuntosalilla ongelmaksi sen, että laitteet ovat muuten hyvät, mutta ne ovat usein varattuna vanhempien kuntoilijoiden niissä "lojuessa". Eräs toivoi, että kuntosalille tulevat laitteet olisivat helposti ymmärrettäviä ja yksinkertaisia. Kuntosalille toivottiin jopa ohjausta.

5.4.3 Muut tilat, palvelut ja yleistunnelma

Kuopion nykyisiä uimahalleja ei koeta viihtyisiksi ja houkutteleviksi. Hallit tuntuvat epäinspiroivilta ja tylsiltä, tunkkaisuuden ja hienhajun takia ilmanvaihto todetaan huonoksi ja halleissa on muutenkin monien mielestä kylmä. Uuden hallin toivottiin olevan tunnelmaltaan rauhallisempi, ja tilojen odotetaan olevan turvallisia, avaria ja riittäviä harrastamiseen. Eräs esitti toiveen kotoisuudesta, kylmiä ja kalseita halleja oli hänen mukaansa jo riittävästi. Hallimaisuuteen ja laitospaisuuteen toivottiin muitakin häivyttäviä keinoja. Eräs vastaaja esitti, että tunnelmaa luotaisiin ambient-musiikin ja valaistuksen avulla. Yksi toivoi “ihan tavallista uimahallia”, toinen modernimpaa hallia peruspalveluineen, joihin hän lukee esimerkiksi saunan. Vastauksissa esiintyi muutamia kertoja myös pyynnöt höyry- ja infrapunasaunasta. Yksi toivoi, että tiloista pääsisi hetkeksi vilvoittelemaan ulkotiloihin, jonne toinen toivoo jopa ulkoallasta.

Osa kävijöistä koki esimerkiksi vesijumpan aikana soitettavan musiikin meluhaittana. Vastauksissa esitettiin toive luonnonäänistä, jotka tekisivät tunnelmasta rauhoittavan. Akustiikkaan toivottiin panostettavan Kuntolaakson kohdalla niin, ettei tiloissa kaiu, ja äänet ovat mieluisampia. Vaikka melu ja ruuhka vaikuttivat vastaajien mielestä yleistunnelmaan, eivät he vaikuttaneet lähtevän uimahalleille hemmottelun perässä. Mikäli tarkoituksena on rentoutua kokonaisvaltaisemmin, suuntaavat vastaajat kylpylöihin. Uimahalleissa sen sijaan on selkeä pyrkimys vain kuntoilla. Yksi vastaaja mainitsi kylpylöiden palveluiden olevan kokonaisvaltaisempia, koska ne tarjoavat selkeästi arjen keskelle luksusta. Vastauksissa esiintyi kuitenkin muutamia kertoja toiveet monipuolisista hyvinvointipalveluista, kuten hieronnoista ja fysioterapeutin palveluista. Hyvinvointipalveluiden lisäksi eräs mainitsi myös kauneushoitolan.

Kolikoilla toimivien pukukaappien toiminnallisuutta kyseenalaistettiin muutama otteeseen. Lisäksi pukukaapeista ja pukeutumistiloista toivottiin kunnollisia, sillä nykyiset tilat koetaan ahtaina. Lapsiperheille toivottiin yhteisiä, hieman isompia pukukaappeja. Suihkutiloihin pyydettiin paikkoja, joihin vauvan voisi laskea, ja tiloja pitäisi miettiä muutenkin siltä kannalta, mitä pienen lapsen huoltaja tarvitsisi onnistuneen uimahallikäynnin tueksi. Eräs esitti, että suihkutiloihin saisi lisää yksityisyydentunnetta omilla suihkukopeilla. Hiustenkuivaus- ja meikkaustiloihin toivottiin myös parannusta. Yhden vastaajan mukaan niihin panostaminen mahdollistaisi uima-

hallissa kuntoilun keskellä päivää, kun hallista voisi sitten jatkaa matkaansa muualle huolitellun näköisenä.

Vastauksissa toivottiin lukuisia kertoja laadukasta kahviota, jossa voisi nauttia myös lounaan. Lounasravintolalle osattiin povata jopa ulkopuolista menestystä, sillä Kuntolaakson lähistöllä on paljon potentiaalisia asiakkaita esimerkiksi virastotalojen ja kansalaisopiston puolesta. Toisaalta eräs vastaaja kyseenalaisti varsinaisen lounasravintolan tarpeellisuuden. Hänelle riittäisi pelkkä kahvio tai kioski, josta voisi tarpeen vaatiessa ostaa energiapi-toisia tuotteita. Kahvilatuotteiden kohdalla yksi esitti myös toiveen vegaanisista tuotteista, ja toinen mahdollisuudesta ostaa välipaloja tai palautusjuomaa. Eräs esitti, että kahvio laajentaisi tuotevalikoimaa myös uimatuot-teisiin, lisäravinteisiin ja kuntosalitarvikkeisiin. Kahvio voisi erään vastaajan mukaan toimia myös uimahallin puolella.

Eräs vastaaja mainitsi lastensa pitäneen jonkin ilmaistapahtuman yhteydessä jaetuista pillimehuista. Vastaajat toivoivat Kuntolaaksoon erilaisia tempauksia, kuten *Tappajahai*-elokuvaa mukailevan tapahtuman, suuremman luokan urheilukilpailuja, ja omia vuoroja sekä naisille että miehille. Kerran viikossa erityisvuoron yhteydessä voisi olla mahdollisuus uida ilman uimapukua.

5.4.4 Turvallisuus, esteettömyys, saavutettavuus ja siisteys

Saavutettavuuden puolesta Kuntolaaksossa toivotaan panostettavan parkkipaikkoihin. Parkkeeraamisen tulisi olla edullista ja parkkipaikkoja riittävästi. Jotkut vetosivat jopa ilmaisiin parkkipaikkoihin: veloituksettoman paikoitus-tilan voisi todentaa auton rekisterinumeron parkkilaitteeseen syöttämällä. Tällainen järjestelmä toimii vastaajan mukaan esimerkiksi Fressin kuntosalilla. Saavutettavuutta toivottiin myös julkisen liikenteen puolesta: nykyisen Niiralan uimahallin luokse ei tällä hetkellä kulje bussit järkevästi.

Kuntolaakson tilojen odotetaan olevan erittäin hygieenisinä, turvallisia ja puhtaita. Materiaalivalintojen myötä toivottiin esteettisten seikkojen lisäksi myös luistamattomia lattioita ja heijastamattomia pintoja. Hyvä valaistus on myös niin esteettinen kuin turvallisuutta koskeva asia. Kaikkiin tiloihin odotetaan hyviä opasteita.

Vastauksissa nousi esiin, että suihkutiloissa pitäisi olla jonkinlaista valvontaa sekä turvallisuutta että hygieenisyyttä ajatellen. Suihkutilojen pitäisi lisäksi toimia liikkeentunnistimien avulla. Lisäksi hajuerkkiä ajatellen toivottiin, että voimakkaiden hajusteiden käyttämisestä huomautettaisiin.

Uimahallien kerrottiin olevan sopimattomia liikuntarajoitteiselle. Nykyisissä uimahalleissa erityisryhmiä ei ole huomioitu omilla sauna- tai pukutiloilla. Muutama vastaajista esittivät toiveet perhepukuhuoneista, jonne voisi mennä erityislapsen kanssa, vaikka edustaisi eri sukupuolta.

Muunsukupuoliset sekä henkilöt, joiden sukupuoli-identiteetti on ei-binäärinen, toivottiin otettavan huomioon pukeutumistiloissa. Eräs kertoi, että hän ei tunne oloaan turvalliseksi naisille tai miehille suunnatuissa pukutiloissa.

5.4.5 Hinnoittelu ja aukioloajat

Vaikka uinti olisi monesta epäaktiivisesti uimassa käyvistä henkilöstä muuten mukava liikuntamuoto, into suunnata hallille lakkaa korkeaksi todetun hinnan takia. Joku väittää hinta-laatusuhteen olevan jopa "kamala". Osa oli myös tyytyväisiä nykyiseen hinnoitteluun, mutta uuden hallin myötä kertalippujen ja kuukausihintojen pelätään "karkaavan käsistä". Edullisen seniorikortin toivottiin pysyvän, ja monet toivoivat hinnoissa opiskelijoiden huomiointia joko pysyvällä opiskelija-alennuksella tai alennuskampanjoilla.

Hinnoittelulle esitettiin ratkaisuksi myös palvelupaketteja. Jos siis haluaisi käydä vain uimassa tai kuntosalilla, ei tarvitsisi maksaa molemmista. Jäsenmaksuihin pyydettiin lisäksi joustavuutta. Vastauksissa ilmeni pari kertaa toive bussikortin tavoin ladattavasta uimahallin arvokortista, jolle rahaa voisi ladata omavalintaisen summan.

Uuden hallin toivottiin aukeavan jo aamukuudelta. Eräs pyysi, että halli olisi auki pidempään sekä arki-iltaisain että viikonloppuisin. Toinen toivoi, että uimahalliin jaettaisiin käyntejä ikäluokan mukaan. Tapahtumista, jumpista ja ratavarauksista pyydettiin myös helposti saatavaa tietoa, joka auttaisi välttämään esimerkiksi ruuhkia.

6 Suunnitelma

6.1 Ratkaisuehdotukset

6.1.1 Altaat ja kuntosali





6.1.2 Muut tilat, palvelut ja yleistunnelma





6.1.3 Turvallisuus, esteettömyys, saavutettavuus ja siisteys // Hinnoittelu ja aukioloajat



6.2 Visualisointimenetelmät

Palvelumuotoiluprosessien visualisointi muuttaa näkymättömän nähtäväksi ja tekee kehitystyön siten helpommin ymmärrettäväksi. Kun aineettomat ideat ja konseptit konkretisoidaan visualisoimalla, tilanteisiin pystyy paremmin eläytymään ja on helpompi erottaa, mitkä asiat konseptista tuovat todellista arvoa asiakkaan palvelukokemukseen (Vaahtojärvi 2011, 136).

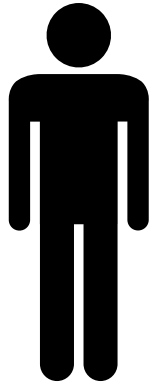
Opinnäytetyön visualisointimenetelmiksi valikoituivat käyttäjäprofiilit sekä palvelupolku. Palvelupolku kuvastaa asiakkaan kulkemista palvelun parissa alusta loppuun. Palvelun vaiheet, esi-, ydin- ja jälkipalvelu muodostavat polun, jonka varrella on asiakkaan kokemista kontaktipisteistä muodostuneita palvelutuokioita. Polun jaottelu vaiheisiin helpottaa polun tarkastelua ja sen korjausta palvelua kehitettäessä. (Menetelmäblogi; Hannan blogi 2013.)

Käyttäjäprofiilit ovat puolestaan fiktiivinen, tutkimusaineistoon perustuva menetelmä, joka auttaa ymmärtämään käyttäjäryhmiä. Niihin sisällytetään esimerkiksi nimi, luonteenpiirteet sekä käyttätymistapoja. (Koivisto 2011, 59.)

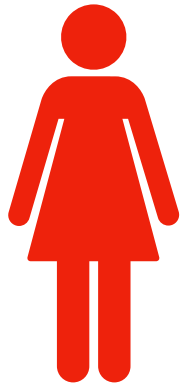
Käyttäjäprofiilien sisältö on pyritty kokoamaan niin, että ne edustaisivat käyttäjätutkimuksessa usein edustaneita ihmistyyppejä. Samat hahmot esiintyvät myös koostamillani palvelupoluilla, joiden tehtävä on puolestaan kiteyttää ratkaisuehdotukset. Palvelupolut sijottuvat aikaan, jolloin Kuntolaakso on jo olemassa ja toiminnassa.

Jotta visualisoinneista ei pystyisi selvästi tunnistamaan ketään vastaajista, on piirteitä muuteltu. Profiileissa kuvatut henkilöt ovat eri-ikäisiä, erilaisista lähtökohdista ja erilaiset liikuntatottumukset omaavia.

KÄYTTÄJÄPROFIILIT

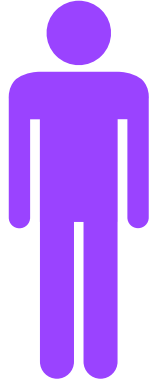


Elias, 18 v.

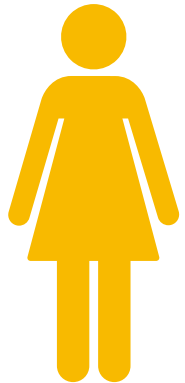


Kaarina, 68 v.





Tuomo, 42 v.



Hilma, 25 v.

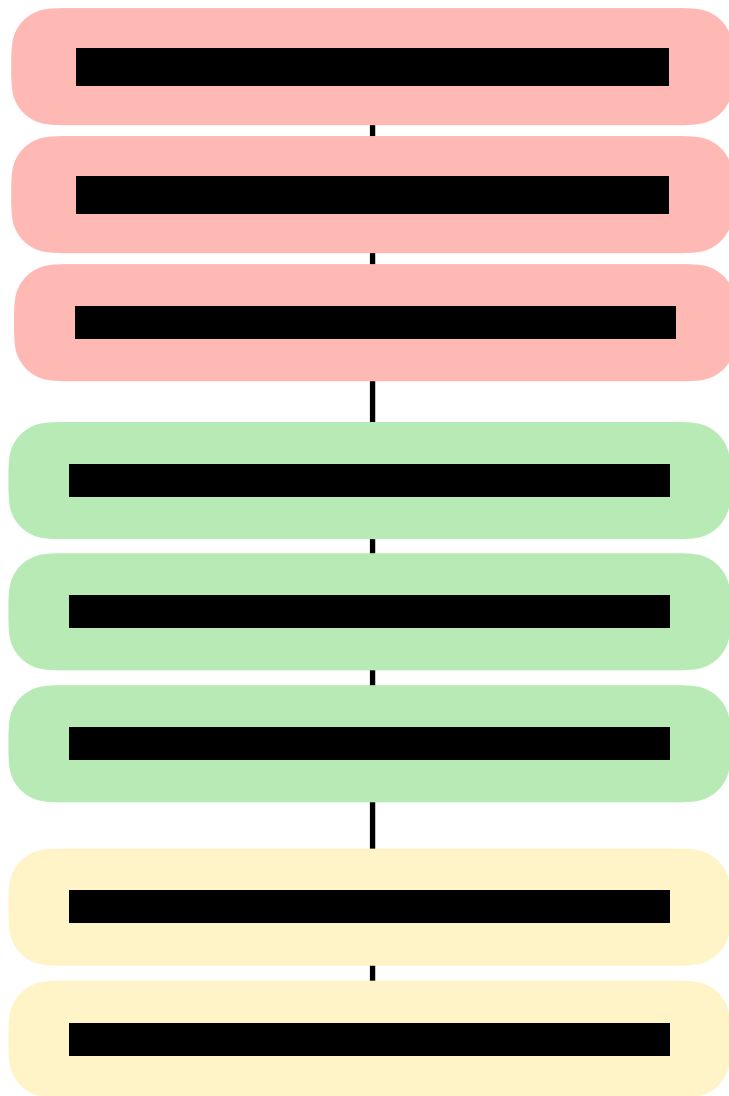


PALVELUPOLUT

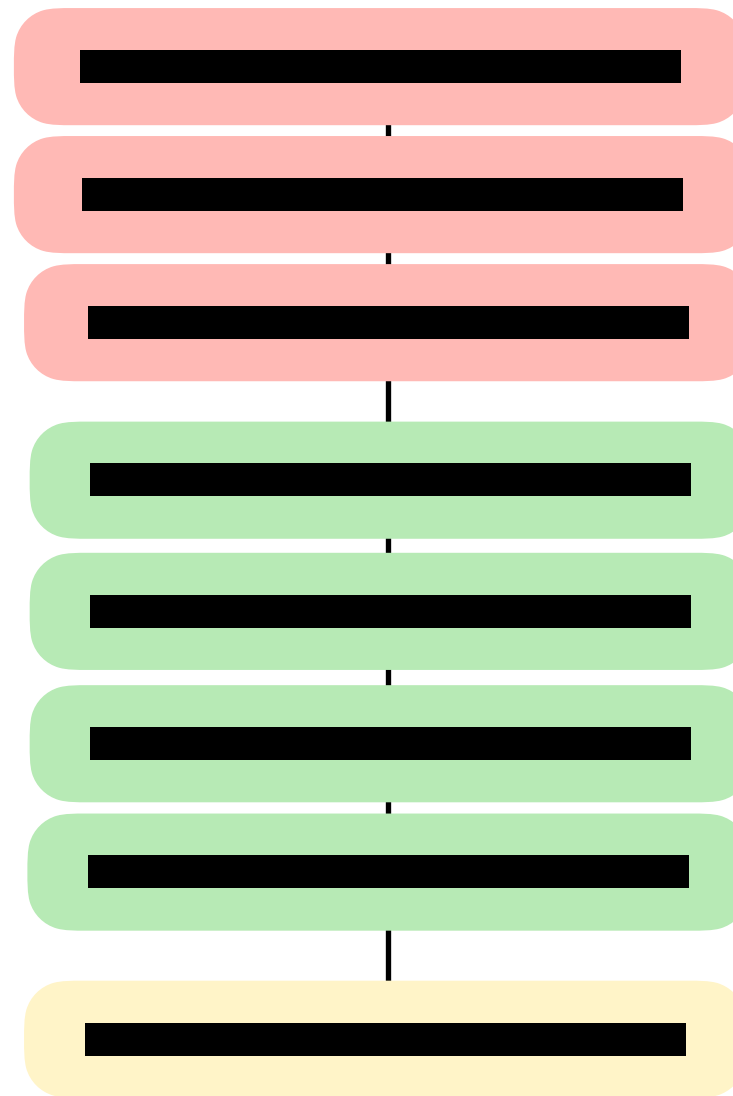
Elias, 18 v.



- Esipalvelu
- Ydinpalvelu
- Jälkipalvelu



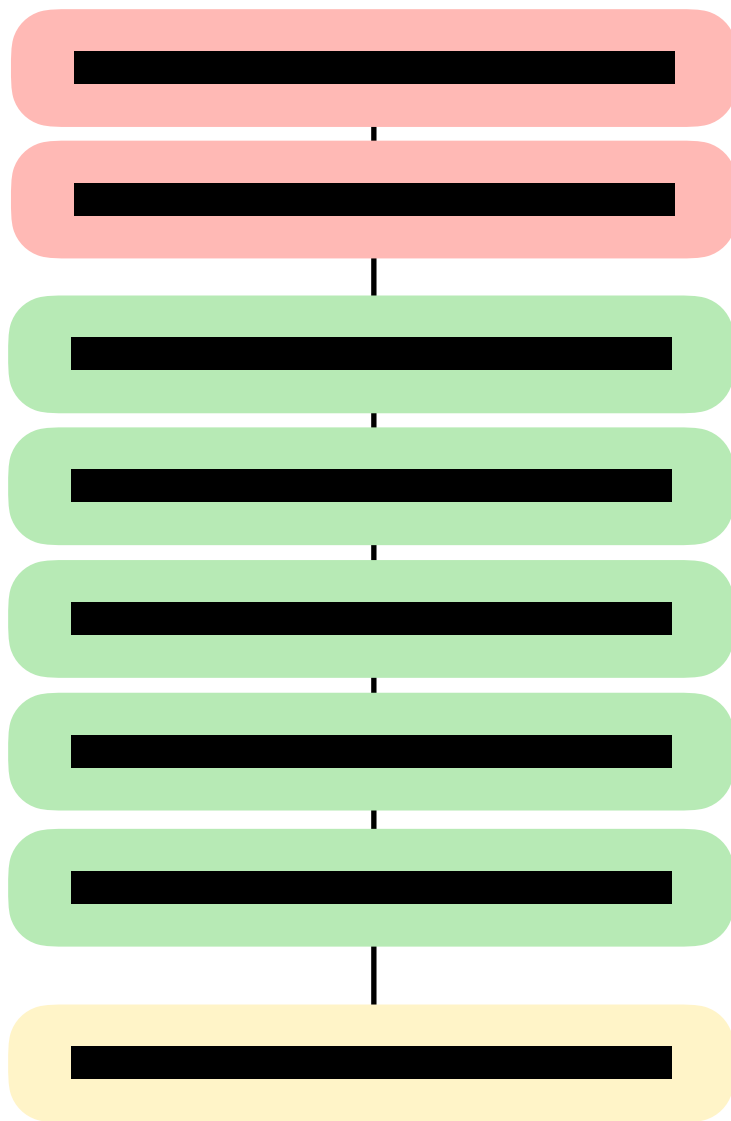
Kaarina, 68 v.



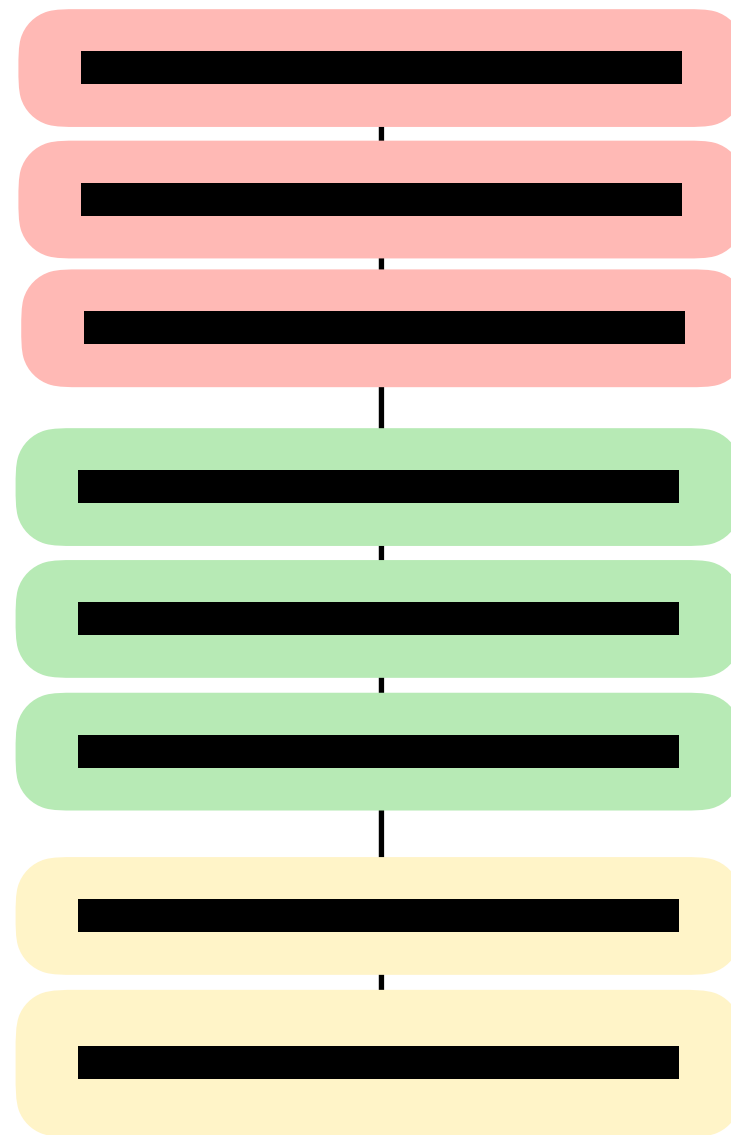
Tuomo, 42 v.



- Esipalvelu
- Ydinpalvelu
- Jälkipalvelu



Hilma, 25 v.



7 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut saada selville kuopiolaisten epäaktiivisesti ja aktiivisesti uimassa käyvien henkilöiden toiveet ja odotukset koskien Kuntolaakson uimahallia, sekä saada asiakaspalautteiden myötä käsitys kaupungin nykyisten uimahallien palvelutarjonnan laadusta. Tutkimuksen myötä pyrittiin myös selvittämään, kuinka Kuopion kaupunki voisi tavoittaa uudet asiakkaat Kuntolaakson palveluiden äärelle. Tutkimusaineiston saamiseksi hyödynnettiin käyttäjätutkimusta, jota voidaan jo sen laajaan ja monipuoliseen vastaajajoukkoon vedoten pitää onnistuneena. Tutkimusaineiston analysointi auttoi havaitsemaan tutkimustulosten tärkeimmät teemat, ja ratkaisujen visualisointi palvelumuotoilun menetelmin teki kokonaisuudesta helpommin ymmärrettävän.

Asiakaspalautteisiin pohjautuen voidaan todeta, että Kuntolaakson hanke tulee todellisesti tarpeeseen. Kaupunki ja kaupunkilaiset kaipaavat uutta aikaa edustavaa liikuntakeskusta, jonka suunnittelun keskellä on kuunneltu sen käyttäjiä. Jo rakennusvaiheessa Kuntolaakso vaikuttaa liikuntakeskukselta, joka vastaa kysyntään, ja josta riittää iloa vuosiksi.

Monet kyselyn myötä esiin nousseet toiveet käsittelivät asioita, jotka liittyivät enemmän hallin rakenteelliseen puoleen eivätkä niinkään sen palvelulliseen sisältöön. Tästä voidaan päätellä, että mikäli lopputulos ei tilojen kannalta käyttäjäkuntaa miellytä, on projekti alkanut asiakastoiveiden suhteen kenties turhan myöhään. Käyttäjätutkimuksen kautta saadusta aineistosta ja sen pohjalta syntyneiden johtopäätösten myötä saatiin kuitenkin moniin nykyisten uimahallien palvelukonseptissa ongelmallisiksi koettuihin asioihin ratkaisuehdotuksia.

Enemmistö kyselyyn vastanneista edusti harvoin uimassa käyviä, eli juuri sitä asiakaskuntaa, jonka toimeksiantajani pyrkii aikanaan saamaan Kuntolaakson palveluiden äärelle. Perustelut sille, miksi he eivät ole nykyisiin uimahalleihin harvoja uintikertoja useammin saapuneet, olivat enimmäkseen henkilökohtaisia: joko uinti ei lajina kiinnosta tai muut lajit pitävät turhan kiireisinä. Uskon kuitenkin, että asiakaskeskeinen ja palvelukonseptiltaan monipuolinen Kuntolaakson uimahalli tulee kiinnostamaan myös käyttäjiä.

Olen omaan työskentelyyni ja työni tuloksiin kaikkiaan erittäin tyytyväinen, sillä tunnen vastanneeni toimeksiantajan pyyntöihin ja odotuksiin vähintään kiitettävällä tasolla. Tarjoamani ratkaisuehdotukset ovat kaikki käytännönläheisiä ja helposti toteutettavia, ja erityisesti

Projektin kannalta suurin haaste lienee käyttäjätutkimuksen myötä kerätyn aineiston analysointi: kun otetaan huomioon kyselyn sisältämien avointen kysymysten määrä ja 429 vastaajaa, voidaan aineiston todeta olevan vähintään kattava. Kuten jo käyttäjätutkimuksesta kertovassa luvussa (5.2) kävi ilmi, lisäsi runsaslukuinen vastaajamäärä kuitenkin aineiston luotettavuutta. Aineiston käsittelyn opin muun muassa hyödyntämään tulosten ja ratkaisuehdostusten jäsentelyä helpottavaa teemoittelua.

Palvelumuotoiluun ja sen kaikkiin menetelmiin syventyminen on opinahjoni tarjoamien alan kurssien ohella herättänyt elämässäni uuden innostuksen, jonka pariin toivon jollain tavoin työllistyväni. Vaikka varsinaisen palvelumuotoilijan rooli ei tulevaisuudessa kutsuisikaan, olen omaksunut alasta tietoa, joka on hyödynnettävissä todella monialaisesti.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Harris, N. 2001. *Antiikin Rooma*. Jyväskylä, Helsinki: Gummerrus Kustannus Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. *Tutki ja kirjoita*. 6. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mattelmäki, T., Jyrämä A., Hakio, K., Heikkinen, M., Hyvärinen, J., Hänninen, H., Kurronen, J., Kuusisto, A., Kuusisto, J. & Nykänen, K. 2015. *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin - Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen*. Helsinki: Aalto-yliopiston julkaisusarja.

Jämsén, A. & Kukkonen, T. 2017. *Ikäystävällinen yritys - Senioriasiakkaat tulevat!*. Joensuu: Karelia-ammattikorkeakoulu.

Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. 2013. *Hyvinvoinnin muotoilu*. Helsinki: Aalto-yliopiston julkaisusarja.

Koivisto, M., Miettinen, S., Hämäläinen, K., Vilka, H., Mattelmäki, T., Vaajakallio, K., Kalliomäki, A., Ruuska, J. & Vaahtojärvi, K. 2011. *Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 2. painos. Teknologiainfo Teknova Oy.

Penin, L. 2018. *An Introduction to Service Design: Designing the Invisible*. Lontoo: Bloomsbury Publishing Plc.

Sähköiset lähteet

Gustafsson, H. 2016. *YK:n vammaissopimus käyttöön! -käsikirja* [verkkodokumentti]. Invalidiliitto. [Viitattu: 12.1.2019]
Saatavissa: https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2017-03/YK_Toolkit_2016_low.pdf

Hannan blogi. 13.11.2013. *Palvelupolku ja kontaktipisteet* [blogikirjoitus]. [Viitattu: 8.11.2018]
Saatavissa: <https://hannavauhkonen.wordpress.com/2013/11/13/palvelupolku-ja-kontaktipisteet/>

Helsingin kaupunki. *Yrjönkadun uimahalli* [verkkosivu]. [Viitattu: 28.1.2019]
Saatavissa: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/ota-yhteytta/hae-yhteystietoja/toimipis->

tekuvaus?id=41102

Helsingin liikuntavirasto. 28.2.2017. *Legendaariset hemmottelupäivät jälleen Yrjönkadun uimahallissa* [tiedote]. STT info. [Viitattu: 29.1.2019]
Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/legendaariset-hemmottelupaivat-jalleen-yrjonkadun-uimahallissa?publisherId=17447912&releaselD=57356195>

Hyttinen, J. 15.4.2014. *Mistä syntyy menestyvä asiakaspalvelu?* [blogikirjoitus]. Asma-blogi. [Viitattu: 7.2.2019]
Saatavissa: <https://www.asml.fi/blogi/mista-syntyy-menestyva-asiakaspalvelu/>

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. *Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua - opas yrityksille* [verkkojulkaisu]. 4. painos. Tekes. [Viitattu: 7.2.2019]
Saatavissa: http://hyrrat.metropolia.fi/wp-content/uploads/2014/10/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf

Jyväskylän yliopisto. *Uimahalliportaali* [verkkosivu]. [Viitattu: 15.11.2018]
Saatavissa: <https://uimahallit.lipas.fi/#/uimahalliportaali>

Kaupunginhallitus. 8.5.2017 / 151 §. *Kuopion kaupungin keskustan uima- ja jäähallipalvelujen järjestäminen* [pöytäkirja]. [Viitattu: 12.11.2018]
Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7887246/Kuopion+kaupungin+keskustan+uima-+ja+j%C3%A4%C3%A4hallipalvelujen+j%C3%A4rjest%C3%A4minen/f0c70e1f-9ea3-47cb-952c-b1c6dbf40936>

Kaupunginhallitus. 6.11.2017 / 162 §. *Uima- ja jäähallihankkeen sopimuskokonaisuuden hyväksyminen* [pöytäkirja]. [Viitattu: 12.11.2018]
Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7887246/Uima-+ja+j%C3%A4%C3%A4hallihankkeen+sopimuskokonaisuuden+hyv%C3%A4ksyminen/1d59b06c-2e21-4928-b836-63cf2dec449c>

Kolu, P., Vasankari, T., Raitanen, J., Kari, J., Pehkonen, J., Havas, E., Tammelin, T., Jalava, J., Koski, H., Pihlainen, K., Kyröläinen, H., Santtila, M., Sievänen, H. & Tokola, K. 5.4.2018. *Liikkumattomuuden lasku kasvaa - vähäisen fyysisen aktiivisuuden ja heikon fyysisen kunnan yhteiskunnalliset kustannukset* [verkkodokumentti]. Valtioneuvoston kanslia. [Viitattu: 2.2.2019]
Saatavissa: <https://tietokayttoon.fi/documents/10616/6354562/31-2018-Liikkumattomuuden+lasku+kasvaa.pdf/3dde40cf-25c0-4b5d-bab4-6c0ec8325e35?version=1.0>

Koskinen, J. 2018. *Koko Suomen upein ja toiseksi suurin uimahalli Kuopioon - katso kuvat sisältä ja ulkoa* [verkkoartikkeli]. Savon Sanomat. [Viitattu: 10.1.2019]
Saatavissa: <https://www.savonsanomat.fi/savo/Koko-Suomen-upein-ja-toiseksi-suurin-uimahalli-Kuopioon-%E2%80%93katso-kuvat-sis%C3%A4lt%C3%A4-ja-ulkoa/1266948?pwbi=b0bf19f5ec0b10b943f94c5f88d6b47b>

Kuntaliitto. 2012. *Kunta asukkaan hyvinvoinnin turvaajana* [verkkodokumentti]. [Viitattu: 23.1.2019]
Saatavissa: <http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/asukkaanhyvinvointiebook.pdf>

Kuopion kaupunki. 2017. *Hyvinvointikertomus OSA2: Hyvinvointisuunnitelma* [verkkodokumentti]. [Viitattu: 5.11.2018]

Saatavissa:

<https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7487111/Hyvinvointikertomus%2BOSA2Hyvinvointisuunnitelma.pptx/75017b82-40d6-4362-b571-345d4be6c9b8&sa=U&ved=0ahUKEwjlus-V-dDeAhUCECwKHWgBCQEgKMAI&client=internal-uds-cse&cx=001641623896292359745:il8fhvnl4dk&usg=AOvVaw1RQ3Mr1uHluoP0vb7t3QUP>

Kuopion kaupunki. 2017. *Matkalla hyvän elämän pääkaupungiksi - Kuopio 2030 -strategia* [verkkodokumentti]. [Viitattu: 10.11.2018]

Saatavissa: https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7699416/Kuopio2030_strategiaesite_suomi/4bca82a8-c7ab-45cd-a3e6-42bdcd6dce75

Magnusson, C. *Mitä asiakaskeisyys tarkoittaa?* [blogikirjoitus]. [Viitattu: 7.2.2019]

Saatavissa: <https://www.asiakaskeisyys.fi/mita-asiakaskeisyys-tarkoittaa/>

Martela, I. 30.1.2012. *Suomen suurin uimahalli aukeaa Turussa* [verkkootikkeli]. Tekniikka & Talous. [Viitattu: 20.1.2019]

Saatavissa: <https://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/rakennus/2012-01-30/Suomen-suurin-uimahalli-aukeaa-Turussa-3306917.html>

Menetelmäblogi. *Palvelupolku* [blogikirjoitus]. [Viitattu: 8.11.2018]

Saatavissa: <https://kpmk.wordpress.com/testi-2/palvelupolku/>

Saari, A. 29.4.2017. *Voiko liikuntapaikka olla esteetön, toimiva ja kaunis?* [blogikirjoitus]. Suomen Vammaisurheilu ja -liikunta VAU ry. [Viitattu: 7.2.2019]

Saatavissa: <https://www.vammaisurheilu.fi/ajankohtaista/blogit/4062-voiko-liikuntapaikka-olla-esteeton-toimiva-ja-kaunis-211737-29042017>

Tirkkonen, T. 2014. *Asiakaskokemus ja palveluympäristö* [blogikirjoitus]. [Viitattu: 7.2.2019]

Saatavissa: <https://terhotirkkonen.com/2014/04/13/asiakaskokemus-ja-palveluymparisto/>

Turun kaupunki. *Impivaaran uimahalli* [verkkosivusto]. [Viitattu: 20.1.2019]

Saatavissa: <https://www.turku.fi/impivaaranuimahalli>

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu* [e-kirja, esikatselu]. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-14-1688-0>

Urheiluhallit.fi. *Mäkelänrinne (Mäkelänrinteen Uintikeskus)* [verkkosivusto]. [Viitattu: 20.1.2019]

Saatavissa: <https://www.urheiluhallit.fi/fi/paikat/makelanrinne.html>

YIT Oyj. 2018. *Kuntolaakso* [verkkosivusto]. [Viitattu: 14.11.2018]

Saatavissa: <https://www.yit.fi/kuntolaakso#>

Ylitalo, M. 2018. *Ei pelkän veden varassa* [verkkolehti]. Helsingin Sanomat. [Viitattu: 10.1.2019]

Saatavissa: <https://nakoislehti.hs.fi/1db2f59c-92a0-4a12-be91-06a3402870fa/76>

Suulliset lähteet

Nainen, 31 vuotta. 14.11.2018. Yrjönkadun uimahalli, Helsinki.

Nainen, 30 vuotta. 10.1.2019. Mäkelänrinteen uintikeskus, Helsinki.

Nainen, 26 vuotta. 29.1.2019. Impivaaran uimahalli, Turku.

Kuvat ja kuviot

Kuva 1: YIT Oyj. Mallinnuskuva Kuntolaakson aulasta. 2018. Toimeksiantajan arkistot.

Kuva 2: YIT Oyj. Mallinnuskuva Kuntolaakson aulasta. 2018. Toimeksiantajan arkistot.

Kuva 3: YIT Oyj. Mallinnuskuva Kuntolaakson hyppyaltaasta. 2018. Toimeksiantajan arkistot.

Kuva 4: YIT Oyj. Mallinnuskuva Kuntolaakson monitoimialtaasta. 2018. Toimeksiantajan arkistot.

Kuva 5: Helsingin kaupunginmuseo. Yrjönkadun uimahalli. Helsingin liikuntavirasto. [Viitattu 29.1.2019]. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/legendaariset-hemmottelupaivat-jalleen-yrjonkadun-uimahallissa?publisherId=17447912&releaseld=57356195>

Kuva 6: Stadissa.fi. Mäkelänrinteen uimahalli. [Viitattu 22.1.2019]. Saatavissa: <https://www.stadissa.fi/tapahtumat/67068/makelanrinteen-uimahalli-avautuu>

Kuva 7: Iltanen, J. 12.2.2018. Impivaaran uimahalli. Turun Sanomat. [Viitattu 21.1.2019]. Saatavissa: <https://www.ts.fi/uutiset/paikalliset/3837767/Uusittu+Impivaaran+uimahalli+tayttaa+kuusi+vuotta++vaikeuksista+huolimatta+jo+yli+kolme+miljoonaa+kavijaa>

Kuvio 1: Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Esimerkki mainostoimiston palvelupaketista. Teoksessa Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. *Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua - opas yrityksille* [verkojulkaisu], sivu 11. Soveltaen Kietäväinen. 2019. Esimerkki uimahallin palvelurakenteesta. Tekijän omat arkistot.

Kuvio 2: Kietäväinen, M. 2018. Kuvakaappaus kyselytuloksista. Tekijän omat arkistot.

Kuvio 3: Kietäväinen, M. 2018. Kuvakaappaus kyselytuloksista. Tekijän omat arkistot.

Kuvio 4: Kietäväinen, M. 2018. Kuvakaappaus kyselytuloksista. Tekijän omat arkistot.

Kuvio 5: Kietäväinen, M. 2018. Kuvakaappaus kyselytuloksista. Tekijän omat arkistot.

Kuvio 6: Kietäväinen, M. 2018. Kuvakaappaus kyselytuloksista. Tekijän omat arkistot.

LIITE: KYSELYAINEISTON KOONTI

Kuntolaakson uusi uimahalli - asiakaskysely palvelukonseptin laadinnan pohjalle

429 vastausta

TAUSTATIEDOT

Sukupuolesi?

Nainen - 68,1% (292 kpl)

Mies - 31,2% (134 kpl)

Muu - 0,7% (3 kpl)

Ikäsi?

Alle 18 v. - 0,2% (1 kpl)

18-29 - 47,8% (205 kpl)

30-39 - 22,1% (95 kpl)

40-49 - 15,6% (67 kpl)

50-59 - 9,6% (41 kpl)

60-69 - 3,7% (16 kpl)

yli 70 v. - 0,9% (4 kpl)

Oletko?*

Opiskelija - 216 kpl

Työssäkäyvä - 232 kpl

Työtön - 10 kpl

Eläkeläinen - 18 kpl

Koululainen - 2 kpl

Muut - 9 kpl

Kummassa Kuopion uimahallissa käyt useammin?

Niiralan uimahalli - 49,9% (214 kpl)

Lippumäen uimahalli - 14,2% (61 kpl)

Käyn molemmissa yhtä paljon - 7,2% (31 kpl)

En juurikaan käy uimassa - 28,7% (123 kpl)

Kuinka usein keskimäärin käytät uimahallin palveluita?

Harvemmin, kuin kerran viikossa - 74,8% (321 kpl)

Kerran viikossa - 14,7% (63 kpl)

2-3 kertaa viikossa - 8,2% (35 kpl)

4 kertaa viikossa tai useammin - 2,3% (10 kpl)

Mikäli käyt uimassa harvemmin kerro syistä tarkemmin alle:











Käyntisi tarkoitus?*





Kokonaistyytyväisyys koskien käyttämääsi uimahallia?



Kerro halutessasi perustelut äsken antamallesi vastausvaihtoehdolle:

Erittäin tyytyväinen:





Melko tyytyväinen:







Ei tyytyväinen eikä tyytymätön:





Melko tyytymätön:



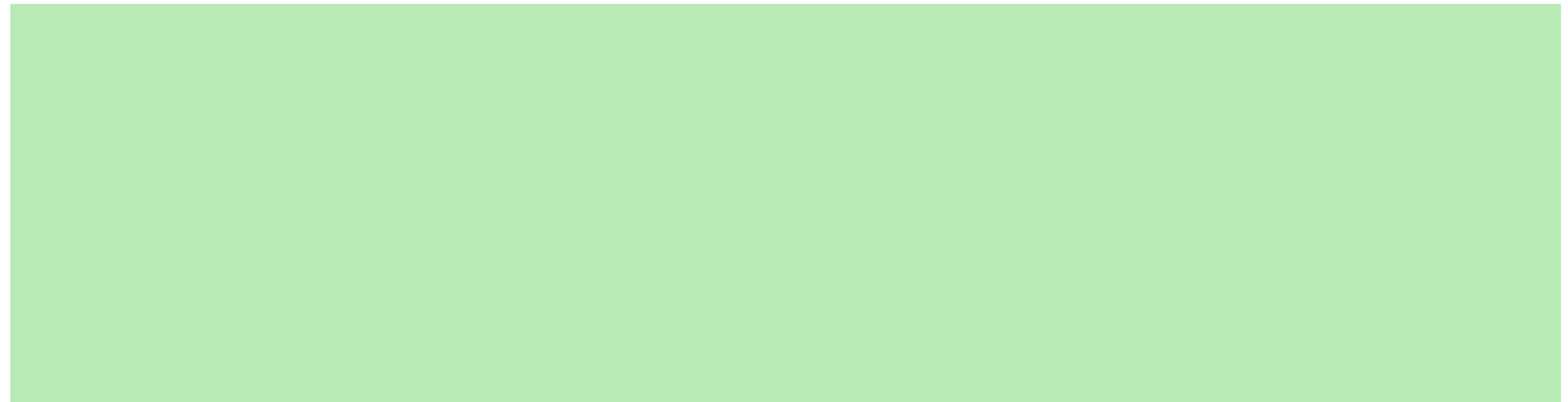


Erittäin tyytymätön:



KUNTOLAAKSON UIMAHALLI

Mikä saisi sinut kiinnostumaan uudesta uimahallista?*







Kerro vapaamuotoisesti palveluista ja asioista, joita toivoisit uuden uimahallin tarjoavan:





























Onko tällä hetkellä käyttämässäsi uimahallissa asioita, joihin toivoisit parannusta Kuntolaakson toimintaa suunnitellessa?



















Mistä toivoisit saavasi Kuntolaakson uimahallin palveluihin ja tapahtumiin liittyvää tietoa tulevaisuudessa?*

Muualta, mistä?:

Kerro lopuksi muista ajatuksistasi ja toiveistasi koskien uutta uimahallia:











(*Ilä merkityissä kysymyksissä vastaaja on voinut valita useamman vastausvaihtoehdon.)