

Asiakastyytyväisyyskysely SportUnille

Mari Heikkilä

OPINNÄYTETYÖ
Elokuu 2019

Liiketalouden koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HEIKKILÄ, MARI:
Asiakastyytyväisyyskysely SportUnille

Opinnäytetyö 77 sivua, joista liitteitä 24 sivua
Elokuu 2019

Opinnäytetyön aiheena oli asiakastyytyväisyyskysely SportUnin asiakkaille koskien kuntosalipalveluita. SportUni tuottaa Tampereen korkeakouluyhteisölle liikuntapalveluita osana korkeakouluyhteisön yhteistyöverkostoa. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville asiakkaiden tyytyväisyys SportUnin kuntosalipalveluihin sekä selvittää asiakkaiden kehitysehdotuksia, jotta SportUni voisi kehittää toimintaansa paremmin asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Lisäksi kiinnostuksen kohteena oli selvittää, onko SportUni onnistunut parantamaan asiakkaidensa hyvinvointia. Opinnäytetyön tarkoituksena on suorittaa asiakastyytyväisyyskysely SportUnin kuntosalien asiakkaiden keskuudessa.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin siten, että tein kyselylomakkeen, joka jaettiin sähköisenä linkkinä vastaajille. Kyselylomake kirjoitettiin kansainvälisen asiakaskunnan vuoksi sekä suomeksi että englanniksi. Lomakkeella vastaajia pyydettiin sekä arvioimaan eri tekijöiden merkityksellisyyttä itselleen että ilmaisemaan, kuinka tyytyväisiä he ovat kyseisiin tekijöihin SportUnin kuntosaleilla. Samalla selvitettiin, kokevatko asiakkaat SportUnin kuntosalien parantavan heidän hyvinvointiaan, sekä mahdollisia kokemuksia syrjinnästä. Lomakkeen kautta asiakkaat saattoivat antaa myös vapaata palautetta SportUnin kuntosaleista sekä kehitysehdotuksia.

Asiakkaat ovat melko tyytyväisiä SportUnin kuntosalipalveluihin. He myös kokevat SportUnin kuntosaleilla käymisen parantavan hyvinvointiaan. Kehityskohteiksi paljastuivat muun muassa siisteyden ja järjestyksen parantaminen, mahdolliset laitehankinnat, aukioloaikojen laajentaminen sekä monipuolisemman taustamusiikin soitto.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

HEIKKILÄ, MARI:
Customer satisfaction survey for SportUni

Bachelor's thesis 77 pages, appendices 24 pages
August 2019

The subject of the thesis was a customer satisfaction study for the customers of SportUni gyms. SportUni produces sports services for the higher education community of Tampere as a part of the cooperation network. The target of the thesis was to find out the level of the customer satisfaction at SportUni gyms and to collect customer feedback for development to better respond to customer needs and wishes. In addition, there was an interest to clarify if SportUni had succeeded to strengthen the sense of wellbeing of the customers. The purpose of the thesis was to perform a customer satisfaction survey among the customers of SportUni gyms.

The customer satisfaction survey was carried out by compiling a questionnaire, which was distributed as an electronic link to the respondents. The questionnaire was written both in Finnish and English due to the international customer base. In the form the respondents were asked to evaluate their personal value for various factors and to express their satisfaction upon these factors in SportUni gyms. Also, the respondents were asked if they felt the training at SportUni gyms was beneficial for their wellbeing. The questionnaire form offered a chance for free customer feedback and development ideas.

The study results showed that the customers were quite satisfied with the SportUni gym services. They also felt that training at SportUni gyms was beneficial for their wellbeing. Development areas included improvements in cleanliness and order, potential equipment purchases, expansion of opening hours and offering more versatile background music.

Key words: customer satisfaction, gym, service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	SPORTUNI	8
	2.1 SportUnin toiminta.....	8
	2.2 Historia, tämänhetkinen tilanne ja tulevaisuuden näkymät.....	9
3	KUNTOSALIPALVELUIDEN ALA	10
	3.1 Kuntosalipalveluiden ala yleisesti.....	10
	3.2 Kuntosalien asiakkaat	11
	3.3 Kuntosalien potentiaaliset asiakkaat	12
	3.4 Asiakaspalvelutyö kuntokeskuksissa	13
	3.5 Kuntosaliharjoittelun vaikutus asiakkaan hyvinvointiin	13
	3.5.1 Hyvinvointi	13
	3.5.2 Liikunnan vaikutus toimintakykyyn.....	14
	3.5.3 Liikunnan myönteiset vaikutukset hyvinvoinnille.....	16
	3.5.4 Liikunnan aiheuttamat riskit hyvinvoinnille	17
	3.5.5 Kuntosaliharjoittelun vaikutukset hyvinvointiin	18
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	20
	4.1 Asiakkuuksien hallinta	20
	4.2 Asiakassuhteen seuranta	21
	4.3 Asiakastyytyväisyyden seuranta	21
	4.4 Asiakastyytyväisyyden merkitys	22
	4.5 Asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät kuntosalipalveluissa	23
	4.5.1 Hinnoittelu	23
	4.5.2 Palveluympäristö	24
	4.5.3 Saatavuus	25
	4.5.4 Välineet ja laitteet	26
	4.5.5 Palvelu ja ohjaus	27
	4.5.6 Yhteisö	28
5	TUTKIMUSPROSESSI	30
	5.1 Määrällinen tutkimus	30
	5.2 Laadullinen tutkimus	30
	5.3 Tutkimuksen toteuttaminen	31
6	TULOKSET	33
	6.1 Tutkimuksen tulokset	33

6.1.1 Vastaajat	33
6.1.2 Tulokset pääpiirteittäin.....	34
6.1.3 Tulokset toimipisteittäin	38
6.2 Kehitysehdotukset SportUnille	40
6.2.1 Kehitysehdotukset yleisesti	40
6.2.2 Kehitysehdotukset: SportUni Hervanta.....	40
6.2.3 Kehitysehdotukset: SportUni Kauppi	41
6.2.4 Kehitysehdotukset: SportUni Keskusta.....	42
6.3 Tutkimuksen luotettavuus	42
6.4 Kehityskohteita tutkimusprosessille.....	44
7 YHTEENVETO JA POHDINTA.....	45
LÄHTEET.....	47
LIITTEET	50
Liite 1. Teemahaastattelu: SportUni 15.2.2019, kysymykset	50
Liite 2. Teemahaastattelu: SportUni 28.1.2019, kysymykset	51
Liite 3. Esko Tirkkosen lähettämä sähköposti 5.3.2019.	52
Liite 4. Kyselylomake suomeksi.	53
Liite 5. Kyselylomake englanniksi.	59
Liite 6. Vastaukset kyselyyn.....	65
Liite 7. Keskiarvot ja laatukuilut eri osa-alueilla.....	70
Liite 8. Asiakaskokemukset toimipisteittäin.	71
Liite 9. Kokemukset syrjinnästä.	72
Liite 10. Avoin palaute ja kehitysehdotukset.	73

1 JOHDANTO

Tiedustelin SportUnilta mahdollisuutta saada toimeksianto opinnäytetyöhön, sillä olen itse opintojeni aikana käynyt asiakkaana SportUnin kuntosaleilla, ja arvelin, että SportUni-tiimi saattaisi olla kiinnostunut ehdotuksesta. Keskustelussa nousi nopeasti pinnalle idea asiakastyytyväisyyskyselyn suorittamisesta. Kävi ilmi, että asiakkaiden kokemusten, toiveiden ja tarpeiden selvittäminen on todellakin SportUnille ajankohtaista muutosten tuulten myötä: brändin uudistamisen yhteydessä toimintaa halutaan kehittää.

Asiakaspalautetta palveluistaan SportUni saa monista kanavista, mutta kuntosalien osalta asiakkaiden kokemukset eivät olleet toimeksiantajan tiedossa yhtä hyvin kuin muiden palveluiden kohdalla. Tutkimuksen aiheena onkin selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat SportUni-kuntosalien tiloihin, välineisiin ja palveluihin, sekä kerätä kuntosalipalveluiden toiminnan kehittämiseen tähtäävää palautetta. SportUnin muut palvelut on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimuksen tavoitteeksi asetin kuntosalien asiakkaiden kokemusten selvittämisen. Tavoitteeseen sisältyy myös kehitysehdotusten esittäminen kuntosalien palveluiden kehittämiseksi paremmin asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaaviksi. SportUni pyrkii tuottamaan palveluita tasapuolisesti kaikille asiakkailleen, joten osaltaan tutkimuksen tavoitteeseen kuuluu selvittää, millaisia eroja asiakkaat kokevat eri toimipisteiden välillä. Halutaan selvittää, miten eri toimipisteiden kuntosalien toimintaa voitaisiin kehittää siten, että asiakkaat kokisivat saavansa tarvitsemiaan ja toivomiaan palveluita mahdollisimman tasalaatuisesti eri toimipisteistä (Liite 3).

Tutkimuksen tarkoituksena oli suorittaa asiakastyytyväisyyskysely SportUnin kuntosalien asiakkaiden keskuudessa. Tutkimusmenetelminä käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusta. Päädyin käyttämään tutkimuksessa määrällisiä tutkimusmenetelmiä saadakseni mahdollisimman suuren määrän keskenään vertailukelpoisia vastauksia SportUnin laajalta asiakasjoukolta. Laadullisia menetelmiä käytin kerätäkseni sellaista syventävää tietoa, joka ei

määrällisin keinoin olisi tullut esiin. Yhdistämällä erilaisia tutkimusmenetelmiä pyrin varmistamaan tutkimustulosten luotettavuuden.

Aloitin tutkimustyön laadullisen tutkimuksen menetelmällä: suoritin kaksi teemahaastattelua SportUnin edustajien kanssa tutustuakseni lähemmin SportUnin toimintaan ja toimeksiantajan tarpeisiin. Haastattelujen sekä teorian tiedon perusteella tein kyselylomakkeen, joka jaettiin kohderyhmälle sähköisten kanavien kautta. Kyselyn avulla selvitettiin, millainen on SportUnin asiakastytyväisyys kuntosaleja kohtaan, sekä otettiin selville asiakkaiden ideoita kuntosalipalveluiden kehittämiseksi. Lisäksi kyselyn avulla selvitettiin, kokevatko asiakkaat eroja eri toimipisteiden välillä, ja millaisista eroista on tarkemmin ottaen kyse. Kyselylomakkeella esitettiin sekä määrällistä tutkimusta edustavia monivalintakysymyksiä että laadullista tutkimusta edustavia avoimia kysymyksiä.

Luvussa 2 kuvailen SportUnin taustaa ja toimintaa. Luvussa 3 käsittelen kuntosalipalveluiden alaa Suomessa. Luvussa 4 käsittelen asiakastytyvyyttä, sekä erittelen asiakastytyvyyteen vaikuttavia tekijöitä kuntosaleilla. Luvussa 5 kerron suorittamastani tutkimuksesta prosessina. Luvussa 6 kuvailen kyselyn avulla saavutettuja tutkimustuloksia, havainnollistaen tuloksia sanallisesti sekä graafisia kuvioita käyttäen. Lisäksi esitän saatujen tulosten perusteella kehitysehdotuksia SportUnille. Luvussa 7 pohdin käsiteltyjä aiheita sekä kokemustani opinnäytetyön tekemisestä kokonaisuutena.

2 SPORTUNI

2.1 SportUnin toiminta

SportUni toimii osana Tampereen korkeakouluuyhteisön yhteistyöverkostoa tarjoten liikuntapalveluita Tampereen korkeakouluuyhteisön opiskelijoille sekä henkilöstölle. SportUni ei tavoittele taloudellista voittoa, vaan sen tarkoitus on korkeakoulujen opiskelijoiden ja henkilöstön hyvinvoinnin edistäminen. Toimintaa toteutetaan koulutukseen suunnatuilla julkisilla varoilla, minkä lisäksi SportUni kerää asiakkailtaan lukukausittain jäsenmaksuja. Jäsenmaksujen osuus toiminnan rahoituksessa on melko pieni. SportUnin palvelut halutaan pitää asiakkaille edullisina, jotta koko korkeakouluuyhteisöllä olisi mahdollisuus liikuntapalveluiden hyödyntämiseen. (Tirkkonen 2019, teemahaastattelu.)

Toimipisteet sijaitsevat Tampereella kolmella kampuksella: Kaupissa, Hervannassa ja keskustassa. SportUnin palveluihin kuuluu muun muassa kuntosalien tarjoaminen asiakkaiden käyttöön, sekä kyseisten kuntosalien ylläpito. Lisäksi jäsenillä on mahdollisuus osallistua erilaisille liikuntakursseille ja ryhmäliikuntatunneille. Jäsenet voivat myös hyödyntää henkilökohtaisia valmennuspalveluita. Tilat tarjoavat niin ikään mahdollisuuden erilaisten pallopelien pelaamiseen. (SportUni n.d.)

Kevään 2019 aikana SportUnin asiakkaaksi on liittynyt noin 8000 henkilöä (Leijo 2019). Korkeakouluuyhteisöön kuuluu noin 30 000 opiskelijaa ja 4100 työntekijää (Tampereen korkeakouluuyhteisö n.d.), joten voidaan karkeasti laskea, että lähes 23,5 prosenttia korkeakouluuyhteisöön kuuluvista henkilöistä on maksanut SportUnin jäsenmaksun. Jokainen jäsenmaksun maksanut henkilö ei kuitenkaan välttämättä käytännössä hyödynnä liikuntapalveluita, joten aktiivisesti SportUnilla liikuntaa harrastavien asiakkaiden määrä lienee pienempi (Karppinen 2019).

2.2 Historia, tämänhetkinen tilanne ja tulevaisuuden näkymät

SportUni on aikaisemmin toiminut nimellä Unipoli Sport. Unipoli Sport sai alkunsa julkisin varoin tuettuna hankkeena vuonna 2013. Hanke päättyi vuonna 2016, mutta toiminta jatkui korkeakoulujen tarjoamana palveluna. Tarkoituksena on ollut alusta asti tuottaa liikuntapalveluita Tampereen korkeakoulujen opiskelijoille sekä henkilöstölle. (Karppinen 2019.)

Toiminnan nimi ja brändi ovat päivittyneet vuoden 2019 alkaessa nykyiseksi SportUniksi. Nimen ja brändin uudistamisen taustalla on Tampereen korkeakouluyhteisön uudistuminen, joka on johtanut myös yhteisön liikuntapalveluiden uudistumiseen. Nykyään Tampereen korkeakouluyhteisöbrändi määrittää myös SportUnin brändin. (Tirkkonen 2019, teemahaastattelu.)



KUVA 1. SportUni -logo (tuni.fi/sportuni)

SportUnin tarkoituksena on edistää Tampereen korkeakouluyhteisön opiskelijoiden ja henkilöstön hyvinvointia myös tulevaisuudessa, ja kehittää toimintaa täyttämään tämän tarkoituksen entistäkin paremmin (Tirkkonen 2019, teemahaastattelu). Tällä opinnäytetyöllä pyritään antamaan toiminnan kehittämiselle suuntaviivoja. Mahdollisia kehitystoimia saatetaan suorittaa jo kesällä 2019, ennen kuin aktiivinen syyslukukausi 2019 käynnistyy (Karppinen 2019).

3 KUNTOSALIPALVELUIDEN ALA

3.1 Kuntosalipalveluiden ala yleisesti

Kuntosalit ovat liikuntaan ja lihasvoimaharjoitteluun tarkoitettuja tiloja, jonne asiakkaat saapuvat tekemään erilaisia harjoituksia fyysisen voiman ja kestävyuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Kuntosaleilla on tähän tarkoitukseen osoitettuja laitteita ja välineitä, kuten esimerkiksi juoksumattoja ja painnostovälineitä. (Liebman 2018, 12.) Kuntosalit sijaitsevat usein kuntokeskuksissa, joissa tarjotaan mahdollisuus erilaisiin palveluihin, kuten ryhmäliikuntaan, ohjaukseen ja valmennuspalveluihin. Asiakas pääseekin monessa tapauksessa valitsemaan itselleen sopivan palvelukokonaisuuden, johon kuuluu oikeus käyttää kuntosalia. Kuntosalibisnes ja kuntokeskusala onkin vaikeaa erottaa toisistaan. (Tilastokeskus 2017.)

Markkinoilla on tarjolla hyvin erilaisia ja erihintaisia kuntokeskuksia, ja alalla toimii eri yritysmuotojen edustajia. Yleisin yritysmuoto alalla on osakeyhtiö. Toimialaa hallitsevat ketjut, joilla on useita toimipisteitä ympäri maata. (Tilastokeskus 2017.) Esimerkiksi EasyFit -kuntokeskusketjulla on 37 toimipistettä ympäri Suomea (EasyFit n.d.). Kuntosalipalveluita on tarjolla eniten suurissa kaupungeissa (Tilastokeskus 2017). Yrittäjien lisäksi myös kunnat saattavat tarjota kuntosalipalveluita. Kunnat voivat myös tehdä yrittäjien kanssa sopimuksia kuntosalipalveluiden tarjoamisesta. (Kuntaliitto 2017.)

Suomessa on ollut jo yli vuosikymmenen ajan vallalla terveellisten elämäntapojen trendi, ja kuntoilusta on tullut suosittu harrastus. Vuosien 2008 ja 2015 välillä Suomessa toimivien kuntokeskusten toiminta lähes kaksinkertaistui yritysten lukumäärällä, henkilöstön määrällä ja liikevaihdolla mitaten. Alan yritysten yhteenlaskettu liikevaihto oli lähes 200 miljoonaa euroa kyseisten vuosien aikana Suomessa. (Tilastokeskus 2017.) Kuntosalipalveluiden tarjonta on tämän jälkeen jatkanut kasvuaan (Talouselämä 2019).

Kuntokeskusten määrä onkin viime vuosina kasvanut Suomessa nopeammin kuin niiden käyttäjämäärä. Nykyisen kehityksen perusteella voidaan odottaa

monen suomalaisen kuntokeskuksen toiminnan päättyvän lähitulevaisuudessa. (Talouselämä 2019.)

Yritystoiminta liikunnan parissa on haastavaa, sillä toimialalla on raskas kulurakenne. Liikepääomaa tarvitaan esimerkiksi henkilöstökulujen, vuokratulujen ja laitehankintojen kattamiseen. Alalta poistuu yrittäjiä liikepääoman puutteen vuoksi. Asiakkaiden huomion herättäminen vaatii myös markkinointiosaamista. (Tilastokeskus 2017.) Kilpailu tekee erityisesti pienten kuntosalien toiminnasta vaikeaa (Talouselämä 2019).

3.2 Kuntosalien asiakkaat

Suomalaisista 13-14 prosenttia käy kuntosalilla (Yrittäjät 2017). Kuntosalien asiakaskuntaan kuuluu eri-ikäisiä miehiä ja naisia. Suomessa aktiivisimmin kuntosalilla käyvät 18-29-vuotiaat: kuntosaliharjoittelu on itse asiassa suosituin liikuntaharrastus tämän ikäryhmän suomalaisten edustajien keskuudessa. Tämä asiakasryhmä harrastaa liikuntaa tyypillisesti muokatakseen ulkonäköään tavoitteellisesti. (Talouselämä 2017.)

Työikäisten suomalaisten keskuudessa vähiten kuntosalilla käyvät 40-49-vuotiaat, joille ulkonäön muokkaaminen ei ole yhtä voimakas motivaation lähde kuin nuoremmille henkilöille. Yli 50-vuotiaat suomalaiset käyvät kuntosalilla puolestaan aktiivisemmin kuin 40-49-vuotiaat. Yli 50-vuotiaita motivoi kuntosaliharjoittelun suorittamiseen tyypillisesti halu pitää yllä toimintakykyä. (Talouselämä 2017.)

Suomalaisia innostaa liikunnan harrastamiseen tyypillisesti eniten kaveri tai puoliso, jonka kanssa voi harrastaa liikuntaa. Suomalaisten työikäisten keskuudessa suosituimpia liikuntamuotoja ovat metsässä vaeltaminen ja kuntosaliharjoittelu: kumpaakin liikuntamuotoa onkin mahdollista toteuttaa toverin kanssa. (Talouselämä 2017.)

3.3 Kuntosalien potentiaaliset asiakkaat

Suomalaisista 86-87 prosenttia ei käy kuntosalilla. Vertailun vuoksi todettakoon, että Ruotsin väestöstä kuntosalilla käy 10 prosenttia suurempi osuus väestöstä kuin Suomessa (Yrittäjät 2017). Suomalaisista työkäisistä henkilöistä 80 prosenttia ei ylipäätään liiku suositusten mukaan. Liikkumisen vastakohta on liikkumattomuus, jota Suomessa aiheuttavat muun muassa työn fyysisen kuormituksen väheneminen ja arkea helpottava teknologia. (Koulu 2018.)

Liikunnan harrastamisella on monia ihmisen kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille suotuisia vaikutuksia, joita käsittelen myöhemmin tarkemmin. Liikkumattomuudesta puolestaan seuraa terveysongelmia, jotka aiheuttavat Suomessa huomattavia kustannuksia yhteiskunnalle. On arvioitu, että liikkumattomuus aiheutti vuonna 2017 noin 600 miljoonan euron kustannukset Suomen terveydenhuollolle (Kolu 2018).

Kuntosaliharjoittelu mahdollistaa aktiivisen liikunnan harrastamisen ja sopii monenlaisille ihmisille fyysisestä kunnosta ja ruumiinrakenteesta riippumatta (Liebman 2018, 16). Voidaankin ajatella, että kuntosaliharjoittelu on yksi mahdollinen ratkaisu liikkumattomuudesta johtuviin terveydellisiin ja yhteiskunnallisiin ongelmiin. Suomessa lienee siis runsaasti potentiaalista asiakaskuntaa kuntosalipalveluiden alalle, minkä lisäksi liikkumattomien henkilöiden houkuttelu harrastuksen pariin hyödyttäisi ihmisten hyvinvointia ja vähentäisi yhteiskuntaa kuormittavia kustannuksia.

Asiakas etsii ostopäätöksensä tueksi tietoa eri lähteistä. Tätä tietoa voidaan etsiä esimerkiksi sosiaalisista tietolähteistä, kuten perheeltä, ystävilta ja työtovereilta. (Bergström & Leppänen 2016, 122-123.) Kuntosalien asiakkaat toimivat siis mahdollisina tietolähteinä, joiden raportoimien kokemusten perusteella potentiaaliset asiakkaat saattavat tehdä päätöksiä sen suhteen, ryhtyvätkö jonkin tietyn kuntosalin asiakkaiksi vai eivät.

3.4 Asiakaspalvelutyö kuntokeskuksissa

Kuntosalit sijaitsevat tyypillisesti kuntokeskuksissa, joten kuntosaleilla asiakaspalvelua tarjoavat henkilöt ovat tavallisesti kuntokeskustyöntekijöitä. Kuntokeskustyöntekijöillä ei ole työehtosopimusta, vaikka palvelualojen ammattiliitto PAM on ilmaissut kiinnostuksensa kuntokeskustyöntekijöitä koskevan työehtosopimuksen tekemiseen. Sopimuksen luominen on hankalaa neuvotteluosapuolten puuttumisen vuoksi: kuntokeskusalalla toimivat yrittäjät ovat järjestäytyneet heikosti, eivätkä ole löytäneet työnantajaliittoa. Kuntokeskusalaa onkin kutsuttu villiksi, sillä eri yrittäjät pelaavat henkilöstön kanssa eri säännöillä. Esimerkiksi alan palkkojen määräytymiseen ei olla luotu standardeja. (Palvelualojen ammattiliitto 2015.)

Koska alalla ei ole työehtosopimusta, työsopimuksia voidaan solmia ilman työehtosopimusten luomia rajoitteita. Sovitut työehdot vaikuttavat huomattavasti siihen, miten kuntokeskustyöntekijät suhtautuvat työhönsä. (Palvelualojen ammattiliitto 2015.) Työntekijöiden hyvinvointi ja asenne työtään kohtaan vaikuttavat puolestaan asiakkaiden kokemuksiin: kun asiakaspalvelijalla on hyvä olla työssään, hän palvelee asiakkaita paremmin. (Hämäläinen & Patjas 2018, 11.) Onkin perusteltua päätellä, että kuntokeskustyöntekijälle kannattaa tarjota työtä reiluin ja mielekkäin työehdoin, jotta asiakaspalvelu olisi laadukasta.

3.5 Kuntosaliharjoittelun vaikutus asiakkaan hyvinvointiin

3.5.1 Hyvinvointi

Ihmisen hyvinvointi koostuu kolmesta eri osa-alueesta: fyysisestä terveydestä, materiaalisesta hyvinvoinnista sekä koetusta hyvinvoinnista. Koettu hyvinvointi voidaan määritellä ”elämänlaaduksi”. Suomen kielessä hyvinvointi -käsitteellä tarkoitetaan sekä yksilöllistä hyvinvointia että yhteisötason hyvinvointia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Yhteisötason hyvinvoinnin ulottuvuuksiin kuuluvat esimerkiksi toimeentulo, elinolot, työllisyys ja työolosuhteet (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018). Näistä

erityisen tärkeä osatekijä yksilöllisesti koetun hyvinvoinnin kannalta on toimeentulo: tyytyväisyyttä elämään tuottaa kokemus siitä, että toimeentulo riittää elämisen kuluihin (Tilastokeskus 2015).

Yksilöllisellä hyvinvoinnilla viitataan puolestaan yksilön onnellisuuden kokemukseen. Yksilöllistä hyvinvointia edesauttavat muun muassa hyvä terveys, mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen ja onnellisuutta tuottavat sosiaaliset suhteet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.) Omalta osaltaan hyvinvointiin vaikuttavat koulutus, työn ja vapaa-ajan tasapaino sekä turvallisuus. Hyvinvoinnin kannalta merkitystä on myös yhteiskunnallisilla tekijöillä: osallistumismahdollisuudet, tasa-arvo sekä luottamus instituutioihin luovat hyvinvointia. (Tilastokeskus 2015.)

Hyvinvoiva ihminen kykenee lepäämään ja nukkumaan sellaisella tavalla, että hän kokee levätyään olonsa virkistyneeksi. Hyvinvoivalla ihmisellä onkin lepäämisen myötä voimia huolelliseen työskentelyyn, vapaa-ajan puuhiin sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen. Hyvinvoivalla ihmisellä on taitoja muiden ihmisten kanssa toimimiseen, ja hän kykenee myös luomaan uusia ihmissuhteita. Toisin sanoen hyvinvoiva ihminen on monella tapaa toimintakykyinen. (Väestöliitto 2019.)

Kun puhutaan mielen hyvinvoinnista, viitataan hyvään mielenterveyteen. Hyvinvoivan ihmisen mieliala on useimmiten tyytyväinen ja tasainen. Mieleltään hyvinvoivakin ihminen kokee tyypillisesti myös satunnaista alakuloisuutta ja surua, joka saattaa johtua esimerkiksi ikävistä elämäntapahtumista. Esimerkiksi sydänsuru tai kuolemantapaus lähipiirissä saattavat aiheuttaa hyvinvoivallekin ihmiselle niin suurta surua, että hänen toimintakykynsä heikentyy hetkellisesti. Pitkäaikainen alakuloisuus, joka heikentää kykyä elää tavallista elämää, viittaa kuitenkin mielenterveydelliseen ongelmaan, johon kannattaa hakea apua. (Väestöliitto 2019.)

3.5.2 Liikunnan vaikutus toimintakykyyn

Toimintakyky on käsite, jonka ulottuvuuksia ovat fyysinen toimintakyky, psyykkinen toimintakyky, kognitiivinen toimintakyky ja sosiaalinen toimintakyky. Nämä toimintakyvyn ulottuvuudet kytkeytyvät monin tavoin toisiinsa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Ihmisen fyysinen toimintakyky ilmenee kykynä liikkua ja liikuttaa itseään. Fyysisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä elimistön ominaisuuksia ovat muun muassa lihasvoima, kestävyyskunto, nivelten liikkuvuus, kehon asennon ja liikkeiden hallinta. Myös aistitoiminnot luetaan kuuluvaksi fyysisen toimintakyvyn alueelle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Liikunta parantaa kehon fyysisiä valmiuksia erilaisten rasitusten varalta ja vahvistaa kehon heikkoja alueita (Liebman 2018, 12-15). Liikunta onkin keino parantaa liikkumiskykyä: lyhytkin harjoittelujakso parantaa suorituksia (Kujala 2018).

Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluu muun muassa kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa sekä tuntea, kyky yksilöllisiin kokemuksiin ja käsityksiin sekä itsenäisiin valintoihin ja ratkaisuihin. Psyykkisesti toimintakykyinen ihminen tuntee voivansa hyvin, eli psyykkinen toimintakyky merkitsee hyvää mielenterveyttä ja psyykkistä hyvinvointia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Liikunnalla on myös monia psyykkisen hyvinvoinnin kannalta hyödyllisiä vaikutuksia: liikunta muun muassa nostaa mielialaa ja vähentää negatiivisia tunteita (U.S. Department of Health and Human Services 2018). Voidaan siis sanoa, että liikunta parantaa myös ihmisen psyykkistä toimintakykyä.

Kognitiivinen toimintakyky merkitsee tiedonkäsittelyn eri osa-alueiden yhteistoimintaa. Kognitiivinen toimintakyky mahdollistaa tiedon vastaanottamisen, käsittelyn, säilyttämisen ja käyttämisen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Liikunnalla on niin ikään ihmisen kognitiivista toimintakykyä parantavia vaikutuksia (U.S. Department of Health and Human Services). Heikentynyt liikuntakyky puolestaan saattaa heikentää ihmisen kognitiivista suorituskkyä (Poranen-Clark 2018).

Sosiaalinen toimintakyky on kykyä osallistua aktiivisesti yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan. Sosiaalinen toimintakyky ilmenee yhteisyyden ja osallisuuden kokemuksina yksilön ja sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön ja

yhteiskunnan välisissä vuorovaikutussuhteissa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Yksilön aktiivinen osallistuminen yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan mahdollistuu, kun yksilöllä on hallussaan itsenäinen liikkumiskyky. Heikentynyt liikuntakyky saattaa puolestaan vaikeuttaa sosiaalisten kontaktien sekä palveluiden tavoittamista. (Poranen-Clark 2018.) Liikunta parantaa ihmisen liikkumiskykyä, minkä lisäksi liikuntaa on mahdollista suorittaa vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa (Ojanen 2018). Voidaankin todeta, että liikunta edesauttaa myös ihmisen sosiaalista toimintakykyä. Liikunnalla onkin ihmisen kokonaisvaltaista toimintakykyä hyödyttäviä vaikutuksia.

3.5.3 Liikunnan myönteiset vaikutukset hyvinvoinnille

Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaa kutsutaan terveydeksi. Terveys, eli hyvinvoinnin tila, voidaan ajatella myös olevan vastakohta sairaudesta kärsimiselle. Kyseessä on henkilökohtaisesti koettu, koko ajan muutoksessa oleva tila, johon vaikuttavat ihmisen fyysinen ja sosiaalinen elinympäristö sekä hänen omat arvonsa ja asenteensa. (Duodecim Terveyskirjasto 2018.)

Kyvyt ja mahdollisuudet itsenäiseen päätöksentekoon sekä itsestä huolehtimiseen ovat tärkeitä koetun terveyden osa-alueita. Mitä enemmän ihminen pystyy itse vaikuttamaan omaan elämäänsä, sen paremmaksi hän kokee terveytensä ja päinvastoin. (Duodecim Terveyskirjasto 2018.) Ihmisen kokonaisvaltainen toimintakyky on siis olennainen ominaisuus koetun terveyden, eli hyvinvoinnin, kannalta.

Olen aikaisemmin todennut, että liikunta parantaa kokonaisvaltaisesti ihmisen toimintakykyä: tätä kautta liikunnalla lienee yleispätevästi positiivinen vaikutus siihen, miten terveeksi (hyvinvoivaksi) ihminen kokee itsensä. Säännöllisellä aktiivisen liikunnan harrastamisella on myös monia pitkäaikaisia sairauksia torjuvia vaikutuksia: liikunta vähentää riskiä sairastua moniin pitkäaikaisiin sairauksiin, kuten dementiaan ja syöpään usean syöpäsairauden kohdalla. Lisäksi säännöllinen liikunta muun muassa myötävaikuttaa kaikenikäisten ihmisten unen laatuun. Säännöllinen aktiivinen liikunta saattaa myös alentaa

verenpainetta sekä vähentää riskiä ylipainon kertymiseen. (U.S. Department of Health and Human Services 2018.)

Säännöllisen aktiivisen liikunnan harrastamisen on todettu nostavan mielialaa, lievittävän stressiä ja helpottavan masennus- ja ahdistusoireita (U.S. Department of Health and Human Services 2018). Liikunta tuottaa tyypillisesti onnellisuuden, mielekkyyden ja energisyyden kokemuksia liikuntasuorituksen aikana ja välittömästi sen jälkeen. Samalla kielteiset tunteet yleensä vähenevät. (Ojanen 2018.)

Liikunta vaikuttaa mielialaan positiivisesti voimakkaammin silloin, kun se suoritetaan yhdessä toverin tai ryhmän kanssa. Ulkona suoritettu liikunta vaikuttaa mielialaan positiivisemmin kuin sisätiloissa suoritettu liikunta. Nämä positiiviset vaikutukset saattavat ilmetä välittömästi jo satunnaisen, yksittäisenkin liikuntasuorituksen yhteydessä. Kokemuksissa on kuitenkin yksilöllisiä eroja. (Ojanen 2018.)

Pitkittynyt fyysinen passiivisuus, kuten paikallaan istuminen, on puolestaan terveydelle erittäin haitallista. Liikkumattomuuden haitallisuudesta kertoo omalta osaltaan se, että liikkumattomuuden on arvioitu aiheuttaneen noin 600 miljoonan euron suorat kustannukset Suomen terveydenhuollolle. (Kolu 2018.) Aktiivinen liikunnan harrastaminen torjuu fyysisen passiivisuuden negatiivisia terveysvaikutuksia. Nykyiset terveystieteelliset suositukset kehottavat liikkumaan joko 75 minuuttia viikossa intensiivisesti, tai 150 minuuttia kohtuullisella tasolla viikottain terveyden ylläpitämiseksi. (U.S. Department of Health and Human Services 2018.)

3.5.4 Liikunnan aiheuttamat riskit hyvinvoinnille

Liiallinen fyysinen kuormitus saattaa aiheuttaa vammoja ja sairauksia. Esimerkiksi urheilijat ja työssään toistuvia liikkeitä tekevät henkilöt kärsivät usein rasisvammoista. Raskas fyysinen ylikuormitus saattaa johtaa jopa hengenvaaraan. Tyypillisesti terveydelle haitallinen fyysinen kuormitus aiheutuu työstä, jota henkilö tekee säännöllisesti ammatikseen: ylikuormituksen

syntymiseksi ihmisen tulee suorittaa raskasta liikuntaa säännöllisesti kahdeksan tuntia vuorokaudessa. Näin ollen hengenvaarallisen ylikuormituksen syntyminen ei ole tyypillistä harrastustyyppisen liikunnan harjoittamisen yhteydessä. (Julin 2018.)

Liikuntaharrastuksen parissa voi sen sijaan tyypillisesti syntyä vammoja ja loukkaantumisia, jotka johtuvat vahingosta. Loukkaantumisille altistavat riskitekijät vaihtelevat eri ikäryhmien, lajien ja sukupuolten välillä. Kaikkia loukkaantumisille altistavia riskitekijöitä ei tunneta, mutta yleispätevästi liikehallinnan kehittäminen vähentää loukkaantumisen riskiä. (Räisänen 2018.)

Jotta aktiivisen liikunnan terveysvaikutuksista pääsisi hyötymään, tarvitsee ihmisen myös syödä tarpeeksi paljon monipuolista ravintoa kulutettuun energiaan nähden. Jos ihminen syö liian vähän siihen nähden, kuinka paljon energiaa hän kuluttaa liikkumalla, laskee hänen kokonaisvaltainen toimintakykynsä, ja toimintakyvyn myötä myös hyvinvointi. Jotta toimintakyky ja hyvinvointi paranisivat liikuntaharjoittelun myötä, on syötävä useampi ateria päivän mittaan itse liikuntasuorituksen lisäksi. Lisäksi liikuntasuorituksen yhteydessä tulee nauttia vettä nestehukan välttämiseksi. (Liebman 2018, 18-20.)

3.5.5 Kuntosaliharjoittelun vaikutukset hyvinvointiin

Kuntosalilla on mahdollista suorittaa sekä painoharjoittelua että muunlaista sykettä nostavaa toimintaa. Lihassoima ja kestävyyskunto ovat tärkeitä fyysisen toimintakyvyn osa-alueita, joita kuntosalilla on mahdollista parantaa suunnitellusti ja kohdistetusti. Kuntosalit ovat tavallisesti varustautuneet tarjoamaan puitteet monipuoliselle voima- ja kestävyysharjoittelulle, joka on tärkeää kaikenlaisissa kuntoiluohjelmissa. Toisin sanoen kuntosalilla voi harrastaa liikuntaa aktiivisesti. Kuntosaliharjoittelu sopii kokonaisvaltaisen fyysisen suorituskyvyn lisäämiseen, eikä kuntosaliharjoittelun tarkoituksena ole välttämättä ainoastaan lihasmassan kasvattaminen. (Liebman 2018, 12-21.)

Harjoitukset on oleellista suorittaa oikealla tavalla haluttujen tulosten saavuttamiseksi, ja kuntosaleilta löytyvien peilien avulla harjoitusten

suoritustapaa onkin mahdollista tarkkailla. Myös venyttely parantaa ihmisen liikkuvuutta: venyttelyn avulla lihaskudosta muokataan notkeammaksi ja taipuisammaksi, mikä mahdollistaa laajemmat liikekaaret. Venyttelyä ei kuitenkaan kannata tehdä ilman lihasten lämmittelyä, eli sykettä nostavaa toimintaa, mikä onnistuu esimerkiksi kuntopyörää polkemalla. Hyvin varustetulla kuntosalilla on mahdollisuudet sekä lämmittelyyn, lihasvoiman vahvistamiseen sekä venyttelyyn. Näin ollen asianmukaisesti varustellun kuntosalin tilat, laitteet ja välineet tarjoavat laajat mahdollisuudet liikkumiskyvyn kehittämiseen. (Liebman 2018, 12-24.)

Yhteenvetävästi: hyvä liikkumiskyky ja aktiivinen liikunta vahvistavat ihmisen kokonaisvaltaista toimintakykyä, mikä puolestaan vahvistaa ihmisen kokemusta hyvästä terveydestä, eli hyvinvoinnin tilasta. Lisäksi kuntosaliharjoittelu on yksi mahdollisuus siihen, että harjoittelija voi hyötyä liikunnan sairauksia ehkäisevistä ja unenlaatua parantavista vaikutuksista, jotka myöskin vahvistavat kokemusta hyvinvoinnista. Näin ollen voima- ja kestävyys harjoittelu sekä venyttely kuntosalilla ovat toimintoja, jotka parantavat ihmisen hyvinvointia monella tapaa. Lista voidaan lisätä myös kuntosalilla tapahtuva mahdollinen sosiaalinen kanssakäyminen. Jotta kuntosaliharjoittelu parantaisi ihmisen hyvinvointia, on kuitenkin vältettävä ylikuormitusta ja loukkaantumisia sekä huolehdittava riittävän ravinnon ja nesteen nauttimisesta.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

4.1 Asiakkuuksien hallinta

Asiakkuuksien hallinta on kokonaisuus, mikä tarkoittaa organisaation toimintaa asiakassuhteiden luomiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Asiakkuuksien hallinnan tavoitteena on arvon tuottaminen asiakkaille, asiakkuuksien kannattavuus sekä molempien osapuolten tyytyväisyys. Asiakkuuksien hallintaan kuuluu asiakkaiden kuuntelu, joka johtaa asiakkaiden tuntemiseen, heidän ymmärtämiseensä sekä tarkoituksenmukaiseen vuorovaikutukseen heidän kanssaan. (Bergström & Leppänen 2016, 418-422.) Puhutaan myös asiakaskokemusten johtamisesta, joka merkitsee kykyä tuottaa asiakkaalle tuotteita ja palveluita, joilla on asiakkaalle arvoa. (Hämäläinen & Patjas 2018, 122-123.)

Asiakasymmärrys on asiakkuuksien hallinnan ja asiakaskokemuksen johtamisen lähtökohta. Asiakasymmärrys tarkoittaa ymmärrystä asiakkaan toiminnasta ja ajatuksista niillä hetkillä, kun asiakas ostaa tai käyttää tarjottuja tuotteita tai palveluita. Asiakasymmärryksen piiriin kuuluvat uudet, nykyiset, entiset ja potentiaaliset asiakkaat. (Bergström & Leppänen 2016, 421.)

Asiakasymmärryksen rakentamiseksi organisaatio tarvitsee monenlaista tietoa asiakkaista eri lähteistä. Tällaista tietoa kerätään asiakkaita kuuntelemalla. Asiakkaiden kuuntelu voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivinen kuuntelu tarkoittaa erilaisten tutkimusten, kuten esimerkiksi kyselyiden ja haastatteluiden, suorittamista sekä organisaation aktiivisille asiakkaille että muille kohderyhmän edustajille. Passiivisessa kuuntelussa asiakkaalle tarjotaan käyttöön kanava, jonka kautta asiakas voi antaa oma-aloitteisesti palautetta. (Bergström & Leppänen 2016, 421.)

4.2 Asiakassuhteen seuranta

Asiakassuhteen seuranta on tarpeen asiakassuhteiden säilyttämiseksi ja kehittämiseksi. Asiakassuhteen seuranta on tiedon keräämistä asiakkaan asiakastytyvyydestä, asiakasuskollisuudesta ja asiakaskannattavuudesta. Asiakassuhteen seuranta varten voidaan kehittää jatkuvan perusseurannan menetelmiä, jolloin määritellään seurannan toteutustapa ja mittarit jatkuvaa seuranta varten. Muutoksia koskevaa päätöksentekoa varten voidaan suorittaa myös projektiluontoista seuranta tai kertatutkimuksia. (Bergström & Leppänen 2016, 443.)

Asiakkaista saadaan eri palvelukanavien kautta monenlaisia tietoja, joita voidaan hyödyntää asiakassuhteen seurannassa. Tietoja saadaan esimerkiksi kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse, verkkokaupassa sekä muissa digitaalisissa palvelukanavissa, kuten sosiaalisessa mediassa. Erityisen tärkeää on kerätä tietoa asiakkaan mieltymyksistä, jotta voidaan tarjota asiakkaalle palveluita ja tuotteita, joita asiakas haluaa ostaa. Tärkeitä ovat myös tiedot asiakkaan toimintatavoista: mitä palvelu- ja viestintäkanavia asiakas suosii, kuinka usein hän asioi yrityksessä, ja kuinka paljon hän käyttää rahaa hankkimiinsa tuotteisiin ja palveluihin. Näiden tietojen keräämisen ja analysoimisen tarkoitus on asiakasymmärryksen kasvattaminen. (Hämäläinen & Patjas 2018, 140.)

4.3 Asiakastytyvyyden seuranta

Asiakastytyvyyttä seurataan yrityksen nykyisen asiakaskunnan kohdalla. Tutkimuksissa selvitetään tuotteiden ja palveluiden toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin, eli otetaan selvää, kuinka hyvin organisaatio on onnistunut toiminnallaan täyttämään asiakkaan odotukset. Tyytyväisyystutkimuksilla mitataan sekä kokonaistyytyväisyyttä että tyytyväisyyttä osa-alueittain. Tällaisia osa-alueita saattavat olla esimerkiksi tuotevalikoima, hinnoittelu, laatu ja asiakaspalvelu. Tutkimuksiin on tärkeää valita luotettavat mittarit. Jatkuvassa seurannassa mittarit tulee säilyttää muuttumattomina, jotta tuloksia voidaan vertailla pidemmällä aikavälillä. (Bergström & Leppänen 2016, 444-445.)

Tutkimusten lisäksi on syytä ottaa huomioon mielipiteet, jotka asiakkaat ilmaisevat suoraan asiakaspalveluhenkilöstölle. Kaikenlainen palaute, kuten kiitokset, valitukset, toiveet ja kehitysehdotukset on tärkeää saattaa koko organisaation tietoon. Organisaatiossa olisikin hyvä olla olemassa järjestelmä, jonka avulla suorat asiakaspalautteet voidaan kirjata ylös ja tiedottaa eteenpäin. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132.)

Asiakaspalautteen keräämisen kannalta merkityksellisimpiä ovat ääriyhmät, eli erityisen tyytyväiset ja erityisen tyytymättömät asiakkaat. Erityisen tyytymättömät asiakkaat saattavat lopettaa asiakassuhteensa ja levittää kielteistä sanomaa kokemuksistaan: syyt huonoihin kokemuksiin on tärkeää tietää. Erityisen tyytyväiset asiakkaat puolestaan osaavat kertoa, miten heille on syntynyt merkityksellisyyden kokemus asiakassuhteessa. On huomattava, että tyytyväisyyden kokemus vaikuttaa siihen, kuinka halukas asiakas on ylipäättään antamaan asiakaspalautetta: erittäin tyytyväiset asiakkaat antavat organisaatiolle herkästi palautetta, kun taas erityisen tyytymättömät asiakkaat kertovat kokemuksistaan herkästi muille tahoille kuin suoraan organisaatiolle. (Bergström & Leppänen 2016, 444-445.)

Asiakaspalvelun, myynnin ja palveluympäristön toimivuutta asiakkaan näkökulmasta voidaan tutkia myös testiasiointimenetelmällä, jota kutsutaan myös termillä ”mystery shopping”. Menetelmässä testiostaja toimii asiakkaana ilman, että hänen statustaan testiostajana paljastetaan henkilöstölle. Kokemuksensa testiostaja raportoi myöhemmin tutkijoille. Tällä tavoin saadaan tietoa esimerkiksi asiakaspalvelijan tavoitettavuudesta, palvelun nopeudesta ja palveluympäristön toimivuudesta. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132.)

4.4 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Aikaisemmin maailmassa on ollut vallalla myyntisuuntainen markkinointiajattelu, jonka mukaan asiakkaita on tavoiteltu aggressiivisesti ilman asiakkaisiin tutustumista ja heidän tarpeidensa selvittämistä. Tästä on useimmissa organisaatioissa nykyään siirrytty kysyntäsuuntaiseen ajatteluun, jossa

lähtökohtana on potentiaalisten asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittäminen ja näihin tarpeisiin vastaaminen. Työkaluna tuotteiden ja palveluiden kehittämiseksi ollaan käytetty kysyntä- ja markkinakartoituksia, kohderyhmän keskuudessa suoritettuja tutkimuksia sekä asiakaspalautetta. Tällaisessa menettelytavassa on kyse asiakaslähtöisestä liiketoiminnasta. (Bergström & Leppänen 2016, 12.)

Asiakaslähtöisessä liiketoiminnassa pyritään tuottamaan asiakkaalle arvoa, eli merkityksellisyyden kokemuksia: tämä tuottaa asiakkaalle tyytyväisyyttä, ja halun jatkaa asiakkaana myös tulevaisuudessa. Mitä tyytyväisempi asiakas on, sitä enemmän hän on todennäköisesti valmis maksamaan vastaavista tuotteista ja palveluista jatkossa. (Hämäläinen & Patjas 2018, 122-123.)

Asiakaslähtöisessä liiketoiminnassa onkin oleellista, että asiakkaan tyytyväisyys varmistetaan. Tämä on mahdollista parantamalla jatkuvasti asiakkaan osto- ja palvelukokemuksia. Tyytyväiset asiakkaat mahdollistavat kannattavan liiketoiminnan. (Hämäläinen & Patjas 2018, 122.) Asiakaslähtöinen lähestymistapa kannattaa ottaa osaksi toiminnan strategiaa, sillä yrityksissä, joissa hyvä asiakaskokemus on osa strategiaa, on parempi tuottavuus kuin yrityksissä, joissa asiakaskokemus ei ole osa strategiaa (Ahvenainen ym. 2017, 20). Kuitenkin vain 40% suomalaisten yritysten päättäjistä pitää hyvää asiakaskokemusta kilpailuetuna (Ahvenainen ym. 2017, 17).

4.5 Asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät kuntosalipalveluissa

4.5.1 Hinnoittelu

Hinnoittelu vaikuttaa keskimäärin eniten asiakkaan ratkaisuun, kun hän valitsee kuntosalia. Edullinen hinta koetaan houkuttelevimmaksi. (Social Behavior & Personality: an internal journal 2018.) Kuntosalit perivät asiakkailtaan tavallisesti kuukausittaisia jäsenmaksuja, jotka muodostavat palvelun hinnan (Tilastokeskus 2017). Asiakkaan kannalta sopiva hinta on sellainen, jonka asiakas on valmis maksamaan. Edulliset hinnat voivat toisaalta houkutella palvelun hankkimiseen, mutta toisaalta hinnan ajatellaan myös kuvailevan palvelun laatua. Jos yritys

haluaa luoda palvelulle yksilöllisen ja laadukkaan imagon, sitä ei kannata tarjota liian halvalla. Peruste tavallista korkeammalle hinnalle saattaa olla esimerkiksi erityisen upea palveluympäristö. (Hämäläinen & Patjas 2018, 162-163).

Viime vuosina kuntosalipalveluiden tarjonta on kasvanut Suomessa, ja moni kuntosaliryttäjä on lähtenyt kilpailemaan alalla tarjoten asiakkaille kuntosalijäsenyyttä erityisen edullisella hinnalla yksilöllisyyden sijaan. Voidaan sanoa, että alalla vallitsee kova hintakilpailu. Edullinen hinta saatetaan tarjota vaihtoehtona erilaisille oheispalveluille. (Talouselämä 2019.)

Suosituimpia ovat kuntosalit, jotka tarjoavat premium-tason palvelua, sekä kaikkein edullisimmat, omatoimimalliin perustuvat kuntosalit. Keskihintaisilla kuntosaleilla on puolestaan suurimmat vaikeudet tavoittaa asiakkaita. Valitessaan kuntosalia useimmat asiakkaat suosivat siis joko täyden palvelun kuntokeskuksia, joiden palveluista ovat valmiita maksamaan suhteellisen paljon, tai vaihtoehtoisesti valitsevat mahdollisimman edullisen vaihtoehdon. (Talouselämä 2019.)

4.5.2 Palveluympäristö

Palveluympäristö vaikuttaa keskimäärin toiseksi eniten asiakkaan ratkaisuun, kun hän valitsee kuntosalia (Social Behavior & Personality: an internal journal 2018). Palveluympäristö tulisi rakentaa sellaiseksi, että se kutsuu asiakkaita (Hämäläinen & Patjas 2018, 73). Viihtyisät ja tehokkaat liiketilat ovat omiaan houkuttelemaan asiakkaita palvelun piiriin (Hämäläinen & Patjas 2018, 9). Ensivaikutelman syntyessä toimitilojen tulisi olla siistit ja järjestyksessä, jotta asiakas tuntisi olonsa tervetulleeksi (Hämäläinen & Patjas, 73).

Viihtyisyys vaikuttaa myös siihen, kuinka kauan asiakas palvelun parissa viipyy. Miellyttäväksi koetussa toimipisteessä vietetään enemmän aikaa kuin epämiellyttäväksi koetussa. Toimipisteessä viihtyisyyteen vaikuttavat siisteyden lisäksi toimitilojen muutkin fyysiset ominaisuudet, kuten tilankäyttö, värit, tuoksut, musiikki, ilman laatu ja valaistus. (Bergström & Leppänen 2016, 288.) Kuntosaleilla viihtyisyyden kannalta tärkeimmäksi koetaan siistit suihkutilat ja

pukuhuoneet (Social Behavior & Personality: an internal journal 2018). Havainnoinnin kannalta näköaisti on tärkein, haju- ja kuuloaisti seuraavaksi tärkeimmät ja maku- ja tuntoaisti vähiten tärkeimmät. (Bergström & Leppänen 2016, 288.)

Myös verkkopalveluympäristön tulisi olla houkutteleva, selkeä ja helppokäyttöinen, jotta asiakas saisi toiminnasta hyvän ensivaikutelman. Muutoin asiakas saattaa menettää kiinnostuksensa palveluiden käyttöön. (Hämäläinen & Patjas 2018, 96).

4.5.3 Saatavuus

Palvelun saatavuus on keskimäärin kolmanneksi tärkein tekijä, joka vaikuttaa asiakkaan ratkaisuun, kun hän valitsee kuntosalia (Social Behavior & Personality: an internal journal 2018). Hyvä palvelun saatavuus tarkoittaa sitä, että asiakas saa helposti tietoa organisaatiosta sekä tarjolla olevista tuotteista ja palveluista, minkä lisäksi organisaatioon on helppo olla yhteydessä ja tulla paikan päälle. Asioimisen palveluiden äärellä tulisi olla helppoa ja nopeaa. Saatavuuden merkitys korostuu palveluyritysten toiminnassa, ja erityisen tärkeä seikka on toimipaikan sijainti. (Bergström & Leppänen 2016, 285.) Asiakkaat haluavat kuntosalin sijaitsevan alle 30 minuutin matkan etäisyydellä kodistaan (Social Behavior & Personality: an internal journal 2018).

Toimipisteen aukioloaika on tärkeä osa saatavuutta: palvelun tulisi olla saatavilla silloin, kun asiakas sitä tarvitsee (Bergström & Leppänen 286). Suomessa onkin tarjolla kuntosalipalveluita ainakin suurimmissa kaupungeissa kellon ympäri (Tilastokeskus 2017). Kun asiakas saapuu paikan päälle, hänen tulisi pystyä tavoittamaan haluttu tuote, henkilö tai palvelu nopeasti ja helposti. Tätä helpottavat omalta osaltaan selkeät opasteet ja kyltit. Hyvää tavoitettavuutta merkitsee myös se, että liikuntarajoitteisilla henkilöillä on esteetön pääsy palveluiden pariin. (Bergström & Leppänen 2016, 285-287.)

Saatavuuden kannalta tärkeitä ovat myös erilaiset yhteydenottotavat, kuten puhelinpalvelu, sähköposti ja verkkopalvelut. (Bergström & Leppänen 2016, 285.)

Nykypäivänä verkkopalveluiden merkitys on vahvasti korostunut, ja asiakkaat ovat tottuneet vertailemaan kilpailevia tuotteita ja palveluita verkossa ennen ostopäätöstä (Ahvenainen ym. 2017, 9). Kaiken asiakkaan tarvitseman tiedon tulisikin olla organisaation verkkosivuilla, ja tiedon tulisi olla jatkuvasti myös ajan tasalla (Hämäläinen & Patjas 2018, 96).

Kun asiakas ottaa organisaatioon yhteyttä soittamalla puhelinpalveluun, on hänellä yleensä mielessään jokin asia, johon hän haluaa heti saada vastauksen. Onkin tärkeää, että puheluun ylipäätään vastataan. Ihanteellista olisi, että kaikkiin puheluihin pystyttäisiin vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Mikäli tämä ei ole mahdollista, olisi asiakkaan kuitenkin kuultava edes asiallinen vastaajaviesti. (Hämäläinen & Patjas 2018, 90-91.)

4.5.4 Välineet ja laitteet

Välineillä ja laitteilla on keskimäärin neljänneksi suurin merkitys asiakkaalle, kun hän valitsee kuntosalia (Social Behavior & Personality: an internal journal 2018). Laitteiden tulee olla kohderyhmälle sopivia, ja myös aloittelijat tulisi ottaa huomioon kuntosalin laitteistoa valitessa. Asiakkailta kannattaa pyytää palautetta laitteiston suhteen, jotta asiakkaiden odotukset saadaan tietoon. Kuntosalin laitekanta saattaa pysyä pitkään muuttumattomana, mutta asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin perustuva laitekannan uusiminen aika ajoin lisää palvelun mielekkyyttä asiakkaiden näkökulmasta. (Yrittäjät 2017.) Laitteiden ja välineiden ei ainakaan tulisi olla vanhanaikaisia, sillä asiakkaat haluavat kuntosalin välineiden ja laitteiden olevan nykyaikaisia (Social Behavior & Personality: an internal journal 2018).

Lihasten notkeus auttaa liikunnan harrastajaa välttymään vammoilta. Jotta lihaksia voisi venyttellä, tulee olla mahdollisuus myös niiden lämmittelyyn. Onkin tärkeää, että kuntosalilla on mahdollisuus sekä lihasten lämmittelyyn että venyttelyyn. Tämä tulisi ottaa huomioon kuntosalin tiloja, laitteistoa ja välineitä suunnitellessa. (Liebman 2018, 16.)

4.5.5 Palvelu ja ohjaus

Hyvän asiakaspalvelun merkitys korostuu aloilla, joilla tuotteilla ei ole suurta eroa keskenään (Bergström & Leppänen 2016, 161). Kuntosalialalla eri palveluntarjoajat tarjoavat samantyyppisiä palveluita, joten palveluun panostetaan tosissaan (Tilastokeskus 2017). Asiakaspalvelua tapahtuu nykyään sekä kasvokkain, puhelimen välityksellä että verkossa (Hämäläinen & Patjas 2018, 90).

Kasvokkain tapahtuvassa asiakaspalvelussa on kyse sekä sanallisesta että sanattomasta viestinnästä. Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus antaa asiakkaalle ensivaikutelman, joka vaikuttaa koko organisaatiosta muodostuvaan mielikuvaan. Asiakas panee merkille asiakaspalvelijan ryhdin, eleet ja ilmeet. Tulisi siis kiinnittää huomiota siihen, että kasvokkain tapahtuvassa asiakaspalvelussa annetaan sekä sanattomasti että sanallisesti positiivinen ja asiallinen mielikuva toiminnasta. (Hämäläinen & Patjas 2018, 73.)

Kaikissa palvelukanavissa tulee olla ystävällinen ja kohtelias hyvän asiakaskokemuksen luomiseksi. Kanavassa kuin kanavassa on oleellista tervehtiä asiakasta, kiittää yhteydenotosta ja pahoitella tarvittaessa. Työnantajan olisi hyvä luoda asiakaspalvelijoille ohjeet kaikkien palvelukanavien käyttöön, jotta asiakaspalveluviestintä säilyisi johdonmukaisena asiakkaan näkökulmasta. (Hämäläinen & Patjas 2018, 90-97.)

Asiakaskokemukseen vaikuttaa olennaisesti se, millaista ohjausta asiakaspalvelijat saavat esimiehiltään: työyhteisössä on hyödyllisempää käydä avointa keskustelua kuin ainoastaan tarttua virheisiin. Jos organisaatio asettaa työntekijät etusijalle asiakkaiden sijasta, tuloksena onkin lopulta parempia asiakaskokemuksia kuin silloin, jos asiakkaat oltaisiin asetettu etusijalle työntekijöiden asemasta. (Ahvenainen ym. 2017, 77.)

Asiakaskokemuksen kannalta parhaaseen tulokseen johtaa työyhteisön ilmapiiri, joka ruokkii työntekijöiden onnistumista, ja antaa tilaa sekä hyvälle suorituksille

että epäonnistumisille. Kun työntekijät kokevat, että heillä on vapaus toteuttaa itseään työssään, he sitoutuvat työpaikkaan tiukemmin. Sitoutuneet työntekijät puolestaan luovat tehokkaammin asiakastyytyvyyttä. (Ahvenainen ym. 2017, 76-79.)

4.5.6 Yhteisö

Positiiviset kuluttajakokemukset sitovat asiakkaita yhteisöön, jonka muodostavat organisaation asiakkaat ja henkilöstö. Yhteisön sosiaaliset suhteet ja vuorovaikutus muodostavat yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyyttä muodostavat osaltaan asiakaspysyvyys ja rajoitettu yhteisön koko. Yhteisöllisyyden kannalta ovat tärkeitä yhteisön jäsenten mahdollisuudet yhteisön toimintaan vaikuttamiseen, sekä kokemus siitä, että yhteisön jäseniä arvostetaan yksilöinä. Hyvä ilmapiiri lisää yhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta. Tällaisesta vuorovaikutuksesta asiakkaat saavat tavallisesti merkityksellisyyden kokemuksia, sillä ihmisillä on tarve kuulua johonkin. (Kuusniemi 2016.)

Muiden asiakkaiden kohtaaminen tuo asiakkaille lisäarvoa myös kuntosalipalveluiden alalla. Asiakaspalvelulla on kuitenkin merkittävin rooli hyvän ilmapiirin ja yhteisöllisyyden muodostumisessa kuntosaleilla. Kun kuntosalin henkilöstö onnistuu luomaan suvaitsevaisen, välittömän ja avoimen ilmapiirin, on asiakkaiden helppo lähestyä yhteisön muita jäseniä. (Kuusniemi 2016.)

Arvoilla tarkoitetaan tavoitteita, joita yhteisössä pidetään tärkeinä, arvokkaina ja hyväksyttävänä. Arvot ovat usein kulttuurisidonnaisia ja vaikuttavat huomattavasti ostokäyttäytymiseen. (Bergström & Leppänen 2016, 49.) Asiakkaat toisin sanoen kuluttavat tuotteita ja palveluita, jotka edistävät heidän tavoitteitaan.

Suomessa suurimman kuntosalilla käyvän asiakasryhmän muodostavat 18-29-vuotiaat nuoret (Talouselämä 2017). 92% Suomessa asuvista nuorista toivoo, että tulevaisuudessa kaikkia ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti (Valtion nuorisoneuvosto 2016). Kaikkien ihmisten tasa-arvoinen kohtelu on lähes kaikille Suomessa asuville nuorille siis tärkeä arvo. Ottaen huomioon, että nuoret ovat kuntosalipalveluiden alalla huomattava asiakasryhmä, tämä on perusteltua ottaa

huomioon kuntosalipalveluita toteutettaessa. Voidaan odottaa, että kaikkien ihmisten tasa-arvoinen kohtelu on sellainen toimintatapa, joka luo kuntosalien asiakkaiden keskuudessa mielekkäitä yhteisöllisyyden kokemuksia.

21 prosenttia Suomessa asuvista 15-29-vuotiaista nuorista kokee itsensä vahvasti monikulttuuriseksi. Samasta ryhmästä jonkin verran monikulttuuriseksi itsensä kokee 43 prosenttia. (Valtion nuorisoneuvosto 2018.) Voidaan siis sanoa, että monikulttuurisuus on osa useamman kuin joka toisen Suomessa asuvan nuoren identiteettiä. Useimmille Suomessa asuville nuorille lieneekin tärkeää se, että kaikkia ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti myös kulttuurista riippumatta. Tämä on yksi huomattava näkökulma kuntokeskusten yhteisöllisen toiminnan kannalta.

Kuntosalien asiakkaat ottavat tavoitteekseen usein joko ulkonäön muokkaamisen tai toimintakyvyn parantamisen (Tilastokeskus 2017). Jotta asiakaskokemus kuntosalilla olisi mielekäs, omia suorituksia ei kannata verrata muiden asiakkaiden saavutuksiin – ainakaan jos vertailu saa omat suoritukset tuntumaan vähäpätöisiltä ja motivaation katoamaan. Asiakkaan on mielekkäintä valita itselleen realistisia tavoitteita ja kiinnittää huomio niiden saavuttamiseen. Tässä prosessissa on tärkeää kuunnella omaa olotilaa ja hyvinvointia. (Liebman 2018, 16.)

5 TUTKIMUSPROSESSI

5.1 Määrällinen tutkimus

Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa numeraalista tietoa, joka auttaa merkitysten ymmärtämisessä. Määrällisen tutkimuksen avulla tiettyä asiaa on mahdollista kuvata numeraalisesti: missä määrin jokin asia on muuttunut, tai kuinka paljon jokin asia vaikuttaa johonkin toiseen asiaan. Määrällinen tutkimus vaatii tutkimusaineiston, joka on mahdollista muuttaa mitattavaan ja testattavaan muotoon. Tavoitteena on löytää säännönmukaisuuksia ja selittää niiden kautta ihmisen toimintaa numeraalisesti, kausaalisesti ja teknisesti. Määrällisessä tutkimuksessa poikkeamat saattavatkin karsiutua pois tutkimustuloksista. (Vilkkä 2015, 66-67.)

Useimmiten määrällisen tutkimuksen aineisto kerätään joko kyselylomakkeen, systemaattisen havainnoinnin tai valmiiden rekisterien ja tilastojen avulla. Kyselylomaketutkimus voidaan suorittaa siten, että vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja vastaa siihen myös kirjallisesti. (Vilkkä 2015, 94.) Tämänkaltaista aineiston keräämistapaa käytin myös omassa tutkimuksessani. Tällainen tapa kerätä aineistoa soveltuu parhaimmin suurelle ja hajallaan olevalle joukolla ihmisiä (Vilkkä 2015, 94), jollainen toteuttamani asiakastyytyväisyyskyselyn kohderyhmä oli. Kyselylomakkeen tyypillisimpänä haittana on riski siitä, että vastausprosentti jää alhaiseksi (Vilkkä 2015, 94).

5.2 Laadullinen tutkimus

Kun suoritetaan tutkimusta laadullisen tutkimusmenetelmän avulla, tavoitteena on selittää ihmisen toimintaa intentionaalisesti eli ymmärtää ihmisen toimintaa koskevia päämääriä. Toisin sanoen, halutaan paljastaa merkityksiä, joita ihmiset toiminnalleen antavat. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tutkimuksen ajatellaan olevan subjektiivista, toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa: tutkijan omat käsitykset, halut, ihanteet, uskomukset ja arvot vaikuttavat tutkimuksen suorittamiseen, tulosten tulkintaan ja johtopäätöksiin. (Vilkkä 2015, 67-68.)

Laadullista tutkimusta suoritetaan usein haastattelutilanteissa, joissa vastaajilla on vapaammat mahdollisuudet kertoa kokemuksistaan kuin määrällisen tutkimuksen tutkimusmenetelmien kautta. Haastattelutilanteissa haastattelija pyrkii ymmärtämään haastateltavaa. (Tilastokeskus n.d.)

5.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Aloitin tutkimusprosessin laatimalla tutkimussuunnitelman työn toteuttamiseksi. Hankin myös tarvittavat tutkimusluvut ennen työhön ryhtymistä. Suoritin kaksi teemahaastattelua SportUnin edustajien kanssa tutustuakseni SportUnin toimintaan, taustaan ja tarpeisiin tutkimuksen suhteen (Liitteet 1 ja 2). Perehdyin kirjallisuuteen, joka käsittelee tutkimustyötä ylipäätään, sekä erityisesti määrällistä tutkimusta ja kyselylomakkeen laatimista (Vilka 2015). Tutustun myös kuntosalipalveluiden alaa, hyvinvointia, liikunnan vaikutuksia, asiakastytyvyyttä ja asiakassuhteiden kehittämistä koskevaan teoretietoon.

Näiden vaiheiden jälkeen toteutin tutkimuksen suunnitelman mukaisesti kyselytutkimuksena kyselylomakkeen avulla, jotta tavoittaisin mahdollisimman suuren osan SportUnin laajasta asiakaskunnasta. Pyrin luomaan teoretiedon perusteella sellaisen kyselylomakkeen, jolla olisi mahdollista kerätä mahdollisimman luotettavaa tietoa, jonka avulla pystyisin antamaan kehitysehdotuksia toiminnalle. Kohderyhmä on kansainvälinen, joten laadin lomakkeen sekä suomeksi että englanniksi, jotta kohderyhmä tavoitettaisiin mahdollisimman tasapuolisesti.

Kohderyhmään kuuluivat SportUnin kaikki noin 8000 asiakasta, joilla oli tutkimuksen suorittamisen aikaan maksetun jäsenyyden kautta oikeus käyttää SportUnin kuntosaleja. SportUnin asiakaskunta koostuu suurimmaksi osaksi Tampereen korkeakouluyhteisön jäsenistä, minkä lisäksi muutamilla muiden organisaatioiden jäsenillä on oikeus kuntosalipalveluiden käyttöön. Kysely jaettiin korkeakouluyhteisön yhteisen Intranetin tiedotteena, joten kaikilla korkeakouluyhteisön jäsenillä oli vapaaehtoinen mahdollisuus vastata kyselyyn. Lisäksi kysely jaettiin Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan viikkotiedotteessa Tamko Topicsissa, mikä lisäsi kyselyn näkyvyyttä Tampereen

ammattikorkeakoulun opiskelijoiden keskuudessa. Kysely jaettiin myös SportUnin omilla sosiaalisen median kanavilla, joiden kautta myös korkeakouluyhteisöön kuulumattomat asiakkaat saattoivat halutessaan vastata kyselyyn. Tutkimus suoritettiin näin ollen kokonaistutkimuksena: kaikkien asiakkaiden kokemukset kiinnostivat minua samalla painoarvolla.

Analysoin kyselyyn annetut vastaukset siten, että sain selville asiakkaiden tyytyväisyyden eri tekijöihin kuntosalipalveluissa toimipisteittäin sekä asiakkaiden kehitysehdotukset. Analyysinä olen käyttänyt muun muassa suoria jakaumia, keskiarvoja ja kuiluanalysejä. Avoimet vastaukset luin, etsien vastausten joukosta esiin nousevia teemoja ja yhdenmukaisuuksia.

6 TULOKSET

6.1 Tutkimuksen tulokset

6.1.1 Vastaajat

Kyselytutkimukseen kertyi yhteensä 191 vastausta, joista suomen kielellä annettiin 182 ja englanniksi 9. Vastaajista selkeä enemmistö edusti nuoria: 150 vastaajaa edusti 18-29 -vuotiaita, mikä merkitsee noin 79 prosentin osuutta vastaajista. Loput vastaajista (41 henkilöä) edustivat muita ikäryhmiä yli 60-vuotiaisiin saakka, tosin vain 3 vastaajista oli yli 60-vuotiaita. (Liite 6.)

Vastaajista 145 ilmoitti olevansa sukupuoleltaan nainen, mikä merkitsee noin 76 prosentin osuutta vastaajista. 41 vastaajaa ilmoitti olevansa sukupuoleltaan mies, mikä puolestaan merkitsee noin 21 prosentin osuutta vastaajista. 4 vastaajaa ei halunnut kertoa sukupuoltaan, ja yksi vastaaja ilmoitti olevansa sukupuoleltaan ”muu”. (Liite 6.)

Kävi ilmi, että lähes kaikki vastaajat käyvät SportUnin kuntosaleilla useammin kuin millään muulla kuntosalilla. Useimmiten Hervannan toimipisteessä käyviä vastaajia kyselyyn kertyi 62, useimmiten Kaupin toimipisteissä käyviä 68 ja useimmiten keskustan toimipisteessä käyviä 59. Vain kaksi vastaajaa ilmoitti käyvänsä ensisijaisesti jollakin muulla kuntosalilla. Toinen näistä henkilöitä ilmoitti käyvänsä useimmiten Lempäälän Liikuntaparkissa. Toinen vastasi ensisijaista kuntosalia kysyttäessä ”en ole vielä käynyt, kun hinnoittelu ei ole kohdillaan”. Ilmeisesti tosiasiaa vain yksi vastaajista käykin kuntosalilla useimmiten SportUnin ulkopuolella. (Liite 6.)

TAULUKKO 1. Vastaajat toimipisteittäin

Kuntosali	%	lkm
SportUni Hervanta	32	62
SportUni Kauppi	36	68
SportUni Keskusta	31	59
Jokin muu	1	2

Voidaan todeta, että vastaajien keskuudessa selvästi vahvimmin edustettuina ovat 18-29 vuotiaat, suomeksi vastanneet ja naiset. Toimipisteittäin vastaajat ovat sen sijaan jakautuneet melko tasaisesti.

6.1.2 Tulokset pääpiirteittäin

Tutkimus osoitti, että selkeästi suurin osa vastaajista kokee SportUni-kuntosalilla käymisen edistävän hyvinvointiaan. Vastaajista 136 vastasi olevansa täysin samaa mieltä seuraavan väitteen kanssa: ”SportUni -kuntosalilla käyminen vaikuttaa positiivisesti hyvinvointiisi”. Tämä merkitsee noin 71 prosenttia vastaajista. Noin 26 prosenttia vastaajista oli väitteen kanssa melko samaa mieltä. (Liite 6.)

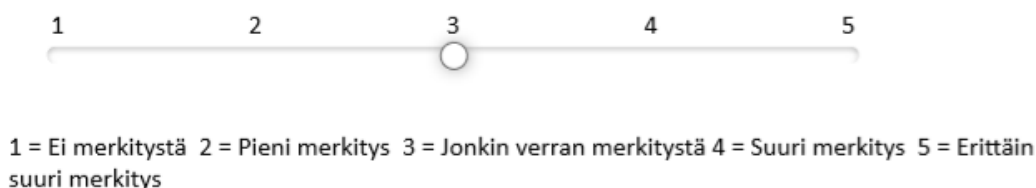
TAULUKKO 2. Asiakkaiden kokemus palveluiden vaikutuksista hyvinvointiin.

SportUni -kuntosalilla käyminen vaikuttaa positiivisesti hyvinvointiisi. Oletko...	%	lkm
Täysin samaa mieltä	71,25	136
Melko samaa mieltä	26,25	50
Melko eri mieltä	1	2
Täysin eri mieltä	0,5	1

En osaa vastata	1	2
-----------------	---	---

Suurin osa vastaajista nimesi tärkeimmäksi asiakaskokemukseen vaikuttavaksi seikaksi kuntosalin sijainnin: 103 vastaajaa ilmoitti, että heille kuntosalin sijainnilla on suurin merkitys. Tämä merkitsee noin 54 prosenttia vastaajista. Toiseksi eniten merkitystä vastaajien keskuudessa on kuntosalin hinnalla, jonka 48 vastaajaa (noin 25% vastaajista) ilmoitti itselleen merkityksellisimmäksi tekijäksi. Laitteet ja välineet olivat merkityksellisimpiä tekijöitä 14 vastaajalle, tilat kuudelle, aukiolo viidelle, ilmapiiri neljälle ja asiakaspalvelu yhdelle vastaajalle. Avoimissa vastauksissa nousivat esiin ryhmäliikuntamahdollisuudet, jotka kuusi vastaajaa nimesivät itselleen merkityksellisimmäksi tekijäksi. (Liite 6.)

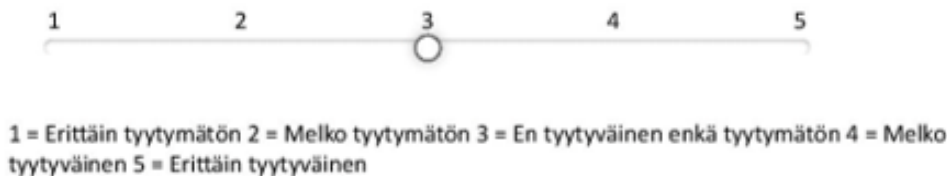
Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan numeraalisesti, miten suuri merkitys heille on erilaisilla tekijöillä kuntosalipalveluiden parissa. Asetin numeraalisen asteikon arvot yhdestä viiteen: arvo yksi tarkoitti asteikossa ”ei merkitystä” ja arvo viisi ”erittäin suurta merkitystä”. (Kuva 2.)



KUVA 2. Henkilökohtaista merkitystä mittaava asteikko kyselylomakkeella.

Myös numeraalisen asteikon avulla annettujen vastausten perusteella sijainnin koettiin olevan keskimäärin kaikkein merkityksellisin tekijä ja hinnan toiseksi merkityksellisin. Huomattavan merkityksellisiksi tekijöiksi vastausten keskiarvojen perusteella nousivat myös aukioloajat, laitteet ja välineet, treenitilojen siisteys, pukuhuoneiden siisteys sekä WC-tilojen siisteys. (Liite 7.)

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan tyytyväisyyttään samoihin tekijöihin vastaavan numeraalisen asteikon avulla. Asetin myös tyytyväisyyttä mittaavan asteikon arvot yhdestä viiteen, jotta pystyisin vertaamaan asiakkaiden tyytyväisyyden kokemuksia asiakkaiden henkilökohtaisen merkityksen kokemuksiin. (Kuva 3.)



KUVA 3. Tyytyväisyyttä mittaava asteikko kyselylomakkeella.

Tutkimus osoitti asiakkaiden olevan keskimäärin melko tyytyväisiä SportUnin kuntosalien palveluihin. Asteikolla yhdestä viiteen vastaajat ilmoittivat tyytyväisyytensä tasoksi keskimäärin 4,06 arvioidessaan tyytyväisyyttään kokemukseensa kokonaisuutena. Tämä merkitsee kyselylomakkeen asteikolla lähinnä ”melko tyytyväistä”. (Liite 7.)

Vastausten keskiarvojen perusteella ei paljastunut tyytymättömyyttä mihinkään mainituista tekijöistä SportUnin kuntosaleilla: asiakkaiden keskimääräinen tyytyväisyys oli vähintään tasolla ”ei tyytyväinen eikä tyytymätön” jokaisen mainitun tekijän kohdalla. (Liite 7.)

Keskimäärin asiakkaat olivat kaikkein tyytyväisimpiä SportUni -kuntosalien hintaan ja toiseksi tyytyväisimpiä valitsemansa toimipisteen sijaintiin (Liite 7). Ottaen huomioon, että nämä asiakkaat nimesivät nämä tekijät itselleen myös kaikkein merkityksellisimmiksi, voidaan todeta, että SportUni on onnistunut täyttämään asiakkaidensa tärkeimmät tarpeet ja toiveet.

Vertaamalla numeraalisia arvoja, jotka vastaajat antoivat eri tekijöiden henkilökohtaiselle merkityksellisyydelle kuntosalipalveluiden parissa, numeraalisiin arvoihin, jotka he antoivat tyytyväisyytensä tasolle SportUnin palveluihin, pystyin laskemaan kuilun asiakkaiden odotusten ja toteutuneiden kokemusten välillä. Kävi ilmi, että SportUni on onnistunut keskimäärin ylittämään asiakkaidensa odotukset hinnan, asiakaspalvelun, sijainnin, aulan ja käytävien siisteyden sekä ilmapiirin suhteen. (Liite 7.)

Sen sijaan seuraavilla tekijöillä on asiakkaille keskimäärin suurempi merkitys kuin koettu tyytyväisyys: aukioloajat, laitteet ja välineet, aerobinen alue, vapaapainoalue, lihaskuntolaitealue, treenitilojen siisteys, pukuhuoneiden

siisteys ja WC-tilojen siisteys. (Liite 6.) Näihin asioihin olisi siis syytä kiinnittää huomiota asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Vastaajat ovatkin kuvaileet runsaasti odotuksiaan ja toiveitaan näiden tekijöiden suhteen avoimen palautteen kautta. Moni vastaaja on toivonut tiloihin uusia laitteita ja välineitä, tai laitteiden ja välineiden uudenlaista ja/tai parempaa järjestystä. Muutamissa palautteissa kuvailtiin esimerkiksi painonnostovälineiden olevan häiritsevällä tavalla sekaisin, ja henkilökunnan toivottiin pitävän ne paremmassa järjestyksessä. (Liite 10.) Kokemuksissa on eri toimipisteiden välillä eroja (Liite 8), joita käsittelen tarkemmin myöhemmin.

Tuloksista käy ilmi, että selvästi suurin osa vastaajista (noin 92%) ei koe joutuneensa koskaan syrjinnän kohteeksi SportUnin kuntosaleilla: tällaisen vastauksen antoi 176 vastaajaa. Syrjintää kokemattomien joukkoon kuuluvat muun muassa kaikki englanniksi vastanneet vastaajat. Kaksi vastaajaa ilmoitti kokeneensa syrjintää kerran, neljä vastaajaa ilmoitti kokeneensa syrjintää monta kertaa ja yksi jatkuvasti. Kahdeksan vastaajaa ilmoitti, ettei osaa sanoa, onko kokenut syrjintää vai ei. Suurin osa syrjintää kokeneista vastaajista kuvaili kokemuksiaan kyselylomakkeella sanallisesti. Muutamassa tapauksessa kokemus syrjinnästä on liittynyt ristiriitaisiin tilanteisiin, jotka ovat syntyneet Hervannan toimipisteessä naisten kuntosalivuorolla: avoimista vastauksista voidaan päätellä, että osalle asiakkaista on epäselvää, miten kyseisen kuntosalivuoron aikana tulisi toimia. Yksi vastaajista nimesi syrjinnän syyksi kertamaksun kalliin hinnoittelun, yksi välinpitämättömän asiakaspalvelun ja yksi häiritsevän musiikin. (Liite 9.)

Avointa palautetta ja kehitysehdotuksia kertyi kyselyn kautta runsaasti: vastaajat toivat esiin sekä tyytymättömyyden aiheita, toiveita että positiivisia tunteita. Erityisen moni kommentti tuo esiin toiveita kaluston ja välineiden suhteen: toiveet uusista hankinnoista ja laitteiden sekä välineiden uudelleen järjestelystä vaihtelevat täysin vastaajien ja toimipisteiden välillä. Moni vastaaja tuo esiin toiveen paremmasta siisteydestä tai välineiden paremmasta järjestyksestä. Useassa kommentissa toivotaan myös laajempia aukioloja. (Liite 10.)

Avoimen palautteen kautta on tuotu esiin myös erilaisia ajatuksia koskien toimipisteissä soitettavia radiokanavia. Osa vastaajista on kokenut toimipisteissä

soivan radiomusiikin ylipäättään häiritseväksi, toiset toivovat musiikkiin vaihtelua, toivoo eräs vastaaja musiikin kuuluvan tiloissa vielä entistä paremmin. Muutamassa kommentissa on tuotu esiin ajatus, jonka mukaan radion voisi pitää joinakin päivinä kokonaan pois päältä, jotta musiikki ei häiritsisi harjoittelua. (Liite 10.)

6.1.3 Tulokset toimipisteittäin

Eri toimipisteiden välillä ilmeni eroavaisuuksia koetun asiakastyytyväisyyden ja avoimen palautteen osalta (liitteet 8, 9 ja 10). Numeraalisten arvojen perusteella kaikkein tyytyväisimpiä vastaajat ovat keskimäärin Kaupin toimipisteeseen, toiseksi tyytyväisimpiä Hervannan toimipisteeseen ja vähiten tyytyväisiä keskustan toimipisteeseen (Liite 8).

Tyytyväisyys koettiin kaikissa toimipisteissä keskimäärin henkilökohtaista merkitystä suuremmaksi seuraavien tekijöiden osalta: hinta ja asiakaspalvelu sekä aulan ja käytävien siisteys. Näiden tekijöiden osalta asiakkaiden odotukset ollaan toisin sanoen onnistuttu ylittämään jokaisessa toimipisteessä. Henkilökohtainen merkitys oli koettua tyytyväisyyttä keskimäärin suurempi seuraavien tekijöiden osalta kaikissa toimipisteissä: laitteet ja välineet, aerobinen alue ja treenitilojen siisteys. Näiden tekijöiden osalta asiakkaiden odotukset on tulosten perusteella siis puolestaan alitettu kaikissa toimipisteissä. (Liite 8.) Edellä mainittujen yhtäläisyyksien lisäksi ilmeni toimipisteiden välillä eroja, joita käsittelen seuraavaksi.

Hervannan toimipisteessä vastaajat ovat kokeneet tyytyväisyytensä keskimäärin henkilökohtaista merkitystä suuremmaksi seuraavien tekijöiden kohdalla: sijainti, aukioloajat, vapaapainoalue, lihaskuntolaitealue ja ilmapiiri. Näiden tekijöiden osalta asiakkaiden odotukset on tulosten perusteella onnistuttu siis ylittämään Hervannan toimipisteessä. Sen sijaan seuraavien tekijöiden kohdalla vastaajat ovat kokeneet keskimääräisen henkilökohtaisen merkityksen olevan suurempi kuin koetun tyytyväisyyden Hervannan toimipisteessä: pukuhuoneiden siisteys ja WC-tilojen siisteys. Näiden tekijöiden osalta asiakkaiden odotukset on siis alitettu Hervannassa. (Liite 8.)

Syrjintäkokemuksia käsittelevissä avoimissa vastauksissa ja avoimissa palautteissa käy ilmi, että vastaajat toivovat Hervannan naisten kuntosalivuoron parempaa organisoimista: kuntosalivuorosta olisi palautteiden mukaan syytä tiedottaa paremmin ja sen aikana paikalla olisi hyvä olla henkilökuntaa epäselvyyksien välttämiseksi. Eräs miespuolinen vastaaja kuvailee menneensä harjoittelemaan naisten kuntosalivuorolla vahingossa (ilmeisesti tiedottamisen puutteen vuoksi), mikä on aiheuttanut hänelle harmillisen tilanteen, kun taas eräs naispuolinen vastaaja kuvailee miesten tahallisen tai tahattoman läsnäolon kyseisellä kuntosalivuorolla häiritseväksi. (Liitteet 9 ja 10.) Hervannan toimipisteen kohdalla avoimen palautteen kautta on myös toivottu edullisempaa kertamaksua. Lisäksi on tuotu esiin, että painoista ”pois kuluneet numerot” (tiedot painojen painosta) haittaavat harjoittelua, ja toivottu sellaisia painoja joissa nämä tiedot ovat selvästi esillä. (Liite 10).

Kaupin toimipisteessä vastaajat ovat kokeneet tyytyväisyytensä keskimäärin henkilökohtaista merkitystä suuremmaksi seuraavien tekijöiden osalta: vapaapainoalue, pukuhuoneiden siisteys, WC-tilojen siisteys ja ilmapiiri. Näiden tekijöiden osalta asiakkaiden odotukset on siis ylitetty Kaupissa. Sen sijaan Kaupissa on alitettu asiakkaiden odotukset seuraavien tekijöiden osalta: sijainti, aukioloajat ja lihaskuntolaitealue. (Liite 8.) Eryteisesti Kaupin toimipisteelle on toivottu laajempia aukioloaikoja avoimen palautteen kautta (Liite 10.)

Keskustan toimipisteessä vastaajat ovat kokeneet tyytyväisyytensä keskimäärin henkilökohtaista merkitystä suuremmaksi sijainnin osalta, mikä merkitsee asiakkaiden odotusten ylittämistä. Sen sijaan seuraavien tekijöiden osalta asiakkaiden odotukset on alitettu keskustassa: aukioloajat, vapaapainoalue, lihaskuntolaitealue, pukuhuoneiden siisteys, WC-tilojen siisteys ja ilmapiiri. (Liite 8.) Avoimen palautteen kautta on toivottu muun muassa keskustan toimipisteen laitteiston uusimista ja uudelleen järjestelyä sekä parempaa siisteyttä (liite 10).

6.2 Kehitysehdotukset SportUnille

6.2.1 Kehitysehdotukset yleisesti

Kuten totesin aikaisemmin, tulosten perusteella voidaan tulkita, että suurin osa SportUnin asiakkaista kokee odotustensa täyttyneen niiden tekijöiden suhteen, jotka ovat heille kaikkein tärkeimpiä kuntosalipalveluiden parissa: hinta ja sijainti. Myöskin selkeä enemmistö asiakkaista kokee SportUnin kuntosaleilla käymisen parantavan hyvinvointiaan, mikä tarkoittaa SportUnin onnistuneen tärkeimmässä tavoitteessaan. Kokemuksiin kokonaisuudessaan ollaan melko tyytyväisiä, eikä tulosten perusteella ollut havaittavissa suurta tyytymättömyyttä mihinkään tutkituista tekijöistä. Totean, että kaiken kaikkiaan SportUnin toiminta on ollut onnistunutta: suunta on niin sanotusti oikea, eivätkä suuret muutokset ole tarpeen. Kuten olen aikaisemmin maininnut, asiakaspalvelun ja aulan sekä käytävien siisteyden suhteen SportUni on ylittänyt asiakkaiden odotukset kaikissa toimipisteissä, joten erityisesti näiden taso kannattaa pitää yllä.

Tiettyjen tekijöiden kohdalla asiakkaiden odotukset ja toiveet voitaisiin kuitenkin täyttää vielä entistäkin paremmin. Tässä mielessä suosittelen kiinnittämään ensisijaisesti huomiota laitteisiin ja välineisiin sekä treenitilojen järjestykseen ja siisteyteen kaikissa toimipisteissä. Kaikissa toimipisteissä olisi hyvä myös vaihdella taustalla soivia radiokanavia ahkerammin sekä sulkea radio ajoittain kokonaan, jotta mahdollisimman moni asiakas olisi taustamusiikkiin (tai sen puutteeseen) ainakin ajoittain tyytyväinen. Seuraavaksi esitän tarkempia kehitysehdotuksia toimipisteittäin.

6.2.2 Kehitysehdotukset: SportUni Hervanta

Mitä tulee laitteisiin ja välineisiin, SportUni Hervannassa on suositeltavaa kiinnittää huomiota erityisesti aerobiseen alueeseen ja harkita uuden juoksumaton hankkimista. Asiakkaat ovat avoimen palautteen kautta tuoneet myös vapaapainoalueeseen ja lihaskuntolaitealueeseen liittyviä huomioita esiin: välineiden koetaan olevan häiritsevällä tavalla epäjärjestyksessä, joten henkilökunnan kannattaisi pitää parempaa huolta välineiden järjestyksestä.

Avuksi on ehdotettu asiakkaille osoitettuja ohjeita välineiden järjestelyyn: tällaisten ohjeiden ripustaminen seinille olisi hyvä idea. Lisäksi on toivottu sellaisia käsipainoja, joiden paino on selkeästi merkitty näkyviin.

Asiakkaiden esittämiin ehdotuksiin kuuluvat lisäksi muun muassa hankalaksi koetun abductor-laitteen vaihtaminen reidenkoukistajalaitteeseen. Alaselkälaitteen koetaan olevan rikki, ja sen vaihtamista ehjään laitteeseen olisi hyvä harkita. Vanhan kuntosalin venyttelymatot olisi hyvä myös vaihtaa uusiin. Eräs asiakas on toivonut, että kuntosalilla olisi silloin tällöin mahdollista saada ammattilaisen ohjausta laitteiden käyttöön: tämä olisi hyvä idea muun muassa loukkaantumisriskin vähentämiseksi.

Pukuhuoneiden ja WC-tilojen siisteyteen olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota. Pukuhuoneisiin olisi syytä hankkia lukittavat kaapit. Miesten yläpukuhuoneeseen on toivottu hiustenkuivainta.

Naisten erillisen kuntosalivuoron tarpeellisuutta voitaisiin harkita. Mikäli kuntosalivuoro päätetään säilyttää, olisi hyvä tiedottaa siitä selkeämmin, ja varmistaa, että paikalla on kyseisen kuntosalivuoron aikana henkilökuntaa valvomassa sääntöjen toteutumista sekä selvittämässä mahdollisia ristiriitatilanteita.

6.2.3 Kehitysehdotukset: SportUni Kauppi

Monet asiakkaat ovat tuoneet esiin toiveen aukioloaikojen laajentamisesta varsinkin viikonloppuisin, mitä olisi hyvä harkita. Asiakkaat eivät välttämättä odota paikalla olevan henkilökuntaa, kunhan tiloihin pääsisi sisään kulkukortilla.

Laitteisiin ja välineisiin olisi hyvä kiinnittää huomiota, varsinkin lihaskuntolaitealueella. Myös Kaupissa olisi hyvä varmistaa, että välineet (esimerkiksi painot) ovat hyvässä järjestyksessä. Naisten suihkuihin on toivottu lämpimämpää vettä Kaupissakin. Lisäksi Kaupin pukuhuoneiden lukittavat kaapit olisi hyvä huoltaa siten, että ne ovat lukittavissa.

6.2.4 Kehitysehdotukset: SportUni Keskusta

Myös keskustan toimipisteessä on suositeltavaa kiinnittää huomiota ensisijaisesti laitteisiin ja välineisiin sekä siisteyteen ja järjestykseen. Myös keskustan toimipisteessä välineiden on kuvailtu olevan häiritsevällä tavalla sekaisin: asiaan voisi puuttua henkilökunta valvomalla välineiden järjestystä sekä laatimalla asiakkaille asiaa koskevia ohjeita, jotka voisi esimerkiksi ripustaa seinille. Keskustankin toimipisteeseen on toivottu hankittavan käsipainot, joihin on merkitty painot selvästi numeroina.

Pukuhuoneiden vaatekaappien naulakot olisi hyvä korjata. Myöskin naisten suihkut olisi suositeltavaa huoltaa siten, että ne valuttaisivat lämpimämpää vettä. Eräs asiakas on ehdottanut selkeämpien opasteiden ripustamista seinille, jotta uudet asiakkaat löytäisivät helpommin pukuhuoneet, harjoittelutilat ja ryhmäliikuntatilat: tämä on hyvä idea.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisessä tutkimuksessa tehdään johtopäätöksiä, jotka perustuvat päättelyyn. Päättely pyritään perustelemaan tutkimuksessa aukottomasti yleisölle. Tutkimuksen luotettavuus merkitsee tutkimuksen tason ja johtopäätösten pätevyyttä, eli sitä, miten hyvin johtopäätökset on perusteltu. (Jyväskylän yliopisto 2010.) Luotettavuutta voidaan arvioida validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden avulla. Validiteetti merkitsee aineiston analyysimittareiden pätevyyttä, eli sitä, että mittarit mittaavat sitä asiaa mitä niiden on tarkoituskin mitata. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa analyysin johdonmukaisuutta ja mittaustulosten toistettavuutta: tutkimus tulisi olla mahdollista toteuttaa uudestaan samoin menetelmin siten, että saataisiin jälleen luotettavia ja vertailukelpoisia tuloksia. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä käyttämällä tutkimuksessa erilaisia aineistotyyppisiä, näkökulmia, teorioita ja analyysimenetelmiä: näin voidaan osoittaa, että samoihin tuloksiin voidaan päätyä erilaisilla lähestymistavoilla. (Vilka 2015, 193-197.)

Tutkimuksessa kerättiin tietoa kyselylomakkeen avulla, joten kyselylomake oli tärkeää laatia sellaiseksi, että se mittasi tutkittavia asioita ja saatujen vastausten perusteella pystyttiin tekemään perusteltuja johtopäätöksiä. Tein kyselylomakkeen teoriatiedon, omien kokemusteni sekä toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta. Omilla kokemuksillani tarkoitan omia kokemuksiani kuntosalilla käymisestä asiakkaana sekä SportUnin kuntosaleilla että muilla kuntosaleilla, ja työkokemustani tutkimushaastattelijana TNS Gallupilla. Pyysin lomakeversioista palautetta sekä toimeksiantajalta, tutkimustyöhön perehtyneeltä ohjaajalta että kahdelta testivastaajalta. Lomake julkaistiin vasta, kun se oli kaikkien lomakkeen luomisprosessiin osallistuneiden henkilöiden mielestä sellainen, että sillä pystyttiin mittaamaan luotettavasti mitattavia asioita. Pyytämällä palautetta lomakkeesta useammalta henkilöltä varmistin, että esimerkiksi kysymysten kieliasu ei herättänyt väärinkäsityksiä.

SportUnin asiakaskunta on kansainvälinen, sillä joukossa on muun muassa vaihto-opiskelijoita. Tutkimukseen oli mahdollista vastata sekä suomeksi että englanniksi, mikä paransi osaltaan tutkimuksen luotettavuutta: kysely tavoitti myös henkilöitä, jotka eivät ole suomen kielen taitoisia.

Mikäli kyselytutkimuksessa pyydetään vastauksia kahdella tai useammalla kielellä, on tärkeää, että kysymykset on käännetty sellaisella tavalla, että ne ovat ymmärrettävissä mahdollisimman yhteneväisesti. Muutoin eri kielillä annetut vastaukset eivät ole keskenään vertailukelpoisia, ja tutkimuksen uskottavuus kärsii. Tässä tapauksessa laadin käännöksen itse, ja sen tarkisti kolme suomen- ja englanninkielen taitoista henkilöä, joista kukaan ei ole kuitenkaan ammattimainen kielenkääntäjä. Ottaen huomioon, että lomakkeella esitetyt kysymykset ovat melko yksinkertaisia, luotin tämän järjestelyn tuottavan tarpeeksi yhteneväisen käännöksen. Koenkin, että olen onnistunut luomaan selkeät ja ymmärrettävät lomakkeet, joiden avulla oli mahdollista saada vastauksia tutkimusongelmiin. Tämä vahvisti myös kyselyn luotettavuutta.

Kyselylomakkeen jakeluun käytettiin Tampereen korkeakouluyhteisön yhteistä Intranettiä, joka on ollut lähes koko kohderyhmän käytettävissä. Tätä kautta lähes koko kohderyhmällä oli mahdollisuus vastata kyselyyn, minkä lisäksi Intranetissä julkaistu tiedote loi kyselylle näkyvyyttä. Näkyvyyttä lisäsi myös kyselylomakkeen

ja tiedotteen julkaisu Tampereen ammattikorkeakoulun oppilaskunnan sähköisessä uutiskirjeessä Tamko Topicsissa. Lisäksi kyselylinkki ja tiedote julkaistiin myös SportUnin omilla sosiaalisen median kanavilla, mikä mahdollisti sellaistenkin asiakkaiden osallistumisen kyselyyn, jotka eivät kuulu korkeakouluyhteisöön, mikäli kyseiset asiakkaat käyttivät sosiaalista mediaa. Kohderyhmä tavoitettiin laajasti näillä keinoilla, mikä vahvisti kyselyn luotettavuutta.

Kyselyn vastaamisprosentti jäi kuitenkin hyvin pieneksi: noin 8000 potentiaalisesta vastaajasta kyselyyn osallistui 191 henkilöä, mikä merkitsee noin kahta prosenttia kohderyhmästä. Pieni osallistumisprosentti heikentää määrällisen tutkimuksen luotettavuutta, joten suurempi vastaamisprosentti olisi tehnyt tutkimuksesta luotettavamman.

6.4 Kehityskohteita tutkimusprosessille

Tulosten luotettavuuden parantamiseksi kyselylomakkeen käännös suomesta englanniksi olisi ollut hyvä tarkistaa ammattilaisella. Tälle ei aikataulusyistä ollut aikaa: olisinkin voinut arvioida tutkimusprosessin aikataulun paremmin, jolloin olisin ehtinyt tarkistuttaa lomakkeen käännöksen luotettavammin. Uskon kuitenkin, että kyselyn sisältö on välittynyt myös henkilöille, jotka ovat antaneet vastauksensa englanninkieliselle lomakkeelle, ja vastaukset ovat keskenään vertailukelpoisia.

Kuten totesin aikaisemmin, kyselyn vastausprosentti jäi pieneksi, mikä vaikutti osaltaan kyselyn luotettavuuteen. Jotta vastauksia olisi saatu kerättyä enemmän, olisi ollut hyvä panostaa enemmän tutkimuksen näkyvyyteen potentiaalisten vastaajien keskuudessa: tämä olisi ollut mahdollista esimerkiksi jakamalla paperisia tiedotteita ja julisteita korkeakouluyhteisön ja SportUnin tiloissa. Myöskin kyselyn jakelua varten olisi voitu ”keksiä” useampia sopivia jakelukanavia.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Aktiivisella liikunnan harrastamisella on tutkitusti positiivia vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin, terveyteen ja toimintakykyyn. Lisäksi aktiivinen liikunta saattaa parantaa ihmisen kognitiivista suorituskykyä. Kaiken kaikkiaan liikunnan harrastaminen antanee pontta elämiseen, ja myös opiskeluun ja työntekoon. Aktiivinen liikunnan harrastaminen onkin myös Tampereen korkeakouluuyhteisön jäsenille suositeltavaa – ainakin terveyttä koskevien suositusten mukaisesti, eli kerran tai muutaman viikossa.

SportUnin kuntosalit tarjoavat korkeakouluuyhteisön jäsenille yhden mahdollisuuden tällaiseen liikunnan harrastamiseen. Itse olen kokenut kynnyksen lähtee SportUnin kuntosalille matalaksi, sillä SportUnin jäsenyys on edullinen verrattuna muihin kuntosaleihin, lähin toimipiste löytyy omalta kampukseltani ja muut asiakkaat edustavat ryhmää johon luontevasti koen kuuluvani. Korkeakouluuyhteisön jäsenyys toimii yhteisössä yhdistävänä tekijänä. Uskon, että matala kynnyksen lähtee kuntosalille on saanut minut liikkumaan aktiivisemmin, sillä itselleni sopii itsenäinen harjoittelu omaan tahtiin. Koen SportUnin kuntosaleilla käymisen vaikuttaneen hyvinvointiini positiivisesti, ja samoin on kokenut myös selkeästi suurin osa tutkimukseen vastanneista henkilöistä.

SportUni ei tavoittele voittoa, vaan juurikin Tampereen korkeakouluuyhteisön hyvinvoinnin edistämistä. Tutkimuksen tulosten perusteella tässä on asiakkaiden osalta onnistuttu. Jotta SportUni voisi tuottaa hyvinvointia entistä tehokkaammin, kannattaa sen panostaa asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseen ja vahvistamiseen, jotta entiset asiakkaat jatkavat palveluiden hyödyntämistä – eli liikkumista – ja uusia asiakkaita saadaan houkutelluksi hikoilun pariin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää SportUnin asiakkaiden tyytyväisyys SportUnin tarjoamiin kuntosalipalveluihin, vertailla asiakaskokemuksia toimipisteittäin, ottaa selville asiakkaiden kehitysehdotuksia sekä esittää tulosten perusteella SportUnille kehitysehdotuksia. Toimintaa halutaan kehittää siten, että SportUnin tarjoamat kuntosalipalvelut vastaisivat entistäkin paremmin asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin tasalaatuisesti eri toimipisteissä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli

suorittaa asiakastyytyväisyyskysely SportUnin asiakkaiden keskuudessa, mikä toteutui. Kyselyn avulla vastaajien tyytyväisyyden taso sekä kehitysehdotukset saatiin selville. Vastaukset analysoitiin toimipisteittäin, jolloin pystyttiin arvioimaan tekijät, joiden kohdalla palvelun tasalaatuisuutta voidaan vielä parantaa.

Opinnäytetyöprosessi sujui suunnitelman mukaisesti ja laatimassani aikataulussa pysyttiin. Kuitenkin joidenkin työvaiheiden, kuten tutkimusluvan hankkimisen, kohdalla tuli sen verran kiire, että hetkittäin aikataulu oli vaarassa myöhästyä. Myöskin muutama edellä mainittu toimenpide, jotka olisivat parantaneet tutkimuksen luotettavuutta, jäi tiukan aikataulun vuoksi toteuttamatta. Opinkin, että tämän opinnäytetyön kaltaiseen projektiin on hyvä laatia realistinen aikataulu ja varautua myös yllättäviin viivästyksiin. Lisäksi opin paljon opinnäytetyön aihepiireistä: kuntosalipalveluiden alasta ja asiakastyytyväisyydestä sekä sen mittaamisesta ja merkityksestä.

Kyselyn tulosten sekä löytämäni teoretiedon perusteella pystyin esittämään SportUnille kaivattuja tietoja sekä perusteltuja kehitysehdotuksia. Voidaan todeta, että tavoitteet saavutettiin. Koenkin tutkimuksen onnistuneen tavoitteiden mukaisesti.

LÄHTEET

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Helsinki: Kauppakamari.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2016. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Duodecim Terveyskirjasto. 2018. Mitä terveys on? Luettu 15.3.2019.
https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00903

EasyFit. N.d. Toimipisteet. Luettu 2.3.2019.
<https://www.easyfit.fi/>

Hämäläinen, M. & Patjas, L. 2018. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Julin, M. 2018. Fyysisen aktiivisuuden mittaamisessa riittää haasteita. Liikunta & Tiede 6/2018, 36-39.

Jyväskylän yliopisto. 2010. Tutkimuksen toteuttaminen. Luettu 12.8.2019.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Karppinen, A. liikuntasuhteeri. 2019. Haastattelu 15.2.2019. Haastattelija Heikkilä, M. Tampere.

Kolu, P. 2018. Liikkumattomuus käy kalliiksi. Liikunta & Tiede 5/2018, 38-40.

Kuusniemi, K. 2016. Yhteisöllisyys kuntokeskuksissa. Markkinoinnin koulutusohjelma. Turun yliopisto. Pro gradu -tutkielman tiivistelmä. Luettu 25.3.2019. <https://www.utupub.fi/handle/10024/124646>

Kujala, U. 2018. Vauhtia elinvuosiin liikunnalla – entä lisää elinvuosia? Liikunta & Tiede 5/2018, 41- 45

Kuntaliitto. 2017. Neljä kunnan toimialaa koskevaa päätöstä. Luettu 5.3.2019.
<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/laki/kuntien-itsehallinto/nelja-kunnan-toimialaa-koskevaa-paatosta>

Leijo, L. liikuntakoordinaattori. 2019. Haastattelu 15.2.2019. Haastattelija Heikkilä, M. Tampere.

Liebman, H. 2018. Kuntosalianatomia. Suom. Oksanen, M., Haavisto, L. & Hakkarainen, A. Helsinki: Readme.fi. Alkuperäinen teos 2014.

Ojanen, M. 2018. Aikaotantatutkimus avaa näkymiä: Liikunnan antina mielihyvää, mielekkyyttä, onnellisuutta. Liikunta & Tiede 1/2018, 44-48.

Palvelualojen ammattiliitto. 2015. Villin kuntosalialan ryhtiliike. Luettu 1.3.2019.
<https://www.pam.fi/uutiset/villin-kuntosalialan-ryhtiliike.html>

Poranen-Clark, T. 2018. Varhainen motorinen kehitys on yhteydessä kognitiiviseen suorituskyykyyn varhaisessa vanhuudessa. *Liikunta & Tiede* 6/2018, 19-22.

Räisänen, A. 2018. Liikehallintaa kannattaa aina kehittää. *Liikunta & Terveys* 5/18.

Social Behavior & Personality: an internal journal. 2018. Factors influencing choice when enrolling at a fitness center. Luettu 17.3.2019.

<http://web.a.ebscohost.com.libproxy.tuni.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=8bd7a354-df28-46f6-ae49-57df5a6dc908%40sdc-v-sessmgr04>

SportUni. N.d. Esittely. Luettu 28.2.2019.

<https://sites.tuni.fi/sportuni/esittely/>

Talouselämä. 2.2.2019. Kuntosalien pudotuspeli käy kuumana – ostoksilla käynyt Pihlajalinna etenee kohti valtakunnallista liikuntaketjua. Luettu 3.3.2019.

<https://www.talouselama.fi/uutiset/kuntosalien-pudotuspeli-kay-kuumana-ostoksilla-kaynyt-pihlajalinna-etenee-kohti-valtakunnallista-liikuntaketjua/2ed74220-c2de-395a-9e6a-7e3cc53e7e75>

Talouselämä. 9.3.2017. Yksi ryhmä työikäisistä hylkii tutkimuksen mukaan kunto-salia – ”Eivät ole enää yhtä ulkonäkökeskeisiä”. Luettu 3.3.2019.

<https://www.talouselama.fi/uutiset/yksi-ryhma-tyoikaisista-hylkii-tutkimuksen-mukaan-kuntosalia-eivat-ole-ena-yhta-ulkonakokeskeisia/f3c78c51-2c74-398c-bced-43db0a6238d9>

Tampereen korkeakouluuyhteisö. N.d. Avaintietoa. Luettu 28.2.2019.

<https://www.tuni.fi/fi/tutustu-meihin/avaintietoa>

Tampereen korkeakouluuyhteisö. N.d. Yhteisö työnantajana. Luettu 28.2.2019.

<https://www.tuni.fi/fi/tutustu-meihin/yhteiso-tyonantajana>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Keskeisiä käsitteitä. Luettu 15.3.2019.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Toimintakyvyn ulottuvuudet. Luettu 15.3.2019.

<https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>

Tilastokeskus. 2017. Kuntosalibisneksessä vain harva yritys on rautaa. Luettu 1.3.2019.

<http://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2017/kuntosalibisneksessa-vain-harva-yritys-on-rautaa/>

Tilastokeskus. 2015. Riittävä toimeentulo takaa hyvinvointia. Luettu 15.3.2019.

<http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2015/riittava-toimeentulo-takaa-hyvinvointia/>

Tilastokeskus. N.d. Kvalitatiivinen tutkimus. Luettu 25.4.2019.

https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html

Tirkkonen, E. liikuntapäällikkö. 2019. Haastattelu 15.2.2019. Haastattelija Heikkilä, M. Tampere.

Tirkkonen, E. liikuntapäällikkö. 2019. Sähköpostiviesti 5.3.2019. Luettu 5.3.2019.

U.S. Department of Health and Human Services. 2018. 2018 Physical Activity Guidelines Advisory Committee Scientific Report. Luettu 13.3.2019.

https://health.gov/paguidelines/second-edition/report/pdf/PAG_Advisory_Committee_Report.pdf

Valtion nuorisoneuvosto. 2018. Nuorisobarometri 2018: Infografiikka. Luettu 25.3.2019. <https://tietoanuorista.fi/nuorisobarometri/nuorisobarometri-2018/>

Valtion nuorisoneuvosto. 2016. Nuorisobarometri 2016: Infografiikka. Luettu 25.3.2019. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2017/03/nuorisobarometri2016-fin.pdf>

Vilka, Hanna. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus

Väestöliitto. 2019. Mielen hyvinvointi. Luettu 15.3.2019.

<https://www.vaestoliitto.fi/nuoret/mina-ja-muut/mielen-hyvinvointi/>

Yrittäjät. 2017. Kuntosalibisnekseen uudella otteella: Asiakas päättää, millä laitteella haluaa harjoitella. Luettu 2.3.2019.

<https://www.yrittajat.fi/uutiset/567493-kuntosalibisnekseen-uudella-otteella-asiakas-paattaa-milla-laitteella-haluaa-harjoitella>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelu: SportUni 15.2.2019, kysymykset

- (Kysymys osoitetaan erityisesti Esko Tirkkoselle:) Miksi SportUnilla on tarve asiakastyytyväisyyskyselylle? + tarkentavia kysymyksiä
- Mikä on SportUni? Mikä on SportUnin missio? + tarkentavia kysymyksiä
- Kuka omistaa SportUnin? + tarkentavia kysymyksiä
- Millainen on SportUnin historia, eli tausta? + tarkentavia kysymyksiä
- Miten SportUni saa rahoituksen toiminnalleen? + tarkentavia kysymyksiä
- Mitkä ovat SportUnin toimintaperiaatteet? + tarkentavia kysymyksiä
- (Kysymys osoitetaan erityisesti Esko Tirkkoselle:) Millaisia ovat SportUnin asiakkaat, eli millainen on tutkimuksen tutkimusjoukko? + tarkentavia kysymyksiä
- Kuinka suuri tutkimusjoukko on? + tarkentavia kysymyksiä
- Millaiset ovat SportUnin tulevaisuuden näkymät? + tarkentavia kysymyksiä
- (Kysymys osoitetaan erityisesti Esko Tirkkoselle:) Aikaisemmin on ollut puhetta kyselyn mahdollisista julkaisutavoista. Millaisia ovat Esko Tirkkosen näkemykset niiden jakelukanavien käyttämisestä kyselylomakkeen jakamiseen, joista on aikaisemmin ollut puhetta?
- On todettu, että SportUnin omat sähköiset kanavat ovat kyselylle mielekäs jakelukanava. Millaisia tietoturvaan liittyviä seikkoja kyselyn jakamisessa tulisi toimeksiantajan mielestä ottaa huomioon, jos käytetään SportUnin omia sähköisiä kanavia? Entä muiden kanavien suhteen?

Liite 2. Teemahaastattelu: SportUni 28.1.2019, kysymykset

- Miksi SportUnilla on tarve asiakastytyväisyyskyselylle? + tarkentavia kysymyksiä
- Millainen on mahdollisen asiakastytyväisyyskyselyn tutkimusjoukko, eli kohderyhmä? + tarkentavia kysymyksiä
- Millaisista asioista SportUni tarvitsee lisää tietoa asiakastytyväisyyskyselyn kautta? + tarkentavia kysymyksiä esiin nousevista seikoista.
- Onko SportUnilla muita kanavia asiakastytyvyyden mittaamiseen? Millaisia?
- Millä tavoin kysely kannattaisi toimeksiantajan mielestä käytännössä suorittaa? + tarkentavia kysymyksiä
- Onko toimeksiantajalla itsellään kanavia, joita voisi mahdollisesti käyttää kyselylomakkeen levittämiseksi tutkimusjoukolle? + tarkentavia kysymyksiä
- Mikäli toimeksianto suoritetaan, millainen aikataulu työn suorittamiselle olisi toimeksiantajan mielestä hyvä? Entä onko työn aikataululle toimeksiantajan puolesta aikatauluvaatimuksia, joista ei voi joustaa? + tarkentavia kysymyksiä

Liite 3. Esko Tirkkosen lähettämä sähköposti 5.3.2019.

Esko Tirkkonen (TAMK)

ti 5.3, 7.19

Mari Heikkilä; Lotta Leijo (TAMK); Anna Karppinen (TAU) ✕



Vastaa kaikille | v

Hei,

allekirjoitin paperit ja ne ovat nyt noudettavissa nimelläsi varustetussa kirjekuoressa TAMKin liikuntakeskuksen vastaanotossa.

Jatkossa voi ehkä nostaa työssä esille kuntosalipalveluiden kehittämistä ei pelkästään tasapuolisten palveluiden suhteen vaan myös salien profiilin kehittämistä niin, että niiden muodostama kokonaisuus palvelee entistäkin paremmin asiakaskuntaamme, joka koostuu ihan aloittelijoista lähes kilpatason treenaajiin. Tämän takia ei suunnitelmaa tarvitse muokata, mutta laitoin sen tähän, jotta jatkossa muistat sen esim. kyselyä laatiessasi. Esimerkkinä tulee mieleen, että voisi kysyä tyyliin "olisitko valmis menemään toiselle, kauempana sijaitsevalle salille, mikäli sen laitteet ja välineet (tai joku muu asia) sopivat paremmin treenaamiseen". Tällä voitaisiin mahdollisesti saada tietoa kampusten ristiin käytön motiiveista ja siitä, mihin suuntaan salien laite- ja välinehankintoja kannattaa suunnata. No, näistä ehditään vielä keskustelemaan sitten kyselylomakkeen laatimisen yhteydessä.

t. Esko

Esko Tirkkonen
Head of Sport Services
Tampere University of Applied Sciences
Tel. +358 505932552
esko.tirkkonen@tuni.fi
sportuni.fi

SPORTUNI

Liite 4. Kyselylomake suomeksi.

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 2.4.2019 20.06 ja päättyy 23.4.2019 23.59

Asiakastyytyväisyyskysely SportUni -kuntosaleille

Tämä on SportUni -kuntosalien asiakkaille tarkoitettu kysely, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä kuntosalipalveluihin. Lisäksi kyselyn avulla selvitetään asiakkaiden kehitysehdotuksia. Kysely on osa TAMKin opiskelijan opinnäytetyötutkimusta, joka tähtää SportUni-kuntosalien toiminnan kehittämiseen. Vastaukset käsitellään anonyymeinä.

Vastaajan tiedot

Ikä

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Muu
- En halua kertoa

Millä kuntosalilla käyt useimmin?

- SportUni Hervanta
- SportUni Kauppi
- SportUni Keskusta
- Jokin muu

Jos vastasit "jokin muu", mikä?

Mikä on ensisijainen tekijä, jonka perusteella valitsit useimmin käyttämäsi kuntosalin?

- Asiakaspalvelu
- Sijainti
- Hinta
- Aukioloajat
- Laitteet ja välineet
- Tilat
- Siisteys
- Ilmapiiiri
- Jokin muu
- En osaa sanoa

Jos valitsit "jokin muu", mikä?

Kuntosalin hinta

Kuinka suuri merkitys sinulle
on kuntosalin hinnalla? *



1 = Ei merkitystä 2 = Pieni merkitys 3 = Jonkin verran merkitystä 4 = Suuri merkitys 5 = Erittäin suuri merkitys

Kuinka tyytyväinen olet
SportUni -kuntosalien
hintaan? *



1 = Erittäin tyytymätön 2 = Melko tyytymätön 3 = En tyytyväinen enkä tyytymätön 4 = Melko tyytyväinen 5 = Erittäin tyytyväinen

Mikä on sinulle tärkeää kuntosalilla?

Kuinka suuri merkitys seuraavilla asioilla on sinulle millä tahansa kuntosalilla?

1 = Ei merkitystä 2 = pieni merkitys 3 = Jonkin verran merkitystä 4 = Suuri merkitys 5 = Erittäin suuri merkitys

Asiakaspalvelu *



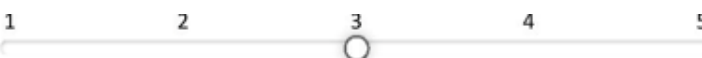
Sijainti *



Aukioloajat *



Laitteet ja välineet *



Aerobinen alue (esim.
kuntopyörät, juoksumatot)

*



Vapaapainoalue *



Lihaskuntolaitealue *



Treenitilojen siisteys *



Pukuhuoneiden siisteys *



Aulan ja käytävien siisteys *



WC-tilojen siisteys *



Ilmapiiri *



Tyytyväisyys SportUni -kuntosaliin

Valitse seuraavaksi SportUni -kuntosali, jolle haluat antaa palautetta. Vastauksesi seuraaviin kysymyksiin tullaan yhdistämään valitsemaasi kuntosaliin.

- SportUni Hervanta
- SportUni Kauppi
- SportUni Keskusta

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin SportUni -kuntosalilla?

1 = Erittäin tyytymätön 2 = Melko tyytymätön 3 = En tyytyväinen enkä tyytymätön 4 = Melko tyytyväinen 5 = Erittäin tyytyväinen

Asiakaspalvelu *



Sijainti *



Aukioloajat *



Laitteet ja välineet *



Aerobinen alue (esim.
kuntopyörät, juoksumatot)

*



Vapaapainoalue *



Lihaskuntolaitealue *



Treenitilojen siisteys *



Pukuhuoneiden siisteys *



Aulan ja käytävien siisteys *



WC-tilojen siisteys *



Ilmapiiiri *



Kokemus kokonaisuutena *



Kokemukset SportUni -kuntosalilla

Oletko kokenut SportUni -kuntosalilla epätasa-arvoista kohtelua, kuten syrjintää?

- En koskaan
- Kerran
- Monta kertaa
- Jatkuvasti
- En osaa sanoa

Jos olet kokenut epätasa-arvoista kohtelua SportUni -kuntosalilla, voit halutessasi kertoa, miten se on ilmennyt ja mistä koet sen johtuvan:

SportUni -kuntosalilla käyminen vaikuttaa positiivisesti hyvinvointiisi. Oletko...

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

Voit halutessasi antaa avointa palautetta ja kehitysehdotuksia:

Arvonta (vapaaehtoinen)

Kyselyn yhteydessä suoritetaan arvonta, jonka palkintoina jaetaan 2 kpl SportUnin jäsenyyksiä syyskaudelle 2019. Jos haluat osallistua arvontaan, kirjoita tähän sähköpostiosoitteesi:

Sähköpostiosoitetta käytetään ainoastaan arvontaa varten, eikä sitä luovuteta tutkimuksen ulkopuolisille tahoille. Yhteystietoja ei säilytetä tutkimuksen päätyttyä.

Tietojen lähetys

Tallenna

Esitäyttö URL

Kiitos vastauksistasi!

Liite 5. Kyselylomake englanniksi.

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 2.4.2019 20.02 ja päättyy 23.4.2019 23.59

Customer satisfaction survey for SportUni gyms

This is a customer satisfaction survey for the customers of SportUni gyms. The purpose of this survey is to find out the level of customer satisfaction, and also collect feedback and development proposals for service evolution. This survey is a part of a thesis of a Tamk student. Answers will be handled anonymously.

Respondent information

Age

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

Gender

- Male
- Female
- Other / Nonbinary
- I prefer not to respond

Which gym do you visit most often?

- SportUni Hervanta
- SportUni Kauppi
- SportUni City Centre
- Another gym

If you answered "another gym" (besides SportUni),
which gym?

What is the most important factor for you when choosing a gym?

Customer service

- Location
- Price
- Opening hours
- Equipment
- Premises
- Cleanliness
- Atmosphere
- Some another factor
- I can not say

If you answered "some another factor", which one?

Gym Price

How important is the price of the gym for you? *



1 = Not relevant at all 2 = Little meaning 3 = Some importance 4 = Important 5 = Significantly important

How satisfied are you with the price of the SportUni gym? *



1 = Very dissatisfied 2 = Quite dissatisfied 3 = Not dissatisfied, but not satisfied, either 4 = Quite satisfied 5 = Very satisfied

How important are these things for you at the gym?

How much importance these things have for you, at any gym?

1 = Not relevant at all 2 = Little meaning 3 = Some importance 4 = Important 5 = Significantly important

Customer service *



Location *



Opening hours *



Equipment *



Aerobic workout area
(exercise bikes, treadmills
etc.) *



Free weight workout area *



Strength training devices
area *



Cleanliness of workout
areas *



Cleanliness of locker rooms
*



Cleanliness of the lobby and
the hallways *



Cleanliness of the toilets *



Atmosphere *



Customer satisfaction at the SportUni gym

Please select the SportUni gym you wish to give feedback for. The gym of your selection will be connected with your answers.

- SportUni Hervanta
- SportUni Kauppi
- SportUni City Centre

How satisfied are you with these factors at the SportUni gym of your selection?

1 = Very dissatisfied 2 = Quite dissatisfied 3 = Not dissatisfied, but not satisfied, either 4 = Quite satisfied 5 = Very satisfied

Customer service *



Location *



Opening hours *



Equipment *



Aerobic workout area
(exercise bikes, treadmills
etc.) *



Free weight workout area *



Strength training devices
area *



Cleanliness of workout areas *



Cleanliness of locker rooms *



Cleanliness of the lobby and the hallways *



Cleanliness of the toilets *



Atmosphere *



Overall experience *



Experiences at the SportUni gym

Have you experienced unequal treatment at the SportUni gym, such as discrimination?

- Never
- Once
- A few times
- On a regular basis
- I can not say

If you have experienced unequal treatment at the SportUni gym, you can describe your experience if you want to:

Working out at the SportUni gym is beneficial for your well-being.

- I agree.
- I partly agree.
- I partly disagree.
- I disagree.
-

I can not say if I agree or not.

If you wish, you can write down feedback and ideas for SportUni:

Draw (optional)

Two SportUni memberships for the autumn of 2019 will be scored among respondents. If you want to try your luck, please write down your e-mail address:

E-mail addresses will be only used when the draw is done. Addresses will not be retained afterwards.

Please select "Tallenna" to send the answers.

Tietojen lähetys

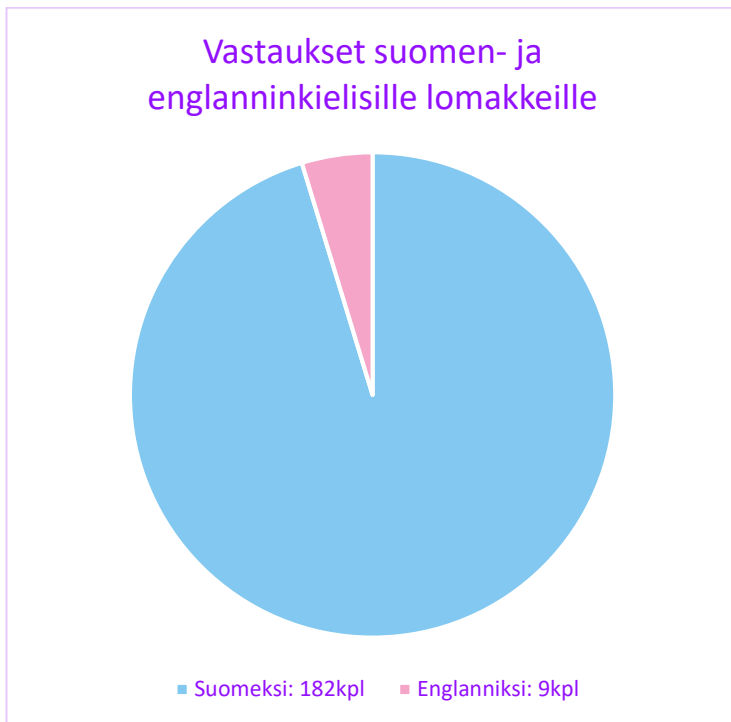
Tallenna

Esitäyttö URL

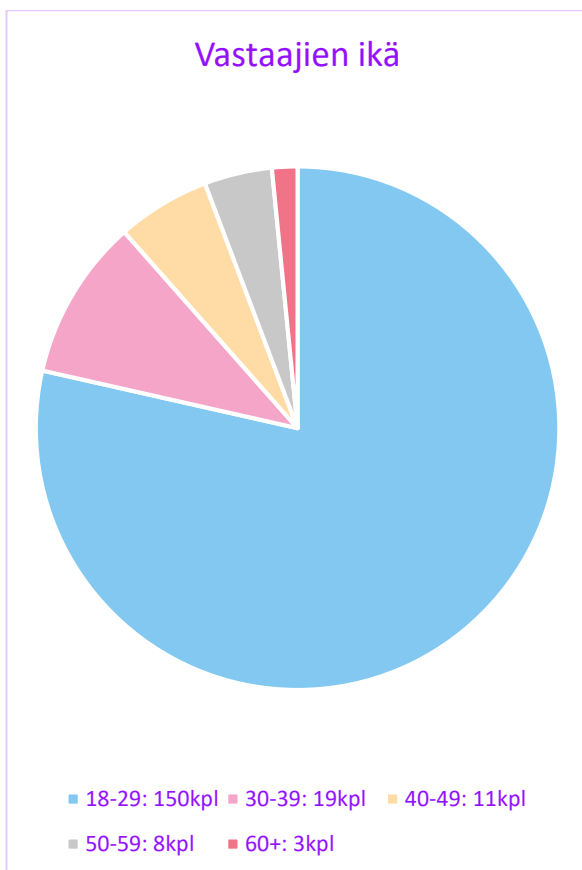
Thank you for your answers!

Liite 6. Vastaukset kyselyyn.

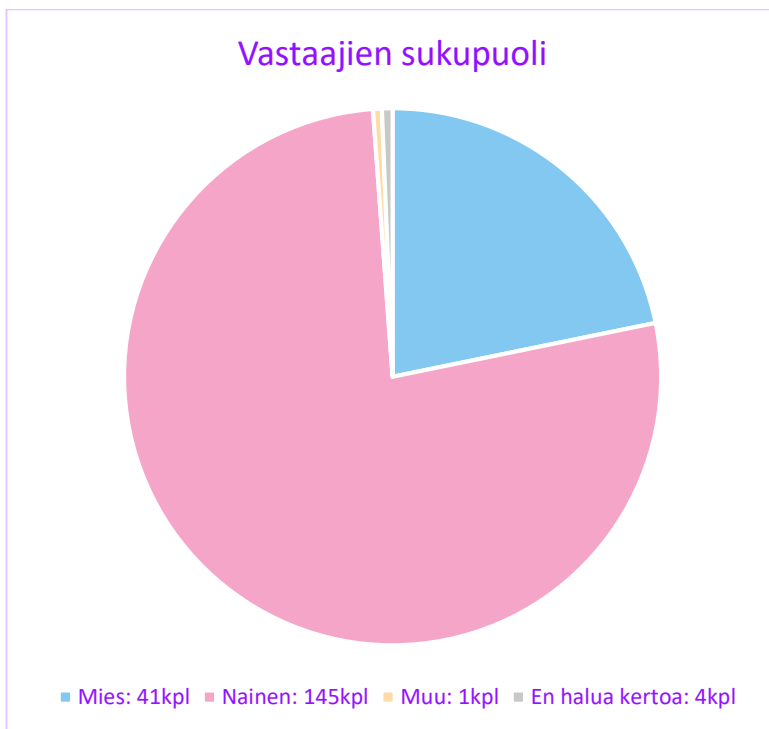
Jakauma erikielisten vastausten kesken.



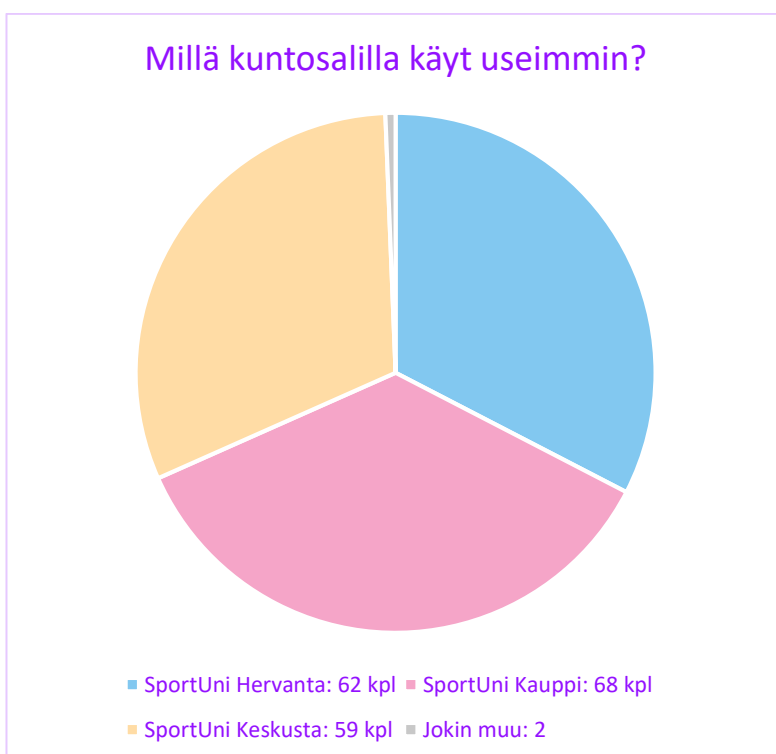
Kysymys 1.



Kysymys 2.



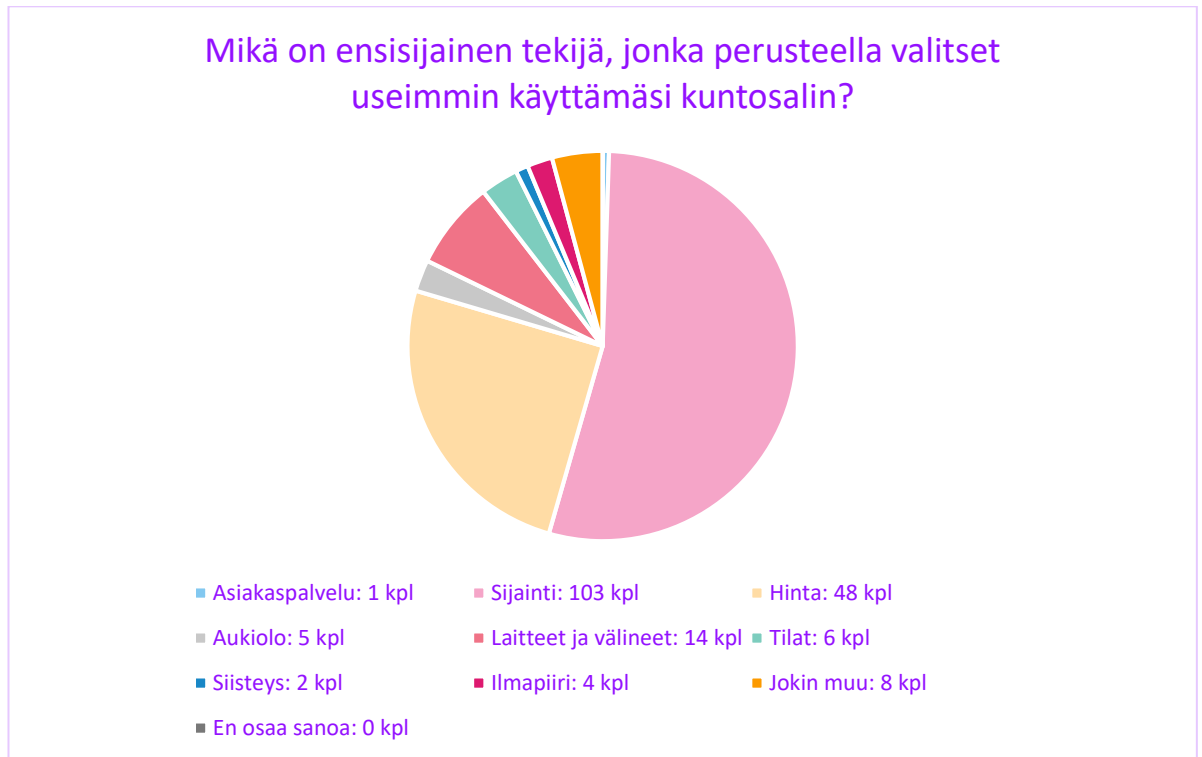
Kysymys 3.



Jos vastasit ”jokin muu”, mikä?

- En ole vielä käynyt, kun hinnoittelu ei ole kohdillaan.
- Liikuntaparkki, Lempäälä

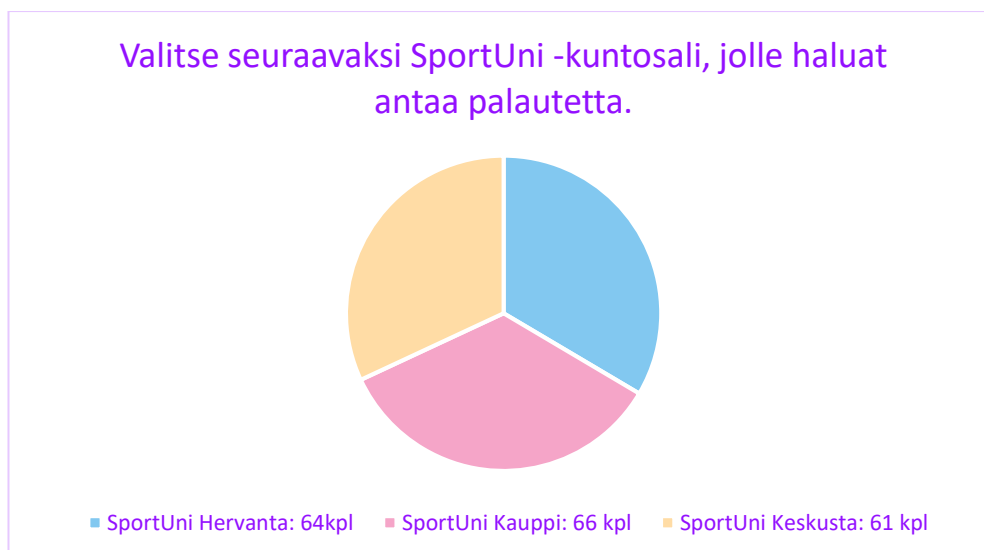
Kysymys 4.



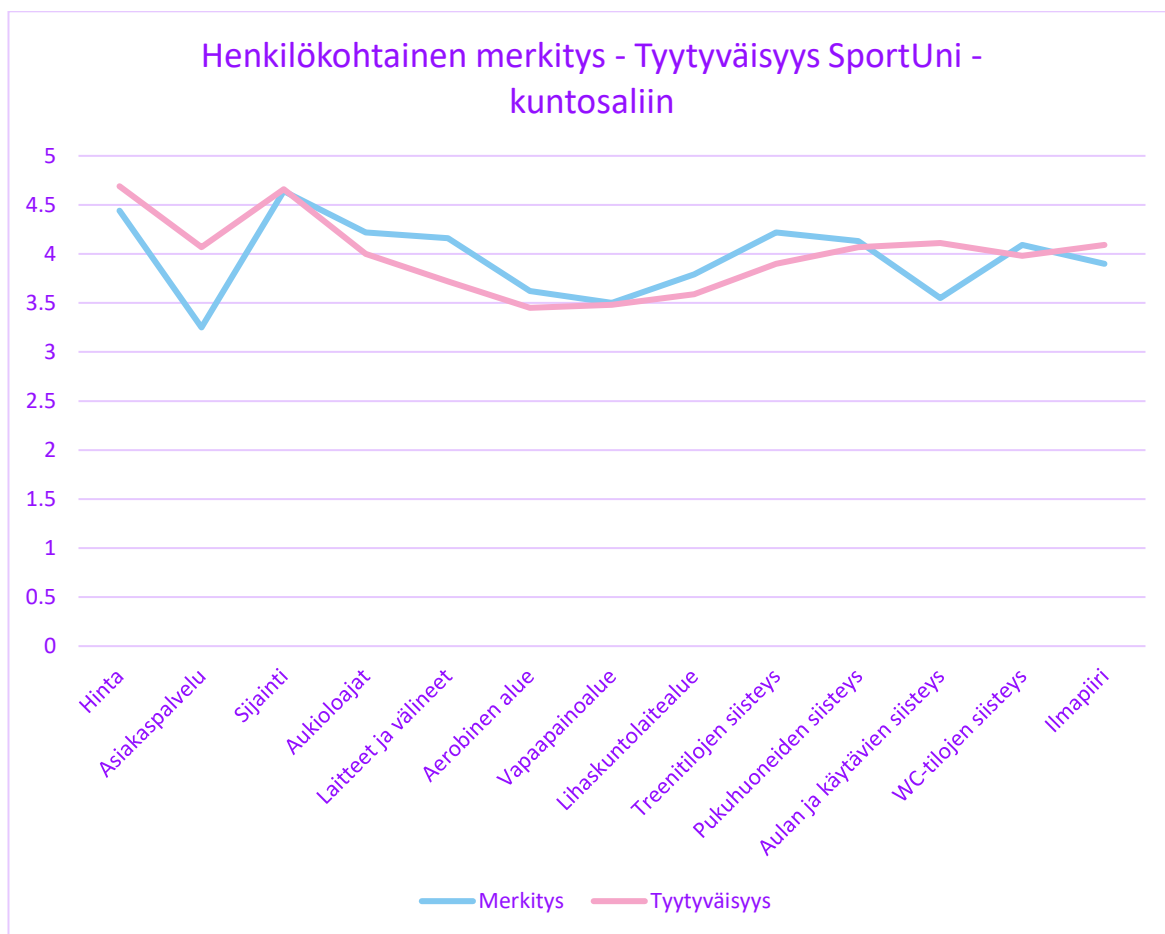
Jos valitsit "jokin muu", mikä?

- koripallo pelit
- Sauna
- Ryhmäliikunnan aikataulut
- Ryhmäliikuntavalikoima
- Ryhmäliikunnat
- Tuttu valikoima, tietää mitä ja miten tehdä
- Ryhmäliikuntatuntien tarjonta
- ryhmäliikunnat

Kysymys 5.



Kysymykset 6, 7 ja 8.

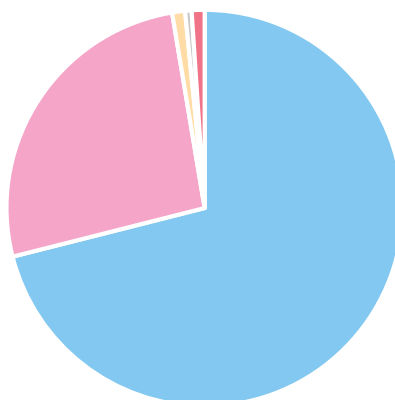


Kysymys 9.



Kysymys 11.

SportUni -kuntosalilla käyminen vaikuttaa positiivisesti hyvinvointiisi. Oletko...



■ Täysin samaa mieltä: 135 kpl ■ Melko samaa mieltä: 50 kpl ■ Melko eri mieltä: 2 kpl
■ Täysin eri mieltä: 1 kpl ■ En osaa sanoa: 2 kpl

Liite 7. Keskiarvot ja laatukuilut eri osa-alueilla.

Huom. punaisella merkitty osa-alueet, joiden merkitys asiakkaille on suurempi kuin koettu tyytyväisyys.

	Merkitys	Tyytyväisyys	Erotus (tyytyväisyys – merkitys)	
Hinta	4,44	4,69	+0,25	
Asiakaspalvelu	3,25	4,07	+0,82	
Sijainti	4,64	4,66	+0,02	
Aukioloajat	4,22	4	-0,22	
Laitteet ja välineet	4,16	3,72	-0,44	
Aerobinen alue	3,62	3,45	-0,17	
Vapaapainoalue	3,5	3,48	-0,02	
Lihaskuntolaitealue	3,79	3,59	-0,2	
Treenitilojen siisteys	4,22	3,9	-0,32	
Pukuhuoneiden siisteys	4,13	4,07	-0,06	
Aulan ja käytävien siisteys	3,55	4,11	+0,56	
WC-tilojen siisteys	4,09	3,98	-0,11	
Ilmapiiri	3,9	4,09	+0,19	
Kokemus kokonaisuutena		4,06		

Liite 8. Asiakaskokemukset toimipisteittäin.

Huom. punaisella merkitty osa-alueet, joiden merkitys asiakkaille on suurempi kuin koettu tyytyväisyys.

	Hervanta (tyytyväisyys – merkitys)	Kauppi (tyytyväisyys – merkitys)	Keskusta (tyytyväisyys – merkitys)
Hinta	+0,24	+0,33	+0,22
Asiakaspalvelu	+0,93	+0,94	+0,5
Sijainti	+0,07	-0,08	+0,06
Aukioloajat	+0,1	-0,22	-0,58
Laitteet ja välineet	-0,29	-0,2	-0,81
Aerobinen alue	-0,26	-0,02	-0,25
Vapaapainoalue	+0,12	+0,06	-0,3
Lihaskuntolaitealue	+0,02	-0,16	-0,36
Treenitilojen siisteys	-0,38	-0,1	-0,53
Pukuhuoneiden siisteys	-0,27	+0,03	-0,08
Aulan ja käytävien siisteys	+0,66	+0,41	+0,67
WC-tilojen siisteys	-0,23	+0,06	-0,12
Ilmapiiri	+0,09	+0,03	-0,13
Kokemus kokonaisuutena	4,03	4,21	3,88

Liite 9. Kokemukset syrjinnästä.

-Kuntosalin naisten vuoro on osalle miespuolisista asiakkaista täysi vitsi ("no mitä se nyt haittaa jos mä tässä teen"), ja SportUnin henkilökunta ei ole paikalla vuoron alkaessa varmistamassa, että tila on vain naisten käytössä. Monelle on vaikeaa huomauttaa miesten läsnäolosta. Tässä suhteessa voisin siis tulkita SportUni-kuntosalin olevan epätasa-arvoinen, sillä se ei takaa luvattun naisten vuoron toteutumista, vaikka tulen nimenomaan sitä varten salille. /Hervanta

-Hervannan salilla ei kovinkaan usein asiakaspalvelun henkilö moikkaa tai ole valmis palvelemaan asiakkaita /Hervanta

-Hinnoittelu syrjii satunnaisia kävijöitä. Kausimaksulla kertakäynnin hinnaksi tulee säännöllisellä kävijällä jopa alle euro, joten miksi satunnainen kävijä joutuu maksamaan 6 euroa? / Hervanta

-Minä en pysty treenaamaan salilla, jos siellä soi itselleni epämiellyttävä musiikki. Olen yrittänyt sopeutua tilanteeseen, mutta en pysty, joten olen jättänyt salilla käymisen täysin. En olisi varmaan maksanut maksua, jos olisin tiennyt tästä musiikkipolitiikasta. Minua neuvottiin käyttämään omaa musiikkia. Miksi minun pitää varustaa itseni omilla musiikkilaitteilla peittääkseni salin musiikin? Ja miksi omia musiikkitoiveita ei oteta tasapuolisesti huomioon (siellä soi samat kanavat 9/10 kerrasta)? Useilla ihmisillä on jo omat musalaitteet mukana, joten eikö salista voisi laittaa musiikin pois kokonaan? En voi käsittää, miten salin ilmapiiri on rakennettu vain osan musiikkimaun mukaan, ja loppujen pitää taistella melusaasteita vastaan lisäämällä melua korviensa juuressa. Ihmeellistä touhua. /Kauppi

-Menin vahingossa naisten vuoron aikana treenaamaan, koska sali oli melkolailla tyhjä. Noin vartin päästä minut häädettiin pois ja toiseen, täpötäyteen saliin jatkamaan treeniä. Itse naisten vuoro on hyvä idea ja ymmärrän perän siihen, mutta koin sen epätasa-arvoiseksi, koska kyseistä vuoroa ei tunnut hyödynnettävän, monelle erillisellä vuorolla ei vaikuttaisi olevan tarvetta ja miksi naisilla on erillinen vuoro, mutta miehillä ei. /Hervanta

Liite 10. Avoin palaute ja kehitysehdotukset.

-Toivottavasti saamme henkilöetuuden "tunti työajasta liikuntaa" vielä takaisin!
Se oli tosi tärkeää oman hyvinvoinnin kannalta. /Hervanta

-Hervannan kuntosalin välineistö on melko vanhaa. Esimerkiksi yläkerran salin tangot ovat kuluneet todella sileiksi, ristitalja vinkuu ja kaikissa aerobisissa laitteissa ei toimi näytöt. Näitä voisi huoltaa/päivittää. Myös yläsalin käsipainoihin voisi merkata selvemmin painon tai hommata ihan uusia, sillä nekin näyttävät antiikkisilta. /Hervanta

-Sportunin atalpan kuntosali olisi parempi jos kuntosalitilat olisivat kaikki yhtä samaa isoa aluetta ilman liiallisia seiniä välissä. Lisäksi mielestäni lämmittelylaitteet kuten juoksumatot ym. Vievät ison kuntosalin puolelta paljon potentiaalista treenitilaa ja ne voisi (tai ainakin osan niistä) voisi hyvin siirtää vaikka yläkertaan infotiskin läheisyyteen tmv. Pienen kuntosalin puolella saisi musiikk kuulua kovempaa / Keskusta

-Jatkakaa samaan malliin! /Kauppi

-Viikonloppujen aukioloajat voisivat olla laajemmat. Tuntuu, että viikonloppuisin on aina kauhea tungos, kun sali aukeaa niin "myöhään". /Kauppi

-Olisi mukavaa, jos spinningpyöriä (siis sellaisia, joihin saa kengät kiinni), olisi muuallakin kuin ryhmäliikuntasalissa (edes yksi tai kaksi) tai vastaavasti wattbike olisi mahtava lisä! Myös satulavalikoimaa voisi hieman laajentaa, muutama kapea ja kova olis bueno. /Kauppi

-Kaupin tilat voisivat olla isommat, mutta tähän rajoitukseen nähden erinomainen kuntokeskus! Keskusta ja Hervanta myös mainiot, kiitos tästä palvelusta. /Kauppi

-Kapeat muoviset hyppynarut olisivat miellyttävämmät kuin kevyet köysi/metallihyppikset. /Kauppi

-Salikävijöille pitää teroittaa entistä enemmän sitä, että kaikki välineet ja painot ja taljojen kahvat yms. pistetään takaisin paikoilleen käytön jälkeen! Erittäin ärsyttävää joutua siivoamaan muiden jälkiä, kun itse treenaa tai joutuu etsimään pitkän aikaa jotakin painoa tai välinettä. Näitä kehoitteita olisi hyvä olla jokaisella seinällä useampi sekä suomeksi että englanniksi ja näistä asioista voisi säännöllisesti tiedottaa eri somekanavilla tai muilla tavoin. Taljoja varten voisi hankkia lisää ainakin "naruottimia" (vai miksikä niitä kutsutaan... ne, joilla esim. facepullia tehdään!), ne kun ovat hyvin suosittu. On tosi turhauttavaa joutua odottamaan niitä joskus pitkänkin aikaa ihan vain, jos haluaa tehdä jonkin yhden itselle tärkeän liikkeen, joka ei ole korvattavissa muilla tavoin. Käsipainoja olisi hyvä hankkia kilon välein kymmenestä (10) kahteenkymmeneen (20) kiloon. Ainakin näin naisena 2,5kg:n hyppäykset painojen välillä tuntuu liian suurilta tietyissä liikkeissä, esim. penkki ja kulmasoutu. Pieniä (1-3kg) levypainojakin voisi olla useampia. Tilojen siisteydestä ja järjestyksestä vielä - jos siisteys ja järjestys ei vain säily salilla, niin järjesteleekö henkilökunta koskaan (edes kesäisin?) esim. käsipainoja ja levypainoja takaisin nättiin järkkään? Vai annetaanko kaaoksen vain pysyä salilla vuodesta toiseen? /Keskusta

-Joitakin laitteita voisi olla vähemmän ja saleja voisi harkita kääntää toisinpäin, kun nyt kuitenkin yhä usemmat treenaavat entistä toiminnallisemmin, jolloin tilaa tarvittaisiin enemmän. /Keskusta

-Auki 24/7 avainkortilla? /Kauppi

-Spinningtunnit myös Hervantaan. Ei samoja ryhmäliikuntatunteja eri kampuksille samoina päivinä samaan aikaan (esim. tällä hetkellä kaupissa ja hervannassa on pilates tiistaisin klo 16). /Hervanta

-Atalpan aukioloaikoja olisi hyvä parantaa. Esim. viikonloppuisin riittäisi varmasti aamusta kävijöitä. /Keskusta

-Sellaiset powerbagit olisi tosi kivat, kun voisi joitain liikkeitä tehdä ilman kovaa tankoa. :) Venyttelysali on ainakin aamuisin aika pölyinen ja roskainen. Mutta kokonaisuutena tosi kiva sali, jossa on piristävää käydä treenaamassa! /Keskusta

-Yläsalin jalkalaitteet ovat todella huonoja! Varsinkin takareiden koukistajalaitte tuntuu todella inhottavalta (ihmeellinen asento eikä jalat mahdu sinne väliin). Lisäksi kukaan ei ikinä käytä abductor laitetta, koska kukaan ei osaa käyttää sitä/se on epäkäytännöllinen. Yläsalilta voisi siis ottaa abductorin kokonaan pois viemästä tilaa ja vaihtaa tilalle kunnon reidenkoukistajalaitteen. /Hervanta

-Tamppi-Areenan vanhan kuntosalin matot pitää uusia. On aika kuvottavaa, että salin pukuhuoneeseen kävellään kengillä samojen mattojen päältä, jossa pitäisi tehdä selkä- ja vatsaliikkeitä. Tälle asialle teidän pitäisi tehdä jotain... /Hervanta

-Kertamaksun voisi tiputtaa 2 euroon, niin voisi satunnaiset kävijätkin kiinnostua. /Hervanta

-Voisko seinälle laittaa listan mikä kuminauhan on jäynkin ja toiseksi jne. Käsipainoista vähän kulunut osasta numero niin välillä ei oo varma tekeekö oikeilla painoilla /Hervanta

-Lukollisia kaappeja olisi kiva saada Hervannan salille. Sali on tosi aktiivisessa käytössä ja pukukopeista varastetaan usein tavaraa. Näen tämän todella isona puutteena. /Hervanta

-Henkilökunta tervehtii ja pitää hyvää huolta kuntosalin siisteydestä ja yleisilmeestä. Hyvää työtä jatkakaa samaan malliin niin kaikilla on varmasti mukava tulla kuntoilemaan tästä eteenpäinkin. Kehityskohteena voisi olla esim. nostovöiden ja uusien vetovälineiden hommaaminen. /Kauppi

-Pysäköintimahdollisuuksia muualla kuin Hervannan toimipisteen yhteydessä pitäisi kehittää huomattavasti. Saleilla olisi hyvä olla esim. kerran kuussa ilta-aikaan varattu tunti/pari, jossa liikuntaneuvoja tai muu alan ammattilainen opastaisi kaikkia salilla olijoita liikeradoissa ja laitteiden käytössä, niin uudetkin tilat olisi helppo ottaa haltuun ja paikat olisi vähemmän paskana, kun tekniikkaa opastettaisiin /Hervanta

-Toivoisin, että ryhmäliikuntatunteja olisi vielä illemmalla, esim. viimeiset tunnit voisivat alkaa klo 19. Pelkille päivätunneille ei usein ehdi opiskelujen vuoksi.
/Hervanta

-Kaupin kuntosalin naisten alakerran pukuhuoneen pesutilat ovat aina jäätävän kylmät, ja vesikin on parhaimmillaan haaleaa. On inhottavaa palella joka kerta kun haluaa käydä treenin jälkeen suihkussa. /Kauppi

-Tykkään todella paljon käydä Atalpalla! Yksi asia kuitenkin hieman ärsyttää. Pukukaapeissa olevat naulakot ovat tosi usein rikki, etenkin maatasolla (ykköskerroksessa). Jos ne saataisiin korjattua niin olisi super! Ihania jumppatunteja löytyy valtavasti! /Keskusta

-Hervannan kahdella kuntosalilla on yhteensä vain yksi juoksumatto. Kyllä siihen viereen toisen saisi laittaa kun penkkipunnerruspaikkojakin on yhteensä lähemmäs kymmenen. Kestävyysjuoksijana en vapaapainoalueen lisäksi kauheasti muuta tarvitse. Matto on varsinkin talvella tärkeä, eikä ole kiva jos se on varattu ja omaa treenin aloitusta pitää siksi siirtää. Lisäksi toinen matto vieressä mahdollistaisi treenien tekemisen yhdessä kaverin kanssa. /Hervanta

-Kuntosalilla on usein ahdasta, mutta lisää tilaa vapaapainoalueelle lienee vaikea hankkia. Ihanaa tietenkin olisi myös, jos kuntosali voisi joskus olla paikassa, jossa olisi ikkunoita. Aamupäivään (9-11) olisi myös kiva saada lisää jooga ym tunteja.
/Keskusta

-Toivoisin enemmän pelkälle henkilöstölle tarkoitettuja vuoroja sekä kuntosalilla että toiminnallisen harjoittelun tiloissa (venyttelysali). Ei mitään moitittavaa, ja Atalpa on ollut luottopaikka jo vuosien ajan - kiitos! /Keskusta

-Viikonloppuiltojen aukioloaikoja voitaisiin pidentää. /Kauppi

-Hervannan sali voisi hyvin olla isompi. Täällä harrastetaan ilmeisesti paljon painonnostoa ja välillä tuntuu, että salin pitäisi olla isompi jotta näiden tosiharrastajien väliin mahtuisi itsekkin nostelemaan painoja. Itse en ole ujostelija mutta uskon että joitakin esim. aloittelijoita ujostuttaa tulla alakerran salille, kun

siellä on niin usein ns. pro porukkaa paikalla. Tilannetta auttaisi jos sali olisi isompi. /Hervanta

-Olen erittäin tyytyväinen Kaupin kampuksen liikuntatiloihin. /Kauppi

-Lukittavat lokerot olisi kiva saada, sillä nykyään kaikista on viety avaimet. /Hervanta

-Selkälihasteline perähuoneessa on aika hankala käyttöinen ja liikkeitä tehdessä koskee liikaa reisiin. Mielestäni sen paikalle voisi vaihtaa sen yleisemmän telineen, joka vie myös vähemmän tilaa. /Hervanta

-SportUnin paikkatarjonta on todella hyvä ja edullinen. Liikuntapaikoista Kauppi ja Hervanta ovat todella hyviä, mutta Keskustan kuntosali on jäänyt näistä aika paljon jälkeen niin tiloiltaan kuin laitteiden kunnan suhteen. Kokonaisuudessaan nään vain vähän perusteluja sille, miksi liikuntaa harrastava opiskelija ei käyttäisi ensisijaisesti SportUnin liikuntatiloja. /Kauppi

-Välillä ohjaaja on tullut myöhässä pitämälleen ryhmäliikunta tunnille, joten siihä voisi kiinnittää huomiota. /Keskusta

-Tällä hetkellä salilla on liikaa painonnostajien välineitä hajan hajan. Käytävät ovat ainakin ruuhka-aikoina täynnä painonnostajien tavaroita, niin että kävely on hankalaa. Uskon että joku taittaa vielä nilkkansa. /Hervanta

-Keskustan salille painoja 11kg ja 12kg, lisäksi voisi tuoda tankoihin pehmusteita. /Keskusta

-Aamuihin/aamupäiviin kaipaisi enemmän ns. rankkoja ryhmäliikuntatunteja, esim. pumppia/spinniä, hiit treenejä tms. /Keskusta

-Laajemmat aukioloajat olisi parasta /Kauppi

-Kuntosali on tosi hyvä ja halpa, kiitos siitä. Usein tiskillä saa asiakaspalvelijalta iloisen hymyn ja moikkauksen, se on kiva. Toivoisin, että kaikissa painoissa

(käsipainot, kahvakuulat, levypainot, tangotkin) lukisi oikeasti kunnolla se, minkä painoisia ne ovat. Esim 8kg käsipainot, suosittelen kurkkaamaan miten ne ovat kuluneet. Lisäksi toivoisin hieman viihtyvyyttä tilaan, esimerkiksi jotain teippauksia seinille/uutta väriä tms. :) Ja naisten suihkuista osa ei toimi ja lopuista tulee jääkylmää vettä. En liioittele. Loppupeleissä se vie vettä enemmän, kun joutuu seisomaan ja odottamaan että vesi lämpenee siedettäväksi. /Keskusta

-Musiikki pois kuntosalilta tai ainakin tasa-arvoisesti vaikutusmahdollisuuksia siihen. /Kauppi

-Valoisuutta toivoisin hieman enemmän, tämmöinen pieni seikka ainoastaan. Pienyrittäjien (liittyen kuntoiluun) esimerkiksi tuotteet voisivat näkyä enemmän. /Keskusta

-Olisi hyvä, jos keskustan pienempään saliin olisi mahdollista jotenkin saada "pehmusteita"/toista materiaalia oleva vapaapainopidike, sillä lähes jokaisena kertana painoja asettaessa takaisin telineelle kuuluu korviin/päähän sattuva ääni. Tämän vuoksi en voi käydä siellä puolella, jos siellä on useita ihmisiä samaan aikaan. On kiva, että asiakaspalvelussa tervehditään salille tullessa. Vinkkinä niitä arempia/ujompia SportUnilla aloittavia varten: olisi hyvä, jos opasteet salille/ryhmäliikuntasaliin/pukuhuoneisiin olisivat paremmat/selkeämmin näkyvissä. /Keskusta

-Pukuhuoneiden lokeroiden ovista/ovien lukoista huomattava osa on epäkunnossa, joten niiden korjaaminen lisäisi viihtyvyyttä. /Kauppi

-Aukioloajat lomien ja juhlapäivien (esim pääsiäinen) aikaan sekä viikonloppuna aamulla ovat aiheuttaneet minussa tyytymättömyyttä. Haluaisin kovasti päästä myös naina aikoina ja viikonloppuaamuina treenaamaan! Lisäksi toinen juoksumatto tai porraslaite olisi tarpeen! Kuntopyöriä ja crosstrainareita taas tuntuu olevan enemmän kuin tarpeeksi. /Keskusta

-Naisten vuorosta parempi informointi ja sen tarpeellisuuden pohtiminen. /Hervanta

-Suihkujen siisteyttä ja yläsalin pukuhuoneen ilmastointia voisi vielä parantaa + hiustenkuivaaja miesten yläpukuhuoneeseen:)! Joka tapauksessa kuntosali, johon on mukava tulla! /Hervanta

-SporUni Hervannan pisteelle toivoisin lisähuomiota tilojen siisteyteen. Samat roiskeet peileissä kuukaudesta toiseen ja pölyä ja hiuksia nurkissa. Roskikset kyllä vaihdetaan, joten siivoojat siis käyvät, mutta treenitilat siistitään heikohkosti. /Hervanta

-The lower back machine broke in Hervanta and has not been replaced. Back strength is especially important for people who are working out for health and not to look musclebound. Other tip: why not just leave the radio off one day per week? People can listen to music on headphones if they want to (I do it to drown out the music coming from the various versions of Radio Stoopid) / Hervanta

-The gym equipment should be renewed and sportuni can organise basketball teams and volleyball teams. /Hervanta

-It would be beneficial to have some sort of way to assign turns when using the treadmill (or similar) / Hervanta

-I think SportUni can play cheerful music in the gym room as it will help everybody to get more motivation to work out. / Keskusta