

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Vapaa-ajan palvelut kunnassa

Kyselytutkimus Kannuksen kaupungin vapaa-ajan palveluista

Marianne Nivala

Yhteisöpedagogi AMK
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(12/2020)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuoristyön koulutusohjelma

Tekijät: Marianne Nivala

Opinnäytetyön nimi: Vapaa-ajan palvelut kunnassa. Kyselytutkimus Kannuksen kaupungin vapaa-ajan palveluista

Sivumäärä: 60 ja 22 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Annikki Kluukeri

Työn tilaaja(t): Kannuksen kaupunki

Opinnäytetyöni käsittelee asiakaskyselyn toteuttamista Kannuksen kaupungin vapaa-ajan palveluille. Tässä työssä vapaa-ajan palvelut tarkoittavat liikunta-, nuoriso-, kirjasto- ja kulttuuripalveluita sekä kansalaisopistoa. Opinnäytetyö on tehty Kannuksen kaupungille tilaustyönä ja kysely on luotu yhdessä kaikkien vapaa-ajan palveluiden työntekijöiden kanssa heidän tarpeitaan kuunnellen.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kuinka Kannuksen vapaa-ajan palvelut ovat onnistuneet palvelemaan. Kuinka tyytyväisiä tarjontaan käyttäjät olivat, kuinka hyvin palvelut tunnetaan ja miten viestintä on onnistunut? Lisäksi haluttiin saada kehitysideoita ja toiveita kuntalaisilta koskien käyttämiään vapaa-ajan palveluita.

Opinnäytetyö on määrällinen tutkimus ja tiedonkeruu menetelmänä toimi sähköinen kysely Webropol -ohjelmalla. Mittauksen kohteena eli havaintoyksiköinä olivat Kannuksen vapaa-ajan palveluita käyttävät asiakkaat, pääosin kannuslaiset. Vastaaminen kyselyyn tapahtui vapaaehtoisesti ja anonyyminä. Vastausprosentti oli 10 %.

Tutkimus osoitti, että Kannuksen vapaa-ajan palveluihin ollaan hyvin tyytyväisiä kaikilta osin. Kyselyn perusteella eniten kehittämistoiveita tuli aukioloaikoihin sekä tapahtumien ja kurssien ajankohdille. Viestinnässä on onnistuttu hyvin, mutta palveluviestintää tulee tehdä tarpeeksi usein toistettuna, jotta tieto saavuttaa varmimmin käyttäjät.

Kyselyn kautta vapaa-ajan palvelut saivat paljon kehitysideoita. Tutkimuksen kautta pystyttiin vahvistaa kannuslaisten mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen.

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Civic and Youth Work

Author: Marianne Nivala

Title: Leisure services in the municipality. Survey on leisure services in the city of Kannus

Number of Pages: 60 and 22 attachment pages

Supervisor(s): Annikki Kluukeri

Subscriber(s): The city of Kannus

The thesis deals with the implementation of a customer survey for the leisure services of the city of Kannus. In this work, leisure services refer to sports, youth, library, and cultural services as well as civic colleges. It has been commissioned by the city of Kannus and the survey has been created together with all leisure service employees, listening to their needs.

The aim of the thesis is to find out how the leisure services have managed to serve in Kannus. How satisfied the users were with the offer, how well the services are known and how successful the communication was? In addition, there was a desire to get development ideas and wishes from the residents regarding the leisure services they use.

The thesis is a quantitative research, and the data collection method was an electronic survey with the Webropol program. The target of the measurement were customers who use leisure services in Kannus. The response to the questionnaire was voluntary and anonymous. The response rate was 10%.

The survey showed that customers are very satisfied on leisure services in all respects. Based on the survey, the biggest development requests came regarding opening hours and timetables of events and courses. The communication has been successful, but the service communication must be repeated often enough for the information to reach the users most reliably.

Through the survey, leisure services received a lot of development ideas. Through the study, it was possible to strengthen the opportunities for residents to participate in the development of services.

Keywords: Communication, Customer satisfaction, Survey

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	VAPAA-AJAN PALVELUT KANNUKSESSA	7
2.1	Kannuksen vapaa-ajan palvelut	9
2.1.1	Nuorisopalvelut.....	10
2.1.2	Kirjastopalvelut.....	11
2.1.3	Kulttuuripalvelut.....	11
2.1.4	Liikuntapalvelut.....	12
2.1.5	KanTo kansalaisopisto	12
3	TIETOPOHJA	13
3.1	Vapaa-ajan palvelut kunnassa.....	13
3.2	Palveluntarve	14
3.3	Riittävyys ja saavutettavuus palveluissa	15
3.4	Palveluiden laatu	16
3.5	Palvelutyytyväisyys	17
3.6	Viestintä	17
3.6.1	Viestintä Kannuksessa	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
4.1	Tutkimustehtävät.....	19
4.2	Tutkimusmenetelmä.....	19
4.3	Kyselyn laatiminen	20
4.4	Aineiston analysointi	22
4.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	23
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	25
5.1	Taustatiedot sekä kaikille yhteiset kysymykset.....	26
5.1.1	Nuorisopalvelut.....	33
5.1.2	Kirjastopalvelut.....	38
5.1.3	Kulttuuripalvelut.....	42
5.1.4	Liikuntapalvelut.....	44

5.1.5	KanTo kansalaisopisto.....	47
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	49
7	JATKOTOIMENPITEET.....	52
8	POHDINTA.....	53
	LÄHTEET.....	57
	LIITTEET	60

1 JOHDANTO

Kuntien rooli kulttuurin edistäjänä, tukijana ja järjestäjänä nähdään osana kuntalaisten henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edesauttamisessa. Kirjastot omalta osalta luovat tasavertaisen pääsyn tiedon ja kulttuurin luo ja merkittävästi lisäävät hyvinvointia kuntalaisissa sekä toimivat tietoyhteiskuntataitojen edistäjinä. Kuntalaisten edellytystä liikuntaan luodaan yhteistyön kautta tarjoamalla liikuntapaikkoja, tuemalla kansalaistoimintaa sekä kehittämällä paikallista ja alueellista yhteistyötä. Nuorten kanssa työskentelevät luovat nuorille mahdollisuuden toteuttaa ja antaa tukea nuorille harrastusmahdollisuuksiin, tieto- ja neuvontapalveluihin, toimitiloihin, nuorisoyhdistyksien toimintaan sekä kasvatuksellisen ohjauksen kautta. (Sallinen, Majoinen & Salenius 2012, 106–109.) Kansalaisopistot vahvistavat sosiaalista pääomaa ihmisten välille syntyvien verkostojen ja luottamukseen pohjaten. Näillä vaikutuksilla saadaan heijastuksia myös alueen ja yhteiskunnan talouteen. (Keto 2019.)

Vapaa-ajan palvelut luovat mahdollisuuden harrastaa ja samalla kehittää itseään, luoda sisältöä elämään, verkostoitua sekä saada sosiaalisia kohtaamisia. Näin minä kuvaisilisin vapaa-ajan palveluita ja niiden tuottamaa hyvää kuntalaisille. Ihmisten hyvinvoinnin tukeminen kantaa pitkälle ja koen, että etenkin perheiden monipuoliseen hyvinvointiin vaikuttamalla saadaan pitkäkantoisia tuloksia.

Vapaa-ajan palvelut tuottavat kokemuksia ja palveluja käyttäjilleen ja toteutus sijoittuu käyttäjien vapaa-aikaan. Toiminta painottuu pitkälti iltoihin ja viikonloppuihin sekä loma-aikoihin. Palveluihin osallistuminen on vapaaehtoista, joten käyttäjät ovat motivoituneita osallistuessaan. Vapaa-ajan palvelut koetaan usein joustaviksi sekä tärkeäksi osaksi omaa hyvinvointia, joten niihin kohdistuu odotuksia, joita käyttäjät haluavat toteuttaa. Vapaa-ajan kentällä työskentelevät haluavat vastata kysyntään ja tuottaa elämyksiä sekä sosiaalisia kohtaamisia palveluissaan ja vastata kuntalaisten odotuksiin.

Valitsin aiheekseni toteuttaa Kannuksen kaupungin vapaa-ajan palveluiden asiakaskyselyn sivistystoimenjohtajan ehdottamana. Opinnäytetyö on toteutettu tilaustyönä Kannuksen vapaa-ajan palveluihin työelämän kehittämistehtävänä. Työskentelen Kannuksen vapaa-ajan palveluissa, joten aiheen tutkiminen kiinnosti ammatillisesti ja tuntui luontevalta. Aihe kyselyn toteuttamisesta syntyi Kannuksen kaupungin vuoden

2020 talousarviossa asetetusta tavoitteesta toteuttaa vapaa-ajan palvelutuotantokysely kuntalaisille. Aihepiireinä liikunta, nuoriso, kulttuuri, kirjasto sekä KanTo kansalaisopisto. Tavoitteena selvittää tyytyväisyyttä vapaa-ajan palveluihin.

Opinnäytetyön asiakaskyselyn tulokset olivat kautta linjan varsin hyvät, kaikilla vapaa-ajan palveluilla. Vastaus määrä oli yhteensä 569, jossa suurin osa painottui liikunta- ja kirjastopalveluihin. Vähiten vastauksia tuli nuorisopalveluihin. Tarjontaan ja saatavuuteen palveluissa sekä viestinnän tasoon oltiin kauttalinjan tyytyväisiä. Eniten mielipiteitä jakoi se, että palvelut oikeasti sijoittuvat käyttäjien vapaa-aikaan ja ovat näin heidän käytettävissään. Kyselyn tuloksissa vahvistui sosiaalisten kohtaamisten tärkeys osana vapaa-ajan palveluita.

Vapaa-ajan palvelut ovat olleet Kannuksessa organisaatiomuutoksessa ja palveluiden laatuun, saatavuuteen ja palveluviestintään on kiinnitetty paljon huomiota. Kannus on myös investoinut vahvasti liikuntapaikkarakentamiseen viime vuosina. Kyselyn avulla pystyttiin tavoittamaan suuri joukko vapaa-ajan palveluiden käyttäjiä ja saamaan heiltä nykytilanteesta arviota siitä, kuinka Kannuksen vapaa-ajan palvelut ovat onnistuneet palvelemaan kuntalaisia nykyisillä resursseilla.

Asiakaskyselyn tavoite oli osallistaa kannuslaisia kertomaan arvioitaan käyttämistään vapaa-ajan palveluista sekä kehitysideoita ja toiveita siitä, millaisia palveluita ja miten tuotettuna he haluavat jatkossa niitä vapaa-aikaansa. Viestinnän käytetyimmät kanavat haluttiin tarkistaa, jotta käyttäjäryhmät tavoitetaan.

Kannuksessa vapaa-ajan palveluiden tuottaminen on aktiivista ja runsasta ja siihen on panostettu pitkällä tähtäimellä. Vaikka asukasmäärä ei ole suuri, ovat harrastusmahdollisuudet runsaat ja aktiiviset. Kannuksessa kolmannen sektorin tekijät ovat aktiivisia ja tuovat toiminaan lisää puhtia. Etenkin liikuntapalveluiden kehittämiseen on investoitu ja se näkyy monipuolisina liikuntapaikkoina sekä ohjatun liikunnan tarjontana. Vapaa-ajan palveluiden työntekijät ovat ammattitaitoisia ja osaavat ottaa kentältä tulevaa palautetta ja reagoida siihen nopeasti nykyajan vaatimalla tavalla.

2 VAPAA-AJAN PALVELUT KANNUKSESSA

Kannuksen kaupunki sijaitsee Keski-Pohjanmaan maakunnassa Lestijoen varrella, hyvien kulkuyhteyksien päässä. Kannuksen läpi kulkee valtatie 28 sekä Pohjanmaan ju-

narata. Kannuksen naapurikuntia ovat Kalajoki, Kokkola, Toholampi ja Sievi. Kannuksessa asuu Väestörekisterin mukaan 5462 asukasta (8.12.2020). Ikärakenne myötäilee pääosin valtakunnan tasoa. Kannuksessa toimii monia useita merkittäviä työllistäviä yrityksiä kuten Kannustalo Oy, Pouttu Oy, Kitinkannus sekä Pihla Group Oy.

Kannuksen kaupungin johtaminen perustuu kaupunkistrategiaan, talousarvioon, taloussuunnitelmaan sekä muihin valtuuston päätöksiin. Kaupunginhallitus johtaa kaupungin toimintaa, hallintoa ja taloutta. Sivistyspalveluiden toimiala muodostuu varhaiskasvatuspalveluiden, opetuspalveluiden sekä vapaa-ajan palveluiden tulosalueista. (Kannuksen kaupungin hallintosääntö 2017.)

Kannuksen arvot ovat elinvoimainen ja hyvinvoiva kaupunki, jonka ydinasioita ovat sopuisa ja toisia kunnioittava ilmapiiri sekä monipuolisen elinkeinoelämän luoma positiivinen imago. Kannus pyrkii olemaan dynaaminen ja vetovoimainen palvelukaupunki, jonka talous on kunnossa sekä tasapainossa. Kannus on turvallinen paikka asua, jossa on siisti ja puhdas ympäristö. (Kannuksen kaupungin strategia 2025.)

Painopisteinä Kannuksen strategiassa ovat kehittyvyys ja monipuolisuus. Kannus on avoin ja myönteinen yhteisöllisyyden ja yhteistyön kaupunki, jossa on toimivat palvelut kaikkien saatavilla. (Kannuksen kaupungin strategia 2025.)

Kannuksen vapaa-ajan palvelut kuuluvat yhtenä tulosalueena sivistyspalveluiden toimialaan. Sivistyspalveluiden toimialaa johtaa sivistystoimenjohtaja. Toimialajohtaja vastaa toimialansa toiminnasta, sekä johtaa ja kehittää toimintaa kaupunginhallituksen, kaupunginjohtajan ja lautakunnan alaisuudessa. Vapaa-ajan toimintayksikön esimiehenä toimii hyvinvointipäällikkö. Kirjaston osalta kirjastotoimenjohtaja toimii tulosaluepäällikkönä sekä toimintayksikön esimiehenä. (Kannuksen kaupungin hallintosääntö 2017.)

Kannuksen hyvinvointisuunnitelmassa on linjattu palveluiden saatavuudesta kaikille sekä painopisteinä toimivat lapset ja lapsiperheet sekä kasvava senioriväestö. Tyytyväiset ja hyvinvoivat kuntalaiset ovat keskiössä ja viihtyvyyttä ja vetovoimaisuutta halutaan kehittää. Yhteistyön kautta voidaan tarjota monipuolisia palveluita, joissa otettu huomioon kuntalaisten tarpeet ja mielipiteet. Kuntalaisia osallistavassa palveluissa halutaan ottaa huomioon myös yksinäisyyttä ja ulkopuolisuutta kokevat kaikissa ikäluokissa. (Kannuksen hyvinvointikertomus 2017–2021, 58–59.)

Kannuksen kaupunki seuraa palveluiden laatua. Määrällistä asiakastietoa kerätään esimerkiksi kävijämääriä seuraamalla ja sisällöllistä asiakastietoa esimerkiksi avoimilla palautelomakkeilla sekä lisäksi harvemmin tehtävillä eri laajuisilla kyselyillä. Anonyymit kyselyt mahdollistavat ja rohkaisevat palautteen, arvioinnin ja kehittämis-ideoiden antamisen palveluiden käyttäjille. Lisäksi kyselyn rankentamisen yhteydessä työtiimit käyvät läpi yhteisesti tavoitteitaan, arviointi kriteerejä sekä saatuja palautteita, mikä vahvistaa yhteistä päämäärää ja yhdessä tekemistä. Suullista palautetta saadaan myös kentältä, mutta sen hyödyntäminen on välillä haastavaa ja välillä tieto jää matkalle. Yksikkökohtaiset pienemmät kyselyt ovat myös tärkeässä roolissa varsinkin silloin kun tarvitaan syvällisempää tietoa. Käyttäjätyytyväisyyden kysyminen säännöllisesti laajasti antaa mahdollisuuden kehittää toimintaa sekä auttaa ymmärtämään käyttäjän tarpeita. Vapaa-ajan palveluihin on toteutettu viimeksi vuonna 2017 Kannuksen kaupungin toimesta vapaa-ajan kysely. Vertaan nyt toteutetun ja vuonna 2017 tehdyn kyselyn tuloksia tarkemmin tulokissa.

2.1 Kannuksen vapaa-ajan palvelut

Kannuksen kaupunki tarjoaa monipuolisia vapaa-ajan palveluita kaikkina vuodenaikoina. Palvelut tukevat kaikenikäisten kuntalaisten fyysistä henkistä ja hyvinvointia. Kaupungin strategisena tavoitteena on palveluiden kehittäminen yhteistyössä alueellisten ja paikallisten sidosryhmien kanssa. Vapaa-ajan palveluiden yhtenäistä toimintamallia on kehitetty ja kehitetään edelleen. Osaavaa ja hyvinvoivaa henkilöstö pitelee palveluiden tärkeimpänä voimavarana Kannuksen strategiassa. (Kannuksen kaupungin talousarvio 2019.)

Sivistyspalveluiden lautakunta järjestää kannuslaisten vapaa-ajanpalvelut sekä vastaa siitä, että ne toimivat erityislainsäädännön edellyttämällä tavalla. Sivistyspalveluiden lautakunta ohjaa ja valvoo palvelutuotantoa vastaamaan toimintaympäristön muutoksia sekä asiakkaiden tarpeita. Kannuksen sivistyspalvelut toimivat yhteistyössä alueen muiden toimijoiden kanssa. (Kannuksen kaupungin hallintosääntö 2017.)

Vapaa-ajan strategiset tavoitteet ovat palveluiden saavutettavuus ja houkuttelevuus. Palvelurakennetta ja tuotantotapoja kehitetään taloudellisten edellytysten mukaan. (Kannuksen kaupungin strategia 2025.) Vaikuttavuustavoitteet ovat parantaa tietoa

Kannuksessa olevista tapahtumista ja mahdollistaa kuntalaisten hyvinvointi. Palvelutuotantotavoitteina on tarjota saavutettavia palveluita sekä uuden mallin mukainen yhteistoimintamalli. Esimerkiksi vapaa-ajan yhteistä toiminnan suunnittelua halutaan kehittää. (Kannuksen kaupungin talousarvio 2019.)

Vapaa-ajan palvelut järjestävät matalalla kynnyksellä toimintaa kaikille yksiköittäin sekä tiiviissä yhteistyössä. Mukana yhteistyössä ovat vahvasti kolmannen sektorin toimijat. Vapaa-ajan palveluissa toimintaa kehitetään erilaisia hankkeita hyödyntämällä sekä vastaamalla nopealla aikataululla käyttäjien tarpeisiin. Osa toiminnoista on maksutonta ja osa maksullista. Etenkin kirjaston ja nuorison palvelut ovat pääasiassa maksuttomia. Kulttuuripuoli tarjoaa pääsääntöisesti maksutonta toimintaa, mutta myös maksullisia elämyksiä. Kansalaisopiston toiminta on maksullisia sekä ennakkoilmoittautumista vaativia palveluita. Liikuntapalveluissa hankkeiden kautta tuotetaan maksutonta tai pienellä maksulla olevaa matalan kynnyksen ohjattua liikuntaa hankkeiden kohderyhmille sekä perustoiminta tuottaa maksullista ohjattua liikuntaa kaikille harrastajille. Kirjastossa ja liikuntatiloissa ovat aukioloajat, joiden puitteissa niitä voidaan käyttää ja varata.

2.1.1 Nuorisopalvelut

Nuorisopalveluiden tehtävä on tarjota nuorille tietoa, neuvontaa, monipuolista vapaa-ajan toimintaa, tukea ja edistää nuorten osallistumista sekä vaikuttamismahdollisuuksia. Nuorisopalvelut vastaavat yhdessä nuorisoyhdistyksien ja muiden nuorisotyötä tekevien yhteisöjen kanssa nuorisopalveluiden toteuttamisesta nuorisolain puitteissa. Nuorisopalvelut järjestävät toimintatiloja ja harrastusmahdollisuuksia sekä avustavat nuorisoyhdistyksiä ja muita nuorten toimintaryhmiä. Nuorisopalvelut tukevat nuorten osallisuutta muun muassa lasten ja nuorten parlamenttitoiminnan kautta. Sivistyspalveluiden lautakunta myöntää avustusta paikallisen nuorisopalveluiden tukemiseen. Avustus myönnetään edellisen vuoden toiminnan perusteella. (Kannuksen kaupungin nettisivut 2020.)

Etsivä nuorisotyö toimii yhteistyössä työpajaohjaajien kanssa Kannuksessa Noppa nimisissä tiloissa. Etsivä nuorisotyö on suunnattu 15–29-vuotiaille nuorille ja nuorten työpajatoiminta 17–29-vuotiaille nuorille kannuslaisille. Palvelua tarjotaan elämänsuuntaa hakeville, opiskelun keskeyttäneille, ilman opiskelupaikkaa jääneille tai työ-

/työkokeilupaiikkaa kaipaaville nuorille. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, luottamuksellisuuteen ja moniammatilliseen yhteistyöhön.

Nopan tiloissa järjestetään nuorteniltoja, johon voivat tulla peruskoulunsa päättäneet, alle 30-vuotiaat aikuiset nuoret. Nuorisotila Yläriellä järjestää nuorteniltoja yläkoululaisille ja 2.asteen opiskelijoille. Nuorisotilatoimintaan osallistui noin 2 170 nuorta vuoden 2019 aikana (Kannuksen kaupungin talousarvio 2019.)

2.1.2 Kirjastopalvelut

Kirjastotoiminnassa korostetaan asukas- ja asiakaslähtöisyyttä sekä palvelulla mahdollistetaan sivistyksellisten perusoikeuksien toteutuminen oikeudella kouluttaa ja kehittää itseään. Kirjasto tilana tarjoaa myös paikan viihtyä, tavata ihmisiä ja viettää aikaa. (Kannuksen kaupungin nettisivut 2020) Kannuksen kirjastossa esimiehenä toimii kirjastotoimenjohtaja, jonka työaikaa Kannuksen kaupunki ostaa 50 % Toholammilta.

Kannuksen kaupunki tarjoaa kirjastopalveluita pääkirjastossaan Kannuksen keskustassa sekä Korpelan lainausasemalla Yli-Kannuksen kyläkeskuksen tiloissa. Kannuksen kaupunginkirjasto palvelee asiakkaitaan myös ostamalla kirjastoautopalveluita Sievin kirjastoautolta. Kirjastoauto kiertää Eskolan, Kannuksen keskustan ja Viirret -kylän alueella. Tarjolla on kotiin toimitettavaa lainaus palvelua niille, jotka eivät pääse paikalle asioimaan esimerkiksi korkean iän, sairauden tai toimintakyvyn muunlaisen heikentymisen vuoksi. Lisäksi kirjasto tarjoaa erilaisia e-palveluja. (Kannuksen kaupungin nettisivut 2020.) Kannuksen kirjaston lainaajia/asukas oli vuonna 2019 25 % (Kannuksen kaupungin talousarvio 2019.)

2.1.3 Kulttuuripalvelut

Kulttuuripalvelut tarjoavat kuntalaisille suunnatut palvelut yhteistyössä alueen muiden toimijoiden kanssa. Galleria Justus -näyttelytilassa järjestetään monipuolisia taide- ja käsityönäyttelyitä välittäen kuvataiteen historiasta, eri tekotavoista sekä modernista. Paikalliseen kulttuuriperintöön voi tutustua kotisutumuseossa ja -arkistossa. Sivistyspalveluiden lautakunta myöntää avustusta paikallisen kulttuuritoiminnan tukemiseen. Avustus myönnetään edellisen vuoden toiminnan perusteella. (Kannuksen kaupungin nettisivut 2020.)

Kulttuuripalveluiden tavoite on ylläpitää saavutettavuutta ja saatavuutta sekä toteuttaa paikallista ja alueellista yhteistyötä alueellaan. Kulttuuripalvelut ovat mukana yhteisissä tapahtumissa ja etsii kanavia myös muun muassa yrittäjien kanssa toteutettavaan toimintaan. Kulttuuritoiminta toimii kuntalaisten hyvinvoinnin ja kaupungin elinvoiman lähteenä. Vuonna 2019 kulttuuripalvelut järjesti yhteensä 15 näyttelyä (Kannuksen kaupungin talousarvio 2019.).

2.1.4 Liikuntapalvelut

Liikuntapalveluiden tehtävänä on luoda edellytyksiä harrastaa ja toteuttaa monipuolista liikuntaa Kannuksessa liikuntalain ohjeistuksella. Erilaisia liikuntapaikkoja ja monipuolisia liikuntapalveluita hyödyntämällä kaikenikäisillä on mahdollisuus harrastaa liikuntaa, ylläpitää ja kehittää terveyttä sekä hyvinvointia läpi elämän. Sivistyspalveluiden lautakunta myöntää avustusta paikallisen liikuntatoiminnan tukemiseen. Avustus myönnetään edellisen vuoden toiminnan perusteella.

Kannuksessa sijaitsee monipuoliset liikunta mahdollisuudet. Vapaa-aikakeskus KitinVapari, josta löytyvät uimahalli, kuntosali, liikuntahalli sekä pienempiä liikuntatiloja. KitinVaparin piha-alueelta löytyvät ulkoliikuntapaikat kuten pesäpallokenttä, yleisurheilukenttä, skeittiparkki, pururataverkosto, joissa talvella hiihtoladut, frisbeegolfrata, maastopyöräilyreitti, tenniskenttä, luistelukaukalo, kuntoportaat ja kuntoilu- sekä senioripuisto ja laavu. Lisäksi liikuntatiloja löytyy koulujen liikuntasaleista keskustasta ja sivukyliltä sekä ulkoliikuntaan leikkipuistoja sekä leikkiä paikkoja kouluilla ja päiväkotien pihoilla. Vuonna 2019 Kannuksen kaupungin ohjattuun perustoimintaan osallistui yhteensä noin 4 200 kävijää. Kuntosalilla kävijämäärä oli 25 500 ja uimahallissa kirjattiin 35 400 kävijää vuonna 2019. (Kannuksen kaupungin talousarvio 2019.)

2.1.5 KanTo kansalaisopisto

Kannuksessa toimii Kannuksen ja Toholammin yhteinen kansalaisopisto nimeltään KanTo kansalaisopisto. Opiston toiminnan kehittämistä ohjaa kansalaisopistojaosto sekä sivistyspalveluiden lautakunta. Kannuksen sivistyspalveluiden lautakunnassa on kansalaisopistojaosto, joka toimii Kannuksen kaupungin ja Toholammin kunnan yhteisenä toimielimenä. Jaoston puheenjohtajana toimii Kannuksen kaupungin sivistyspalveluiden lautakunnan nimeämä jäsen ja varapuheenjohtajana Toholammin kunnan sivistyslautakunnan nimeämä jäsen. (Kannuksen kaupungin hallintosääntö 2017.)

Toiminta-ajatuksena on edistää asukkaiden hyvinvointia ja sivistystä yhteisöllisesti. Kansalaisopisto tarjoaa monipuolista tarjontaa ja näin mahdollistaa elinikäisen oppimisen.

Kansalaisopistolla on yksi kokopäiväinen toimistosihtööri sekä lisäksi sivistystoimenjohtaja hoitaa rehtorin tehtäviä. Tuntiopettajia on noin 60 ja kalenterivuoden aikana kursseille osallistuu noin 1 500 netto-opiskelijaa. Kursseja järjestetään suunnilleen 180 kalenterivuoden aikana. (Kannuksen kaupungin talousarvio 2019.)

3 TIETOPOHJA

3.1 Vapaa-ajan palvelut kunnassa

Hyvät vapaa-ajan palvelut ovat tärkeä vetovoimatekijä kunnassa sekä merkittävä osa kunnan palveluja. Hyvin hoidettuna ne luovat myönteisen elinvoiman kuntaan. (Sallinen, Majoinen & Salenius 2012, 106–101–102.) Kuntalaissa kunnan tehtäviksi sanotaan asukkaiden hyvinvoinnin ja alue-elinvoiman edistäminen sekä järjestää palvelut sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöystävällisesti kestäväällä tavalla (Kuntalaki 410/2015, 1§.)

Liikuntapalveluiden järjestämisessä raameina toimivat tasa-arvo, yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys, monikulttuurisuus, terveet elämäntavat sekä ympäristön kunnioittaminen ja kestävä kehitys. Edellytykset hyvinvointiin luodaan kunnissa asukkailleen järjestämällä liikuntapalveluja sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikuntaa kaikille kohderyhmille tasaisesti. Tukemalla kansalaistoimintaa sekä rakentamalla ja ylläpitämällä liikuntapaikkoja. (Liikuntalaki 390/2015, 2§, 5§.)

Nuorisopalveluluilla edistetään nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa yhdenvertaisina ja tasa-arvoisina. Nuorisopalvelut tukevat kokonaisvaltaisesti nuoria ja mahdollistavat harrastamisen ja toiminnan kansalaisyhteiskunnassa. Lisäksi halutaan parantaa nuorten kasvu- ja elinolosuhteita. (Nuorisolaki 1285/2016,2§.)

Kirjastopalvelut antavat yhdenvertaisen mahdollisuuden sivistykseen ja kulttuuriin sekä elinikäisen oppimiseen ja osaamisen kehittämisen. Palvelut mahdollistavat tie-

don saatavuuden ja käytön ja lukemiskulttuurin. Kirjastopalvelut toteutetaan yhteisöllisesti, moniarvoisesti ja kulttuurien moninaisuus huomioiden. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016, 2§.)

Kulttuuripalveluilla kunnassa tarkoitetaan edistävää toimintaa kulttuurin ja taiteen tekemisessä, harrastamisessa, saatavuudessa ja käytössä sekä taide- ja kulttuurikasvatusta ja kulttuuriperintöä. Kulttuuripalvelut tukevat luovaan ilmaisuun ja toimintaan sekä kulttuurin ja taiteen tekemiseen ja kokemiseen yhdenvertaisesti kaikissa väestöryhmissä demokratian, asukaslähtöisyyden, tasa-arvon, kulttuurien moninaisuuden ja kestävän kehityksen voimin. Kulttuurin palveluilla lisätään hyvinvointia ja terveyttä sekä osallisuutta lisäksi mahdollistetaan edellytyksiä paikallisen ja alueellisen elinvoiman kehittymiselle. (Laki kuntien kulttuuritoiminnasta 166/2019, 1–2§.)

Kansalaisopistot ovat paikallisiin ja alueellisiin omaehtoiseen oppimiseen pohjautuvia oppilaitoksia, jotka mahdollistavat elinikäisen oppimisen ja sivistystyön sekä kehittävät kansalaisvalmiuksia. Kansalaisopistot järjestävät aktiivista kansalaisuutta tukevaa koulutusta ja toiminta pohjaa tasa-arvoon. Toiminnalla edistetään ihmisten monipuolista kehittymistä, hyvinvointia, monikulttuurisuutta ja kansainvälisyyttä. Vahvoina teemoina ovat oppiminen, yhteisöllisyys ja osallisuus. (Laki vapaasta sivistystyöstä 632/1998, 2§.)

3.2 Palveluntarve

Palveluntarpeella vastataan käyttäjän toiveisiin tai ratkaistaan ongelmia sekä toimintaan asiakkaan hyväksi. Palvelussa kyseessä on kokonaisuus, jossa palvelukokemus ratkaisee. Palvelun tuottajan tulee olla selvillä käyttäjän tarpeista ja toiveista sekä kohderyhmästään. Tätä tietoa tulee kerätä koko ajan aktiivisesti. (Hämäläinen, Patjas 2018, 8–10, 18–19.)

Palvelu syntyy palvelutilanteessa palvelun tuottajan ja sen käyttäjän kohdatessa. Itse palvelu on voinut vaatia palvelun tuottajalle paljon suunnittelua ja mahdollisesti investointeja, ennen itse palvelun tarjoamista käyttäjälle. Palvelua ei yleensä voida tuottaa varastoon, vaan se tuotetaan ja kulutetaan paljolti samanaikaisesti. Palvelun voidaan kuvailla olevana teko, vuorovaikutus, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa käyttäjälle tuotetaan ratkaisu ongelmaan muun muassa helppoutena, vaivatto-

muutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materian säästönä. (Rissanen 2005, 17–19.) Palveluntarve ratkaistaan siis kohdistamalla palvelu käyttäjän olemassa olevaan tarpeeseen. Lisäksi palvelu tulee tuoda esille, jotta käyttäjät saadaan kiinnostumaan ja tietämään tarjonnasta.

3.3 Riittävyys ja saavutettavuus palveluissa

Palvelu on monen asian summa. Palvelun saatavuuteen vaikuttavat muun muassa henkilökunnan määrä ja taidot, ajankohta ja palvelutapahtuman sijainti sekä palvelutapahtumapaikan sisustus ja ulkonäkö. Saavuttavuudella tuodaan palvelu käyttäjän saataville. Oikeaan aikaan, oikeassa paikassa ja helposti saatuna mahdollistetaan palvelujen saatavuus tarpeeseen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 38–39.) Palvelutilanteessa palvelun käyttäjä ja palvelun tuottaja ovat aina vuorovaikutuksessa keskenään ja viestintä tapahtuu heidän välillään molempiin suuntiin. Kaksisuuntainen vuorovaikutus on avainasemassa palvelukokemuksen syntymisessä. (Hämäläinen, Patjas 2018, 8.)

Palvelut ovat aineettomia. Aineettomuus asettaa haasteita markkinoinnille koska, palvelua ei voi kokeilla etukäteen ennen siihen osallistumista. Palveluita tuotetaan suoraan tarpeeseen aina suoraan käyttäjälle vuorovaikutuksessa. Palveluita ei voi varastoida tai omistaa ja palauttaminen on mahdotonta. Palvelun saaminen edellyttää läsnäoloa. Tämä aiheuttaa ongelmia muuttavassa kysynnässä, johon palvelun tarjoan, tulisi herkästi reagoida. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 22–24.)

Palvelun työsuunnittelu tulee aloittaa ideoinnista, joka pohjaa ratkaistavaan ongelmaan. Sen jälkeen visioidaan ja tehdään huolelliset taustaselvitykset. Lopulta tulee määritellä tavoitteet ja luoda kehityssuunnitelma ja sen jälkeen toteuttaa. Laadukkaassa palvelussa käytetään myös seurantaa ja raportointia apuna. Julkisen sektorin palveluideointi, visiointi ja rahoitus ovat pääosin poliittisin päätöksin ja budjettivaroin toteutettavia. (Rissanen 2005, 26–27.)

Dataa ja informaatiota tarvitaan osaamisen synnyttämiseksi ja osaamista tarvitaan, kun tehdään päätöksiä. Yhdistämällä sisäistä ja ulkoista tietoa säännöllisten mittaus-ten ja luotettavien mittarien kautta saadaan selvitettyä palveluiden riittävyyttä ja tarvetta. (Lotti, 2001, 26–28.)

3.4 Palveluiden laatu

Laatu tarkoittaa asiakkaan kokemusta suoritetusta palvelusta vuorovaikutustilanteessa suhteutteluna odotuksiin. Kun käyttäjä on tyytyväinen, laatutavoite on saavutettu. Tekninen laatu kuvaa mitä käyttäjä saa palvelusta ja toiminnallinen laatu kuvaa kokemuksia palvelutilanteesta. Laatuun vaikuttaa kokonaisuus fyysisistä resursseista ja järjestelmistä, yhteydet ihmisiin sekä imago ja markkinointi. Palvelu on aineeton palvelutapahtuma, jossa vuorovaikutustilanteen aikana tapahtuneet asiat vaikuttavat koettuun palvelun laadun tasoon. Jos yhtäkään osaa palvelusta pidetään epämiellyttävänä, laatu kärsii. Palvelu konkretisoituu käyttäjän silmiin palvelun toteuttajassa. Kuitenkin koko palvelukokemus ratkaisee, ei vain palvelun suorittaja. Käyttäjän odotettu laatu on ennakkokäsitys palvelun laadusta. Hyväksyttävän palvelun alue käyttäjälle on riittävän tason ja parhaimman palvelun väliin alue. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44–47.)

Laatua mitataan asiakastyytyväisyydellä ja henkilöstön tyytyväisyydellä. Laatutavoite täyttyy asiakkaan tyytyväisyydestä. Sisäinen laatutavoite täyttyy, kun organisaation sisäinen järjestys tuottaa järjestäytyntä laadukasta palvelua eli mahdollisemman vähän ongelmia muun muassa henkilöstön puutteellisessa valmistautumisessa, tiedonpuutteessa, kaivaneissa henkilöstökuluissa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulee osallistua laatutyöskentelyyn ja ymmärtää sen tärkeys niin päästään hyviin laadullisiin tuloksiin. Hyvä työilmapiiri korostuu asiakassuuntautuneessa organisaatiossa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 95.)

Vuorovaikutus tilanteessa tuotettu palvelu on aina ainutlaatuinen ja toistaminen täsmälleen samalla tavalla on mahdotonta. Palveluiden laatu on siis heterogeenistä ja sitä on vaikea kontrolloida. Laatu tulee kuitenkin pitää mielessä ja valvoa palvelun tasaisuutta. Henkilökunnan koulutuksella ja motivoinnilla laadukkaaseen, tasaiseen palveluun on mahdollista päästä. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 23–24.)

Palveluiden koettu laatu syntyy käyttäjän kokemuksesta saatuun palveluun. Palvelun tuottajan näkemys voi poiketa käyttäjän näkemyksestä palvelun onnistumista arvioitaessa. Palvelun tuottaja arvioi palvelua omien kriteeriensä mukaisesti, kun taas käyttäjä arvioi usein palvelukokemusta taustalla omat odotukset ja havainnot tilanteesta. (Rissanen 2005, 17). Laatu voidaan kokea myös negatiivisena, jos se nostaa hintaa yli

käyttäjän maksukyvyyn. Liika laadukkuus voi myös ajaa käyttäjiä pois. (Rissanen 2005, 59.)

3.5 Palvelutyytyväisyys

Palveluissa tyytyväisyyttä voidaan todentaa käyttäjämäärillä sekä käyttäjiltä saadusta palautteesta palvelun onnistumisesta. Välillä tyytyväisyyttä ja sitä kehittävää palautetta voidaan hankkia anonymisti erilaisten palautekyselyiden avulla.

Palvelun käyttäjä on palvelukokemukseen tyytyväinen, jos hän kokee saamansa kokemukset itselleen merkitykselliseksi. Tyytyväinen käyttäjä haluaa palata palvelun tuottajan luo uudestaan. Käyttäjän tarpeisiin ja toiveisiin on osattu vastata. Tyytyväinen käyttäjä myös yleensä suosittelee palvelua eteenpäin. (Hämäläinen, Patjas, 2018, 123.)

Lähtökohtaisesti asiakas käyttää palvelua ratkaistakseen ongelman tai tyydyttääkseen jonkin tarpeen. Koettuun asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat monet asiat vuorovaikutustilanteessa ja palvelussa käyttäjän henkilökohtaiset motiivit vaikuttavat aina asiaan. Yleisimmin asiakastyytyväisyyttä koetaan sen perusteella millaisen hyödyn palvelun käyttäjä saa siitä itselleen ja millaiseksi palvelu koetaan. Tarpeet, hinta, aikaisemmat kokemukset, kilpailevat palvelut ja markkinointiviestinnän lupaukset ohjaavat odotuksia ja vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 46–47.)

Palvelutilanteessa tulee asiakastyön tapahtua dialogisena kohtaamisena, jossa merkittävät asiat tapahtuvat inhimillisessä kohtaamisessa osapuolten välillä. Osapuolet resonoivat toisensa ajatuksia ja tunteita luoden yhteyttä katseen, äänen, eleiden sekä kosketuksen avulla. Vuorovaikutuksen osapuolet tulkitsevat kuitenkin aina asioita oman henkilöhistoriansa, kokemustensa ja tilanteiden luomien edellytyksen kautta, joten täydellistä yhteisymmärrystä on mahdoton luoda. (Mönkkönen, 2018, 110, 112, 116.)

3.6 Viestintä

Viestintä on aina kaksisuuntaista, sanomien vaihdantaa ja välitystä lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Laajemmin viestintä pitää sisällään merkityksellistä informaation vaihtoa, sosiaalista vuorovaikutusta koodien ja merkkien varassa. Viestintä voi olla joukkoviestintää, markkinointiviestintää, tiedottamista, journalismia, mainontaa, uutinen tai pluffi – piilomainontaa. Viestinnässä tärkeää on selvittää eri viestintäkanavat selkeiksi. (Ojanen 2003, 17–23.)

Viestinnässä luodaan ensivaikutelma käyttäjälle. Viestinnän tavoite on antaa tarvittu tieto helposti ja ratkaista ongelmia. Viestinnän tulee olla luotettavaa ja asiantuntevaa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 98–100.) Viestintä on aktiivista vuorovaikutusta lisätessään osallisuutta (Kuntaliitto 2019.)

Organisaation viestimiseen vaikuttaa toimintaympäristö. Digitalisaatio antaa paljon mahdollisuuksia nykypäivän nopeassa viestinnässä, mutta edellyttää myös osaamista, valmiutta ja panostuksia. Kunnallinen yksisuuntainen tiedottaminen on ajan myötä muuttunut kaksisuuntaiseksi ja vuorovaikutukseksi viestinnäksi kuntalaisten kanssa. Viestintä nähdään strategisina työvälineenä kunnassa, välttämättömyytenä kaikessa uudistamisessa. Kuntalaisille toteutettavaa palveluviestinnälle on kuitenkin edelleen tarve. Ulkoisen viestinnän pohja luodaan rankentamalla toimiva sisäinen viestintä. Viestintää tulee tehdä pitkäjänteisesti, joten johdonmukaisuus ja toisto ovat avainasiassa viestin perillemenossa. Viestintä tulee perustua tosiasioihin, joissa viestitään myös kielteisistä asioista. (Kuntaviestinnän opas 2016, 5, 8–9.)

Kuntalaki viestinnästä velvoittaa kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen kaikessa kunnan toiminnassa, oikeanaikaisuudella ja riittävällä monikanavaisella viestinnällä luodaan edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle päätösten valmisteluun. Tieto tulee olla saatavilla, miten päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa etenkin alkuvaiheessa. Viestintä tulee olla selkeää ja ymmärrettävää kieltä käyttävää, jossa otetaan huomioon kunnan asukkaiden erilaiset tarpeet. Salassa pidettävät asiat tulee muistaa pitää poissa julkisuudesta ja suojata henkilötietojen käsittelyssä yksityisyyden suoja. (Kuntalaki 410/2015, 29§.)

3.6.1 Viestintä Kannuksessa

Kannuksessa viestinnän kokonaisuutta kaupungin toiminnasta johtaa kaupunginhallitus. Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset ohjeet ja periaatteet tiedottamiseen ja viestintään. Jokaisen toimintayksikön esimies hoitaa oman yksikkönsä sisäisen viestinnän sekä tiedottamisen tulosaluepäällikölle ja toimialajohtajalle sekä asiakkaille ulospäin. Kaupungin asioista viestivät henkilöstölle henkilöstöpäällikkö ja ulospäin tapahtumaja kulttuurikoordinaattori sekä tarpeen mukaan kirjaston informaatikko. Viestinnän tarkoituksena on pitää palvelut näkyvinä, tunnettuina ja tiedottaa erilaisista tapahtumista sekä tiedottaa ajankohtaisista asioista ja ylläpitää vuorovaikutusta kuntalaisiin. Sisäisellä viestinnällä jaetaan tietoa ja toimintaohjeita henkilöstölle pääsääntöisesti

erilaisilla palavereilla ja sähköpostilla sekä kaupungin henkilöstön sisäisellä verkko-palvelulla Intranetillä. Vapaa-ajan palveluissa viestintä käyttäjille on palveluista ja toiminnasta tiedottamista. Informoidaan käyttäjiä löytämään heille soveltuvia palveluita, ohjeistetaan ja motivoidaan saamaan uusia kokemuksia sekä jaetaan palveluita koskevaa ajankohtaista tietoa.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävät

Opinnäytetyöni tutkimustehtävinä oli selvittää kuinka Kannuksen vapaa-ajan palvelut ovat onnistuneet palvelemaan kuntalaisia. Kuinka tyytyväisiä oltiin palvelun saatavuuteen ja laatuun? Miten tunnettuja palvelut olivat? Miten viestintä on onnistunut? Millaisia kehitysideoita ja toiveita kuntalaisilla on palveluihin?

Kyselyn avulla haluttiin myös mahdollistaa palautteen antaminen anonymisti kaikista vapaa-ajan palveluihin liittyvistä asioista. On tärkeää saada rakentavaa palautetta aika ajoin, jotta palvelun kohderyhmän palveltavuus pysyy laadukkaana. On myös käyttäjän näkökulmasta tärkeää päästä vaikuttamaan palveluihin, joita käyttää.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Aloitin keräämällä tietopohjaa kyselyn tekemisestä, opinnäytetyön käynnistämisestä sekä tietopohjan kasaamisesta. Tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui automaattisesti kysely. Kyselytutkimuksen avulla voidaan saada nopeasti ja tehokkaasti suurelta joukolta vastauksia sekä laaja tutkimusaineisto (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 121.)

Ennen virallista kyselyn avaamista kyselylomake testattiin kyselyn tekijöillä, Kannuksen kaupungin johtoryhmällä sekä muutamalla vapaaehtoisella. Näin saatiin kuvaa kyselyn kestosta ja ymmärrettävyydestä sekä kriittistä tarkastelua työntekijöiden puolelta siitä, mitä tulisi kysyä.

Tämän opinnäytetyön pohjana olevan kyselyn materiaali kerättiin 5.10.-31.10.2020 välisenä aikana. Kyselyyn jaettiin avoimena linkkinä Kannuksen kaupungin nettisivuilla, sekä jokaisen vapaa-ajan yksikön omissa viestintäkanavissa. Lisäksi paikallis-lehdessä oli viikoittain mainos ja koululaisten sekä opiskelijoiden kotiin meni tieto rehtorin kautta Wilmassa vapaaehtoisesta vastaamismahdollisuudesta.

Työssä käytin lähestymistapana tapaustutkimusta. Tapaustutkimusta käytetään kehittämistyössä, jossa halutaan tuottaa uusia kehittämisideoita sekä ymmärtää kehittämisen kohdetta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 53.) Tutkimusmenetelmänä oli määrällinen eli kvantitatiivinen menetelmä ja työ toteutettiin kokonaistutkimuksena eli kaikki vastaukset on otettu mukaan. Tiedonkeruumenetelmänä oli sähköinen kysely Webropol -ohjelmalla, joka jaettiin julkisella linkillä. Kyselylomakkeen suunnittelun pohjaksi oli riittävästi aiempaa tietoa, joten määrällinen menetelmä tuki mielestäni tavoitteita. Mittauksen kohteena eli havaintoyksikköinä olivat Kannuksen vapaa-ajan palveluita käyttävät asiakkaat. Sähköinen kysely oli helppo toteuttaa tähän tarkoitukseen.

Tutkimusmenetelmät jaetaan kahteen, määrällisiin eli kvantitatiiviseen ja laadullisiin eli kvalitatiivisiin, menetelmiin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 104.) Määrällisellä menetelmällä kerätään tietoa tyypillisesti lomakekyselyllä isolta joukolta ihmisiä ja analysoidaan ne tilastollisin menetelmin. Laadullisella menetelmällä kerätään tietoa esimerkiksi ryhmähaastattelulla tai havainnoimalla sellaisista asioista, joita ei tunneta etukäteen niin hyvin ja tutkittavia on vähemmän kuin määrällisessä menetelmässä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 104–105.)

4.3 Kyselyn laatiminen

Aloitin opinnäytetyöni ideoimalla aiheita kesällä 2020. Syksyllä opintojen käynnistyttyä otin yhteyttä Kannuksen sivistystoimenjohtajaan, joka ehdotti aihetta minulle. Kannuksen kaupungin talousarviossa 2020 oli asetettu tavoitteeksi toteuttaa vapaa-ajan palvelutuotantokysely kuntalaisille. Aihepiireinä; liikunta, nuoriso, kulttuuri, kirjasto ja kansalaisopisto. Tavoite oli selvittää, miten vapaa-ajan palvelut olivat onnistuneet palvelemaan käyttäjiä. Opinnäytetyön aihe tuli minulle tilaustyönä Kannuksen vapaa-ajan palveluilta.

Kyselyn laatiminen alkoi kaikissa vapaa-ajan yksiköissä; liikunta, nuoriso, kulttuuri, kirjasto ja kansalaisopisto kysymysten miettimisellä oman työtiimin kesken. Kysymysten miettimiseen osallistettiin jokaisen yksikön koko henkilökuntaa. Jokaisen yksikön kanssa kävimme läpi kysymyksiä sekä aihealueita, joihin he olivat päätyneet sekä huomioimme aiemmin, vuonna 2017, tehdyn kyselyn pohjaksi uuden rakentamiselle. Selvitin Kannuksen kaupungin strategioiden suuntaviivat, joiden pohjata kysymyksiä

myös tarkasteltiin. Näiden aiempien toimenpiteiden pohjalta kävin keskustelun sivistystoimenjohtajan kanssa, joka kertoi näkökulmansa kysymyksiin. Tutustuin vielä aiemmin toteutettuun kyselyyn, toisiin opinnäytetöihin sekä kyselyn laatimisen ohjeisiin ja rakensin kyselypohjan Webropoliin.

Laaditut kysymykset kävimme läpi opinnäytetyöni ohjaajan kanssa, sekä koko vapaa-ajan yhteisessä palaverissa. Palaverien pohjalta tiivistin ja muokkasin kyselyä ja pidin sivistystoimenjohtajan kanssa lopullisen palaverin, jossa kysymyksiä vielä muokattiin vastaamaan tilaajan eli kaupungin vapaa-ajan palveluiden tarpeita. Näiden palaverien pohjalta testikysely lähetettiin vapaa-ajan yksiköille, johtoryhmälle sekä muutamalle vapaaehtoiselle testaajalle. Kysely saatiin monen prosessin jälkeen hiottua toimivaksi, joten suuria palaute ehdotuksia ei saatu testauksessa. Kaikkien saamani palautteiden jälkeen hioin vielä kyselyn ja lokakuussa 2020 kysely avattiin käyttäjille julkisena linkkinä Webropol- ohjelman kautta (liite 1).

Kysymysten luomisessa vapaa-ajan yksiköissä tärkeimpinä ajatuksina oli saada tietoa, miten on onnistuttu toteuttamaan Kannuksessa vapaa-ajan palveluita, käyttäjiä tavoittavista viestintäkanavista sekä antaa mahdollisuus avoimeen palautteen, toiveiden ja kehitysideoiden antamiseen. Haluttiin varmistua, että palveluita oli viety oikeaan suuntaan, palvelut tunnettiin ja niillä oli palveltu käyttäjien tarpeita. Lisäksi viestintää on lisätty kaupungin yksiköissä ja haluttiin saada selville, mitä kanavia pitkin viestintä oli tavoittanut parhaiten käyttäjiä. Myös mahdolliset ongelmat palveluissa haluttiin saada selville, jotta niihin voitaisiin kiinnittää huomiota. Oma työ tunnetaan niin läpikotaisin, että on vaikea välillä nähdä palveluita käyttäjän silmin.

Kyselystä muodostui laaja kyselyn usean vapaa-ajan osa-alueen sekä työn tilaajan tarpeiden vuoksi. Alkuun sijoitettujen, kaikille pakollisten kysymysten perusteella sain jo kuvaa viestinnästä sekä toivotuista tapahtumista, joten pelkästään niillä sai vastuksia osiin tutkimuskysymyksistä.

Jaksottelin kyselyn osiin selkeyttääkseni kyselyyn vastaajalle, mihin aihealueeseen hän on vastaamassa ja keventämään vastausprosessia. Alkuun liitettiin saatekirje, joka kertoo mitä ja miksi kysytään sekä mihin tarkoitukseen. Ensimmäiset kysymykset olivat taustatietoja, jonka jälkeen vapaa-ajan palvelun yleiset kysymykset, järjestö- ja yhdistystoiminnassa oleville kysymys ja sitten valinta käyttämistä vapaa-ajan palveluista.

Valitsemalla käyttämänsä vapaa-ajan palvelut, aukesivat kysymykset valittuihin aihe-alueisiin. Lopussa oli mahdollisuus osallistua arvontaan, jossa oli kattavat palkinnot motivoimassa vastaamiseen ja lisäämässä kyselyn vastausprosenttia. 79 % (n=569) vastaajista osallistui arvontaan.

4.4 Aineiston analysointi

Opinnäytetyössäni olen analysoinut tuloksia pääosin tekemällä prosenttijakaumia, diagrammeja sekä taulukoita. Koko aineisto analysoitiin käyttämällä Webropol-ohjelmaa, jossa on aineiston analysointiin työkalu valmiina. Saatua aineistoa on tarkasteltu jokaisen vapaa-ajan sektorin näkökulmasta kokonaisuutena. Olen myös suorittanut hieman ristiintaulukointia esimerkiksi iän vaikutuksesta vastauksiin, mutta sen osuus nousee esille enemmänkin yksiköissä tapahtuvaa syvällistä analysointia varten.

Vastausvaihtoehtoina oli valinta-, monivalintakysymyksiä, asteikkoja sekä avoimia kysymyksiä. Tässä opinnäytetyössä kyselylomaketta analysoidessa on hyödynnetty kaikkia saatuja vastauksia ja tehty tutkimuskysymyksiin pääosin yleisiä linjauksia vastauksista. Yleisten kysymysten jälkeen, Mitä vapaa-ajan palveluita käytät -kysymys, avasi vastaajalle valitsemansa aihealueen kysymykset. Eri palveluita valitsevilla oli siis eri määrä kysymyksiä. Keskimäärin vastaaja valitsi kaksi palvelua.

Nuorisopalveluiden vastauksia olen rajannut iän mukaan, jotta saadaan esille nuorten ääni vastuksissa. Tällöin rajasin vastuksiin kaikki alle 30-vuotiaat. Viestintäkanavia tarkastelin myös ikäryhmien kautta, koska viestintä oli yksi tutkimuskysymyksen ja tulokset vaihtuivat suuresti ikäryhmittäin mentäessä. Digipalveluita olen tarkastellut myös iän vaikutuksesta palveluiden kiinnostukseen, koska sen koetaan olevan suuresti ikäsidonainen asia.

Kysymysten analysointia voidaan syventää jokaisessa vapaa-ajan yksikössä tarpeen mukaan tavoittamaan tietyn joukon vastuksia, esimerkiksi ikäryhmittäin käytettyjä kulttuuri- sekä liikuntapalveluja. Tässä työssä olen rajannut analysoinnin, ja koko työn koskemaan tutkimuskysymyksiäni työn laajuuden rajaamiseksi ja näin mahdollisen opinnäytetyön rakentamisen sopivan kokoisena kokonaisuutena. Syvällisempi analysointi tapahtuu Kannuksen kaupungin toimesta yksiköittäin.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusetiikka tulee hyödyntää ideointivaiheesta työn loppuun saakka sekä huomioida tiedottamisessa (Vilkkä 2015, 26.) Eettinen ajattelu on kykyä omien ja yhteisön arvojen kautta tehdä pohdintoja tilanteen oikeudellisuudesta tai vääryydestä. Tutkimusetiikka koostuu yhteisesti sovituista periaatteista ja tavoitteista silti tutkimuksessa tutkija itse vastaa omasta tutkimustyönsä eettisistä ratkaisuista. Tulosten kirjaamisessa ja raportoinnissa tulee noudattaa rehellisyyttä ja avoimuutta sekä kriittisyyttä (Kuula, 2011, 21,26,29.) Tätä opinnäytetyötä olen pyrkinyt toteuttamaan rehellisesti sekä huolellisesti. Eettisyys on huomioitu koko prosessin ajan. Opinnäytetyöstä on tehty yhteistyösopimus Kannuksen kaupungin kanssa ja olen noudattanut sovittuja aikatauluja sekä kertonut avoimesti työn eri vaiheista.

Kysely itsessään ei ollut millään tavalla arkaluonteisia kysymyksiä sisältävä, joten ne eivät aiheuttaneet erityistä eettistä ongelmaa. Vastajaat eivät myöskään nähneet toistensa vastauksia. Kyselyyn vastattiin anonyymisti ja aihealueena vapaa-ajan palvelut ovat monelle hyvin arkipäiväistä asiaa. Kyselyn alussa oli saatekirje, jossa kerrottiin lyhyesti, miksi kysely on tehty ja ketä varten ja mihin tuloksia tullaan käyttämään. Saatekirjeessä myös mainittiin vastaajan anonyymius. Vapaisiin kenttiin sai vapaasti kirjoittaa tai jättää kirjoittamatta. Kyselyn yhteydessä oleva arvonta oli täysin erillinen kyselystä ja arvontavoittajien nimet julkaistiin vain niiden osalta, jotka antoivat siihen erillisen luvan.

Kyselyä toteuttaessa olen pyrkinyt luotettavuuteen. Tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa toistettavuutta. sekä kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia (Vilkkä 2015, 124.) Validiteetin, eli mittarin tarkkuuden ja reliabiliteetin eli mittauksen luotettavuuden, kautta arvioidaan koko tutkimuksen luotettavuutta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 105.) Validiteetti kertoo, onko mitattu sisällöllisesti sitä mitä oli tarkoitus. Reliabiliteetti kuvaa luotettavuutta ja toistettavuutta. Hyvällä reliabiliteetillä saavutetaan, kun mittausvirheitä on mahdollisimman vähän. Luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat sisällölliset, tilastolliset, kulttuurilliset, kielelliset ja tekniset seikat. (Vehkalahti 2014, 40–42.)

Hätiköidysti laadittu kyselylomake ei välttämättä anna tavoitteiden mukaisia vastauksia tai jotain jää kysymättä. Tämä taas aiheuttaa ongelmia työn muissa vaiheissa. Lomakkeen suunnittelulla saadaan varmistettua, että kyselyyn jaksetaan vastata. Tärkeitä

asioita ovat ainakin kysymysten selvyys ja tarkkuus, lyhyet kysymykset ja niiden määrän rajoittaminen. Lisäksi kysymyksissä tulee käyttää kieltä, jota vastaaja ymmärtää. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 131.) Tutkittava alue tulee rajata heti alussa selkeästi tutkimuskysymyksillä ja tarpeellisella tietotarpeella pohjustettuna. Tämän jälkeen voidaan tehdä kysymyslomake. Kysymyslomake tulee rakentaa loogiseen järjestykseen, joka helpottaa vastaamista. (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 29.)

Kyselyn tekemisen haasteet olivat kyselyn ennakkosuunnittelun merkityksessä. Kun kysely julkaistiin, ei siihen enää pystynyt vaikuttamaan. Hyvä pohjatyö sekä kysymysten tarkka harkinta ennakkoon olivat tärkeitä. Aina varmasti löytyy kehitettävää työskentelyssä, mutta perusasiat tulee olla kunnossa, jotta saadaan kysely toteutettua. Kyselyn julkaisemisen jälkeen kyse on käyttäjien tavoittamisesta ja heidän mielenkiintonsa herättämisellä, jotta vastauksia saadaan laajasti.

Kyselyyn heikkoutena pidetään tiedon pinnallisuutta. Kvantitatiivisen kyselyn avulla kuitenkin saadaan pinnallista, mutta luotettavaa tietoa. Lisäksi ei voida tietää vastaajien taustoista, kuinka tosissaan he ovat vastanneet ja miten he ovat kokeneet kysymykset. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 121.)

Kysely jaettiin sähköisenä linkkinä ja se oli suunnattu Kannuksen vapaa-ajan palveluita käyttäville. Julkista linkkiä käytettäessä voi herätä epäluulo vastaajien tarkoituksesta ja ovatko he oikeasti kannuksen vapaa-ajan palveluita käyttäviä. Tässä tapauksessa en näe kuitenkaan syitä epäillä, että vastaamaan lähtisi muut kuin vapaa-ajan palveluita käyttävät. Taustakysymyksissä oli myös kohta, jossa pystyi ilmoittamaan asuvansa muualla, mutta käyttävänsä Kannuksen palveluita. Tämän kohdan valitsi 38 vastaajaa 569 vastaajasta. Kyselyn lopussa olevaan arvontaan osallistui pääsääntöisesti vain kannuslaisia. Kysely oli vapaa-ajan yhteinen, joten kyselystä muodostui aika laaja. Vastaajat olivat selkeästi siis halukkaita oikeasti vaikuttamaan vapaa-ajan palveluihin kyselyn avulla. Avoimiin kenttiin tuli paljon kehitysideoita suoraan selkeästi käyttäjiltä, jotka tunsivat käyttämänsä palvelut.

Kyselylomake tulee aina testata kriittisestä näkökulmasta, kuten esimerkiksi puuttuuko jokin olennainen kysymys tutkimusongelman. Lisäksi tulisi tarkastella kysymysten selkeyttä ja yksiselitteisyyttä, vastausvaihtoehtojen toimivuutta ja kyselyn pituutta. (Vilkkä 2015, 70.) Kyselylomakkeen testaamisella varmistettiin sen toimivuus niin vapaa-ajan työntekijöiden kuin ihan kuntalaisen silmin.

Opinnäytetyön aikana toteutettavasta kyselystä on sovittu aikataulu yhdessä tilaajan kanssa. Sovituista aikatauluista olen pyrkinyt pitämään kiinni koko prosessin ajan sekä informoinut tilaajaa kyselyn vaiheista sekä tutkimuksen tuloksista. Työssäni olen kiinnittänyt huomiota tietoperustassa käyttämiini lähteisiin ja merkinnyt ne asianmukaisesti. Koen, että olen tehnyt työn avoimesti sekä eettisesti hyviä käytänteitä noudattaen.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Kannuksen vapaa-ajan palveluiden asiakaskysely toteutettiin lokakuussa 2020 (liite 1). Aihealueina olivat nuorisoyhteisö, kirjasto, liikunta, KanTo kansalaisopisto ja kulttuuri. Vastauksia saatiin yhteensä 569. Kyselyyn vastaaminen oli aloitettu 779 kertaa ja kysely oli avattu vastaajien toimesta yhteensä 1 458 kertaa. Kyselyllä saadaan osviittaa Kannuksen vapaa-ajan palveluiden käyttäjien arvioinneista koskien palveluja.

Vastausprosentti kyselyssä oli 10 %. Pääosin kyselyyn odotettiin kaupungin työntekijöiden toimesta vastaavan vapaa-ajan palveluiden käyttäjiä, jotka ovat vanhempia kuin 12-vuotta. Rajaus ajateltiin 12-vuotiaisiin siksi, että kirjoittaminen ja luetun ymmärtäminen onnistuvat kyselyyn vastaamisen vaadittavalla tavalla sekä kuudesluokkalaiset ovat nuorisopalveluiden mahdollista käyttäjäryhmää. Tätä rajausta pohdittiin yhdessä kannuksen kaupungin yksiköiden kanssa ja taustakysymyksissä se huomioitiin rajamalla alle 12-vuotiaat erikseen. Rajaus oli järkevä sillä vastauksia alle 12-vuotialle saatiin yksi. Yli 12-vuotiaita kannuslaisia on 4 659, jolloin vastausprosentti olisi 12 %, jos vain heidät huomioidaan.

Kysely tehtiin yhteistyössä tilaajan eli Kannuksen kaupungin vapaa-ajan palveluiden kanssa ja kysymykset laadittiin kaupungin tarpeita vastaavaksi kehittämään työelämän tarpeita. Opinnäytetyöhön suppeampi kysely olisi ollut selkeämpi vaihtoehto, jotta kaikki kysymykset olisi pystynyt sisällyttämään opinnäytetyöhöni. Kyselyä laadittaessa kysymykset muokkautuivat kuitenkin tilaajan tarpeiden ja vaatimusten mukaan. Tässä opinnäytetyössä olen keskittynyt avaamaan pääsääntöisesti tutkimuskysymyksiäni.

Olen jättänyt osan kysymyksistä kokonaan käsittelemättä, koska ne palvelevat paremmin suoraan tilaajaa ja kyselyn laajuus kaikkineen oli selkeästi suurempi kuin olisin pystynyt tässä työssä käsittelemään. Kysely on toteutettu Kannuksen kaupungin

webropol alustalla, joten kyselyyn ja sen tuloksiin voidaan palata kaupungin toimesta niin usein kuin on tarpeellista. Lisäksi jokainen sektori voi analysoida tuloksia halua-
mastaan näkökulmasta lisää. Työn rajaamiseksi olen jättänyt huomioimatta muutamia
kysymyksiä, jotka eivät olleet tutkimuskysymysten kannalta oleellisia. Seuraavat kysy-
mykset jäivät käsittelemättä. Kirjaston ja nuorisotilojen mahdollisen uuden sijainnin,
sekä siihen liittyvät huomiot. Lisäksi huomiotta olen jättänyt järjestö- ja yhdistystoi-
minnassa olevan avoimen kysymyksen. Tapahtuma kysymyksistä olen linjannut vain
aihealueet. Useaan kysymykseen liitettiin avoin kohta vapaaehtoiseksi lisäksi. Näitä
avoimia kohtia en tässä työssä ole nähnyt tarpeelliseksi suuresti tuoda esille tutkimus-
kysymysten valossa. Tilaajan tilaus, tarve ja vaatimus olivat suurempia, kuin pystyin
opinnäytetyössäni järkevästi käsittelemään. Työelämässä kuitenkin pystyn hyödyntä-
mään koko aineistoa ja analysoida sitä työtiimissäni.

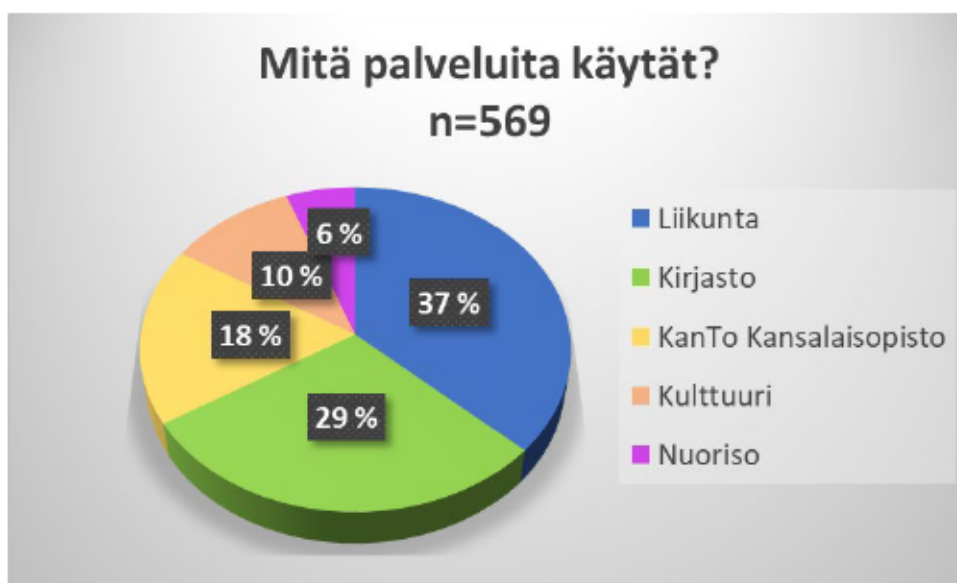
Tutkimustuloksia olen pyrkinyt refleктоimaan teoriatietoon, työn pohjana oleviin Kan-
nuksen kaupungin asiakirjoihin sekä omaan tuloksien analysointiin kyselyn oleellisim-
mista tuloksista. Aiempi tutkimus Kannuksen vapaa-ajan on toteutettu vuonna 2017
kaupungin toimesta ja se oli selkeästi suppeampi. Tutkimuskohteena oli aiemmassa
kyselyssä kaupunkilaisten toiveet vapaa-ajan palveluiden kehittämiseksi. Vapaa-aika-
kyselyn aineisto kerättiin nuorilta koulupäivän yhteydessä, käyttäjiltä laatikkokyselynä
vapaa-ajan toimipisteissä sekä kaupunkilaisilta avoimena internet-kyselynä. Vastaus-
prosentti oli 7 %.

5.1. Taustatiedot sekä kaikille yhteiset kysymykset

Kyselyn alussa kysyttiin ensin kaikille yhteisiä kysymyksiä kymmenen kysymyksen
verran. Taustatietoja ja sitten vapaa-ajan viestintä kanavien tavoitavuudesta, kenen
kanssa palveluihin osallistutaan, mitä käyttäjä saa osallistumisestaan vapaa-ajan pal-
veluihin ja millaisia tapahtumia toivoo seuraaville vuosille. Tämän jälkeen valittiin
käytettävät palvelut, joista aukesi kyseisen palvelua koskevat kysymykset. (kuvio 1).
Keskimäärin vastaajat valitsivat kaksi vapaa-ajan palvelua.

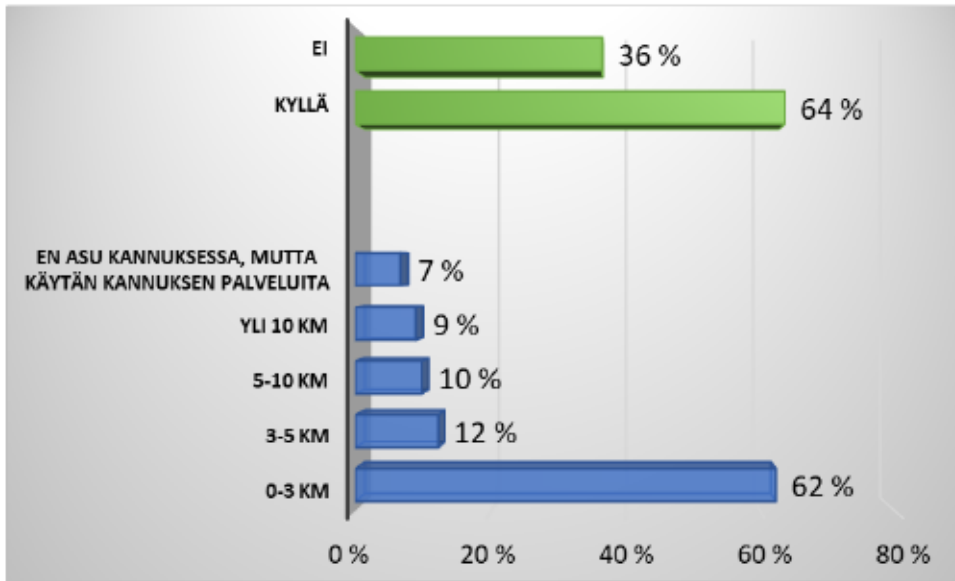
Alun kysymyksillä haluttiin saada tietoa taustamuuttujista ja näin mahdollistaa kysy-
mysten analysointi kaupungin toimesta myöhemmin vaihtoehtoja rajaamalla, kuten
esimerkiksi asuinetäisyyden tai iän perusteella. Lisäksi Kannuksen laajan hyvinvointi-
kertomuksen 2017–2021 sekä hyvinvointiraportin 2018–2019 toimenpiteet ovat olleet
kyselyn rankentamisen yhtenä pohjana ja vaikuttaneet valittuihin kysymyksiin.

Vastauksia eniten saatiin liikuntapalveluille 465 (n=569). Kannuksen liikuntapalveluihin ja liikuntatiloihin on investoitu viime vuosina ja se on näkyneenä nousujohteisena tilojen ja palveluiden käyttämisenä. Toisiksi eniten vastauksia saatiin kirjastopalveluille 371 (n=569). Kolmanneksi eniten KanTo eli Kannuksen ja Toholammin kansalaisopistoa 233 (n=569), neljänneksi eniten kulttuuripalveluita 133 (n=569) ja viidenneksi nuorisopalveluita 72 (n=569). Nuorisopalvelun valitsivat 59 (n=72) vastaajaa, joiden ikä oli alle 30-vuotta eli mahdollista kohderyhmää nuorisopalveluissa. (kuvio 1)

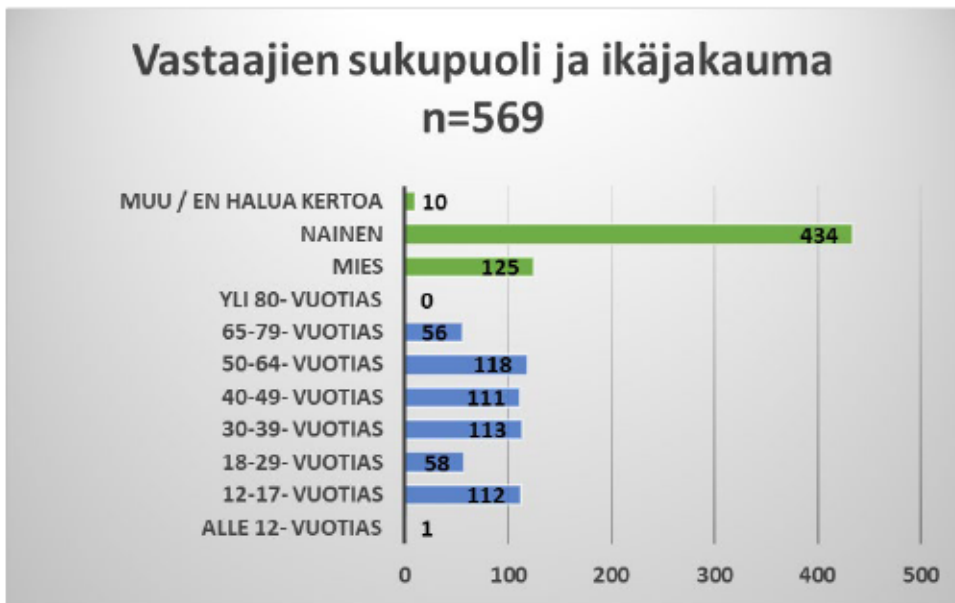


Kuvio 1. Vastausten jakautuminen eri vapaa-ajan aihealueisiin.

Suurin osa vastaajista oli naisia ja enemmistön asui keskustan tuntumassa. Vastauksia saatiin myös muualla kuin Kannuksessa asuvilta Kannuksen vapaa-ajan palveluita käyttäviltä. Suurimmalla osalla vastanneista asui taloudessaan alle 18-vuotiaita (kuvio 2). Vastaajien ikä jakautui aika tasaisesti 12–79-vuoden välille. Yli 80-vuotiaita kyselyllä ei tavoitettu ja alle 12-vuotiaita vastaajia oli yksi (kuvio 3).



Kuvio 2. Kysymys: Asuuko taloudessasi alle 18-vuotiaita (n=559) ylempänä vihreällä ja asuinsijainnin etäisyys Kannuksen keskustasta (n=569) alempana sinisellä.



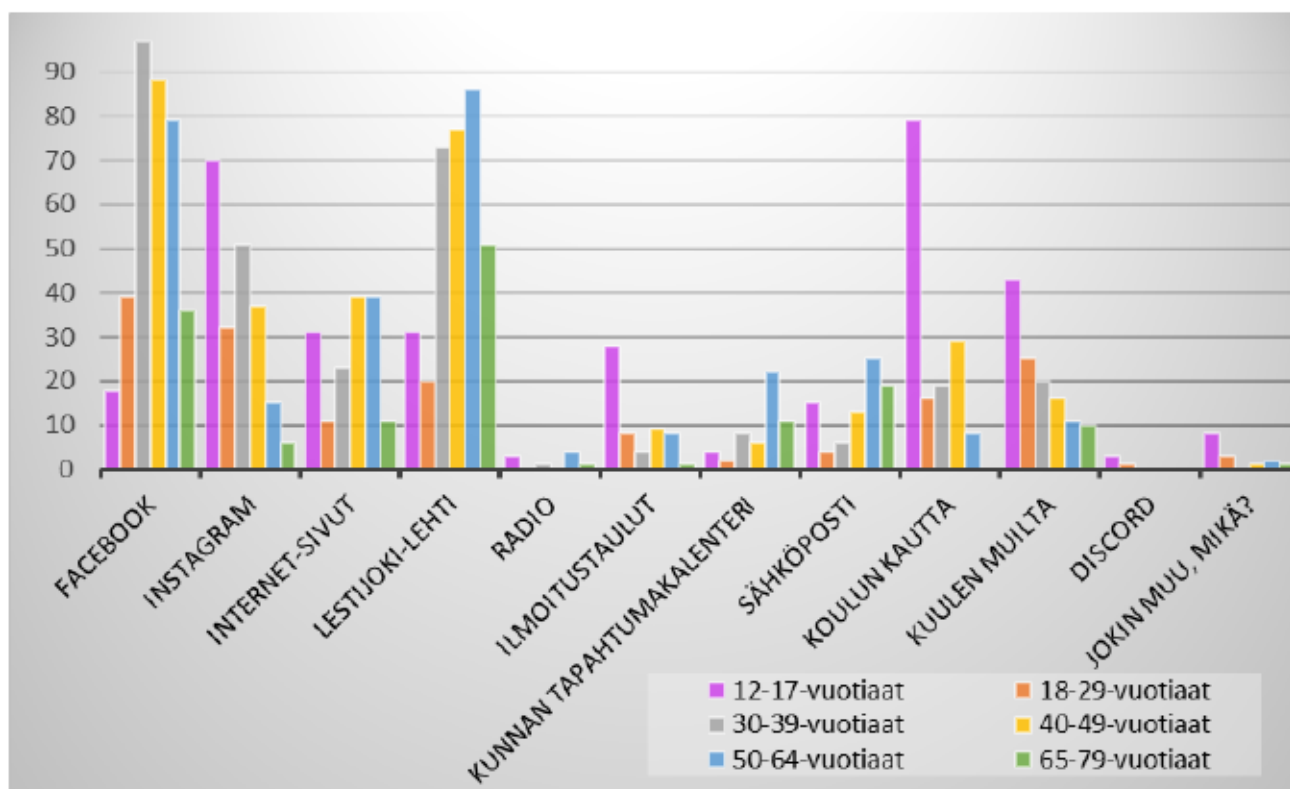
Kuvio 3. Vastaajien sukupuoli vihreällä ja ikäjakauma sinisellä.

Kyselyssä saatiin tietoa vastaajan seuraamista viestintäkanavista vapaa-ajan viestinnän suhteen (kuviot 4). Facebookin, paikallisen Lestijoki-lehden ja Instagramin kautta vapaa-ajan palvelut tavoittavat vastaajan yleisimmin. Järjestys tosin muuttui ikäluokittain (kuviot 5). Mielenkiintoista oli, että internet -sivut jäivät jaetulle neljännelle sijalle Facebookin ja Instagramin taakse. Internet-sivuja kuitenkin jokainen ikäryhmä ilmoitti käyttävänsä vapaa-ajan viestintäkanavana.

Viestintää koskevan tiedon hyödyntämissä voidaan miettiä viestintäkanavia valittaessa eri kohderyhmien tavoittamiseksi. Esimerkiksi alle 17-vuotiaat tavoitetaan parhaiten Instagramin sekä koulun kautta, kun taas 18–29-vuotiaat Facebookin sekä Instagramin kautta. 30–64-vuotiaat tavoitetaan parhaiten Facebookin sekä Lestijoki-lehden kautta. 65–79-vuotiaat tavoittaa parhaiten Lestijoki-lehden kautta. Viestintäkanavia käyttäessä tuli perustoimintaa koskeva tieto löytyä internet-sivuilta ja jakaa se sitten kohdennetusti eri sosiaalisen median kanaville. Internet-sivuja on hyvä pitää virallisena pohjana tiedolle, johon kerätään ja aktiivisesti päivitetään perustietoa toiminnasta. Avoimissa kohdissa toivottiin nettisivujen aktiivisempaa päivittämistä ja aktiivista otetta viestintään.



Kuvio 4. Kuviossa näkyy parhaiten tavoittavat vapaa-ajan viestintäkanavat.



Kuvio 5. Viestintäkanavat jaettu ikäryhmittäin, miten vapaa-ajan viestintä tavoittaa käyttäjän. (n=569)

Vapaa-ajan palveluihin osallistuttiin tasaisesti, joka kolmas vastaajista vastasi osallistuvansa yksin, kaverin että perheen kanssa. Vaikka suurin osa vastaajista ilmoitti, että taloudessa asuu alle 18-vuotiaita tulokset jakautuvat silti tasaisesti kaikkiin vaihtoehtoihin tässä kysymyksessä. Palveluita suunniteltaessa tulee huomioida, että perheelliset kaipaavat myös välillä osallistumista yksin vapaa-ajan toimintaan. Vaikka vapaa-ajan palvelut antavat sosiaalisia kohtaamisia, osalle käyttäjistä palvelut voivat merkitä oman ajan viettämistä, ilman perhettä tai puolisoa. Osallistumilla vapaa-ajan palveluihin voidaan tavoitella perheen ulkopuolista sosiaalista elämää tai vain yksin osana ryhmää tapahtuvaa osallistumista.

Vapaa-ajan palveluita selkeästi tarvitaan sekä niiden saavutettavuus on todettu hyväksi. Vuoden 2017 vapaa-ajankyselyyn verraten viestintäkanavina toimivat aiemmin pääosin Internet sekä lisäksi Facebook, myös kuntatiedotteen rooli oli silloin suurempi.

Kysymyksessä mitä vastaaja saa osallistumisesta vapaa-ajan palveluihin näkyi liikuntapalveluiden suuri vastaajamäärä (kuvio 6). Kysymyksen tarkoitus oli lähtökohtaisesti antaa suuntaa, nouseeko yksinäisyyttä kokevien määrää vastausten joukosta. Tuloksissa yksinäisyyttä tarkastelin seuraavista kysymyksistä. Jos vastattiin osallistuvan yksin vapaa-ajan palveluihin sekä lisäksi esille nousisi että haki ystäviä, aika kului paremmin ja saa sosiaalisia kohtaamisia.

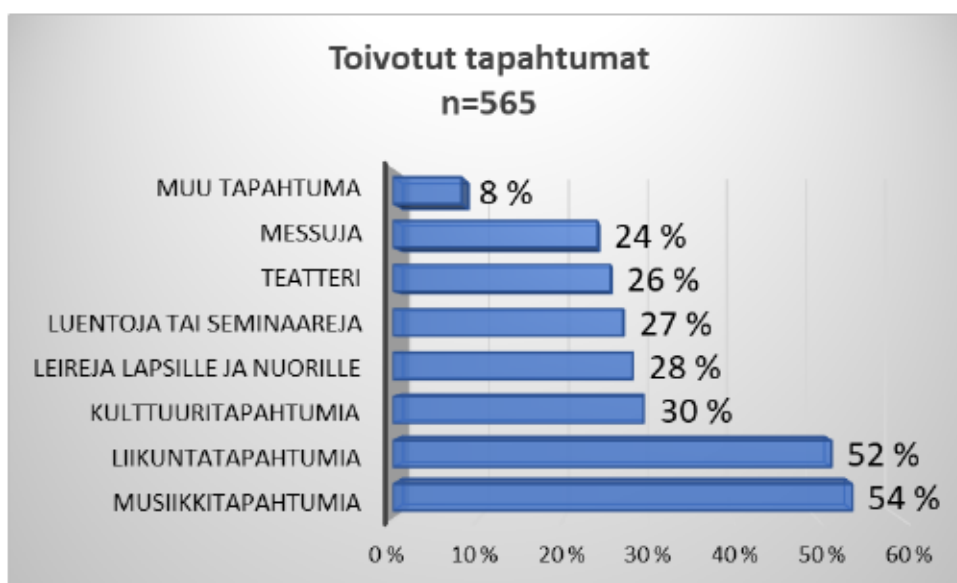
Selkeästi ei voida sanoa, että kyselyyn vastanneet olisivat kokeneet määrällisesti yksinäisyyttä. Vastauksista 18–29-vuotiaat sekä 65–79-vuotiaissa enemmistö ilmoitti osallistuvansa yksin sekä sai suurimmat luvut ystävien etsimisessä, ajan kuluttamisessa sekä sosiaalisten kohtaamisten hakemisessa. Suuria lukuja ei kuitenkaan saatu, joten suoraan ei voida löytää vastaajista yksinäisyyttä suuresti kokevia. Voidaan kuitenkin sanoa, että vapaa-ajan palvelut ovat suuressa roolissa monen elämässä nimenomaan sosiaalisen elämän sisällön tuottamisessa. 78 % (n=569) vastasi syyksi osallistua kuntonsa kasvamisen, 52 % (n=569) kehittävänsä itseään ja 43 % (n=569) tapaa vansa tuttuja ja ystäviä.

Keski-pohjanmaalla koottiin Keski-Pohjanmaan ja Kruunupyyn alueellinen hyvinvointikertomus- ja suunnitelma 2020–2024, jossa korostui itseänsä yksinäiseksi tuntevien osuudet Kannuksessa 4. ja 5. luokan oppilaisissa, lukion 1. ja 2. vuoden opiskelijoissa sekä ammatillisen oppilaitoksen 1. ja 2. vuoden opiskelijoissa. Lisäksi Keski-Pohjanmaalla kokonaisuutena oli keksivertoa muuta maata korkeampi itsensä yksinäiseksi tuntevien osuus 20–64-vuotiaissa sekä 65-vuotta täyttäneissä. Tässä kyselyssä ei kysytty opiskelutausta ja tulokset eivät suoraan viitannet koettuun yksinäisyyteen, mutta myös 18–29-vuotiaat ja yli 65-vuotiaissa on hieman osviittaa hyvinvointikertomuksen kaltaisiin tuloksiin.



Kuvio 6. Mitä vastaajat ilmoittivat saavansa vapaa-ajan palveluihin osallistumisesta.

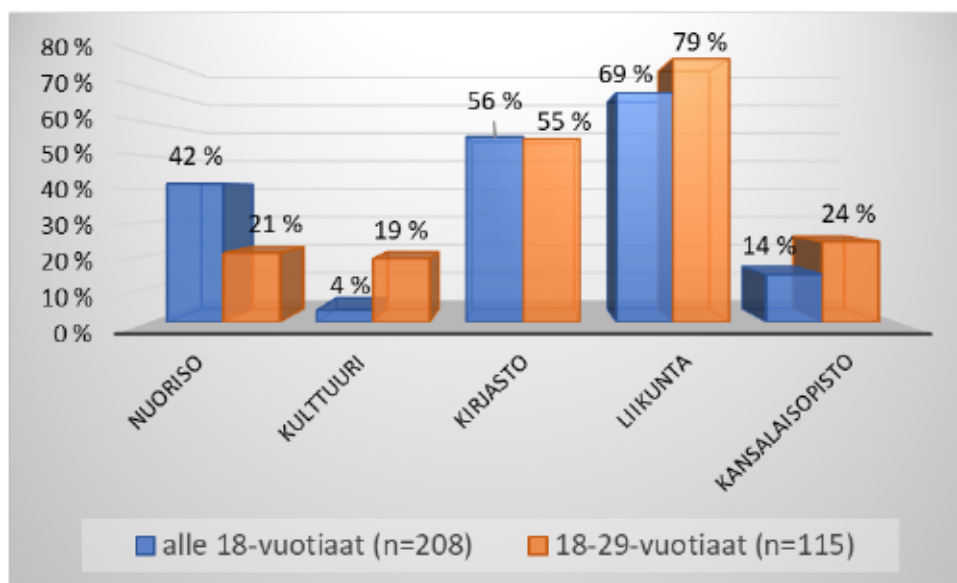
Kyselyssä kysyttiin myös toivottuja tapahtumia Kannukseen seuraaville vuosille (kuvio 7) ja eniten toiveita saivat musiikkitapahtumat, toisena liikuntatapahtumat ja muut valittavat tapahtumat saivat tasaisesti kannatusta. Avoimeen kohtaan saatiin paljon ideoita esiintyjistä ja tapahtumista. Liikuntapalveluiden suuri vastaajien määrä näkyi myös tämän kyselyn tuloksessa. Musiikkitapahtumien lisääminen selkeästi palvelisi kyselyyn vastaajien toiveita. Vuoden 2017 vapaa-ajankyselyssä toiveina oli myös musiikkitapahtumat sekä teatterit sekä uimahallissa järjestettäviä tapahtumia. Näistä musiikkitapahtumat toistuvat tässä kyselyssä.



Kuvio 7. Millaisia tapahtumia vastaajat toivoivat Kannuksessa järjestettävän seuraavan kahden vuoden aikana.

5.1.1 Nuorisopalvelut

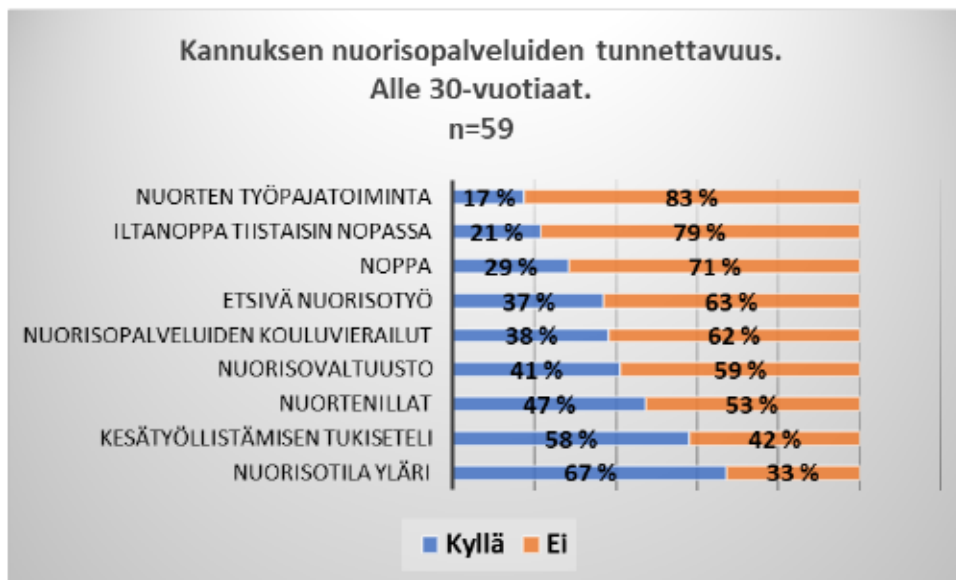
Nuorisopalveluiden vastukset rajasin vain alle 30-vuotiaisiin, jotta vastuksissa saadaan palveluiden mahdollisten käyttäjien eli nuorten ääni kuuluviin. Nuorisolaki tuki ajatusta. 10 % (n=569) koko kyselyn vastaajista oli alle 30-vuotiasta nuorisopalveluiden kysymyksiin vastaajia. Nuorisopalveluihin vastattiin yhteensä koko kyselystä 13 % (n=569) kun huomioon otettiin kaikki ikäluokat. Nuorisopalvelujen vastaustulokset jakautuivat kaikista eniten ja niitä saatiin vähiten. Kuviossa 8 näkyy ikäluokittain vapaa-ajan palveluiden käyttäminen alle 18-vuotiailla sekä 18–29-vuotiailla. Pelkästään nuorisupuolen vastusten määrää tarkastellessa voisi ajatella, että nuorten vastaaminen kyselyyn ei ole ollut kovin aktiivista, mutta nuoret ovat vastanneet myös muihin vapaa-ajan palveluihin ja osa ei ole edes valinnut ollenkaan nuorisopalvelua. Liikunta- sekä kirjastopalvelut ovat itseasiassa saaneet enemmän vastauksia nuorilta, kuin nuorisopalvelut. Nuorisopalvelut eivät tällä hetkellä ole tavoittaneet kohderyhmäänsä ja ikäluokka saattaa olla vähemmän perus nuortenpalveluja kaipaavia. Kyselyn tulosten mukaan nuorisopalveluiden tunnettavuus ja riittävyys on hieman heikkoa ja osa nuorista käyttää nuortenpalveluja liikunnan ja kirjaston kautta. Toimintaan mitä on järjestetty oltiin kuitenkin pääsoin tyytyväisiä.



Kuvio 8. Mitä vapaa-ajan palvelua käytät -vastukset jaettuna ikäryhmittäin alle 18-vuotiaisiin ja 18–29-vuotiaisiin.

Nuorisopalveluissa kysyttiin palveluiden tunnettavuutta (kuvio 9) ja tähän yli puolet ilmoitti tuntevansa Nuorisotila Ylärin sekä Kannuksen kaupungin kesätyöllistämiseen tarjottavan tukisetelin. Enemmistö ilmoitti, että eivät tunne nuorten työpajatoimintaa, Nuorten aikuisten kohtaamispaikkaa Noppaa, Nopan järjestämää nuorteniltaa, etsivä nuoristyötä sekä nuorisopalveluiden kouluvierailuja ja nuorisovaltuustoa. Vastaajat jakautuvat tasaisesti ilmoittaessaan tunnettavuudesta nuorisopalveluiden järjestämiin nuorteniltoihin.

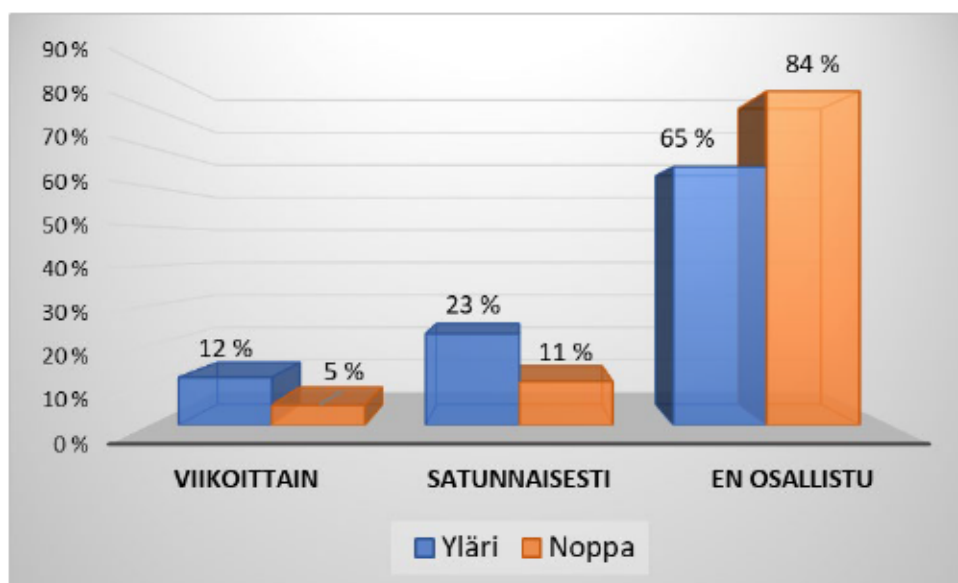
Nuortenpalveluissa oli selkeästi eniten tekemistä vapaa-ajan palveluissa tunnettavuuden lisäämiseksi. Nuorisopalveluita esiin tuodessa myös nuorten huoltajat saadaan tietoisiksi olemassa olevista palveluista. Toimivia viestintäkanavia hyödyntämällä (kuvio 5) sekä koulussa, jossa kohdataan nuoria päivittäin, tapahtuvaa nuorisotyötä lisäämällä voidaan vaikuttaa nuorisopalveluiden tunnettavuuteen nuorten keskuudessa. Tällä hetkellä jopa neljännes vastaajista on jokseenkin eri mieltä viestinnän aktiivisuudesta, joten joko viestintää tulee lisätä tai tarkistaa kanavat, joita käytetään tavoittamaan nuoria. Kuten kuviossa 5 on nähtävillä, alle 18-vuotiaat tavoitetaan parhaiten Instagramista sekä koulun kautta ja alle 30-vuotiaat Facebookista ja Instagramista.



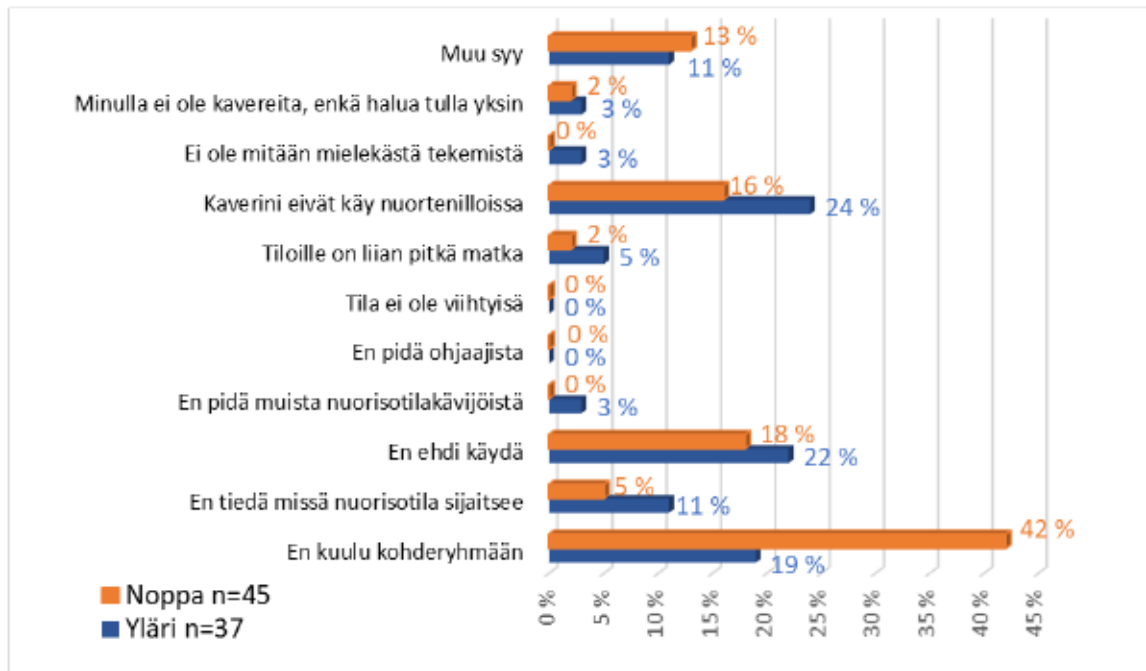
Kuvio 9. Alle 29-vuotiaiden vastaukset Kannuksen nuorisopalveluiden tunnettavuudesta.

Itse nuorisotilojen kävijöitä ei ole tavoitettu kovinkaan laajasti. (kuvio 10) Nuoria, jotka eivät käyneet nuorisotila Ylärillä tai nuorten aikuisten kohtaamispaikassa Ilta-

Nopassa ilmoittivat suurimmaksi syyksi sen, etteivät kaverit käy nuortenilloissa ja etteivät ehdi käydä. Positiivista oli, että kukaan ei vastannut, että ei pidä nuoristilan ohjaajista tai että tila ei ole viihtyisä. (kuvio 11). Nuorisotilojen merkitystä käyttäjilleen ei voi kuitenkaan aliarvioida vaan niitä kehitettäessä tulee huomioida käyttäjien mielipiteet. Kyselyssä nousi esille, että nuorten osallistuminen on pitkälti kiinni kavereista, joten taas suoraan nuoria tavoittavalla nuorisotyöllä varmasti tavoitetaan uusia käyttäjäryhmiä ja saadaan kaveriporukoita kiinnostumaan nuorille suunnatusta toiminnasta.



Kuvio 10. Alle 30-vuotiaiden vastaajien osallistuminen nuorille järjestäviin nuorteniltoihin (n=57).



Kuvio 11. Taulukossa näkyy alle 30-vuotiaiden vastaukset syistä miksi ei osallistuta nuorille järjestettävien nuorten iltoihin Nopassa sekä Yläriellä.

29 vuotiaisiin saakka katsottuna nuorisopalveluiden vastaajista 64 % (n=54) ilmoitti nuorisotyöntekijät ammattitaitoisiksi täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. (taulukko 1) Nuorisotila työntekijät koettiin helposti lähestyttäväksi ja turvallisiksi. Tilaa arviointiin viihtyväksi ja turvalliseksi. Eniten mielipiteitä jakoi aukioloajat, viestinnän tyytyväisyys ja tyytyväisyys itse nuorisopalveluihin (taulukko 1). Vastaukset jakautuivat myös paljon en osaa sanoa -kohtaan, koska vastaajat eivät käyttäneet palveluita tai vastauskohta oli helpoin valittava vaihtoehtoista. Nuorisopalveluiden kysymykset (taulukossa 1) saivat tasaisimmin korkeimmat vastausprosentit en osaa sanoa -kohtaan. Muiden vapaa-ajan palveluiden kohdalla prosentit olivat pienemmät tai jakautuivat epätasaisesti eri kohdissa.

Alle 30-vuotiaat n=54	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Nuorille suunnattua tekemistä on ollut tarpeeksi Kannuksessa viimeisen vuoden aikana (2019-2020)	11 %	33 %	31 %	19 %	6 %
Nuorisotyöntekijät ovat ammattitaitoista	33 %	31 %	33 %	2 %	0 %
Minun on helppo lähestyä nuorisotilantyöntekijöitä	28 %	20 %	48 %	4 %	0 %
Nuorisotilat ovat viihtyisät	17 %	44 %	31 %	7 %	0 %
Koen nuorisotilat ja nuorisotyöntekijät turvalliseksi	38 %	34 %	28 %	0 %	0 %
Aukioloajat ovat sopivat	17 %	24 %	44 %	13 %	2 %
Nuorisopalvelut viestii toiminnasta aktiivisesti	11 %	23 %	40 %	25 %	2 %
Olen tyytyväinen nuorisopalveluihin Kannuksessa	13 %	33 %	27 %	17 %	9 %

Taulukko 1. Alle 30-vuotiaiden vastaukset vapaa-ajan asiakaskyselyn kysymykseen numero 18.

Alle 29-vuotiaat toivoivat nuorille järjestettävän tekemisen olevan nuorteniltoja, päivämatkoja kauemmas sekä laneja. Myös päivämatkat lähikuntiin, konsertit sekä leirit kiinnostivat. (kuvio 12)



Kuvio 12. Kuvassa näkyy millaista toimintaa alle 30-vuotiaat vastaajat toivovat järjestettävän.

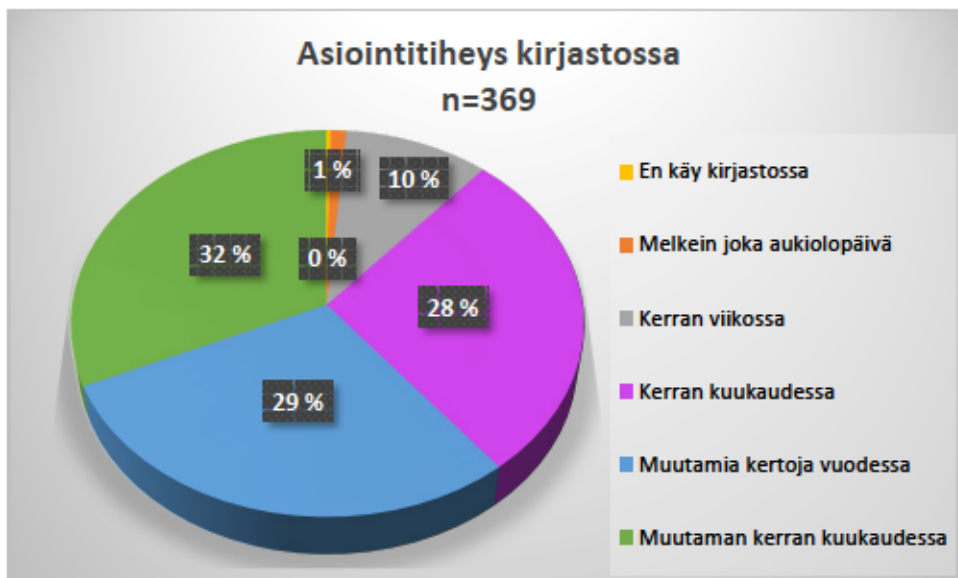
Avoimeen kenttään tuli toiveina aukioloaikojen painotuksesta iltaan sekä useammin viikossa olevia nuorteniltoja. Myös toiminnasta aktiivisempaa ilmoittamista toivottiin. Yleisin vastaus oli kuitenkin, ettei osaa sanoa mitään.

Vuoden 2017 vapaa-ajankyselyyn verrattessa oli tuloksissa samankaltaisuuksia. Aiemmin toiveissa oli laajempia aukioloaikoja nuoristiloille, leffailtoja sekä erilaisia pelejä. Uusimmassa kyselyssä edelleen toivottiin laajempia aukioloaikoja, mutta muuten olttiin tyytyväisiä palveluihin. Tapahtumatoiveet olivat samaan suuntaisia molemmissa kyselyissä. Nuorisopalveluja ei koettu kovin tunnetuiksi, mikä tuli esille myös nyt. Nuorisopalveluiden kehittämisessä on siis edelleen tehtävä töitä ja harkittava tehtyjen toimenpiteiden toimivuutta. Harrastamiselle suurin este oli ohjatun toiminnan puute aiemmin, jota nyt ei enää tullut esille.

5.1.2 Kirjastopalvelut

Kirjastopalvelut saivat 371 vastausta eli 29 % (n=569) koko kyselystä. Suurin osa vastaajista asioi kirjastossa muutaman kerran kuukaudessa tai muutaman kerran vuodessa (kuvio 13). Vain yksi vastaaja ilmoitti, ettei käy kirjastossa ollenkaan. Ison syy kirjastossa käyntiin oli kirjojen lainaus 93 % (n=369) toiseksi yleisin syy oli lehtisalissa lehtien lukeminen ja kolmanneksi tiedon haku (kuvio 14). Palveluntarpeena esille

nousi kehittää toimintaa laajemmin palveltavaksi esimerkiksi erilaisilla tiloilla eri kohderyhmille. Lisäksi kirjaston käyttämistä toivottiin vapaammin omien aikataulujen mukaan, jotta useampi saavuttaisi palvelun.



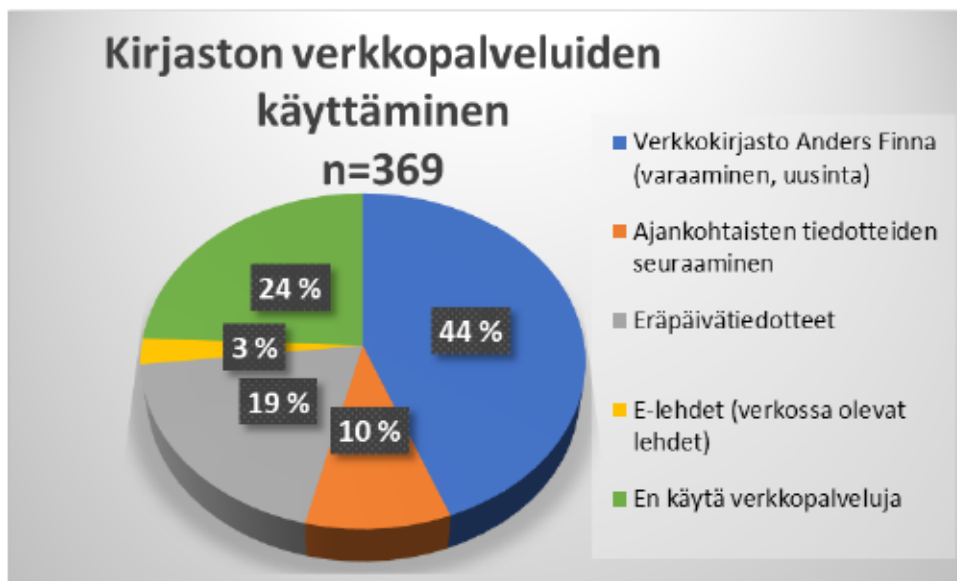
Kuvio 13. Kirjastoa käyttävien asiointitiheys.



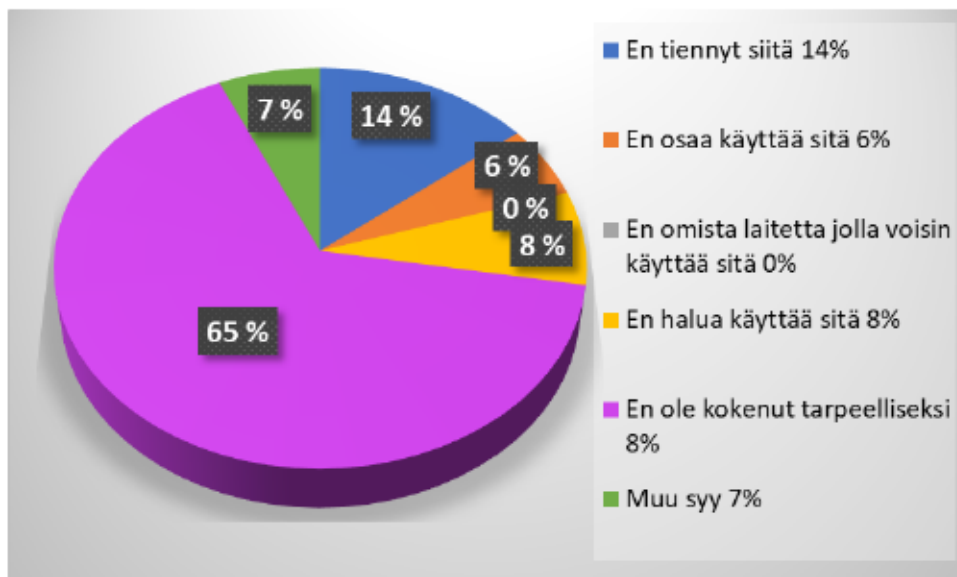
Kuvio 14. Kirjastossa käytettävät palvelut.

Verkkopalveluista suurimmassa käytössä olivat verkkokirjasto, jossa voi uusia ja varata lainoja. 24 % (n=569) vastaajista vastasi, ettei käytä verkkopalveluja ollenkaan (kuvio 15). Suurimmaksi syyksi vastattiin, ettei koe verkkopalveluja tarpeelliseksi. 14 % (n=119) vastasi ettei tiennyt niistä, osa ei halua käyttää ja osa ei osaa käyttää. Kukaan ei ilmoittanut, ettei omista laitetta, jolla voisi käyttää verkkopalveluja. (kuvio 15)

Verkkokirjaston käyttämisprosenttiin voidaan vaikuttaa tiedottamalla niistä sekä ohjeistamalla palveluiden käyttöön esimerkiksi viestinnällä ja opiskelijoille tehtävässä tiedottamisessa. Palveluiden tulee olla helposti saatavia ja niihin tarvittava viesti tulee olla esillä. Tällä hetkellä Kannuksen kirjasto ei ole omatoimikirjasto. Omatoimikirjastoa toivottiin kovasti avoimissa kohdissa sekä kirjaston monipuolisempaa palvelua kuten kahvilaa, opiskelu tiloja sekä lasten aktivointi ja lukemistiloja.



Kuvio 15. Kirjaston verkkopalveluiden käyttäminen.



Kuvio 16. Syitä miksi ei käytetä kirjaston verkkopalvelua n=119.

Kirjastopalvelut saivat todella hyvät tulokset (taulukko 2). Vastaajien keskuudessa kirjaston kokoelmaa koettiin kattavaksi. Henkilökuntaa pidettiin ammattitaitoisena ja

henkilökunnalta koettiin olevan helppo pyytää apua. Kirjaston tiloja pidettiin viihtyisinä. Kirjaston viestintää pidettiin aktiivisen ja kirjastopalveluihin oltiin tyytyväisiä. Aukioloajat jakoivat eniten mielipiteistä. Kuitenkin 71 % (n=368) ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, kun kysyttiin aukioloaikojen sopivuutta. Yhteyttä vastaajan asuinsijainnin ja aukioloaikojen tyytyväisyydessä ei ollut. Avoimessa kentässä aukioloajat saivat kuitenkin valtavasti palautetta, joissa toivottiin laajennusta. Viestinnän aktiivisuus sekä lehtisalin aukioloaikojen sopivuus nostivat en osaa sanoa -kohdan vastauksia. Viestinnässä selkeää syytä on vaikea sanoa. Kirjasto viestii kuitenkin aktiivisesti useita kanavia pitkin. Lehtisalin osalta vastaajat eivät kaikki käytä lehtisalia, vaikka käyttäisivät kirjastoa, joten suuri tulos selittyy tällä.

n=368	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kirjaston kokoelma on kattava	35 %	52 %	8 %	5 %	0 %
Kirjaston henkilökunta on ammattitaitoista	70 %	21 %	6 %	2 %	0,3 %
Minun on helppo pyytää apua kirjaston henkilökunnalta	73 %	19 %	5 %	2 %	0,8 %
Kirjastotilat ovat viihtyisät	30 %	51 %	5 %	13 %	2 %
Kirjasto on lähellä asuinalueuttani	47 %	25 %	2 %	18 %	8 %
Kirjasto sijaistaa säännöllisten asiointiyhteyksieni varrella	43 %	23 %	4 %	20 %	11 %
Kirjaston aukioloajat ovat sopivat	25 %	45 %	6 %	21 %	2 %
Lehtisalin aukioloajat ovat sopivat	31 %	23 %	43 %	3 %	1 %
Kirjasto viestii toiminnastaan aktiivisesti	39 %	35 %	20 %	6 %	1 %
Olen tyytyväinen kirjastopalveluihin Kannuksessa	54 %	39 %	5 %	2 %	0 %

Taulukko 2. Kirjastopalveluiden käyttökokemukset.

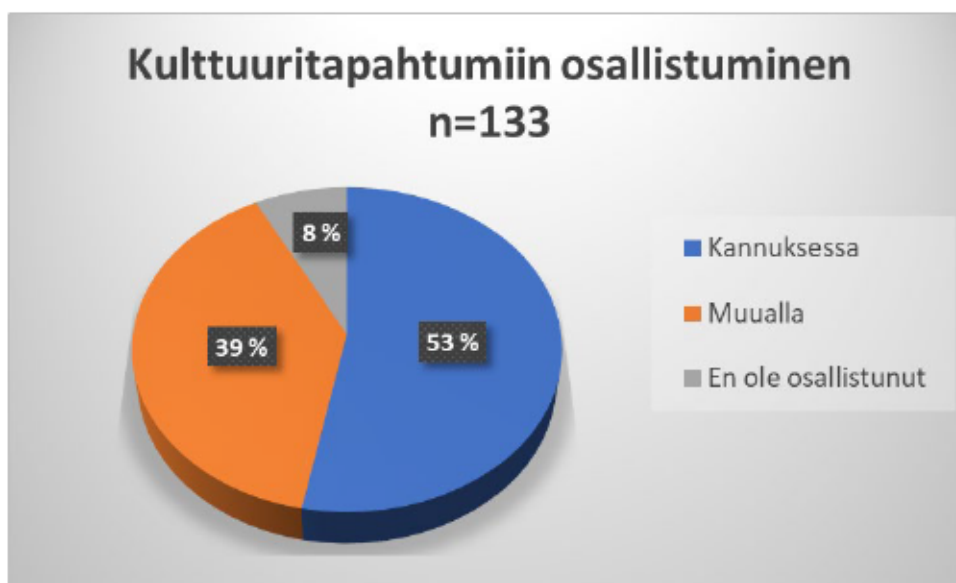
Avoimeen kenttään tuli toiveita omatoimikirjastosta, kahvilasta, lastenosastosta, opiskelutilojen parantamisesta ja hiljaisten tilojen lisäämisestä. Eniten palautetta tuli au-

kiolojen laajentamisesta. Vuoden 2017 vapaa-ajan kyselyssä kirjastoa pidettiin laaduk-
kaimpana kulttuuripalveluna ja palveluihin oltiin tyytyväisiä. Joitakin kirjaston tilojen
tunnettavuutta pidettiin heikkona, mikä ei näkynyt uusimmassa kyselyssä.

5.1.3 Kulttuuripalvelut

Kulttuuripalvelut saivat 133 vastausta eli 10 % (n=569) koko kyselystä. Kulttuuripal-
veluita käyttävät vastaajat ilmoittivat enimmäkseen osallistuneen Kannuksessa järjes-
tettäviin kulttuuritapahtumiin viimeisen vuoden aikana. Vain 8 % (n=133) ilmoitti
ettei ole osallistunut kulttuuritapahtumaan viimeisen vuoden aikana ollenkaan. (kuvio
17). Kulttuuripalveluiden tyytyväisyyteen, riittävyteen ja saavutettavuuteen tuli kehit-
tämistoiveita. Laatu koettiin hyvänä ja toiminta sai paljon toiveita esiintyjistä sekä ta-
pahtumista tulevaisuuteen sekä järjestöjen ja yhdistysten kanssa tehtävään yhteistyö-
hön.

Kannuksen kaupungilla on käynnistynyt laaja kulttuurihanke kesällä kulttuuripalve-
luissa koskien Kannuksessa sijaitsevan Mäkiraon mäen kehittämistä ja sen alueen hyö-
dyntämistä. Siksi kyselyssä haluttiin kysyä, onko vastaaja vierailut Mäkiraon mäellä
viimeisen vuoden aikana. 87 % (n=133) vastasi että oli vierailut, 12 % (n=133) ei ollut
vierailut Mäkiraon mäellä. Vain yksi ilmoitti, ettei tiedä missä sijaitsee. Hankkeen
myötä kulttuuripalveluiden saamia tuloksia voidaan hyödyntää kehittämistyössä sekä
hyödyntää avoimiin kohtiin tulleita ideoita. Näin kulttuuripalvelut pystyvät kehittä-
mään palveluidensa näkyvyyttä sekä lisätä monipuolista toimintaa.



Kuvio 17. Kulttuuritapahtumiin osallistuminen viimeisen vuoden (2019–2020) aikana (n=133).

Jokseenkin samaa mieltä kulttuuritapahtumien riittävydestä viimeisen vuoden aikana oli lähes puolet vastaajista (taulukko 3). Toisaalta 31 % (n=132) oli jokseenkin eri mieltä asiasta. Kulttuuritapahtumien tunnistaminen voi olla osalle haastavaa ja vaikka sellaiseen osallistuisikin, voi asia jäädä huomioimatta. Käyttäjälle itselleen ei ole niin oleellista tunnistaa itseään palvelevan tapahtuman määritelmä, mutta tällaiseen kyselyyn vastaamisessa siitä olisi hyötyä tulosten kannalta.

Paikalliset ja vierailevat esiintyjät kiinnostivat vastaajia tasaisesti. Live-taltiointien seuraaminen kiinnosti myös useampaa vastaajaa (taulukko 3). Live taltioinnilla pystytään lisäämään joidenkin esitysten saatavuutta, kun esitys ei vaadi paikalle tulemistä ja jos esitys vielä tallennetaan jälkikäteen katsottavaksi lisää se vielä lisää osallistumisen mahdollisuutta. Tätä voidaan hyödyntää esimerkiksi palvelutaloissa sekä erilaisissa asumisyksiköissä, joista lähteminen paikan päälle ei aina ole mahdollista. Toki myös korona-aikana mahdollistetaan kulttuuripalveluiden toteuttaminen. Esimerkkinä Kannuksen kaupungin ja seurakunnan Itsenäisyyspäivän juhla, jota on useampana vuotena mietitty uudistettavaksi todella vähäisen osallistujamäärän vuoksi. Juhla järjestettiin live-taltiointina koronarajoitusten vuoksi ja oli katsottavissa jälkikäteen tallenteena. Tilanteen vaatimalla muutoksella saatiin suoraan lähetystä seuraamaan toistasataa katselijaa. Näin esiintyjien ja järjestäjien vaatima työpanos oli iloksi suuremmalle osalle, kuin aiempina vuosina. Kulttuuritapahtumien seuraaminen live-taltioinnin seuraamisesta seurasi ikäryhmittäin vastauksen keskiarvoa poikkeuksen teki alle 30-vuotiaat, joista vain 13 % oli aivan samaa mieltä ja 27 % jokseenkin samaa mieltä kysyttäessä kiinnostusta live-taltioinnin seuraamiseen.

Viestinnän aktiivisuudesta ja tyytyväisyydestä kulttuuri palveluihin oltiin jokseenkin samaa mieltä (taulukko 3). Toisaalta vastaajista löytyy myös lähes 20 %, jotka ovat jokseenkin eri mieltä. Etenkin viestinnän tavoitavuus on nykypäivänä haastavaa, kun tapahtumista tulee tehdä useita aloituksia montaa eri kanavaa pitkin. Ongelmana on kuitenkin viestinnän tekeminen yhden ihmisen voimin.

n=132	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kulttuuritapahtumia on ollut tarpeeksi Kannuksessa viimeisen vuoden aikana (2019-2020)	5 %	44 %	12 %	31 %	9,2 %
Olen kiinnostunut tapahtumista, joissa paikallisia esiintyjä	33 %	51 %	3 %	13 %	0,8 %
Olen kiinnostunut tapahtumista, joissa vierailevia esiintyjä	51 %	44 %	3 %	2 %	0 %
Olen kiinnostunut kulttuuritapahtuman live-taltiointin seuraamisesta jos en pääse paikanpäälle	31 %	30 %	14 %	17 %	8 %
Kulttuuripalvelut viestii toiminnastaan aktiivisesti	14 %	45 %	19 %	18 %	4 %
Olen tyytyväinen kulttuuripalveluihin Kannuksessa	8 %	47 %	18 %	22 %	5 %

Taulukko 3. Kulttuuripalveluiden käyttäjäkokemukset.

Avoimiin kenttiin saatiin paljon palautetta esiintyjä toiveista sekä eri ulkoalueiden aktivoimisesta tapahtumiin sekä yhteistyötoiveista kolmannen sektorin kanssa.

Vuoden 2017 vapaa-ajankyselyssä kulttuuripalvelujen osalta toistui musiikkitapahtumien runsas toivominen. Vuonna 2017 kulttuuritapahtumia koettiin olevan liian vähän mikä nyt oli muuttunut parempaan suuntaan uusimmassa kyselyssä.

5.1.4 Liikuntapalvelut

Liikuntapalveluihin tuli eniten vastauksia, yhteensä 453 eli 37 % (n=569) koko kyselystä. Liikuntapalvelut saivat todella runsaasti avoimiin kohtiin palautetta. Liikuntapalvelut sisältävät kokonaisuuden liikuntapaikoista sekä liikuntapalveluista. Kannuksessa liikuntapaikkoja löytyy runsaasti ja liikuntapalvelut ovat laajentuneet viime vuosina. Usea liikkumista tuleva hanke on lisännyt tarjonnan ja näin ollen osallistujien määrää. Vastauksia tuli monipuolisesti erilaisten liikuntalajien harrastajien parista. Liikuntapalvelut koettiin riittäviksi, ne palvelevat hyvin ja niihin oltiin tyytyväisiä. Saavuttavuutta toivottiin uimahallin aukioloaikojen laajentamisella. Viestintä jakoi jonkin verran vastauksia myös en osaa sanoa kohtaan, mutta oli pääsoin tavoittanut käyttäjät.

Kysyttäessä digijumpista osana liikuntapalveluiden tarjontaa 29 % (n=553) kaikista vastaajista ilmoitti olevansa kiinnostunut digijumpista ja 7 % (n=453) ilmoitti, ettei osaisi liittyä etäyhteyksin. Etäyhteyksin tarjottavat liikuntapalvelut mahdollistavat asuinpaikasta riippumattoman osallistuman ja näin avoimissa kohdissa moni koko uuden korona-aikana syntyneen palvelun palvelleen heidän tarpeitaan kattavasti. Kotoa käsin osallistuminen myös laskee kynnystä osallistua ohjattuun liikuntaan. Digijumpien suurin suosio kyselyyn vastanneiden kesken näyttäisi olevan 65–79-vuotiailla, joista puolet vastaajista toivoi digijumppia osaksi liikuntapalveluiden tarjontaa. 20–64-vuotiailla kiinnostuneita oli joka kolmas ja alle 29-vuotiaissa vain 17 %.

Kyselyssä kysyttiin ulkoliikuntapaikkojen käyttämisestä ja mihin lajeihin on tarpeita ohjaukselle. Aktiivisimmassa käytössä olivat vastaajien mukaan Kitinkanakaan pururata, kuntoportaat, laavut ja luontopolut, hiihtoladut, kuntoilupuisto, urheilukenttä, koulujen luistelupaikat ja päiväkotien ja koulujen pihat. Ohjausta toivottiin eniten kuntoilupuistoon, maastopyöräilyyn merkityllä reitillä, luontopoluille, kuntoportaille ja tennikseen. Tunnettavuuden osalta Kannuksen senioripuistoa kummasteltiin eniten. Kysymyksellä saatiin kuvaa käyttäjien käyttämistä ulkoliikuntapaikoista sekä niiden tunnettavuudesta ja ohjaus tarpeista. Samalla avoimiin kohtiin saatiin myös palautetta ongelmakohdista. Ulkoliikunnan käyttöasteen mittaaminen on arjessa haastavaa, joten kysymys antoi mielenkiintoista suuntaviivaa käyttöasteisiin.

Taulukosta 4 näkee tuloksia liikuntapalveluiden käyttäjien arvioinnista. 55 % (n=463) vastaajista oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että ohjattua toimintaa on ollut tarpeeksi viimeisen vuoden 2019-2020 aikana ja 31 % (n=463) ei osannut sanoa. Päättelänä voidaan tehdä, että kyselyllä on tavoitettu sekä ohjattuun liikuntaan osallistuvia sekä omaehtoisesti tai jonkin joukkueen kautta liikkuvia vastaajia.

Hintatasoa pidettiin sopivana täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä yhteensä 70 % (n=463) vastaajista. Ohjattu liikunta Kannuksen kaupungin järjestämänä koettiin laadukkaaksi, toisin 37 % (n=463) ei osannut vastata eli ei todennäköisesti näin vastanneet eivät käytä palvelua.

69 % (n=463) oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä viestinnän aktiivisuudesta liikuntapalveluissa. Enemmistön mielestä oltiin tyytyväisiä liikuntapalveluihin. (taulukko 4)

Liikuntapalveluissa useassa kysymyksessä oli valittu en osaa sanoa- kohta, joka johtuu todennäköisesti siitä, ettei vastaaja ole kyseisen palvelun käyttäjä esimerkiksi uimahalli, kuntosali tai ohjattu liikunta.

n=463	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kuntosali on korkeatasoinen	21 %	45 %	28 %	5 %	0,4 %
Uimahalli on korkeatasoinen	40 %	49 %	8 %	2 %	0,4 %
KitinVaparin kahvion aukioloajat ovat toimivat	20 %	43 %	21 %	14 %	2 %
Uimahallin aukioloajat ovat toimivat	17 %	44 %	11 %	23 %	4 %
KitinVaparin asiakaspalvelupisteen (kahvio) palvelut ovat riittävät	34 %	41 %	15 %	9 %	2 %
KitinVaparin asiakaspalvelupisteen asiakaspalvelu on asiantuntevaa	35 %	38 %	16 %	9 %	2 %
Kannuksen kaupungin ohjattu liikunta on laadukasta	29 %	29 %	37 %	3 %	0,9 %
Kannuksen kaupungin ohjattua liikuntaa on ollut tarjolla minulle sopivasti (2019-2020)	25 %	30 %	31 %	13 %	1 %
Liikuntapalvelut viestii toiminnastaan aktiivisesti	28 %	41 %	22 %	9 %	1 %
Kaupungin liikuntapalvelut ovat sopivan hintaisia	25 %	45 %	18 %	11 %	2 %
Olen tyytyväinen liikuntapalveluihin Kannuksessa	33 %	48 %	11 %	7 %	1 %

Taulukko 4. Taulukossa näkyy liikuntapalveluiden ja liikuntatilojen arviointia.

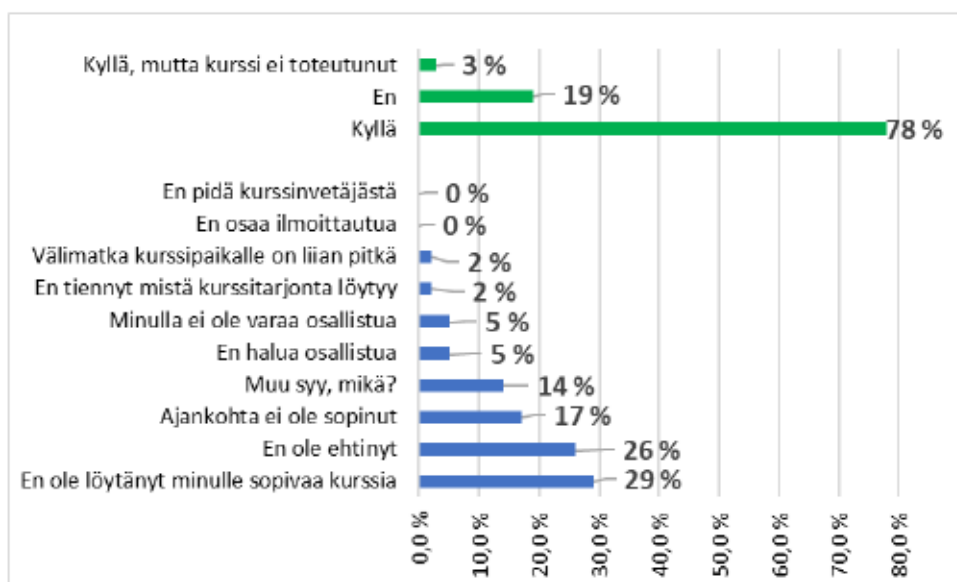
Avoimen kenttään tuli toiveita uimahallin aukioloaikojen laajentamisesta, viestinnän tehostamisesta, erilaisten liikkumaan innostavien kampanjoiden järjestämisestä ja pienten lasten erilaisesta liikunnasta vedessä ja maalla. Toiveita ulkoliikuntapaikkojen hoitamisesta kauden mukaan ja niiden kehittämisestä yhteistyössä.

Vuoden 2017 vapaa-ajankyselyn tuloksissa oli yhteneviä kohtia nykyiseen kyselyyn. Palvelut saivat hyvät arviot myös vuonna 2017, mutta aukioloaikoihin haluttiin myös silloin laajennusta. Osa ulkoliikuntapaikoista sai moitteita vuonna 2017 kunnosta ja

niitä haluttiin kehitettävän. Nykyisessä kyselyssä ulkoliikuntapaikkoihin oltiin tyytyväisiä ja aiemmin toivotut skeittiparkki ja kuntoportaat olivat aiemman kyselyn pohjata toteutettu ja käytössä.

5.1.5 KanTo kansalaisopisto

Vastauksia tuli yhteensä 223 eli 18 % (n=569) koko kyselystä. Vastaajista suurin osa oli osallistunut kansalaisopiston kurssille viimeisen vuoden aikana (kuvio 18). Vastaajat, jotka eivät olleet osallistuneet kurssille valitsivat yleisimmin syyksi, sen ettei sopivaa kurssia ole löytynyt tai ei ole ehtinyt osallistua (kuvio 18). Kannuksen kansalaisopisto on yhteinen Toholammin kanssa ja puolet tarjonnasta tulee Kannuksesta ja puolet Toholammilta. Tässä kyselyssä pääpaino on Kannuksen kurssitarjonnassa.



Kuvio 18. Vastaajien osallistuminen kansalaisopiston kurssille viimeisen vuoden 2019-2020 (n=223) aikana sekä syyt miksei ole osallistunut (n=42).

Kansalaisopiston koko toimintaan oltiin tyytyväisiä. Kurssitarjontaan oltiin myös tyytyväisiä, mutta se herätti eniten toiveita ja kehitysideoita avoimissa kohdissa. Viestintä koettiin sopivan aktiivisena. Lyhyt kurssien sopivasta määrästä ei osannut sanoa 48 % (n=220) vastaajista ja 15 % (n=220) oli sitä mieltä, että niitä on sopivasti. Lyhyt kurseja toivottiin lisää myös avoimissa kohdissa, joten niiden lisääminen tarjontaan olisi yksi kehittämisen paikka. 25 % (n=220) osallistuisi etäyhteyksin kansalaisopiston kurssille, jos se siihen soveltuisi (taulukko 5). Kurssitarjonnan lisääminen etäyhteyksin

järjestäväksi varmasti on yksi kokeilemisen arvoinen idea. Liikuntapalveluissa etäyhteyksin järjestävistä ryhmistä, kun oli saatu jo hyvää kokemusta ja kansalaisopistolla tarjonta voi olla vielä monipuolisempaa. Ikäryhmittäin verratessa alle 30-vuotiaat sekä 40–49-vuotiaat olivat hieman kiinnostuneimpia etäyhteyksien tapahtuvasta kurssitarjonnasta, kun muiden ikäryhmäien vastaukset myötäilivät keksiä arvoa.

n=220	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen tyytyväinen KanTo kansalaisopiston yleiseen toimintaan	40 %	49 %	6 %	3 %	0,9 %
Osallistuisin etäyhteyksin järjestettävään kurssiin, jos kurssi siihen soveltuisi?	25 %	22 %	33 %	10 %	11 %
Tieto kurssin sisällä kulkee sujuvasti ja ajoissa	38 %	37 %	21 %	5 %	0 %
Kurssiopettajat ovat ammattitaitoista	47 %	42 %	9 %	2 %	0,5 %
Ilmoittautuminen kurssille on helppoa	68 %	26 %	3 %	3 %	0 %
Kurssitarjontaa on sopivasti minulle	30 %	41 %	7 %	18 %	4 %
Kurssit on jaettu tasaisesti eri ajankohtiin (viikonpäivä, vuosi)	26 %	40 %	26 %	7 %	0,5 %
Lyhytkursseja on sopivasti esimerkiksi päivän tai viikonlopun kestäviä kursseja	15 %	23 %	48 %	13 %	1 %
Kansalaisopisto viestii toiminnastaan aktiivisesti	30 %	38 %	17 %	13 %	2 %
Kurssimaksut ovat sopivan hintaisia	27 %	45 %	10 %	15 %	2 %
Olen tyytyväinen KanTo kansalaisopistoon	38 %	46 %	7 %	9 %	0 %

Taulukko 5. KanTo kansalaisopiston käyttäjäkokemukset kysymykseen 41.

Avoimeen kenttään tuli toiveita rohkeammasta tarjonnasta, laskutuksen jakamisesta kahteen osaan, syksyyn ja kevääseen. Lyhytkursseja toivottiin enemmän sekä lasten erilaisista kursseja.

Vuoden 2017 vapaa-ajan kyselyssä Kansalaisopisto sai hyvää palautetta yleisestä toiminnasta, palauteosio hoidettiin silloin laatikkokyselyllä ja vastauksia saatiin aika vähän.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön kyselyn tulokset olivat kautta linjan varsin hyvät kaikilla vapaa-ajan palveluilla. Suurimmat asiat, jotka nousivat esille, olivat vapaa-ajan aukioloaikojen laajentaminen kirjastossa, uimahallissa ja nuorisotiloilla sekä toiminnan näkyväksi tuominen aktiivisella viestinnällä. Vapaa-ajan palvelut herättävät aina puhetta mo-
neen suuntaan ja jokainen tarkastelee niitä omasta näkökulmastaan. Vaikka palvelui-
den idea on sama kaikkialla Suomessa ja lait ovat niiden pohjana, poikkeavat toteutus-
tavat joka kunnassa.

Vaikka kysely oli laaja, saatiin vastauksia minun odotuksiani enemmän. Kannuksessa on Väestörekisterin mukaan 5 462 asukasta (8.12.2020), heistä aktiivisia olen huo-
mannut olevan hieman päälle 300. Tämä pohjautuu yli kymmenen vuoden työkoke-
mukseen vapaa-ajan palveluissa liikuntapuolella. Siksi ajatus kyselyyn vastaajista oli
aika realistinen koko ajan ja iloiseksi yllätykseksi vastusmäärä ylittyi odotukset noin
kahdella sadalla vastaajalla.

Vastausten pohjata ole koonnut keskeisempiä kehittämissideoita. Viestintään yhteisten
sääntöjen luominen, miten toimitaan, mitä kanavia pitkin viestitään ja ketä työyhteis-
össä ne koskevat. Nettisivujen aktiivisen päivittämisen tärkeyden korostaminen, joko
yksiköittäin tai keskitytyksi. Osana viestintää tuoda palveluita rohkeasti ja avoimesti
esille, esimerkiksi jakamalla tietoa osallistujia määristä, hankkeiden etenemisestä väli-
aikatietoa, korostaa perustoimintaa. Yhdistysten ja järjestöjen toimintaa tulee tarkas-
tella tasa-arvoa toteutettavasta näkökulmasta ja pidettävä tukien myöntämis- ja tilojen
vuokraamisperusteet avoimena ja näkyvänä sekä tiedotettava niistä. Yhteistyön teke-
miseen ja yhteydenottoihin tulee kiinnittää huomiota, että tieto löytyy sitä hakevalle.
Aukioloaikoja tulee tarkastella käyttäjien näkökulma huomioiden ja tehdä erilaisia ko-
keiluja toimivan ja kannattavan toimintatavan löytämiseksi. Tapahtumia suunnitelta-
essa tulisi ottaa huomioon yhteistyö halukkaiden toimijoiden kanssa, sekä ottaa huo-
mioon kyselyn kautta saadut toiveet eri ikäisille.

Kannuksen vapaa-ajan toimijoilla oli alun palaverien perusteella odotukset selkeästi
huonoimpiin tuloksiin, koska muutaman vuoden aikana avoin keskustelu on lisäänty-
nyt runsaasti. Työntekijänä helposti sokeutuu tilanteelle ja palvelun käyttäjistä pää-
sääntöisesti ottavat yhteyttä ne, joilla on jotain kehitettävää mielessä. Avoin keskustelu

on aina hyväksi ja toivottavaakin, kunhan se pysyy asiallisena ja keskustelussa otetaan huomioon kaikkia asianhaarat.

Lisääntynyt keskustelu vapaa-ajan palveluista voi antaa kuvan negatiivisesta ajattelumallista kunnan vapaa-ajan palveluita kohtaan, mutta valtakunnallisesti kuntalaiset ovat oikeasti kohtuullisen tyytyväisiä palveluihin kyselyn ARTTU2-tutkimuksen mukaan. Tätä on selvittänyt valtakunnallisesti ARTTU2-tutkimus kunnissa vuosina 2015 ja 2017. (Pekola-Sjöblom 2017.) Samoja yhteneväisyyksiä oli huomattavissa myös toteuttamassani paljon suppeammassa tutkimuskyselyssä. Tyytyväisiä on enemmistö ja nämä tyytyväiset ovat hiljaa ja käyttävät ja arvostavat palvelua. Tämä asia nousee esille kyselyssä.

Kyselyyn vastanneilta saatu tieto on mielestäni todella arvokasta ja sen hyödyntäminen on avainasemassa työyksiköissä. Kyselyn tekemiseen näkemä vaiva ja kyselyyn vastanneiden antama panos ei kannu hedelmää, jos tuloksia ei oteta aktiivisesti haltuun. Näin laajan kyselyn toteuttamisessa myös jälkityö eli analysointi on todella tärkeää. Muussa tapauksessa kysely kannattaa toteuttaa paljon suppeampana, jos halutaan vain arviointeja palveluista. Kysely on yksi keino kuntalaisille päästä osallistumaan. Kuntalaisilta saadaan tietoa heidän oman arkensa merkityksellisistä asioista sekä epäkohdista, jotka heikentävät hyvinvointinsa ja osallisuutensa edellytyksiä. Elinvoimainen kunta osaa hyödyntää kuntalaisten osallistamista palveluiden kehittämisessä. Näin saadaan lisättyä kuntalaisten osallisuutta sekä luottamusta kuntaorganisaatiota kohtaan ja kuntalainen nähdään voimavarana ei vain palveluiden käyttäjänä. (Nieminen, Paahtama, Salenius & Tiainen 5/2018.)

Kyselystä kävi ilmi, että kannuksen palveluita arvostetaan käyttäjien keskuudessa ja etenkin liikuntapaikkoja pidetään suuressa arvossa. Palveluihin oli kuitenkin esitetty paljon toiveita muun muassa laajemmista aukioloajoista uimahallin, kirjaston ja nuorisotilan suhteen. Vapaa-ajan palveluiden tarjonta tulee kohdistaa niin, että kaikki pystyvät niitä hyödyntämään. Kokeilukulttuurilla saadaan käytännön kokemusta, joiden pohjalta voidaan tehdä päätöksiä. Kokeilemiskulttuurissa tulee olla sekä suunnittelua että kokeilemistä ja käyttäjiä kannattaa lähestyä aidosti jo alkuvaiheessa mukaan. Kokeilemisen pohjakasi tulee luoda tietoa aiheesta. (Hassi, Paju & Maila 2015, luku 1.) Tärkeää on muistaa viestinnän merkitys. Jos jotain halutaan muuttaa tai kokeilla tulee siitä tiedottaa käyttäjiä.

Kyselyyn vastaajat ilmoittivat keskimäärin käyttävänsä yli kahta vapaa-ajan palvelua. Oli mukava huomata, että palveluita käyttävät vastaajat olivat oikeasti kiinnostuneita kertomaan kyselyn kautta myös avoimiin kohtiin kokemuksiaan ja kehitysideoitaan. Jatkossa jokainen sektori käy vielä läpi tulokset ja näin tulokset viedään myös kaikille työntekijöille tiedoksi ja mahdollisten uusien ideoiden ja käytäntöjen pohjaksi. Vaikka tulokset olivat todella hyvät teksteihin kannattaa paneutua ja tarkistaa löytyykö sieltä pienellä resurssilla kehitettäviä asioita. Viestintää kanaviin yksiköt saivat nyt selkeää tietoa kyselyn avulla. Jos sosiaalista mediaa ei ole pidetty virallisen kanavana niin kyselyn jälkeen voidaan todeta, että sitä kautta palvelun käyttäjät tavoitetaan varmimmin. Kun kysyttiin mitä kautta vapaa-ajan viestintä tavoittaa kyselyyn, vastaajan vapaa-ajan palvelun käyttäjän saatiin kolme selkeää kanavaa 63 % Facebook, 59 % paikallislehti ja kolmantena 37 % Instagram. Neljäntenä oli 27 % koulun kautta sekä Internet-sivut. Eli vaikka Internet-sivujen päivittäminen on tärkeää, tulee tietoa tuoda sivuilta myös pienempinä paloin sosiaaliseen mediaan, jos haluaa tavoittaa.

Vuoden 2017 vapaa-ajankyselyn jälkeen tehtyjä toimenpiteet näkyvät kirjaston laadun ylläpitämisenä sekä palvelujen toimivuutena ja jopa vielä kehittämisenä. Kirjastossa järjestetyt tapahtumat on otettu ilolla vatsaan. Nuorisopuolella vaikuttaa edelleen olevan tekemistä palveluiden tunnetuksi tekemisessä sekä nuorten kanssa yhdessä toiminnan suunnittelussa. Kulttuuripalveluissa on tapahtumien määrää saatu nostettua sekä yhteistyökuvioita saatu toimimaan, ainoastaan musiikki tapahtumille on vieläkin toiveita. Liikuntapalveluissa palveluiden laatu on pysynyt ja tapahtumia on saatu lisättyä runsaasti ja näin vastattu kysyntään. Aukioloajat uimahallissa edelleen puhututtavat. Kansalaisopiston toimintaa pidetään arvossa ja sen toivotaan mukautuvan nykyaikaan.

Usein asioista annetaan suoraa suullista palautetta, mutta palaute hukkuu matkalla. Veikkaan että tietoa olisi saatavilla enemmänkin tarvittaessa, mutta sitä ei osata hyödyntää, ohjata tai kuunnella oikein. Tulisi miettiä keinoja vuorovaikutukselliseen viestintään kuntalaisten kanssa, josta hyötyisivät kaikki osalliset. Myös tyytyväisyys saataisi pysymään korkeana, kun käyttäjä kokee pystyvänsä vaikuttamaan. Palauteprosessin kehittämiseksi voisi miettiä väyliä mitä kautta palautetta ohjataan antamaan. Lisäksi palautelomakkeen tekeminen nettisivuille voisi toimia jatkuvana nykyaikaisena helppona palauteväylänä.

Eri vaiheissa elämää hyvinvointi koetaan hiukan eritavoin. Kaikilla yhteistä on kuitenkin halu kuulua osaksi ryhmää tai saada muunlaista yhteenkuuluvuutta. (Nieminen, Paahtama, Salenius & Tiainen 5/2018.) Vapaa-ajan palveluiden tarve kunnassa tuli selkeästi esille kyselyssä ja käyttäjien halu osallistua niihin ja kehittää. Palvelut täyttävät suurta vapaa-ajan palvelutarvetta ja osallisuuden kokemusta. Palvelut ja tieto niistä halutaan helposti saavutettaviksi.

7 JATKOTOIMENPITEET

Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään vapaa-ajan palveluiden kehittämisessä. Olemme pitäneet vapaa-ajan yhteisen palaverin heti kyselyn jälkeen, missä kävimme yhdessä tuloksia läpi sekä saatuja kehitysideoita. Olen käynyt esittelemässä kyselyn tuloksia ja kehittämisideoita iltakoulussa Kannuksen kaupungin valtuustolle ja tuloksista on tehty tiedotetta lehdistölle. Kootut tulokset jaetaan nettisivuille kuntalaisten nähtäväksi. Jokainen vapaa-ajan yksikkö käy läpi vielä omat tuloksensa ja tarkastelee saatuja arvosteluja, toiveita ja kehitysideoita ja tekee toimintasuunnitelmansa niiden pohjalta. Nuorisopalveluiden kysymykset käydään läpin myös nuorisovaltuuston kanssa. Kyselyssä oli myös kysymyksiä mitkä rajasin tästä opinnäytetyöstä laajuuden vuoksi pois, mutta jokainen yksikkö voi tarttua niihin omissa palavereissaan. Jokainen yksikkö sai työkaluja oman toimintansa jatko kehittämiseen. Kehittämispalautetta sai myös osakseen tekninen toimi, liikuntapaikkojen toimivuudesta, kunnosta ja hoidosta sekä tulevaisuuden rakentamiseen liittyvistä ajatuksista ja ideoista.

Vapaa-ajan palvelut kunnassa ovat suuressa roolissa kuntalaisten mielestä. Kyselystä kävi ilmi, että niiden vaikuttamiseen osallistutaan matalalla kynnyksellä. Palvelun tarve koetaan merkittäväksi ja kyselyn perusteella riittävyteen ja saatavuuteen tulee jatkossakin kiinnittää huomiota. Laatu palveluissa on vastaajien mielestä hyvä ja se näkyy tyytyväisyytenä. Viestinnän noussut tarve monien kanavien vuoksi on varmasti aina ongelmallista. Tulisi yhdessä sopia käytettävät kanavat ja pitää niistä kiinni. Näin voi ohjata käyttäjät ottamaan oikeat kanavat seurantaan, kun tulee palautetta, että asioista ei ole ilmoitettu missään.

Vapaa-ajan palvelut saivat arvokasta tietoa palveluidensa nykytilasta ja niiden toiminnasta, joten hyväksi toimintatapoja on syytä jatkaa ja jatkokehittää edelleen. Suureksi

ongelmaksi koettu viestintä sai myös hyvät arvostelut, joten sen rakentaminen on lähtenyt oikeaan suuntaan. Kyselyn tulokset myös vahvistivat ammatillisesti vapaa-ajan työntekijöitä työn onnistumisesta sekä tärkeydestä osana Kannuksen palveluita. Kannuksen kaupunki tekee säännöllisesti arvioita toiminnastaan muun muassa kävijämääriä seuraamalla sekä jatkossa myös säännöllisiä kyselyitä. Viimeksi kysely on toteutettu vapaa-ajan palveluille vuonna 2017.

Jokainen yksikkö kannattaa arvioida pienempien kyselyiden ja palauteprosessiensa toimivuutta syvemmin omakohtaisesti. Koko vapaa-ajan yhteinen kysely kannattaa uusia vertailukelpoisena viiden vuoden sisään. Näin nähdään nyt kyselyn pohjalta tehtyjen suunnitelmien toteutumisen onnistuminen tai syntyneet haasteet. Jokainen yksikkö harrastaa varmasti benchmarking-menetelmän käyttöä erilaisiin pienempiin asioihin, mutta sitä voisi hyödyntää laajemminkin koko vapaa-aika puoleen, jos haluttaisi vertailla kokonaiskuvaa toisiin toimijoihin.

8 POHDINTA

Tiedon merkitys toiminnan suunnittelussa ja totutuksessa on suuri. Välillä tiedonhankinta ja tietojen analysoinnin merkitys unohtuu lähes itsestäänselvytyksenä. Useimmat tietoisesti tai tiedostamatta seuraavat jonkin aihealueen tietoja sekä lisäävät henkilökohtaista osaamista. Näin omat tiedot ja taidot lisääntyvät vuosien saatossa koulutuksen kautta hankittuun perusosamaiseen päälle ja kehittyvät vankaksi henkilökohtaiseksi tietotaidoksi. (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 7.)

Kyselyn aihealue oli aika laaja, joten kyselystäkin tuli aika kattava. Sain hiukan kuvaa kyselyyn käytetystä vastausajasta, kun osa vastaajista kertoivat minulle käyttämästään ajasta jälkeenpäin. Suurin osa oli kuitenkin sitä mieltä, että käytetty aika oli heille ihan sopiva, vaikkakin minulle kerrotut ajat vaihtelivat 10 minuutista reiluun puoleen tuntiin. Vastaamiseen toki vaikuttivat valittujen palveluiden määrä sekä älylaitteen tai tietokoneen käsittelytaidot. Onneksi nykyaikana voi vastata myös omalla puhelimellaan, joka varmasti lisää kyselyiden vastaajamääriä.

Kysymysten osalta kävin kaupungin henkilöstön kanssa neuvotteluja, ja he saivat vaikuttaa kysymysten sisältöön. Työntekijöiden henkilökohtaisella osallistamisella saa mielestäni ihmisiä paremmin sitoutumaan yhteiseen työhön. Aikataulu oli aika tiukka,

mutta sain järjestettyä kaikkien kanssa henkilökohtaisen tapaamisen sekä yhteisiä etä-palavereita. Lisäksi viestittelimme sähköpostin välityksellä tiiviisti. Jokaista yksikköä kannustettiin pohtimaan omassa työyhteisössään kysymyksiä valmiiksi. Jokainen yksikkö oli hyödyntänyt vaihtelevasti työntekijöiden mielipiteitä. Koin kuitenkin, että saimme tiiviissä porukassa tehtyä hyviä pohdintoja ja luotua ajankohtaisimmat kysymykset tähän kyselyyn. Mielestäni yhdessä asian käsittelyä tehdessä nostetaan keskustelun avulla esille oman työn haastekohtia ja näin yhdessä voidaan pohtia ratkaisuja niihin. Ilman kyselyn tekemistä tällaista yhteistä keskustelua ei syntyisi.

Kyselyn tekeminen opinnäytetyönä tuntui aluksi hiukan liian tavalliselta. Olin kiinnostunut tekemään opinnäytetyön erilaisista innovatiivisista kehittämisajatuksista esimerkiksi hanketyöskentelyssä, hyvinvoinnin ja työhyvinvoinnin parissa. Kuitenkin halusin, että työstä on ihan oikeasti myös käytännönhyötyä. Näin ollen asiaa pohdittunani, tällaisten kyselyiden tekeminen on tärkeää perustyön tukemista. Se vahvistaa hyväksi koettuja malleja, sekä antaa tietoa uusista ideoista. Kun perustoiminta on kunnossa, voidaan toimintaa lähteä kehittämään ja lisäämään siihen erilaisia lisämausteita, muun muassa hankkeiden ja uusien yhteiskuvioiden kautta. Huomasin myös, että laajassa vapaa-ajan työkentässä täysin yhteiset projektit ovat vähissä ja näin ollen yhteistyön tekeminen vahvistaa ja helpottaa muutakin yhteistyötä. Sain myös paljon uusia innovatiivisia ideoita kokeiltavaksi työkentällä ja tuntui, että asiakkaat olivat hiukan nyt lähempänä. Kiitos Kannuksen kaupungille tämän opinnäytetyön tilaamisesta.

Työelämässä vastaan tulevat yksittäisten ihmisten kommentit ja palautteet monesti hämäävät, mutta nyt kyselyn kautta sai selkeästi kestittyä palautteisiin ilman ihmistä siinä takana, sekä huomata mitkä asiat toistuivat. Ihmisten tapa kertoa asioista, kun jokin on vialla antaa helposti kuvan, että asiat ovat todella huonosti laajemminkin. Kyselyn perusteella asiat ovat kuitenkin lähtökohtaisesti hyvin. Vapaa-ajan palveluissa on totuttu todella hyvään palveluun, joten kaiken sen alittavasta palvelusta tulee nopeasti sanomista. Ja näin mielestäni kuuluukin olla.

Koen että opinnäytetyöni palveli tilaajan tarpeita ja he saivat työkaluja prosessiensa kehittämiseen ja vahvistamaan tietoa nykyisistä palveluistaan. Myös yhteistyöstä kyselyn laatimisessa saatiin oppia ja seuraavaa kyselyä on helpompi lähteä toteuttamaan.

Vapaa-ajan yksiköiden edustajat antoivat positiivista palautetta kyselyn toteuttamisesta ja suurimana kokivat oikeasti saaneen konkreettisia työkaluja itselleen.

Haasteita opinnäytetyöntekemiseen aiheutti vallitseva maailman tilanne, joka oli osaltaan vaikuttanut vapaa-ajan toimintoihin sulkemalla ja supistamalla niitä. Lisäksi yhteisten palaverien pitäminen piti miettiä uudelleen ja hyödyntää etäpalaveri käytäntöjä. Onneksenne kysely ehdittiin tehdä ennen koronan toista aaltoa Keski-Pohjanmaalla ja näin ollen toimintaa oli jonkin verran saatu käynnistettyä kesän jälkeen kyselyn ollessa auki lokakuun. Kyselystä myös rakentui aika laaja mikä aiheutti opinnäytetyön tekemisestä haastavaa. Tähän sain suurimman avun opinnäytetyöni ohjaajalta, siitä erityiskiitos. Oli mielenkiintoista huomata, että hyvin rajaamalla ja ennakoimalla myös laajemmasta kokonaisuudesta voidaan rakentaa palveleva opinnäytetyö. Tiedostan, että tämä työ on laaja opinnäytetyöksi, mutta olen pyrkinyt tuomaan esille vain tutkimuskysymyksiin liittyvät seikat sekä asiat, joilla kokonaisuus kootaan yhtenäiseksi.

Totta kai myös kehitysajatuksia heräsi jälkikäteen. Kysymysten muotoilu oli yllättävän haastava ja aikaa vievää työtä, joka onnistui kuitenkin tiukasta aikataulusta tarpeeksi hyvin vaadittuihin tulosten saamiseksi. Jälkeenpäin olisin vielä hionnut osaa kysymyksistä selkeämmiksi, kuten esimerkiksi kirjaston ja nuorisotilojen sijaintiin liittyviä kysymyksiä. Kiinnostus myös tiiviimmän kyselyntekemiseen heräsi. Tämä kysely koettiin tilaajan toimesta tällaisenaan sopivaksi, joten sen tiivistäminen ei ollut vaihtoehto. Lisäksi kysely ei tavoittanut yli 80-vuotiaita ja siihen olisi voinut miettiä toimenpiteitä jo kyselyn ollessa auki. Paperista versiota emme lähteneet toteuttamaan, kun sitä alussa mietittiin. Kirjastolla kun pystyi käydä vastaamassa kyselyyn henkilökunnan neuvossa tarvittaessa alkuun. Aiemmin keväällä koronan vuoksi tehty puhelinsoittokierros Kannuksen kaupungin toimesta kaikille yli 70-vuotiaille kannuslaisille oli onneksi osaltaan jo antanut heidän tarpeistaan jotain tietoa kuten viestintä kanavista ja digilikuntaan osallistumisesta. Pidemmällä aikavälillä tehty toteutus opinnäytetyöhön olisi auttanut sisäistämään hankittavaa tietoa paremmin, etenkin analysoinnin monet ulottuvuudet ovat auenneet vasta nyt kun opinnäytetyö on valmis.

Käymäni yhteisöpedagogi-koulutuksen kokonaisuuden sekä työelämässä opittujen taitojen yhdistyminen on mahdollistanut tähän työn tekemiseen vaadittavat taidot sekä vahvistanut omaa ammatillista osaamistani huomattavasti. Olen kehittänyt taitojani

muun muassa siinä miten tehdä työtä hyvinvoinnin edistämiseksi, niin että yhteisöllisesti osallistaa muita monialaisessa toimintaympäristössä. Lisäksi vahvistanut miettimään mahdollisia toimia, oman työn näkökulmasta sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisemiseksi sekä niiden korjaamiseksi.

Jos alussa oli luulo, että kyselyn tekeminen ja analysointi on helppoa ja jopa tylsää, on tämä ajatus nyt pois pyyhitty. Olen saanut käydä valtavasti läpi mielenkiintoisia aineistoja opinnäytetyötäni varten. Olen lukenut lukemattomia opinnäytetöitä sekä kyselyitä. Olen kahlannut kaikki Kannuksen viralliset asiakirjat läpi. Lisäksi olen oppinut suunnittelemaan, toteuttamaan ja hallitsemaan prosessia viiden vapaa-ajan yksikön, niin sanottuna sparraajana, ja tutustunut perinpohjaisesti jokaiseen vapaa-ajan palveluun. Olen huomannut verkostoitumisen tärkeyden ja laajan yhteistyön merkityksen. Meinasin uppoutua, joka välissä sivuraiteille mielenkiintoisten lähteiden vuoksi. Jouduin jatkuvasti lisäämään omalle listalleni teoksia, tutkimuksia ja nettisivuja, joita voin myöhemmin hyödyntää ja käydä läpi työelämässäni. Ennen kaikkea kiinnostua tutkia asioita, kehittää palauteprosesseja ja osallistaa kuntalaisia nousivat vahvasti mielenkiinnon kohteikseni.

LÄHTEET

Hassi, Lotta, Paju, Sami & Maila, Reetta 2015. Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja. Alma Talent Oy.

Holopainen, Martti, Tenhunen Lauri & Vuorinen, Pertti 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Oy kotkan kirjapaino Oy.

Hämäläinen, Marjo & Patjas, Liisa-Maria 2018. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kannuksen hyvinvointikertomus 2017–2021. Viitattu 19.12.2020. <http://kannus.oncloudos.com/kokous/20181180-4-1.PDF>

Kannuksen kaupungin hyvinvointiraportti 2018–2019. Viitattu 19.12.2020. <https://www.kannus.fi/Data/content/Jari/Asiakirjat/Hyvinvointiraportti1819.PDF>

Kannuksen kaupungin hallintosääntö 2017. Viitattu 19.12.2020. <https://www.kannus.fi/Data/content/Jari/Asiakirjat/Hallintos%C3%A4%C3%A4nt%C3%B62017.pdf>

Kannuksen kaupungin nettisivut 2020. Viitattu 19.12.2020. <https://www.kannus.fi/>

Kannuksen kaupungin strategia 2025. Viitattu 19.12.2020. <https://www.kannus.fi/Data/content/Jari/Asiakirjat/Strategia%202025.pdf>

Kannuksen kaupungin talousarvio 2019. Viitattu 19.12.2020. <http://kannus.oncloudos.com/kokous/20181180-5-1.PDF>

Keski-Pohjanmaan ja Kruunupyyn alueellinen hyvinvointikertomus- ja suunnitelma 2020–2024. Viitattu 19.12.2020. <https://kannus10.oncloudos.com/kokous/202052-10-1152.PDF>

Keto, Leea 2019. Viitattu 23.11.2020. <https://kansalaisopistojenliitto.fi/blog/tuorevaitoskirja-kansalaisopiston-yhteisoteatterihankkeista-sosiaalisen-paaoman-vahvistajina/>

Kuntalaki (410/2015). Viitattu 5.12.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki>

Kuntaviestinnän opas 2016. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 8.12.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2016/1757-kuntaviestinnan-opas>

Kuntaliitto 2019. Mitä hyvinvointi on kuntalaiselle? -ja miten kunta sen mahdollistaa. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 8.12.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/2001-mita-hyvinvointi-kuntalaiselle-ja-miten-kunta-sen-mahdollistaa>

Kuula, Arja. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laki kuntien kulttuuritoiminnasta (166/2019) Viitattu 1.12.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190166?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20kuntien%20kulttuuritoiminnasta>

Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016) Viitattu 23.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirjastoista>

Laki vapaasta sivistystyöstä (632/1998) Viitattu 1.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980632?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20vapaasta%20sivistysty%C3%B6st%C3%A4>

Liikuntalaki (390/2015). Viitattu 4.12.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150390?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=liikuntalaki>

Lotti, Leila 2001. Tehokas markkina-analyysi. WSOY

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Nieminen, Ville, Paahtama, Soile, Salenius, Maria & Tiainen, Liina 5/2018. Uutta kunta. Hyvinvoinnin ja elinvoiman vuoropuhelu yhtenä tulevaisuuden kunnan menestystekijänä. Kuntaliiton julkaisusarja. Viitattu 8.12.2020. Hyvinvoinnin ja elinvoiman vuoropuhelu yhtenä tulevaisuuden kunnan menestystekijänä | Kuntaliitto.fi

Nuorisolaki (1285/2016) Viitattu 20.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161285?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=nuorisolaki>

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu, Ritalahti, Teemu 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro.

Ojanen, Soila 2003. Tiedota tehokkaasti. Opas mediasuhteisiin. Edita.

Pekola-Sjöblom 13/2017. Uutta ARTTU2-ohjelmasta. Parhaat mahdolliset palvelut kaikille kuntalaisille? Kuntalaisten mielipiteet kunnallisista palveluista ARTTU2-tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017. Viitattu 20.12.2020. Kuntaliitto. <https://www.kuntaliitto.fi/osallistuminen-ja-vuorovaikutus/johtaminen-ja-kehittaminen/arttu2-tutkimusohjelma/ajankohtaista-arttu2-ohjelmasta>

Pesonen, Hanna-Leena, Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rissanen Tapio, 2005. Hyvä palvelu. Mitä se on? Kuinka se saavutetaan? Tähti tietokirjat.

Sallinen, Sini, Majoinen, Kaija & Salenius, Maria (toim.) 2012. Elinvoimainen ja toimintakykyinen kunta. Suomen kuntaliitto.

Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomake



Kannuksen kaupungin vapaa-ajan palvelutuotantokysely

Tervetuloa Kannuksen kaupungin vapaa-ajan palveluiden asiakaskyselyyn!

Vapaa-ajan kyselyn tavoitteena on vahvistaa kannuslaisten mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen. Kyselyssä keräämme tietoa palvelukokemuksista, kehittämisideoista sekä viestinnän onnistumisesta.

Kysely on luottamuksellinen. Vastauksia ei voida jäljittää sinuun ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15 minuuttia.

Kyselyn toteuttaa Marianne Nivala opinnäytetyönä Humanistisille ammattikorkeakoululle Yhteisöpedagogin (AMK) koulutuksessa.

Arvomme vastanneiden kesken:

5kpl tuotepalkintoja

50€:n etuseteli KanTo kansalaisopiston vuoden 2021 kurssimaksuun.

Lippuja kevään 2021 hyvinvointimessuille Kannukseen.

5 kpl valintasi mukaan joko kuntosalin 1/2-vuoden kortti tai 10 kpl uimalippuja KitinVapariin.

Valintasi mukaan joko vuoden kuntosalikortti tai 50 kpl uimalippuja KitinVapariin.

Arvontaan antamiasi yhteistietoja ei voida yhdistää kyselysi vastauksiin.



Taustakysymykset

1. Sukupuoli? *

- Mies
- Nainen
- Muu / en halua kertoa

2. Ikä? *

- alle 12- vuotias
- 12-17- vuotias
- 18-29- vuotias
- 30-39- vuotias
- 40-49- vuotias
- 50-64- vuotias
- 65-79- vuotias
- yli 80- vuotias

3. Asuuko taloudessasi alle 18-vuotiaita?

- Kyllä
- Ei

4. Asuinpaikan etäisyys Kannuksen keskustasta? *

- 0-3 km
- 3-5 km
- 5-10 km
- Yli 10 km
- En asu Kannuksessa, mutta käytän Kannuksen palveluita

Vapaa-ajanpalvelut Kannuksessa (nuoriso, kulttuuri, kirjasto, liikunta, kansalaisopisto)

5. Mitä kautta vapaa-ajan palveluiden viestintä tavoittaa sinut parhaiten? Voit valita useita. *

- Facebook
- Instagram
- Internet-sivut
- Lestijoki-lehti
- Radio
- Ilmoitustaulut
- Kunnan tapahtumakalenteri
- Sähköposti
- Koulun kautta
- Kuulen muilta
- Discord
- Jokin muu, mikä?

Osallistuminen vapaa-ajan palveluihin

6. Kenen kanssa pääsääntöisesti osallistut vapaa-ajan palveluihin? Valitse vaihtoehdoista. *

- Yksin
- Kaverin kanssa
- Perheen kanssa

7. Mitä saan vapaa-aika palveluihin osallistumisesta? Voit valita useita.

*

- Kehitän itseäni
- Kuntoni kasvaa
- Tapaan tuttuja ja ystäviä
- Saan sosiaalisia kohtaamisia
- Aika kuluu paremmin
- Toimin yhdistys- tai järjestötoiminassa vapaaehtoisena
- Haluan uusia kokemuksia
- Etsin ystäviä
- Muuta, mitä?

8. Millaisia tapahtumia toivot järjestettävän Kannuksessa seuraavan kahden vuoden aikana? Voit valita useita. Kerro esimerkki.

- Musiikkitapahtumia
- Luentoja tai seminaareja
- Teatteri
- Messuja
- Leireja lapsille ja nuorille
- Liikuntatapahtumia
- Kulttuuritapahtumia
- Muu tapahtuma, mikä?

Järjestö- ja yhdistystoiminta Kannuksessa

9. Jos olet mukana järjestö- tai yhdistystoiminnassa, mitä toiveita tai odotuksia sinulla on kaupungin vapaa-aika palveluilta yhteistyön suhteen? Kerro omin sanoin.

Käyttämäsi vapaa-ajan palvelut

10. Mitä kaupungin vapaa-ajan palveluita käytät? Voit valita useita. Kysymykset aukeavat valintasi mukaan. *

- Nuoriso
- Kulttuuri
- Kirjasto
- Liikunta
- KanTo Kansalaisopisto

Nuorisopalvelut

Tunnettavuus ja osallistuminen

11. Ovatko seuraavat kaupungin nuorisopalvelut sinulle tuttuja?

	Kyllä	Ei
Nuorisotila Yläri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorten aikuisten kohtaamispaikka Noppa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisopalvelun järjestämät nuortenillat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IltaNoppa tiistaisin Nopassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etsivä nuorisotyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorten työpajatoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kannuksen nuorten kesätyöllistämisen tukiseteli kaupungilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisopalveluiden kouluvierailut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisovaltuusto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Osallistutko nuorteniltoihin Yläriellä?

- Viikoittain
- Satunnaisesti
- En osallistu

13. Miksi en käy nuortenilloissa Ylärillä?

- En kuulu kohderyhmään
- En tiedä missä nuorisotila sijaitsee
- En ehdi käydä
- En pidä muista nuorisotilakävijöistä
- En pidä ohjaajista
- Tila ei ole viihtyisä
- Tiloille on liian pitkä matka
- Kaverini eivät käy nuortenilloissa
- Ei ole mitään mielekästä tekemistä
- Minulla ei ole kavereita, enkä halua tulla yksin
- Muu syy, mikä?

14. Osallistutko IltaNoppaan? Noppa on nuorten aikuisten kohtaamispaikka 2.asteen opiskelijoista eteenpäin.

- Viikoittain
- Silloin tällöin
- En osallistu

15. Miksi en käy IltaNopassa?

- En kuulu kohderyhmään (2.asteen opiskelijat 29-vuotiaisiin saakka)
- En tiedä missä Noppa sijaitsee
- En ehdi käydä
- En pidä muista Nopan kävijöistä
- En pidä ohjaajista
- Aika tai päivä ei sovi minulle (ti klo 18-20)
- Tila ei ole viihtyisä
- Tiloille on liian pitkä matka
- Kaverini eivät käy IltaNopassa
- Ei ole mitään mielekästä tekemistä
- Minulla ei ole kavereita, enkä halua tulla yksin
- Muu syy, mikä?

Nuorisotila

16. Missä nuorisotila voisi sijaita tulevaisuudessa?

- Kirjaston nykyiset tilat
- Kaupunginvirasto
- Raasakan uusi koulu
- Jokin muu, mikä?

17. Mitä tulisi ottaa huomioon uusia nuorisotiloja suunniteltaessa?

Kehittäminen

18. Nuorisotilat ja henkilökunta. Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Nuorille suunnattua tekemistä on ollut tarpeeksi Kannuksessa viimeisen vuoden aikana (2019-2020)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotyöntekijät ovat ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minun on helppo lähestyä nuorisotilantyöntekijöitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotilat ovat viihtyisät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen nuorisotilat ja nuorisotyöntekijät turvalliseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat ovat sopivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisopalvelut viestii toiminnasta aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen nuorisopalveluihin Kannuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**19. Millaista toimintaa toivoisit nuorille? Voit valita useita.
Tekstikenttään voit kertoa esimerkin.**

- Ohjattua liikuntaa, mitä ja missä?
- Leirejä
- Nuorteniltoja
- Konsertteja
- Ulkona yhteistä tekemistä
- Teematapahtumia
- Laneja
- Kerhotoimintaa, mitä?
- Matkoja lähikuntiin
- Päivämatkoja kauemmas
- Muuta, mitä?

**20. Miten kehittäisit nuorisopalveluita?
Terveisiä nuorisopalveluille.**

Kulttuuripalvelut

Osallistuminen

21. Oletko vierailut Mäkiraonmäellä viimeisen vuoden (2019-2020) aikana? Esimerkiksi Sofian lavalla, kesäkahvilassa, Mäenjoulussa, Maalaismarkkinoilla, omatoimisesti..

- Kyllä
- En
- En tiedä missä sijaitsee

22. Oletko osallistunut viimeisen vuoden (2019-2020) aikana kulttuuritapahtumaan? Valitse sopivat vaihtoehdot.

- Kannuksessa
- Muualla
- En ole osallistunut

Kehittäminen

23. Järjestettävät kulttuuritapahtumat Kannuksessa. Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kulttuuritapahtumia on ollut tarpeeksi Kannuksessa viimeisen vuoden aikana (2019-2020)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kiinnostunut tapahtumista, joissa paikallisia esiintyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kiinnostunut tapahtumista, joissa vierailevia esiintyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kiinnostunut kulttuuritapahtuman live-taltioinnin seuraamisesta jos en pääse paikanpäälle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut viestii toiminnastaan aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen kulttuuripalveluihin Kannuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Kenet haluaisit seuraavan kahden vuoden aikana Kannukseen esiintymään / luennoimaan?

**25. Miten kehittäisit kulttuuripalveluita?
Terveiset kulttuuripalveluille.**

Osallistuminen

26. Kuinka usein asioit kirjastossa? Valitse sopivin vaihtoehto valikosta.

- Melkein joka aukiolopäivä
- Kerran viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa
- Muutamia kertoja vuodessa
- En käy kirjastossa

27. Mitkä ovat tärkeimmät palvelut asioidessanne kirjastossa? Voit valita useita.

- Etsin tietoa
- Hyödynnän kirjaston henkilökunnan asiantuntemusta
- Käytän internettiä
- Lainaan kirjastoaineistoa
- Luen lehtiä
- Opiskelen kirjaston tiloissa
- Käytän kirjaston tarjoamia tietokantoja
- Osallistun kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin
- Jokin muu, mikä?

28. Mitä kirjaston verkkopalveluja käytätte? Voit valita useita.

- Verkkokirjasto Anders Finna (varaaminen, uusinta)
- Ajankohtaisten tiedotteiden seuraaminen
- Eräpäivätiedotteet
- E-lehdet (verkossa olevat lehdet)
- En käytä verkkopalveluja

29. Miksi ette käytä kirjaston verkkopalvelua?

- En tiennyt siitä
- En osaa käyttää sitä
- En omista laitetta jolla voisin käyttää sitä
- En halua käyttää sitä
- En ole kokenut tarpeelliseksi
- Muu syy, mikä?

Tilat

30. Kirjaston tilaratkaisuja voidaan mahdollisesti tulevaisuudessa miettiä uuteen sijaintiin Kannuksessa.

Missä kirjastotilat voisivat sijaita tulevaisuudessa?

- Nykyiset tilat
- Kaupunginvirasto
- Uusi Raasakan koulu
- Jokin muu, mikä?

31. Mitä tulisi ottaa huomioon uusia kirjastotiloja suunniteltaessa?

Kehittäminen

32. Kannuksen kirjaston käyttökokemukset. Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kirjaston kokoelma on kattava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston henkilökunta on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minun on helppo pyytää apua kirjaston henkilökunnalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjastotilat ovat viihtyisät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto on lähellä asuinalueuttani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto sijaistaa säännöllisten asiointiyhteyksieni varrella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston aukioloajat ovat sopivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lehtisalin aukioloajat ovat sopivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto viestii toiminnastaan aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen kirjastopalveluihin Kannuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Miten kehittäisit kirjastopalveluita? (aineiston tilaus, tapahtumat, aukioloajat)

Terveisiä kirjastopalveluihin.

Liikuntapalvelut

Osallistuminen

34. Haluaisitko etäyhteyksin tapahtuvia digijumppia liikuntapalveluiden tarjontaan?

- Kyllä, mitä?
- En
- En osaa osallistua etäyhteyksin

35. Käytätkö jotakin seuraavista ulkoliikunta mahdollisuuksia Kannuksessa?

Valitse jokaisesta kohdasta sopivat vaihtoehdot; kyllä usein, kyllä
satunnaisesti tai en.

Voit lisäksi valita kohdan "haluaisin ohjausta tähän".

**Jos vastaat "en", kerro tekstikenttään syyn miksi et käytä. (esimerkiksi
sijainti, kunto, kiinnostus, osaaminen, välineet..)**

	Kyllä usein	Kyllä satunnaisesti	En	Haluaisin ohjausta tähän
Kitinkankaan pururata <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuntoportaat <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kitinkankaan kuntoilupuisto <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maastopyöräilyreitti <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frisbeegolf-rata <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laavut <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luontopolut <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skeittiramppi <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urheilukenttä <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jalkapallokenttä <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pesäpallokenttä <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leikki puistot <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päiväkotien ja koulujen pihat <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kitinkankaan jääkiekkokaukalo <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulujen luistelupaikat <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kitinkankaan hiihtoladut <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kitinkankaan tenniskenttä <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kitinkankaan senioripuisto <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kehittäminen

36. Käyttäjäkokemuksen arviointi. Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kuntosali on korkeatasoinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uimahalli on korkeatasoinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KitinVaparin kahvion aukioloajat ovat toimivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uimahallin aukioloajat ovat toimivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KitinVaparin asiakaspalvelupisteen (kahvio) palvelut ovat riittävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KitinVaparin asiakaspalvelupisteen asiakaspalvelu on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kannuksen kaupungin ohjattu liikunta on laadukasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kannuksen kaupungin ohjattua liikuntaa on ollut tarjolla minulle sopivasti (2019-2020)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapalvelut viestii toiminnastaan aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaupungin liikuntapalvelut ovat sopivan hintaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen liikuntapalveluihin Kannuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. Onko kuntosalilla riittävästi laitteita ja välineitä?

Kyllä

Ei, mitä puuttuu?

En osaa sanoa

**38. Miten kehittäisit liikuntapalveluja tai liikuntatiloja Kannuksessa?
Terveiset liikuntapalveluille.**

KanTo kansalaisopisto

Osallistuminen

39. Oletko osallistunut KanTo kansalaisopiston jollekin kurssille viimeisen vuoden (2019-2020) aikana?

- Kyllä
- En
- Kyllä, mutta kurssi ei toteutunut

40. Miksi en ole osallistunut kansalaisopiston kurssille viimeisen vuoden aikana?

- En tiennyt mistä kurssitarjonta löytyy
- En osaa ilmoittautua
- En ole löytänyt minulle sopivaa kurssia
- En pidä kurssinvetäjästä
- Ajankohta ei ole sopinut
- En ole ehtinyt
- En halua osallistua
- Minulla ei ole varaa osallistua
- Välimatka kurssipaikalle on liian pitkä
- Muu syy, mikä?

Kehittäminen

41. Käyttäjäkokemuksesi KanTo kansalaisopistosta. Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen tyytyväinen KanTo kansalaisopiston yleiseen toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistuisin etäyhteyksin järjestettävään kurssiin, jos kurssi siihen soveltuisi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto kurssin sisällä kulkee sujuvasti ja ajoissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssiopettajat ovat ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoittautuminen kurssille on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssitarjontaa on sopivasti minulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssit on jaettu tasaisesti eri ajankohtiin (viikonpäivä, vuosi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lyhytkursseja on sopivasti esimerkiksi päivän tai viikonlopun kestäviä kursseja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansalaisopisto viestii toiminnastaan aktiivisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssimaksut ovat sopivan hintaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen KanTo kansalaisopistoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Miten kehittäisit KanTo kansalaisopiston palveluja? Terveiset kansalaisopistolle.

Arvonta

43. Arvontaan osallistuminen.

Antamiasi tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja niitä ei voida yhdistää antamiisi vastauksiin. Valitsemalla "kyllä" sinut ohjataan muutaman sekunnin kuluttua arvontaan jättämään yhteistietosi. Yhteistietojasi ei käytetä muuhun kuin arvontaan.

Kyllä

Ei

