



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Laura Lajunen

Palveluiden kehittäminen tyytyväisyyskyselyn avulla: Suomen Uimaliitto ry

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituottaja AMK

Kulttuurituotannon tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

01.12.2020

Tekijä(t) Otsikko	Laura Lajunen Palveluiden kehittäminen tyytyväisyyskyselyn avulla: Suomen Uimaliitto ry.
Sivumäärä Aika	55 sivua + 1 liite 01.12.2020
Tutkinto	Kulttuurituottaja AMK
Tutkinto-ohjelma	Kulttuurituotannon tutkinto-ohjelma
Ohjaaja(t)	Niina Torkko, lehtori
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Suomen Uimaliiton jäsenseuroille tarjoamia palveluita. Jäsenseuroille teetettiin tyytyväisyyskysely, jossa kartoitettiin jäsenseurojen tarpeita ja tyytyväisyyttä Uimaliiton palveluihin. Opinnäytetyö oli tapaustutkimus. Työn tilaajana toimi Suomen Uimaliitto ry.</p> <p>Päätutkimuskysymys oli miten jäsenseurat kokevat Uimaliiton tarjoamat palvelut. Alakysymyksinä olivat, millainen on hyvä laadullinen tyytyväisyyskysely, mitkä tekijät vaikuttavat Uimaliiton jäsenseurojen eri palveluiden tarpeisiin ja miten Uimaliiton jäsenseuroille tarjoamia palveluita voitaisiin kehittää. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui palveluiden ja niiden kehittämisen teoriasta. Yhdistystoiminnan erityispiirteet urheilukentällä toimiessa tukivat viitekehystä.</p> <p>Kysely tehtiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineistonhankintamenetelmiä olivat kyselytutkimus ja osallistava työpaja. Kyselyn avulla selvitettiin jäsenseurojen palvelukokemuksia ja sitä, vastaavatko ne jäsenseurojen tämänhetkisiä tarpeita. Aihealueita olivat strategia, markkinointi ja viestintä, koulutus, seurapalvelut sekä asiantuntijuus. Koska Uimaliitto ei ollut aiemmin tehnyt tyytyväisyyskyselyä, selvitettiin benchmarkingin avulla ensin, millaisia tyytyväisyyskyselyitä toiset urheilun lajiliitot ja organisaatiot ovat tehneet ja millaisista asioista niissä on kysytty. Osallistavassa työpajassa tilaajan edustajat kommentoivat kyselytulosten pohjalta laadittuja kehittämissuhteita. Työpajan jälkeen kehittämissuhteita jatkojalostettiin.</p> <p>Kyselyn mukaan jäsenseurat ovat tyytyväisiä Uimaliiton tarjoamiin palveluihin. Kyselyyn vastasi noin kolmannes jäsenseuroista. Vastaukset antoivat tietoa eri uintiurheilulajien näkyvyyden ja resurssien määrän jakautumisesta sekä sijainnin vaikutuksesta eri palveluiden saavutettavuuteen.</p> <p>Kehittämissuhteet luotiin tulosten pohjalta, ja ne jaettiin kyselyn aihealueittain. Jatkojalostuksen jälkeen kehittämissuhteiden yhteisiksi aiheiksi muodostuivat viestintä, saavutettavuuden lisääminen etäyhteyden avulla, vuoropuheluyhteyden ylläpito ja tuen osoittaminen niin sanallisesti kuin olemalla läsnä. Näitä kehittämällä Uimaliitto voi kohdentaa palveluitaan paremmin jäsenseurojen tarpeiden mukaisiksi ja mahdollistaa yhteistyön jäsenseurojen kanssa läpi kuluvan strategia-ajanjakson 2020–2024.</p>	
Avainsanat	palveluiden kehittäminen, tyytyväisyyskysely, uimaseura, lajiliitto

Author(s) Title	Laura Lajunen Developing Services by a Satisfaction Survey: Finnish Swimming Association
Number of Pages Date	55 pages + 1 appendices 01.12.2020
Degree	Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme	Cultural Management
Instructor(s)	Niina Torkko, Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to develop the services which Finnish Swimming Association offers for their member clubs. A survey was sent to the member clubs to learn about their needs and feelings towards the Association's services. This thesis was a case study. The commissioner of this work was Finnish Swimming Association.</p> <p>The primary research question of the thesis was what member clubs think about the available services. The other research questions were: which factors affect the needs of the member clubs, how the Finnish Swimming Association could develop their services for the member clubs and what are the qualities of a good satisfaction survey. The theoretical framework of this thesis consists of theories of services and services development. The features of association work in the sports field support the theoretical framework.</p> <p>The thesis was carried out as a qualitative study. The research methods were a survey and inclusive workshop. The survey was used to gather information on the member clubs' service experiences and how they correlate with the current needs of the member clubs. The survey consists of five themes: strategy, marketing and communication, education, member club services and expertise. Because the Finnish Swimming Association had not done a satisfaction survey before, it was necessary to study how other sport organizations and associations do it by benchmarking. In the inclusive workshop, the representatives of the commissioner commented on development proposals which were created based on the results. The development proposals were completed after the workshop.</p> <p>The survey results showed that the member clubs are satisfied with the services offered by the Finnish Swimming Association. A third of the member clubs responded to the survey. The answers offered information on swimming sport visibility, the polarization of resources and the accessibility of locations.</p> <p>Development proposals were created based on the results, and they were grouped according to the themes of the survey. The final development proposals have four commonalities: communicate, add the accessibility by remote communication, maintain dialogue with member clubs and show support with words and attendance. With these developments, the Finnish Swimming Association could target their services better for the member clubs and ensure successful collaboration during the period 2020–2024.</p>	
Keywords	service development, satisfaction survey, swimming club, sport association

Sisällysluettelo

1	Johdanto	1
2	Suomen Uimaliitto ry	2
3	Tutkimuskysymykset	3
4	Uintiurheilua kolmannella sektorilla	4
4.1	Yhdistystoiminta	4
4.2	Jäsenenä Suomen Uimaliitossa	5
4.3	Uimaseurat ja urheiluseurojen uintijaostot yhdistystoimijoina	5
5	Palveluiden kehittäminen	7
5.1	Palvelu	7
5.2	Palvelun laatu	8
5.3	Tyytyväisyyskysely	9
6	Lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät	10
6.1	Laadullinen tutkimus	10
6.2	Tapaustutkimus	10
6.3	Benchmarking	11
6.4	Kysely	12
6.5	Osallistava työpaja	12
7	Tulokset	13
7.1	Benchmarking	13
7.2	Kysely	16
7.3	Vastaajien taustatiedot	17
7.4	Strategia	18
7.5	Markkinointi ja viestintä	19
7.6	Koulutuspalvelut	21
7.7	Uinnin valmentajakoulutukset	22
7.8	Uimahyppyjen valmentajakoulutukset	23
7.9	Taitouinnin valmentajakoulutukset	24
7.10	Vesipallon valmentajakoulutukset	25
7.11	Ohjaajakoulutukset	26

7.12	Uinnin tuomari- ja toimitsijakoulutukset	26
7.13	Uimahyppöjen tuomarikoulutus	27
7.14	Taitouinnin tuomarikoulutukset	28
7.15	Vesipallon erotuomari- ja toimitsijakoulutukset	29
7.16	Seurapalvelut	31
	7.16.1 Aluefoorumit	31
	7.16.2 Tähtiseuraohjelma	32
	7.16.3 Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) seuratuikihaku	33
	7.16.4 Neuvonta-apu	34
7.17	Asiantuntijuus	35
8	Analyysi	37
	8.1 Kysely	37
	8.2 Osallistava työpaja	42
9	Kehittämisehdotukset	46
10	Pohdinta	50
	Lähteet	53
	Kaavio, kuvat ja taulukot	55
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselylomake	1

1 Johdanto

Urheiluseurat eivät ole enää vain ihmisten liikuttajia, jotka tarjoavat erilaista vapaa-ajan harrastustoimintaa. Vaatimukset näille palveluntuottajille ovat kasvaneet ja palvelusta uskalletaan antaa palautetta, joka saa usein kriittisen sävyn, kun rahoille halutaan saada riittävä vastine. Urheilun lajiliitot ovat yksi urheiluseurojen tärkeimmistä tukijoista. Ne pyrkivät auttamaan jäseniään erilaisissa urheiluseurojen kokemissa haasteissa ja tilanteissa.

Tämän opinnäytetyön aiheena oli palveluiden kehittäminen tyytyväisyyskyselyn avulla. Opinnäytetyön aiheeni muuttui kevään 2020 aikana kahteen kertaan johtuen koronaviruspandemian aiheuttamasta yleisötilaisuuksien rajoittamisesta ja sen myötä tapahtumien peruuntumisesta. Kolmas kerta sanoi toden tälläkin kertaa, kun aiheeksi valikoitui laadullisen tyytyväisyyskyselyn rakentaminen ja palveluiden tarpeen kartoittaminen tilaajan toiveesta.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Suomen Uimaliitto ry (myöhemmin Uimaliitto), joka on uintiurheilun lajiliitto. Uimaliittoon kuuluu 137 jäsenseuraa. Pidin Teams-aviestintäalustalla 14.4.2020 ensimmäisen palaverin tilaajan kanssa, jossa paikalla olivat Uimaliitosta toiminnanjohtaja Sanna Airaksinen, markkinointi- ja viestintäjohtaja Jari Lamminaho sekä seuratoiminnan kehittäjä Jaana Sinervuo-Tarula. Palaverissa tarkoituksena oli selvittää tilaajan tarpeet ja odotukset tulevalle työlle. Uimaliitto tekee vuosittain ns. lukuihin perustuvan seurakyselyn, jonka tavoitteena on ollut selvittää Uimaliiton jäsenseurojen rakennetta ja toimintaa. Nyt tilaajan toiveena oli teettää vuosittain toistettavaksi tyytyväisyyskysely, jossa selvitettiin miten jäsenseurat kokevat Uimaliiton tarjoamat palvelut ja vastaavatko ne jäsenseurojen tämänhetkisiä tarpeita. Uimaliitto järjestää vuosittain erilaisia kilpailu- ja koulutustapahtumia, joissa se toki saa paljon palautetta osallistujilta, mutta näistä kerätty palaute jää usein suppeaksi.

Valitsin tämän aiheen opinnäytetyökseni, koska olen kiinnostunut urheilujohtamisesta ja uintiurheilun toimintakentän kehittämisestä. Lisäksi uskon, että tulevaisuudessa ajatuksen merkitys siitä, että liikunta ja urheilu ovat osa kulttuuria, vahvistuu ja useampi kulttuurituottaja voi suuntautua työskentelemään tälle kulttuurin osa-alueelle.

Tässä opinnäytetyössä teoreettinen viitekehys tukeutui palveluihin ja niiden kehittämisen teoriaa. Uimaseurat / urheiluseurojen uintijaostot ovat yhdistyksiä, mutta ne kohtaavat toiminnassaan yhä enemmän yritysmaailmasta tuttuja haasteita. Tukeakseen ja auttaakseen jäseniään Uimaliiton on tunnettava jäsen seuransa ja heidän tarpeensa. Kokonaisuuden hahmottamisen kannalta on tärkeää ymmärtää, millaisessa toimintaympäristössä jäsen seurat ja Uimaliitto toimivat, joten viitekehyksessä käsiteltiin myös yhdistystoimintaa ja sen ominaispiirteitä nimenomaan urheiluseuratoiminnassa.

Tilaaajan kanssa käydyissä keskusteluissa oli alusta alkaen selvää, että itse kyselytutkimus tullaan toteuttamaan vasta alkusyksystä, elo-syyskuun aikana muun muassa koronaviruspandemian vaikutuksista johtuen. Poikkeusaika sekoitti ja hiljensi uintiurheilukentän täysin kevät- ja kesäkuukausien ajaksi. Lisäksi uintiurheilussa jäsen seurojen toiminta on hiljaisimmillaan yleensä kesäkuun puolesta välistä elokuun puoleen väliin, kun jäsen seurojen järjestämää kurssitoimintaa on vähemmän ja suurin osa valmennusryhmistä on kesälomalla.

Tämä opinnäytetyö oli tapaustutkimus, sillä siinä tutkittiin tiettyä rajattua aihetta siihen syventyen. Kyselyn lisäksi laadullisen tyytyväisyyskyselyn rakentamisen tueksi kartoitin ensin benchmarkingin avulla, miten toiset urheilun lajiliitot ja organisaatiot ovat asiaa tutkineet. Kyselytutkimustuloksia tulkittiin laadullisen tutkimuksen avulla, jotta saatiin selville tarkemmin, mistä esiin tulleet asiat johtuvat. Näiden menetelmien avulla sain tietoa laadullisen tyytyväisyyskyselyn piirteistä ja jäsen seurojen palveluiden tarpeesta ja palvelukokemuksesta.

Menetelmien avulla saatujen tulosten pohjalta loin kehittämissuhteita, joiden pohjalta palveluita voidaan kehittää vastaamaan paremmin jäsen seurojen erilaisia tarpeita. Osallistavassa työpajassa esittelin tilaajalle työn tuloksien mukaan laaditut kehittämissuhteet. Tilaaajan kommenttien ja havaintojen pohjalta kehittämissuhteita jatkojalostettiin.

2 Suomen Uimaliitto ry

Tämän opinnäytetyön tilaaja oli Suomen Uimaliitto ry. Uimaliitto on uintiurheilun lajiliitto, joka on perustettu vuonna 1906. Sen tavoitteena on edistää uinnin, uimahyppyjen, taitouinnin, vesipallon ja avovesiuinnin harrastamista, kilpa- ja huippu-urheilua sekä

seuratoimintaa, uimataittoa ja liikunnallista elämäntapaa yhdessä jäsenseurojen kanssa. Uimaliiton missiona on palvella ja edistää suomalaista uintiurheilua ja uimataittoa. Uimaliiton toimintaa ohjaavat sen arvot ilo, arvostus, halu olla paras ja yhteisöllisyys. (Suomen Uimaliitto strategia 2020.)

Swimming Finland Oy on vuonna 2019 perustettu Uimaliiton omistama yhtiö. Yhtiön tarkoituksena on kehittää uintiurheilun kaupallisuutta ja vastata Uimaliiton yhteistyökumppanuuksista.

3 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Uimaliiton jäsenseurojen tarpeita ja odotuksia Uimaliiton tarjoamia palveluita kohtaan. Koska Uimaliitto ei ollut teettänyt aiemmin laadullista tyytyväisyyskyselyä, oli syytä selvittää myös, miten laadullinen tyytyväisyyskysely rakennetaan.

Päätutkimuskysymyksenä oli: **miten jäsenseurat kokevat Uimaliiton tarjoamat palvelut?**

Päätutkimuskysymykseen etsittiin vastauksia tyytyväisyyskyselyn avulla ja tutkimuksessa käytettävän teorian avulla.

Alakysymyksinä olivat

- **millainen on hyvä laadullinen tyytyväisyyskysely?**
- **mitkä tekijät vaikuttavat Uimaliiton jäsenseurojen eri palveluiden tarpeisiin?**
- **miten Uimaliiton jäsenseuroille tarjoamia palveluita voitaisiin kehittää?**

Alakysymykset vastaavat päätutkimuskysymykseen. Benchmarkingin avulla selvitettiin laadullisen tyytyväisyyskyselyn sisältöjä ja rakennetta ennen kyselytutkimuksen teettämistä. Kyselytutkimuksella selvitettiin jäsenseurojen tarpeita ja odotuksia. Osallistavassa työpajassa tilaajalle esiteltiin tulosten pohjalta laaditut kehittämissuhteet ja kerättiin tietoa kehittämissuhteiden jatkojalostamista varten.

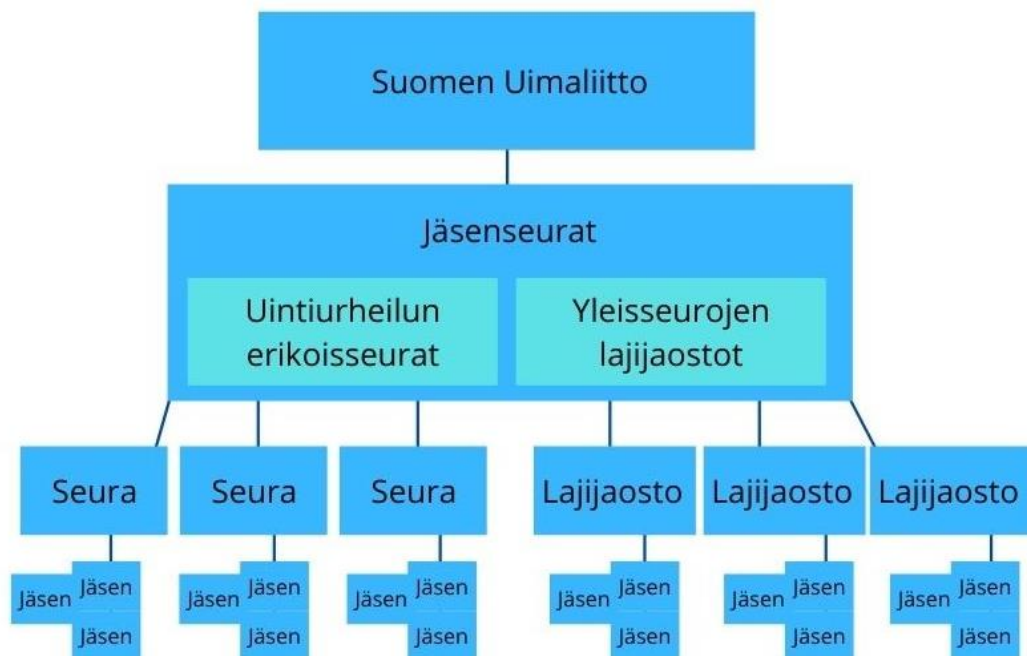
4 Uintiurheilua kolmannella sektorilla

Urheiluseurat ja lajiliitot ovat Suomen liikunta- ja urheilujärjestelmän keskiössä. Tukeakseen ja auttaakseen jäseniään Uimaliiton on tunnettava jäsenseuransa ja heidän tarpeensa. Kokonaisuuden hahmottamisen kannalta on tärkeää ymmärtää, millaisessa toimintaympäristössä jäsenseurat ja Uimaliitto toimivat.

4.1 Yhdistystoiminta

Yhteenliittymää pidetään yhdistyksenä, jos siinä on vähintään kolme jäsentä, sillä on jokin aatteellinen tarkoitus ja sen toiminta on tarkoitettu pysyväksi. Yhdistyksen jäsenet voivat olla luonnollisia henkilöitä, eli ihmisiä, tai oikeushenkilöitä, kuten muita rekisteriin merkittyjä yhdistyksiä. (Loimu 2013, 23.)

Yhdistykset voivat olla joko rekisteröityjä tai rekisteröimättömiä. Rekisteröidyn yhdistyksen nimeen liitetään lyhenne ”ry”. Yhdistyksen muodostama yhdistyksestä käytetään nimitystä liitto, kuten esimerkiksi Suomen Uimaliitto ry. (Loimu 2013, 24–25.) Uimaliitto on yhdistys, jonka jäsenistö muodostuu rekisteröidyistä yhdistyksistä. Vastaavasti näiden yhdistysten jäsenet ovat luonnollisia henkilöitä (kaavio 1).



Kaavio 1. Jäsenyydet yhdistyksissä.

4.2 Jäsenenä Suomen Uimaliitossa

Yhdistyslain mukaan jäsenyys voi syntyä kolmella tapaa: henkilö on yhdistyksen perustajajäsen ja hän on liittynyt yhdistykseen perustamiskokouksessa, yhdistys hyväksyy hakijan jäsenhakemuksen tai konkludenttisesti, eli jäsenyys syntyy ilman sanallista tahdonilmaisua (Loimu 2013, 45). Uimaliiton jäsenet ovat joko uintiurheilun erikoisseuroja tai yleisseurojen lajijaostoja.

Uimaliiton jäseneksi voidaan hyväksyä rekisteröity yhdistys, joka sitoutuu noudattamaan liiton toiminta-, kilpailu- ja kurinpitosääntöjä sekä niiden yhteisöjen sääntöjä, joihin liitto jäsenenä kuuluu. Seurat voivat hakea jäsenyyttä jäsenhakemuslomakkeella. Uudet jäsenet hyväksyy liittohallitus. (Suomen Uimaliitto jäsenseuraksi 2020.)

Liittymisen yhteydessä seura maksaa jäsenmaksun, joka määräytyy seurakohtaisten luokittelupisteiden mukaan. Jäsenmaksun maksettuaan seurat saavat etuja ja palveluita käyttöönsä. Niitä ovat muun muassa osallistuminen päätöksentekoon sekä liiton alaiseen kansalliseen kilpailutoimintaan eri uintiurheilulajeissa pitäen sisällään kilpailuiden järjestämisoikeuden, pääsyn uinnin kansalliseen tilastointiohjelmaan, lisenssit, ohjelmistot ja kilpailukalenterin. Jäsenenä seuroilla on oikeus käyttää liiton kehittämiä toimintamalleja, jäsenille tarjotaan henkilökohtaista neuvontaa sekä jäsenhintaan valmentaja- ja ohjaajakoulutuksia, Pohjantähden seuravakuutukset ja Bluecard-lisenssit. Uimaliiton jäsenyys on voimassa niin kauan, kunnes se irtisanotaan kirjallisesti. (Suomen Uimaliitto jäsenseuraksi 2020.)

4.3 Uimaseurat ja urheiluseurojen uintijaostot yhdistystoimijoina

Jäsenseurat ovat yleishyödyllisiä yhdistyksiä. Ne ovat erilaisia ja eri kokoisia. Uimaliiton teettämän seurakyselyn (2019) mukaan alle 100 jäsenen seuroja oli vastanneista vajaa kolmannes (32 %) ja vastaavasti kuudella prosentilla seuroista (7 seuraa) jäsenmäärä ylittää 1 200 henkilöä (Uimaliitto seurakysely 2019).

Perustuslain kohta 13§ määrittää yhdistysvapauden. Sen mukaan jokaisella on oikeus kuulua tai olla kuulumatta yhdistykseen ja osallistua yhdistyksen toimintaan. Vapaaehtoisuus korostuu urheiluseurojen yhdistystoiminnassa. Urheiluun ja toimintaan osallistumiseen liittyy paljon tunteita, mielipiteitä ja sitoutumista, mutta kaikki toiminta on

kuitenkin vapaaehtoista. Siksi onkin tärkeää, että ihmisten innostus samaa asiaa kohtaan saadaan suunnattua samaan suuntaan, yhteistä päämäärää kohden vieväksi toiminnaksi.

Seurojen rooli on perinteisesti toimia liikuntakulttuurin vetäjänä, terveyden ja hyvinvoinnin edistäjänä, nuorison kasvattajana, elämysten tuottajana ja yhteisöllisyyden luojana. Urheiluseurat luovat vahvan pohjan liikunnan kansalaistoiminnan yhteiskunnalliselle merkitykselle. Joillakin alueilla paikallinen urheiluseura on koko kylän ylpeyden aihe ja vahva osa koko paikkakunnan identiteettiä. Seuratoiminnan yhteiskunnallinen tehtäväkenttä on kuitenkin kasvanut myös talouden ja työllisyyden edistämiseen sekä aiempaa monipuolisempaan ja vaikuttavampaan kumppanuuteen niin valtion, kuntien kuin yritysten kanssa. (Koski & Mäenpää 2018, 102.)

Urheilun ammatillistuminen ja lisääntyvät kustannuspaineet kuormittavat seuroja. Kosken ja Mäenpään mukaan (2018, 145) seurojen toiminnalle asetetaan kasvavia odotuksia ja vaatimuksia. Seurat kohtaavat hankaluuksia niin uusien vapaaehtoisten löytämisessä kuin heidän sitouttamisessaan, joka luo painetta palkata seuroihin työntekijöitä.

Kokemukseni mukaan ihmisten johtaminen ja roolitus korostuvat vahvasti urheiluyhdistysten toiminnassa. Seuran hallitukseen pyritään löytämään asiantuntijuutta eri aloilta. Hallitus koostuu pääsääntöisesti seuratoiminnassa jollakin tapaa mukana olevista henkilöistä, kuten uintiurheilijoiden vanhemmista. Urheiluyhdistyksen johtamisen varjopuolena ovat luottamushenkilöiden puuttuminen operatiiviseen toimintaan tai oman edun edistäminen tässä roolissa toimiessa. Lisäksi puheenjohtajilta odotetaan vahvaa näkemystä toiminnan pyörittämisestä ja saavan aikaan isoja muutoksia lyhyessä ajassa.

Heinilän (2018, 97) mukaan valtakunnallisten lajijärjestöjen toiminnan painopisteen pitäisi olla määrätietoisemmin jäsenseurojen toimintaedellytysten tukemisessa sekä niiden laajapohjaisen lajiharrastuksen edistämässä amatööriurheilun terveiden periaatteiden pohjalta. Koska urheilun tärkein ja yhtä lailla yhteiskunnallisesti merkittävin anti toteutuu (tai ei toteudu) juuri seuratasolla, ei seuratoiminnan tukeminen ole vain lajijärjestöjen tehtävä vaan myös julkisen sektorin asia.

5 Palveluiden kehittäminen

Tässä opinnäytetyössä syvennyttiin Uimaliiton tarjoamien, olemassa olevien jäsenpalveluiden kehittämisen. On oletettavaa, että pienellä uimaseuralla, joka toimii Pohjois-Suomessa, on erilaiset tarpeet kuin taas Etelä-Suomessa toimivalla suurseuralla. Organisaation on tiedettävä, mitä sidosryhmiä asiakkailla on, millaisia arvostuksia, odotuksia ja ajatuksia niillä on, sekä missä ja miten organisaatio voi kommunikoida heidän kanssaan. Asiakkaiden kuunteleminen ja heidän odotustensa seuraaminen on viestinnän ytimessä ja näin perusta strategiselle johtamiselle. (Juholin 2017, 141.)

5.1 Palvelu

Palvelulla tarkoitetaan asiakkaalle tuotettua aineetonta hyödykettä. Palvelun ominaispiirteitä ovat aineettomuus, heterogeenisuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus ja ainutkertaisuus. Palvelu on toiminto, joten sitä ei voi nähdä tai kokeilla ennen sen kuluttamista. Heterogeenisyydellä tarkoitetaan sitä, että palvelu on ainutkertainen ja vaihteleva tapahtuma, jonka tuottamiseen osallistuu useita ihmisiä. Kun asiakas hankkii palvelun, hän yleensä kuluttaa sen samanaikaisesti tai jonain tietynä määritellyn ajanjakson aikana. Palvelun ainutlaatuisuutta kuvastaa se, että palvelu katoaa sen kuluttamisen jälkeen eikä sitä voi tavaroihin verrattuna esimerkiksi varastoida seuraavaa käyttökertaa varten. Tätä ominaisuutta kuvaa myös se, että palvelun laadun kehittäminen ja valvonta voi olla haastavaa. On hyvä huomata, että eri asiakkailla on erilainen käsitys laadukkaasta palvelusta. (Lämsä & Uusitalo 2012, 17–19.)

Palvelun tehtävät vaihtelevat organisaatiosta riippuen. Palvelun aseman yrityksen toiminnassa voidaan jaotella neljään eri osa-alueeseen: palvelu liiketoiminnan kohteena, palvelu osana yrityksen kokonaistarjontaa, palvelu kilpailukeinona ja palvelu sisäisenä palveluna. Kun palvelu on liiketoiminnan kohde itsessään, organisaatio markkinoi pelkästään palveluita ja ne ovat asiakkaan hankinnan kohde. Uimaliitto tarjoaa palveluita jäsenseuroille. Uimaliitto tuottaa myös palveluita omaa sisäistä toimintaansa varten, eli esimerkiksi toisten henkilöiden tuottamat palvelut edistävät muiden henkilöiden työtä. (Lämsä & Uusitalo 2012, 20–21.)

5.2 Palvelun laatu

Organisaatiot tavoittelevat hyvää palveluiden laatua. Lämsä ja Uusitalo (2012, 24) jaottelevat palveluiden laadun näkökulmat kuuteen eri osa-alueeseen, jotka ovat eettinen, elämyksellinen, asiakaskeskeinen, kustannus-hyötykeskeinen, tuotekeskeinen ja tuotantokeskeinen (kaavio 2).



Kaavio 2. Palveluiden laadunäkökulmat (mukaillen Lämsä & Uusitalo 2012, 24).

Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna palvelun hyvällä laadulla tarkoitetaan velvollisuutta edistää laatua ja asiakkaan oikeutta hyvään laatuun. Elämyksellisyydellä tarkoitetaan sitä, että asiakkaan omakohtainen kokemus määrittää palvelun laadun. Asiakaskeskeisessä näkökulmassa keskiössä ovat asiakkaan tarpeet ja toiveet, joihin organisaatio pyrkii vastaamaan omalla toiminnallaan. Koska palvelun laadun kokemus on muuttuva, on palvelun ominaisuudet suhteutettava asiakkaan mieltymysten mukaisiksi hyvän laadun takaamiseksi. Asiakastyytyväisyys on hyvän palvelun laadun kriteeri. Siksi organisaation on pyrittävä jatkuvaan dialogiin asiakkaiden kanssa. Asiakkaan kokemaa laatua voidaan mitata esimerkiksi tyytyväisyyskyselyn avulla. (Lämsä & Uusitalo 2012, 24–26.)

Kustannus-hyötykeskeinen näkökulma tarkastelee taas palveluiden tuottamisesta aiheutuneiden kustannusten suhdetta siitä saatavaan hyötyyn nähden. Tuotekeskeinen näkökulma tarkastelee palvelun mitattavia ominaisuuksia ja niiden perusteella palveluille voidaan antaa esimerkiksi laatuluokituksia. Tavaroiden ja palvelun tuotantoprosessia kuvastaa tuotantokeskeinen näkökulma, jossa tehdään laadun tarkkailua ja valvontaa. (Lämsä & Uusitalo 2012, 25.)

Asiakkaan näkökulmasta laadukas palvelu tarkoittaa, että asiakkaan kokemus palvelusta vastaa hänen odotuksiaan tai ylittää ne. Asiakkaan tarpeet muokkaavat hänen odotuksiaan palvelua kohtaan. (Lämsä & Uusitalo 2012, 49, 54.) Vastaavasti asiakkaan näkökulmasta asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat myös palvelukokemukset. Palvelukokemukset koostuvat neljästä eri tekijästä, jotka ovat asiakkaan ja palveluyrityksen kohtaaminen sekä dialogi, fyysisten puitteiden tarjoama todistusaineisto eli konkreettiset vihjeet, joihin asiakas perustaa käsityksensä palvelusta, palveluorganisaation imago sekä asiakkaan maksama hinta palvelusta. (Lämsä & Uusitalo 2012, 58–59.)

5.3 Tyytyväisyyskysely

Tyytyväisyyskysely on yksi palveluiden kehittämisen mittari. Asiakkaan kokeman laadun ja asiakkaan tyytyväisyyden välillä on yhteys, sillä havaittu laatu on yksi tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Palvelun yhteydessä hankittavan fyysisen tuotteen laatu, palvelutuotteen hinta ja tilannetekijät, kuten kiire tai muut asiakkaat, ovat muita tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Tyytyväisyyteen voivat vaikuttaa myös asiakkaan aiemmat kokemukset ja mieliala asiointihetkellä. (Lämsä & Uusitalo 2012, 62.)

Asiakaskokemuksen mittaaminen on jatkuva prosessi, sillä asiakkaan tarpeet ja odotukset muuttuvat. Hyvin laadittu tyytyväisyyskysely on suunnattu tietyille kohderyhmälle ja mittaukselle on asetettu tavoitteet. Lisäksi olennaiset kysymykset on suunniteltu ja kyselyllä kerättävälle datalle on selkeä käyttötarkoitus. Jotta dataa voidaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti, tulee kyselyn pohjautua organisaation strategiaan ja operatiivisiin tavoitteisiin. Hyvä asiakastyytyväisyyskysely mittaa sitä, kuinka nämä tavoitteet toteutuvat asiakkaan näkökulmasta. Tulosten hyödyntäminen ja nimetyt vastuuhenkilöt ovat tärkeä osa prosessin jatkuvuuden kannalta. (Päivärinta 2020.)

6 Lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät

6.1 Laadullinen tutkimus

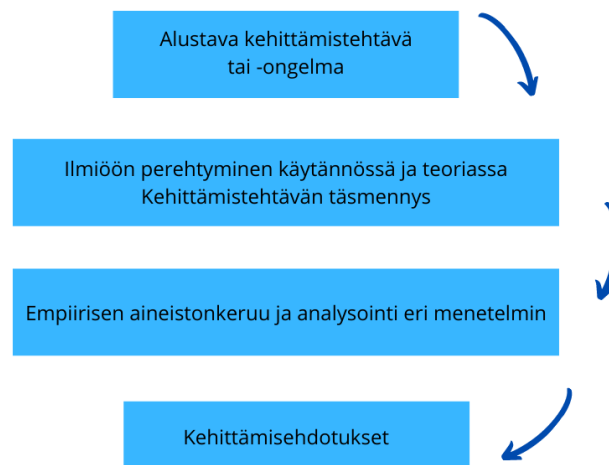
Tämä opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Tilaajan toiveena oli luoda tyytyväisyyttä mittaava kyselytutkimus, jolla saataisiin esiin kaivattua tietoon perustuvaa faktaa.

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tarkasteltavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta, eli heidän ajatuksistaan, kokemuksistaan, tunteistaan tai merkityksistä, joita he tutkittavalle asialle tutkimuksessa antavat. Verrattuna määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen, laadullinen tutkimus ei niinkään pyri löytämään luotettavaa tietoa siitä, kuinka usein jokin ilmiö esiintyy. Sen sijaan laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan esiin erilaisia näkökulmia. (Puusa & Juuti 2020, 9–11.)

6.2 Tapaustutkimus

Tämän opinnäytetyön lähestymistapa oli tapaustutkimus. Tapaustutkimus keskittyy johonkin tiettyyn kohteeseen, joka voi olla esimerkiksi organisaatio, sen tuote, palvelu, toiminta tai prosessi. Tapaustutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa nykyhetken ilmiöstä, joka tapahtuu sen todellisessa tilanteessa ja oikeassa toimintaympäristössä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52.)

Tapaustutkimuksella pyritään tuottamaan paljon syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa suppeasta joukosta (Ojasalo ym. 2014, 53). Valitsin lähestymistavaksi tapaustutkimuksen, koska työn tavoitteena on kehittää Uimaliiton tarjoamia jäsenpalveluita ja antaa lopussa kehittämisehdotuksia palveluiden kehittämiseksi.



Kaavio 3. Tapaustutkimuksen vaiheet (mukaillen Ojansalo ym. 2014, 54).

Tapaustutkimus on prosessi (kaavio 3). Tapaustutkimus lähtee liikkeelle tutkittavasta tapauksesta. Organisaatio oli minulle entuudestaan tuttu, joten minulla oli siitä aiempaa tietoa. Oman tiedon vertaaminen kirjallisuuteen ja teorioihin on tarpeen, jotta voidaan hahmottaa, mikä on olennaista juuri tässä tutkimuksessa. Seuraavassa vaiheessa kerätään empirinen aineisto eri menetelmin ja analysoidaan saadut tulokset. Tämän jälkeen esitetään kehittämisehdotukset.

Tapaustutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin ”miten” ja ”miksi”. Tapaustutkimuksessa ei tutkita otosta tietyistä joukosta tai pyritä tiedon yleistettävyyteen, vaan tutkimuksen kohteena olivat nimetyt Uimaliiton jäsenseurat. Lähestymistapa voi auttaa ymmärtämään tutkittavan kohteen ja organisaation välisiä suhteita. Oleellista on, että tutkittava kohde ymmärretään kokonaisuutena, eli tapauksena. (Ojasalo ym. 2014, 52.)

6.3 Benchmarking

Benchmarkingin avulla on tarkoitus selvittää, miten muut ovat toimineet ja ottaa oppia hyväksi havaituista käytännöistä. Benchmarkingin alussa määritellään oma kehittämistä kaipaava kohde selkeästi. Sen jälkeen tälle kehittämiskohteelle etsitään vertailukohteita eli organisaatioita, joilla kyseinen asia onnistuu paremmin. Seuraavaksi kerätään

järjestelmällisesti tietoa siitä, kuinka organisaatiot onnistuivat tässä. (Ojasalo ym. 2014, 186).

Uimaliitto ei ollut aiemmin teettänyt laadullista tyytyväisyyskyselyä, joten tilaajan yhtenä toiveena oli benchmarkingin tekeminen muista lajiliitoista ennen oman tyytyväisyyskyselyn rakentamisen aloittamista. Näin saatiin tietoa tehdyistä tyytyväisyyskyselyistä ja niiden ominaisuuksista. Benchmarking toimi tässä tutkimuksessa aineistonhankintamenetelmänä, jolla tehtiin esiselvitys kyselyä varten. Tässä työssä kysely ja osallistava työpaja olivat varsinaisia aineistonhankintamenetelmiä.

6.4 Kysely

Kysely on määrällinen tutkimus, joka pyrkii kuvailemaan ja selittämään tutkittavaa ilmiötä järjestelmällisten havaintojen kautta. Ilmiö määritellään tutkimuksen tavoitteiden perusteella. Kyselyä voidaan käyttää monella tavalla ja soveltuu siksi myös laadullisen tutkimuksen menetelmäksi. Kyselyn tarkoituksena oli tuottaa tietoa kehittämistyölle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. (Ojasalo ym. 2014, 121–122.)

Kysely teetettiin tietylle valitulle joukolle, eli Uimaliiton jäsenseuroille. Uimaliitto teettää vuosittaisen seurakyselyn jäsenistölleen, joten kysely oli luonteva valinta yhdeksi aineistonhankintamenetelmäksi tässä opinnäytetyössä. Kysely toteutettiin SurveyPal -palautehallintaohjelmalla, ja se rakennettiin yhteistyössä tilaajan kanssa.

Kyselyn avulla saatiin kerättyä vastauksia, joilla saatiin tietoa vastaajien tarpeista eri palvelu osa-alueilla. Opinnäytetyössäni kyselyn aiheita olivat Uimaliiton palvelut, jotka jaoteltiin tilaajan toiveesta viiteen eri osa-alueeseen: strategia, markkinointi ja viestintä, koulutus, seurapalvelut ja asiantuntijuus.

6.5 Osallistava työpaja

Osallistava työpaja toteutettiin aivoriihenä, jonka avulla oli tarkoitus tuottaa ideoita ryhmässä. Aivoriihi alkaa esivaiheella, jossa työskentelylle asetetaan ja rajataan tavoitteet. Tavoitteena toteutetussa aivoriihessä oli jatkojalostaa tyytyväisyyskyselyn pohjalta annettuja kehittämissuhteita. Lämmittelyvaiheessa osallistujat pyrkivät

luopumaan mieltään rajoittavista tekijöistä. Seuraavassa vaiheessa alkaa ideointi. Tässä työpajassa ideoinnin suuntaa oli ohjattu kehittämis ehdotusten avulla. Valintavaiheessa työpajassa syntyneitä ideoita arvioidaan kriittisesti ja on tärkeää, että kaikilla osallistujilla on mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä. (Ojasalo ym. 2014, 160–161.)

7 Tulokset

7.1 Benchmarking

Benchmarking vaati perusteellista taustatyötä, joten tutkin ensin eri lajiliittojen verkkosivuja koittaen löytää esimerkiksi uutisointia kyselyiden tuloksista. Satunnainen verkkosivuilta tehty tiedonhaku ei tuottanut juurikaan tulosta. Tilaajan ehdotuksesta otin ensimmäisenä yhteyttä sähköpostitse Kilpa- ja huippu-urheilun tutkimuskeskuksen (KIHU) erikoistutkija Outi Aarresolaan sekä Olympiakomitean seuratoiminnan koordinaattori Suvi Voutilaiseen. Tämän jälkeen päätin ottaa yhteyttä suoraan lajiliittoihin, jotka olivat Suomen Voimisteluliitto ja Suomen Suunnistusliitto.

Suomen Voimisteluliittoon kuuluu yhteensä 374 jäsenseuraa, joissa on noin 130 000 jäsentä (Suomen Voimisteluliitto 2020). Urheilulajina voimistelu edustaa sekä yksilö- että joukkuelajeja. Suomen Suunnistusliitolla on yhteensä 350 jäsenseuraa, joissa harrastajia on noin 39 000 (Suomen Suunnistusliitto 2020). Molemmat soveltuivat hyvin benchmarkingin kohteeksi, sillä ne edustavat yksilölajeja, kun taas KIHU:n tutkimuksessa olleet lajiliitot joukkuelajeja.

Valitsin vielä näiden kahden lajiliiton lisäksi vielä yksilölajeja edustavan Suomen Urheiluliiton (SUL) mukaan benchmarkingiin, vaikka kooltaan SUL on Uimaliittoa huomattavasti isompi lajiliitto. Suomen Urheiluliittoon kuuluu 21 piirijärjestöä, joiden alueilla toimii noin 560 jäsenseuraa, joihin kuuluu noin 70 000 jäsentä (Suomen Urheiluliitto 2020).

Benchmarkingiin valittiin siis kuusi suomalaista lajiliitto sekä Olympiakomitea. Kilpa- ja huippu-urheilun tutkimuskeskuksen (KIHU) tutkija Maarit Niemen tekemissä tutkimuksissa oli tutkittu kolmea eri lajiliittoa. Benchmarkingissa jokaiselle organisaatiolle esitettiin samat kysymykset, jotta vastaukset olivat vertailukelpoisia keskenään.

Kysymyksiin vastasivat Voimisteluliiton seurapalvelupäällikkö Tiina Saulila, Suunnistusliiton nuorisopäällikkö Timo Saarinen ja SUL:n nuorisopäällikkö Piia Jäntti. Kysymykseni näiden lajiliittojen ja organisaatioiden työntekijöille olivat seuraavat:

- **Onko lajiliitto tehnyt laadullista kyselytutkimusta?**
- **Jos on, niin minkälaisia asioita olette kyselyssä kartoittaneet ja millaista vastausasteikkoa olette hyödyntäneet siinä?**
- **Jos lajiliitto ei ole tehnyt laadullista kyselytutkimusta niin mitä asioita mielestänne tällaisessa kyselyssä tulisi kysyä?**

Kokosin saamani vastaukset benchmarking-matriisiin (taulukko 1). Matriisin ylärivillä ovat otsikot organisaatio / urheilulajiliitto, tutkitut aiheet, käytetty asteikko ja toteutus. Vasemmalla pystypalkissa ovat kyselyyn vastanneet organisaatiot ja lajiliitot nimettyinä.

Tutkittavaksi aiheiksi vastaajat nostivat mm. eri palvelu osa-alueet, kuten seurapalvelut, viestinnän ja Tähtiseura-toiminnan. KIHU, Suomen Voimisteluliitto ja Suomen Urheiluliitto pitivät tärkeänä selvittää myös palveluiden tarvetta.

Mielipiteet vastausasteikon muodosta olivat vaihtelevia. Osa käytti sanallista ilmaisua ja osa numeroasteikkoa. Neljässä vastauksesta viidestä mainittiin kuitenkin avoimet vastaukset. Avoimet vastaukset antavat lisätietoa ja niiden avulla voidaan saada selville sellaisia asioita, joita ei ole osattu kysyä.

Vastaushetkellä ainoastaan KIHU oli teettänyt laadullisen tyytyväisyyskyselyn aiemmin, yhteensä neljä kertaa. Suomen Voimisteluliitolla kysely oli suunnitteilla. Suomen Olympiakomitealla oli olemassa mallipohja, mutta se ei toteuta seuroille tällaista kyselyä vaan tarjoaa esimerkiksi Tähtiseuraohjelmaan kuuluvan seuratoimijoiden kyselyn. Suomen Urheiluliitto ja Suomen Suunnistusliitto eivät olleet teettäneet aiemmin vastaavaa kyselyä.

Organisaatio / Urheilulajiliitto	Tutkittavat aiheet	Asteikko	Toteutus
KIHU / Maarit Nieminen Palloilulajit: Salibandyliitto Koripalloliitto Palloliitto	Alueelliset ja valtakunnalliset palvelut Sarjatoiminnan palvelut Koulutuspalvelut Seurapalvelut Muut palvelut Yleisarvosana palveluille Palveluiden uudistaminen / säilyttäminen Yhteydenpito viimeisen 6kk aikana Yhteydenottotapa Palveluiden suositeltavuus / käytön jatkaminen / lopettaminen	Erittäin tyytyväinen, Melko tyytyväinen, En osaa sanoa, Melko tyytymätön, Erittäin tyytymätön, Emme ole käyttäneet palvelua Kouluarvosana 4–10 Avoimet vastaukset	Toteutettu vuosittain, yhteensä neljä kertaa tähän mennessä.
Suomen Voimisteluliitto	Eri palvelu osa-alueiden tunnettavuus Koko toiminnan osa-alueesta (esim. seurapalvelut) ja sen sisällä olevista palveluista (esim. Tähtiseura-toiminta, liiton koordinoimat verkostot, seurapäivät, jne.) Arvio nykypalveluiden tarpeesta tulevaisuudesta Arvio palveluiden tarpeesta, joita ei vielä tarjota	1= Palvelu ei ole minulle lainkaan tuttu, 2= Olen kuullut palvelusta, mutta emme ole käyttäneet, 3= Olemme käyttäneet palvelua Palvelun laadukkuus (asteikko 1–10) Avoimet vastaukset	Suunnitteilla.
Olympiakomitea Seurassa toimijoiden kysely - Oman seuran analyysi	Tähtiseura -ohjelman mukaiset laatutekijät, kuten seuran johtaminen, hallinto ja viestintä	Asteikko 1–4 tai 1–5 (täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä) Avoimet vastaukset	Mallipohja olemassa. Olympiakomitea ei toteuteta seuroille tyytyväisyyskyselyä.
Suomen Urheiluliitto	Lajiliiton viestintä Koulutuksien päivittämisen tarve Kilpailutoiminta Millaista tukea seurat kokevat tarvitsevansa lajiliitolta Poikkeustilanteen vaikutukset seuratoimintaan		Ei ole tehty viime vuosien aikana. Jos kysely tehtäisiin, em. asioita voitaisiin lähteä kartoittamaan.
Suomen Suunnistusliitto	1. Yleinen palaute liiton toiminnasta 2. Tyytyväisyys valmennus- eli maajoukkue toiminta urheilijoilta ja valmentajilta	Avoimet vastaukset	1. Ei ole tehty tyytyväisyyskyselyä. Yleinen palaute kerätty vuosittaisen seurakyselyn yhteydessä. 2. Tehty erillisenä kyselynä, vastauksia ei koottu.

Taulukko 1. Benchmarking-matriisi tyytyväisyyskyselyn sisällöistä

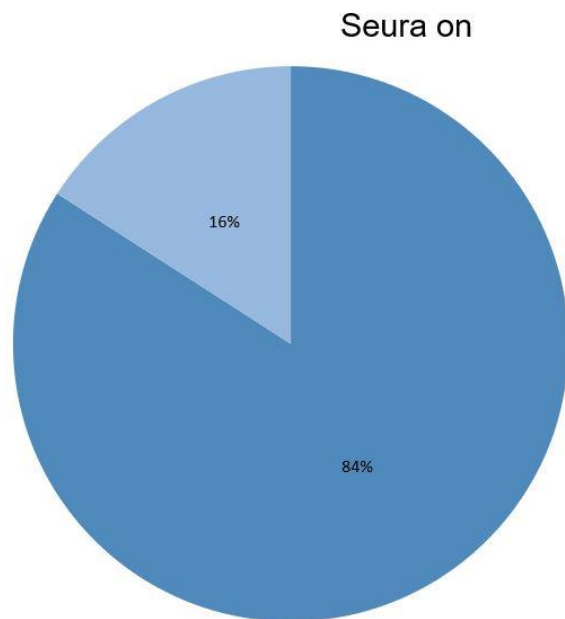
7.2 Kysely

Kysely lähetettiin Uimaliiton jäsenseuroille, yhteensä 133 seuralle / seuran uintijaostolle. Kyselyn yhteydessä lähetetyssä sähköpostissa jäsenseuroilta pyydettiin yhtä vastausta per jäsenseura. Kyselyyn saatiin yhteensä 44 vastausta 39 eri jäsenseurasta. Kysely toteutettiin SurveyPal-verkkokyselynä 29.9.–18.10.2020 välisenä aikana. Vastausaikaa oli aluksi noin kaksi viikkoa, mutta sitä pidennettiin vielä viikolla, jotta vastausten määrää saatiin vielä kasvatettua.

Vastaamiseen arvioitiin kuluvan aikaa noin 20 minuuttia. Kysely eteni aihealueittain, jonka jälkeen vastaaja siirtyi kyselyssä seuraavalle sivulle ja vastasi uutta aihetta koskeviin kysymyksiin. Vastaajat antoivat vastauksensa asteikolla 1–5, jossa 1 tarkoittaa ei lainkaan / erittäin tyytymätön, 2 ei kovin hyvin / tyytymätön, 3 melko hyvin / ei tyytyväinen eikä tyytymätön, 4 hyvin / tyytyväinen ja 5 erittäin hyvin / erittäin tyytyväinen. Jokaisen aihealueen lopussa vastaajan oli mahdollista antaa palautetta ko. aihealueesta. Lisäksi kyselyn viimeisellä sivulla oli vapaa sana, johon vastaajan oli mahdollista antaa vielä palautetta, ideoita tai kehitysehdotuksia.

Kysely tuotti myös määrällistä tietoa. Olen huomioinut tuloksien esityksessä ensisijaisesti vastausten keskiarvot, mutta myös vastausten määrät niiltä osin kuin ne ovat tämän opinnäytetyön kannalta olennaisia. Vastaajien määrä on mainittu vastaajien pienen määrä takia, jotta se voidaan suhteuttaa vastausten prosenttilukuun. Kunkin aihealueen yhteydessä avoimilla vastauksilla annetut palautteet olen koonnut yhteen ja pyrkinyt löytämään niille yhteisiä teemoja.

7.3 Vastaajien taustatiedot



Kuvio 1. Seurojen jaottelu uintiurheilun erikoisseuroihin ja yleisseurojen lajijaostoihin (n=44).

Kyselyyn vastasi yhteensä 39 Uimaliiton jäsenseuraa, jotka ovat joko uintiurheilun erikoisseuroja tai yleisseuran lajijaostoja (kuvio 1). Uintiurheilun erikoisseuraa vastaajista edusti 84 % (37 vastaajaa) ja yleisseuran lajijaostoa 16 % (7 vastaajaa).

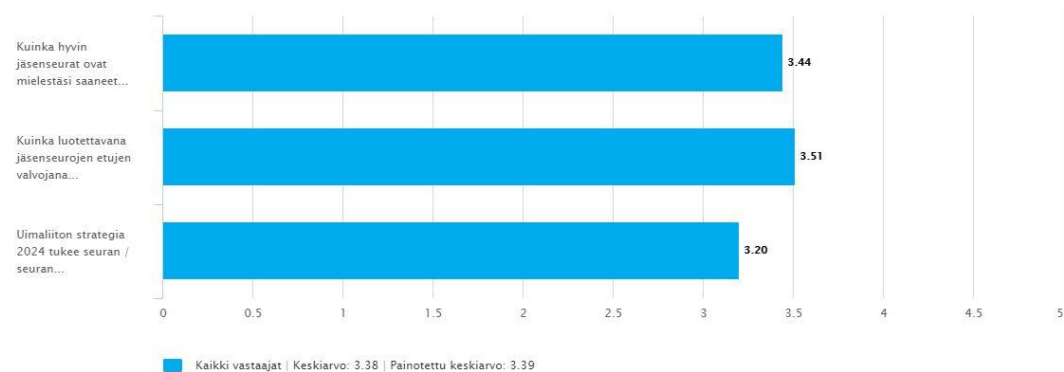
Vastaajista 36 % (16 vastaajaa) toimi seurassa päätoimisena tai osa-aikaisena työntekijänä (esimerkiksi toiminnanjohtaja, seurakoordinaattori, valmennuspäällikkö), 32 % (14 vastaajaa) toimi seurassa puheenjohtajana, 16 % (7 vastaajaa) hallituksen / johtokunnan jäsenenä, 9 % (4 vastaajaa) ohjaajana / valmentajana. Muissa tehtävissä, kuten kilpailusihteerinä, kolmessa eri roolissa seurassa ja varapuheenjohtajana kertoi toimivansa 7 % (3 vastaajaa).

7.4 Strategia

Strategia-aihealueen alussa vastaajille oli kerrottu, että “Strategialuonnos 2024 esiteltiin Uimaliiton syyskokouksessa 16.11.2019. Alkuvuoden 2020 Aluefoorumeissa järjestettiin strategiaosuus. Seuroille lähetettiin sähköinen kysely kesällä 2020. Uimaliiton kevätkokous hyväksyi Strategia 2024:n 29.8.2020.”

Vastaajia pyydettiin arvioimaan strategiaa (kuvio 2) asteikolla 1-5, jossa luvut tarkoittavat ei lainkaan = 1, Ei kovin hyvin = 2, Melko hyvin = 3, Hyvin = 4, Erittäin hyvin = 5.

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 strategiaa kuvaavat väittämät



Kuvio 2. Vastausjakauma strategia väittämissä.

Vastaajat arvioivat strategiakokonaisuuden melko hyväksi (ka 3,38). Vastaajien mielestä jäsen seurat ovat päässeet vaikuttamaan Uimaliiton strategia 2024:n tekoon melko hyvin (ka 3,44). Vastaajat pitivät Uimaliittoa hyvänä edunvalvojana (ka 3,51). Uimaliiton strategia 2024:n koettiin tukevan seuran / seuran uintijaoston omaa strategiatyötä melko hyvin (ka 3,20).

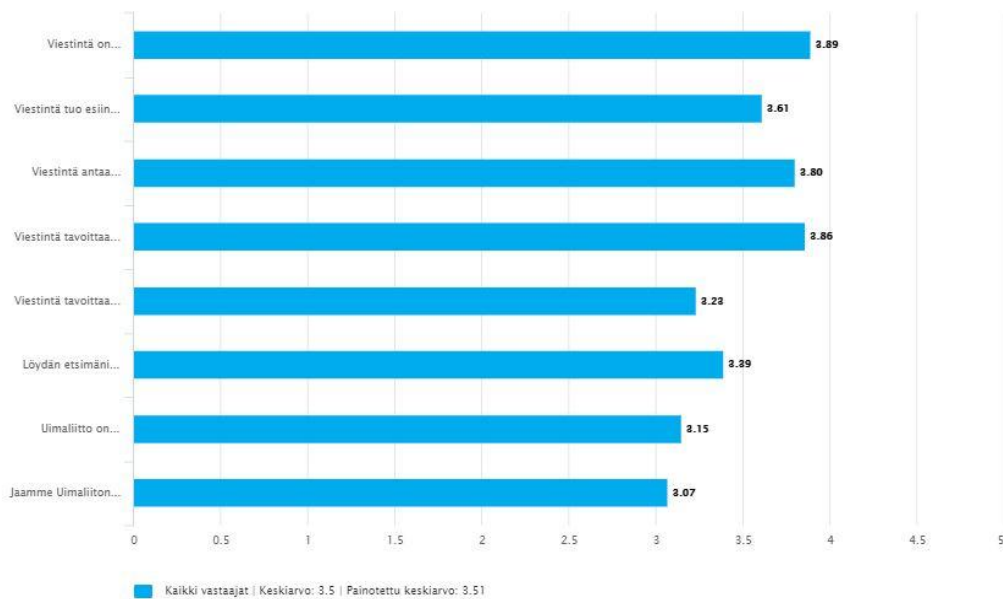
Strategia-aihealueen lopussa kysyttiin palautetta avoimella vastauksella Uimaliiton strategisesta toiminnasta. Vastauksia annettiin yhteensä 10. Vastaukset jakautuvat siten, että osa vastaajista koki, että uudessa strategiassa on huomioitu hyvin Uimaliiton jäsen seurat ja vastaavasti osa koki taas, etteivät he saa riittävästi tukea seuratoimintaan. Strategian koettiin myös painottuvan uintiin, kun uintiurheilulajeja on yhteensä neljä (uinti, uimahyppy, taitouinti ja vesipallo).

7.5 Markkinointi ja viestintä

Uimaliitto tekee viestintää useissa eri kanavissa. Viestinnän tulokset on esitetty alla olevassa kuviossa 3. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kutakin väittämää asteikolla 1-5, jossa luvut tarkoittavat Erittäin tyytymätön = 1, Tyytymätön = 2, Ei tyytyväinen eikä tyytymätön = 3, Tyytyväinen = 4, Erittäin tyytyväinen = 5.

Millaisena koet Uimaliiton viestinnän?

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 markkinointia ja viestintää kuvaavat väittämät



Kuvio 3. Vastausjakauma millaisena vastaajat kokivat Uimaliiton viestinnän.

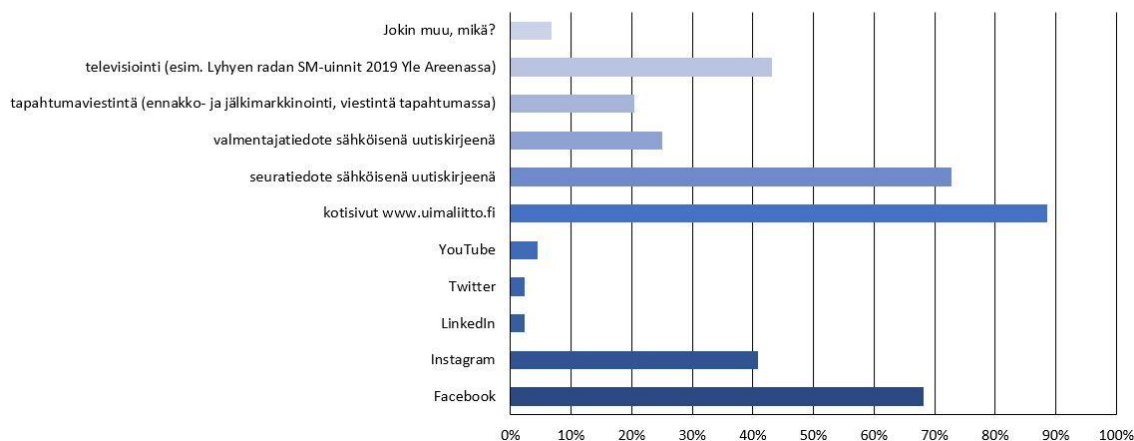
Kokonaisuutena vastaajat olivat tyytyväisiä Uimaliiton viestintään (ka 3,5). Kaikki kyselyyn osallistuneet (44 vastaajaa) vastasivat viestintää koskeviin kysymyksiin. Kuviossa 3 on esitetty erilaisia väittämiä viestinnässä. Vastaajat olivat tyytyväisiä viestinnän ajankohtaisuuteen (ka 3,89).

Viestinnän uskottiin tuovan hyvin (ka 3,61) esiin uusia aiheita ja sen koettiin myös antavan uutta tietoa (ka 3,8). Viestinnän arvioitiin tavoittavan seuran / seuran uintijaoston työntekijät hyvin (ka 3,86). Vastaajat arvioivat viestinnän tavoitettavuutta seuran / seuran uintijaoston jäsenistön osalta, jonka vastaajat arvioivat melko hyväksi (ka 3,23). Vastaajat uskoivat myös löytävänsä etsimänsä tiedon melko hyvin (ka 3,39). Uimaliiton

koettiin olevan melko näkyvästi esillä eri uintiurheilutapahtumissa (ka 3,15). Uimaliiton julkaisuiden jakaminen seuran / seuran uintijaoston omissa somekanavissa jakoi mielipiteitä, mutta suurin osa vastaajista uskoi jakamisen olevan melko hyvällä tasolla (ka 3,07).

Mitkä Uimaliiton viestintäkanavat koet tärkeimmiksi?

Valitse neljä (4) tärkeimmäksi kokemaasi viestintäkanavaa:



Kuvio 4. Vastausjakauma Uimaliiton tärkeimmät viestintäkanavat.

Uimaliitolla on monta aktiivista eri viestintäkanavaa (kuviota 4). Vastaajia pyydettiin valitsemaan neljä tärkeintä viestintäkanavaa. Tärkeimmäksi, 88 % (39 vastausta) viestintäkanavaksi nousivat Uimaliiton kotisivut www.uimaliitto.fi, toiseksi tärkeimmäksi, 73 % (32 vastausta) seuratiedote sähköisenä uutiskirjeenä, kolmanneksi valikoitui Facebook 68 % (30 vastausta) sekä neljänneksi televisiointi 43 % (18 vastaajaa), josta esimerkkinä kyselyssä annettiin lyhyen radan SM-uinnit 2019 Yle Arenassa.

Lisäksi jokin muu, mikä? -vaihtoehto tuotti kolme vastausta. Niissä mainittiin paikallisten kisojen striimaus ja levitys linkkien kautta Uimaliiton sivuilla, tapahtumaviestintä ja televisiointi vesipallotapahtumissa (jos niitä tehtäisiin) sekä somekanavat yleisesti.

Vastaajilta kysyttiin avoimella vastauksella millaisia muutoksia he ovat huomanneet Uimaliiton viestinnässä. Suurin osa vastaajista koki, että viestinnän aktiivisuus on lisääntynyt eri kanavissa ja viestintätavat ovat muuttuneet nykyaikaisiksi. Osa vastaajista ei ollut huomannut muutoksia tapahtuneen.

Avoimien vastausten (26 vastausta, joissa osassa mainittu kaksi uintiurheilijaa) mukaan näkyvimmit uintiurheilijat Suomessa olivat vastaajien mielestä rintaintikaksikko Ida Hulkko (8 vastausta) ja Jenna Laukkanen (6 vastausta). Muina uintiurheilijoina mainittiin Ari-Pekka Liukkonen (4 vastausta), Mimosa Jallow (3 vastausta), Matti Mattsson (1 vastaus) ja Teemu Vuorela (1 vastaus). Loput vastaajista eivät osanneet nimetä ketään tiettyä uintiurheilijaa.

Markkinointi ja viestintä -osuuden avoimessa palautteessa tarinat, markkinoinnin kohdentaminen ja myös muiden uintiurheilulajien kuin uinnin nostaminen viestinnässä nousivat esiin vastauksissa. Vastaajat antoivat myös kiitoksia Uimaliiton viestinnän työntekijöille ja kehittämisehdotuksia viestinnän kehittämiseksi.

7.6 Koulutuspalvelut

Uimaliitto tarjoaa monipuolisesti erilaisia koulutuspalveluita eri uintiurheilulajien mukaan. Kyselyssä vastaajille annettiin ohjeeksi, että ”jos seuralla / seuran uintijaostolla ei ole tietyn uintiurheilulajin toimintaa, voidaan kysymykseen jättää vastaamatta”. Ohjeistuksesta huolimatta voi olla, että vastaaja on saattanut vastata kysymykseen ”en osaa sanoa” vaikka seurassa / seuran uintijaostossa ei ole ko. uintiurheilulajin toimintaa.

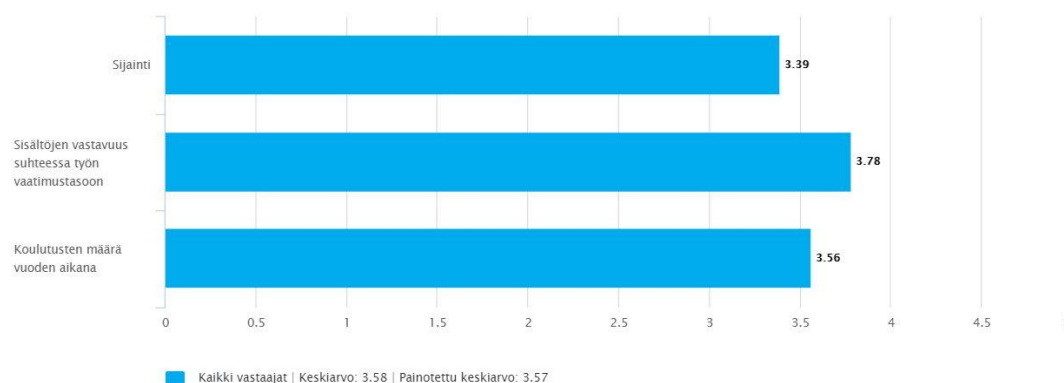
Kysely eteni samoin kysymyksin uintiurheilulajeittain (uinti, uimahyppy, taitouinti ja vesipallo), ohjaajakoulutukset sekä tuomari- ja toimitsijakoulutukset uintiurheilulajeittain. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kunkin koulutuksen kohdalla asteikolla 1-5, jossa Erittäin tyytymätön = 1, Tyytymätön = 2, Ei tyytyväinen eikä tyytymätön = 3, Tyytyväinen = 4, Erittäin tyytyväinen = 5. Arvioitavat asiat olivat sijaintia (koulutuksen järjestämispaikka suhteessa seuran kotikuntaan), koulutuksen sisältöjen vastaavuutta suhteessa työn vaatimustasoon sekä koulutusten määrää vuoden aikana. Koulutuspalveluita koskevat kysymykset on käyty läpi kokonaisuuksittain esittäen tulokset keskiarvoon perustuvina lukuina.

7.7 Uinnin valmentajakoulutukset

Uinnin valmentajakoulutukset jakautuvat kolmeen tasoon. Seuraavan tason koulutukseen osallistuminen edellyttää edellisen tasokoulutuksen suorittamista ja kokemusta valmennustyöstä. Taso 1 -koulutus (50 h) antaa valmentajalle perustiedot ja -taidot lapsuus- ja valintavaiheen uimareiden kehittymisestä, harjoittelusta ja valmennuksesta. Taso 2 -koulutuksen (100 h) tarkoituksena on vahvistaa valmentajan osaamista ja antaa työkaluja päivittäiseen käytännön valmennukseen. Taso 3 -koulutuksessa (150 h) keskitytään valmentajan osaamisen kehittämiseen henkilökohtaisen oppimissuunnitelman avulla. (Suomen Uimaliitto valmentajakoulutukset 2020.)

Uinnin valmentajakoulutukset: TASO 1 valmentajakoulutus (50 h), TASO 2 valmentajakoulutus (100 h) ja TASO 3 valmentajakoulutus (150 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 5. Vastausjakauma uinnin valmentajakoulutukset.

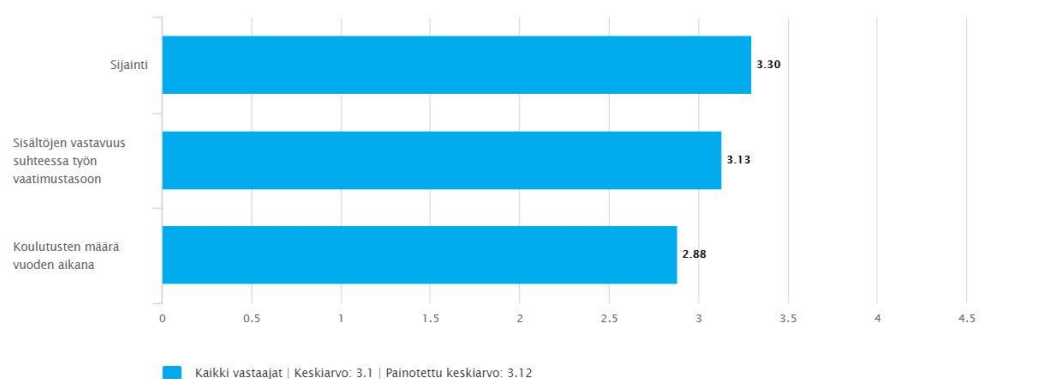
Uinnin valmentajakoulutusten kokonaisuuden keskiarvoksi muodostui 3,58 (kuvio 5). Vastaajat olivat melko tyytyväisiä koulutuksen sijaintiin keskiarvon ollessa 3,39. Sisältöjen vastaavuuteen suhteessa työn vaatimustasoon vastaajista lähes puolet 48 % (19 vastaajaa) arvioi olevansa tyytyväisiä (4). Vastausten keskiarvo oli 3,78. Koulutusten määrään vuoden aikana vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 3,56).

7.8 Uimahyppyjen valmentajakoulutukset

Uimahyppyjen valmentajakoulutukset on jaettu kahteen tasoon. Taso 1 -koulutus (50 h) antaa perustiedot ja -taidot uimahyppyjen ohjaamisesta ja taidon opettamisesta kansallisella tasolla. Taso 2 -koulutus (100 h) vahvistaa valmentajan tietotaitoa ja antaa valmiudet uimahyppyvalmennuksen eri osa-alueisiin niin kansallisella kuin kansainvälisellä tasolla. (Suomen Uimaliitto valmentajakoulutus 2020.)

Uimahyppyjen valmentajakoulutukset: TASO 1 valmentajakoulutus (50 h) ja TASO 2 valmentajakoulutus (100 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 6. Vastausjakauma uimahyppyjen valmentajakoulutukset.

Uimahyppyjen valmentajakoulutusten kokonaisuuden keskiarvo oli 3,1 (kuvio 6). Vastajamäärä jäi pieneksi, joka tarkoitti 8–10 vastaajaa (pl. en osaa vastata -vaihtoehto) riippuen osa-alueesta. En osaa vastata -vaihtoehtoon vastausprosentti oli korkea kaikissa kohdissa.

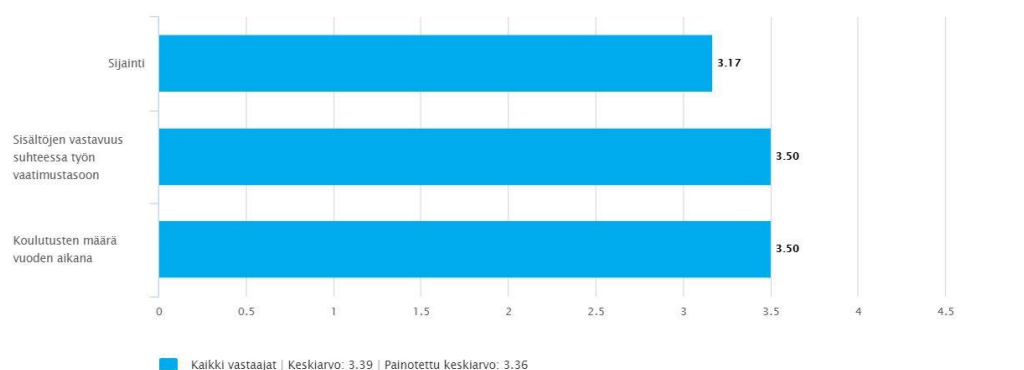
Koulutusten sijaintiin vastaajat olivat melko tyytyväisiä, keskiarvo oli 3,3. Vastaavasti 68 % (21 vastaajaa) vastaajista ei osannut vastata kysymykseen. Koulutusten sisältöjen vastaavuutta suhteessa työn vaatimustasoon pidettiin melko hyvänä (ka 3,13). Kysymykseen ei osannut vastata 74 % (23 vastaajaa). Koulutusten määrän vuoden aikana jakoi vastaajien mielipiteitä, sillä vastausten keskiarvo jäi alle kolmen (ka 2,88). Kolmas osa vastaajista (75 %, 24 vastaajaa) ei osannut vastata kysymykseen.

7.9 Taitouinnin valmentajakoulutukset

Taso 1 -koulutus (32 h) antaa valmentajalle perustiedot ja -taidot lapsuus- ja valintavaiheen taitouimareiden kehittymisestä, harjoittelusta ja valmennuksesta. Taso 2 -koulutuksessa (68 h) valmentaja saa perusteellisempaa tietoa ja taitoja harjoittelemaan ja kilpailemaan tottuneiden taitouimareiden kehityksestä ja valmentamisesta. (Suomen Uimaliitto valmentajakoulutukset 2020.)

Taitouinnin valmentajakoulutukset: TASO 1 valmentajakoulutus (32 h) ja TASO 2 valmentajakoulutus (68 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 7. Vastausjakauma taitouinnin valmentajakoulutukset.

Taitouinnin valmentajakoulutusten kokonaisuuden keskiarvo oli 3,39 (kuvio 7). Vastaajamäärä jäi pieneksi, joka tarkoitti 4–6 vastaajaa (pl. en osaa vastata -vaihtoehto) riippuen osa-alueesta. En osaa vastata -vaihtoehdon vastausprosentti oli korkea kaikissa kohdissa.

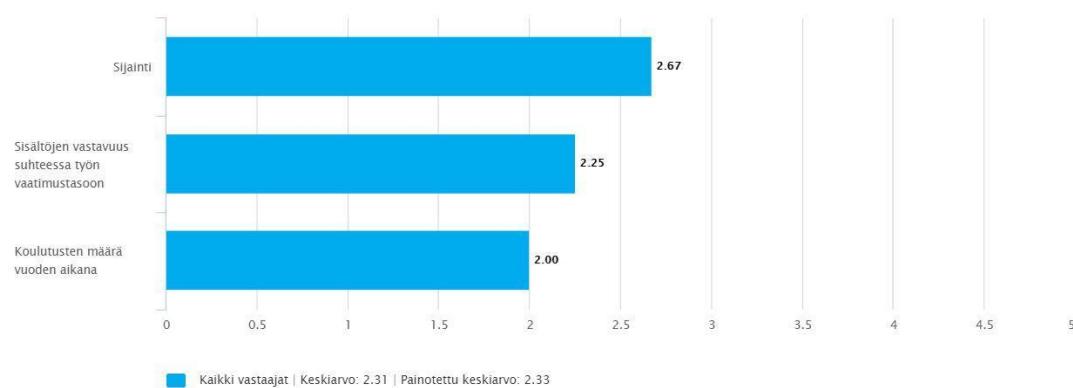
Koulutusten sijainnin vastaajat arvioivat melko hyväksi (ka 3,17). Vastaajista 79 % (23 vastaajaa) ei osannut vastata kysymykseen. Koulutusten sisältöjen vastaavuuteen suhteessa työn vaatimustasoon vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 3,5). Kysymykseen ei osannut vastata 87 % (26 vastaajaa). Koulutusten määrän osalta vastaajat kallistuivat samoihin tuloksiin, sillä vastausten keskiarvo oli 3,5.

7.10 Vesipallon valmentajakoulutukset

Vesipallon valmentajakoulutukset jakautuvat kahteen tasoon. Taso 1 -koulutus (50 h) antaa valmentajalle tarvittavat perustiedot ja -taidot vesipalloilijoiden kehityksestä ja valmentamisesta niin lapsuus- kuin valintavaiheessa. Taso 2 -koulutuksen (100 h) tarkoituksena on vahvistaa valmentajan osaamista ja antaa työkaluja käytännön valmennukseen. (Suomen Uimaliitto valmentajakoulutus 2020.)

Vesipallon valmentajakoulutukset: TASO 1 valmentajakoulutus (50 h) ja TASO 2 valmentajakoulutus (100 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 8. Vastausjakauma vesipallon valmentajakoulutukset.

Vastaajien määrä (pl. en osaa vastata -vastaukset) jäivät pieneksi. Vastaajamäärä jäi pieneksi, joka tarkoitti 4–6 vastaajaa (pl. en osaa vastata -vaihtoehto) riippuen osa-alueesta. En osaa vastata -vaihtoehdon vastausprosentti oli korkea kaikissa kohdissa. Vesipallon valmentajakoulutukset arvioitiin kokonaisuutena (kuvio 8) alle 2,5 (ka 2,31).

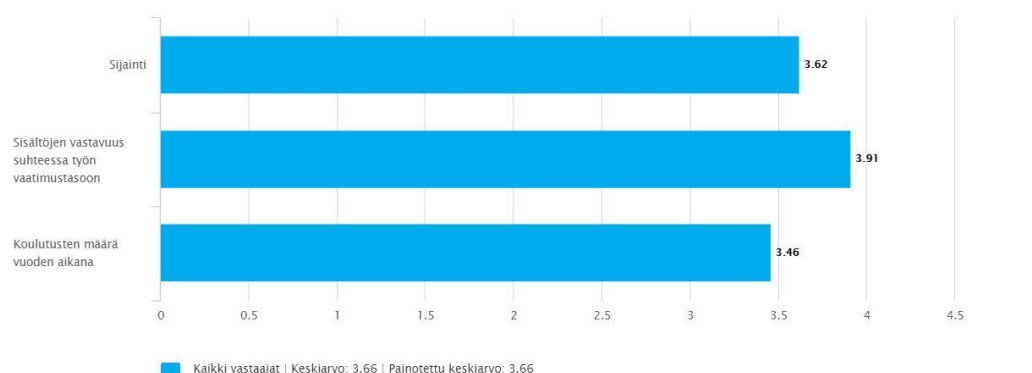
Vastaajien arviot koulutusten sijainnista vaihtelivat asteikon 1–4 vastausten välillä, joten sijainnin keskiarvo jäi alle kolmen (ka 2,67). Vastaajista 80 % (24 vastaajaa) ei osannut vastata kysymykseen. Sisältöjen vastaavuudesta suhteessa työn vaatimustasoon vastaajien mielipiteet vaihtelivat paljon (ka 2,25). Vastaajien arviot koulutusten määrästä vuoden aikana vaihtelivat myös, ja vastauksien keskiarvo 2 kuvastaa tyytymättömyyttä vesipallon koulutusten määrään. Kysymykseen ei osannut vastata 83 % (25 vastaajaa).

7.11 Ohjaajakoulutukset

Uimaliiton järjestämät ohjaajakoulutukset ovat Vesitaiturit-ohjaajakoulutus (20 h), Vesi- ja Tekniikkaralli-ohjaajakoulutus (20 h), Aikuisten uintitekniikka -ohjaajakoulutus (12–20 h) ja Lasten uimaohjauksen peruskurssi -ohjaajakoulutus (10 h). (Suomen Uimaliitto ohjaajakoulutus 2020.)

Ohjaajakoulutukset: Vesitaiturit -ohjaajakoulutus (20 h), Vesi- ja Tekniikkaralli -ohjaajakoulutus (20 h), Aikuisten uintitekniikka -ohjaajakoulutus (12-20 h) ja Lasten uimaohjauksen peruskurssi -ohjaajakoulutus (10 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 9. Vastausjakauma ohjaajakoulutukset.

Vastaajat olivat melko tyytyväisiä (ka 3,66) ohjaajakoulutuksiin (kuvio 9). Koulutusten sijainti arvioitiin hyväksi (ka 3,62), ja sisältöihin vastaajat (23 vastaajaa), jotka antoivat arvosanan 3–5, olivat vastausten perusteella tyytyväisiä, sillä vastausten keskiarvo oli lähes neljä (ka 3,91). Mielenpitoet koulutusten määrästä vuoden aikana vaihtelivat, mutta keskiarvo oli hyvä (ka 3,46). Kaikissa kohdissa kysymykseen ei osannut vastata 35–41 % (14–16 vastaajaa) vastaajista.

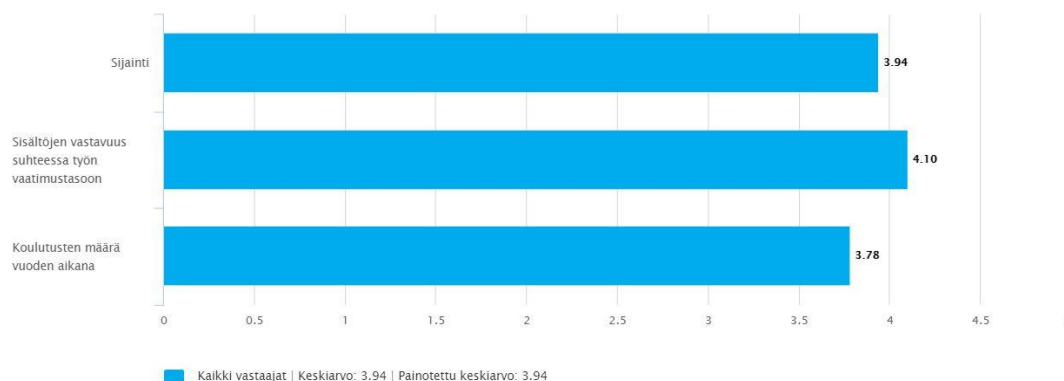
7.12 Uinnin tuomari- ja toimitsijakoulutukset

Uimaliiton uinnin tuomari- ja toimitsijakoulutuksia on kaksi, 2-luokka ja 1-luokka. 2-luokan koulutus antaa valmiudet toimia kansallisissa kilpailuissa ajanottajana ja käännöstarkastajana. 1-luokan koulutus on tarkoitettu kokeneille 2-luokan toimitsijoille ja

antaa valmiudet toimia kansallisissa kilpailuissa kilpailunjohtajana. (Suomen Uimaliitto tuomarikoulutus 2020.)

Uinnin tuomari- ja toimitsijakoulutukset: 2-luokka ja 1-luokka.

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 10. Vastausjakauma uinnin tuomari- ja toimitsijakoulutukset.

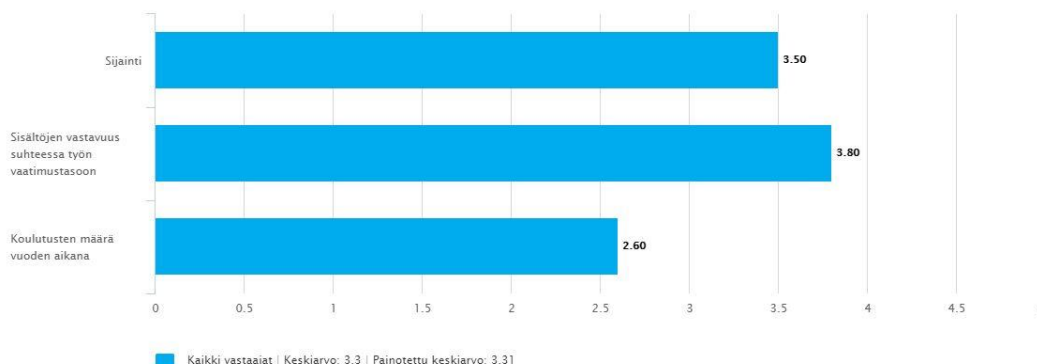
Vastaajat antoivat uinnin tuomari- ja toimitsijakoulutuksen osa-alueille arvioksi lähes neljä tai yli neljän (kuvio 10). Koulutusten sijaintiin vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 3,94). Koulutusten sisällöt suhteessa työn vaatimustasoon keräsivät kiitosta keskiarvon ollessa yli neljän (ka 4,1). Myös koulutusten määrään vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 3,78).

7.13 Uimahyppyjen tuomarikoulutus

Uimahyppyjen B-tuomarikurssilla osallistuja saa perustiedot uimahyppyjen säännöistä ja tuomaroinnista sekä koulutuksen ja tuomarikokeen hyväksytysti suoritettuaan B-tuomarin oikeudet ja näin oikeuden tuomaroida kansallisissa FinnCup- ja aluemestaruuskisoissa. (Suomen Uimaliitto tuomarikoulutus 2020.)

Uimahyppyjen tuomarikoulutus: B-tuomarikurssi

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 11. Vastausjakauma uimahyppyjen tuomarikoulutukset.

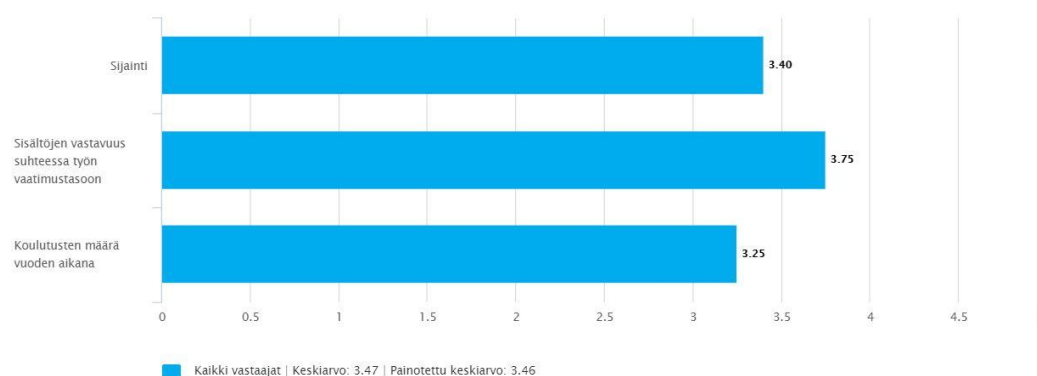
B-tuomarikurssin kokonaisuus oli keskiarvoltaan 3,3 (kuvio 11). Sijainnin (ka 3,5) ja sisältöjen vastaavuuden suhteessa työn vaatimustasoon (ka 3,8) vastaajat arvioivat hyväksi. Vastaavasti koulutusten määrään vuoden aikana vastaajat eivät olleet niin tyytyväisiä keskiarvon jäädessä alle kolmen, 2,60.

7.14 Taitouinnin tuomarikoulutukset

Taitouinnin tuomarikoulutukset jaetaan C- ja B-tuomarikursseihin. C-tuomarikurssi on tarkoitettu aloitteleville tuomareille. Kurssin suoritettuaan osallistuja voi toimia kuviokilpailuissa tuomarina ja teknisissä ohjelmissa elementtituomarina. B-tuomarikurssi on tarkoitettu taitouintituomarina jo toimineille C-tuomarikurssin käyneille tuomareille. (Suomen Uimaliitto tuomarikoulutus 2020.)

Taitouinnin tuomarikoulutukset: C-tuomarikurssi ja B-tuomarikurssi.

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 12. Vastausjakauma taitouinnin tuomarikoulutukset.

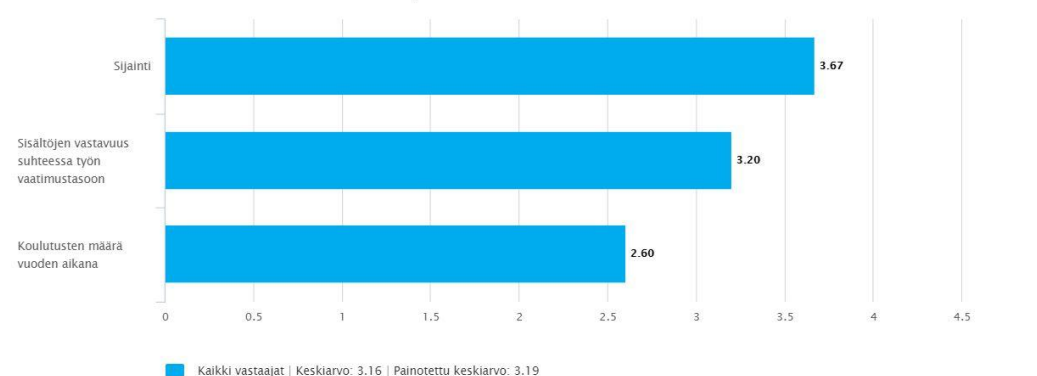
Taitouinnin tuomarikoulutusten kokonaisuuden keskiarvo oli 3,47 (kuvio 12). Vastaajat olivat melko tyytyväisiä (ka 3,4) taitouinnin tuomarikoulutusten sijaintiin ja koulutusten määrään vuoden aikana (ka 3,25). Koulutusten sisältöihin vastaajat olivat tyytyväisiä keskiarvon ollessa 3,75.

7.15 Vesipallon erotuomari- ja toimitsijakoulutukset

Kyselyhetkellä vesipallon erotuomari- ja toimitsijakoulutukset jaettiin 2-luokan ja 1-luokan tuomarikoulutuksiin.

Vesipallon erotuomari- ja toimitsijakoulutukset: 2-luokka ja 1-luokka

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat



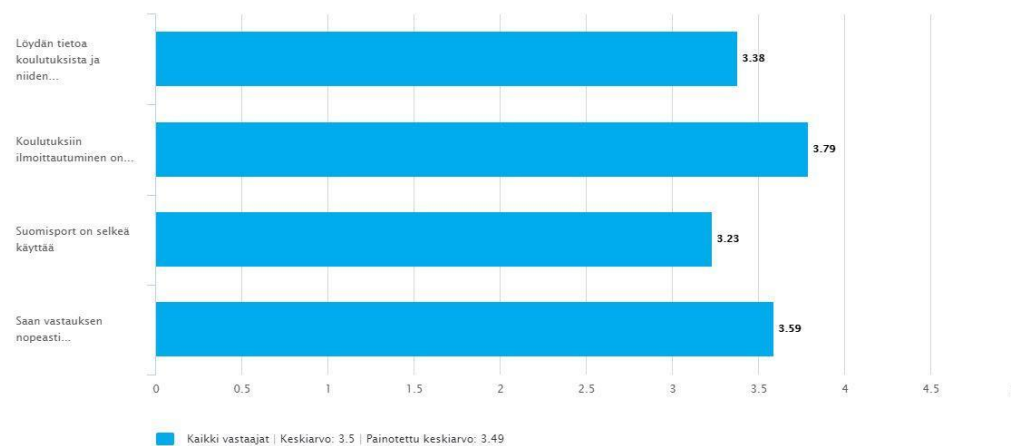
Kuvio 13. Vastausjakauma vesipallon erotuomari- ja toimitsijakoulutukset.

Vesipallon erotuomari- ja toimitsijakoulutuksen kokonaisuuden keskiarvo oli 3,16 (kuvio 13). Vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 3,67) koulutusten sijaintiin. Sisältöjen vastaavuuteen vastaajat olivat melko tyytyväisiä (ka 3,20). Arviot koulutusten määrästä vuoden aikana jäivät alle kolmen (ka 2,6).

Seuraavassa kysymyksessä vastaajia pyydettiin avoimella vastauksella arvioimaan ja kuvailemaan lyhyesti, miten mielestäsi seurojen tilauskoulutuksien järjestelyt sekä kokonaisuus toimivat. Suurin osa vastaajista koki tilauskoulutusten järjestelyt ja kokonaisuuden hyvin toimivaksi. Uintiurheilulajin tai seuran pieni koon koettiin vaikuttavan siihen, että koulutuksiin saadaan riittävä osallistujamäärä. Suurin osa vastaajista koki tilauskoulutukset toimivina kokonaisuuksina. Niissä nähtiin hyvänä asiana se, että ne mahdollistavat uusien, lajin pariin tulleiden sitouttamisen toimintaan hyvällä kokemuksella, ja tilauskoulutuksia voidaan järjestää yhteistyössä lähialueen seurojen kanssa.

Suomisport ilmoittautuminen

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat väittämät



Kuvio 14. Vastausjakauma Suomisport ilmoittautuminen.

Suomisport on digitaalinen urheilupalvelu, jonka kautta lajiliitot voivat myydä esimerkiksi kilpailulisenssejä ja tarjota erilaisia koulutuksia. Vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1–5 Suomisport ilmoittautumista.

Vastausten kokonaiskeskiarvio oli 3,5 (kuvio 14). Vastaajat kokivat löytävänsä tietoa koulutuksista ja niiden sisällöistä melko hyvin (ka 3,38). Koulutuksiin oli vastaajien mielestä helppo ilmoittautua (ka 3,79). Suomisportin helppokäyttöisyyden keskiarvo

vastaajien vastausten mukaan oli 3,23. Vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että olivat saaneet vastauksen nopeasti ilmoittautumiseen liittyvissä kysymyksissä (ka 3,59).

Avoimella vastauksella kysyttiin palautetta Uimaliiton koulutuspalveluista. Vastauksissa nousivat yhteisiksi aiheiksi ne asiat, jotka aiheuttavat eniten hankaluuksia. Näitä asioita olivat koulutuksen sijainti, ajankohta ja eri koulutusten määrä vuoden aikana. Esimerkiksi haastavaksi koettiin se, että iso osa koulutuksista (pl. tilauskoulutukset) järjestetään eteläisen Suomen alueella. Lisäksi määrättyjä koulutuksia on vaikea saada oman paikkakunnalle tai lähialueelle ja vielä niinä aikoina, kun näille koulutuksille olisi seurassa tarve. Vastaajat toivoivat myös, että koulutuksia olisi tulevaisuudessa mahdollista suorittaa etänä.

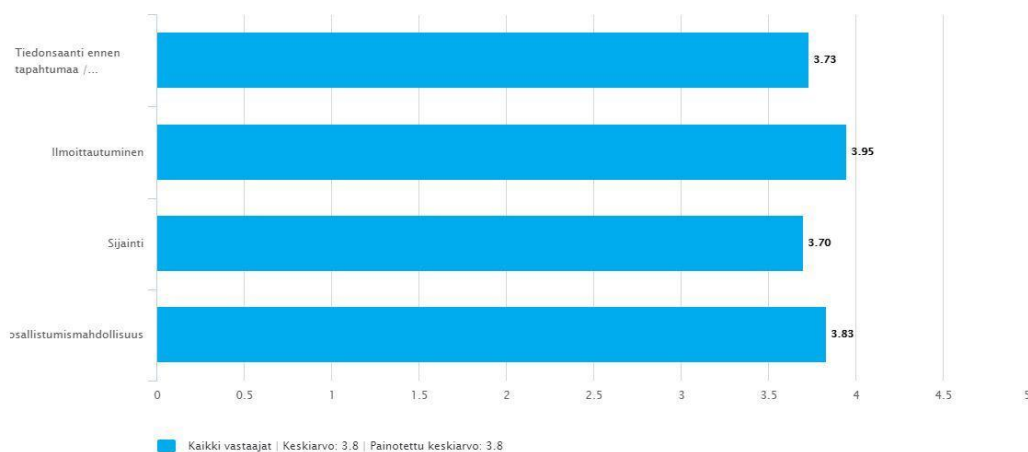
7.16 Seurapalvelut

Seuraavassa osiossa vastaajilta kysyttiin Uimaliiton seurapalveluista.

7.16.1 Aluefoorunit

Aluefoorunit

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 seurapalveluita kuvaavat väittämät



Kuvio 15. Vastausjakauma Aluefoorumi-tapahtumat.

Aluefoorunit saivat kokonaisarvioksi 3,8 (kuvio 15). Ensimmäiseen kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet (44 vastaajaa) ja kolmeen jälkimmäiseen vastasi

43. Vastaajat olivat tyytyväisiä tiedonsaantiin ennen tapahtumaa / tapahtuman jälkeen (ka 3,73). Vastaajista 60 % (26 vastaajaa) tyytyväisiä Aluefoorumin ilmoittautumiseen, ja keskiarvo tässä oli osa-alueista korkein lähes neljä (ka 3,95). Aluefoorumin sijaintiin vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 3,7). Myös etäosallistumismahdollisuuteen vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 3,83).

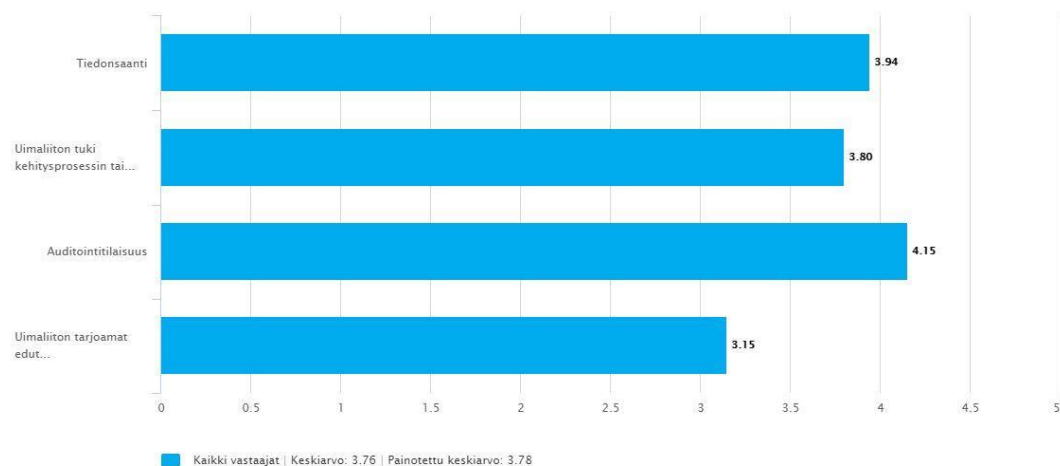
Jos seura / seuran uintijaosto ei ollut osallistunut Aluefoorumiin, oli vastaajilla mahdollisuus kertoa, miksi se ei ollut osallistunut. Useimmat vastaajat olivat maininneet osallistumisen esteeksi aikataululliset syyt.

7.16.2 Tähtiseuraohjelma

Tähtiseurat on seuran laatuohjelma, jossa seuran toiminta täyttää määritellyt laatutekijät sen valitsemalla osa-alueella (lapset ja nuoret, aikuiset sekä huippu-urheilu). Kriteerit täyttävälle seuralle tähtimerkin myöntävät Olympiakomitea ja lajiliitot. Tällä hetkellä ohjelmassa on mukana 540 seuraa 45 eri lajista. (Olympiakomitea tähtiseurat 2020.)

Tähtiseuraohjelma

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 seurapalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 16. Vastausjakauma Tähtiseuraohjelma.

Vastaajat arvioivat Tähtiseuraohjelman kokonaisuutta (kuvio 16). Vastaajat olivat melko tyytyväisiä (ka 3,76) Uimaliiton apuun Tähtiseuraohjelman eri vaiheissa. Vastaajat olivat tyytyväisiä auditointitilaisuuteen, joka oli arvioitu yli neljän (ka 4,1). Ainoastaan Uimaliiton

tarjoamat edut Tähtiseuroille -vastauksien keskiarvo oli muita osa-alueita alhaisempi (ka 3,15). Kaikissa vastauskohdissa en osaa vastata -vaihtoehdon vastausprosentti oli korkea, 45–59 %.

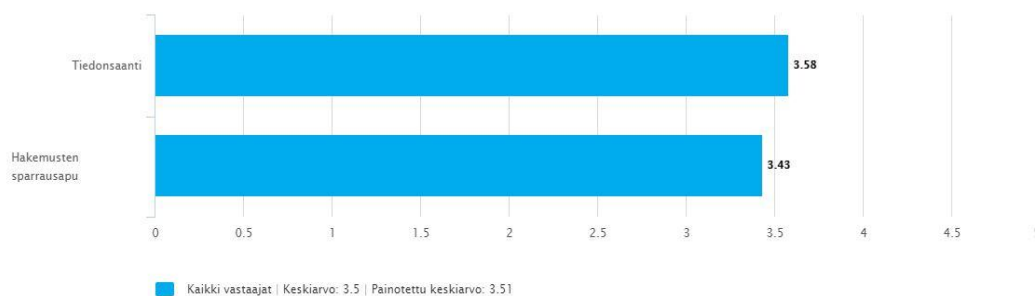
Jos seura / seuran uintijaosto ei ole mukana Tähtiseuraohjelmassa, oli vastaajilla mahdollisuus kertoa, miksi se ei ole mukana. Useimmissa vastauksissa vastaajat arvioivat ohjelmaan liittymisen teettävän liikaa lisätyötä tai eivät kokeneet siitä olevan hyötyä seuralle tällä hetkellä.

7.16.3 Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) seuratukihaku

Vuosittain haettava seuratoiminnan kehittämistuki on tarkoitettu lasten ja nuorten harrastusten lisäämiseen sekä organisoidun ja monipuolisen liikuntatoiminnan kehittämiseen. Avustusta voivat hakea liikuntaa ja urheilua järjestävät paikalliset rekisteröityneet yhdistykset. (OKM 2020.) Uimaliitto auttaa seuroja hakuprosessin eri vaiheissa.

Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) seuratukihaku

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 seurapalveluita kuvaavat kohdat



Kuvio 17. Vastausjakauma Opetus- ja kulttuuriministeriön seuratukihaku.

Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) seuratuken hakua koskevien vastausten keskiarvo oli 3,5 (kuvio 17). Vastaajat kokivat saavansa riittävästi tietoa tuen hausta (ka 3,58) ja sparrausapua hakemuksia laadittaessa (ka 3,43).

Jos seura / seuran uintijaosto ei ollut hakenut OKM:n seuratuken, oli vastaajilla mahdollisuus kertoa, miksi se ei ollut hakenut avustusta. Suurin osa vastaajista koki,

ettei seuratuon hakeminen ollut seuralle ajankohtaista tällä hetkellä. Jotkut seurat kokivat hakemisen olevan vaikeaa.

7.16.4 Neuvonta-apu

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, millaisissa tilanteissa he ovat saaneet apua Uimaliitosta. Uimaliitto tarjoaa seuroille / seuran uintijaostoille neuvonta-apua erilaisissa sen kohtaamissa tilanteissa.

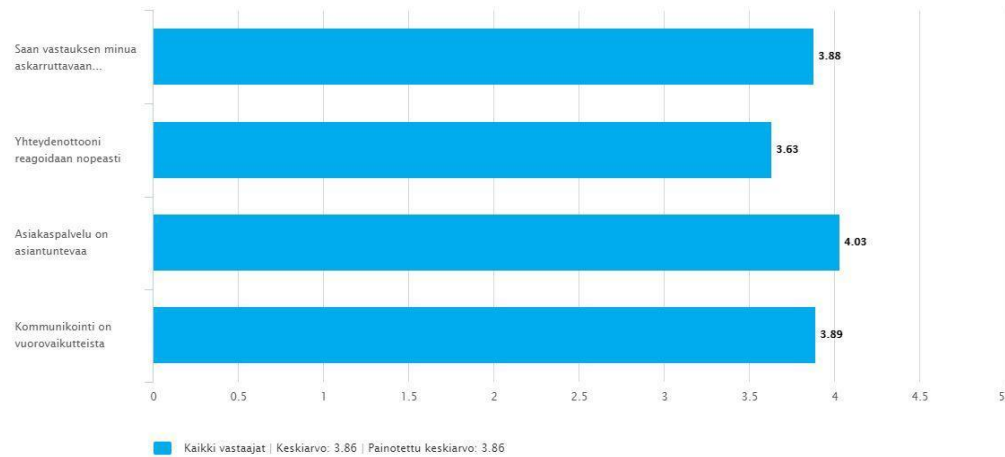
Avoimeen kysymykseen vastasivat kaikki kyselyn 44 vastaajaa. Suurin osa vastaajista koki saaneensa apua erilaisissa tilanteissa. Osa vastaajista ei tarkentanut avunsaantiaihetta. Vastaajat lähettivät myös henkilökohtaisia kiitoksia Uimaliiton työntekijöille. Vastaajat olivat saaneet apua valmennukseen, kilpailuiden järjestämiseen ja koulutukseen liittyvissä kysymyksissä. Neuvonta-apu oli ollut myös tarpeen, kun seurat olivat hakeneet eri avustuksia tai valmistautuneet Tähtiseura-auditointiin. Vastaajat mainitsivat saaneensa apua myös seuran johtamiseen liittyvissä kysymyksissä, järjestelmiin kirjautumisongelmissa, vakuutus- ja lisenssiasioissa sekä yhteistyöasioissa kaupungin kanssa. Vastaajista neljännes ei ollut kokenut tarvitsevansa tai pyytäneet apua.

Aihealueen lopussa kysyttiin vielä palautetta Uimaliiton seurapalveluista avoimella vastauksella. Lähes puolet vastaajista oli tyytyväisiä seuran saamiin palveluihin ja apuun. Osa vastaajista taas koki seurapalvelut etäisenä tai niiden tarpeen vähäiseksi tällä hetkellä.

7.17 Asiantuntijuus

Millaisena koet Uimaliiton asiakaspalvelun?

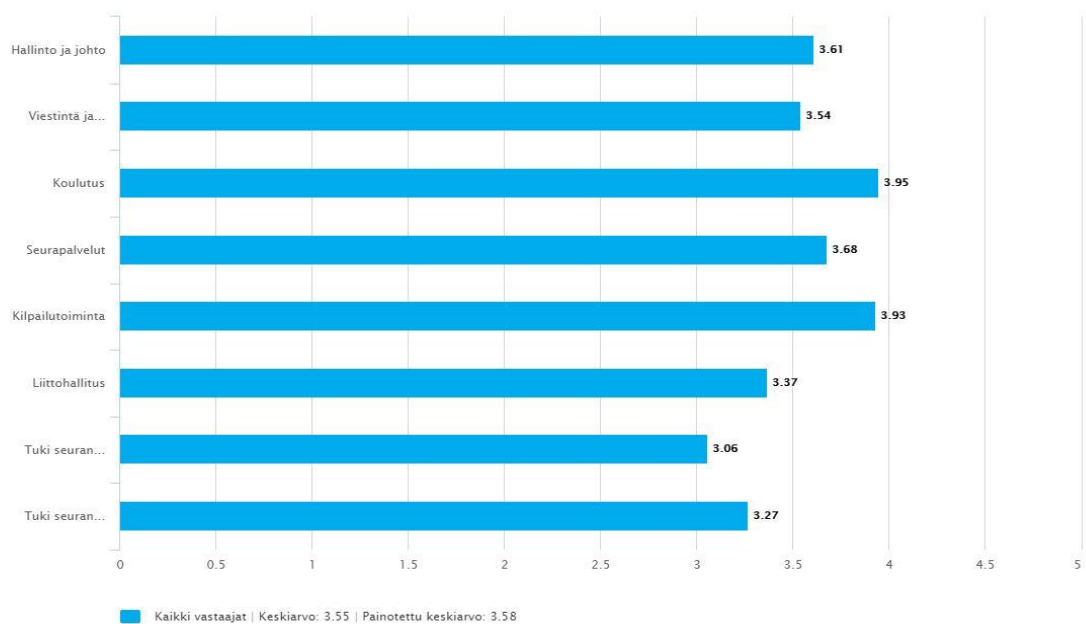
Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 asiantuntijuutta kuvaavat väittämät



Kuvio 18. Vastausjakauma Uimaliiton asiakaspalvelu.

Vastausten mukaan (kuvio 18) Uimaliiton asiakaspalvelu koetaan hyväksi (ka 3,86). Vastaajat kokivat saavansa vastauksen heitä askarruttaviin kysymyksiin (ka 3,88) ja yhteydenottoihin reagoitiin nopeasti (ka 3,63). Vastaajat olivat tyytyväisiä asiakaspalvelun asiantuntijuuteen (ka 4,03) sekä kommunikoinnin vuorovaikutteisuuteen (ka 3,89).

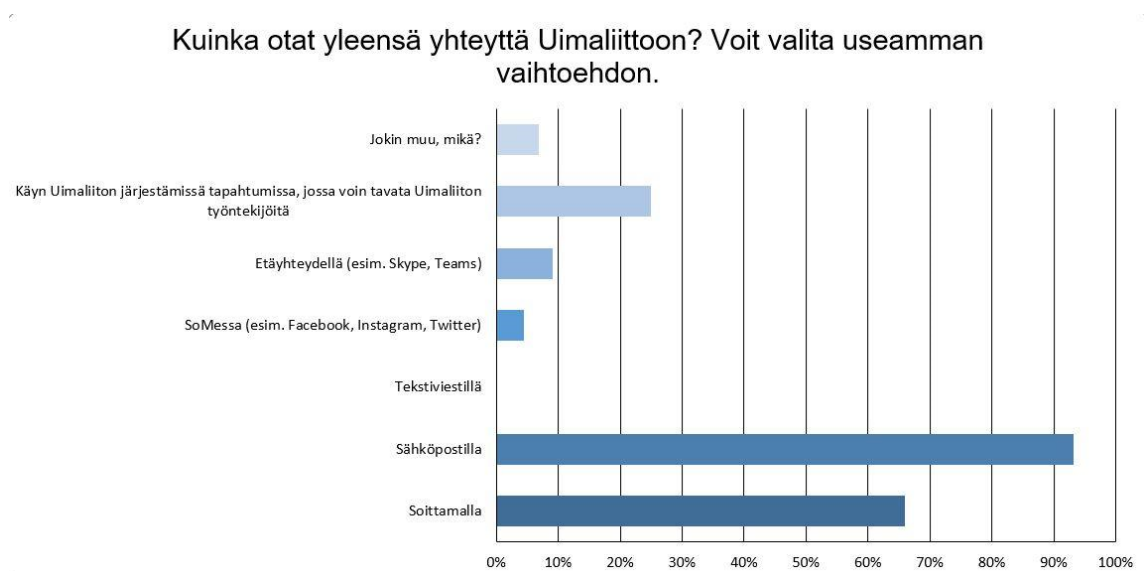
Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 asiantuntijuutta kuvaavat osa-alueet



Kuvio 19. Vastausjakauma asiantuntijuuden osa-alueet.

Uimaliiton asiantuntijuus jakautuu kahdeksaan osa-alueeseen: hallinto ja johto, viestintä ja markkinointi, koulutus, seurapalvelut, kilpailutoiminta, liittohallitus, tuki seuran valmennusryhmätoimintaa ja sen kehittämiseen sekä tuki seuran kurssitoimintaan ja sen kehittämiseen (kuvio 19).

Kaikki kyselyyn vastanneet (44 vastaajaa) arvioivat Uimaliiton asiantuntijuutta. Vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 3,55) Uimaliiton asiantuntijuuden osa-alueiden kokonaisuuteen. Vastaajat olivat tyytyväisiä koulutukseen (ka 3,95) ja kilpailutoimintaan (ka 3,93). Tyytyväisiä vastaajat olivat myös seurapalveluihin (ka 3,68), hallintoon ja johtoon (ka 3,61) sekä viestintään ja markkinointiin (ka 3,54). Liittohallituksen asiantuntijuuden (ka 3,37), kurssitoiminnan tuen ja toiminnan kehittämisen (ka 3,27) sekä valmennusryhmätoiminnan tuen ja kehittämisen (ka 3,06) vastaajat arvioivat alle 3,5.



Kuvio 20. Vastausjakauma yhteydenottotavat.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, kuinka he yleensä ottavat yhteyttä Uimaliittoon (kuvio 20). Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon. Kaikki kyselyyn vastanneet (44 vastaajaa) vastasivat kysymykseen. 93 % (41 vastausta) vastaajista lähettää sähköpostia, 66 % (29 vastausta) soittaa ja 25 % (11 vastausta) käy Uimaliiton järjestämässä tapahtumissa, joissa voi tavata Uimaliiton työntekijöitä.

Aihealueen lopussa vastaajilla oli mahdollisuus antaa palautetta Uimaliiton asiantuntijuudesta avoimella vastauksella. Vastaajien yksittäiset kokemukset jakoivat mielipiteitä asiantuntijuudesta. Uimaliiton työntekijöiden asiantuntijuus koettiin kuitenkin yleisesti osaavaksi ja viimeaikaisia muutoksia pidettiin hyvinä.

Kyselyn viimeisellä sivulla vastaajilla oli vielä mahdollisuus kommentoida vapaasti kyselyyn liittyviä asioita tai lähettää Uimaliitolle terveisiä, palautetta tai kehitysideoita.

8 Analyysi

Ennen kyselyn suunnittelun aloittamista käytin pohjustavana aineistonhankintamenetelmänä benchmarkingia. Sen tavoitteena oli selvittää, millainen on hyvä tyytyväisyyskysely. Samalla saatiin tietoa siitä, ovatko muut lajiliitot teettäneet vastaavia kyselyitä. Sain vastaukset nopeasti kaikilta, joille sähköpostia lähetin. Benchmarking tuotti arvokasta tietoa siitä, miten kysely olisi hyvä rakentaa ja millaisia asioita organisaatiot ja lajiliitot kartoittaisivat kyselyissään. Benchmarking tulokset osoittivat myös, että tyytyväisyyskyselyssä voidaan käyttää erilaisia asteikkoja.

8.1 Kysely

Kyselyyn vastasi 29 % seuroista / seurojen uintijaostoista, joille kysely lähetettiin. Vastausmäärä jäi hieman alhaiseksi, mutta vastaukset loivat suuntaa antavan kuvauksen jäsenseurojen tyytyväisyydestä ja tarpeista. Vallitseva koronavirustilanne saattaa olla yksi syy sille, miksi vastauksia ei saatu enempää. Kyselyyn vastanneiden joukko oli kuitenkin monipuolinen. Kyselyyn vastasi niin Suomen suurimpia uintiurheilun erikoisseuroja kuin pienempiä yleisseurojen lajijaostoja, jotka sijoittautuivat maantieteellisesti pohjoisesta etelään. Joukossa oli uintiin painottuvien seurojen lisäksi myös uimahyppy-, taitouinti- ja vesipalloseuroja.

Kuten alussa todettiin, oli odotettavissa, että vastaajat kokevat Uimaliiton tarjoamat palvelut eri tavalla, sillä seuroilla / seuran uintijaostoilla on erilaiset tarpeet. Vaikka tulokset edustavat Uimaliiton jäsenseurojen näkemyksiä, on kuitenkin tärkeää muistaa,

että näkemykset vastaajan edustaman seuran sisällä voivat olla hyvinkin poikkeavia toisistaan. Tämä näkyi myös kyselyvastauksissa, joiden vastaajat edustivat samaa jäsenseuraa.

Kyselytuloksissa korostui Lämsän ja Uusitalon (2012) mainitsema palveluiden laadun elämyksellisyyden näkökulma, jossa vastaajan omakohtainen kokemus määrittä koetun laadun. Laadullisen tutkimuksen kannalta vastaajien esiin tuomat erilaiset näkökulmat olivat toivottuja.

Avointen vastauksien sanavalinnoissa näkyivät myös vahva me-henki ja yksittäisten toimijoiden esiintuonti, jotka ovat tyypillistä yhdistystoiminnassa. Vastaajat käyttivät usein ilmaisuja "seuramme on" tai "olemme / emme ole". Vastaajat nostivat esiin vastauksissaan seuransa / seuran uintijaostonsa toimihenkilöitä. Tämä kuvastaa sitä, että yhdistystoiminnassa on palkollisena yleensä muutamia henkilöitä, jotka tekevät usein paljon erilaisia työtehtäviä yhdistyksen hyväksi.

Avointen vastausten kohdalla oli havaittavissa, että vastaajat olivat joissakin kohdissa vastanneet hieman ohi aiheen. Avoimet vastaukset tuottivat kuitenkin erittäin arvokasta tietoa ja hyviä kehitysehdotuksia. On ymmärrettävää, että vastaaja oli saattanut kirjoittaa palautteen siinä kohtaa, kun asia tulee mieleen, varsinkin jos hän ei ollut tutustunut kyselyn etenemisjärjestykseen etukäteen.

Kysely alkoi Uimaliiton strategiaa koskevilla kysymyksillä, jossa vastaajat arvioivat strategiakokonaisuuden melko hyväksi (ka 3,38). Uimaliittoa vastaajat pitivät luotettavana edunvalvojana, mikä oli tietysti hyvä asia, varsinkin näin haastavan toimintavuoden aikana. Vastauksien perusteella jäsenseurat olivat kokeneet, että he olivat saaneet olla mukana uuden strategian teossa, mikä kertoo siitä, että Uimaliitto tarjosi riittävästi vaikuttamismahdollisuuksia viimeisen vuoden aikana.

Osa vastaajista nosti avoimissa vastauksissa esiin sen, että strategia ei tue tasapuolisesti kaikkia uintiurheilulajeja vaan painottuu uintiin. Uinnin isompi näkyvyys strategiassa verrattuna muihin uintiurheilulajeihin johtunee pitkälti siitä, että Uimaliitto on nimennyt uinnin ja uimahypyt painopistelajeiksi. Lisäksi uinti on uintiurheilulajeista suurin niin kilpailulliselta kuin ei-kilpailulliselta harrastajamääriltään. Esimerkiksi kilpailutoiminnassa mukana olevien lisenssiurheilijoiden määrä jakautuu

uintiurheilulajeittain kaikki ikäryhmät huomioiden seuraavasti: uinti 5 740 kpl, uimahyppy 603 kpl, taitouinti 392 kpl ja vesipallo 352 kpl (Suomen Uimaliitto seurakysely 2019).

Jäsenseurat olivat tyytyväisiä (ka 3,5) Uimaliiton viestintään ja markkinointiin. Vastaajat olivat tyytyväisiä viestinnän ajankohtaisuuteen ja sen koettiin nostavan esiin uusia aiheita sekä tavoittavan seurojen työntekijät. Uimaliiton näkyvyys eri uintiurheilutapahtumissa koettiin hieman keskiarvoa alhaisemmaksi. Näkyvyyttä tapahtumissa toivottiin siis enemmän, mutta väittämä on saatettu myös ymmärtää monella tapaa, sillä vastaukset jakaantuivat laidasta laitaan.

Viestintäkanavista tärkeimmiksi nousivat Uimaliiton kotisivut www.uimaliitto.fi (88 %), seuratiedote sähköisenä uutiskirjeenä (73 %), Facebook (68 %) ja televisiointi (43 %). Uimaliitto julkaisee uutisia useasti viikossa kotisivuillaan ja lukija ohjataan Some-viestinnän kautta kotisivuille lukemaan uutisia, jolloin uudet jutut huomataan paremmin ja nopeasti. Seuratiedotteita lähetetään seuroille sähköpostitse noin kerran kuukaudessa ja ne ovat luettavissa myös Uimaliiton kotisivuilla. Televisiointi koettiin tärkeäksi viestintäkanavaksi, vaikka tällä hetkellä uintiurheilutapahtumia televisoidaan Suomessa muutamia kertoja vuodessa, ja uintiurheilu näkyy tv-kanavien urheilu-uutisissa harvakseltaan uutisoinnin painottuessa lähinnä kansainvälisiin arvokilpailuihin. Vuonna 2019 lyhyen radan SM-uinnit lähetettiin suorana Yle Areenassa ja kansainvälinen Arena Helsinki Swim Meet näkyi Eurosportin kanavilla kilpailun ollessa osa Nordic Tour -uintikilpailukiertuetta.

Markkinoinnin ja viestinnän avoimessa palautteessa vastaajat toivoivat markkinoinnin kohdentamista, tarinallisuuden lisäämistä ja muiden uintiurheilulajien näkyvyyden kasvattamista. Kokemus uinnin isommasta näkyvyydestä verrattuna muihin uintiurheilulajeihin välittyi myös kysyttäessä vastaajilta näkyvintä uintiurheilijaa vastaajien nimetessä ainoastaan uimareita.

Koulutuspalveluiden kohdalla vastaajia oli ohjeistettu vastaamaan niiden uintiurheilulajien koulutusta koskevien kysymyksiin, joiden toimintaa heidän seurassaan / seuran uintijaostossaan järjestetään. Tuloksia saattoivat hieman vääristää vastaajien vastaama ”en osaa vastata”, kun vastauksista ei voida päätellä onko vastaajan seurassa ollut ko. lajin toimintaa vai ei.

Koulutuksista vastaajat olivat eniten tyytyväisiä uinnin tuomarikoulutuksiin (ka 3,9). Eniten parannettavaa vastaajat löysivät vesipallon valmentajakoulutuksista (ka 2,3), joita vastaajat toivoivat olevan enemmän vuoden aikana. Myös koulutusten vastaavuutta suhteessa työn vaatimustasoon pidettiin hyvänä. Avoimella vastauksella kysytyssä palautteessa nousi esiin kolme asiaa, jotka aiheuttavat eniten hankaluuksia. Näitä olivat koulutuksen sijainti, ajankohta ja eri koulutusten määrä vuoden aikana. Vastaajat kokivat haasteelliseksi koulutusten ns. Etelä-Suomi-keskeisyyden. Koulutuksiin matkustaminen vie aikaa ja lisäkustannukset kuormittavat seuran sekä joissakin tapauksissa myös seuran työntekijöiden rahapussia, jos esimerkiksi matkakuluja koulutuspaikkakunnalle ei korvata. Lisäksi työt painottuvat usein arki-iltoihin ja viikonloppuihin, jolloin koulutuksiin osallistuminen viikonloppuna saattaa olla ns. pois varsinaisesta työajasta. Tiettyjä koulutuksia järjestetään yleensä muutaman kerran vuodessa, joten ajankohta ei aina sovi kaikille koulutukseen osallistuville.

Suomisport-urheilupalvelu koettiin hyväksi ja helppokäyttöiseksi. Vastaajat olivat tyytyväisiä tilauskoulutuksiin, sillä niitä pidettiin toimivina kokonaisuuksina, jotka mahdollistivat uusien lajin pariin tulleiden sitouttamisen toimintaan hyvällä kokemuksella sekä yhteistyön tekemisen lähialueen seurojen kanssa. Tilauskoulutuksien etuna on myös ajankohdan valitseminen jäsenseuralle sopivaksi, esimerkiksi seuran / seuran uintijaoston järjestämien kilpailuiden yhteyteen, jolloin osallistujat pääsevät heti käytännön toimitsijatehtäviin. Vastaavasti haasteeksi vastaajat kokivat uintiturheilulajin tai seuran / seuran uintijaoston pienen koon, jolloin riittävän osallistujamäärän saaminen koulutukseen on vaikeaa. Vastaajat toivoivat, että koulutuksiin olisi mahdollista osallistua myös etänä.

Seurapalveluissa vastaajilta kysyttiin Aluefoorumiin osallistumisesta, Tähtiseuraohjelmasta, OKM:n seuratuesta sekä neuvonta-avusta. Jäsenseurat olivat olleet tyytyväisiä eri paikkakunnilla järjestettyihin Aluefoorumi-tapahtumiin. Useimmat vastaajat olivat maininneet osallistumisen esteeksi aikataululliset syyt.

Vastaajat olivat tyytyväisiä (ka 4,15) Tähtiseuraohjelman auditointitilaisuuksiin. Tämä vahvistaa ohjelmassa mukana olevien seurojen tyytyväisyyttä (ka 3,76) koko prosessin eri vaiheisiin, jossa Uimaliitto on ollut apuna. Ainoastaan Uimaliiton tarjoamat edut Tähtiseuroille -vastauksien keskiarvo oli alhaisempi 3,15 %, joten siitä päätellen kaikki vastaajat eivät välttämättä tienneet, millaisia etuja Uimaliitto näille tarjoaa tai

hyödyntäneet niitä. Avoimella vastauksella annettu palaute syistä, miksi seura / seuran uintijaosto ei ole mukana Tähtiseuraohjelmassa, vahvistaa "en osaa sanoa" -vastausten määrää, joita vastaajista 45–59 % oli antanut. He arvioivat ohjelmaan liittymisen teettävän liikaa lisätyötä tai eivät kokeneet siitä olevan hyötyä seuralle tällä hetkellä. Voi olla myös, että kaikki jäsen seurat eivät ole valmiita sitoutumaan 3–9 kuukautta kestävään kehittämistyöhön, varsinkaan vallitsevan koronavirustilanteen aikana.

OKM:n seuratuksen hakemisesta vastaajat olivat kokeneet saavansa riittävästi tietoa, mutta välttämättä hakemusten sparrausapua he eivät olleet hakeneet tai tiedäneet tästä mahdollisuudesta. Niistä vastaajista, jotka eivät olleet hakeneet seuratuksia suurin osa koki, ettei sen hakeminen ollut seuralle ajankohtaista tällä hetkellä. Jotkut vastaajat kokivat hakemisen olevan vaikeaa tai vetosivat aiempiin huonoihin kokemuksiin. Uimaliiton tarjoama yleinen neuvonta-apu on ollut kuitenkin jäsen seuroille tärkeää erilaisissa niiden kohtaamisissa haasteissa ja tilanteissa.

Viimeisessä osiossa vastaajat pohtivat Uimaliiton asiantuntijuutta sekä asiakaspalvelua. Vastaajat olivat tyytyväisiä Uimaliiton asiakaspalveluun (ka 3,86) ja pitivät sitä asiantuntevana. Uimaliiton asiantuntijuus jakautui kyselyssä kahdeksaan osa-alueeseen: hallinto ja johto, viestintä ja markkinointi, koulutus, seurapalvelut, kilpailutoiminta, liittohallitus, tuki seuran valmennusryhmätoimintaan ja sen kehittämiseen sekä tuki seuran kurssitoimintaan ja sen kehittämiseen. Vastaajien tyytyväisyyttä koulutukseen (ka 3,95) tukivat kyselyssä aiemmin annetut arviot. Vastaajat olivat myös tyytyväisiä kilpailutoiminnan asiantuntijuuteen (ka 3,93).

Vastaajat pitivät liittohallituksen asiantuntijuutta melko hyvänä (ka 3,37), Liittohallituksen toiminta ja sen jäsenet saattavat tuntua etäiseltä, eivätkä jäsen seurat koe liittohallituksen toiminnan vaikuttavan suoraan omaan seuraan, vaikka sen tekemät päätökset määrittelevät Uimaliiton toiminnan isoja linjoja ja vaikuttavat sitä kautta myös jäsen seurojen toimintaan.

Myös tuki kurssitoimintaan ja sen kehittämiseen (ka 3,27) sekä valmennusryhmätoimintaan ja sen kehittämiseen (ka 3,06) koettiin hieman alle kokonaisuuden keskiarvon. Voi olla, että kaikki jäsen seurat eivät koe tarvitsevansa yhtä paljon asiantuntija-apua niillä osa-alueilla, jonka ammattilaisia he itse jo työllistävät. Avoimissa vastauksissa vastaajien yksittäiset kokemukset jakoivat mielipiteitä

asiantuntijuudesta. Uimaliiton työntekijöiden asiantuntijuus koettiin kuitenkin yleisesti osaavaksi ja viimeaikaisia muutoksia pidettiin hyvinä.

Kyselyllä saadut vastaukset tukivat teoriaosuudessa Kosken ja Mäenpään (2018) kuvaamia seuratoiminnan vaatimuksia ja haasteita. Seurojen / seurojen uintijaostojen toiminnan vaatimukset ovat kasvaneet merkittävästi, joten odotukset palveluiden ja tuen suhteen ovat yhtä lailla lisääntyneet Uimaliiton osalta, kuten Heinilä (2018) totesi. Näin ollen on tärkeää, että palveluiden sekä niiden laadun kehittäminen koetaan koko organisaation yhteiseksi ja työyhteisöä kehittäväksi sekä myös mahdollisesti muuttavaksi prosessiksi.

8.2 Osallistava työpaja

Esittelin kehittämis ehdotukset tilaajalle 09.11.2020 Teamsissä järjestetyssä osallistavassa työpajassa. Tilaajan edustajina paikalla olivat toiminnanjohtaja Sanna Airaksinen, seuratoiminnan kehittäjä Jaana Sinervuo-Tarula, viestintä- ja markkinointijohtaja Jari Lamminaho sekä koulutus päällikkö Joni Toivola. Osallistavaan työpajaan oli varattu aikaa tunti. Kerroin, että osallistavan työpajan tarkoituksena on jatkojalostaa kyselytulosten pohjalta laadittuja kehittämis ehdotuksia aivoriihen keinoin. Jatkojalostetut kehittämis ehdotukset esitellään luvussa 9.

Aloitin työpajan kertomalla lyhyesti kyselyn tuloksista, kuinka paljon ja millaisia vastauksia kyselyllä saatiin. Tilaajan edustajat pitivät vastausten määrää hyvänä, kun otetaan huomioon, että kysely toteutettiin nyt ensimmäisen kerran. Jaoin kehittämis ehdotukset (taulukko 2) näkyviin tilaajan edustajille ja kerroin, että kehittämis ehdotukset on jaoteltu kyselyn aihealueiden mukaan. Työpaja eteni niin, että alustin aina kustakin aihealueesta kirjaamani kehittämis ehdotukset, joita tilaajan edustajat saivat sen jälkeen kommentoida vapaasti. Puheenvuorojen päätteeksi nidoin aihealueen yhteen keskustelusta tekemillä huomioillani siirtyen seuraavaan aihealueeseen.

Strategia	Markkinointi ja viestintä	Koulutus	Seurapalvelut	Asiantuntijuus
Yhteistyö jäsenseurojen kanssa läpi strategia-ajanjakson (2020–2024)	Uimahyppyjen, taitouinnin ja vesipallon näkyvyys viestinnässä	Ns. Etelä-Suomi keskeisyydestä koko Suomen tavoitaviin koulutuksiin	Aluefoorumeiden etäosallistumis-mahdollisuuden parantaminen ja siitä viestintä	Asiantuntijuuden osa-alueiden näkyvyyden lisääminen
Strategiaan asetettujen tavoitteiden tarkastelu ja arviointi	Lisää tarinallisuutta viestintään	Etäosallistumis-mahdollisuus tiettyihin koulutuksiin	Aluefoorumit tms. toteutus etätapahtumana	Liittohallituksen tunnettavuuden kasvattaminen esimerkiksi uuden puheenjohtajan ja jäsenten esittely
Kaikki uintiurheilulajit huomioituna tasapuolisesti lajin koko huomioiden	Uimaliiton näkyvyyden lisääminen eri uintiurheilutapahtumissa	Etäkoulutukset	Uimaliitto seurojen tukena päivittäisessä toiminnassa	Jalkautuminen kentälle esimerkiksi kilpailutapahtumat ja seuravierailut
Sanavalinnat (uimarin polku, huippu-uinnin vaatimukset...)	Vähemmän tunnettujen viestintäkanavien tavoitteiden tarkastelu LinkedIn, Twitter ja YouTube	Tilaukoulutusten markkinointi ja kehitys palautteen pohjalta	Neuvonta-avusta ja tuesta viestiminen	Jatkuva vuoropuhelu jäsenseurojen kanssa

Taulukko 2. Osallistavassa työpajassa esitellyt kehittämissuhteet.

Ensimmäisenä keskusteltiin strategia-aihealueen kehittämissuhteista. Tilaajan edustajat pitivät tärkeänä sitä, että jäsenseurat pidetään mukana strategiassa koko ajanjakson. Tätä pidettiin sisäänrakennettuna, mutta asiasta on hyvä muistutella aika ajoin ja asettaa ajanjaksolle välitavoitteita. Uinnin ja uimahyppyjen nimeäminen painopistelajeiksi on ollut tietoinen valinta, joten eri uintiurheilulajien tasapuolinen näkyvyys on ns. ikuisuushaaste. Näin ollen uintiurheilulajien väliseen tasapuolisuuteen on vaikea suoraan pyrkiä, mutta viestinnän avulla voidaan vahvistaa kokemusta siitä, että kaikki uintiurheilulajit huomioidaan. Tässä juuri sanavalintojen nähtiin olevan avainasemassa.

Markkinoinnin ja viestinnän kehittämissuhteet herättivät vilkasta keskustelua. Uimaliitto on kasvattanut henkilöstöresursseja tällä osa-alueella viimeisen vuoden aikana. Markkinointi- ja viestintäjohtaja tarttui ensimmäisenä kehittämissuhteissa mainittujen viestintäkanavien, kuten LinkedIn, Twitter ja YouTube, tavoitteiden tarkasteluun kertomalla, että somekanavat tulevat kokemaan ensi vuonna ison muutoksen. Edellä mainittujen somekanavien osalta viestintätavoitteet eivät ole täyttyneet, mutta viestintäsuunnitelmassa on selkeä näkemys niistä tulevaisuudessa. Esimerkiksi Twitter on toiminut nopean viestinnän kanavana, josta viestin on ollut tarkoitus levitä muihin kanaviin ja medialle. Twitteriä on hyödynnetty tehokkaasti lähiaikoina *International Swimming League (ISL)* -uintikilpailutapahtuman viestinnässä.

Seuraavaksi työpajassa pohdittiin, mitä tarkoitetaan tarinallisuudella. Tämän kysymyksen esitti markkinointi- ja viestintäjohtaja, joka jatkoi itse vastaamalla kysymykseen sanomalla, että hänen mielestään tarinallisuus voidaan nähdä niin, että sillä tarkoitetaan kokonaisuutta, eli sitä kaikkea mitä tehdään koko ajan tai se voidaan nähdä yksilöiden kertomina tarinoina.

Uimaliiton näkyvyys eri uintiurheilutapahtumissa nousi omakohtaisiin kokemuksiin viittaavan keskustelun perusteella yhdeksi markkinointi- ja viestintäosuuden tärkeimmäksi kehittämiskohdaksi. Tilaajan edustajat olivat oivaltaneet käytännön kautta, että jäsenseurat pitävät heidän läsnäoloaan ehkä merkittävämpänä kuin he itse olivatkaan osanneet ajatella. Toimiston jalkautumisen uskottiin madaltavan kynnystä ottaa yhteyttä myös tulevaisuudessa.

Koulutuksen kehittämis ehdotuksia pidettiin hyvinä nostoina, sillä niissä toistui jo aiemmin tunnistettuja haasteita. Koulutukset ovat usein sijoittuneet Suomen eteläpuolelle, sillä jäsenseurojen suurimmat massat sijaitsevat siellä, ja esimerkiksi Valmentajaverkosto nimettiin yhdeksi tapahtumaksi, joka ei selkeästi tavoittanut valmentajia järjestämisspaikkakunnan (Helsinki) takia. Koulutuspäällikön mukaan myös koulutuksiin on tulossa muutoksia ensi vuonna, kun osaamisohjelmaa uudistetaan. Tämän uskottiin tukevan kaikkien uintiurheilulajien koulutuskokonaisuuksia.

Koulutuksista viestiminen nousi yhdeksi puheenaiheeksi. Uimaliiton kotisivujen etusivulla on ollut pitkään iso mainos tilauskoulutuksista ja markkinointikeinoja tarvitaan lisää. Monet jäsenseurat ovat ottaneet tilauskoulutukset omikseen ja niistä on saatu hyvää palautetta, mutta on olemassa jäsenseuroja, joita tilauskoulutukset eivät tavoitaisyystä tai toisesta. Yhdeksi tavoittamisen keinoksi nostettiin esimerkki jääkiekon puolelta, joka on ns. sateenvarjotoimintamalli, jossa iso seura ottaa pienet seurat mukaan sen järjestämiin koulutuksiin. Tällainen toiminta kasvattaa lähialueiden yhteistyötä ja auttaa toimijoita verkostoitumaan.

Keskustelussa palattiin vielä viestin kohdentamisen tärkeyteen. Yksi kohdentamisen haasteista on viestinnän "sillisalaatti", jossa viestintäkanaviin jaetaan paljon eri aiheisia julkaisuja. Tähän pulmaan Uimaliitto hakee ratkaisua ensi vuonna, kun eri uintiurheilulajeille on tarkoitus perustaa omat someviestintäkanavat. Näin viestintä

jakautuu kohderyhmien kiinnostuksen mukaan ja esimerkiksi juuri koulutukseen liittyvä viestintä nousee paremmin esiin Uimaliiton pääkanavissa.

Seurapalvelut ovat iso apu jäsenseurojen arjessa. Seuratoiminnan kehittäjän mukaan Aluefoorumit ovat vakiinnuttaneet paikkansa ja niillä on selkeä rooli, mutta mahdollisuutta jonkinlaisen hybridimallin toteuttamiseen voitaisiin miettiä. Hyviä kokemuksia on jo saatu tänä syksynä järjestetyistä webinaareista. Tilaajan edustajat olivat samaa mieltä siitä, että Aluefoorumien osalta etäosallistuminen tarjoaisi mahdollisuuden olla mukana tapahtumassa niille, joiden on vaikea tulla paikalle pitkän välimatkan tai aikatauluhaasteiden takia.

Koulutuspäällikön mukaan maailma on varmasti valmis etänä tapahtuvaan kommunikointiin tulevaisuudessakin, mutta mietittäessä toimintojen siirtämistä järjestäen verkkoon, on kuitenkin hyvä muistaa, että urheilutoiminnan ydin perustuu nimenomaan kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen.

Uimaliiton tuki jäsenseurojen päivittäisessä toiminnassa ja neuvonta-avusta sekä tuesta viestiminen nähtiin erittäin tärkeäksi. Seuratoiminnan kehittäjä kannusti kysymään pieneltäkin tuntuvaan kysymykseen neuvoa ajoissa ennen kuin tilanne kehittyi eteenpäin, ja muistutti, että yhteydenottaja voi olla niin seuratoimija kuin uintiurheilijan vanhempikin. Toiminnanjohtajan mukaan palveluita ja tukea pystytään tarjoamaan tulevaisuudessa paremmin profiloinnin avulla. Tavoitteena on tarjota sellaisia palveluita, jotka vastaavat kunkin jäsenseuran omiin tarpeisiin.

Keskustelu asiantuntijuudesta tuki ja sivusi paljon jo käsiteltyjä aiheita. Osa-alueiden näkyvyyttä tulee vahvistaa ja oppia voidaan ottaa esimerkiksi Salibandyliiton tekemästä asiantuntijuusviestinnästä. Uuden liittohallituksen esittelyä pidettiin hyvänä ideana ja tavoitteena onkin vahvistaa vuoropuhelua ruohonjuuritason kanssa. Jatkuvaan vuoropuheluun tullaan siis pyrkimään kaikilla osa-alueilla seurojen kanssa. Markkinointi- ja viestintäjohtajaan mukaan suunnitelmissa on myös perustaa jäsenseuroille oma Facebook-ryhmä, jossa voidaan jakaa tietoa sekä toimia vuorovaikutteisesti.

Keskustelu eteni sujuvasti ja osallistujat kuuntelivat toisiaan ja viittasivat usein siihen, mitä toinen osallistuja oli omassa puheenvuorossaan tuonut esiin. Aiheet kytkeytyivät soljuvasti toisiinsa ja viestinnän merkitykseen palattiin useamman kerran. Keskustelun

tiivisti yhteen toiminnanjohtajan sanoma siitä, että Uimaliiton ja jäsenseurojen on tarkoitus toimia yhdessä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että aineistonhankintamenetelmät tukivat hyvin palveluiden kehittämisen prosessin eri vaihteita. Kuten Päivärinta (2020) totesi, tulee tyytyväisyyden mittaamisen tapahtua reaaliajassa ja mitata asioita, joita organisaation strategian ja operatiivisen toiminnan tavoitteet painottavat. Tyytyväisyyskysely oli prosessin seuraava askel, joka pohjautui Uimaliitossa juuri käyttöönotettuun Strategia 2024:ään. Benchmarking auttoi tyytyväisyyskyselyn suunnittelussa ja laadinnassa. Kysely toimi palveluiden kehittämisen mittarina, jolla saatiin tietoa Uimaliiton jäsenseurojen tämänhetkisistä tarpeista sekä käsityksistä, joita jäsenseuroilla Uimaliitosta on. Osallistava työpaja toimi uusien ideoiden tuottamona ja jo tehtyjen toimenpiteiden mittarina sekä antoi tietoa eri palveluosa-alueiden resurssoinnin suunnitteluun.

9 Kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksissa korostui aihealueittain eri asioista viestiminen ulospäin jäsenseuroille ja asioiden näkyväksi tekeminen. Kehittämisehdotuksissa yhteisiksi aiheiksi nousivat viestintä, saavutettavuuden lisääminen etäyhteyden avulla, vuoropuheluyhteyden ylläpito ja tuen osoittaminen niin sanallisesti kuin olemalla läsnä. Kehittämisehdotukset annettiin kyselyn aihealueittain (taulukko 3). Taulukkoon 3 on merkitty *kursiivilla* ne toimenpiteet, jotka Uimaliitto on ollut aikeissa tehdä jo ennen osallistavaa työpajaa. Toimenpiteet tukevat annettuja kehittämisehdotuksia.

Juholin (2017) totesi asiakkaiden kuuntelemisen ja heidän odotustensa seuraamisen olevan viestinnän ytimessä ja luovan perustan strategiselle johtamiselle. Avoin ja molemminpuolinen viestintä vahvistaa Uimaliiton ja jäsenseurojen välistä yhteistyötä. Tarpeiden ja odotusten tunnistaminen auttaa Uimaliittoa kehittämään jäsenseurapalveluitaan entistä paremmaksi kokonaisuudeksi, ja luo vahvaa perustaa strategiaa jalkauttaessa.

Uusi strategia sai kyselyssä positiivista palautetta siitä, että jäsenseurat kokivat saaneensa olla mukana strategiatyössä. Uimaliitto on siis pitänyt jäsenseurat hyvin mukana sen rakentamisvaiheessa. Siksi on tärkeää, että jäsenseurat pidetään mukana

strategian ohjaamassa toiminnassa, jossa Uimaliitto tekee aktiivista yhteistyötä niiden kanssa läpi strategiakauden 2020–2024.

Strategiaan asetettuja tavoitteita tulee arvioida säännöllisesti. Uimaliitto pyrkii edistämään eri uintiurheilulajien harrastamista, kilpa- ja huippu-urheilua sekä seuratoimintaa, joten on hyvä miettiä, miten eri uintiurheilulajien jäsenseuroille viestitään, että toimintaa ohjaava strategia huomioi kaikki uintiurheilulajit. Strategian toteutuminen on Uimaliiton ja jäsenseurojen yhteinen toimintaa ohjaava työkalu, joten on myös hyvä miettiä millä tavoin sitä arvioidaan.

Uinti ja uimahyppy ovat nimetyt painopistelajit. Uinnin lajitermistö on vakiintunut käyttöön ja usein puhutaan esimerkiksi "uinnista, uimareista, uimarin polusta ja huippu-uinnista". Vaikka jokaisella uintiurheilulajilla on olemassa oma termistönsä ja laadittu uintiurheilijan urapolku, ohjaavat sanavalinnat vahvasti kokemusta siitä, kuinka tasapuolisesti eri uintiurheilulajit näyttäytyvät lukijalle esimerkiksi Uimaliiton strategiassa ja viestinnässä. Myös osallistavassa työpajassa sanavalintoja pidettiin tärkeinä.

Kuten ylempänä todettiin, olisi kaikkien uintiurheilulajien hyvä näkyä viestinnässä. Uinnin osuus näkyvyydestä on usein iso, kun kansainväliset kilpailutapahtumat näkyvät Uimaliiton kanavissa useampina päivinä peräkkäin sekä ennen että jälkeen tapahtuman. Vastaavia ennakko- ja jälkijuttuja voitaisiin tehdä myös muiden uintiurheilulajien isoimmista kilpailutapahtumista. Osallistavassa työpajassa käydyn keskustelun mukaan ensi vuonna eri uintiurheilulajit saavat omat someviestintäkanavat, jotta kanavat tavoittavat kohderyhmät paremmin ja viestintä jakautuu selkeämmin eri aihealueisiin.

Kyselyn mukaan Uimaliiton viestintä on aktiivista ja ajankohtaista. Vastaajat toivoivat lisää tarinallisuutta viestintään. Osallistavassa työpajassa tarinallisuutta pidettiin monimerkityksellisenä ja yhtenä hyvänä viestintäkeinona. Kyselyn perusteella myös Uimaliiton toivottiin kasvattavan näkyvyyttään eri uintiurheilutapahtumissa. Osallistavassa työpajassa jalkautumisen merkityksen oli tiedostettu omakohtaisten kokemusten kautta.

Kyselyssä vastaajat arvioivat viestintäosuudessa eri viestintäkanavien tärkeyttä eivätkä pitäneet LinkedIniä, Twitteriä ja YouTubea yhtä tärkeinä viestintäkanavina muihin kanaviin verrattuna. Osallistavassa työpajassa todettiin, että näiden kanavien osalta asetetut tavoitteet eivät ole täysin täyttyneet, mutta tulevaisuutta ajatellen asia on jo huomioitu viestintäsuunnitelmassa.

Koulutusosuuden kyselyvastauksissa nousi vahvasti esiin koulutusten ns. Etelä-Suomi-keskeisyys. Tämä tarkoittaa siis sitä, että iso osa koulutuksista järjestetään Suomen eteläpuolella ja joillekin osallistujille matka koulutukseen on pitkä ja siitä aiheutuvat muut kulut kasvavat liian suuriksi. Siksi on hyvä miettiä, onko tietyn koulutuksen järjestämipaikkakunta aina sama ja tavoittavatko koulutukset jäsenseurat ympäri Suomen. Osallistavassa työpajassa käydyn keskustelun mukaan saavutettavuuden haaste on tunnistettu ja ensi vuonna Uimaliitto tekee osaamisohjelmaudistuksen.

Koronaviruspandemia on pakottanut tapahtumajärjestäjät miettimään virtuaalitapahtumien toteuttamista, jos tapahtumaa ei haluta perua. Uimaliiton koulutuksiin voitaisiin tarjota etäosallistumismahdollisuus tai jopa järjestää useampia koulutuksia täysin etänä. Etätoteutuksista saadaan pian kokemuksia, kun uinnin 2. luokan toimitsijakoulutuksia järjestetään syksyn 2020 aikana. Lisäksi tämänhetkisessä tilanteessa olosuhteet saattavat muuttua nopeasti, joten etäosallistumismahdollisuus takaisi osallistumisen eikä koulutusta tarvitsisi välttämättä jättää väliin. Siitä huolimatta, että palveluita ja tapahtumia siirretään kovaa vauhtia etänä toteutettavaksi, on hyvä muistaa, että ihmisten kohtaamisen tarve ei ole hävinnyt eikä kasvokkain tapaamisten merkitystä tulisi unohtaa.

Tilauuskoulutukset ovat kyselyn mukaan vastanneet hyvin jäsenseurojen erilaisiin tarpeisiin. Tilauuskoulutusten markkinointia ja kehittämistä säännöllisen palautteen avulla on hyvä jatkaa. Tilauuskoulutuksilla jäsenseurat voivat kouluttaa työntekijöitään ja vapaaehtoisiaan tasaisin väliajoin. Osallistavassa työpajassa tilauuskoulutusten markkinoinnin päätettiin tehostaa, jotta tavoitetaan myös seurat, jotka eivät ole vielä tilauuskoulutuksia järjestäneet tai mahdollisuudesta tienneet.

Seurapalveluiden kehittämis ehdotukset liittyvät Aluefoorumeihin ja Uimaliiton tukeen jäsenseuroille. Jäsenseurat pystyivät osallistumaan etäyhteydellä Aluefoorumeihin ensimmäistä kertaa edellisellä kierroksella syksyllä 2019 – keväällä 2020. Johtuen vallitsevasta koronavirustilanteesta Uimaliitto on jo järjestänyt useampia webinaareja etäyhteyksin. Tulevaisuudessa Aluefoorumeita tai muita vastaavia jäsenseuroille tarkoitettuja tapahtumia voitaisiin järjestää etänä tai osallistavassa työpajassa nimetyn hybridimallin avulla. Virtuaalitapahtumien haaste on tietysti aidon vuorovaikutuksen puuttuminen.

Uimaliitto on tärkeä tuki ja kannustaja. Kuten todettua, jäsenseurat ja niiden tarpeet ovat hyvin erilaisia. Osa seuroista kaipaa enemmän apua ja tukea päivittäisen toiminnan

kysymyksiin, ja osa taas vähemmän. Lähes kaikki vastaajat olivat pyytäneet neuvontaa Uimaliitosta kyselyn mukaan. Näin ollen neuvonta-avun saanti tulee varmistaa, jotta sen pyytäminen on mahdollista matalalla kynnyksellä jatkossakin. Helposti saatava apu voi olla ratkaiseva tekijä, kun jäsenseurat miettivät seuratuon hakemista tai osallistumista Tähtiseuraohjelmaan. Osallistavassa työpajassa pidettiin tärkeänä, että seuroja kannustetaan olemaan yhteydessä matalalla kynnyksellä, ja tulevaisuudessa palveluita voitaisiin kohdentaa paremmin profiloinnin avulla.

Kyselyn mukaan Uimaliiton asiantuntijuus on hyvällä tasolla. Asiantuntijuus ja osaaminen näkyvät usein parhaiten käytännössä ja silloin kun ne sanallistetaan. Jotta asiantuntijuus ei jää jäsenseurojen tavoittamattomiin, voisi asiantuntijuutta tuoda lähemmäksi seuroja esimerkiksi esittelemällä marraskuussa valittavan liittohallituksen uuden puheenjohtajan ja hallituksen jäsenet. Kuten aiemmin todettiin, jäsenseurat kaipasivat Uimaliiton näkymistä eri uintiurheilutapahtumissa, joten asiantuntijuuden (fyysinen) läsnäolo siellä missä jäsenseurat toimivat, on tärkeää. Osallistavassa työpajassa jatkuvaa vuoropuhelua pidettiin asiana, jota tullaan toteuttamaan kaikilla osaluilla.

Hyvää oli se, että tilaaja oli tunnistanut monia esittelemiäni kehittämiskohteita ja tehnyt jo toimenpiteitä niiden parantamiseksi. Lisäksi vallitseva koronavirustilanne on pakottanut niin Uimaliiton kuin jäsenseurat kehittämään vaihtoehtoisia toimintatapoja totuttujen tapojen tilalle. Näiden uusien tapojen toimivuutta on hyvä tarkastella pohtien mitä oppeja ja käytänteitä organisaation kannattaa ottaa mukaansa poikkeavasta toiminta-ajasta.

Strategia	Markkinointi ja viestintä	Koulutus	Seurapalvelut	Asiantuntijuus
Yhteistyö jäsenseurojen kanssa läpi strategia-ajanjakson (2020–2024) Nostettava esiin aika ajoin	Eri uintiurheilulajien näkyvyys viestinnässä eri tavoin <i>Lajien omat someviestintäkanavat</i>	Koko Suomen tavoittavat koulutukset <i>Osaamishjelma-uudistus</i>	Aluefoorumien etäosallistumismahdollisuuden parantaminen ja siitä viestintä	Asiantuntijuuden osa-alueiden näkyvyyden lisääminen viestinnän keinoin Oppia esimerkiksi Salibandyliitosta
Välitavoitteiden asettaminen Tarkastelu yhdessä seurojen kanssa	Tarinallisuuden monimerkityksellisyys hyödyntäminen	Etäosallistumismahdollisuuksien lisääminen	Aluefoorumit tms. etätapahtuma tai hybridimalli	Liittohallituksen tunnettavuuden kasvattaminen Vuoropuhelu ruohonjuuritason kanssa
Painopistelajit isommissa roolissa Eri uintiurheilulajeja voidaan tukea viestinnän avulla	Uimaliiton näkyvyyden lisääminen eri uintiurheilutapahtumissa Jalkautumisen merkitys	Etäkoulutukset	Profilointi	Jalkautuminen kilpailutapahtumiin ja seuravierailut Kynnyksen madaltaminen ottaa yhteyttä
Sanavalinnat viestinnässä	Vähemmän tunnettujen viestintäkanavien tavoitteiden tarkastelu ja huomioiminen viestintäsuunnitelmassa	Tilauuskoulutusten markkinoinnin tehostaminen Tavoittamattomien seurojen kannustaminen	Mahdollistetaan yhteydenottoaminen kenelle tahansa matalalla kynnyksellä ajoissa	Jatkuva vuoropuhelu jäsenseurojen kanssa Kaikilla osa-alueilla toteutettava asia

Taulukko 3. Kehittämisehdotukset aihealueittain.

10 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Uimaliiton jäsenpalveluita selvittämällä, miten jäsenseurat kokevat Uimaliiton palvelut ja millaisia tarpeita jäsenseuroilla on. Lisäksi selvitin, miten Uimaliitto voisi kehittää jäsenseuroille tarjoamiaan palveluitaan. Tapaustutkimus soveltui tähän opinnäytetyöhön hyvin, koska tutkimuskysymysten avulla pyrittiin ymmärtämään tiettyä tutkittavaa ilmiötä. Laadullinen tutkimus mahdollisti tutkittavien kohteiden näkökulmien ja kokemusten nostamisen esiin. Tutkimus oli kokonaisuudessaan onnistunut ja aihe mielenkiintoinen tutkia. Opinnäytetyössä hyödynnettiin eri aineistonhankintamenetelmiä osana palvelun kehittämisen prosessia, ja luotiin teoreettinen viitekehys, joka tuki tutkittavaa aihetta sekä kuvasi Uimaliiton ja sen jäsenseurojen toimintaympäristöä.

Palveluiden kehittäminen oli aiheena laaja, mutta tyytyväisyyskyselyyn tilaajan kanssa valikoidut palveluosa-alueet ja kyselyn rakenne auttoivat työn teoriapohjan rajauksessa. Osallistavan työpajan järjestäminen oli toimiva idea. Ilman osallistavaa työpajaa kehittämisehdotukset olisivat saattaneet jäädä keskeneräisiksi. Se mahdollisti laadittujen kehittämisehdotusten esittelyn suoraan tilaajalle ja jatkokehittämisen välittömästi.

Tutkimuksen perusteella löysin useampia kehittämiskohteita. Niiden jatkojalostuksen jälkeen kehittämisehdotusten yhteisiksi aiheiksi muodostuivat viestintä, saavutettavuuden lisääminen etäyhteyden avulla, vuoropuheluyhteyden ylläpito ja tuen osoittaminen niin sanallisesti kuin olemalla läsnä. Keskustelussa esiin nousivat myös eri uintiurheilulajien huomioiminen niin viestinnässä kuin strategisessa toiminnassa, erilaisten asioiden mahdollistaminen sekä kynnyksen madaltaminen yhteydenottamiseen. Näitä kehittämällä Uimaliitto voi kohdentaa paremmin palveluita jäsenseurojen tarpeiden mukaisesti, ja mahdollistaa yhteistyön jäsenseurojen kanssa läpi kuluvan strategia-ajanjakson 2020–2024.

Tyytyväisyyden mittaaminen liitetään usein kaupallisen alan organisaatioihin, jotka tutkivat asiakkaidensa tyytyväisyyttä. Tutkimuksen perusteella oli hienoa huomata, että tyytyväisyyskyselyt ovat yhtä lailla toimivia työkaluja myös kolmannella sektorilla. Benchmarkingin perusteella vastaavia lajiliittojen tyytyväisyyskyselyitä on tehty toistaiseksi vielä vähän, mutta uskon, että tehty tutkimus herätti lajiliittojen kiinnostuksen ja saattoi laittaa alulle organisaatioiden oman toiminnan ja palveluiden kehittämisen esimerkiksi juuri tyytyväisyyskyselyn avulla. Opinnäytetyön tuloksia siis voidaan hyödyntää muissakin lajiliitoissa, sillä benchmarkingissa vastaajat nostivat esiin samankaltaisia tutkimusaiheita, kuten seurapalvelut ja viestintä, sekä erilaisia vaihtoehtoja kyselyn sisältöjen rakentamiseen.

Onnistuin rajaamaan aiheen mielestäni hyvin, sillä työ olisi saattanut laajentua helposti käsittelemään myös palvelumuotoilua. Työtä voisi jatkaa seuraavaksi esimerkiksi tutkimuksella, jossa jäsenseurat profiloidaan ja palveluita kehitetään palvelumuotoilun avulla, kun palveluita lähdetään kohdentamaan jäsenseuroille. Toisena vaihtoehtona on saman tutkimuksen toistaminen, jolloin tämän työn tuloksia voitaisiin vertailla.

Kuten johdannossa pohdin, liikuntaa ja urheilua ei mielletä vielä automaattisesti kulttuurin osa-alueeksi, mutta uskon että tulevaisuudessa tämä mielikuva muuttuu, kun

vastaavaa tutkimusta tehdään enemmän ja kulttuurin eri osa-alueiden yhtäläisyydet tunnistetaan. Kulttuuria tuotetaan osa-alueesta riippumatta ihmisille, joilla on samankaltaiset kiinnostuksen kohteet, ja toiminnan päämäärien saavuttamiseksi ihmiset ohjataan toimimaan yhdessä.

Oma lajitaustani auttoi minua ymmärtämään toimintaympäristön ominaispiirteet ja sen vaatimukset. Suomalaisen urheilujohtamisen kenttä muuttuu ja ammatillistuu koko ajan, joten lajiliittojen täytyy pysyä mukana muutoksessa ja etsiä erilaisia keinoja ja resursseja sille, miten ne voivat tukea seuroja mahdollisimman hyvin. Suomen Olympiakomitean uuden puheenjohtajan valinnan kynnyksellä yhdeksi puheenaiheeksi nousikin liikunnan ja urheilun rahoittaminen.

Itanin ja Tienarin (2020, 121–122) mukaan urheilun lajiliittoja kritisoidaan usein siitä, että lajiliitoilla on hienot strategiat, joita ei sitten kuitenkaan toteuteta käytännössä. Uimaliitossa on menossa hyvä muutos. Toimintaa halutaan aidosti kehittää ja kehittämistyöhön tehdään resursointia. Näkyviä muutoksia, kuten asioiden sanallistaminen viestinnässä, on tehty jo tämän opinnäytetyöprosessin aikana. Vuodelle 2021 laadittu toimintasuunnitelma ja talousarvio esiteltiin Uimaliiton syyskokoukselle äskettäin. Strategia 2024:n painopisteet saivat toimintasuunnitelmassa konkretiaa ympärilleen, kun kunkin kohdalle oli asetettu toimenpiteitä ja nimetty vastuuhenkilöt.

Opinnäytetyöni oli alkusysäys palveluiden kehittämiseksi tyytyväisyyskyselyn avulla, josta halutaan liittohallituksen päätöksen mukaan tehdä vuosittain toistuva. Teetetty tyytyväisyyskysely antoi tilaajalle kaivattua kokemuspohjaista ja tutkittua tietoa numeroiden rinnalle sekä toi vahvistusta sille, että Uimaliiton jo tekemien muutosten suunta on oikea. Uskon, että tulokset antavat Uimaliitolle rohkeutta tehdä isoja muutoksia ja uudistaa totuttuja käytänteitä yhdessä sen jäsenseurojen kanssa.

Lähteet

Heinilä Kalevi 2018. Minne menet Suomen urheilu? Kilpavarustelusta kestävään kehitykseen. Into.

Itani Sami & Tienari Janne 2020. Huipulle uusin eväin. Urheilu ja johtaminen 2020-luvulla. Kustannusosakeyhtiö Otava.

Juholin Elisa 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Infor.

Koski Pasi & Mäenpää Pasi 2018. Suomalaiset liikunta- ja urheiluseurat muutoksessa 1986–2016. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2018:25. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160926/okm25.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 6.10.2020

Loimu Kari 2013. Yhdistystoiminnan käsikirja. 6.uudistettu painos. Sanoma Pro.

Lämsä Anna-Maija & Uusitalo Outi 2012. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. Business Edita.

OKM 2020. Seuratoiminnan kehittämistuki (seuratuki). <https://minedu.fi/-/seuratoiminnan-kehittamistuki-seuratuki> Viitattu 29.10.2020

Olympiakomitea tähtiseurat 2020. Tähtiseurat seurojen laatuohjelma. <https://www.olympiakomitea.fi/seuratoiminta/tahtiseurat-seurojen-laatuohjelma/> Viitattu 29.10.2020

Puusa Anu & Juuti Pauli. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Päivärinta Kati 2020. Millainen on hyvä asiakastytyväisyyskysely? Kirjoitus Roidu -blogissa 20.01.2020. <https://roidu.com/blogi/millainen-on-hyva-asiakastytyvaisyyskysely/> Viitattu 19.11.2020

Suomen Suunnistusliitto 2020. Jäsenseurat & alueet <https://www.suunnistusliitto.fi/seurat/info/jasenseurat-alueet/> Viitattu 20.10.2020

Suomen Uimaliitto jäsenseuraksi 2020. Jäsenseuraksi.
<https://www.uimaliitto.fi/info/jasenseuraksi/> Viitattu 7.10.2020

Suomen Uimaliitto ohjaajakoulutus 2020. Ohjaajakoulutus.
<https://www.uimaliitto.fi/info/koulutus/ohjaajakoulutus/> Viitattu 10.10.2020

Suomen Uimaliitto seurakysely 2019. Seurakysely raportti.
https://d2t6wyhz55tig8.cloudfront.net/assets/files/20556/seurakysely_2019_raportti.pdf
Viitattu 6.10.2020

Suomen Uimaliitto strategia 2020. Uimaliiton strategia 2020–2024.
https://d2t6wyhz55tig8.cloudfront.net/assets/files/13936/strategia_2024_netti.pdf
Luettu: 15.10.2020

Suomen Uimaliitto tuomarikoulutus 2020. Tuomarikoulutus.
<https://www.uimaliitto.fi/info/koulutus/tuomariksi/> Viitattu 10.10.2020

Suomen Urheiluliitto 2020. Suomen Urheiluliitto ry (SUL). <https://www.yleisurheilu.fi/sul/>
Viitattu 20.10.2020

Suomen Voimisteluliitto 2020. Voimistelu liikuttaa!
<https://www.voimistelu.fi/fi/Yhteystiedot/Liitto> Viitattu 20.10.2020

Kaavio, kuviot ja taulukot

Kaavio 1. Jäsenyydet yhdistyksissä.

Kaavio 2. Palveluiden laatu näkökulmat (mukaillen Lämsä & Uusitalo 2012, 24).

Kaavio 3. Tapaustutkimuksen vaiheet (mukaillen Ojansalo ym. 2014, 54).

Kuvio 1. Seurojen jaottelu uintiurheilun erikoisseuroihin ja yleisseurojen lajijaostoihin (n=44).

Kuvio 2. Vastausjakauma strategia väittämissä.

Kuvio 3. Vastausjakauma millaisena vastaajat kokivat Uimaliiton viestinnän.

Kuvio 4. Vastausjakauma Uimaliiton tärkeimmät viestintäkanavat.

Kuvio 5. Vastausjakauma uinnin valmentajakoulutukset.

Kuvio 6. Vastausjakauma uimahyppyjen valmentajakoulutukset.

Kuvio 7. Vastausjakauma taitouinnin valmentajakoulutukset.

Kuvio 8. Vastausjakauma vesipallon valmentajakoulutukset.

Kuvio 9. Vastausjakauma ohjaajakoulutusten osalta.

Kuvio 10. Vastausjakauma uinnin tuomari- ja toimitsijakoulutukset.

Kuvio 11. Vastausjakauma uimahyppyjen tuomarikoulutukset.

Kuvio 12. Vastausjakauma taitouinnin tuomarikoulutukset.

Kuvio 13. Vastausjakauma vesipallon erotuomari- ja toimitsijakoulutukset.

Kuvio 14. Vastausjakauma Suomisport-ilmoittautuminen.

Kuvio 15. Vastausjakauma Aluefoorumi-tapahtumat.

Kuvio 16. Vastausjakauma Tähtiseuraohjelma.

Kuvio 17. Vastausjakauma Opetus- ja kulttuuriministeriön seuratuikihaku.

Kuvio 18. Vastausjakauma Uimaliiton asiakaspalvelu.

Kuvio 19. Vastausjakauma asiantuntijuuden osa-alueet.

Kuvio 20. Vastausjakauma yhteydenottotavat.

Taulukko 1. Benchmarking-matriisi tyytyväisyyskyselyn sisällöistä.

Taulukko 2. Osallistavassa työpajassa esitellyt kehittämissuhteet.

Taulukko 3. Kehittämissuhteet aihealueittain.

Liite 1. Kyselylomake



Tyytyväisyyskysely Suomen Uimaliiton toiminnasta ja palveluista

Taustatiedot

Seura*

- Aboa Watersports
- Alavuden Urheilijat
- Aquatics Hyvinkää
- Aurajoen Uinti
- Borgå Simmare-Porvoon Uimarit
- Brahean Uimarit - Lieksa
- Cetus Espoo
- Ekenäs Simsällskap
- Eura Swimming Team
- Euran Työväen Urheilijat
- Friitalan Yritys
- Gamla Polare urheiluseura

- Gladius Kirkkonummi
- H.O.T.
- Haapajärven Kiilat
- Haminan Uimaseura
- Harjavalan Uimaseura
- Haukiputaan Heitto
- Heinolan Isku
- Helsingfors Simsällskap
- Helsingin Uimarit
- HTU Stadi
- Hydra Platypus
- Hyvinkään Uimaseura
- Hämeenlinnan Mastersuimarit
- Hämeenlinnan Uimaseura
- Iisalmen Uimarit
- Ilmajoen Kisailijat
- Jakobstad Simmare - Pietarsaaren Uimarit
- Joensuun Uimaseura
- Jyväskylän Saukot
- Jämsänkosken Ilves
- Järvenpään Uintiklubi
- Kajaanin Uimaseura
- Kampuksen Plaani
- Kangasalan Urheilijat KU-68
- Kankaanpään Uimarit

- Kauhajoen Karhu
- Kemijärven Kaiku
- Kemin Työväen Uimarit
- Kemin Uimaseura
- Kempeleen Pyrintö
- Keravan Uimarit
- Keuruun Toverit
- Kimito Sportförening
- Kiteen Urheilijat
- Kokkolan Työväen Urheilijat
- Kokkolan Uimaseura
- KOOVEE
- Kotkan Uimaseura
- Kouvolan Uimarit
- Kristiinan Urheilijat
- Kuhmon Kiva Uintiseura
- Kuopion Uimaseura
- Kurikan Ryhti
- Kuusamon Erä-Veikot
- Lahden Kaleva
- Lahden Uimaseura
- Laitilan Jyske
- Lane 4 Swimming Triathlon Club
- Lappeenrannan Kisa-Toverit
- Lappeenrannan Uimarit
- Lapuan Virkiä

- Loimaan Uimaseura
- Mansen Molskis
- Mikkelin Uimaseura
- Muhoksen Voitto
- Nivalan Saukot
- Nokian Pyry
- Nummelan Kisaajat
- Nurmijärven Uinti
- Octopus Lohja
- ORCA Helsinki
- Oulun Lohet
- Oulun Uinti 1906
- Pieksän Kuutit
- Pihlavan Työväen Urheilijat
- Pikku Delfiinit
- Porin Pyrintö
- Porin Uimaseura
- Punkaharjun Urheilijat
- Race Club Sveitsi
- Raison Urheilijat
- Rauman Uimaseura
- Riihimäen Uimaseura
- Rovaniemen Uimaseura
- S.C. Pingviinit
- Salon Uimarit
- Savonlinnan Uimaseura

- Seurajouen Uimarit-55
- Simmis Grani
- Simmis Wanda
- Someron Esa
- Speedo Masters Finland
- Stadin Delfiinit
- Swimming Club Rovaniemi
- Swimming Club Vuokatti
- Swimming Jyväskylä
- Swimming Team Rauma
- TaTU Tampere
- Tornion Uimaseura
- Turun Uimarit
- Tuusulan Uimaseura
- Uimahyppyseura Tiirat
- Uimahyppäjien Kerho Härveli
- Uimaseura Aquila
- Uimaseura Helsinki
- Uimaseura Kaarina
- Uimaseura Kangasalan Kuohu
- Uinti Hyvinkää
- Uinti Imatra
- Uinti Tampere
- Uintiklubi Nereus
- Uintiseura Härmän Hylkeet
- Uintiseura Kuhat
- Uinti-Vakka

- UPOT
- Vaajakosken Uimaseura
- Vaasan Uimarit -96
- Vaasan Uimaseura-Vasa
Simsällskap
- Valkeakosken Uimaseura
- Vanders
- Vantaa Diving
- Vantaan Pyörre
- Varkauden Uimarit
- Vesihelmen Uimaseura
- Vesipalloseura Sentterit
- Vesiveijarit
- Vieskan Uimarit
- Voikkaan Viesti
- Åbo Simklubb-Uintiklubi Turku
- Ålands Simförening

Vastaajan asema seurassa*

- Puheenjohtaja
- Päätoiminen/osa-aikainen työntekijä (esim. toiminnanjohtaja,
seurakoordinaattori, valmennuspäällikkö)
- Hallituksen/johtokunnan jäsen
- Ohjaaja/valmentaja
- Jokin muu tehtävä, mikä?

Seura on*

- Uintiurheilun erikoisseura
- Yleisseuran lajijaosto

Strategia

Arvioi alla olevia väittämiä seuraavalla asteikolla:

Ei lainkaan = 1, Ei kovin hyvin = 2, Melko hyvin = 3, Hyvin = 4

Erittäin hyvin = 5.

Strategialuonnos 2024 esiteltiin Uimaliiton syyskokouksessa 16.11.2019.

Alkuvuoden 2020 Aluefoorumeissa järjestettiin strategiaosuus. Seuroille

lähetettiin sähköinen kysely kesällä 2020. Uimaliiton kevätkokous hyväksyi

Strategia 2024 29.8.2020.

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
strategiaa kuvaavat väittämät

Ei lainkaan

Erittäin hyvin

En

osaa

vastat

1 2 3 4 5 a

Kuinka hyvin jäsenseurat ovat mielestäsi saaneet olla vaikuttamassa Uimaliiton uuden strategian 2024 tekoon? *

Kuinka luotettavana jäsenseurojen etujen valvojana pidät Uimaliittoa tällä hetkellä? *

Uimaliiton strategia 2024 tukee seuran / seuran uintijaoston omaa strategiatyötä *

Millaista palautetta haluat antaa Uimaliiton strategisesta toiminnasta?

Markkinointi ja viestintä

Arvioi alla olevia väittämiä seuraavalla asteikolla:

Erittäin tyytymätön = 1, Tyytymätön = 2, Ei tyytyväinen eikä tyytymätön = 3,

Tyytyväinen = 4, Erittäin tyytyväinen = 5.

Millaisena koet Uimaliiton viestinnän?

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
markkinointia ja viestintää kuvaavat
väittämät

Erittäin
tyytymätön

Erittäin
tyytyväinen

En
osaa
vastat

1 2 3 4 5 a

Viestintä on ajankohtaista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä tuo esiin uusia aiheita *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä antaa uutta tietoa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä tavoittaa seuran / seuran uintijaoston työntekijät *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä tavoittaa seuran / seuran uintijaoston jäsenistön *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän etsimäni tiedon *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uimaliitto on näkyvästi esillä eri uintiurheilutapahtumissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jaamme Uimaliiton julkaisuja seuran / seuran uintijaoston omilla SoMe-kanavissa ja / tai seuran kotisivuilla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä Uimaliiton viestintäkanavat koet tärkeimmiksi?

Valitse neljä (4) tärkeimmäksi kokemaasi viestintäkanavaa:*

- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- Twitter
- YouTube
- kotisivut www.uimaliitto.fi
- seuratiedote sähköisenä uutiskirjeenä
- valmentajatiedote sähköisenä uutiskirjeenä
- tapahtumaviestintä (ennakko- ja jälkimarkkinointi, viestintä tapahtumassa)
- televisiointi (esim. Lyhyen radan SM-uinnit 2019 Yle Areenassa)
- Jokin muu, mikä?

Mitä muutoksia olet huomannut Uimaliiton viestinnässä?

Kuka on tällä hetkellä näkyvin uintiurheilija Suomessa?

Millaista palautetta haluat antaa Uimaliiton markkinoinnista ja viestinnästä?

Koulutuspalvelut

Arvioi alla olevia väittämiä seuraavalla asteikolla:

Erittäin tyytymätön = 1, Tyytymätön = 2, Ei tyytyväinen eikä tyytymätön = 3,

Tyytyväinen = 4, Erittäin tyytyväinen = 5.

Jos seuralla / seuran uintijaostolla ei ole tietyn uintiurheilulajin toimintaa,
voidaan kysymykseen jättää vastaamatta.

Uinnin valmentajakoulutukset: TASO 1 valmentajakoulutus (50 h), TASO 2 valmentajakoulutus (100 h) ja TASO 3 valmentajakoulutus (150 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittäin tyytymätön Erittäin tyytyväinen

En osaa vastata

1 2 3 4 5 a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uimahyppyjen valmentajakoulutukset: TASO 1 valmentajakoulutus (50 h) ja TASO 2 valmentajakoulutus (100 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittäin tyytymätön Erittäin tyytyväinen

En osaa vastata

1 2 3 4 5 a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Taitouinnin valmentajakoulutukset: TASO 1 valmentajakoulutus (32 h) ja TASO 2 valmentajakoulutus (68 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittäin						Erittäin
tyytymätön						tyytyväinen
						En
						osaa
						vastat
	1	2	3	4	5	a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vesipallon valmentajakoulutukset: TASO 1 valmentajakoulutus (50 h) ja TASO 2 valmentajakoulutus (100 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5 koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittäin						Erittäin
tyytymätön						tyytyväinen
						En
						osaa
						vastat
	1	2	3	4	5	a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ohjaajakoulutukset: Vesitaiturit -ohjaajakoulutus (20 h), Vesi- ja Tekniikkaralli -ohjaajakoulutus (20 h), Aikuisten uintitekniikka -ohjaajakoulutus (12-20 h) ja Lasten uimaohjauksen peruskurssi -ohjaajakoulutus (10 h).

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittain Erittain
tyytymätön tyytyväinen

En
osaa
vastat

1 2 3 4 5 a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uinnin tuomari- ja toimitsijakoulutukset: 2-luokka ja 1-luokka.

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittain Erittain
tyytymätön tyytyväinen

En
osaa
vastat

1 2 3 4 5 a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uimahyppyjen tuomarikoulutus: B-tuomarikurssi

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittäin tyytymätön						Erittäin tyytyväinen
						En osaa vastata
	1	2	3	4	5	a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Taitouinnan tuomarikoulutukset: C-tuomarikurssi ja B-tuomarikurssi.

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittäin tyytymätön						Erittäin tyytyväinen
						En osaa vastata
	1	2	3	4	5	a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vesipallon erotuomari- ja toimitsijakoulutukset: 2-luokka ja 1-luokka

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
koulutuspalveluita kuvaavat kohdat

Erittäin tyytymätön						Erittäin tyytyväinen
						En osaa vastata
	1	2	3	4	5	a

Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöjen vastavuus suhteessa työn vaatimustasoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusten määrä vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arvioi ja kuvaile lyhyesti miten mielestäsi seurojen tilauskoulutuksien järjestelyt sekä kokonaisuus toimivat?

Suomisport ilmoittautuminen

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
koulutuspalveluita kuvaavat
väittämät

	Erittäin tyytymätön					Erittäin tyytyväinen
	1	2	3	4	5	a

	Erittäin tyytymätön					Erittäin tyytyväinen
	1	2	3	4	5	a
Löydän tietoa koulutuksista ja niiden sisällöistä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksiin ilmoittautuminen on helppoa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomisport on selkeä käyttää *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan vastauksen nopeasti ilmoittautumiseen liittyvissä kysymyksissä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millaista palautetta haluat antaa Uimaliiton koulutuspalveluista?

Tähtiseuraohjelma

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
seurapalveluita kuvaavat kohdat

	Erittäin tyytymätön		Erittäin tyytyväinen		En osaa vastata	
	1	2	3	4	5	a
Tiedonsaanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uimaliiton tuki kehitysprosessin tai auditointiin valmistautumisen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auditointitilaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uimaliiton tarjoamat edut Tähtiseuroille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seura / seuran uintijaosto ei ole mukana
Tähtiseuraohjelmassa. Miksi?

Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) seuratukihaku

Arvioi alla olevalla asteikolla 1-5
seurapalveluita kuvaavat kohdat.

Erittain tyytymätön	Erittain tyytyväinen	En osaa vastat			
1	2	3	4	5	a

Tiedonsaanti

Hakemusten sparrausapu

Seura / seuran uintijaosto ei ole hakenut OKM:n seuratukea.
Miksi?

Uimaliitto tarjoaa seuralle / seuran uintijaostolle neuvonta-
apua erilaisissa sen kohtaamissa tilanteissa. Millaisissa
tilanteissa olet saanut apua?*

Millaista palautetta haluat antaa Uimaliiton seurapalveluista?

Kuinka otat yleensä yhteyttä Uimaliittoon? Voit valita useamman vaihtoehdon.*

- Soittamalla
- Sähköpostilla
- Tekstiviestillä
- SoMessa (esim. Facebook, Instagram, Twitter)
- Etäyhteydellä (esim. Skype, Teams)
- Käyn Uimaliiton järjestämässä tapahtumissa, jossa voin tavata Uimaliiton työntekijöitä
- Jokin muu, mikä?

Millaista palautetta haluat antaa Uimaliiton asiantuntijuudesta?

Vapaa sana

Tässä voit kommentoida vapaasti kyselyyn liittyviä asioita tai lähettää Uimaliittoon terveisiä, palautetta tai kehitysideoita.
