



Asiakastyytyväisyyskysely uimaseura Cetus Espoon jäsenille

Anna-Maria Malms

Milla Mikkola

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liikunnanohjaajan tutkinto

Opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Anna-Maria Malms, Milla Mikkola
Tutkinto Liikunnanohjaajan tutkinto
Raportin/Opinnäytetyön nimi Asiakastyytyväisyyskysely uimaseura Cetus Espoon jäsenille
Sivu- ja liitesivumäärä 43+10
<p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona uimaseura Cetus Espoolle keväällä 2023. Tavoitteena oli selvittää seuran jäsenten asiakastyytyväisyyttä seuran toimintaan sekä palvelun laatuun niin kilpatoiminnan kuin kurssitoiminnan puolelta. Tavoite oli myös saada palautetta kuluneesta kaudesta ja ymmärrystä siitä, täytyvätkö asiakaslupaus ja harrastuksen tavoite, näkyvätkö seuran arvot toiminnassa sekä onko ohjaus/valmennus laadukasta asiakkaan näkökulmasta. Tietoperustana työssä oli asiakaskokemus, asiakaslupaus, asiakasymmärrys, palvelun laatu ja arvot. Lisäksi pohdittiin seuratoimintaa Suomessa.</p> <p>Toteutustapana oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Seuran jäsenille lähetettiin webropol kysely toukokuussa 2023. Kyselyn alussa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta sekä kysyttiin esitietokysymykset, joiden perusteella saatiin vastaukset jaettua joukkoihin. Tämän jälkeen kyselyssä oli seitsemän kysymystä, joihin vastattiin asteikolla 1-5 sekä kolme avointa kysymystä. Toimeksiantaja toivoi saavansa vastausten perusteella tietoa onnistumisista sekä kehittämissuunnitelmista, joita voidaan hyödyntää tulevien kausien ja kurssien suunnittelussa.</p> <p>Kyselyyn saatiin 1135 vastausta. Asiakaslupauksissa kurssipuolella korostettiin tyytyväisyyttä toimintaan ja sen eteenpäin suosittelemista. Tämä näkyi vastauksissa, yli 80% vastaajista suosittelisi toimintaa eteenpäin. Kilpapuolella urheilijan koettiin kehittyvän. Arvoista tulosten perusteella parhaiten välittyvät ilo, innostus ja intohimo sekä kunnioitus. Valmennus ja ohjaus koettiin pääsääntöisesti ammattimaiseksi ja siihen oltiin tyytyväisiä.</p> <p>Tuloksista nousi esiin keskitysideoita, jotka esitettiin Cetus Espoolle kesäkuussa 2023. Johtopäätöksinä nousi esiin valmentajien ja ohjaajien tukeminen seuran sisäisillä koulutuksilla. Ilmoittautumisjärjestelmän avaaminen vanhoille asiakkaille ennen uusien ottamista kursseille sekä palautteenannon tehostamisen sekä tunneilla että ulkopuolella.</p>
Asiasanat Asiakastyytyväisyys, kvantitatiivinen, palvelun laatu, arvot

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tietoperusta	2
2.1	Asiakaskokemus/asiakastyytyväisyys.....	2
2.2	Asiakasymmärrys	3
2.3	Asiakasarvo/asiakaslupaus	4
2.4	Palvelun laatu.....	5
2.5	Arvot	8
2.6	Urheiluseuratoiminta Suomessa.....	9
3	Toimeksiantaja	12
3.1	Kilpatoiminta.....	12
3.2	Kurssitoiminta ja jäsenuinti	13
3.3	Vastuullisuus	13
4	Tutkimus.....	15
4.1	Tutkimuskysymykset	16
4.2	Tutkimuksen kulku.....	16
4.3	Tulosten tarkastelutavat	19
5	Tulokset.....	21
5.1	Vastaavatko kurssit ja valmennus tavoitteitaan?	22
5.1.1	Toteutuuko asiakaslupaus?	22
5.1.2	Kehittykö urheilija?	25
5.2	Näkyvätkö seuran arvot toiminnassamme?	28
5.3	Millaisena koet ohjaajien/valmentajien ammattitaidon?	31
6	Pohdinta	35
6.1	Johtopäätökset ja kehittämisideat.....	35
6.2	Tutkimustyön pohdinta	38
	Lähteet.....	40
	Liitteet	45
	Liite 1. Arvokysely toimihenkilöille	45
	Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely.....	48

1 Johdanto

Liikunta- ja urheiluseurat ovat osaltaan rakentaneet Suomalaista yhteiskuntaa. Seurojen rooli on ollut keskeisessä asemassa suomalaisessa liikuntakulttuurissa niin huippu- ja kilpaurheilun kuin harrasteliikunnan osalta. Seurat liikuttavat suomalaisia ja mahdollistavat sosiaalisten taitojen oppimisen. (Koski & Mäenpää s.a, 1.) Seuratoiminnassa tasa-arvo, monipuolisuus, monilajisuus, leikillisuus ja ohjaaminen terveellisiin elintapoihin ovat toiminnan ydintä (Suomen olympiakomitea s.a.a). Lasten ja nuorten kehityksen ja kasvun kannalta valmentajilla ja joukkuekavereilla on suuri rooli, harrastamisen kautta voidaan kokea yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta (Itkonen & Laine 2015, 186).

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on espoolainen uimaseura Cetus Espoo. Cetus Espoo on vuonna 2004 perustettu uimaseura, jonka tavoitteena on laadukkaan vesiliikunnan ja uintiurheilun tarjoaminen (Cetus s.a.a). Työn tavoitteena on selvittää Cetuksen asiakkaiden tyytyväisyyttä seuran toimintaan sekä saada palautetta kuluneesta kaudesta niin kilpatoiminnan kuin kurssitoiminnan puolelta. Tutkimus toteutetaan käyttämällä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kyselyn keskiössä ovat seuran arvot sekä toimintasuunnitelman keskeiset tavoitteet kaudelle 2022–2023. Näiden pohjalta koostetaan ensiksi lyhyt kysely seuran arvoista henkilöstölle ja tämän jälkeen laajempi asiakastyytyväisyyskysely seuran jäsenille. Tutkimustuloksia tullaan hyödyntämään kauden 2023–2024 suunnittelussa ja toteutuksessa.

Asiakastyytyväisyyttä selvitettäessä on tärkeää ymmärtää, mitkä tekijät vaikuttavat asiakaskokemukseen. Asiakaskokemuksella tarkoitetaan tunnetta ja kokemusta, joka saa asiakkaan palaamaan uudelleen ja kertomaan hyvästä kokemuksesta muille. Asiakaskokemukseen vaikuttaa asiakkaan subjektiivinen odotusarvo. Ennalta ei voida tietää, miten tietyt asia vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Positiivisen asiakaskokemuksen syntyy vaikuttaa asiakkaan huomioiminen ja kuunteleminen, sujuva vuorovaikutus sekä ymmärrys hänen tilanteesta. Lupausten pitäminen sekä palveluiden korkea laatu ovat merkittävä osa positiivisen asiakaskokemuksen syntyy. (Fischer & Vainio 2014, 9.) Asiakaskokemuksen kehittämisen tulee olla jatkuva prosessi. Sen kehittäminen lähtee aidosta halusta palvella asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla sitoutuen siihen. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 97–98.) Palvelu on yksi olennaisimmista asiakaskokemuksen luomisen elementeistä. Hyvä palvelu muistetaan ja se jättää muistijäljen tunnekokemuksen kautta. Hyvä palvelu on vastaamista asiakkaiden odotuksiin. Lähtökohtana hyvälle palvelulle on ymmärtää asiakasta. Palvelutilanteessa asiakkaan viestin ymmärtäminen ja siihen reagointi on palvelemisen lähtökohta. Viestit voivat olla sanattomia tai sanallisia. Niiden huomaaminen vaatii tunneälyä, lisäksi palvelutilanteissa tarvitaan nöyryyttä ja kykyä asettua aidosti toisen asemaan. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 101.)

2 Tietoperusta

Asiakastyytyväisyyskyselyssä keskeinen tietoperusta pohjaa asiakaskokemuksen ja palvelukokemuksen eri osa-alueisiin. Tarkastelimme myös urheiluseuratoimintaa Suomessa sekä arvojen merkitystä.

2.1 Asiakaskokemus/asiakastyytyväisyys

Asiakaskokemus on kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden yhteys, jonka asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta. Asiakaskokemukseen ei voi täysin vaikuttaa, sillä asiakaskokemus on ihmisten tekemien tulkintojen lopputulos. (Löytänäjä & Korteso 2011, 11.) Asiakaskokemukset koetaan erilaisina rutiininomaisina tilanteina ja hetkinä, joita käyttäytyminen ohjaa (Saarijärvi & Puustinen 2020, 66). Ficher & Vainio (2014, 9) mukaan asiakaskokemus tarkoittaa tunnetta ja kokemusta, joka saa asiakkaan palaamaan uudestaan ja kertomaan positiivisen kokemuksen muille. Positiivisella asiakaskokemuksella on vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Tyytyväiset asiakkaat ovat tärkeässä roolissa, jotta toiminta on kannattavaa. Tietämällä asiakkaiden tyytyväisyyden organisaation toimintaan on tärkeää. Tämän avulla toimintaa pystytään kehittämään paremmaksi. Tyytyväiset asiakkaat sitoutuvat toimintaan sekä suosittelevat niitä eteenpäin. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132.)

Asiakaskokemukseen ja sitä kautta tuloksellisuuteen vaikuttavat työyhteisön kommunikaatio, johtaminen sekä sitoutuminen. Hyvinvoiva työyhteisö luo positiivista työilmapiiriä, joka välittyy asiakkaille. Positiivinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakas otetaan huomioon, asiakasta kuunnellaan, ymmärretään hänen tilanteensa, asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja kysymyksiin reagoidaan nopeasti. (Ficher & Vainio 2014, 9–11.) Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon, joita ovat toiminta, tunteet ja merkitys. Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuuteen, palvelun hahmotettavuuteen, käytettävyyteen, tehokkuuteen, monipuolisuuteen sekä saavutettavuuteen. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia, tunnelmaa, kiinnostusta sekä miellyttävyyttä. Merkitystaso tarkoittaa kokemukseen perustuvaa arvoa, jossa mielikuvat, unelmat, kulttuuriset koodit, tarinat, lupaukset, oivallukset, kokemukset, henkilökohtaisuus, suhde asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin korostuu. (Tuulaniemi 2011, 74.) Asiakas pystyy antamaan helpommin anteeksi tai sopeutua paremmin tilanteeseen silloin, kun tunneside tuotteeseen on vahva. Todellinen arvo asiakaskokemukselle muodostuu vasta asiakkaan arvioidessa koko kokonaisuuden sujuvuutta ja jakamalla kokemuksia eteenpäin. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 10.)

Kun asiakastyytyväisyyttä seurataan asiakaspalautteen avulla säännöllisesti, pystytään reagoimaan nopeasti mahdollisiin ongelmiin ja toimintatapoihin. Kyselyn yhteydessä pystytään keräämään toiminnan kehityksen kannalta oleellisia ideoita ja toiveita. Asiakastyytyväisyyttä voidaan

seurata suoran palautteen, tyytyväisyystutkimuksen sekä suositusten perusteella. Tyytyväisyystutkimukset ovat tarkoitettu nykyisille asiakkaille. Niissä asiakaskokemuksen lisäksi selvitetään miten asiakkaan odotukset toteutuvat hänen käyttäessään palvelua. Asiakastyytyväisyyden seurannassa ei tule seurata jatkuvaa ostamista tai määrää, sillä muita vaihtoehtoja ei ole välttämättä saatavilla. Asiakas ei ole välttämättä sitoutunut yritykseen, tuotteeseen tai palveluun vaan saattaa vaihtaa kilpailijalle koska vaan. Palautteen anto tulee tehdä mahdollisimman vaivattomaksi ja sen antamiseen olisi hyvä olla useita eri kanavia. (Bergström & Leppänen 2021, 443–444, Hämäläinen & Patjas 2018, 132.)

Yrityksen tai työntekijän vakaa ja toimiva suhde asiakkaisiin on olennainen osa liiketoimintaa. Liikunta-alalla suhdetoiminta korostuu palveluntarjoajan ja kuluttajan välillä suhteen ollessa läheinen ja henkilökohtainen. Asiakaslähtöiset palvelukonseptit ja -menetelmät on avain hyvään asiakastyytyväisyyteen ja -uskollisuuteen. Ohjaajilla ja valmentajilla on velvollisuus ja vastuu huolehtia asiakkaiden tarpeista sekä tavoitteista yhdessä asiakastyytyväisyyden kanssa. Pelkästään hyvän liikuntapalvelun tarjoaminen ei riitä, vaan on oltava hyvät vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot sekä osattava opettaa sopivalla tyylillä. Korkealaatuisen palvelun takana on asiakas kohtaamiset sekä hyvä suhde asiakkaaseen. (Rieger, Naclerio, Jimène & Moody 2016, 231.) Asiakastarpeiden muuttuminen lisää jatkossa liikunta-alan ja muiden alojen toimijoiden yhteistyötä. Liikunta-ala nähdään lähentyvän sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Monialaisten palveluprosessien muodostuminen lisää tarvetta alalla työskentelevien kykyä ymmärtää laajemmin hyvinvointipalveluiden kokonaisuuksia sekä ihmisten psyykkisten ja fyysisten hyvinvoinnin osatekijöitä. (Opetushallitus 2021.)

2.2 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys tarkoittaa todellisuuden ymmärrystä asiakkaan elämästä ja toiminnasta. Yrityksen pitää tuntea asiakkaidensa motiivit, tarpeet, odotukset sekä se, mihin arvoihin he perustavat valintansa. Asiakasymmärrystä hyödyntämällä yritykset voivat kehittää uusia palveluita ja suunnitella muista palveluista erottuvia asiakaskokemuksia. (Tuulaniemi 2013, 71–72.) Asiakasymmärryksen muodostamiseen tulee saada paljon tietoa monipuolisesti eri paikoista. Asiakkaan kuuntelu niin passiivisesti kuin aktiivisesti on tärkeää. Hyvää tietoa saa tarkastelemalla evästeitä omilla verkkosivuilla tai sosiaalisessa mediassa. Kyselyt on helppo toteuttaa verkossa ja asiakkaita voi pyytää mukaan kehitys- ja ideointiprosessiin. Parempia asiakaskokemuksia pystytään luoda silloin, kun ymmärretään mitä asiakas arvostaa ja miten hän todellisuudessa käyttäytyy. (Bergström & Leppänen 2021, 443–444.) Asiakkaiden uskollisuutta on tutkittu monissa tutkimuksissa. Jotta uskollisuus saadaan hyvälle tasolle, vaatii se palvelujen toimivuutta. Kun käyttäjät saavuttavat korkean uskollisuuden tason ovat he lojaaleja ja todennäköisesti suosittavat toimintaa myös ystävilleen sekä pu-

huvat toiminnasta yleisesti positiiviseen sävyyn. (Garcia-Pascual, Ballester-Esteve & Calabuig, 2023.)

Asiakkaat luottavat liikuntapalveluissa liikunnan ammattilaiseen. Herkkyys ja hienotunteisuus on tärkeää asiakkaan ohjauksessa kun ollaan fyysisessä läheisyydessä asiakkaan kanssa esimerkiksi korjattaessa liikettä. Luottamuksen rakentaminen sekä yhteisymmärrys ovat laadukkaan palvelun keskipisteitä. (Rieger ym. 2016, 232.) Etenkin lasten ja nuorten harrastustoiminnassa ryhmän ilmapiirillä ja sosiaalisilla suhteilla on vaikutusta harrastamisen mielekkyyden ja sitoutumisen kannalta. Ohjaajan roolina on luoda positiivinen ilmapiiri mahdollistamalla vuorovaikutus ryhmän kesken. (Mannerheimin lastensuojeluliitto.) Aikuisväestössä liikunta- tai urheiluseurassa harrastaminen painottuu nuorempiin ikäluokkiin sekä naisiin. Kotona vanhempien luona asuvat, eli noin 15-24-vuotiaat, ja puolison ja lasten kanssa asuvat harrastavat seurassa eniten. Miehet harrastavat hieman vähemmän kuin naiset ja yksin asuvat harrastavat seurassa kaikkein vähiten. Neljä viidestä suomalaisesta sanoo harrastavansa liikuntaa. Suosituimpia liikuntaharrastuksia aikuisilla ovat edelleen perusliikuntamuodot eli lenkkeily eri tavoin ja uinti. (Mäkinen 2019, 15 ja 20–21.)

2.3 Asiakasarvo/asiakaslupaus

Organisaation perustehtävänä on arvon luominen asiakkaalle. Arvolla tarkoitetaan hinnan ja hyödyn välistä suhdetta. Arvo on asiakkaan kokema hyöty. Arvo voidaan jakaa laadulliseen ja määrälliseen arvoon. Laadullisella arvolla tarkoitetaan asiakaskokemusta ja muotoilua ja määrällisellä arvolla hintaa ja laatua. Jokaisella asiakkaalla on omat odotuksensa palvelusta saatavasta arvosta. Hän muodostaa käsityksen saamastaan arvosta odotusten sekä subjektiivisen kokemuksen perusteella. (Tuulaniemi 2011, 30–33.) Löytänäjän & Kortesuon (2011, 19 ja 30–33) mukaan asiakas tulee asettaa ensin keskipisteeksi ja vasta sen jälkeen rakentaa arvoa ja kokemuksia tuottavaa toimintaa. Palveluissa on keskeistä asiakkaan kokemus palvelusta. Toiminnan ollessa ainutlaatuista, pystytään erottumaan kilpailijoista. Arvoa tuotetaan jokaisessa kohtaamisessa. Sen määrä saattaa vaihdella eri kohtaamisten välillä. Arvon määrä voi kasvaa kohtaamisten toistuessaa, jolloin tietoa pystytään kerätä asiakkaiden tarpeista hyödyntäen tietoa jatkossa. Arvoa syntyy yksittäisten kohtaamisten lisäksi myös pidemmältä ajalta. Toistuvissa kohtaamisissa luotettavuus kasvaa hiljalleen. Tämä lisää niin yksittäisten kohtaamisten arvoa kuin myös koko asiakassuhteen arvoa asiakkaalle. (Löytänäjä & Kortesus 2011, 56.)

Arvolupaus on yksi liiketoiminnan keskeisimmistä asioista. Se antaa asiakkaalle lupauksen arvosta. Arvolupaus määrittää kuinka erottua kilpailijoista ja tiivistää mitä yritys tarjoaa asiakkaille. (Tuulaniemi 2011, 33.) Arvolupaus monesti yhdistetään markkinointisloganiin. Toimiva arvolupaus tarvitaan taustalle ymmärrystä toimintaympäristöstä, markkinoiden asiakastarpeista sekä kilpailijoista ja niiden tarjonnasta. Organisaatiolla pitäisi näiden lisäksi olla todenmukainen käsitys omista heik-

kouksista ja vahvuuksistaan. Arvolupaus voi parhaimmillaan helpottaa henkilöstöä priorisoimaan tehtävät ja auttaa havainnoimaan konkreettisesti asiakkaalle muodostuvan arvon. Arvolupaus tulee ymmärtää ja tulkita organisaation henkilöstön kesken, jolloin se auttaa oikean suunnan löytämisessä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 147–148.)

Yrityksen asiakkailleen antama arvolupaus on yksi toiminnan keskeisiä asioita. Annettu arvolupaus määrittää yrityksen tarjonnan, tuotteen, kohderyhmän sekä asiakashyödyn. Sen avulla erotutaan kilpailijoista ja luodaan asiakkaalle odotukset saatavasta arvosta. Asiakkaan kokema arvo muodostuu yrityksen ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen lisäksi kohtaamisista niin sosiaalisessa mediassa kuin fyysisestikin. Asiakas muodostaa käsityksensä saamastaan arvosta omien henkilökohtaisten kokemusten kautta. Yritykselle taas yksittäisen asiakkaan arvo koostuu kulutuskäyttäytymisen perusteella. (Tuulaniemi 2013, 33.)

2.4 Palvelun laatu

Ihminen on olennainen osa muodostaessa palvelukokemusta. Palvelukokemus muodostuu asiakkaan ja palveluntarjoajan välisestä vuorovaikutuksesta. Riippuen palvelun sisällöstä ja toimitustavasta voi se sisältää useita eri kanavia ja kontaktipisteitä. Monesti asiakkaalle jää mieleen erityisesti kohtaamisten alku- ja loppuhetket. (Palveluplus 2022.) Laadulla taas voidaan tarkoittaa monia asioita, kuten tuotetta, toimintaa, kokemusta tai abstraktia käsitettä. Se voi myös liittyä odotuksiin. Lisäksi eri yhteyksissä ja eri ihmisillä laatu voi tarkoittaa erilaisia asioita. Kolme tunnettua laadun määritelmää ovat:

- ”laatu on sopivuutta käyttötarkoitukseen” (Josph M. Juran)
- ”laatu on kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet” (George D. Edwards)
- ”laatu tuo tyytyväisyyttä ja rahaa” (Mikke Harry)

(Lecklin & Laine 2009, 15.)

Asiakkaiden odotukset määrittävät palvelun laadun perustan. Asiakas usein odottaa palvelulta sen mitä hänelle luvataan. Odotuksiin vaikuttavat myös palvelun hinta, palvelualttius, markkinointi, viestintä sekä muiden ihmisten suositukset. Palvelun laatu mielletään hyväksi kun odotukset täyttyvät kun taas palvelun laatu mielletään erinomaiseksi kun odotukset ylittyvät. Mitä enemmän odotuksia luodaan, sen suurempi pettymys jos ne eivät täyty. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2017, 49.) Palvelun laatu tulee pitää hyvänä ja pitää lupauksista kiinni. Palvelun sujuvuuteen ja onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä on läpinäkyvyys, yksinkertaisuus sekä henkilöstön kouluttautuminen ja ymmärrys työtehtävistä (Ficher & Vainio 2014, 9–11). Palvelu on prosessi, jossa palvelun kuluttaminen tarkoittaa aikavälille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku kuvaa, miten asiakas palvelun aikana kulkee ja kokee. Palvelupolku on jaettu tarkoituksenmukaisesti eri mittaisiin osiin käytännön kannalta. Näitä osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. (Tuulanie-

mi 2013, 78.) Jokainen kontaktipiste ja kanssakäyminen asiakkaan kanssa läpi palvelupolun vaikuttaa siihen miten asiakas kokee tarjottavan palvelun. Se kuinka asiakasta kohdellaan, kuinka hän luottaa palveluun, miten palvelu toimii, sekä mitä ajatuksia se herättää vaikuttaa asiakkaan kokemukseen tarjottavasta palvelusta ja siihen, suositteleeeko hän sitä eteenpäin. Asiakas valitsee monesti sen palveluntarjoajan, jonka tarjonta vastaa tarpeeseen. Mikäli odotuksiin ei pystytä vastaamaan, valitsee asiakas kilpailijan joka osaa vastata juuri hänen toiveisiin ja tarpeisiin. (Ahvenainen ym. 2017, 10.)

Palvelut koostuvat prosesseista ja luovat monimutkaisen kokonaisuuden, jossa asiakas usein osallistuu aktiivisesti tuotantoprosessiin. Palveluntarjoajan on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaat kokevat laadun. Laadun onkin todettu olevan mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Koettuun palveluun vaikuttaa vahvasti vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Palveluntarjoajan imago vaikuttaa myös asiakkaan kokemaan laatuun. Myönteinen mielikuva palveluntarjoajasta suo mahdollisuuden pienille virheille, asiakkaat antavat ne herkemmin anteeksi. Jos virheitä kuitenkin sattuu usein, imago kärsii. Kielteinen imago taas johtaa siihen että pienikin virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. (Grönroos 2015, 98–102.)

Palvelutuotteiden laadun arviointi on selkeästi tavaratuotteiden arviointia haastavampaa ja tuo mukanaan aina asiakaskokemuksen. Vaikka asiakkaat eivät olisikaan aina oikeassa, he rahoittavat toiminnan ja toimivat laadun lopullisina arvioijina. Jos asiakkaiden tyytyväisyys ja ostohalu laskee, joutuu organisaatio heti ongelmiin. Heidän ääntään onkin tärkeää kuunnella ja vuorovaikutuksen tulisi olla monipuolista. Palautteen hankkiminen toiminnasta auttaa organisaatiota parantamaan toimintaansa ja vahvistamaan samalla asiakassuhdetta. (Lecklin & Laine 2009, 17–18.)

Palvelukokemusta on vaikea suunnitella etukäteen, sillä kokemus tapahtuu asiakkaan pään sisällä. Tavoitteellinen palvelukokemus muodostuu keskittymällä asiakaskokemuksen kriittisiin kohtiin tehostamalla palveluprosessia, työtapoja, tiloja ja vuorovaikutusta poistaen palvelua häiritsevät tekijät. Palvelukokemuksesta on tarkoitus muodostaa asiakkaalle mahdollisimman positiivinen kuva. (Tuulaniemi 2011, 26.) Asiakkaan palvelukokemus voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen osaan. Tekninen laatu tarkoittaa sitä miten asiakas kohtaa koko palvelukokonaisuuden palvelun aikana. Näitä voi olla esimerkiksi toimitilojen siisteys, viihtyvyys ja selkeys. Tekninen palvelun laatu verkossa tarkoittaa esimerkiksi nettisivujen helppokäyttöisyyttä, selkeyttä, ajantasaista ja oikeaa tietoa sekä teknistä toimivuutta. Myös tekniseen palvelun laatuun lukeutuu asiakaspalvelijoiden ammattitaito ja ripeä viestintä asiakkaiden kanssa. Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan palvelutapahtumia, ilmapiiriä sekä vuorovaikutusta niin asiakkaiden kuin toimihenkilöiden välillä. Kohtaamiset voivat olla kasvokkain, verkossa tai puhelimitse. Palveluympäristöön tulisi kiinnittää huomiota miellyttävyyden ja asiakas ystävällisyyden näkökulmasta sekä muistaa asiakaslähtöinen asiakas-

palvelu eri kanavissa. Asiakastyytyväisyyden määrittää usein kokonaislaatu eli tekninen laatu sekä asiakkaan kanssa kommunikointi. Tekninen laatu on usein palvelun lähtökohtana, mutta laadukas toiminnallinen laatu sitouttaa paremmin asiakkaat kanta-asiakkaiksi. Toiminnallinen laatu on se, jonka osa-alueilla voidaan parhaiten ylittää asiakkaan odotukset ja erottua kilpailijoista. (Hämäläinen ym. 2017, 50–51.)

Laatu on käsitteenä epäselvä, mutta voidaan ajatella, että jo konkreettisten tavoitteiden asettaminen ja niiden ylöskirjaaminen on ensimmäinen askel laadun tuottamisessa (Lehtimäki 2009, 133). Luottamuksen rakentaminen sekä yhteisymmärrys ovat laadukkaan palvelun keskipisteitä. (Rieger ym. 2017, 232.) Tutkimuksissa liikuntakeskusten laadun ja asiakkaiden kokemusten välisen yhteyden ymmärtäminen on keskeisessä roolissa, kun pyritään lisäämään asiakkaan sitoutumista ja luomaan pitkäkestoisia asiakassuhteita (Huang & Daehwan, 2023).

Urheiluseurojen odotetaan nykypäivänä palvelevan ihmisiä entistä monipuolisemmin tuottaen useita erilaisia palveluita. Kulutusyhteiskunnassa asiakkuuteen oppineet ihmiset luo seuroille ja niiden palveluille paineita laadun suhteen. Seurat tekevät entistä enemmän yhteistyötä yritysten ja yrittäjien kanssa vaikka ne kilpailevat jokseenkin samoilla markkinoilla. Vaatimukset kasvavat, joka muodostaa resurssiongelmia. Samanaikaisesti ihmisten sitoutuminen seuratoimintaan rakentuu eri tavalla kuin aiemmin. (Koski & Mäenpää 2018, 19.) Tähtiseura ohjelma on Olympiakomitean, lajiliittojen ja aluejärjestöjen laatuohjelma. Se kehittää ja tukee seuratoimintaa ja kertoo seuran laadukaasta toiminnasta. Tähtimerkin saaneissa seuroissa toimitaan vastuullisesti ja modernisti. Niissä kuunnellaan ja kannustetaan osallistujia sekä reagoidaan toimintaympäristön muuttuviin tilanteisiin. Tähtiseurassa kaikki voivat urheilla ja liikkua omaan tasoon nähden omien tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti. Tähtiseuraohjelman tarkoitus on tukea suomalaisen urheilun keskeistä vahvuutta: seuratoimintaa. Seurakulttuuria kehitetään jatkuvasti paremmaksi sekä toimintaa tarkastellaan säännöllisesti. Tähtiseuraohjelma on kaikille seuroille avoin. Tähtimerkin osa-alueita ovat: lapset ja nuoret (vihreä tähtimerkki), aikuiset (punainen tähtimerkki) sekä huippu-urheiluseuratoiminta (sininen tähtimerkki). Kaikkien kolmen osa-alueen kriteerit täyttävä laatuseura saa täyden kolmivärisen tähtimerkin. (Suomen olympiakomitea s.a.b.)

Lasten ja nuorten kohdalla laatutekijöitä ovat erityisesti toimintaympäristö, joka tukee liikuntaa ja urheilua, sekä ammattitaitoinen valmennus. Tässä iässä painotetaan liikunnasta nauttimista ja pyritään mahdollistamaan oman lajin löytäminen. Nuorilla laatutekijät ovat samat, mutta painotus siirtyy taitoharjoittelun laatutekijöihin, kuten vaihteluun ja yksilölliseen palautteeseen. Huippu-urheilun puolella valmennuksen ja valmennusosaamisen merkitys korostuu ja toimintaympäristön vaatimukset nousevat. Aikuisliikunnan puolella nostetaan liikkuja keskiöön, korostetaan tekemisen monipuolisuutta ja yhteisön merkitystä. (Kauravaara 2019, 15.) Laadukkaassa seuratoiminnassa ymmärre-

tään yksilöä, tuetaan kehittymistä monipuolisesti ja tarjotaan oppimiseen monia keinoja. Seuroissa korostetaan yhteisöllisyyttä ja hyvää vuorovaikutusta. Onnistuessaan urheiluseurat kykenevät tukemaan liikkujan hyvinvointia monipuolisesti terveyden, toimintakyvyn ja yhteisöllisyyden saralla. Vähentämään yksinäisyyttä, lisäämään suvaitsevaisuutta ja jopa tuomaan säästöjä terveys- ja sosiaalialan menoihin. (Kauravaara 2019, 25.)

2.5 Arvot

Arvot ovat jotain, mitä yksilö tai yhteisö pitää tavoittelemisen arvoisena ja hyvänä. Toisin sanoen se on arvokasta toimintaa tai arvostettavaa. Ne voivat myös olla ihanteita, päämääriä tai tavoitteita, joilla pyritään oikeaksi katsottuun tai hyväksi koettuun elämään. Arvot ohjaavat niin yksilön kuin yhteiskunnan toimintaa. (Helkama 2015, 8–9, Jantunen & Ojanen 2011, 7, Jaakkola, Liukkonen & Sääkslahti 2013, 48.) Yhteiskunta varjelee arvojaan normeilla, jotka ohjaavat toimintaamme. Nämä normit ovat muodostuneet ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja niiden avulla ilmaisemme miten meidän mielestä tulisi toisia kohdella ja miten tietyissä tilanteissa toimia. (Helkama 2015, 8–9, Jaakkola ym. 2013, 48.) Ihmisten käytökseen vaikuttavat yhteisön normit yhdessä arvojen kanssa (Jaakkola ym. 2013, 50, Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 185).

Arvot liittyvät valintoihin, vaikuttavat ratkaisuihin ja ne elävät mukanaamme. Arvot voivatkin muuttua ihmisen iän ja kokemusten kasvaessa. Yhteiskunnallisesti arvot ovat kuitenkin hitaasti muuttuvia ja niiden juuret ulottuu syvälle yhteisön menneisyyteen. (Helkama 2015, 8–9, Jaakkola ym. 2013, 48.) Yksilön ja organisaation näkökulmasta arvojen maailma muuttuu koko ajan ja arvot valikoituvat tilanteiden mukaan. Niitä voidaan myös unohtaa tai nostaa uudelleen esiin matkan varrella, niiden todellisuus ei ole aina pysyvää, vaan ne valikoituvat muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti. (Jantunen & Ojanen 2011, 35.) Käsitteenä arvoja ei ole helppo määritellä. Liikunnassa terveys ja kunto ovat arvojen kokonaisuus, joka on hyväksytty suomalaisessa yhteiskunnassa. (Jaakkola ym. 2013, 49.)

Urheiluseuratoimintaa ohjaavat arvot, joiden pohjalta tulisi seurassa toimia. Hyvinvoivassa urheiluseurassa toimihenkilöt, ohjaajat ja valmentajat tuntevat hyvin työskentely ympäristönsä ja osaavat kertoa seuran arvot, vision ja tavoitteet. Arvoja voidaan pitää myös tietynlaisina toimintasääntöinä, joiden mukaan seuran työntekijöiden tulisi toimia työssään. Seuran pelisäännöt voidaan myös määrittää arvojen mukaan. (Santasport s.a.) Suomen Olympiakomitea (s.a.c) haluaa olympiakasvatuksen kautta edistää liikunnan parissa olympialiikkeen eettisiä ja kasvatuksellisia arvoja, joita ovat vastuullisuus (reilu peli), ilo (osallistuminen ja yrittäminen), yhdessä tekeminen (ystävyyss), suvaitsevaisuus ja tasa-arvo sekä kunnioitus. Kansainvälinen Olympiakomitea on asettanut myös Suomen olympiakomitean tehtäväksi kehittää ja suojata olympialiikettä Suomessa. Tällä tarkoite-

taan mm. olympia-aatteen arvojen toteuttamista kaikilla elämän aloilla sekä urheilun ja liikunnan kasvatuksellisten arvojen edistämistä.

2.6 Urheiluseuratoiminta Suomessa

Vuosien 1800- ja 1900- lukujen taitteessa urheilun yleistyessä alettiin esittämään vaatimuksia julkishallinnolla ja rakentaa omaa organisaatiota urheilulle. Ensin anottiin kunnilta toiminta-avustuksia, jotta kunnat voivat rakentaa urheilulle soveltuvia suorituspaikkoja. Lisääntyvien vaatimusten vuoksi kuntien oli perustettava kokonaan uusi urheiluhallinto. Samanaikaisesti valtio alkoi rakentaa omaa urheiluhallinnointiaan. Yksityiset henkilöt ja yritykset olivat vahvasti mukana kansalaisten vapaa-ajan liikkumiseen liittyvissä tuotannoissa. Suomalaista liikuntajärjestelmän kokonaisuutta voidaan tarkastella sektoreittain. Julkishallintoon katsottiin kuuluvaksi valtio ja kunnat sekä evankelisluterilainen kirkko. (Itkonen & Laine 2015, 19.)

1860-luvulla perustettiin Suomen ensimmäinen urheiluseura. Tämän jälkeen 1900-luvun ensimmäisinä vuosikymmeninä syntyi lisää järjestäytynyttä urheilutoimintaa. Ennenvanhaan etenkin klassiset urheilulajit, kuten voimistelu, paini ja yleisurheilu, miellettiin liikuntaharrastukseksi, jota harjoitettiin urheiluseurassa. Muutama vuosikymmen taaksepäin samassa urheiluseurassa oli mahdollista harjoittaa montaa eri kesä- sekä talvilajeja. Vaikka suomalaiset ovat vapaa-ajallaan omatoimisia liikunnan harrastajia, on myös liikunta- ja urheiluseuratoiminnalla keskeinen rooli kansakunnan liikuttajina. (Hossain, Suortti & Kallio 2013, 32, Itkonen & Laine 2015, 20 ja 195.)

Urheilu muodostaa paljon tunteita ja erilaisia intressejä. Urheiluorganisaation johtamisessa menestyksen tavoittelemiseen on tärkeä löytää tavat jotka ovat moraalisesti kestäviä. Tällöin voidaan varmistaa urheilun integriteetti sekä pystytään vastaamaan asetettuihin tavoitteisiin ja toiveisiin. Tavoitteiden edistämiseksi on erilaisia ohjelmia tavallisille liikkujille sekä kilpa- ja huippu-urheilijoille. Erilaiset ohjelmat voivat keskittyä esimerkiksi urheilijoihin, joilla on realistinen mahdollisuus menestyä kilpailuissa tai urheilijoihin, jotka tarvitsevat enemmän aikaa kehittyäkseen. Ohjelmat keskittyvät myös tavallisiin liikkujiin sekä tunnistamaan nuoret lupaukset. Liikunnan ja urheilun vaikutus on muutakin kuin mitalien ja kilpailujen voittamista. Se on terveyttä, hyvinvointia sekä yhteisöllisyyttä. Liikunta ja urheilu vaikuttaa ihmisten fyysiseen ja henkiseen terveyteen, jota lisäämällä rakentuu terveellisempi ja onnellisempi yhteiskunta. Ne auttavat ennaltaehkäisemään lihavuutta, diabetesta, alkoholismia, syrjäytymistä ja yksinäisyyttä vastaan. Nämä merkittävät asiat unohtuu yhteiskunnalta, mikäli tavoitellaan vain mitaleita. Hyvinvoinnin kannalta ihmisten keskinäiset suhteet ovat merkityksellisempiä ihmisten hyvinvoinnin kannalta kuin sosiaalinen status tai materiaallinen vauraus. Ihmiset ovat tyytyväisempiä elämäänsä kun he kokevat kuuluvansa yhteisöön ja ovat mukana sen toiminnassa. (Aaltonen 2016, 8–9.) Urheilu vaikuttaa myös kansakunnan itsetuntoon. Urheilu ja

huippu-urheilu luo yhteisöllisyyttä, synnyttää tunteita ja antaa esikuvia. Huippu-urheilu näyttää kilpailijoille ja katsojille, ettei mahdoton olekaan mahdotonta. (Suomen olympiakomitea 2018, 6.)

Urheiluseuratoiminnassa on tänä päivänä mukana kolmasosa suomalaisista. Seuratoimintaan osallistuu 1,8 miljoonaa ihmistä joko harrastamalla, kilpailemalla, vapaaehtoistyöllä tai muulla tavoin. Tämä on Suomen suurin kansanliike ja sen vaikutus ihmisiin sekä yhteiskuntaan on merkittävä. (Suomen olympiakomitea s.a.d.) Tutkimusten mukaan fyysisellä aktiivisuudella pystytään vaikuttamaan niin sairauksien ennaltaehkäisyyn kuin terveyden edistämiseen. Luontainen liikkuminen on vähentynyt sekä arjessa että työssä, joka on johtanut erilaisiin terveysongelmiin. Liikuntaa harrastamalla voidaan ennaltaehkäistä esimerkiksi tuki- ja liikuntaelinsairauksia sekä pienentää riskiä sairastua mm. sydän- ja verisuonitauteihin sekä kakkostyypin diabetekseen. (Itkonen & Laine 2015, 186–187.) Urheilu vaikuttaa positiivisesti myös laajemmin elämään. Kun huippu-urheilijoilta kysyttiin, mitä he uraltaan muistavat, nousi keskiöön elämykset, tunteet ja ystävät mitalien sijaan (Suomen olympiakomitea 2018, 7).

Nykyään moni urheiluseura on järjestäytynyt rekisteröidyksi yhdistykseksi. Tämän myötä seurat ovat oikeuskelpoisia toimijoita muodostaen oman paikkansa yhteiskunnan kolmannessa sektorista voittoa tavoittelemattomana organisaationa. Urheiluseuran asioista ja toiminnasta on vastuussa yhdistyksen johtokunta tai hallitus. Yhdistyksen oikeudellista vastuuta ei voi siirtää muualle yhdistyksen johdolta eli oikeudellisesti päteviä sopimuksia voi kirjoittaa vain yhdistyksen johtokunta tai valittu nimenkirjoittaja. (Hossain ym. 2013, 35, Itkonen & Laine 2015, 19–20.) Julkisella sektorilla tehdään yhteistyötä seurojen ja kunnan välillä niin suoraan avustuksina kuin välillisesti esimerkiksi tarjoamalla edullisia liikuntapaikkoja. Valtakunnan tason järjestötoimintaa ohjailee valtio (Itkonen & Laine 2015, 20).

Liikuntatoimintaa eri kohderyhmille järjestäviä urheiluseuroja on suomessa 9 000. Aikuisten määrä väestöstä kasvaa ja aikuiset harrastavat yhä enemmän liikuntaa. Aikuiset osallistuvat lastensa harrastuksiin sekä toimivat seuroissa vapaaehtoisina. Terveysvaikutusten tietoisuus on kasvattanut aikuisten määrää seuroissa. Urheiluseurat tuottavat monia terveyshyötyjä tarjoamalla laadukasta toimintaa aikuisille saaden samalla lisää harrastajia toimintaansa ja ratkaisemalla liikkumattomuuden tuomia haasteita. (Suomen olympiakomitea s.a.e.). Erityisesti lasten ja nuorten harrastamisessa seurojen merkitystä voidaan pitää yhä tärkeänä. Lasten tulisi saada harrastaa vähintään yhtä mielekästä harrastusta ja urheiluseuroilla sekä kouluilla on merkittävässä rooli sen mahdollistamisessa jokaiselle. Seuratoiminnassa liikunnalliseen harrastustarjontaan on muodostunut vahva kulttuuri. Innostus urheilusta antaa hyvän lähtökohdan kasvaa hyväksi urheilijaksi. Urheilun kautta opitaan monipuoliset ja erilaiset taidot liikkua, joiden avulla voidaan kehittää hyvä fyysinen kunto ja urheilullinen elämäntyyli. Urheilevan lapsen liikunnan määrä on keskimäärin 20 tuntia viikossa. Valtaosa

kokonaisliikuntamäärästä muodostuu monipuolisesta omaehtoisesta urheilusta ja liikkumisesta. Ohjattu harjoittelu ja kilpaileminen on laadukasta ja tukee lapsen kasvua urheilijaksi. Urheilijaksi kasvua voidaan tuetaan etenkin hyvällä seuratyöllä, koulujen, kotien ja eri lajien välisellä yhteistyöllä. Lapsi on toiminnan keskipisteenä. Olosuhteet liikunnan ja urheilun harrastamiseen sekä niiden saatavuus tukevat tavoitteita. (Suomen olympiakomitea s.a.a.)

Lapsuusajan seuratoiminta ei lähtökohtaisesti keskity huippu-urheiluksi kehittämiseen. Sillä on kuitenkin suuri vaikutus siihen, millaisilla urheilijan eväillä nuori on varustettu siinä vaiheessa, kun hän mahdollisesti siirtyisi huippu-urheilijan polulle. Tämän takia seura- ja valmennustoiminnan on kiinnitettävä yhä enemmän huomiota kokonaisvaltaiseen liikuntakasvatukseen. Jokaisen harjoitteen takana on oltava ajatus, pelkkä harjoitusten vetäminen ei enää riitä. (Jaakkola, Liukkonen & Sääkslahti 2013, 128.)

3 Toimeksiantaja

Cetus on espoolainen uimaseura, joka on perustettu vuonna 2004 neljän espoolaisen uimaseuran yhdistyessä. Cetuksen tavoitteena on laadukkaan vesiliikunnan ja uintiurheilun tarjoaminen Espoossa. Seurassa voi harrastaa ja kilpailla kilpauinnissa, vesipallossa ja taitouinnissa. Nämä kaikki ovat Suomen uimaliiton alaisia lajeja. Cetus luo edellytyksiä seuran jäsenille menestyä uintiurheilun kansallisella tasolla ja saavuttaa kansainvälinen urheilumenestys näissä lajeissa. Cetus tekee yhteistyötä oppilaitosten ja uimaliiton kanssa. Päätoimisia työntekijöitä seurassa työskentelee 14. Tämän lisäksi palkkalistoilla on yli 100 osa-aikaista valmentajaa ja ohjaajaa. Cetus tekee paljon yhteistyötä Espoon kaupungin kanssa järjestämällä kurssi- ja ohjaustoimintaa. Espoon kaupungin tukemaa toimintaa on mm. arki-iltojen opetusaltaan uimakoulut, iltapäiväkerhotoiminta, vesitöpinät, erityisuintiryhmä sekä lomaviikkoina koululaisille suunnatut aktiviteetit. (Cetus s.a.a.)

Cetus Espoo oli jo aiemmin saavuttanut huippu-urheilun tähtimerkin, joka on osoitus siitä että seuran toiminta on laadukasta. Syksyllä 2022 seura auditoi lasten ja nuorten tähtimerkin ja saavutti myös sen. Tähtimerkin seura kokee olevan vahva laatulupaus toiminnastaan. (Cetus s.a.b.) Cetuksen tulevaisuuden visiona on olla Suomen menestynein uintiurheiluseura, sekä iloisin ja laadukain espoolainen liikuttaja tarjoten parasta valmennusta, laadukkaimpia kursseja sekä tasokkainta uimaopetusta. Missiona on tarjota elinikäistä vesiliikuntaa ja opettaa uimaan mahdollistaen uintiurheilun harrastamisen aloittelijasta kansainväliselle huipulle. Seuran toimintaa ohjaavat seuran arvot; ilo, innostus ja intohimo, kehityshaluisuus ja rohkeus, yhdessä tekeminen sekä kunnioitus ja reilupeli. (Cetus s.a.c.)

3.1 Kilpatoiminta

Cetuksen uintiurheilu käsittää kilpauinti-, vesipallo- ja taitouintitoiminnan. Kilpauinnin harrastajia seurassa on 500, joista kymmenen kilpailee kansainvälisellä tasolla. Vesipalloa pelaa noin 100 henkilöä ja seurassa joukkueita on kuusi eri sarjoissa. Taitouimareita seurassa on 30 ja taitouinnin valmennusryhmiä on kolme. Kilpauinnin tavoitteena on auttaa espoolaisia uimareita saavuttamaan kansainvälinen huipputaso. Tavoite on saada monia Cetuksen uimareita Suomen Uimaliiton edustusjoukkueisiin tavoittelemaan menestystä. (Cetus s.a.d, 8.)

Vesipallossa tavoitteena on osallistua omien ikäluokkien virallisiin SM- sarjoihin sekä ikäkausimestaruussarjoihin. Tavoite on myös tarjota kehittyville pelaajille pelimahdollisuuksia mm. kehitysjoukkueiden avulla. Miesten ja naisten joukkueet osallistuvat lisäksi seurajoukkueiden kansainvälisiin turnauksiin. Valmennuksen toiminnallisina tavoitteina on jatkaa valmennuksen kehittämistä ja edistää Cetuksen omien valmentajien kouluttamista. (Cetus s.a.d, 14.)

Taitouinnissa tavoitteena on järjestää laadukasta sekä monipuolista valmennusta lajia harrastaville lapsille ja nuorille. Alkeiskurssien kautta tavoitteena on saada uusia innostuneita uimareita mukaan kilpajoukkueeseen. Cetus tavoittelee laaja-alaista menestystä Suomen taitouinnissa toimintakauden aikana. (Cetus s.a.d, 15.)

Cetuksella on toiminnassaan myös sukelluskerho, jonka toiminta keskittyy vapaasukellukseen. Seuran vapaasukeltajien jäsenmäärä on kasvanut. Tavoitteena on edelleen kasvattaa aktiivisten ja hyvillä tietotaidoilla varustettujen harrastajien määrää sekä muodostaa menestyvä edustus lajin kotimaisiin ja kansainvälisiin kilpailuihin. (Cetus s.a.d, 21–22.)

3.2 Kurssitoiminta ja jäsenuinti

Cetus järjestää vuosittain yli 900 kurssia. Kurssitoimintaan osallistuu n.10 000 henkilöä. Osa kursseista on yhteistyökursseja Espoon kaupungin kanssa. Kursseja järjestetään kaikenikäisille. Kaudella 2022–2023 järjestettiin lapsille yhteensä 20 erilaista kurssivaihtoehtoa ja aikuisille 10 erilaista kurssivaihtoehtoa. Kurssitoiminnan tavoitteina on ylittää asiakkaiden odotukset kursseilla, jolloin asiakkaat suosittelevat Cetuksen kursseja mielellään myös muille sekä tarjota asiakkaille heidän toiveidensa mukaisia tuotteita. Seura panostaa tavoitteissaan myös henkilöstöönsä. Motivoitunut henkilöstö näkyy suoraan asiakastyytyväisyydessä. Kauden laajana tavoitteena on helpottaa harrastajien siirtymistä kurssipuolelta kilpailutoimintaan. (Cetus s.a.d, 21.)

Cetus tarjoaa jäsenilleen kurssi ja kilpatoiminnan lisäksi jäsenuintivuoroja. Vuoroja voi käyttää o-matoimiseen harjoitteluun niin syvässä- kuin opetusaltaassakin. (Cetus s.a.d, 22.)

3.3 Vastuullisuus

Kestävä kehitys sekä yhteiskunnallisen vaikuttavuuden vaatimukset ovat nousseet vastuullisuuden vaatimusten kanssa rinnakkain. Nykyajan ongelmat kuten, ilmastonmuutos, luontokato, luonnonvarojen liiallinen käyttö sekä maailmanlaajuinen eriarvoistuminen vaatii vastuullisuusajattelua. Sen taustalla on on kestävä kehitys ja nykytilan sekä tulevaisuuden vaihtoehtojen ymmärrys kokonaisvaltaisesti. Tulevaisuuden näkökulmasta kestävämpään tulevaisuuteen tarvitaan vielä enemmän yhteisöllisempää vastuunkantoa sekä yhteiskunnallisen vaikuttavuuden asettamista vastuullisuuden tavoitteeksi. (Hellström & Parkkonen 2022, 13.)

Yrityksen yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan kestävä kehityksen edistämistä. Yritys toimii vastuullisesti silloin kuin sen toiminta on luotettavaa, taloudellista, yhteiskunnallisesti hyväksyttävää sekä ympäristöä kunnioittavaa. Vastuullinen yritys kantaa vastuun yritystoiminnan vaikutuksista ympäröivässä yhteiskunnassa sekä sidosryhmien kanssa. Vastuullinen yritys harjoittaa kestävä liiketoimintaa pitkäjänteisesti, jonka toimintaa säätelee lait, asetukset, sopimukset sekä suostumukset. Ih-

misoikeuksien kunnioitus, ympäristövaikutusten arviointi, avoin toiminta ja valvonta sekä raportointi on vastuullista yritystoimintaa. Nämä periaatteet koskevat myös yhteistyökumppaneita ja alihankkijoita. Vastuullisuus on yksi merkittävä tekijä yrityksen kilpailukyvyn sekä maineen kannalta. Hyvä maine tuo pitkäaikaisia asiakassuhteita, sekä sitouttaa niin sidosryhmiä kuin työntekijöitä. (Kuluttajaliitto s.a., Hellström & Parkkonen 2022, 14.)

Uimaseura Cetuksen toiminnassa noudatetaan Suomen lakia, asetuksia, työehtosopimusta sekä omia toimintaohjeita- ja sääntöjä. Seura on sitoutunut Suomen Uimaliiton vastuullisen toiminnan periaatteisiin sisältäen hyvän hallinnon, turvallisen toimintaympäristön, yhdenvertaisuuden, tasa-arvon, ympäristön, ilmaston ja antidopingin. Toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakaslähtöisemmäksi kunnioittaen arvoja sekä laadittua toimintasuunnitelmaa ja talousarviota. Toimintaohjeet ja säännöt ohjaavat seuran toimintaa ja niiden avulla ongelmatilanteisiin pystytään puuttumaan sekä ennaltaehkäisemään epäasiallista käytöstä. Seuran taloudenhoito ja varainhankinta on vastuullista. Henkilökuntaa koulutetaan, jotta toiminta on asiakaslähtöistä ja laadukasta. Valmennuslinjaa ja pelisääntöjä tarkastellaan vuosittain vastaamaan sen hetkisiä tarpeita. Seura noudattaa urheilujärjestöjen työehtosopimusta. (Cetus s.a.e.)

4 Tutkimus

Kehittämistyö lähtee liikkeelle alustavan kehittämiskohteen löytämisellä ja alustavien tavoitteiden määrittelyllä. Monesti kehittämistyö tehdään yrityksen tai muun organisaation tilauksesta. Tärkeä on löytää itselleen mielekäs kehittämiskohde. Ongelmaperusteisessa kehittämisessä etsitään ratkaisua havaittuun haasteeseen tai ongelmaan tai johonkin parantamista vaativaan alueeseen. Kehittämiskohteen ollessa tiedossa määritellään alustavat tavoitteet, mihin kehittämistyöllä pyritään. Kohde on monesti laaja ilmiö, joka voidaan rajata jo alussa tavoitteiden avulla. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2020, 26.) Tutkimuksellisessa kehittämistyössä pitäisi pyrkiä luomaan työelämästä sekä sen kehittämisestä tietoa, jonka avulla pystytään kehittämään sekä uudistamaan työelämän osaa- mis- ja tietopohjaa. Kehittämisen kohde on hyvä tuntea hyvin ottamalla selvää ilmiön luonteesta ja tutustuen kohteen historiaan, toimintaympäristöön ja nykytilaan. Onnistunut kehittämistyö ottaa huomioon esiolettamukset sekä lähtökohdat, jotka ovat nousseet esiin aiemmin tehdyistä tutkimuksista sekä käytännön maailmasta. Parhaiten pääsee liikkeelle siten, että kehittämiskohteesta etsitään ja löydetään kehittämisen olennainen kysymys. Tämän taustalle on hankittava riittävä tietope- rusta koostuen työelämän ja organisaation tiedoista, tutkimustiedosta sekä eri lähteistä löytyvästä tiedosta. (Ojasalo ym. 2020, 27–28.)

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Cetus Espoolle. Tavoitteena oli selvittää uimaseuran jä- senten asiakastytyväisyyttä seuran toimintaan sekä palvelun laatua kilpa- ja kurssipuolelta. Tavoite oli myös saada palautetta kuluneesta kaudesta ja ymmärrystä siitä, täytyvätkö asiakaslupaus ja kurssin tavoite sekä onko ohjaus ja valmennus laadukasta asiakkaan näkökulmasta. Toimeksianta- ja toivoi saavansa vastausten perusteella tietoa onnistumisista sekä kehittämis ehdotuksista, joita voidaan hyödyntää tulevien kausien ja kurssien suunnittelussa.

Kyselylomakkeen mittari eli suunnittelu on merkittävin asia määrällisessä tutkimusmenetelmässä tehdyssä tutkimuksessa. Onnistuneen kyselylomakkeen suunnittelun lähtökohtana on tietää kehit- tämistyön tavoitteet. Tämän jälkeen määritellään tutkimuksen havaintoyksiköt, eli tutkimuksen koh- de. Kyselylomakkeessa tulisi kysyä vain mitattavia asioita tavoitteiden mukaisesti. Kun tutkimus toistetaan tietyin aikavälein samalla kyselylomakkeella, saadaan hyödyllistä vertailukelpoista ja muutosta kuvaavaa tutkimusaineistoa (Vilkka 2021, 105 ja 108).

Tyytyväisyyden mittaamisessa käytettiin sähköistä kyselyä. Koko seuran toimintaan suunnattuja kyselyjä ei oltu tehty aiemmin, mutta kilpatoiminnan puolella vastaavia löytyy aiemmilta vuosilta. Näissä kyselyissä on käytetty asteikkoa 1-5, jonka takia päädyimme käyttämään sitä myös tässä kyselyssä. Näin kyselyä voidaan tarvittaessa verrata edellisiin kyselyihin kilpatoiminnan puolelta sekä toistamaan jatkossa. Kyselyssä oli mahdollisuus antaa avointa palautetta kuluneesta kaudes- ta sekä toiveita ensi kaudelle.

4.1 Tutkimuskysymykset

Kehitystyössä valitsimme kolme tutkimuskysymystä, joihin pyrimme vastaamaan teoreettisen viitekehityksen sekä kyselytutkimuksen avulla. Tutkimuskysymykset pohjasimme seuran arvoihin ja toimintasuunnitelman mukaisiin tavoitteisiin kaudelle 2022–2023. Ensimmäisellä kysymyksellä pyrimme selvittämään kurssien ja valmennuksen tavoitteita. Erittelimme tavoitteet kurssipuolella asiakaslupauksen toteutumiseen ja kilpapuolella urheilijan kehittymiseen.

Tutkimuskysymys 1: Vastaavatko kurssit ja valmennus tavoitteitaan? (Kurssipuolella: toteutuuko asiakaslupaus, kilpapuolella: kehittykö urheilija)

Toisella tutkimuskysymyksellä pyrimme selvittämään välittyvätkö seuran arvot seuran toiminnassa asiakkaille. Tämän kysymyksen pohjustamiseksi kysyimme toimihenkilöiltä sitä, miten he ymmärtävät seuran arvot. (Liite 1.)

Tutkimuskysymys 2: Näkykö seuran arvot toiminnassamme?

Kolmantena kysymyksenä halusimme saada tietoa ohjaajien ja valmentajien koetusta ammattitaidosta. Laadukas ohjaus pohjaa ammattitaitoihin ohjaajiin/valmentajiin.

Tutkimuskysymys 3: Millaisena koet ohjaajien/valmentajien ammattitaidon?

4.2 Tutkimuksen kulku

Kehittämistyö aloitettiin Helmikuussa 2023 (Taulukko 1). Yhdessä toimeksiantajan kanssa määriteltiin työn tavoitteet ja aikataulu. Perehdyimme huolellisesti tietoperustaan hyödyntäen monipuolisia lähteitä. Tutustuimme seuran toimintaan ja vallitsevaan toimintaympäristöön.

Taulukko 1. Tutkimuksen aikataulu

Helmikuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Aloituspalaveri: 14.2.2023 • Organisaatioon tutustuminen • Tutkimusongelman ja tavoitteiden määrittely yhdessä toimeksiantajan kanssa. • Aiheen rajaaminen huomioiden toimeksiantajan toiveet työn tavoitteet mielessä pitäen. • Tietoperustaan tutustuminen • Arvo kyselylomakkeen luominen Cetuksen toimihenkilöille
Maaliskuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Opinnäytetyön työsuunnitelma • Tietoperustaan tutustuminen ja kirjoittaminen

	<ul style="list-style-type: none"> • Arvokyselyn purkaminen • Kyselytutkimuksen teko
Huhtikuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen • Kyselytutkimuksen läpikäynti yhdessä toimeksiantajan kanssa • Kyselytutkimuksen testaus • Kyselyn muokkaaminen palautteiden avulla
Toukokuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen • Kyselytutkimuksen lähetys • Kyselyn sulkeminen ja voittajan arvonta • Ensimmäisten tulosten purku ja lähetys toimeksiantajalle
Kesäkuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen • Tulosten tarkempi purku • Tarkempien tulosten esittely toimeksiantajalle
Heinäkuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen • Avoimien kysymysten tarkempi tarkastelu
Elokuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen • Tulosten tarkastelu opinnäytetyön valossa
Syyskuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen
Lokakuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen • Opinnäytetyön palautus • Viimeisten korjausten läpikäynti • Opinnäytetyön palautus arvosteluun sekä kypsyysnäytteet
Marraskuu 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Opinnäytetyön esitys

Kysymysten asettelua varten selvitimme mitä seuran arvot tarkoittavat. Teetimmekin Webropol-kyselytyökalun avulla ensin lyhyen kyselyn Espoo Cetus uimaseuran toimihenkilöille seuran arvoista (Liite 1). Kyselyssä pyysimme toimihenkilöitä avaamaan omin sanoin sitä, mitä seuran arvot heille tarkoittavat ja kuinka ne näyttäytyvät seuran toiminnassa. Kysely oli auki viikon ajan. Kysely lähti kymmenelle toimihenkilölle ja vastauksia saimme kolmelta. Ilo, innostus ja intohimo koettiin vastaajien kesken siten, että seuran toiminta koettaisiin positiivisten kokemusten sekä ilon kautta. Vastauksissa korostui myös valmentajien/ohjaajien tekeminen ilon, innostuksen ja positiivisen otteen kautta, jolloin harjoituksiin on kiva tulla. Kehityshaluisuus ja rohkeus nousi kyselyn vastauksissa esiin siten, että lähdetään rohkeasti kokeilemaan uusia asioita, toimintamalleja sekä muokkaamaan palveluita ja kursseja pelkäämättä epäonnistumista. Yhdessä tekeminen koettiin kyselyn

vastauksissa yhteisellä tekemisellä ja päämäärällä, yhteenkuuluvuuden tunteella, kuulluksi tulemisella sekä päätöksenteolla, johon kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa. Kunnioitus ja reilu peli koettiin vastausten perusteella siten, että kaikki seurassa ovat arvokkaita ja kaikkia kohdellaan tasapuolisesti lähtökohdista riippumatta. Jokaiselle löytyy sopiva ryhmä harrastaa ja seuran sääntöjä tulee noudattaa. Seurassa arvostetaan niin valmentajien kuin ohjaajienkin ammattitaitoa sekä kilpakumppaneita.

Tutkimusmenetelmät jaetaan kvantitatiivisiin eli määrällisiin menetelmiin tai kvalitatiivisiin eli laadullisiin menetelmin. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä kyselylomake on yleisin tapa kerätä aineistoa. Määrällinen tutkimusmenetelmä on yleensä kysely tai haastattelu, jossa samat kysymykset kysytään samassa muodossa suurelta joukolta vastaajia. Määrällisessä tutkimuksessa on usein valmiit vastausvaihtoehdot, jonka perusteella pystytään selvittämään tilastollisia faktoja. (Ojasalo ym. 2020, 104–105) Kyselytutkimuksen avulla pystytään keräämään laaja tutkimusmateriaali isolta joukolta ihmisiä nopeasti ja tehokkaasti (Ojasalo ym. 2020, 121). Kyselyaineiston vastaukset ovat pääsääntöisesti numeerisia, vaikka kysymykset ovat sanallisessa muodossa. Sanallisesti annetut vastaukset täydentää tietoa ja antaa vastauksia kysymyksiin, joiden tulkinta numeroina olisi epäkäytännöllistä. (Vehkalahti 2014, 13.)

Vilkan (2021, 107) mukaan kysymysten muotoilussa tulee olla maltillinen. Jokaisen kysymyksen kohdalla olisi hyvä miettiä mitä kyseisellä kysymyksellä mitataan ja onko se olennainen kysymys ratkaisemaan tutkimusongelman. Kyselylomakkeen tulisi vastata tutkimussuunnitelmassa validiteetin eli tutkimuksen pätevyyden kannalta esitettyä tutkimustehtävää. Se on tärkeä asia tutkimuksen pätevyyden eli validiteetin kannalta. Systemaattisia virheitä ei tulisi olla, joka tarkoittaa sitä, että tutkittavat ovat ymmärtävät mittarin, kyselylomakkeen sekä kysymykset. Tulokset eivät ole päteviä, mikäli vastaaja ei ymmärrä asiaa samalla tavalla kuin tutkija. Validiteettia tarkastellaan jo suunnitelmassa tutkimusta. Se tarkoittaa käsitteiden, perusjoukon sekä muuttujien tarkkaa määrittelemistä sekä aineiston tarkkaa suunnittelua ja varmistamalla kysymysten kattavan koko tutkimusongelman. (Vilka 2021, 191–192.) Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta, eli mittauksen kykyä antaa todenmukaisia tuloksia ja toistuvuutta mittaustuloksissa. Se tarkoittaa sitä että tutkijasta riippumatta mittaustulos on sama saman vastaajan kohdalla. (Vilka 2021, 194.) Yhdessä pätevyys ja luotettavuus muodostavat mittarin tutkimuksen kokonais luotettavuudesta. Silloin kun otos edustaa perusjoukkoa ja mitä vähemmän mittaamisessa on satunnaisuutta on tutkimuksen kokonaisluotettavuus hyvä. (Vilka 2021, 194)

Varsinainen kyselytutkimuksen toteutimme sähköisesti Webropol-kysely työkalua käyttäen toukuu-kuussa 2023. Valitsimme aineiston keräämisen tavaksi sähköisen kyselyn sen takia, että se soveltuu hyvin suurelle joukolle. Kyselylomake on usein tyypillisin aineistonkeruutapa määrällisessä tut-

kimusmenetelmässä. Kyselytutkimus on standardoitu eli vakioitu. Vakioinnilla tarkoitetaan sitä, että jokaiselta vastaajalta kysytään samat asiat samalla tavalla. Kyselytutkimuksessa vastaaja lukee kysymyksen itse ja vastaa siihen kirjallisesti. Kyselylomakkeen hyöty on se, että vastaavat jäävät aina anonyymiksi. Kyselylomakkeen haittana voi olla vähäinen vastausprosentti. (Vilkkä 2021, 94.)

Tutkimuksen kohderyhmänä oli Cetus Espoon asiakkaat kilpa- ja kurssitoiminnan puolella sekä jäsenuinnissa. Kysely lähti jäsenrekisterin kautta 9933:lle Cetus Espoon uimaseuran jäsenelle. Jäsenistöä tiedotettiin jo 21.4.2023 tulevasta kyselystä ja arvonnasta. Tarkoitus oli saada jäsenet asennoitumaan tulevaan kyselyyn miettien jo valmiiksi palautetta kuluneesta kaudesta ja toiveita tulevaan. Ennen kyselyn lähettämistä testasimme kyselyn toimivuuden Cetusen toimihenkilöillä. Palautteen perusteella teimme muutoksia koskien kysymysten asettelua ja sanamuotoja sekä lisäsimme muutaman kysymyksen, kuten avoimiin kysymyksiin kohdan muista toiveista. Vilkan (2021, 108) mukaan kyselylomakkeen testaaminen ja sen arvioiminen kriittisesti on tärkeää. Testauksen avulla selvitetään onko kysely tarpeeksi selkeä sekä toimiva sekä kuinka paljon se vie vastaajalta aikaa.

Saatekirjeessä korostimme vastausten tärkeyttä ja mahdollisuutta vaikuttaa seuran toimintaan. Hirsjärven (2013, 204) mukaan kyselylomakkeen saatekirjeessä vastaajille kerrotaan kyselyn tarkoituksesta, tärkeydestä ja merkityksestä ja siinä tulee mainita vastausaika. Mainitsimme kyselyn olevan auki 17.5.2023 saakka. Kyselyyn oli mahdollista vastata useamman kerran mikäli vastaajat olivat osallistuneet useamman ryhmän toimintaan. Jos lapsi oli ollut mukana toiminnassa toivottiin, että kysymyksiin vastataan yhdessä lapsen kanssa. Kyselyyn tuli vastata joko kurssitoiminnan, kilpatoiminnan tai jäsenuinnin osalta.

Kyselylomake koostui perustietokysymysten lisäksi seitsemästä kohdasta, joihin vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1-5 (Liite 2). Avoimia kysymyksiä kyselyn lopussa oli kolme. Näiden kautta pyrittiin saamaan asiakkaiden ajatuksia ja näkökulmia sekä myös positiivisia asioita ilmi. Avoimen kysymyksen kohdan ajatus on myös se, että vastaaja pystyi tuomaan esiin asioita mitä kyselyn tutkijat eivät osanneet huomioida valmiiden kysymysten muodossa (Hirsjärvi ym. 2013, 198).

Kyselyyn vastattiin yhteensä 1135 kertaa. Kävimme kyselyn tulokset läpi yhdessä toimeksiantajan kanssa touko- kesäkuun aikana 2023 ja samalla esitimme kehitysideoita tulevalle kaudelle kyselyn tuloksien ja palautteen perusteella. Varsinainen työ valmistuu syksyllä 2023, mutta halusimme esitellä tulokset heti ja yksityiskohtaisesti, jotta niihin ehditään reagoida ennen uuden kauden alkua.

4.3 Tulosten tarkastelutavat

Esittelimme kyselyn tulokset toimeksiantajalle tarkasti eriteltynä kesäkuussa 2023. Ennen tätä toukokuussa 2023 olimme jo toimittaneet vastaukset kilpatoiminnan, kurssitoiminnan ja jäsenuinnin e-

roittelulla. Tarkemmassa tarkastelussa purimme kurssitoiminnan alla vastaukset pieniin osiin ensin aikuisten ja lasten kurssien erottelulla ja vielä tarkemmin yksittäisen kurssin tasolle. Vertasimme eri uimahallien vastauksia myös toisiinsa. Näin saimme toimeksiantajalle selkeää tietoa siitä, mitkä ryhmät toimivat hyvin ja missä oli varaa parantaa. Kilpapuolella erittelimme vastaukset kyselyn mukaisten ryhmien mukaan kilpauinnin osalta ryhmien tasolle ja taitouinnin, vesipallon ja sukelluksen osalta lajitasolle.

Tässä opinnäytetyössä käsittelemme kuitenkin vastauksia isommassa kuvassa koko seuran tasolla. Tuomme esiin eroja kilpa- ja kurssitoiminnan sekä jäsenuinnin välillä. Koemme tämän erottelun olevan riittävä tutkimuskysymysten kannalta ja palvelevan myös lukijaa paremmin. Kun vastauksia ei yksilöidä liian pienelle tasolle, ei myöskään mikään yksittäinen ryhmä tai henkilö ole tunnistettavissa vastauksista. Tämän takia jätimme myös avoimissa kysymyksissä jäsenuinnin vastaukset esittelemättä pienen vastaajamäärän takia. Kilpa- ja kurssitoiminnan osalta esittelemme avoimet vastaukset erikseen. Jaottelimme vastaukset aiheen perusteella ryhmiin ja tarkastelimme, mitkä aihealueet olivat keränneet eniten vastauksia.

5 Tulokset

Kyselyn vastausaikaa oli 8.5.-17.5.2023, jonka aikana vastauksia tuli 1135 kappaletta. Kyselyssä pyydettiin vastauksia arvioinnilla 1-5, jossa 1 oli huonoin (ei koskaan) ja 5 paras (aina). 88 % kaikista vastauksista tuli kurssitoiminnan puolelta, 10 % kilpatoiminnan puolelta sekä 2 % jäsenuinnin puolelta. Kurssitoiminnan vastausmäärä oli 1003 kpl (taulukko 2). Näistä 13 % kohdentui aikuisten harrasteryhmiin, 84 % lasten ryhmiin ja 3 % vastauksista oli kohdassa joku muu.

Taulukko 2. Kurssitoiminnan vastaajien jakauma

	n	Prosentti
Vauva- ja perheuinti (Vauvauinti 3kk-1,5v, Sisarusuinti 3kk-1,5v, Perheuinti 1-3v)	62	6,2%
Leiki ja peuhaa +3-vuotiaat (Lapsi-vanhempi uimakoulu, Peuhu-uimakoulu)	37	3,7%
Uimakoulut +4-vuotiaat (Alkeisuimakoulu, Uimakoulu 1-3)	481	47,9%
Vesirallit ja tekniikkakurssit +6-vuotiaat (Vesiralli 1-4, Lasten tekniikkakurssit)	197	19,6%
Harrasta uintia (Harrasteryhmät, Kilpaharrasteryhmät, WAU-kerhot)	61	6,1%
Tutustu lajeihin (Kilpauintikoulu, Taitouintikoulu, Vesipallokoulu, Merenneitouinti)	6	0,6%
Erityisuinti	3	0,3%
Opi uinnin alkeita, aikuiset (Aikuisten uimakoulu 1-2)	17	1,7%
Aikuisten tekniikkakurssit ja kuntouinti (Uinnin tekniikkakurssi 1-2, Perhos-, Rinta- ja Vapaauintin tekniikkakurssi, Triathlonuintitekniikkakurssi, Kuntouintiryhmä)	108	10,8%
Joku muu, mikä	31	3,1%

Kilpatoimintaa koskevia vastauksia saatiin 113 kpl. Suurin osa vastauksista 76 % saatiin kilpauinnin puolelta (taulukko 3). Vesipallosta, taitouinnista ja sukelluskerhosta saatiin kuitenkin myös vastauksia. Näissä lajeissa myös harrastajamäärät ovat pienemmät, joten odotettavissa olikin pienempi vastausmäärä.

Taulukko 3. Kilpatoiminnan vastaajien jakauma

	n	Prosentti
Kilpauinti Taitoryhmä 1-4	33	29,2%
Kilpauinti IK 1-4	21	18,6%
Kilpauinti Kilpa 1-2	14	12,4%
Kilpauinti Huippu-vaihe	9	8,0%
Kilpauinti Masters	9	8,0%
Vesipallo	13	11,5%
Taitouinti	10	8,8%
Sukelluskerho	4	3,5%

Jäsenuintiin vastauksia saatiin 19 kpl. Avoimet kysymykset suunniteltiin yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Kysymyksiä oli kolme ja niillä haluttiin saada palautetta kuluneesta kaudesta, kerätä toiveita tulevaan kauteen ja pyytää muita terveisiä. Jäsenuinnin osalta vastauksia tuli kysymyksiin alle 10, joten niiden tuloksia emme erittele tässä työssä vaan keskitymme kilpa- ja kurssitoiminnan vastauksiin.

5.1 Vastaavatko kurssit ja valmennus tavoitteitaan?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen haimme vastauksia seuran tavoitteita koskevista kysymyksistä (9-11) sekä avoimista kysymyksistä (12-14). Ensimmäinen tutkimuskysymys oli jaettu alakysymyksiin toteutuuko asiakaslupaus (kurssitoiminnassa) ja kehittykö urheilija (kilpatoiminnan puolella).

5.1.1 Toteutuuko asiakaslupaus?

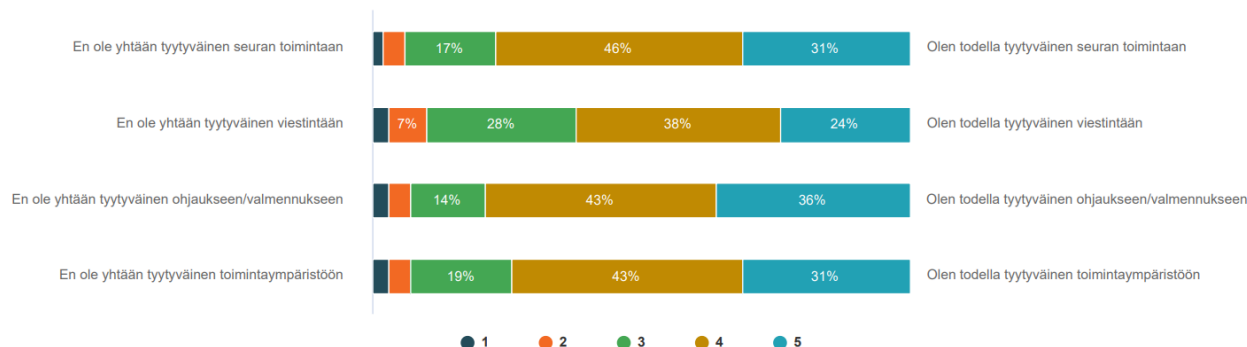
Kauden 2022–2023 toimintasuunnitelmassaan (Cetus s.a.d) Cetus Espoo asetti kurssitoiminnan asiakaslupauksiksi seuraavia asioita:

- ylitämme asiakkaiden odotukset koskien kurssitoimintaamme
- tyytyväiset asiakkaat suosittelvat Cetuksen kurseja mielellään myös muille
- tarjoamme asiakkaille heidän toiveidensa mukaisia tuotteita
- seurassa on entistä osaavampi ja motivoituneempi henkilöstö, joka näkyy asiakastyytyväisyydessä

Kohdassa 9 kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyydestä seuran toimintaan, viestintään, ohjaukseen tai valmennukseen sekä toimintaympäristöön (kuva 1). Vastaukset painottuivat täysin vastauksiin 4 ja 5, joten kurssitoiminnan puolella oltiin tyytyväisiä näihin asioihin.

9. Tyytyväisimmät asiakkaat

Number of respondents: 982

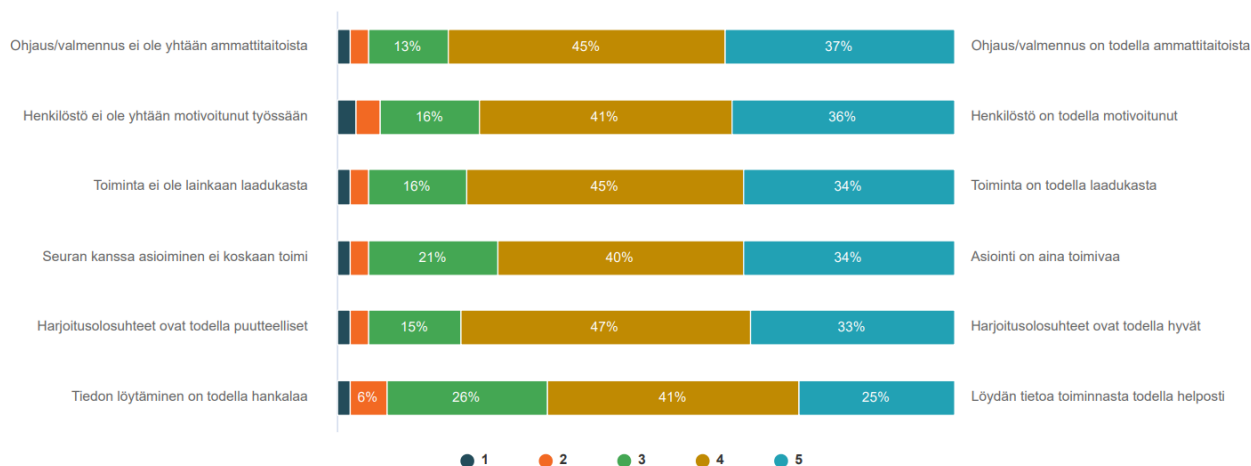


Kuva 1. Kurssitoiminnan vastaukset kysymykseen 9

Osaava, toimiva ja motivoitunut organisaatio oli kohdan 10 otsikko (kuva 2). Sen alla haettiin mielipiteitä mm. ohjauksen ammattitaidosta, toiminnan laadukkuudesta ja harjoitusolosuhteista. Jälleen vastaukset painottuivat hyviin arvosanoihin 4 ja 5. Tiedon löytyminen oli ainoa, jossa suurin osa vastauksista jäi arvoihin 3 ja 4.

10. Osaava, toimiva ja motivoitunut organisaatio

Number of respondents: 983

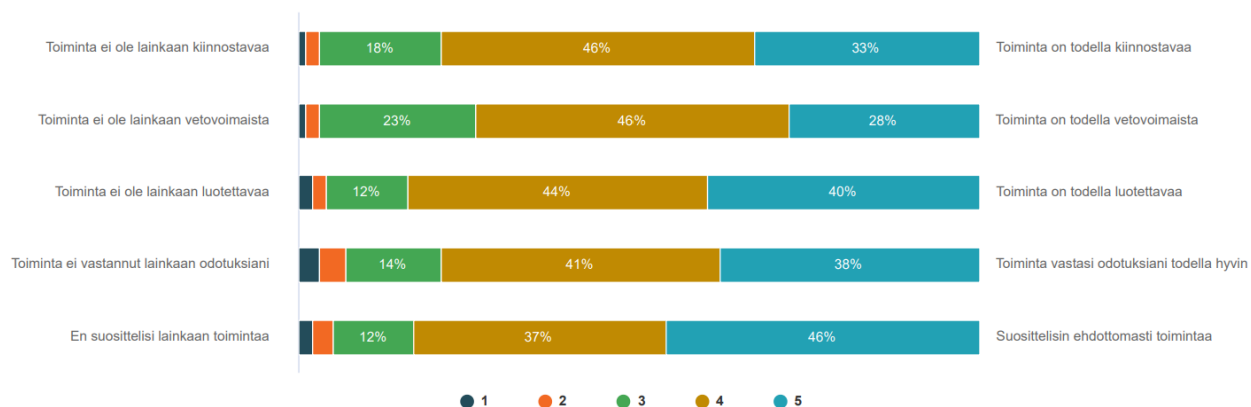


Kuva 2. Kurssitoiminnan vastaukset kysymykseen 10

Seuran kiinnostavuudesta, luotettavuudesta ja vetovoimasta kysyttiin kohdassa 11 (kuva 3). Seuran toimintaa suosittelisi ehdottomasti eteenpäin 46 % vastaajista eli lähes puolet. Tämän osalta asiakaslupaus toteutui siis hienosti.

11. Kiinnostava, vetovoimainen ja luotettava uimaseura

Number of respondents: 967



Kuva 3. Kurssitoiminnan vastaukset kysymykseen 11

Avoimissa kysymyksissä pyydettiin palautetta viime kaudesta. Eniten palautetta tuli ohjauksesta, johon oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Kiitoksia seuralle annettiin 23 %:ssa vastauksista. Osa vastaajista koki oppineensa uutta, kun taas vastaavasti toinen samankokoinen joukko vastaajia ei kokenut kehittyneensä kurssien aikana. Palautteenannosta myös kommentoitiin useassa vastauksessa.

"Lapsemme puolesta kiitos kuluneesta kaudesta ja seuraavaa odotetaan jo innolla!"

"Opin uutta, ja se oli tavoitteena."

"En oppinut vapaauintia kurssin aikana."

"Samaa hyvätasoista uintiopetusta lapsille kuin ennenkin. Mikä puuttuu täysin, on palaute lapsen etenemisestä kurssilla. Näin kauden lopussa minulla ei ole minkäänlaista tietoa siitä, miten lapseni uintitaito on kehittynyt tai saako hän tavoittelemansa uintimerkin."

"Lapsi ei ole saanut palautetta tunneilla. Ei esim. uskalla tehdä kuperkeikkaa vedessä ja siitä liukua = ei tiedä, miten pitäisi toimia ja nyt pelkää, ettei pääse kurssista läpi. Näin käynyt aiemminkin ja sitten saanut merkinnän, että vesiralli pitää suorittaa uudelleen."

Näiden lisäksi ilmoittaminen nousi esille monessa vastauksessa. Ilmoittautumisjärjestelmä koettiin hankalaksi. Moni koki huonoksi sen, ettei vanhat asiakkaat pääse etukäteen ilmoittautumaan kursseille, jolloin moni jäi ilman paikkaa seuraavalle kaudelle. Paikat suosituimpiin ryhmiin meni hetkesä, joten ne, joilla ei ole mahdollisuutta olla sillä minuutilla ilmoittautumassa, jäi ilman paikkaa.

"Ainoa miinus toiminnassa on se, että kurssit ovat todella suosittuja ja täyttyvät hetkessä. En ole päässyt kaikille kursseille mihin olisin halunnut vaikka olen yrittänyt ilmoittautua heti ilmoittautumisen avauduttua. Suosituimpia kursseja saisi siis olla enemmän! Myös lasten kurssit ovat todella nopeasti täynnä."

Toinen esiin noussut asia oli erilainen sisältö samanimikkeen alla olevilla tunneilla. Tuntien sisältö vaihteli ohjaajien välillä.

"Ilmeisesti kuntouintiryhmissä on vaihdellut ohjelma reippaasti. Esimerkiksi oma ryhmäni ei ole harjoitellut perhosuintia lainkaan erään toisen ryhmän uidessa sitä säännöllisesti. Ehkä voisi miettiä, että ryhmillä olisi ns. samat tavoitteet taitotason kasvattamisessa. Tällöin ryhmää mahdollisesti aikataulujen puitteissa vaihtaessa ei tulisi yllätyksiä."

Muutenkin tuntien sisältöön kaivattiin ajatusta. Monessa vastauksessa koettiin lasten joutuvan odottavan kauan vuoroaan, jolloin heille tulee kylmä. Kylmyys johtaa siihen, etteivät lapset viihdy uimakoulussa.

”Lapseni käy uimakoulua. Lapset harjoittelevat uimista syvässä altaassa, niin että koko muu porukka istuu altaan reunalla ja yksi harjoittelee. Kaikki pääsevät kyllä vuorollaan uimaan. Mutta voisiko ryhmää esim. puolittaa? Puolet ovat harjoittelemassa syvässä altaassa ja puolet jäävät harjoittelemaan jotain muuta lastenaltaaseen? Nyt suurin osa uima-ajasta menee altaan reunalla palelemiseen ja oman vuoron odottamiseen.”

Saman suuntaista palautetta saatiin myös muihin kohtiin, kun kysyttiin toiveita ensi kaudelle ja muita terveisiä:

”Toivoisin lisää tarjontaa, sillä ilmoittautuminen on aina niin vaikeaa ja vaatii nopeutta!”

”Tarve olisi jonkinlaiselle arviointitunnille, kun osa seuraavan kurssin edellytyksistä puuttuu, mutta ei tunnutt mielekkäältä viedä taas edellisen tason kurssille vain peuhaamaan vedessä.”

“You guys are doing great job, thank you, keep it up.”

”Lasten uimakoulut ainakin Matinkylään täytyivät nopeasti. Kouluja ja pienryhmäopetusta voisi olla enemmänkin.”

”Ilmoittautuminen olisi ensi arvoista jo cetuksessa oleville uimareille ennen avointa ilmoittautumista. Suuren suosion vuoksi on harmillista että jo cetuksessa olevat uimarit jäävät jonon hännille, jos vanhemmat eivät pysty olla juuri ennen ilmoittautumista koneen äärellä. Tähän tulisi saada jokin ratkaisu ettei innokkaat uimarit jää ilman kurssia ja joutuvat mahdollisesti odottamaan seuraavaa kurssin aloitusta.”

”Muuten olemme tyytyväisiä, mutta ilmoittautuminen on toisinaan ihan mahdotonta mikä harmittaa ja ärsyttää.”

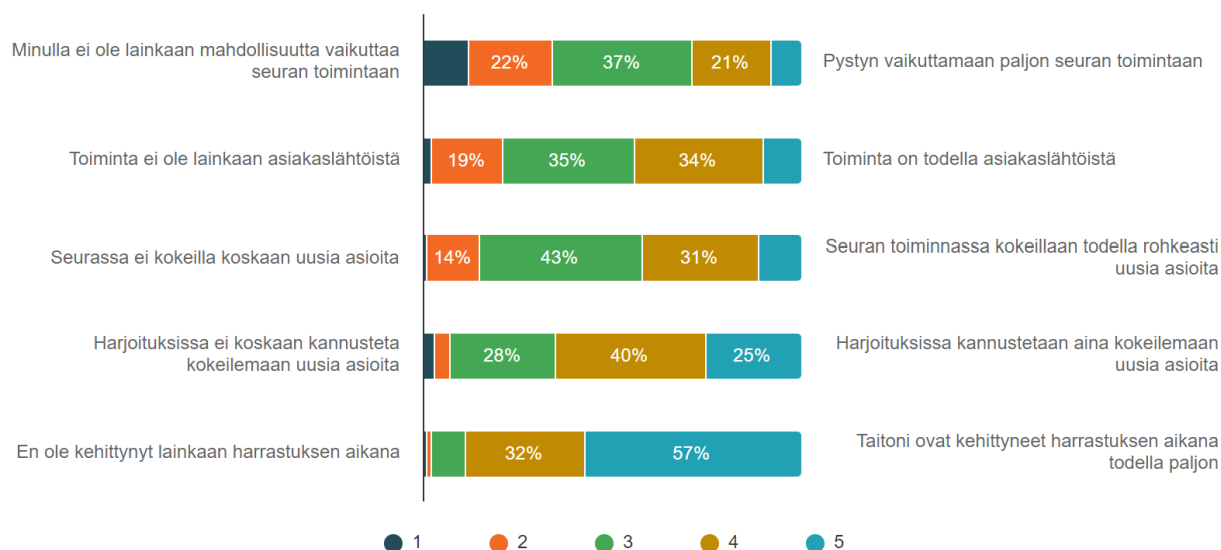
5.1.2 Kehittykö urheilija?

Kilpatoiminnan puolella alakysymykseksi valittiin urheilijan kehittyminen. Kehittymisestä kysyttiin suoraan kysymyksen 6 alla, mutta myös olosuhteet, valmentajat ja luotettava toiminta vaikuttavat siihen, onko kehittymiselle edellytyksiä. Myös avoimista kysymyksistä saimme kohtaan vastauksia.

Kuvassa 5 esitetään vastaukset kyselyn kysymykseen 6, joka koski seuran arvoja. Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin suoraan urheilijan kokemusta taitojensa kehittämisestä. 57 % vastauksista oli kohdassa 5 ja 32 % kohdassa 4. Yhteensä 89 % koki taitojensa kehittyneen paljon.

Kehityshaluisuus ja rohkeus

Vastaajien määrä: 112

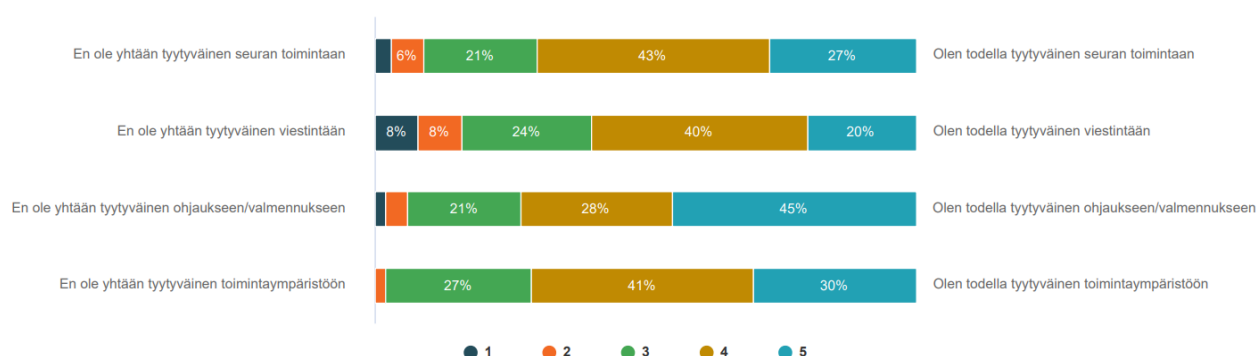


Kuva 5. Kilpatoiminnan vastausten jakauma kysymyksessä 6

Kysymyksessä 9 (kuva 6) kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyyttä mm. valmennukseen ja toimintaympäristöön, jotka vaikuttavat suoraan myös urheilijan mahdollisuuksiin kehittyä lajissaan. 45 % vastaajista koki olevansa erittäin tyytyväisiä valmennukseen ja 30 % erittäin tyytyväisiä toimintaympäristöön.

9. Tyytyväisimmät asiakkaat

Number of respondents: 113

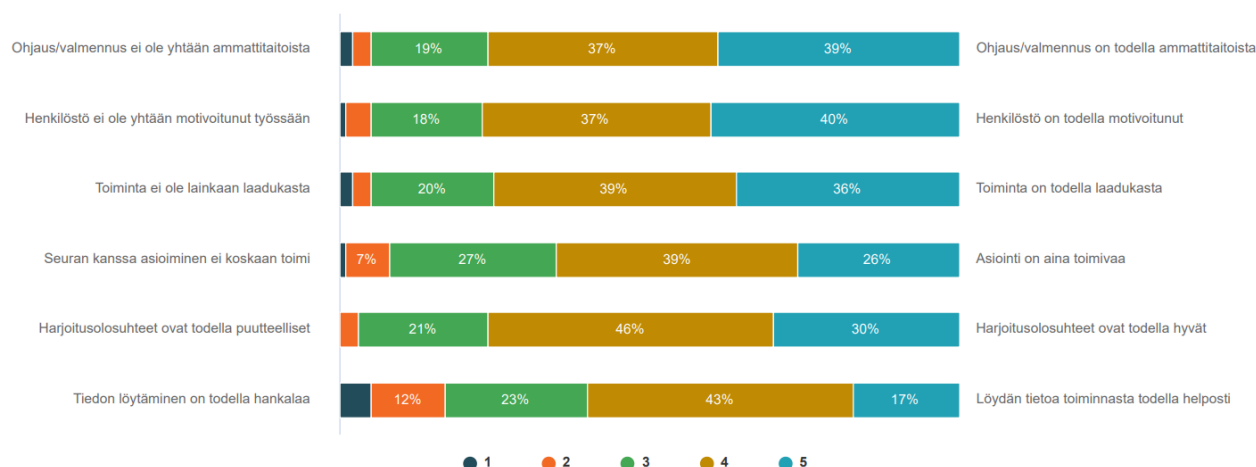


Kuva 6. Kilpatoiminnan vastausten jakauma kysymyksessä 9

Kohdan 10 kysymykset (kuva 7) koskivat organisaatiota. 77 % vastaajista koki harjoitusolosuhteiden olevan hyvät tai erittäin hyvät. Valmennus ja henkilöstön motivaatio arvioitiin myös erittäin hyvälle tasolle.

10. Osaava, toimiva ja motivoitunut organisaatio

Number of respondents: 113

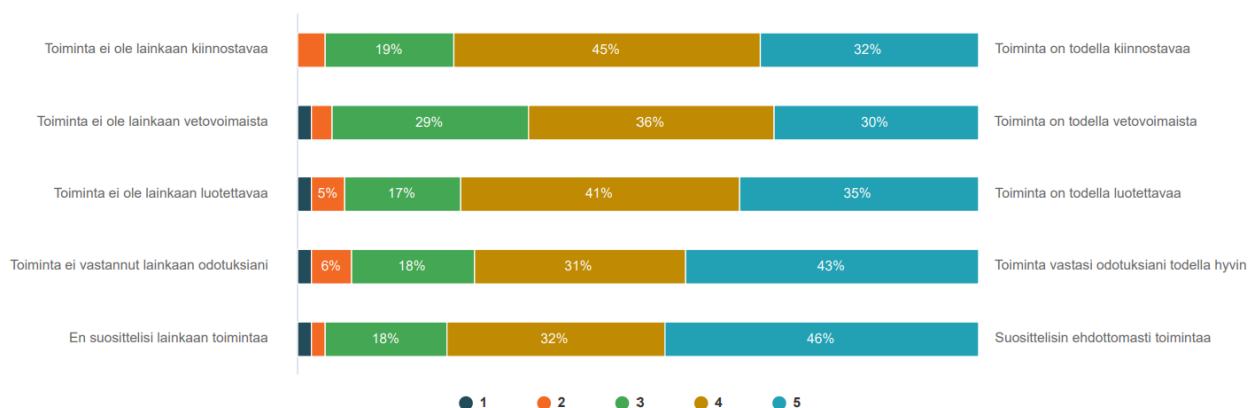


Kuva 7. Kilpatoiminnan vastausten jakauma kysymyksessä 10

Kohdassa 11 kysyttiin mm. uimaseuran luotettavuudesta (kuva 8). Kilpatoiminnan puolella toiminta koettiin luotettavaksi ja se vastasi hyvin asiakkaiden odotuksia.

11. Kiinnostava, vetovoimainen ja luotettava uimaseura

Number of respondents: 111



Kuva 8. Kilpatoiminnan vastausten jakauma kysymyksessä 11

Avoimissa kysymyksissä näkyi jonkin verran kritiikkiä kehityksestä sekä valmennuksen suunnitelmallisuudesta:

”Treenit eivät ole kovin monipuolisia, vedetään paljon samoja treenejä/settejä ja ne muuttuvat tylsiksi jatkuvan toiston jälkeen. Liian vähän keskitytään yksilön tekniikan osaamisen kehittämiseen ja uidaan vain matkaa. Harmillisen vähän palautetta treeneissä.”

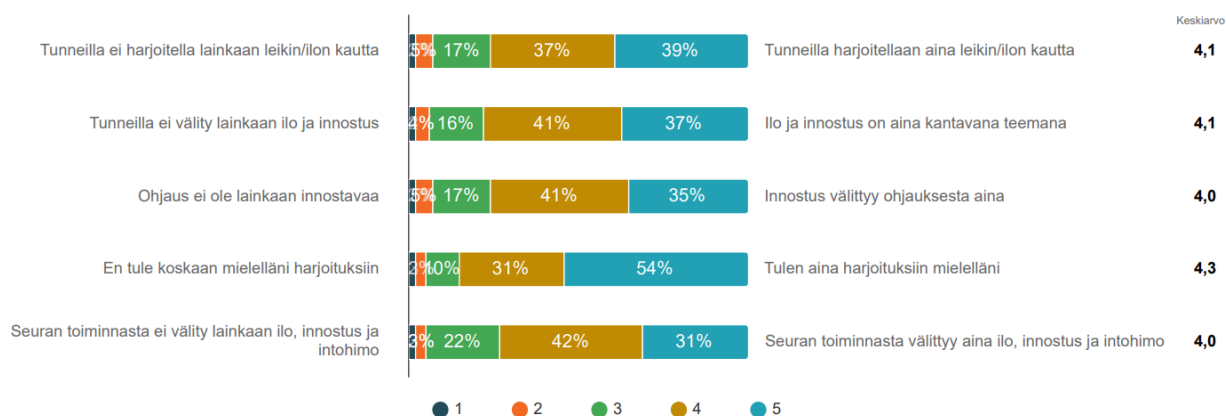
”Tyttäreni rakastaa uintia, mutta kokee, että ei saa riittävästi henkilökohtaista ohjausta, jotta voisi kehittyä uimarina ja saavuttaa omat tavoitteensa.”

5.2 Näkyvätkö seuran arvot toiminnassamme?

Kyselyn kohdat 5-8 koskivat seuran arvoja. Ensimmäiseksi arvokseen seura ilmoittaa ilo, innostus ja intohimo (kuva 8). Yli puolet vastasi tulevaisuansa aina harjoituksiin mielellään. Isoimmat erot seuran sisällä näkyivät kohdassa ”tunneilla harjoitellaan aina leikin ja ilon kautta”. Kilpatoiminnan puolella keskiarvo jäi 3,5:een, kun taas kurssitoiminnan puolella arvo nousi 4,1:een ja jäsenuinnissa 4,3:een. Kilpatoiminnankin puolella kuitenkin yli puolet vastaajista antoi arvosanan 4 tai 5.

Ilo, innostus ja intohimo

Vastaajien määrä: 1123



Kuva 9. kysymys 5. Ilo, innostus ja intohimo

Avoimissa kysymyksissä ilo, innostus ja intohimo näkyi vastauksissa sekä positiivisesti että kehitettävänä asiana.

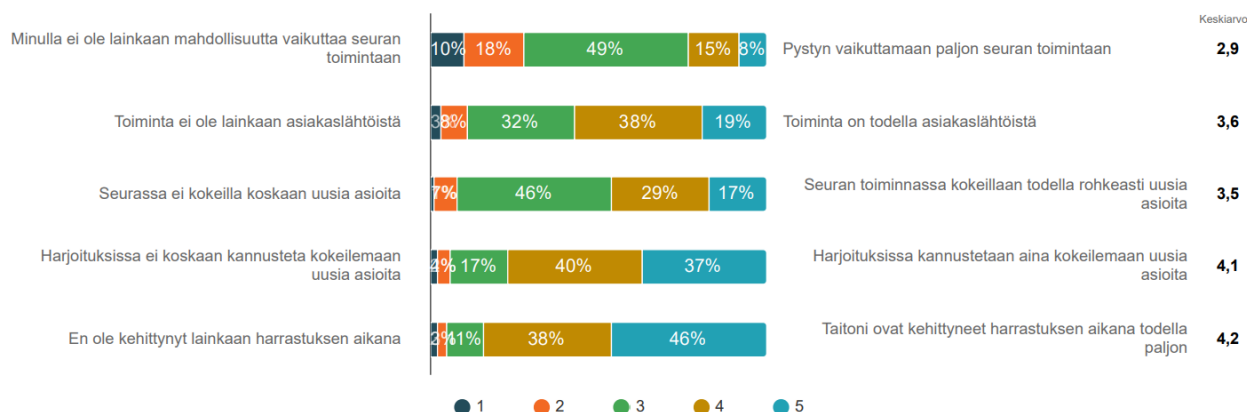
”Kiitos valmennukselle kaudesta, uimatreeneistä tulee aina kotiin iloinen lapsi. Valmennus on auttanut myös pohtimaan seuraavalle kaudelle parhaita ratkaisua harrastamiseen. Yksilöt huomioidaan valmennuksessa. Pienillä leikkimielisillä harjoitteilla saa hurjan paljon iloa ja ryhmähenkeä pienille uimareille, näistä kuulee aina ekana treenien jälkeen!”

”Enemmän innostavaa, kannustavaa ja positiivista tekemistä. Näin lapsesta olisi mukavampaa tulla harjoituksiin.”

Toisena arvona seuralla on kehityshaluisuus ja rohkeus (kuva 10). Tähän liittyviä kysymyksiä esitettiin kyselyn kysymyksen 6 alla. Seuran ei koettu kokeilevan rohkeasti uusia asioita, vastauksien keskiarvo jäi 3,5:een. Taitojen kehittymisen koettiin kuitenkin olleen hyvällä tasolla ja harjoituksissa kannustetaan myös uuden kokeiluun rohkeasti. Molemmissa keskiarvo nousi yli 4:n.

Kehityshaluisuus ja rohkeus

Vastaajien määrä: 1122



Kuva 10. Kehityshaluisuus ja rohkeus

Avoimissa kysymyksissä toiminnan kehityshaluisuutta ja rohkeutta kommentoitiin mm. näin:

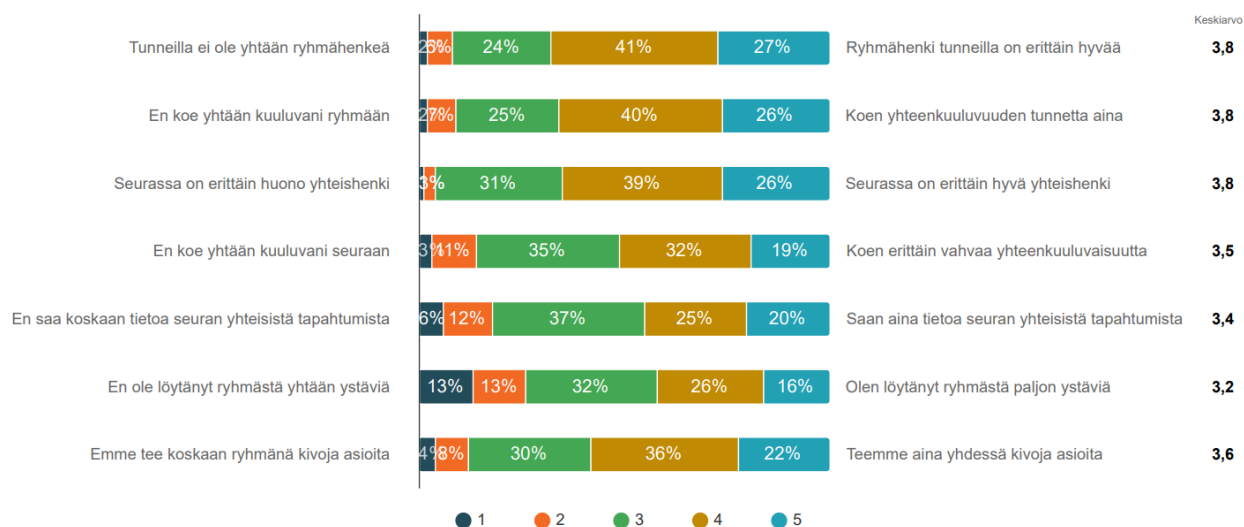
”Lapsi on kehittynyt huimasti ja tulee aina mielellään vesiralliin.”

”Heikosti huomioidaan jos ei osaa. Kannustus puuttuu. Jätetään selviytymään yksin. 2 lastani samassa ryhmässä. Nuorimmainen ei taida päästä läpi kurssia kun ei ole oppinut tarvittavia taitoja vaikka 1 kertaa lukuunottamatta käynyt kaikilla tunneilla.”

Kolmantena arvona Cetus Espoolla oli yhdessä tekeminen (kuva 11). Tässä kysymyksessä 7 vastaukset painottuivat arvoihin 3 ja 4. Erittäin hyvän arvosanan antoi alle 30 % vastaajista jokaisessa kysymyksessä. Keskiarvotkin jäivät kautta linjan alle 4:n. Parhaat keskiarvot, 3,8, saatiin kysymyksissä ryhmähengestä ja seuran yhteishengestä. Tämän osion vastauksissa oli myös suurimmat erot kilpatoiminnan ja kurssitoiminnan välillä. Kilpatoiminnan puolella yhdessä tekeminen koettiin vahvemmin ja lähes joka kohdassa keskiarvo nousi yli neljän. Kurssitoiminnan puolella taas esimerkiksi ystäviä ei löydetty samanlailla ryhmistä. Tässä kurssitoiminnan keskiarvo oli 3,0, kun taas kilpapuolella se nousi jopa 4,3:een.

Yhdessä tekeminen

Vastaajien määrä: 1111



Kuva 11. Yhdessä tekeminen

Yhdessä tekeminen näkyi myös avoimissa vastauksissa.

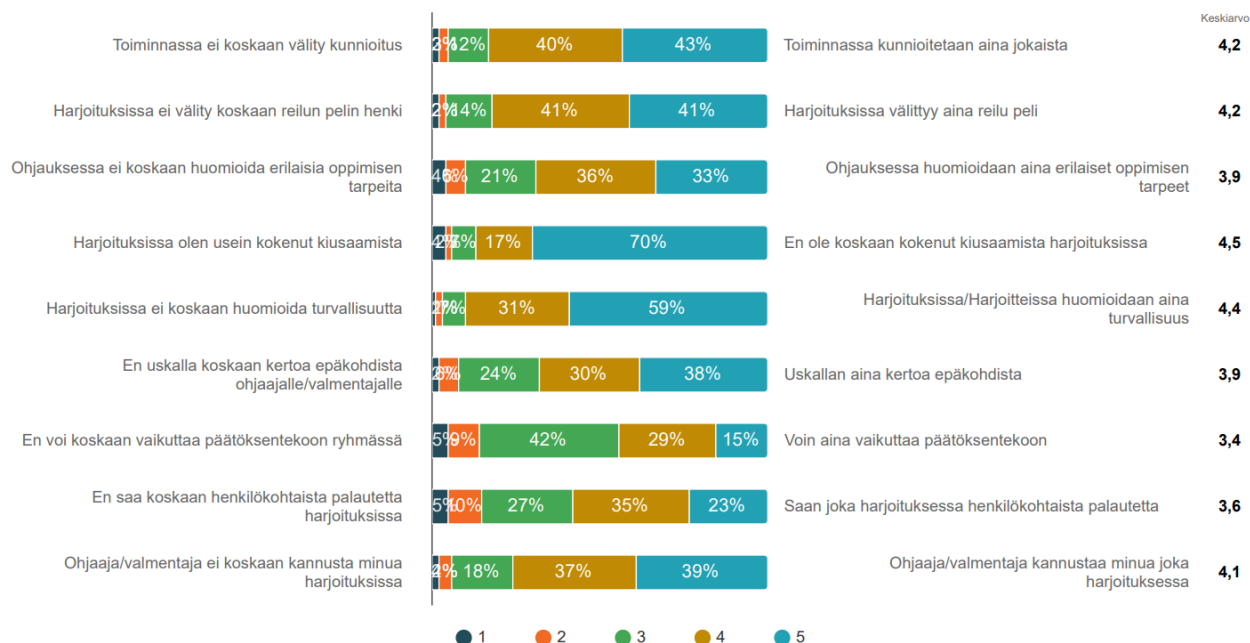
”Erittäin hyvin organisoitua toimintaa ja hyvä ryhmähenki! Lapsi on kehittynyt huimasti liittyessään kilpauintiryhmään.”

“Ryhmähengen nostattamista, yhteishengen kasvattamista etenkin leireillä ja kisamatkoilla olisi hyvä lisätä.”

Neljäs arvo seuralla on kunnioitus ja reilu peli (kuva 12), tästä kysyimme kohdassa 8. 70 % vastaajista koki etteivät he ole koskaan kokeneet kiusaamista harjoituksissa ja kohdan keskiarvo nousikin 4,5:een. Reilu peli, kunnioitus ja turvallisuus arvioitiin myös erittäin hyvälle tasolle, yli 80 % vastauksista oli kohdassa 4 tai 5.

Kunnioitus ja reilu peli

Vastaajien määrä: 1112



Kuva 12. Kunnioitus ja reilu peli

Erityisesti henkilökohtaisesta palautteesta kommentoitiin monesti avoimissa kysymyksissä niin kilpa-, kuin kurssitoiminnan puolella. Moni toivoi tähän lisäystä.

”Kerran tai pari kaudessa lyhyt palaute uimarille ja huoltajalle.”

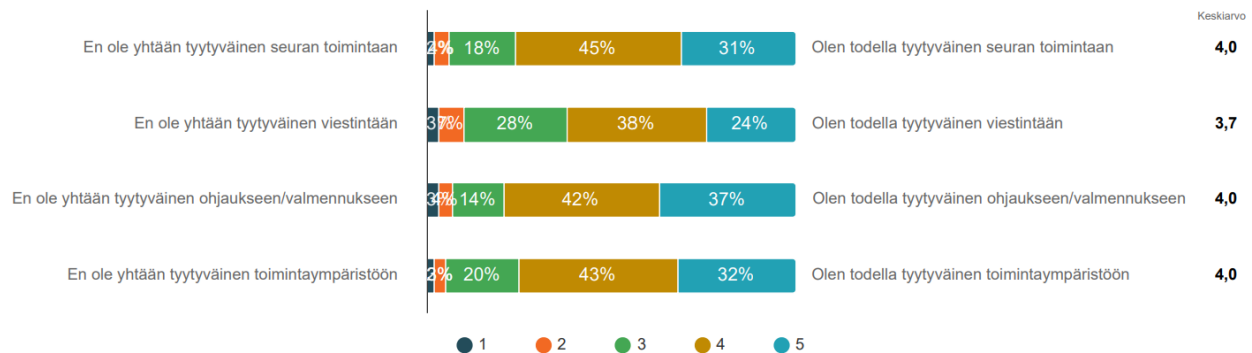
”Aktiivisempi ja henkilökohtaisempi ote valmennukseen niin ryhmän kuin yksilön osalta. Enemmän henkilökohtaista palautetta. Tulisi innostavampi fiilis, jos valmentajaa kiinnostaa ketä paikalla ja miten kaudella kehitytään. Lisäksi voisi antaa vinkkejä tai teeeniohjelmia kurssin lisäksi tehtäviin treeneihin. Aikaisempi ilmoitus milloin julkistetaan seuraavan jakson kurssit keväälle ja syksylle.”

5.3 Millaisena koet ohjaajien/valmentajien ammattitaidon?

Kyselyn kohdat 9-11 käsittelivät seuran tavoitteita. Kohdassa 9 kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyydestä seuran toimintaan, viestintään, ohjaukseen/valmennukseen sekä toimintaympäristöön (Kuva 13). Seuran toimintaan oltiin tyytyväisiä, kuten myös valmennukseen ja toimintaympäristöön. Kilpa-toiminnan puolella valmennukseen oltiin todella tyytyväisiä, 45 % vastaajista antoi arvosanaksi 5 ja keskiarvo nousi 4,1:een.

Tyytyväisimmät asiakkaat

Vastaajien määrä: 1114

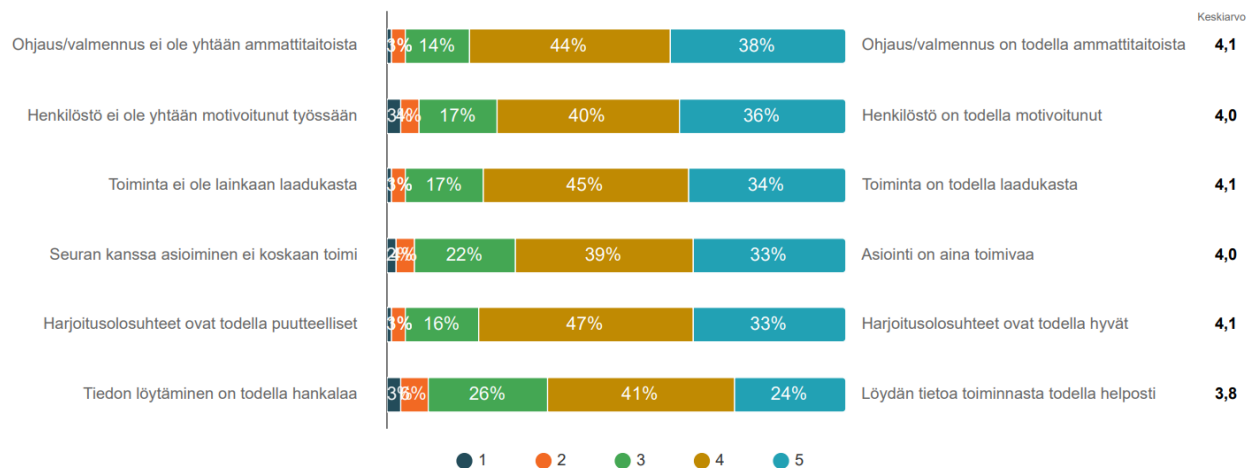


Kuva 13. Tyytyväisimmät asiakkaat

Kohdassa 10 kysyttiin seuran toisesta tavoitteesta: osaava, toimiva ja motivoitunut organisaatio (Kuva 14). Ohjaus ja valmennus koettiin ammattimaiseksi, 82 % vastaajista antoi arvosanaksi 4 tai 5. Toiminta koettiin myös laadukkaaksi ja harjoitusolosuhteiden koettiin olevan hyvät. Näissä kolmessa kohdassa keskiarvo nousi 4,1:een.

Osaava, toimiva ja motivoitunut organisaatio

Vastaajien määrä: 1115

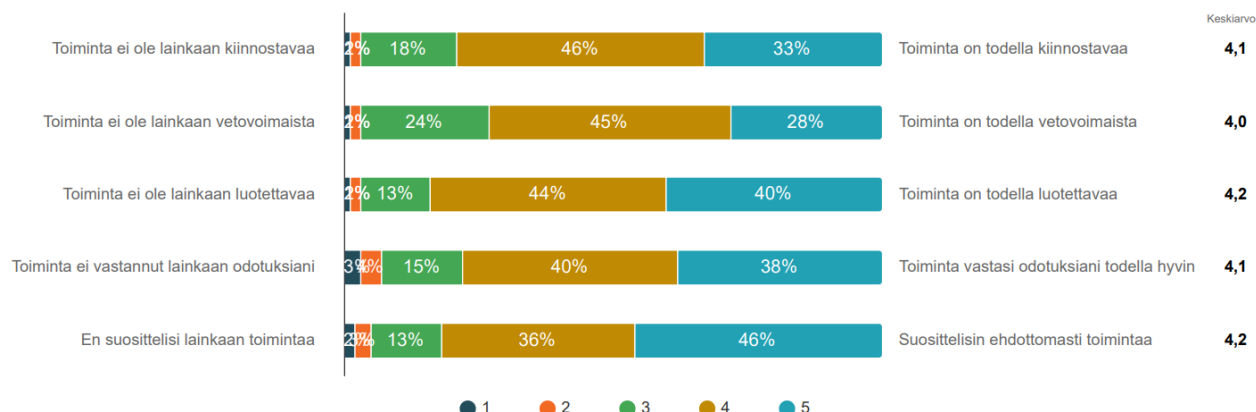


Kuva 14. Osaava, toimiva ja motivoitunut organisaatio

Kysymyksellä numero 11 selvitettiin vastaajien kokemuksia seuran kiinnostavuudesta, vetovoimaisuudesta ja luotettavuudesta (kuva 15). Toiminta koettiin luotettavaksi (keskiarvo 4,2) ja 46 % vastauksista suosittelisi ehdottomasti toimintaa eteenpäin. Myös tässä keskiarvo nousi 4,2:een. Kaikkien tämän kohdan kysymysten keskiarvo nousi yli neljän ja pääsääntöisesti vastaukset olivat kohdissa 4 tai 5.

Kiinnostava, vetovoimainen ja luotettava uimaseura

Vastaajien määrä: 1097



Kuva 15. Kiinnostava, vetovoimainen ja luotettava uimaseura

Avoimissa kysymyksissä valmennukseen saatiin paljon kommentteja. Kurssitoiminnan puolella palautetta viime kaudesta -kysymys keräsi eniten palautetta ohjauksesta. Yhteensä ohjausta koskevaa palautetta tuli 48 %:ssa vastauksista (kokonaisotos 471 vastausta). Näistä 23 %:a oli sitä mieltä, että ohjaajat ovat hyviä ja ammattimaisia, kun taas 24 %:ssa vastauksista ohjauksen koettiin olleen heikkoa.

”Hyvät ohjaajat. Ehkä voisi välillä antaa henkkoht palautetta vanhemmille miten lapsi edistyy.”

”Ajoittain sijaiset ovat olleet tunneilla vähemmän motivoituneita ohjaamiseen ja lasten kanssa vuorovaikuttamiseen.”

”Kaiken kaikkiaan tosi mukavaa hommaa ja supermukavat ohjaajat!”

”Osa kurssin vetäjistä keskustelelee omia asioitaan ja välillä pitää kysyä useamman kerran, että mitä pitikään tehdä.”

Vastauksia palautetta kuluneesta kaudesta –kysymykseen saatiin kilpapuolella 62 kappaletta. 45 % vastauksista koski valmennusta. Näistä vastauksista 82 % oli tyytyväisiä kauden valmennukseen.

”Olisi hienoa jos samat valmentajat jatkaisivat. Poikkeuksista harjoitusajoista ja -paikoista voisi tiedottaa myös ajoissa.”

”Valmentajille suuri kiitos! Arvostan heitä aidosti todella paljon.”

”Toivottavasti henkilöstön viihtyvyyteen kiinnitetään huomiota enemmän ja annetaan tukea valkuille.”

"Harjoituksissa pitää puuttua uinnin teknisiin epäkohtiin enemmän ja opastaa uimareita joilla on puuttuva tekniikka tai hyppytaito. Tuntuu että treeneissä vain uidaan matkoja eikä neuvota teknisesti."

6 Pohdinta

Kehittämistyön haaste on valita ne hankkeet ja ideat, jotka vievät asiakaskokemusta eteenpäin. Asiakaspalautteista tulisi erilaisten toiveiden ja odotusten joukosta valita juuri ne oikeat. Päätöksenteossa tulisi aina pyrkiä asiakaslähtöisyyteen. (Korkiakoski 2019, 100–101.) Ihmiset arvostavat eri asioita ja seuran tulee tuntee ja tietää mitä asiakkaat toivovat ja odottavat. Tämän vuoksi on tärkeää että pystytään tarjoamaan ja kohdentamaan oikeanlaiset ja -tasoiset kurssit vastaamaan asiakkaan tarpeita ja toiveita. Jotta ilo, innostus ja intohimo säilyy harrastamisen jatkumiseen, on tärkeää että kurssit ja ohjaus on kehittävä ja monipuolista. Tässä korostuu myös ohjaajien ammattitaito ja asiakkaan tuntemus, jotta hänelle pystytään tarjoamaan asiakkaalle oikeantasoinen kurssi ja se että hän myös mahtuu kurssille. Tämän avulla asiakas sitoutetaan seuran toimintaan ja oikeanlaisen tarjonnan ja palveluiden avulla seura pystyy erottumaan kilpailijoistaan. (Bergström & Leppänen 2021, 23.)

6.1 Johtopäätökset ja kehittämisideat

Tässä opinnäytetyössä haimme vastauksia tutkimuskysymyksiin tietoperustan ja kyselytutkimuksen avulla. Ensimmäinen tutkimuskysymys oli eritelty kilpa- ja kurssitoiminnan puolelle. Tietoperustan mukaan asiakaskokemus on tunteiden ja mielikuvien luomaa (Löytänäjä & Korteso 2011, 11), jolloin ohjaajan ja valmentajan toiminta korostuu. Asiakaslupauksella taas annetaan lupaus arvosta (Tuulaniemi 2011, 33), joka kurssitoiminnan puolella on jokaisella kurssilla eri. Yhteistä kuitenkin on ohjeistus siitä, missä järjestyksessä kurssit edetään. Tuloksissa palautteenanto koettiin heikoksi niin kilpa- kuin kurssitoiminnan puolella. Tutkimuksissa on todettu, että valmentajan sanallinen ja sanaton viestintä valmennustilanteissa vaikuttavat vahvasti valmennettavien urheilusuoritukseen ja hyvinvointiin (Kokkonen & Holopainen 2022). Vanhemmat eivät saaneet tietoa lasten taidosta ajoissa, jolloin kurssilta toiselle siirtyminen ei yllättäen onnistunutkaan. Kurssien eteneminen ei onnistunut seuran esittelemällä tavalla myöskään heikon ilmoittautumisjärjestelmän takia. Moni vastaajista koki huonoksi myös sen, ettei seuran jäsenet saaneet ilmoittautua muita aiemmin kurssille, jolloin jatkumo kurssien välillä olisi onnistunut paremmin.

Asiakaslupaus ei siis kurssitoiminnan puolella toteutunut täysin. Kehitysehdotuksemme kohdistuu-kin ilmoittautumisjärjestelmään. Ilmoittautuminen olisi hyvä avata vanhoille asiakkaille kaksi viikkoa ennen uusia jäseniä, jolloin mahdollistetaan olemassa olevien asiakkaiden siirtyminen seuraavalle kurssille. Toiminnanjohtaja kertoi myös sähköpostissaan (25.9.2023), että ilmoittautuminen kurssille yritetään jatkossa helpottaa niiden osalta, joilla jatkuvuus on erityisen tärkeä. Muutenkin hän tuo esiin, että kehityskohteita on nostettu esiin toimintasuunnitelmaa koostaessa ja niitä on käsitelty seuran sisällä. Asiakaspalautteiden pohjalta Cetus Espoo otti syksyllä 2023 kokeiluun myös kurssien ennakkoilmoittautumisen Matinkylän toimipisteen asiakkaille.

Palautteenantoon olisi myös hyvä tuoda selkeyttä. Ihmiset reagoi palautteeseen erilailla. Ihmisen tunteminen on tärkeää antaessa palautetta ja selvittää mitkä asiat heitä innostaa ja motivoi. (Rieger ym. 2016, 247.) Palautetta tulisi lisätä harjoitusten sisälle. Sen lisäksi asiakas tai hänen vanhempansa olisi hyvä saattaa ajantasalle kehityksestä hyvissä ajoin ja antaa suositus seuraavasta kurssista. Jos on tarvetta uusia edellinen kurssi, on tärkeää antaa selkeä palaute kehitettävistä kohteista, jotta motivaatio harjoittelussa säilyy. Tämän voisi toteuttaa niin, että jonkin harjoituksen yhteydessä vanhemmilla olisi mahdollisuus keskustella ohjaajan kanssa lyhyt palautekeskustelu.

Kilpapuolella kysymys oli kehittykö urheilija. 57 % vastaajista oli vastannut taitojensa kehittyneen todella paljon ja 32 % kokee taitojensa kehittyneen hyvin. Myös avoimet kysymykset tukivat näitä vastauksia. Kilpapuolella voidaan sanoa tutkimuskysymys 1:n toteutuneen erittäin hyvin.

Toinen tutkimuskysymys koski seuran arvoja. Tietoperustaan viitaten arvot voivat olla ihanteita, päämääriä tai tavoitteita (Helkama 2015, 8–9, Jantunen & Ojanen 2011, 7, Jaakkola, Liukkonen & Sääkslahti 2013, 48). Cetuksen arvot ovat juurikin päämääriä, joiden tulisi ohjata seuran ja seuran työntekijöiden toimintaa. Arvot ovat esillä seuran kotisivuilla myös jäsenistöä varten. Tulosten perusteella etenkin ”ilo, innostus ja intohimo” -arvo vaikuttaa toteutuvan hyvin seuran toiminnassa. Myös toinen arvo ”kunnioitus ja reilu peli” näkyi vastausten perusteella toiminnassa hyvin. Avoimissa kysymyksissä ryhmähenkeä tuotiin esille useammassa vastauksessa pääasiassa positiivisesti. Vastauksista ei välity se, että jäsenet tuntisivat seuran arvot ja kehitysideana esitämme, että seura voisi avata arvojen sisältöä paremmin nettisivuilleen ja tuoda niitä esiin vahvemmin viestinnässä. Esimerkkinä kuvassa 16 uimaliiton arvot heidän strategiastaan vuosille 2020-2024.

ARVOT	
<p>Ilo</p> <ul style="list-style-type: none"> Ilo on voimavara, joka on oman kokemuksen lisäksi yhteistä, yhdessä koettavaa ja elettyä ja näkyä ulos. Tekemisen ilo tuottaa hyvinvointia. Motivaatio, mielekkyys, tarkoituksellisuus luovat iloa. <p>Arvostus</p> <ul style="list-style-type: none"> Luottamus kertoo arvostuksesta, luotetaan ja ollaan luottamuksen arvoisia. Arvostaen kohti yhdessä luotuja päämääriä, kaikkia lajeja ja toimijoita kunnioittaen. 	<p>Halu olla paras</p> <ul style="list-style-type: none"> Omistautuminen ja motivaatio yhteisiin tavoitteisiin. Halu olla paras edellyttää ison määrän työtä tavoitteiden eteen. Jokainen voi olla paras omalla osa-alueellaan ja omana itsenään. Kaikilla toiminnan tasoilla yksilöllä on motivaatio kehittyä, sekä auttaa toisia kehittymään. <p>Yhteisöllisyys</p> <ul style="list-style-type: none"> Meillä on yhteinen asia – uintiurheilu. Me olemme me, läsnä toistemme arjessa. Yksilön onnistuminen on yhteisön onnistuminen. Vastuu yhteisön toimivuudesta on kaikilla ja se vaatii sitoutumista, rohkeutta, avoimuutta, mahdollisuutta osallistua ja läsnäoloa.

Kuva 16. Uimaliiton arvot (Uimaliitto s.a.)

Tietoperustassa esitimme asiakaskokemuksen olevan kohtaamisten ja mielikuvien yhteys, jonka asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta (Löytänäjä & Korteso 2011, 11). Organisaation tehtävänä on arvon luominen asiakkaalle, joka käsittää myös laadullisen arvon. Jokainen asiakas muodostaa käsityksen laadullisesta arvosta subjektiivisen kokemuksen perusteella. (Tuulaniemi 2011, 30–33.) Tuloksista näemme, että valmennukseen ja ohjaukseen ollaan tyytyväisiä. Ohjauksen ja valmennuksen koetaan olevan seurassa hyvällä tasolla ja se koetaan pääasiassa tulosten perusteella laadukkaaksi. Esille nousseita kehitettäviä asioita oli valmentajien tukeminen mm. koulutuksen kautta ja ohjauksen laadun tasapuolistaminen selkeän tuntirakenteen ja mentoriohjaustoiminnan kautta takaamaan tasalaatuisen asiakaskokemuksen ja palvelun laadun. Selkeät tuntirakenteet ja kilpapuolella laadukas kausisuunnitelma treenisisältöineen helpottavat myös sijaisen toimintaa. Nyt sijaiset ja vaihtuvat ohjaajat/valmentajat osaltaan heikensivät tyytyväisyyttä ohjaukseen ja valmennukseen. Kehitysehdotuksena esitämme saman tuntinimikkeen alla olevien tuntien sisällön yhtenäistämistä. Toisena ehdotuksena esitämme, että Cetus Espoo hyödyntäisi oman seuran kehuttuja ja kokeneita valmentajia mentoroimaan tai kouluttamaan uusia ohjaajia ja jakamaan osaamistaan heidän kanssaan.

Kehittämisehdotukset esitimme Cetus Espoon toiminnanjohtajalle sekä kilpatoiminnan vastaavalle kesäkuussa 2023. Tuloksia käytettiin tukena toimintasuunnitelman laatimisessa ja sinne onkin kirjattu henkilökunnan toiminnan kehittäminen ja tiedon jakaminen ensisijaisesti omien kesken. Valmentajien ja ohjaajien kouluttamiseen on siis panostettu tulevalle kaudelle. Kilpapuolella myös panostetaan valmentajien kouluttamiseen ja uutta materiaalia työstetään valmentajille työn tukemiseksi. Koulutuspolkuja työstetään myös koko seuran tasolla. Tuntityöntekijöille pyritään järjestämään yhteisiä tapaamisia ja perehdytystä sekä koulutusta tarjotaan säännöllisesti. (Cetus s.a.f, 5, 9 ja 24.) Toiminnanjohtaja kertoi sähköpostissaan (23.10.2023), että kauden 2023–2024 alussa pidettiin seurapäivä, jossa käytiin läpi kauden aikana nousseita asioita ja kysymyksiä. Seurapäivään kuului koulutusta ohjaajille ja valmentajille. Myös kohdennettua koulutusta on järjestetty, kuten uimaopettaja- sekä vuorovaikutuskoulutusta. Tämä kehitysidea on siis jo osittain viety käytäntöön syksyllä 2023.

Vuoden 2023–2024 toimintasuunnitelmaan on myös kirjattu että kurssien sisältöjä tullaan muokkaamaan yhdessä valmennukseen ja ohjaukseen erikoistuneiden osaajien kanssa. Tarkoituksena on selkeyttää lapsen ja nuoren etenemistä harrastajapolulla. Myös vesiliikunnan kurssipolkua itsessään pyritään selkeyttämään. (Cetus s.a.f, 23–24.)

Tutkimuskysymysten ulkopuolelta kyselyssä nousi esiin myös viestintä kilpapuolen parantamisen kohteena ja ryhmäkoko kurssipuolella. Näihin molempiin Cetus Espoo on pyrkinyt panostamaan. Toiminnanjohtaja kertoo sähköpostissaan (23.10.2023), että kilpatoiminnan puolella viestintää on

lähdetty parantamaan niin, että siihen on nimetty henkilö, jonka työtehtäviin kuuluu nettisivujen ja sosiaalisen median päivittäminen. Cetuksella on lähdetty tekemään myös koko seuraava kattavaa viestintäsuunnitelmaa. Kurssitoiminnan puolella ryhmäkoon lisäämistä ollaan mietitty keväälle 2024. Ohjaajien kanssa on käyty läpi mistä asiakkaat antavat eniten palautetta koskien heidän toimintaansa.

6.2 Tutkimustyön pohdinta

Saimme aiheen opinnäytetyöhön isolle joukolle suunnatusta sähköpostista. Koimme aiheen kiinnostavaksi ja espoolaisina koimme mielekkääksi lähteä mukaan tutustumaan paikallisen seuran toimintaan. Otimme yhteyttä seuran toiminnanjohtajaan ja tapasimme jo heti seuraavalla viikolla Cetus Espoon toimistolla. Teimme wihiin samantien ehdotuksen opinnäytetyön aiheesta ja saimme pian luvan edetä seuraavaan vaiheeseen. Kehittämiskohteen ollessa tiedossa määritellään alustavat tavoitteet, mihin kehittämistyöllä pyritään. Kohde on monesti laaja ilmiö, joka voidaan rajata jo alussa tavoitteiden avulla. (Ojasalo ym. 2020, 26.) Pohdimme tavoitteita yhdessä Cetus Espoon toiminnanjohtajan kanssa. Seura toivoi saavansa kyselystä palautetta jo tulevalle kaudelle, jonka takia jouduimme etenemään hieman poikkeuksellisella järjestyksellä. Opinnäytetyö käynnistyi suunnitelman ja aikataulun tekemisellä. Onnistuneen kyselylomakkeen suunnittelun lähtökohtana on tietää kehittämistyön tavoitteet (Vilka 2021, 105). Suunnitelmaan kirjattiinkin tavoitteet ja aikataulu. Teimme tämän jälkeen työsuunnitelman ja tietoperustan pohjan vauhdilla kokoon, jonka jälkeen siirryimme heti kyselyn rakentamiseen. Teimme ensiksi arvokyselyn henkilöstölle. Vaihtoehtona arvokyselylle olisi voinut olla toimihenkilöiden haastattelu, jolloin olisimme voineet saada syvempää ymmärrystä aiheesta ja esittää mahdollisia jatkokysymyksiä koskien seuran arvoja. Kyselytutkimuksen tekoon ja lähinnä kysymysten selkeytyeen olisimme mielellämme käyttäneet enemmän aikaa. Kyselyteknisesti suoriuduimme kuitenkin suhteellisen hyvin. Onneksi webropol oli jo tuttu aiemmista projekteista. Webropol-kyselytyökalu oli turvallinen ja luotettava. Kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista ja vastaukset jäivät anonyymeiksi. Arvontaa varten pyydettyjä sähköpostiosoitteita ei tallennettu muualle kuin webropol-ohjelmaan, eikä niitä yhdistetty missään vaiheessa vastauksiin. Huolehdimme tietosuojasta niin kyselyn tallentamisen kuin säilytyksen suhteen. Kyselyssä olisimme voineet laittaa vastausvaihtoehdoksi en osaa vastata, jolloin vastauksissa olisi näkynyt paremmin se, ettei vastaajalla ollut asiaan mielipidettä. Tällöin kyselyn luotettavuus olisi ollut vielä parempi. Vilkan (2021, 194) mukaan tulokset eivät ole päteviä, mikäli vastaaja ei ymmärrä asiaa samalla tavalla kuin tutkija. Tämän takia kysely testattiin Cetus Espoon henkilökunnalla ja tarvittavat muutokset tehtiin ennen lopullista kyselyä. Aikataulullisena tavoitteenamme oli se, että vastaukset ehtivät kauden lopulle, jotta vastauksia pystyttiin hyödyntämään tulevan kauden suunnittelussa. Saimme kyselyyn paljon vastauksia, ja niiden läpikäyminen vei työssä paljon aikaa. Luotet-

tavuuden kannalta iso vastaajajoukko oli positiivinen yllätys ja antoi varmasti seurallekin laajan kuvan tämän hetken tilanteesta.

Opinnäytetyö oli opettavainen projekti niin ajanhallinnan, tiimityön kuin ammatillisen kehityksen suhteen. Opinnäytetyö tehtiin parityönä, jolloin pystyimme tukeutumaan toisiimme sekä vaihtamaan ajatuksia, joka tuki molempien oppimista. Toisaalta kuitenkin parityö toi omat haasteensa kahden erilaisen työaikataulun yhdistelyssä. Toimeksiantaja oli aktiivisesti mukana projektin edessä ja viestintä oli sujuvaa. Kuuntelimme toimeksiantajan toiveet ja toteutimme ne vastuullisesti olemalla tiiviissä yhteistyössä ja raporttoimalla etenemisestä tasaisin väliajoin. Pidimme myös aina kiinni sovitusta aikataulusta. Opinnäytetyöohjaajan kanssa yhteistyö oli sujuvaa ja saimme rakentavaa palautetta läpi projektin. Myös opinnäytetyöohjaajan kanssa toimimme vastuullisesti pitäen kiinni sovitusta asioista, arvostamalla saamaamme palautetta ja etenemällä ennaltasovitun aikataulun mukaan. Hyödynsimme monipuolisesti lähteitä ja tarkastelimme niiden luotettavuutta kriittisesti. Koimme suorituneemme luotettavuuden suhteen hyvin, sillä pystyimme perustelemaan valintamme hyödyntäen kattavaa tietoperustaa. Opinnäytetyössä kokemiamme haasteita oli ajankäytön lisäksi tietoperustan rajaaminen, jotta olennaiset asiat tulisivat esiin eikä aihe rönsyilisi liikaa.

Koimme tärkeänä myös sen, että pääsimme oikeasti vaikuttamaan seuran toimintaan. Vuoden 2023–2024 toimintasuunnitelmassa on huomioitu kyselyssä nousseita kehitystarpeita. Koemmekin hienoksi sen, että aito kiinnostus ja halu asiakkaiden tyytyväisyyteen oli ja on vahvasti Cetuksella läsnä.

Lähteet

Aaltonen, M. 2016. Ei vain Urheilua. Liikunnan ja urheilun merkitys yhteiskunnan uusiutumisen kannalta. Valtion Liikuntaneuvoston julkaisuja 2016:2. Luettavissa:

<https://www.liikuntaneuvosto.fi/wp-content/uploads/2019/09/Ei-vain-urheilua.pdf>. Luettu: 20.10.2023

Ahvenainen, A., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Kauppakamari

Bergström, S. & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita Publishing Oy.

Cetus. s.a.a. Espoon suurin liikuttaja. Luettavissa:

<https://www.cetus.fi/seura/cetus/#:~:text=Cetus%20on%20T%C3%A4htiseura%20T%C3%A4htiseura-ohjelma%20on%20Olympiakomitean%2C%20lajiliittojen%20ja,saavuttanut%20huippu-urheilun%20osalta%20T%C3%A4htimerkin.%20T%C3%A4htimerkki%20on%20lupaus%20laadusta..>
Luettu: 5.10.2023

Cetus. s.a.b. Cetus Espoolle myönnettiin lasten ja nuorten tähtimerkki. Luettavissa:

<https://www.uimaliitto.fi/uutiset/cetus-espoolle-myonnettiin-lasten-ja-nuorten-tahtimerkki/> Luettu: 13.10.2023

Cetus. s.a.c. Cetuksen strategia. Luettavissa: <https://www.cetus.fi/seura/cetus/cetuksen-strategia/>.
Luettu: 22.5.2023

Cetus. s.a.d. Cetus toimintasuunnitelma 2022–23. Luettavissa:

https://www.cetus.fi/site/assets/files/1354/toimintasuunnitelma_cetus_2022-2023.pdf. Luettu: 10.6.2023

Cetus. s.a.e. Yhteiset toimintatapamme. Luettavissa: [https://www.cetus.fi/seura/cetus/yhteiset-](https://www.cetus.fi/seura/cetus/yhteiset-toimintatapam-)
[toimintatapam-](https://www.cetus.fi/seura/cetus/yhteiset-toimintatapam-)

[me/#:~:text=Vastuullisuus%2C%20turvallisuus%20ja%20yhdenvertaisuus%201%20Hyv%C3%A4%20hallinto%20Hyv%C3%A4,4%20Ymp%C3%A4rist%C3%B6%20ja%20ilmasto%20...%205%20Antidoping%20](https://www.cetus.fi/seura/cetus/yhteiset-toimintatapam-#:~:text=Vastuullisuus%2C%20turvallisuus%20ja%20yhdenvertaisuus%201%20Hyv%C3%A4%20hallinto%20Hyv%C3%A4,4%20Ymp%C3%A4rist%C3%B6%20ja%20ilmasto%20...%205%20Antidoping%20). Luettu: 11.10.2023

Cetus. s.a.f. Cetus toimintasuunnitelma 2023–24. Luettavissa:

https://www.cetus.fi/site/assets/files/1354/toimintasuunnitelma_cetus_2023-2024.pdf Luettu: 13.10.2023

García-Pascual, F., Ballester-Esteve, I. & Calabuig, F. 2023. Influence of Sports Participation on the Behaviors of Customers of Sports Services: Linear and Qualitative Comparative Analysis Models, Healthcare, Basel Vol. 11, Iss. 9, (2023): 1320.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Talentum Media Oy. Helsinki

Grönroos C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Hansaprint. Vantaa

Ficher, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum. Helsinki

Helkama, K. 2015. Suomalaisten arvot. Mikä meille on oikeasti tärkeää? Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki

Hellström, E. & Parkkonen, P. 2022. Vastuullisuuden tulevaisuus. Miten vaikuttavuus kohtaa kestävyden ja vaikuttavuuden? Luettavissa:

https://www.sitra.fi/app/uploads/2022/06/sitra_vastuullisuuden_tulevaisuus_fin_0822.pdf. Luettu: 13.10.2023

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Hossain, T., Suortti, K. & Kallio M. 2013. Urheiluseurat kunniaan Liikunnan ja urheilun rahoituksen painopisteesi perustaso – lapset ja nuoret. Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2013:7. Eurofacts Oy. Luettavissa: https://www.liikuntaneuvosto.fi/wp-content/uploads/2019/09/Urheiluseurat_kunniaan_www.pdf Luettu: 14.7.2023

Hämäläinen, M. & Patjas, L. 2018. Palvelun taitajaksi. Sanoma pro Oy. Helsinki. 11. painos

Hämäläinen, M., Kiiras, H., Korkeamäki, A. & Pakkanen, R. Palvelun taitajaksi. Sanoma Pro. Helsinki. 9-10 painos

Itkonen, H. & Laine, A. 2015. Liikunta yhteiskunnallisena ilmiönä. Jyväskylän yliopisto liikuntakasvatuksen laitos.

Jaakkola, T., Liukkonen, J. & Sääkslahti, A. toim. 2013. Liikuntapedagogiikka. PS-kustannus. Jyväskylä.

Jantunen, T. & Ojanen, E. 2011. Arvot kasvatuksessa. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Kauravaara, K. 2018. Liikunta ja urheilu aikuisen hyvinvoinnin tukena Asiantuntijatyö liikkujan polun aikuisvaiheesta. Suomen Olympiakomitea. Luettavissa:

<https://www.olympiakomitea.fi/uploads/2018/09/ok-liikunta-ja-urheilu-aikuisen-hyvinvoinnin-tukena-2018-08-28.pdf>. Luettu: 29.10.2023

Kokkonen, M. & Holopainen, S. 2022. Viesteissä on voimaa valmennuksessa. Luettavissa: <https://www.lts.fi/liikunta-tiede/artikkelit/viesteissa-on-voimaa-valmennuksessa>. Luettu: 29.10.2023

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2021. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Alma Talent. Helsinki.

Koski, P. & Mäenpää, P. 2018. Suomalaiset liikunta- ja urheiluseurat muutoksessa 1986-2016. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2018:25. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160926/okm25.pdf;sequence=1> Luettu: 23.10.2023

Lecklin, O. & Laine, R.O. 2009. Laadun kehittäjän työkalupakki Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum. Helsinki

Lehtimäki, T. 2009. Laadun etu Kirja laadusta tenniksessä. Konsultointi Lehtimäki

Löytänäjä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.

Mannerheimin lastensuojeluliitto. s.a. Turvallinen ja luotettava harrastusryhmä. Luettavissa: <https://www.mll.fi/ammattilaisille/tietoa-teemoittain/turvallinen-ja-viihtyisa-harrastusryhma/> Luettu: 28.6.2023

Mäkinen, J. 2019. Aikuisväestön liikunnan harrastaminen, vapaaehtoistyö ja osallistuminen 2018. KIHU. Luettavissa: https://kihuenergia.kihu.fi/tuotostiedostot/julkinen/2019_jar_aikuisvest_sel71_85829.pdf Luettu: 29.10.2023

Ojasalo, K. & Moilanen, T. Ritalahti, J. 2020. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro. Helsinki

Palveluplus. 2022. Palvelukokemuksen laatu lähtee ihmisistä. Luettavissa: <https://www.palveluplus.fi/ajankohtaista/palvelukokemuksen-laatu-lahtee-ihmisista/>. Luettu: 19.10.2023

Rieger, T., Naclerio, F., Jimène, A & Moody, J. 2016. Liikuntafysiologian perusteet. 2016. Fitra Oy.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana Asiakaskokemus. Miksi, Mitä, Miten? Docendo. Jyväskylä.

Santasport.s.a. Urheiluseuran tarinan rakentaminen. Luettavissa:

<https://seuraopas.santasport.fi/artikkelit/perustehtava-ja-arvot/> Luettu: 24.6.2023

Suomen olympiakomitea ja Suomen paralympiakomitea 2018. Huippu-urheilun yhteiskunnallinen perustelu. Luettavissa: <https://www.olympiakomitea.fi/uploads/2018/06/huippu-urheilun-yhteiskunnallinen-perustelu-2018.pdf> Luettu: 28.10.2023

Suomen olympiakomitea. s.a.a. Lasten harrastustoiminta. Jokaiselle lapselle ja nuorelle mieleinen harrastus. Luettavissa: <https://www.olympiakomitea.fi/seuratoiminta/harrastaminen/lasten-harrastustoiminta/>. Luettu: 11.9.2023

Suomen olympiakomitea. s.a.b. Tähtiseurat. Luettavissa:

<https://www.olympiakomitea.fi/seuratoiminta/tahtiseurat/>. Luettu: 15.9.2023

Suomen olympiakomitea. s.a.c. Olympiakasvatus. Luettavissa:

<https://www.olympiakomitea.fi/seuratoiminta/harrastaminen/olympiakasvatus/>. Luettu: 28.10.2023

Suomen olympiakomitea. s.a.d. Seuratoiminta. Luettavissa:

<https://www.olympiakomitea.fi/seuratoiminta/#:~:text=Urheiluseuratoiminnassa%20on%20mukana%20kolmasosa%20suomalaisista%20%E2%80%93%20harrastamalla%2C%20kilpailemalla%2C,sen%20vaikutus%20ihmisille%20ja%20koko%20yhteiskunnalle%20on%20kiistaton.> Luettu: 11.9.2023

Suomen olympiakomitea. s.a.e. Aikuisten harrastaminen seurassa. Luettavissa:

<https://www.olympiakomitea.fi/seuratoiminta/harrastaminen/aikuisten-harrastaminen-seurassa/>. Luettu: 11.9.2023

Tarik, H., Suortti, K. & Kallio, M. 2013. Urheiluseurat kunniaan. Liikunnan ja urheilun rahoituksen painopisteeksi perustaso– lapset ja nuoret. Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja. Eurofacts Oy. Luettavissa: https://www.liikuntaneuvosto.fi/wp-content/uploads/2019/09/Urheiluseurat_kunniaan_www.pdf. Luettu: 14.7.2023

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Palvelu. Talentum. Helsinki

Uimaliitto s.a. Uimaliiton strategia 2022-2024. Luettavissa:

https://d2t6wyhz55tig8.cloudfront.net/assets/files/23530/uimaliitto_strategia_20202024.pdf. Luettu: 29.10.2023

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. PS- kustannus. Keuruu.

Yihan, H & Daehwan, K. 2023. How Does Service Quality Improve Consumer Loyalty in Sports Fitness Centers? The Moderating Role of Sport Involvement. Sustainability; Basel Vol. 15, Iss. 17, (2023): 12840.

Liitteet

Liite 1. Arvokysely toimihenkilöille

Cetus Espoon arvokysely

Cetusen missiona on tarjota elinikäistä vesiliikuntaa Espoossa. Opetamme uimaan ja mahdollistamme uintiurheilun aloittelijasta kansainväliselle huipulle.

Cetus Espoon visio on olla Suomen menestyvin seura vedessä sekä iloisin ja laadukkain espoolainen liikuttaja. Cetus Espoon toimintaa ohjaavat kohtien 1-4 arvot. Avaa tekstikenttään mitä nämä arvot sinulle merkitsevät ja miten niiden tulisi seuramme toiminnassa näkyä.

1. Ilo, innostus ja intohimo



2. Kehityshaluisuus ja rohkeus



3. Yhdessä tekeminen

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for writing or drawing. It is positioned below the section header '3. Yhdessä tekeminen'.

4. Kunnioitus ja reilu peli

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for writing or drawing. It is positioned below the section header '4. Kunnioitus ja reilu peli'.

Lähetä

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

Cetus onnistumiskysely

☐ Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Arvoisa cetuslainen

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä uimaseura Cetus Espoon toimintaan. Kyselyllä kerätään palautetta menneestä kaudesta, tämän lisäksi kyselyn tulokset ovat avainasemassa tulevien kausien ja kurssien suunnittelussa ja kehittämisessä. Mikäli te tai lapsenne olette osallistuneet useampaan toimintaan, valitkaa jokin kurssista tai valmennustoiminnasta ja vastatkaa kysymyksiin sen näkökulmasta. Halutessanne voitte vastata kyselyyn useamman kerran eri näkökulmista. Mikäli vastaatte kyselyyn lapsenne puolesta, toivomme että teette sen yhdessä lapsen kanssa. Jokainen vastaus on meille erittäin tärkeä ja lisää mahdollisuutta vaikuttaa seuran toimintaan.

Kysely on osa opinnäytetyötä, joka toteutetaan Cetus Espoolle. Opinnäytetyön tekijöinä toimivat kaksi Liikunnanohjaaja AMK opiskelijaa Haaga-Helien ammattikorkeakoulusta. Kysely muodostuu seitsemästä kohdasta, joihin vastataan asteikolla 1-5 sekä kolmesta avoimesta kysymyksestä. Vastaamiseen menee arviolta n. 10 minuuttia. Kysely toteutetaan nimettömänä ja vastaukset esitetään niin, ettei niitä ole mahdollista kohdentaa yksittäiseen henkilöön. Vastaaminen on vapaaehtoista ja jokainen vastaus on erittäin tärkeä seuratoiminnan kehittämiseksi.

Vastaathan kyselyyn 17.5.2023 mennessä. Voit halutessasi osallistua arvontaan jättämällä yhteystietosi kyselyn lopussa. Yhteystietojasi ei yhdistetä vastauksiin. Kyselyn päätyttyä arvotaan 50 € arvoinen lahjakortti Cetus-kursseille.

Kiitos jo etukäteen ajastanne.

Anna-Maria Malms ja Milla Mikkola Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
Suvi Vyyryläinen Toiminnanjohtaja Cetus Espoo

1. Osallistuinko itse tai lapseni osallistui *

- ☐ Kurssitoimintaan
- ☐ Kilpatoimintaan
- ☐ Jäsenuintiin (su 9-11)

2. Mihin kurssiin osallistuit *

- ☐ Vauva- ja perheuinti (Vauvauinti 3kk-1,5v, Sisarusuinti 3kk-1,5v, Perheuinti 1-3v)
- ☐ Leiki ja peuhaa +3-vuotiaat (Lapsi-vanhempi uimakoulu, Peuhu-uimakoulu)
- ☐ Uimakoulut +4-vuotiaat (Alkeisuimakoulu, Uimakoulu 1-3)
- ☐ Vesirallit ja tekniikkakurssit +6-vuotiaat (Vesiralli 1-4, Lasten tekniikkakurssit)
- ☐ Harrastuintia (Harrasteryhmät, Kilpaharrasteryhmät, WAU-kerhot)
- ☐ Tutustu lajeihin (Kilpauintikoulu, Taitouintikoulu, Vesipallokoulu, Merenneitouinti)
- ☐ Erityisuinti
- ☐ Opi uinnin alkeita, aikuiset (Aikuisten uimakoulu 1-2)

- ☐ Aikuisten tekniikkakurssit ja kuntouinti (Uinnin tekniikkakurssi 1-2, Perhos-, Rinta- ja Vapaauintin tekniikkakurssi, Triathlonuintitekniikkakurssi, Kuntouintiryhmä)
- ☐ Joku muu, mikä _____

3. Mihin urheilutoimintaan *

- ☐ Kilpauinti Taitoryhmä 1-4
- ☐ Kilpauinti IK 1-4
- ☐ Kilpauinti Kilpa 1-2
- ☐ Kilpauinti Huippu-vaihe
- ☐ Kilpauinti Masters
- ☐ Vesipallo
- ☐ Taitouinti
- ☐ Sukelluskerho

4. Missä uimahallissa osallistuit toimintaan

- ☐ Espoonlahti
- ☐ Leppävaara
- ☐ Keski-Espoo
- ☐ Matinkylä
- ☐ Kilo

Vastaa alla oleviin kysymyksiin arviolla 1-5. Valitse numero sen mukaan, miten olet kokenut väitteen toteutuvan toiminnassa. Voit halutessasi jättää vastaamatta myös kysymyksen.

Arvojamme ovat:

5. Ilo, innostus ja intohimo

	1	2	3	4	5	
Tunneilla ei harjoitella lainkaan leikin/ilon kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tunneilla harjoitellaan aina leikin/ilon kautta
Tunneilla ei välity lainkaan ilo ja innostus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ilo ja innostus on aina kantavana teemana
Ohjaus ei ole lainkaan innostavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Innostus välittyy ohjauksesta aina

	1	2	3	4	5	
En tule koskaan mielelläni harjoituksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tulen aina harjoituksiin mielelläni
Seuran toiminnasta ei välity lainkaan ilo, innostus ja intohimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Seuran toiminnasta välittyy aina ilo, innostus ja intohimo

6. Kehityshaluisuus ja rohkeus

	1	2	3	4	5	
Minulla ei ole lainkaan mahdollisuutta vaikuttaa seuran toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Pystyn vaikuttamaan paljon seuran toimintaan
Toiminta ei ole lainkaan asiakaslähtöistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toiminta on todella asiakaslähtöistä
Seurassa ei kokeilla koskaan uusia asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Seuran toiminnassa kokeillaan todella rohkeasti uusia asioita
Harjoituksissa ei koskaan kannusteta kokeilemaan uusia asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Harjoituksissa kannustetaan aina kokeilemaan uusia asioita
En ole kehittynyt lainkaan harrastuksen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Taitoni ovat kehittyneet harrastuksen aikana todella paljon

7. Yhdessä tekeminen

	1	2	3	4	5	
Tunneilla ei ole yhtään ryhmähenkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ryhmähenki tunneilla on erittäin hyvää
En koe yhtään kuuluvani ryhmään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Koen yhteenkuuluvuuden tunnetta aina
Seurassa on erittäin huono yhteishenki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Seurassa on erittäin hyvä yhteishenki
En koe yhtään kuuluvani seuraan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Koen erittäin vahvaa yhteenkuuluvaisuutta
En saa koskaan tietoa seuran yhteisistä tapahtumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Saan aina tietoa seuran yhteisistä tapahtumista
En ole löytänyt ryhmästä yhtään ystäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen löytänyt ryhmästä paljon ystäviä
Emme tee koskaan ryhmänä kivoja asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Teemme aina yhdessä kivoja asioita

8. Kunnioitus ja reilu peli

	1	2	3	4	5	
Toiminnassa ei koskaan välity kunnioitus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toiminnassa kunnioitetaan aina jokaista
Harjoituksissa ei välity koskaan reilun pelin henki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Harjoituksissa välittyy aina reilu peli
Ohjauksessa ei koskaan huomioida erilaisia oppimisen tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ohjauksessa huomioidaan aina erilaiset oppimisen tarpeet
Harjoituksissa olen usein kokenut kiusaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En ole koskaan kokenut kiusaamista harjoituksissa
Harjoituksissa ei koskaan huomioida turvallisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Harjoituksissa/Harjoitteissa huomioidaan aina turvallisuus
En uskalla koskaan kertoa epäkohdista ohjaajalle/valmentajalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Uskallan aina kertoa epäkohdista
En voi koskaan vaikuttaa päätöksentekoon ryhmässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Voin aina vaikuttaa päätöksentekoon
En saa koskaan henkilökohtaista palautetta harjoituksissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Saan joka harjoituksessa henkilökohtaista palautetta
Ohjaaja/valmentaja ei koskaan kannusta minua harjoituksissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ohjaaja/valmentaja kannustaa minua joka harjoituksessa

Tavoitteenamme ovat:

9. Tyytyväisimmät asiakkaat

	1	2	3	4	5	
En ole yhtään tyytyväinen seuran toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen todella tyytyväinen seuran toimintaan
En ole yhtään tyytyväinen viestintään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen todella tyytyväinen viestintään
En ole yhtään tyytyväinen ohjaukseen/valmennukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen todella tyytyväinen ohjaukseen/valmennukseen
En ole yhtään tyytyväinen toimintaympäristöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen todella tyytyväinen toimintaympäristöön

10. Osaava, toimiva ja motivoitunut organisaatio

	1	2	3	4	5	
Ohjaus/valmennus ei ole yhtään ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ohjaus/valmennus on todella ammattitaitoista
Henkilöstö ei ole yhtään motivoitunut työssään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Henkilöstö on todella motivoitunut
Toiminta ei ole lainkaan laadukasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toiminta on todella laadukasta
Seuran kanssa asioiminen ei koskaan toimi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiointi on aina toimivaa
Harjoitusolosuhteet ovat todella puutteelliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Harjoitusolosuhteet ovat todella hyvät
Tiedon löytäminen on todella hankalaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Löydän tietoa toiminnasta todella helposti

11. Kiinnostava, vetovoimainen ja luotettava uimaseura

	1	2	3	4	5	
Toiminta ei ole lainkaan kiinnostavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toiminta on todella kiinnostavaa
Toiminta ei ole lainkaan vetovoimaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toiminta on todella vetovoimaista
Toiminta ei ole lainkaan luotettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toiminta on todella luotettavaa
Toiminta ei vastannut lainkaan odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Toiminta vastasi odotuksiani todella hyvin
En suosittelisi lainkaan toimintaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Suosittelisin ehdottomasti toimintaa

12. Palaute kuluneesta kaudesta

13. Toiveeni ensi kaudelle

14. Muita terveisiä Cetus Espoolle

15. Jättämällä yhteystietosi olet mukana 50€ arvoisen lahjakortin arvonnassa

Sähköposti