

# **Case: Jamk GamePit – Keinoja koronavirusen leviämisen ehkäisyyn**

**Miten pelisalitoimijat voivat kehittää toimintaansa viruspandemian aikana**

Joonas Pyykki

Opinnäytetyö

Huhtikuu 2021

Matkailu-, ravitsemus- ja talousala

Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

Matkailu

Tekijä(t) Pyykki, Joonas	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Huhtikuu 2021
	Sivumäärä 54	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: X
Työn nimi <b>Case: Jamk GamePit – Keinoja koronan leviämisen ehkäisyyn: miten pelialitoimijat voivat kehittää toimintaansa viruspandemian aikana</b>		
Tutkinto-ohjelma Restonomi (AMK), matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Siltanen, Henna		
Toimeksiantaja(t) JAMK GamePit (yhteyshenkilö Elmo Hämäläinen)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli antaa kattava kuva keinoista, joita suomalaiset pelialitoimijat – niin varsinaiset pelialit kuin nuorisotoimen edustajat – ovat käyttäneet ehkäistäkseen koronaviruksen leviämistä, saadakseen asiakkaita ja järjestääkseen tapahtumia pandemia-aikaan. Tarkoituksena oli löytää ratkaisuja opinnäytetyön toimeksiantajalle sekä koko muulle pelialitoimikentälle, ja sitä kautta mahdollisesti myös muille palvelualueille. Tutkimusaiheen valintaan vaikutti erityisesti sen ajankohtaisuus. Tavoitteet saavutettiin pääosin ja ne esitellään tuloksissa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin lähettämällä Suomessa toimiville pelialitoimijoille sähköinen kyselylomake. Teoriaosuudessa käsiteltiin koronavirusepidemiaa Suomessa sekä käytiin läpi e-urheilua ja e-pelitaloja yleisesti. Tutkimusaineistona käytettiin Suomen elektronisen urheilun liiton, Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen, sekä erilaisten Suomessa toimivien e-urheilutoimijoiden verkkosivustoja.</p> <p>Tulosten perusteella koronaviruksen leviämistä voidaan pelisaleilla ehkäistä monenlaisilla keinoilla. Näitä keinoja ovat olleet ennen kaikkea virallisten rajoitusten ja suositusten pohjalta tehdyt toimet. Asiakasmäärien pieneneminen on ollut monella pelisalilla ongelmana, mutta asiakkaiden houkuttelemiseksi palveluiden pariin on keksitty useita keinoja, kuten sosiaalisen median aktiivinen käyttö. Tapahtumajärjestäminen on tutkimuksen tulosten perusteella erityisen hankalaa koronapandemian aikana, eikä siihen ole löydetty juuri muita keinoja kuin pien- ja etätapahtumien järjestäminen.</p> <p>Johtopäätöksensä todettiin, että erilaiset tilaratkaisut pelisaleilla koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi ovat tarpeellisia livepalveluissa ja -tapahtumissa. Uusiakin keinoja, kuten älypinnoitteita, voitaisiin ottaa käyttöön hygieniatason nostamiseksi. Iso osa pelisalien palveluista on kuitenkin jouduttu siirtämään verkkoon, jolloin korostuu esimerkiksi sosiaalisen median merkitys viestinnässä, markkinoinnissa ja vuorovaikutuksessa. Yksi johtopäätöksistä on, että jatkuvuuden ja turvallisuuden tarjoaminen on palvelualalla etu sekä koronapandemian aikana että luultavasti myös sen jälkeen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Kilpapelaaaminen, e-urheilu, koronavirus, tilaratkaisut, puhtaanapito, pandemia, etätapahtumat		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Pyykki, Joonas	Type of publication Bachelor's thesis	Date April 2021
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 54	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Case: JAMK GamePit: Ways to prevent the spread of corona virus</b> How e-sport gaming lounges can improve their operations/ functionality during the pandemic		
Degree programme Tourism Management, Bachelor of Hospitality Management		
Supervisor(s) Siltanen, Henna		
Assigned by JAMK GamePit (contact person Elmo Hämäläinen)		
Abstract  <p>The main goal of this bachelor's thesis was to give a broad picture of the ways, that Finnish e-sports gaming lounges have used to prevent the spread of the coronavirus, to get customers and to organize events during the pandemic. The purpose was to find solutions for both the partner company and the whole gaming lounge branch – and that way also for the whole service industry. The choice of the subject and the theme of the thesis was made due to the currency of it. The goals of the thesis research were achieved what was the main goal and results are presented further in the thesis.</p> <p>The theoretical part dealt with the coronavirus epidemic in Finland and reviewed esports and esports halls in general. The study was conducted by sending questionnaire form for those who are responsible for esports game facilities. The websites of the Finnish Electronic Sports Association, the Department of Health and Welfare and various Finnish esports actors were used as a research material.</p> <p>In the results part outcome was that e-sport gaming lounges can prevent coronavirus with many ways. For example, one of these ways can be obeying official restrictions. Decrease in volume of customers has been problem in many organizations. E-sport lounges have still figured many new ways for this problem and the most important thing has been the active use of social media. Also, as one result outcome was that event management has become very difficult in corona virus situation.</p> <p>As a conclusion, the outcome was that different kind of space arrangements in e-sport lounges are necessary actions especially at live events during the corona virus pandemic. There can also be new possibilities like smart surface covers / nano coatings to increase hygiene (these are explained in the thesis). Big part of e-sport services has been forced to move to the online which has highlighted the meaning of interaction and marketing in social media. Also, one conclusion was that offering a security and continuity is an advantage and benefit during the corona virus situation and probably also after it.</p>		
Keywords/tags (subjects) E-sports, sport, gaming, coronavirus, pandemic, various space solutions, online event management		
Miscellaneous (Confidential information)		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimusasetelma .....</b>	<b>4</b>
2.1	Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoite .....	4
2.2	Tutkimusongelman ja -kysymyksen määrittäminen .....	6
2.3	Tutkimusote .....	7
2.4	Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät.....	8
2.5	Kyselytutkimus aineistonkeruunametodina .....	10
2.6	Tutkimuksen analyysi- ja tulkintamenetelmät.....	13
2.7	Tutkimuksen luotettavuus .....	15
2.8	Toimeksiantajayrityksen esittely.....	18
<b>3</b>	<b>Tietoa koronaviruspandemiasta, puhtaanapidosta ja e-urheilusta sekä niiden vaikutuksista toisiinsa .....</b>	<b>20</b>
3.1	Yleistä tietoa koronaviruspandemiasta ja sen vaikutuksista e-urheilun pelisalisalitoimintaan.....	20
3.2	Puhtaanapidon merkitys viruspandemian aikana.....	23
3.3	Yleistä tietoa kilpapelaamisesta ja toimikentästä.....	24
	3.3.1 E-urheilun historiaa .....	26
	3.3.2 E-urheilu Suomessa .....	27
3.4	Tiedonhaku, lähteiden valinta ja rajaus .....	28
<b>4</b>	<b>Tutkimustulokset.....</b>	<b>29</b>
4.1	Toimeksiantajayrityksen haastattelu .....	30
4.2	Kyselytutkimuksen tulosten alkuesittely .....	31
4.3	Koronaviruksen huomiointi e-urheilupelisaleissa.....	33
4.4	Muutokset asiakasmääriin pandemia-aikana .....	35
4.5	Tapahtumien järjestäminen pandemia-aikana .....	39

	2
<b>5 Johtopäätökset .....</b>	<b>40</b>
<b>6 Pohdinta.....</b>	<b>43</b>
<b>Lähteet .....</b>	<b>47</b>
<b>Liitteet .....</b>	<b>49</b>
Liite 1. Webropol-kyselytutkimus Suomen johtaville pelisalisatoimijoille .....	49

# 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia ja tarkastella, miten pelisalitoimija tai -toimijat ovat huomioineet koronaviruksen leviämisen ehkäisyn omassa toiminnassaan, ja kuinka sitä on mahdollista kehittää. Tähän koko ilmiöön oli tarkoitus tutustua case-tutkimuksen menetelmin. Haastateltuani toimeksiantajan edustajaa tutkimuskysymyksiksi muodostui lopulta; miten pelisalitoimijat ovat huomioineet koronaviruksen leviämisen ehkäisyn omassa toiminnassaan, ja kuinka sitä on mahdollista kehittää, miten palveluiden pariin saadaan houkutelua uusia asiakkaita, ja miten vanhat asiakkaat saadaan jäämään, sekä miten pelisalien tapahtumajärjestäminen onnistuu koronaviruspandemian aikana. Tutkimuskysymykset muotoutuivat suureksi osaksi toimeksiantajan toiveiden pohjalta.

Aihetta on tärkeä tutkia, sillä tutkimusten tulosten tavoitteena on ehkäistä asiakkaita sairastumiselta, parantaa terveyttä ja pelisalien yleishygieniaa sekä parantaa turvallisuutta erityisesti nyt epidemia-aikana. Lisäksi aiheen tutkiminen on tärkeää, sillä sitä ei ole aikaisemmin tutkittu ainakaan tästä näkökulmasta. Kiinnostavan tutkimusaiheesta tekee myös sen ajankohtaisuus; sekä koronaviruspandemian vaikutukset että pelisalitoiminta ovat uusia näkökulmia puhtaanapitoon ja turvallisuuteen, palveluntarjoamiseen sekä tapahtumajärjestämiseen. Pelisalilla tai pelitilalla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä etupäässä e-urheilukäyttöön tarkoitettua tilaa, joka sisältää pelipisteen (useimmiten pelitietokone ja siihen liittyvät oheistarvikkeet) useammalle henkilölle. Tiloja voidaan käyttää myös viihde- ja virkistyskäyttöön. Pelisali- tai pelitaloimintaa voivat tarjota yritykset tai nuorisotilat. Yksi esimerkki pelisaliyrityksestä on tämän opinnäytetyön toimeksiantajayritys Jamk GamePit, jonka palveluihin kuuluu kaksi pelisalia. Toimeksiantajayritys esitellään tarkemmin omassa kappaleessaan.

Tutkimus suoritettiin monimenetelmätutkimuksena haastatteleamalla ensin toimeksiantajan edustajaa ja sen jälkeen lähettämällä kaikille Suomessa toimiville suurille e-urheilupelisaleille kyselytutkimus koskien muodostunutta tutkimusongelmaa sekä tutkimuskysymyksiä. Lisäksi kyselytutkimus lähetettiin nuorisotiloille, jotka tarjoavat e-urheilutoimintaan liittyviä palveluita. Tutkimusongelmana oli pyrkimys löytää viruk-

sen leviämistä ehkäiseviä pysyviä ratkaisuja toimeksiantajalle ja muille e-urheilun pelisaleille eli tutkia mitä pelisali-toimijat voivat tehdä ehkäistäkseen koronavirusta. Tämän lisäksi ongelmana oli tutkia koronapandemia-aikana houkuttelevien palveluiden tarjoamista sekä tapahtumien järjestämistä vanhojen asiakkaiden säilyttämiseksi ja uusien houkuttelemiseksi.

### **GamePit by Jamk**

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi GamePit by Jamk – Jyväskylä Digi and Game Center, jonka kanssa tutkimus toteutettiin yhteistyössä. Tutkimusta suunniteltaessa ja toteuttaessa pyrin ottamaan yrityksen tarpeet mahdollisimman hyvin huomioon. Jamk GamePit on Jyväskylässä toimiva pelialan yritys, joka tarjoaa pelivalmennusta sekä huippuvarusteltuja pelitiloja yksityiskäyttöön esimerkiksi työhyvinvointipäiviä, syntymäpäiviä, erillisiä valmennuksia, illanviettoja tai kilpapelijoukkueiden harjoittelua varten. Jamk GamePit tarjoaa palveluita kahdessa toimipisteessä, joista toinen sijaitsee Jyväskylän Ammattikorkeakoulun Rajakadun kampuksen tiloissa ja toinen Digi & Game Centerin tiloissa Jyväskylän Matarankadulla. Alkuperäinen Rajakadun tila on alun perin perustettu osana eLämää-hanketta (E-urheilulla yhteisöllisyyttä ja liiketoimintaa). (GamePit by Jamk n.d.)

## **2 Tutkimusasetelma**

### **2.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoite**

Valitsin aiheen tutkittavaksi, sillä olen kiinnostunut toimitilapalvelualasta, sen kehittämisestä sekä jatkuvasti kasvavasta pelialasta. Alun perin tarkoitus oli tarkastella pelkästään pelitapahtumien ja -turnausten järjestämistä tilaratkaisujen kannalta, mutta koronaviruksen leviäminen muutti tilannetta ja aihetta toiseen suuntaan ajankohtaisuuden takia. Nimenomaan aiheen ajankohtaisuus teki siitä tutkimisen arvoisen, sillä koronavirusongelmaan ei vielä ole kirjoittamishetkellä löydetty sitä poistavaa ratkaisua, eikä varmasti pelkästään yksi ratkaisu tule riittämäänkään. Aihetta tut-

kitaan maailmalla jatkuvasti ja niinpä tämän opinnäytetyön tarkoituksena onkin tutkia aihetta pääosin pelisalitoimijoiden ja tilaratkaisujen kannalta. Lisäksi toimeksiantajan kanssa on yhteistuumin sovittu, että tutkimuksen avulla tutkittaisiin myös tapahtumien järjestämistä korona-aikana, ja vaihtoehtoisia muita palveluita, esimerkiksi etätapahtumia.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia maailmanlaajuisen koronaviruspandemian vaikutuksia e-urheilun pelitiloihin, ja sitä miten pelisalitoimijat voivat tilaratkaisujen avulla ehkäistä koronaviruksen leviämistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää pelisalitoimijoille tilaratkaisuja, joiden avulla on mahdollista ehkäistä koronaviruksen leviämistä. Lisäksi tavoitteena on ehkäistä asiakkaita sairastumiselta ja parantaa pelisalien yleistä hygieniaa. Tavoitteena on myös kerätä informaatiota ja keinoja, miten tapahtumajärjestäminen pelitiloissa onnistuu korona-aikana, ja miten sitä voi helpottaa sekä mitä keinoja pelisalitoimijat ovat ottaneet käyttöön koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi, ja mitä he ovat tehneet houkutellessaan uusia asiakkaita tällaisena aikana ja pitääkseen kiinni vanhoista asiakkaista. Nämä ovat myös tutkimuskysymyksiä, joista saadun informaation on tarkoitus auttaa ja tarjota konkreettisia keinoja toimeksiantajayritykselle sekä muille Suomessa toimiville pelisaliorganisaatioille. Niitä käsitellään tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Tutkimuksen avulla saatiin selville, minkälaisia pelitilaratkaisuja Suomessa on tehty, ja mitä asiakkaat ovat kaivanneet. Pelitiloille suunnatulla kyselytutkimuksella pyrittiin selvittämään, mitkä keinoista ovat olleet parhaita koronavirusepidemian ehkäisyn kannalta.

E-urheilusta on tullut merkittävä kilpailumuoto, muiden urheilumuotojen ohella, pelimäärien ja pelien kehittyessä 2000-luvulla. Suomen menestyminen kansainvälisissä kilpailuissa on myös kasvattanut lajin suosiota Suomessa. Vallitseva koronatilanne on vaikuttanut e-urheiluun siinä, missä muihinkin urheilulajeihin. Osa perinteisistä urheilulajeista on myös vallitsevan koronaviruspandemian takia siirtänyt toimintaansa e-urheilun pariin. Esimerkiksi jalkapallolla ja jääkiekolla on jo omat e-liigansa, joissa kilpaillaan digitaalisessa muodossa (Ikola 2020). Telia on perustanut yhteistyössä SM-liigan kanssa Suomeen e-jääkiekkoliigan ja yhteistyössä Veikkausliigan kanssa oman eFutisliigan. E-etuliite viittaa elektroniseen urheiluun.



Tutkimusaihe on ajankohtainen tällä hetkellä, koska elämme keskellä uudelleen kiihtynyttä koronaviruspandemiaa keväällä 2021. Koronaviruksen muuntuvan luonteen takia, tutkimus antaa tietoa sen vaikutuksista ja mahdollisuuksista ennakoita uudet pandemian aikaiset toimenpiteet. Se voi myös toimia suunnannäyttäjänä e-urheilun pelitiloille siinä, mihin niiden kannattaisi suunnata ja keskittää toimintaansa tulevaisuudessa yrityksensä kannattavuuden turvaamiseksi, sekä myös muiden mahdollisten tulevien viruspandemioiden aikana.

## 2.2 Tutkimusongelman ja -kysymyksen määrittäminen

Case-tutkimus opinnäytetyönä etenee samoin kuin muunkinlaiset opinnäytetyöt. Kun aihe on päätetty, täytyy rajata ja määritellä tutkimusongelma, ja johtaa siitä tutkimuskysymykset. Case-tutkimuksessa tutkimusongelman määrittäminen voi olla hankalampaa kuin muissa tutkimuksissa, sillä tutkittava ilmiö on usein laaja ja sen rajaaminen siksi hankalaa. (Kananen 2013, 59.) Tässä tutkimuksessa tutkimusongelma rajautui, kuten jo aiemmin on mainittu, ajankohtaisuuden perusteella koronan vaikutusten tutkimiseen. Tutkimusongelma on edelleen melko laaja, mutta sen perusteella on saatu muotoiltua tutkimuskysymykset. Tärkeää kysymyksiä määriteltäessä on Kananen (2013, 65) mukaan se, että tutkimuskysymysten avulla saadaan vastaus tutkimusongelmaan. Näiden kriteerien perusteella tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten pelisalitoimijat ovat huomioineet koronaviruksen leviämisen ehkäisyn omassa toiminnassaan ja kuinka sitä on mahdollista kehittää?
- Miten palveluiden pariin saadaan houkuteltua uusia asiakkaita ja miten vanhat asiakkaat saadaan jäämään?
- Miten pelisalien tapahtumajärjestäminen onnistuu koronaviruspandemian aikana? (Tapahtumat paikan päällä, etätapahtumat/striimaus)

Tutkimusongelmana on tutkimuskysymysten kautta tarkastella, mitä pelisalitoimijat voivat tehdä ehkäistäkseen koronavirusta, ja miten heidän on mahdollista tarjota asiakkaille houkuttelevia palveluita koronaviruksen aikana. Yhdessä etätapaamisista toi-

meksiantajan kanssa heille ongelmaksi oli ilmentynyt uusien asiakkaiden houkuttelevuus palveluiden pariin ja vanhojen pysyminen niiden parissa koronaviruspandemian aikana, joten tästä ongelmasta muodostui yksi tutkimuskysymyksistä. Myös tapahtumien järjestäminen kokonaisuudessaan koettiin haastattelun aikana toimeksiantajayrityksessä koronaviruspandemian aikana haastavaksi, joten halusin ottaa myös sen tarkasteltavaksi tutkimuksessa. Tutkimuskysymysten ja -ongelman avulla on muotoiltu tiedonkeruumenetelmäksi kyselytutkimus (kts. kpl 2.4), jonka avulla vastauksia etsitään tarkemmin. Kysymysten muodostumista ja kyselytutkimusta tarkastellaan syvällisemmin ja avataan tulososiossa.

### 2.3 Tutkimusote

Opinnäytetyön tutkimus suoritetaan tapaus- eli case-tutkimuksena. Jorma Kanasen (2014, 57) mukaan case-tutkimus ei ole pelkästään määrällinen tai laadullinen tutkimus, vaan se saattaa sisältää otteita molemmista ja toteutetaan usein monimenetelmä-tutkimuksena, kuten tässäkin tapauksessa on toteutettu.

Kanasen (2013, 54) kirjassa ”Case-tutkimus opinnäytetyönä” case-tutkimus on määritelty Yinin (2003) mukaan seuraavalla tavalla:

*”Doing case study research means conducting an empirical investigation of a contemporary phenomenon within its natural contexts using multiple sources of evidence.”*

Tässä tutkimuksessa ”multiple sources of evidence” eli tutkimuksen aineisto koostuu kyselytutkimuksen tuloksista, jotka on lähetetty Suomessa toimiville pelialitoimijoille sekä nuorisotiloille, jotka järjestävät e-urheilutoimintaa. Organisaatiot ovat vastanneet kysymyksiin luonnollisesti oman organisaationsa näkökulmasta. Näiden lisäksi olen haastatellut ja pitänyt tapaamisia etänä toimeksiantajan kanssa. Tapaamisissa olemme keskustelleet tästä kyseisestä yrityksestä sekä alasta ja teemasta yleisesti. Lisäksi olen myös lähettänyt hänelle sähköpostilla useaan otteeseen erilaisia kysymyksiä koskien esimerkiksi JAMK GamePitin toimintaa, toimikenttää ja tyypillisiä

asiakkaita. Suoritettu kyselytutkimus on siis toteutettu määrällisin tutkimusmenetelmin, kun taas haastattelu ja muu tiedonvaihto laadullisesti.

Kanasen (2013, 54) mukaan case-tutkimuksessa tutkitaan jotakin tällä hetkellä tapahtuvaa ilmiötä: tässä tapauksessa tutkittava ilmiö on koronaviruksen aiheuttamat muutokset e-urheiluorganisaatioissa, ja tutkimuksen kohteena juuri nämä kyseiset e-urheiluorganisaatiot. Tässä tapaustutkimuksessa halutaan saada lisää informaatiota tutkittavasta ilmiöstä ja mahdollisesti neuvoja tutkimuksen kohdeyrityksille. Tutkimusotteessa on kyse case-tutkimuksesta, sillä tässä tutkimuksessa haluttiin saada syvälinen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksessa on kuitenkin paljon laadullisen tutkimuksen ja kehittämistutkimuksen piirteitä, sillä tutkimuksen avulla oli tarkoitus löytää ratkaisuja toimintoihin e-urheiluorganisaatioille, jotta ne pystyisivät muuttamaan tämänhetkistä koronavirustilannetta. Tutkijana tein kuitenkin rajanvedon case-tutkimukseen, sillä tutkimuksen alkuperäinen pääasiallinen tavoite oli tarkastella ja saada syvälinen käsitys ilmiöstä. Tämän lisäksi kuitenkin tarkoituksena oli saada käsitys myös keinoista, jotka voisivat mahdollisesti johtaa muutokseen. (Kanasen 2013, 54-55.)

## 2.4 Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät

Opinnäytetyön tutkimuksen pohjalla oli oikea tarve toteuttaa tutkimus. Tutkimus oli alun perin tarkoitus toteuttaa eri toimeksiantajalle (Jyväskylässä toiminut Victory Point), mutta yritys jouduttiin sulkemaan juurikin koronaviruksen aiheuttaman kannattavuuden laskun takia. Yhteistyö heidän kanssaan ehdittiin jo aloittamaan, mutta toimeksiantajaksi vaihdettiin kesken tutkimuksen Victory Pointin lopetettua JAMK GamePit. Yhteyshenkilö pysyi kuitenkin samana ja yhteistyötä oli sujuvaa jatkaa, sillä hän on toiminut molemmissa yrityksissä ja työskentelee nykyään JAMK GamePit-organisaatiossa.

Alun perin tarkoituksenani oli toteuttaa kyselytutkimus myös asiakkaille, mutta sen toteuttaminen ilmeni olevan liian hankalaa. Tutkittavalla pelisalilla oli asiakkaita varten jo oma palautelomaketutkimus, jonka he keräsivät asiakkailta käynnin jälkeen. Jos asiakastutkimus taas olisi järjestetty joissakin muissa pelisaleissa,

kyselylomakkeiden jakaminen ja vastausten kerääminen eli toteutus olisi kokonaisuudessaan jäänyt heidän vastuulleen. Muut yritykset olisivat joutuneet tekemään ylimääräistä työtä kyselyn toteutumiseksi, eikä tutkimuksen tulokset olisi mahdollisesti enää pysyneet luotettavina.

Opinnäytetyötä varten toteutettiin Webropol-verkkosivuston kautta kyselytutkimus (Liite 1.), joka lähetettiin Suomessa toimiville suurimmille e-urheiluorganisaatioille. Suuriksi laskettiin kaikki pelisalitoimijat, jotka pystyvät tarjoamaan asiakkaille 10-50 paikkaa, ja tätä vastasi kaikki Suomesta löytyvät noin kymmenkunta pelisalia. Kyselytutkimus lähetettiin pääosin suoraan toimijoille koulun sähköpostiosoitteesta. Lisäksi kyselytutkimus lähetettiin nuorisotoimen puolelle toimijoille, jotka järjestävät e-urheilutoimintaa. Otantana siis tutkimuksella oli Suomessa toimivat pelisaliyritykset sekä nuorisotoimen edustajat, jotka järjestävät pelisalitoimintaa. Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä toimia organisaatioissa on jo otettu käyttöön, ja miten toimintaa olisi mahdollista parantaa. Lisäksi kyselytutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten toimijat ovat onnistuneet tapahtumajärjestämisessä koronaviruksen aikana.

Osa toimijoista oli melko hankalaa lähestyä, muutamalta ei esimerkiksi löytynyt lainkaan sähköpostiosoitetta verkkosivustolta ja jouduin käyttämään heidän tavoittamiseensa vaihtoehtoisia kanavia. Lähestyin muutamaa yritystä heidän Discord-palvelimella tai suoraan soittamalla heille. Selvitin Suomessa toimivien e-urheiluorganisaatioiden verkkosivuilta, että suurimmat pelisalitoimijat pystyvät tarjoamaan asiakkaille määrällisesti 10-50 pelipistettä käyttöön. Tällaisia toimijoita löytyi Suomesta noin kymmenen kappaletta maaliskuussa 2021.

Kyselyitä lähettäessä selvisi, että pieni osa toimijoista oli suljettu väliaikaisesti tai lakkauttanut toimintansa pysyvästi viimeisimmän kuluneen kahden vuoden aikana. Näin pienestä otannasta osuus on kuitenkin huomattava. Jo heti alkuvaiheessa yksi tutkittavista yrityksistä vastasi, että heidän yrityksensä suljettiin vuosi sitten juuri vallitsevan tilanteen takia. Pelisaleja etsiessä myös kolme muuta pelisalia oli lopettanut toimintansa kokonaan ja yksi oli väliaikaisesti tauolla. Alkuperäinen

toimeksiantajayritys ei siis ole ainoa pelisali-toimija Suomessa, joka on joutunut valitettavasti lopettamaan toimintansa koronaviruksen takia kokonaan.

Ennen tutkimusta oletin, että puhtaanapidolla ja siivouksella voisi olla suuri merkitys viruksen leviämisen ehkäisyssä. Tämän vuoksi ajattelin haastatella opinnäytetyötä varten myös puhtaanapidon ammattilaisia. Tarkoituksena oli haastatella kahta Jyväskylän Ammattikorkeakoulun siivouksesta vastaavaa henkilöä, sekä kahta kentällä työskentelevää siivojaa. Tämä oli jo sovittu heidän kanssaan, mutta jäi aikataulullisten syiden takia valitettavasti toteuttamatta. Työ oli saatava valmiiksi kevään arviointikokoukseen. Tarkoituksena oli selvittää, miten koronaviruspandemia on muuttanut siivousta, onko se esimerkiksi lisännyt tai vähentänyt siivouksen tarvetta tai tuonut muutoksia siivoustapoihin ja tottumuksiin. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, mihin pandemia-aikana kannattaa siivouksen osalta kiinnittää eniten huomiota. Nämä ovat hyviä jatkotutkimusideoita siivouspuolen osalta, joita joku muu voi mahdollisesti tulevaisuudessa soveltaa. Myös pelisaleille lähetettävän kyselytutkimuksen tuloksista selvisi, että suuri osa organisaatioista koki puhtaanapidon tehostamisen olleen hyödyllinen keino koronaviruksen leviämisen ehkäisyssä ja se koettiin yhdeksi tärkeimmistä keinoista, joten näitä tietoja olisi ollut tarkoitus yhdistää ja soveltaa keskenään. Kyselytutkimukseen vastanneista pelisaleista kaikki olivat tehostaneet siivousta koronaviruspandemian seurauksena.

## 2.5 Kyselytutkimus aineistonkeruumetodina

Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä on käytetty kyselytutkimusta, jota käsiteltiin aiemmassa kappaleessa. Kyselytutkimuksen käyttämiseen tiedonkeruussa liittyy omat haasteensa. Kanasen (2008, 13) mukaan ei ole olemassa ”täysin varmaa ja luotettavaa kysymysten esittämistapaa”, vaan kyselytutkimuksessa väärinymmärryksen vaara on aina olemassa. Kyselytutkimusta suunniteltaessa ja toteutettaessa tutkimusongelma tai -ongelmat täytyy pitää koko ajan mukana. Tarkoitus on siis yksinkertaistettuna saada tutkimusongelmaan pohjautuvilla kysymyksillä vastauksia tutkimusongelmaan. Kyselytutkimuksen avulla tehtävälle opinnäytetyölle tai muulle tutkimukselle luo rungon nimenomaan kysymykset. (Kananen 2008, 13-14.)

Koska tutkimuksen tekeminen on aina prosessi, täytyy kyselytutkimusta suunnitella ja työstää huolella. Lopulliseen kyselytutkimukseen täytyy ottaa mukaan ainoastaan tutkimusongelman kannalta olennaiset kysymykset, jotteivat kyselyyn vastaavat esimerkiksi luovu vastaamisesta siksi, että kysymyksiä on liikaa tai siksi, että ne ovat epärelevantteja. Myös tässä opinnäytetyössä pyrittiin tähän; aluksi ideointivaiheessa oli enemmän ja erilaisia kysymyksiä, kuin kyselyn lopullisessa tutkimusongelman kannalta tiukasti rajatussa versiossa. (Kananen 2008, 15.)

Kyselytutkimuksessa voidaan Kanasen (2018, 25) mukaan käyttää erilaisia kysymystyyppejä, joita ovat avoimet kysymykset ja strukturoidut kysymykset. Kaikenlaisten kysymysten onnistumiseen – ja sitä kautta koko tutkimuksen onnistumiseen – vaikuttaa kolme seikkaa. Ensinnäkin vastaajan on ymmärrettävä kysymys oikein, toisekseen vastaajalla täytyy olla vaadittavaa tietoa ja kolmanneksena vastaajan täytyy olla halukas luovuttamaan tietonsa. Jotta kyselytutkimus onnistuisi, täytyy jokaisen kolmen kriteerin täytyä jokaisen kysymyksen ja jokaisen vastaajan kohdalla. Tämän tutkimuksen kohdalla on tärkeää pohtia, ovatko pelisalit halunneet rehellisesti ja kattavasti avata omia keinojaan.

Avoimet kysymykset voidaan luokitella tarkoituksen mukaan täysin avoimiin ja rajattuihin kysymyksiin. Avoimia kysymyksiä käytetään usein silloin, kun tutkitaan ilmiötä, josta ei ole vielä paljon tietoa saatavilla ja silloin, kun halutaan tietoa, jota strukturoiduilla kysymyksillä ei voida saada (Kananen 2018, 25–26). Koska sekä pelisaleista ylipäättään että pelisalien toiminnasta koronaviruksen aiheuttamien muutosten aikaan on vasta vähän tutkimustietoa, ja koska strukturoiduilla kysymyksillä ei olisi voitu saada kaikkea haluttua tietoa, on tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa käytetty avoimia kysymyksiä. Esimerkki kyselytutkimuksen avoimesta, rajatusta kysymyksestä on kysymys 12: Miten tapahtumajärjestäminen on muuttunut koronaviruksen myötä? (Esimerkiksi lisälaitteet/varusteet/tilaratkaisut). Kysymys on avoin, mutta se on rajattu koskemaan tapahtumajärjestämistä nimenomaan koronaviruksen aiheuttamien muutosten myötä, ja annettujen esimerkkien avulla vastaajia yritetään ohjata siihen suuntaan, millaisista asioista vastauksia esimerkiksi haluttaisiin. Strukturoidut kysymykset puolestaan sisältävät valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot, ja ne voidaan jakaa vaihtoehtokysymyksiin ja asteikkokysymyksiin (Kananen 2018, 26).

Tässä opinnäytetyössä strukturoidut kysymykset olivat vaihtoehtokysymyksiä, joista kysymys 6 on esimerkki: Onko koronavirustilanne vaikuttanut asiakasmääriinne? Vastausvaihtoehdot kysymykseen ovat (1) Ei, (2) Kyllä, laskevasti, (3) Kyllä, lisännyt asiakasmääriä ja (4) En osaa sanoa.

Kanasen (2018, 31) mukaan kyselylomakkeen kysymykset tulee jakaa aihepiireittäin. Tämän opinnäytetyön kyselytutkimus jaettiin tällä periaatteella seitsemään sivuun. Ensimmäisellä sivulla kerrottiin kyselyn taustatiedot, ja sivuilla 2–7 oli aiheyhmitellyt kysymykset. Toisen sivun kysymykset keräsivät taustatietoja pelisaliyrityksistä, kolmannella sivulla käsiteltiin siivoamista ja neljännellä koronavirustilanteen aiheuttamia muutoksia yleisesti. Viidennellä sivulla kerättiin tietoa siitä, mitä toimenpiteitä koronavirustilanteen takia on tehty ja kuudennella sivulla keskityttiin tapahtumajärjestämiseen ja asiakaskuntaan. Seitsemännellä sivulla oli vielä avoin kysymysruutu, johon sai kertoa muita kyselyn kannalta mahdollisesti relevantteja huomioita. Tämä oli tärkeä kysymys sen takia, että pelisalitoimintaa ei ole vielä juurikaan tutkittu, joten jotain tärkeää on saattanut siksi jäädä kysymättä. Vaikka tämä kysymys ei olennaisesti olisi vaikuttanutkaan tämän opinnäytetyön lopputulokseen, olisi siitä voinut olla apua esimerkiksi mahdollisille tuleville pelisalitoimintaa koskeville tutkimuksille.

Koska vastaajalla ei välttämättä ole tietoa kaikkiin kysymyksiin, täytyy Kanasen (2018, 31) mukaan miettiä, mitkä kysymykset asetetaan pakollisiksi ja mitkä kysymykset ”haaroittavat” vastaajan seuraavan aihealueen kysymyksiin, mikäli hänellä ei ole jostain aihealueesta tietoa. Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa pakollisiksi on merkitty ne kysymykset, joihin jokaisen vastaajan ajatellaan yrityksen puolesta pystyvän vastaamaan, ja jotka ovat tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeimpiä. Myös Kanasen (2018, 31) mainitsemaa ”haaroittamista” käytettiin: esimerkiksi jos kysymykseen 11 ”Järjestättekö tapahtumia?” vastasi ei, rajautui seuraavana tullut avoin kysymys ”Miten tapahtumajärjestäminen on muuttunut koronaviruksen myötä? (Esimerkiksi lisälaitteet/varusteet/tilaratkaisut)” kokonaan pois.

Kyselylomakkeen hyvin suunniteltu asettelu ja ulkonäkö vaikuttaa Kanasen (2018, 36) mukaan kahteen tärkeään asiaan: ensinnäkin selkeä ja esteettinen lomake houkuttelee vastaamaan ja toisekseen se vaikuttaa tallennusvaiheen työmäärään. Tämän

opinnäytetyön kyselytutkimus suunniteltiin ja toteutettiin Webropol-kyselyohjelmalla, jonka avulla lomake oli helppo tehdä vastaajan kannalta selkeäksi ja helposti lähestyttäväksi. Lisäsin kyselylomakkeen taustalle Jyväskylän Ammattikorkeakoulun oman sinisen väriteeman. Lisäksi Webropolin avulla vastaukset tallentuvat palveluun suoraan, kun vastaaja lähettää valmiiksi täytetyn kyselyn. Myös tulosten tarkastelu ja analysointi tapahtuu ohjelman avulla kätevästi. Tulosten analysointi avataan seuraavassa kappaleessa (2.6).

### **Miksi kyselytutkimus?**

Kyselytutkimus valittiin aineistonkeruumenetelmäksi, koska sen avulla on mahdollisuus saada kattavaa tietoa – ja sitä kautta vastauksia tutkimuskysymyksiin – useilta vastaajilta yhdellä hyvin suunnitellulla kyselyllä. Verrattuna esimerkiksi haastattelututkimukseen aineistonkeruumenetelmänä, sopi kyselytutkimus tähän opinnäytetyöhön paremmin; haastattelututkimuksen avulla ei olisi voitu kerätä opinnäytetyön puitteissa vastauksia yhtä monelta vastaajalta. Syvällisen ymmärtämisen ja case-tutkimukselle ominaisen monimenetelmäisyyden saavuttamiseksi tehtiin kuitenkin myös haastattelu: toimeksiantajayrityksen edustajaa haastateltiin tutkimuksen eri vaiheissa.

## **2.6 Tutkimuksen analyysi- ja tulkintamenetelmät**

Kuten Kananen (2013, 106-107) painottaa kirjassaan, on myös tämän opinnäytetyön haastatteluiden ja kyselytutkimuksen vastauksia luettu useaan otteeseen, niin että aineistosta on saatu hyvä yleiskuva analysointia ja tulkintaa varten. Seuraavaksi kerrotaan ensin tutkimustulosten strukturoitujen sekä avointen kysymysten analysoinnista ja sitten niiden tulkinnasta.

Tutkimustulosten analysoinnissa apuna käytettiin samaa Webropol-ohjelmistoa, kuin kyselyn suunnittelussa, luomisessa ja toteuttamisessa. Ohjelman avulla strukturoitujen kysymysten, eli niiden, joissa on vaihtoehtoja, analysoiminen oli helppoa, sillä ohjelma kokosi vaihtoehtoja sekä vastausten kappalemäärät että prosenttiluvut,



joihin vastaukset jakaantuivat. Strukturoiduissa kysymyksissä kategoriat muodostuivat Kanasen (2013, 104-105) mallin mukaan teorialähtöisesti eli käytännössä sen pohjalta, mitä kyselyn teoriaan pohjaavissa kysymyksissä kysyttiin. Näiden tulosten tulkinnassa sovellettiin samoja menetelmiä kuin avoimien kysymysten tulkinnassa. Case-tutkimuksen menetelmistä kerrotaan sen jälkeen, kun on kerrottu avointen kysymysten analyysistä.

Avoimissa kysymyksissä tulokset ositettiin eli segmentoitiin, kategorisoitiin ja luokiteltiin Kanasen (2013, 104) mallin avulla. Kananen (2013, 105) painottaa, ettei ole olemassa yhtä tiettyä sääntöä siihen, miten aineiston osia yhdistellään uusiksi käsitteiksi. Tämän opinnäytetyön kohdalla tämä tarkoittaa esimerkiksi, että kysymyksen 14 ("Mitä olette tehneet houkutelaksenne uusia asiakkaita korona-aikana?") vastaukset saatiin luokiteltua tällä mallilla kuuteen kategoriaan (ks. kpl 4.4) sen perusteella, mitä vastauksista oli löydettävissä. Vastauksista etsittiin yleisesti ennen kaikkea selitystä niille ilmiöille, joita tutkimuksessa haluttiin syvällisemmin ymmärtää. Saman kysymyksen eri vastausten väliltä etsittiin samankaltaisuuksia sekä eroja, joiden avulla vastaukset saatiin luokiteltua. Luokittelu sujui melko mutkattomasti, sillä vastaukset olivat suurimmaksi osaksi suoria ja selkeitä ja vastasivat juuri siihen, mitä kulloinkin kysyttiin. Esimerkiksi "some" tai "sosiaalinen media" oli suoraan löydettävissä monesta vastauksesta, vaikka vastausten välillä olikin eroa siinä, mitä sosiaalisen median toimintoja tai palveluita painotettiin. Näistä painotuseroista huolimatta sosiaalisesta mediasta luotiin yksi kategoria analysoitavaksi, koska se oli tarpeeksi yleinen mutta toisaalta myös tarpeeksi rajattu kuvaamaan yhtä aineistosta nousevaa aspektia. Myös muut kategoriat saatiin muodostettua samalla mallilla.

Johtopäätöksiä varten analysoitua aineistoa tulkittiin. Kanasen (2013, 107) mukaan case-tutkimuksen teossa ei ole olemassa yhtä tiettyä tulkintasääntöä, vaan tarkoituksena on tarkastella aineistoa tutkimusongelma mielessä niin, että ilmiöstä saadaan hyvä ja kattava kuva. Tämän tutkimuksen analysoitua aineistoa tulkittaessa käytettiin apuna Kanasen (2013, 109) ohjeita, joiden avulla aineiston tulkinta helpottuu. Näitä keinoja olivat yhdistävien tekijöiden, syy-seuraussuhteiden sekä toisiaan tukevien tietolähteiden etsiminen (Kananen 2013, 109). Tulkinnassa apuna käytettiin sekä deduktiivista että induktiivista päättelyä. Deduktiivisella päättelyllä tarkoitetaan, että

päätelyn pohjana on teoria eikä oikeastaan etsitä uutta tietoa, vaan haetaan vahvistusta jo olemassa olevalle tiedolle. (Kananen 2013, 109-110.) Tämän tutkimuksen tuloksia tulkitessa deduktiota käytettiin etenkin, kun etsittiin vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseen kyselytutkimusten kysymysten 4, 5, 8 ja 9 avulla. Silloin katsottiin, mitä teoriapohjassa on asioista kerrottu, ja verrattiin näitä tietoja saatuihin tutkimustuloksiin. Induktiivisella päätelyllä tarkoitetaan puolestaan, että vastausten annetaan nousta aineistosta ilman suurempia ennakko-oletuksia (Kananen 2013, 110). Muita tämän tutkimuksen tuloksia tulkitessa yhdisteltiin deduktiivista ja induktiivista päätelyä eli tuloksia tulkittiin sekä sen pohjalta, mitä tiedettiin jo ennestään, että sen pohjalta, mitä vastauksista löytyi.

## 2.7 Tutkimuksen luotettavuus

Koska case-tutkimuksella – jollainen tämä tutkimus on – ei ole omaa tapaa arvioida tutkimuksen luotettavuutta, käytetään hyväksi tilanteesta riippuen määrällisen tai laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointitapoja (Kananen 2013, 114). Koska tämä case-tutkimus on lähempänä määrällistä kuin laadullista tutkimusta, sovelletaan luotettavuuden tarkasteluun enemmän määrällisen tutkimuksen kriteeristöä. Tarkasteltaessa tutkimuksen luotettavuutta keskitytään Kananen (2013, 114) mukaan kahteen pääasiaan – reliabiliteettiin ja validiteettiin. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä ja validiteetilla sitä, että tutkitaan oikeita asioita (Kananen 2013, 116). Opinnäytetyön luotettavuudella tarkoitetaan myös sitä, että kaikki yksittäiset vaiheet tehdään oikein, jolloin saatu tutkimustieto on sekä luotettavaa että uskottavaa. Opinnäytetyössä luotettavuuden tarkastelu tehdään tämän takia juuri prosessin vaiheiden tarkastelun kautta. (Kananen 2013, 115.)

Yksi tärkeistä tutkimuksen luotettavuutta lisäävistä tekijöistä on riittävä **dokumentaatio**. Case-tutkimuksen dokumentaatio tarkoittaa Kananen (2013, 116-117) mukaan ennen kaikkea tutkimusprosessin lähtökohdan, vaiheiden ja lopputuleman sekä käytettyjen menetelmien kirjaamista ja kuvaamista. Nämä kaikki edellä mainitut asiat on otettu huomioon tässä opinnäytetyössä. Tutkimusprosessin lähtökohtia on kuvattu kappaleessa 2.1 (Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoite) ja lopputulemaa erityisesti kappaleessa 5 (Johtopäätökset). Tutkimuksen vaiheita on kuvattu esimerkiksi

kappaleessa 3.4, jossa käsitellään tiedonhakua. Tutkimusmenetelmänä tässä opin-  
näytetyössä käytettiin case-tutkimusta, jota on kuvattu kappaleessa 2.3 Tutkimusote.  
Aineistonkeruumenetelmänä puolestaan käytettiin kyselytutkimusta, jota kuvataan  
kappaleessa 2.4 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät ja kappaleessa 2.5 Kyselytut-  
kimus aineistonkeruumetodina.

Lähellä dokumentaatiota on Kanasen (2013, 118) mukaan myös tutkimuksen **arvioi-  
tavuus**, jolla tarkoitetaan sitä, että käytettyjen menetelmien valintoja perustellaan  
riittävästi, ja niihin myös syvennyttään riittävästi etukäteen. Tällöin mahdollistetaan  
menetelmien – ja sitä kautta koko oppinäytetyön – arvioitavuus ja luotettavuuden li-  
sääminen (Kananen 2013, 118). Tässä oppinäytetyössä menetelmiksi valikoituivat siis  
tutkimusmenetelmäksi case-tutkimus ja aineistonkeruumenetelmäksi kyselytutkimus  
sekä toimeksiantajan haastattelut. Case-tutkimuksen valintaa perustellaan kappala-  
leessa 2.3, jossa tutkimusmenetelmä myös verrataan laadulliseen tutkimukseen ja  
kehittämistutkimukseen. Kyselytutkimuksen valintaa aineistonkeruumenetelmäksi  
perustellaan kappaleen 2.4 lopussa osiossa ”Miksi kyselytutkimus?”.

Oppinäytetyön **validiteettia** tarkasteltaessa täytyy tarkastella sekä **sisäistä** että **ul-  
koista** validiteettia. Sisäinen validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa löydetyt  
syy-seuraussuhteet ovat oikeita eli että tieto on ristiriidaton. (Kananen 2013, 119-  
120.) Ulkoisen validiteetin eli **yleistettävyyden** saavuttaminen vaatii puolestaan tut-  
kimusasetelman ja tutkimuskohteen tarkkaa kuvausta (Kananen 2013, 120-121).  
Tässä tutkimuksessa ulkoisen validiteetin saavuttamiseksi on kuvattu tutkimusasetel-  
maa ja esitelty tutkimuskohteita eli sekä toimeksiantajayritystä että e-urheilua, ja sii-  
hen liittyvää pelisalitoimintaa riittävästi. Ulkoista validiteettia on lisätty myös sillä,  
että tutkimuksen otos on mahdollisimman suuri. Siksi kyselytutkimuksen lähettä-  
mistä varten kartoitettiin kaikki suurimmat Suomessa toimivat pelisaliyritykset, ja nii-  
den lisäksi alalla toimivia nuorisotoimijoita. Ennen kyselytutkimuksen lähettämistä  
pohdinnan alla oli kuitenkin se, onko niin vähällä määrällä vastaajia mahdollista saa-  
vuttaa saturaatiopiste ja se, voivatko vastaajat tuoda tutkimukselle tarpeeksi uusia,  
erityisiä huomioita. Vastauksia saatiin kuitenkin riittävästi ja niiden taso oli riittävä.  
Tulososiossa kuitenkin selviää, että saturaatiopiste saavutettiin. Näin otoksesta saa-  
tiin mahdollisimman kuvaava. Kyselytutkimus lähetettiin suoraan kaikille niille, joiden

toivottiin vastaavan kyselyyn. Näin minimoitiin mahdollisten turhien ja väärin vastausten määrä ja maksimoitiin otoksen koko.

Lisäksi kyselytutkimuksen sisäistä validiteettia pyrittiin suunniteltaessa nostamaan toistamalla kysymyksiä hieman eri muodossa. Tämän avulla kyselytutkimuksessa löydettiin huomio, että kysymykseen 8 ("Onko pelisalilla tehty tai jouduttu tekemään poikkeavia ratkaisuja koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi?" kaksi vastaajista oli vastannut "Ei", mutta seuraavassa kohdassa kaikki vastaajista olivat kuitenkin vastanneet ottaneensa siivouksen tehostamisen sekä asiakasmäärien rajaamisen pienemmiksi käyttöön, josta voidaan päätellä kahden, kysymyksen kahdeksan vastauksista, olleen virheellisiä. Luotettavuutta lisättiin suunnitteluvaiheessa myös pyytämällä palautetta sekä opinnäytetyön ohjaajalta että toimeksiantajayrityksen yhteyshenkilöltä. Molemmat heistä testivastasivat kyselyyn ja antoivat palautetta, jonka perusteella muutamaa kysymystä muokattiin vastaajan kannalta paremmin ymmärrettäväksi.

**Reliabiliteettiin** eli tulosten pysyvyyteen pyrittiin tässä opinnäytetyössä luomalla mahdollisimman hyvä mittari eli kyselytutkimus. Kyselytutkimusta tehdessä yritettiin huomioida, että kaikki vastaajat ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla, ja että väärinymmärtämisen mahdollisuutta ei olisi. Siksi kysymysten sanamuodot muokattiin mahdollisimman helposti ymmärrettäviksi. Kysymysten valinnassa panostettiin siihen, että saataisiin mahdollisimman paljon tuloksia. Siksi tärkeimmät kysymykset asetettiin pakollisiksi; ilman niiden antamaa tietoa tutkimus ei ehkä olisi onnistunut. Osa kysymyksistä puolestaan asetettiin vapaaehtoisiksi, jotta vastaajan motivaatio kyselyyn vastaamiseen säilyisi, vaikka hänellä ei olisikaan vastausta jokaiseen kysymykseen. Samasta syystä osaan kysymyksistä asetettiin myös vastausvaihtoehto en tiedä / osaa / halua sanoa.

Mittarin lisäksi reliabiliteettiin vaikuttaa myös tutkittavan **ilmiön pysyvyys**. Tässä opinnäytetyössä tutkittavia ilmiöitä ovat e-urheilu ja pelisalitoiminta sekä koronaviruksen aiheuttama poikkeuksellinen tilanne. Ilmiön luotettavuuteen ei voi itse vaikuttaa, mutta sitä voi kuitenkin arvioida. Koronaviruksen aiheuttama poikkeuksellinen tilanne on tarjonnut puitteet tälle opinnäytetyölle. Koronavirustilanne muuttuu jat-

kuvasti – ja on muuttunut myös tämän opinnäytetyön tekoaikana, joten ilmiönä koronavirus ei ole kovinkaan stabiili. Vastaavanlaisia viruspandemioita saattaa kuitenkin ilmaantua myös tulevaisuudessa, jolloin tämä tutkimus voisi olla verrattavissa toisen viruspandemian aikaiseen tilanteeseen. Myös e-urheilu ja yritysten sekä nuorisotoimen tarjoama pelisalitoiminta on jatkuvasti kehittyvä ala, ja sitä kautta myös herkästi muuttuva ilmiö. Yhdistettynä koronavirustilanne ja e-urheilun pelisalitoiminta tarjoavat siis melko epästabiilin ilmiön. Siksi tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi valikoitui nimenomaan case-tutkimus, jonka avulla voidaan saada syvällistä selvyyttä ajankohtaiseen nopeasti muuttuvaan ilmiöön

## 2.8 Toimeksiantajayrityksen esittely

Kuten jo aiemmin on mainittu, opinnäytetyön toimeksiantajana toimi jyväskyläläinen pelialan monipuolinen yritys GamePit by Jamk – Jyväskylä Digi and Game Center. Yritys tarjoaa pelisalien lisäksi e-urheiluohjaajan palveluja ja pyynnöstä myös ruokailun catering-palveluiden kautta. Tilaa voivat käyttää myös pelaamisesta tai e-urheilusta vasta kiinnostuneet, sillä yritys tarjoaa opastusta laitteiden käyttöön ja peleihin. Yrityksen toiminta on jaettu kahteen eri tilaan, joista toinen, GamePit Pro, sijaitsee Jyväskylän Ammattikorkeakoulun yhteydessä Rajakadulla ja toinen, Jamkin GamePit, Digi and Game Centerin tiloissa Matarankadulla. Yrityksen kumppaneita ovat esimerkiksi keskisuomalainen ammattimainen e-urheilun organisaatio KOVA Esports, suomalainen pelikehitysstudio Zaibatsu Interactive, energiajuomayhtiö Nocco sekä paikallinen K-Market Tapionkatu. (GamePit Pro – E-urheilun huippuvalmennustila n.d.)

Molempien tilojen ominaisuuksista ja erikoispiirteistä kerrotaan seuraavaksi tarkemmin.

Rajakadun GamePit Pro on ”e-urheilun huippuvalmennustila”. Tilan käyttö on monipuolista: e-urheilutiimit voivat harjoitella siellä, yritykset voivat käyttää sitä ryhmäytymis- ja kokoustilana, ja kuka tahansa voi vuokrata sen esimerkiksi kaveriporukan illanviettopaikaksi tai polttareita, syntymäpäiviä ja muita juhlia varten. GamePit Pro tarjoaa asiakkaille 12 pelitietokonetta, joita pääsee käyttämään ensisijaisesti omilla pelitunnuksilla. Pelitietokoneille on asennettu valmiiksi ohjelmistoja ja suosituimpia

pelejä – kuten League of Legends, CS:GO, Fortnite ja Dota2 – ja lisäksi tilan nopean internetyhteyden ansiosta koneelle voi ladata helposti myös jonkun muun haluamansa pelin. Pelitietokoneiden lisäksi yrityksen Rajakadun tiloista löytyy kaksi PlayStation 4 -pelikonsolia, kolme televisiota ja projektori, jonka avulla voi esimerkiksi toistaa pelitilanteita tai elokuvia. Erityisen yrityksestä tekee se, että se tarjoaa tavallisen pelitilatoiminnan lisäksi myös majoitusta; GamePit Pro:ssa majoituspaikkoja on yhteensä 12 hengelle, ja lisäksi tilasta löytyy perustasoisesti varusteltu keittiö sekä suihkutilat. (GamePit Pro – E-urheilun huippuvalmennustila n.d.)

Matarankadun Digi and Game Centerin tiloissa sijaitsee Jamkin GamePit. Myös siellä on käytettävissä 12 pelitietokonetta, joilla voi pelata omilla pelitunnuksilla, ja joille on valmiiksi asennettu samoja pelejä kuin GamePit Pro:ssa. GamePitin erikoisuutena on sen tarjoama maksuton pelivalmennus nuorille. Arki-iltaisina järjestettävään valmennukseen pääsee mukaan ilmoittautumisjärjestyksessä, ja se on suunnattu yli 10-vuotiaille. Tiloissa toimitaan kuitenkin PEGI:n (Pan European Game Information) ikärajasuositusten mukaan, joten alaikäiset saavat pelata ikärajavaltottuja pelejä vain luotetun aikuisen läsnä ollessa. Myös GamePitin voi vuokrata yritys- tai yksityiskäyttöön. GamePitin erikoisuuksiin kuuluu myös mahdollisuus varata pelitilan yhteyteen Digi and Game Centerin saunatilat. (GamePit by Jamk n.d.)

Yhteistyö yrityksen kanssa oli sujuvaa ja mutkatonta. Tapaamiset ja viestinvaihto hoidettiin sähköpostin ja etäpuheluiden sekä viestien välityksellä Microsoft Teams -palvelussa. Minulla oli toimeksiantajayrityksestä määrättynä tietty henkilö, jonka kanssa pidin yhteyttä.

### **3 Tietoa koronaviruspandemiasta, puhtaanapidosta ja e-urheilusta sekä niiden vaikutuksista toisiinsa**

#### **3.1 Yleistä tietoa koronaviruspandemiasta ja sen vaikutuksista e-urheilun pelisalisalitoimintaan**

Tässä opinnäytetyössä koronaviruksella tai koronalla viitataan COVID-19-tautiin, jonka aiheuttaa uusi, vuonna 2019 havaittu koronaviruksen herkästi tarttuva muoto SARS-CoV-2. Erilaisia koronaviruksen muotoja on kuitenkin tavattu jo ennen vuotta 2019, ja koronaviruksia on havaittu sekä ihmisillä että eläimillä. Uusi koronavirus, eli COVID-19, havaittiin ensimmäisen kerran vuoden 2019 joulukuussa Kiinassa ja se voidaan todeta hengitystie-eritenäytteestä PCR- eli geeninmonistusmenetelmällä. (Koronavirus COVID-19 2021.)

Koronavirustestissä käynnin jälkeen suositellaan omaehtoista karanteenia, jotta virus ei pääsisi leviämään. Tämä koronavirus aiheuttaa hengitystieinfektion, joka leviää nopeasti, ja jonka oireet voivat vaihdella laajasti; osalla sairastuneista tauti on täysin oireeton, ja osalla se voi aiheuttaa vakavan taudin – varsinkin silloin, jos ihmisellä on entuudestaan perussairauksia. Koronaviruksen aiheuttaman taudin tyypillisimpiä oireita ovat esimerkiksi päänsärky, häiriöt haju- ja makuaisteissa sekä tavanomaiseen flunssaankin kuuluvat oireet kuten nuha, kurkkukipu, yskä ja kuume. Myös esimerkiksi hengenahdistusta, ripulia ja lihaskipuja voi esiintyä. Vakavassa koronavirustaudissa ihminen voi saada jopa kuolemaan johtavia komplikaatioita, kuten verenkierto-häiriöitä tai neurologisia oireita. Koska oireet ovat samankaltaisia kuin muiden virusten ja bakteerien aiheuttamissa hengitystietulehduksissa, ei koronavirusta voida todeta pelkästään oireiden perusteella. Sairaalahoitoon jouduttaessa hoidetaan koronaviruksen aiheuttamia oireita eikä itse virusta. Tutkimukset koronavirukseen tehoavista lääkkeistä ja vasta-aineista ovat edelleen kesken, mutta jatkuvasti käynnissä. (Oireet ja hoito – koronavirus 2021.)

Koronaviruspandemian takia Suomessa on ollut käytössä monia suosituksia ja rajoituksia, joiden tarkoituksena on vähentää ihmisten kohtaamisia ja sitä kautta tartuntojen määriä. Osa rajoituksista ja suosituksista on voimassa koko Suomessa, osa on alueellisia kulloiseenkin epidemiatilanteeseen sopeutettuja. Epidemian vaiheet jaetaan perustasoon, kiihtymisvaiheeseen ja leviämisvaiheeseen. Tärkeimpiä yleisiä suosituksia ovat käsi- ja yskimishygieniasta huolehtiminen, turvaetäisyyksien pitäminen muihin ihmisiin ja kasvomaskien käyttö silloin, kun turvaetäisyyksien pitäminen ei ole mahdollista. Lisäksi ihmisiä suositellaan lataamaan Koronavilkku-sovellus, menemään oireiden ilmaantuessa koronatestiin ja pysymään muutoin kotona sekä ottamaan rokote, kun heidän vuoronsa tulee. (Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana n.d.)

Koska suosituksena on olla tapaamatta muita kuin lähipiiriin kuuluvia ihmisiä, ellei ole pakko, on koronavirus vaikuttanut moniin palveluihin, niin myös pelisalien toimintaan. On mahdollista rajoittaa tilojen käyttöä sekä tilaisuuksien osallistujamääriä. Aiemmin mainitut epidemian vaiheet vaikuttavat tilaisuuksien, tapahtumien ja muiden kokoontumisten järjestämiseen. Perustasolla tärkeintä on huolehtia hygieniasta, kiihtymisvaiheessa voidaan lisäksi määrätä kokoontumiset lähikontaktittomiksi ja asettaa kokoontumisrajoituksia. Kolmannessa vaiheessa eli leviämisvaiheessa voidaan lisäksi sulkea julkisia tiloja, määrätä yksityisiä tiloja suljettavaksi ja rajoittaa ihmisten julkiset tapaamiset kuuteen henkilöön sekä suositella välttämään myös yksityisiä yli kuuden hengen tapaamisia. Myös aikuisten harrastustoiminta suositellaan keskeytettäväksi leviämisvaiheessa kokonaan. Kaikkien näiden suositusten ja rajoitusten takia monet yritykset, myös pelisalit, ovat joutuneet muuttamaan toimintaansa ja keksimään uusia tapoja tarjota palveluita asiakkailleen. (Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana n.d.)

Vuonna 2020 yritysten tekemien investointien määrä laski jokaisella vuosineljänneksellä. Palvelualoilla, joihin myös pelisaliyritykset kuuluvat, koronaviruksen tuomat muutokset ovat aiheuttanut vaikeuksia ja tuotannon laskemista. Tarkemmin pelisalit voidaan luokitella osaksi ”taiteet, viihde ja virkistys” -toimialaa, jonka työpäiväkorttatu liikevaihto pieneni vuoden 2020 viimeisellä vuosineljänneksellä 24,1 prosenttia



vuoteen 2019 verrattuna. Julkisia yritystukia on maksettu koronan myötä huomattavasti enemmän kuin aikaisemmin. Vuonna 2020 heinäkuusta vuoden loppuun saakka maksettiin yrityksille, joista suurin osa työllistää alle 50 henkilöä, suoraa tukea 725 miljoonaa euroa, mikä on kolminkertainen summa edellisen vuoden samaan aikaan verrattuna. (Kuusisto & Liukkonen 2020.)

Kaiken kaikkiaan konkurssiin haettujen yritysten määrä on ollut normaalia matalampi vuoden 2020 kesäkuusta alkaen. Tämä johtuu ainakin osittain 1.5.2020 voimaan tulleesta lakimuutoksesta, joka jatkui 31.1.2021 saakka, ja joka on ”rajoittanut velkojan mahdollisuutta hakea velallista konkurssiin”. Jos taas tarkastellaan velallisten itse tekemiä konkurssiin hakuja, on niiden määrä kasvanut vuoden 2020 toisesta neljänneksestä alkaen suhteessa edelliseen vuoteen. (Suomen virallinen tilasto (SVT): Konkursit 2021.)

Tilastotietoa siitä, miten korona on vaikuttanut juuri pelisaliyritysten toimintaan, ei ole. Kuitenkin esimerkiksi jyvaskyläläinen pelialan yritys Victory Point Oy, jonka oli tarkoitus toimia tämän opinnäytetyön toimeksiantajana, joutui sulkemaan koronaviruspandemian aiheuttamien taloudellisten syiden takia. Tutkimusta tehdessä huomasin, että näin on käynyt myös monelle muulle pelisali-toimijalle Suomessa. Moni on joutunut laittamaan toimintansa tauolle tai joutunut sulkemaan ovensa pysyvästi.

Vaikka monet e-urheilupalveluja tarjoavat yritykset ovat joutuneet koronan takia olemaan välillä suljettuina, on e-urheilu siirtynyt ”luontevasti verkkoon, ja tavoittanut poikkeusolojen aikana runsaasti nuoria”. Yhteydenpito joukkueen muihin pelaajiin sujuu verkossa, ja peliyhteisöstä voi löytyä myös uusia tuttavuuksia. Vaikka e-urheilun palvelujen tarjoaminen onnistuukin verkossa hyvin, kaivataan myös samassa tilassa pelaamista. Kaikkiaan etenkin nuorten kiinnostus pelaamiseen on koronan aikana noussut ainakin Turun Game Academyn palveluiden käyttäjien keskuudessa. E-urheilusta ovat kiinnostuneet myös perinteiset urheiluseurat, ja niitä on e-urheilussa mukana jo melkein saman verran, kuin e-urheilua varten erikseen perustettuja seuroja. Myös e-urheiluun usein liitetty negatiivinen stigma on heikentymässä, kun ammattivalmentajat ottavat e-urheilijoiden, ja etenkin nuorten pelaajien kanssa – kuten urheilijoiden kanssa muutenkin – esiin terveellisten elämäntapojen merkityksen.

Vaikka koronalla on ollut e-urheiluun positiivisiakin seurauksia, on myös e-urheilu kärsinyt pandemian mukanaan tuomista rajoituksista ja uusista toimintatavoista. E-urheilussa tärkeitä ovat olleet areenoilla yleisölle järjestettävät turnaukset, mutta koronan myötä e-urheilun markkinointi ja siihen sijoittaminen ovat muiden toimialojen tilanteen heikentymisen takia vähentyneet. (Koutonen 2020.)

### 3.2 Puhtaanapidon merkitys viruspandemian aikana

Koronapandemian seurauksena on alettu entistä enemmän keskittymään yleiseen puhtaanapitoon ja siivoukseen sekä erityisiin siivoustoimenpiteisiin, kuten desinfiointiin. Erilaisia ohjeita koronapandemian aikaiseen siivoamiseen ja sen tehostamiseen on paljon, ja eri alojen ohjeistuksissa on variaatiota. Työterveyslaitoksen ohjeistuksen mukaan (Ohje siivoukseen COVID-19-tartuntojen ehkäisemiseksi 2020) koronavirus tarttuu enimmäkseen pisaratartuntana, mutta se voi tarttua myös pinnoilta, joille on päässyt sairastuneen hengitystie-eritteitä. Viruksen säilymiseen pinnalla vaikuttaa useampi seikka, mutta tärkeää on viruksen leviämisen estämisen näkökulmasta erityisesti se, että siivoamisella voidaan edistää virusten määrän vähenemistä, ja niiden nopeampaa tuhoutumista pinnoilla. Toisen erillisen ohjeistuksen: Ohjeistus palvelualoille COVID-19-tartuntojen ehkäisemiseksi (2020) mukaan pintojen välityksellä tapahtuvien tartuntojen osuus kaikista tartunnoista ei kuitenkaan ole merkittävä. Yleisestä hyvästä puhtaanapidosta ja siivouksen tehostamisesta ei kuitenkaan ole haittaa. Lisäksi on huolehdittava muusta hygieniasta ja toimittava asiakaspalvelutilanteissa ohjeistusten mukaisesti.

Palvelualalle annetun ohjeistuksen (2020) mukaisesti asiakaspalvelutilanteissa on paljon huomioitavia asioita ja tilanteita. Tärkeimmät huomioitavat asiat ja tilanteet olen pelisalitoiminnan kannalta tiivistänyt kahdeksaan kohtaan:

1. Turvavälien pitäminen
2. Tervehtiminen ilman lähikontaktia
3. Kasvomaskien käyttö viruksen ollessa leviämis- tai kiihtymisvaiheessa
4. Työntekijöiden sekä asiakkaiden käsien peseminen ja / tai desinfiointi
5. Kertakäyttöisten käsineiden oikeaoppinen käyttö

6. Mahdollisen suojalevyn asentaminen työntekijöiden ja asiakkaiden välille
7. Asiakkaiden koskettamien pintojen tehostettu siivous
8. Oikeaoppinen ylläpitosiivous

Nämä kahdeksan kohtaa ovat keskeisimpiä huomioitavia asioita kaikilla palvelualoilla, myös pelisalitoiminnassa. Lisäksi monet muut ratkaisut pandemian leviämisen ehkäisemiseksi ovat mahdollisia. Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa haluttiinkin selvittää, millaisia ratkaisuja pelisalitoimijat ovat löytäneet ja hyödyntäneet.

Teknologian kehitys on jo vaikuttanut – ja voi tulevaisuudessa vaikuttaa entistä enemmän – entistä parempaan ja turvallisempaan puhtaanapitoon. Yksi tapa hygieniatason nostamiseen on älypinnoitteet, jotka ovat monelle vielä tuntemattomia, joten tässä kappaleessa kerrotaan niistä lyhyesti. Vaikka pinnoitteet on kehitetty jo ennen koronaviruspandemiaa, voi niillä olla merkitystä myös koronaviruksen aiheuttaman pandemian ja mahdollisten tulevien epidemioiden tai pandemioiden aikana. Esimerkiksi suomalaisyritys Nanoksi tarjoaa erilaisia pinnoiteratkaisuja, jotka helpottavat puhtaanapitoa ja lisäävät hygienian tasoa. Nanoksin pinnoitevaihtoehtoja ovat likaa hylkivä nanopinnoitus ja ”Fotonit-valokatalyysipinnoitus”, joka on valossa aktivoituva itsedesinfioituva suoja, jonka avulla pinnat saa hygieeniseksi ”ilman vahvoja kemikaaleja, myös siivousten välillä”. (Palveluratkaisut n.d.) Pinnoite ei siis pelkästään riitä suojaksi riittävän hygieniatason saavuttamiseksi, mutta sen avulla kemikaalikuormaa voidaan vähentää ja hygieniataso pysyy yllä myös siivouskertojen välillä. Nanoksi on kehittänyt myös ”Fotonit Air -sisäilmaratkaisun”, joka reagoi valon kanssa ja tuhoaa silloin hajuja aiheuttavia molekyylejä ja raikastaa näin sisäilmaa (Palveluratkaisut n.d). Pelisaleissa, joissa monet ihmiset käyttävät samoja tiloja ja laitteita, näiden ja muiden vastaavien älypinnoitteiden avulla puhtaanapidon ja yleisen hygienian tasoa voitaisiin nostaa entisestään.

### 3.3 Yleistä tietoa kilpapelaamisesta ja toimikentästä

E-sports, e-urheilu, elektroninen urheilu ja kilpapelaaminen ovat termejä, joita usein käytetään synonyymeina samalle ilmiölle, johon paneudutaan tässä kappaleessa. Alle on avattu ilmiöön liittyviä tärkeimpiä käsitteitä:

- E-urheilu/e-sports = elektroninen urheilu
- SEUL ry = Suomen elektronisen urheilun liitto
- Striimaus = Pelin suoratoistojakaminen katsojille
- Twitch/YouTube = Suurimmat ja tärkeimmät videopalvelut / striimauskanavat

Tietokoneilla ja konsoleilla voi pelata kuka tahansa, mutta kaikkea harrastepelaamista ei nimitetä e-urheiluksi. Suomen elektronisen urheilun liitto eli SEUL ry (Mitä on e-urheilu 2019) määrittelee elektronisen urheilun – joka lyhennetään e-urheiluksi – kilpaurheiluksi, joka käyttää hyväkseen tietotekniikkaa. Urheilua pelaamisesta tulee siis silloin, kun sitä tehdään kilpailullisessa mielessä. E-urheiluakin voi siis harrastaa; silloin kilpaillaan, mutta ei ammattilaistasolla. Ammattilaispelaamiseksi e-urheilu muuttuu silloin, kun kilpailija tienaa elantonsa kilpapelaaamisella (Ammattipelaaminen 2014).

Kilpapeleinä on sekä yksilö- että joukkuepelejä ja samoin kuin perinteisessä urheilussa, myös e-urheilussa yksilöpeleissä korostuvat yksilön omat taidot, kun taas joukkuepelaajilta vaaditaan lisäksi muita taitoja, kuten tiimityötaitoja ja taktista näkemystä. Parhaiten menestynyt suomalainen kilpaa pelaava e-urheilujoukkue on tällä hetkellä ollut ENCE. (Kinnunen 2019.)

Mitä on e-urheilu? (2019) -artikkelin mukaan e-urheilun pelit ovat yleensä tietokoneella tai konsolilla pelattavia viihdepelejä, jotka voidaan jakaa eri alalajeihin, joista yleisimpiä ovat FPS eli ensimmäisen persoonan toimintapelit, MOBA eli taisteluareenamonipelit ja RTS eli reaaliaikaiset strategiapelit. Kunkin alalajin sisällä on monia eri pelejä, joiden suosio kilpapelaaamisessa vaihtelee. Otto Rönkä mainitsee kirjassaan E-urheilun käsikirja (2018, 13), että nykyään e-urheilu keskittyy lähinnä tietokonepeleihin. Konsoleilla pelattavia kilpapelejäkin on kuitenkin muutamia, esimerkiksi FIFA- ja NHL-urheilupelit. Toiset pelit ovat luonnollisesti toisia suosituimpia, ja niissä liikkuu enemmän rahaa. Maailmanlaajuisesti suosituista kilpapeleistä yksi esimerkki on Dota 2. Pienemmän yleisön suosiossa, lähinnä Suomessa, pelataan kilpaa esimerkiksi Smash Bros. Melee -pelejä (Kinnunen 2019).

### 3.3.1 E-urheilun historiaa

Vaikka e-urheilu termi on yleistynyt vasta 2000-luvulla, ulottuvat sen juuret paljon kauemmas. Ensimmäiset nykyaikaiset tietokonepelit kehitettiin jo 1960-luvulla. E-urheilun syntyminen puolestaan juontaa juurensa 1970-luvun alkuun, jolloin Stanfordin yliopistossa järjestettiin ensimmäinen videopeliturnaus ”Intergalaktiset Spacewar! -olympialaiset”, joka oli kuitenkin vielä pieni tapahtuma. 1970- ja etenkin 1980-luvulla kilpapelaaminen keskittyi vielä pelihallien videopeleihin, joissa kilpailtiin yleensä vuorotellen pelaamalla, ja tarkoituksena oli saavuttaa suurin pistemäärä. Ensimmäinen e-urheilun suurturnaus järjestettiin samoihin aikoihin peliyhtiö Atarin toimesta, ja se keräsi paikalle yli 10 000 ihmistä. (Rönkä 2018, 11–12).

Pelikonsolit, esimerkiksi Nintendon ja Segan, alkoivat yleistyä kodeissa 1990-luvulla, ja Nintendo järjesti vuonna 1990 oman videopeliturnauksen. Ensimmäinen varsinainen internetissä pelattu peli on vuonna 1988 julkaistu Netrek, jota pystyi 2D-ympäristössä pelaamaan 16 pelaajaa (Kraneis & Rantala 2018, 16). Yksi merkittävä askel e-urheilun historiassa on ollut internetin yleistyminen 1990-luvulta lähtien; sen avulla voi pelata kaukanakin olevia vastaan ja uusia peligenrejä syntyy. (Rönkä 2018, 13–14.)

2000-luvulla suosioon ovat päässeet erityisesti online-moninpelit, joissa keskeistä on juuri internetin tarjoama mahdollisuus kommunikoida toisten pelaajien kanssa (Kraneis & Rantala 2018, 16). Kilpapelaamisen muuntautuminen ammattimaiseksi alkoi 2000-luvun alkupuolella, kun alettiin järjestää enemmän turnauksia ja perustettiin omia kilpasarjoja. Siihen vaikuttivat erityisesti tietotekniikan hinnan lasku, internetin leviäminen yhä laajemmalle ja yhä nopeampana sekä yhteistyökumppaneiden ja sponsoreiden taloudellinen kiinnostus. Turnausten rahapalkintojen summat ovat kasvaneet jatkuvasti, ja esimerkiksi Epic Games -yhtiön Fortnite-pelin turnauksissa jaettiin vuosina 2018–2019 yhteensä jo 100 miljoonaa dollaria. (Kraneis & Rantala 2018, 18–20.)

Kansainvälisesti kilpapelaamisen yleisö on kasvanut etenkin vuoden 2011 jälkeen, kun julkaistiin striimauspalvelu Twitch, jonka pääsisältö liittyy pelaamiseen, ja jonka

sisältöä voi katsoa ilmaiseksi internetissä. Striimaamisella eli suoratoistolla on suuri rooli koko e-urheilussa, sillä sen avulla saadaan mukaan katsojat. Striimaaja on sisältötuottaja, joka usein selostaa, kommentoi ja havainnoi katsojille videokuvan ja äänen avulla, mitä digipelissä tapahtuu. (Kinnunen 2019.)

Twitchin lisäksi YouTube on ollut tärkeässä roolissa kilpapelaaamisen yleisön kartuttamisessa. Myös televisiointi on kasvattanut e-urheilun suosiota ihmisten keskuudessa; vuonna 2014 yhdysvaltalaisen ESPN-kanavan lähettämää League of Legends -pelin mestaruusturnauksen finaalia katsoi 27 miljoonaa ihmistä. (Kraneis & Rantala 2018, 21–22.)

E-urheilun kasvaneen suosion myötä ovat myös pelien tapahtumapaikat kasvaneet. Harrastusmahdollisuudet Suomessa ovat hyvät e-urheilulle. Nuoret pystyvät harrastamaan e-pelaamista samalla tavalla kuin perinteisiäkin urheilulajeja. Harjoituksia on tietty määrä viikossa, ja eri puolilla Suomea järjestetään peliturnauksia. Kunnat ja jotkut seurakunnat ovat myös alkaneet järjestämään nuorisotyön ohella e-urheilua, tarjoten sitä varten pelitilat ja ohjattua toimintaa. Myös pelialitoimintaa tarjoaville nuorisokeskuksille lähetettiin tutkimusta varten sama tutkimuskysely. E-urheilun suurin etu perinteisiin lajeihin verrattuna on, että sitä voidaan harjoitella myös etänä silloin, kun kaikilla on siihen aikaa. Lisäksi löysin verkosta hakiessani aineistoa, että melko monissa kirjastoissakin on mahdollista nykyään harrastaa e-urheilua. Kirjastoissa on erikseen pelihuoneita- tai tiloja harrastamista varten. (Toivanen 2019.)

### 3.3.2 E-urheilu Suomessa

Kilpapelaaajat nähdään nykyään nimenomaan elektronisina urheilijoina, minkä takia ala on Suomessa päässyt myös esimerkiksi YLE:n urheilu-uutisiin ja tv-levitykseen. Suomessa digipelaaminen ylipäätään on alkanut saada suurempaa yleisöä vasta 2010-luvulta lähtien. Eniten kasvua katsojamäärissä on tapahtunut muutamana viime vuotena. (Kinnunen 2019.) Jo aikaisemmin mainittu SEUL on siis Suomen elektronisen urheilun liitto, joka on perustettu vuonna 2010 e-urheilun kehittämistä, edunvalvontaa ja viestintää varten. Lisäksi Suomessa toimivat vuonna 2015 perustettu FEL eli Finnish esports league, joka organisoii e-urheiluliigojen ja -turnausten toimintaa sekä

vuonna 2018 perustettu SKL eli Suomen kilpapelaaamisen liitto, jonka tavoite on ni-  
men mukaisesti edistää suomalaista kilpapelaaamista. (Rönkä 2018, 66–68.)

E-urheilu on Suomessa vielä melko pieni, mutta kasvava ala. Suomessa kuitenkin toi-  
mii e-urheiluliigoja ja järjestetään monia e-urheilutapahtumia ja -turnauksia (Rönkä  
2018, 62). Suomen suurin videopelitapahtuma on Assembly, joka pidettiin ensimmäi-  
sen kerran jo vuonna 1992 (Rönkä 2018, 21). Assembly järjestetään Helsingissä nyky-  
ään kahdesti vuodessa, ja se pitää sisällään tietokonefestivaalin lisäksi useita e-urhei-  
lurnauksia. Tarjolla on sekä harraste- että ammattilastason kilpailuja, ja myös e-  
urheilun suomenmestaruuksia jaetaan. (Rönkä 2018, 62–63.) Muita suuria e-urheilu-  
tapahtumia Suomessa ovat Tampereen LanTrek, Oulun Vectorama, Porin Insomnia ja  
Turun GrailQuest. Lisäksi on olemassa muita pienempiä pelitapahtumia. (Rönkä 2018,  
63–65.)

E-urheilijat tunnetaan usein heidän pelinimimerkeillään, jotka on merkitty seura-  
vassa lainausmerkkeihin. Tunnettuja suomalaisia e-urheilun ammattilaisia ovat muun  
muassa Joonas ”Serral” Sotala, Joonas ”Zappis” Alakurtti, Aleksi ”Allu” Jalli, Janne  
”Savjz” Mikkonen ja Joonas ”Natu” Leppänen (Rönkä 2018, 8–9). Heidän lisäksi me-  
nestystä ovat saavuttaneet kansainvälisesti suomalaisista muun muassa Jesse ”JerAx”  
Vainikka ja Topias ”Topson” Taavitsainen, jotka kuuluvat OG-nimiseen e-urheilujouk-  
kueeseen. He ovat voittaneet Dota 2 -pelin maailmanmestaruuden kaksi kertaa, pe-  
rättäisinä vuosina 2018 ja 2019. 2019 vuoden turnauksen palkintona oli viiden henki-  
lön joukkueelle yhteensä lähes 14 miljoonaa euroa. (Palvaila 2019.)

### 3.4 Tiedonhaku, lähteiden valinta ja rajaus

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltäviksi aiheiksi rajattiin koronaviruspandemia,  
puhtaanapito koronapandemian aikana sekä e-urheilu ja siihen liittyvä pelisali-  
toiminta. Rajaus määräytyi tutkimusongelman ja sen avulla muotoiltujen tutkimuskysy-  
mysten pohjalta niin, että taustatiedot varsinaista tutkimusosuutta eli kyselytutki-  
mista varten olisivat mahdollisimman sopivat ja tukisivat sitä. Opinnäytetyön teoria-  
osuutta varten etsittiin mahdollisimman tuoretta tietoa. Opinnäytetyön teoriaosuus-

teen tarvittu aiheet ovat sellaisia, joista ei ole vielä kirjoitettu paljon painettuja teoksia, joten painettuja lähteitä on vasta melko vähän saatavilla, ja suurin osa käytetyistä lähteistä on internetlähteitä. Kaikkien lähteiden valinnassa pyrittiin siihen, että niiden tarjoama tieto olisi sekä mahdollisimman relevanttia tämän opinnäytetyön tutkimusta ajatellen, että mahdollisimman luotettavaa. Koronaviruspandemiaa koskeva teoriaosuus koottiin pelkästään internetlähteiden perusteella aiheen ajankohtaisuuden ja nopean muuttuvuuden takia. Lähteiksi valittiin virallisten suomalaisten toimijoiden – Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL), Työterveyslaitoksen (TTL) sekä Valtioneuvoston – internetsivustoja, koska ne tarjoavat tietoa, joka on sekä ajankohtaista, että luotettavaa. Samoista syistä myös korona-ajan puhtaanapitoon liittyviä tietoja haettiin virallisen toimijan (TTL) internetsivustolta. Lisäksi uutta puhtaanapitoon liittyvää teknologiaa koskevaa tietoa haettiin sitä tarjoavan suomalaisyrityksen internetsivuilta. Koska pelisalitoiminta ja koko e-urheilun ala on jatkuvasti kehittyvä ala, josta ei ole vielä tehty paljon tutkimusta, löytyy ajankohtaisin tieto usein internetlähteistä. Siksi e-urheilua koskevaa teoriaosuutta varten käytettiin muutamaa aiheesta ilmestynyttä painettua perusteosta (Kraneis & Rantala; Rönkä), ja näiden lisäksi useampaa eri internetlähdeä. E-urheilua koskevissa internetlähteissä pyrittiin sekä ajankohtaisuuteen että luotettavuuteen; siksi lähteinä on sekä alan johtavan liiton (SEUL) internetsivusto että aiheeseen liittyviä uutisia (mm. YLE).

## 4 Tutkimustulokset

Tässä kappaleessa esitellään ja tulkitaan tehdyn tutkimuksen tuloksia, jotka on saatu kerättyä toimeksiantajayrityksen haastatteluista sekä sen pohjalta suunnitellusta ja toteutetusta kyselytutkimuksesta. Toimeksiantajayrityksen yhteyshenkilön kanssa toteutettiin haastatteluja useammassa osassa. Ensimmäisessä haastattelussa kyseltiin perustietoja yrityksestä ja sen toimintatavoista. Toinen haastattelu keskittyi koronaviruksen vaikutuksiin pelisalitoiminnassa ja sitä kautta muotoiltiin tutkimuskysymykset.



## 4.1 Toimeksiantajayrityksen haastattelu

Ensimmäinen tutkimuskysymys käsittelee sitä, miten koronavirus on huomioitu pelisalitoiminnassa, ja miten koronaviruksen leviämistä ehkäisevää toimintaa olisi mahdollista kehittää. Tähän kysymykseen päädyttiin, koska toimeksiantajayrityksen haastatteluissa ilmeni useita keinoja koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi: käsidesin ja maskien tarjoaminen, turvavälien säilyttäminen sekä pelipisteiden desinfiointi asiakkaiden vaihtuessa yrityksen henkilökunnan toimesta. Lisäksi siivouspalvelut tekevät yrityksen tiloissa perussiivousta. Tutkimuskysymyksen avulla haluttiin selvittää, ovatko muiden alan toimijoiden käyttämät keinot samoja, ja onko heillä mahdollisesti lisäksi muita keinoja, joita toimeksiantajayritys (sekä muut yritykset) voisivat ottaa käyttöön koronaviruksen leviämisen ehkäisyn kehittämisessä.

Toimeksiantajayrityksen yhteyshenkilön kanssa toteutetuissa haastatteluista selvisi lisäksi, että koronavirus on vaikuttanut asiakasmääriin laskevasti: uusia asiakkaita on ollut vaikea houkutella palveluiden pariin, sillä kynnys palvelun käyttämiseen korona-ajana on noussut, eivätkä vanhat asiakkaat välttämättä uskalla palata. Yksi mahdollinen ratkaisu voisi toimeksiantajayrityksen näkökulmasta olla toiminnan monipuolistaminen toimialojen rajoja ylittäväksi. Myös sosiaalisessa mediassa markkinointia pidetään yhtenä mahdollisena ratkaisuna. Tästä asiakasmääriin liittyvästä käytännön ongelmasta on johdettu toinen tutkimuskysymys, jonka avulla tutkitaan, miten asiakkaita saadaan houkuteltua käyttämään pelisalin palveluita ensimmäisen kerran ja palaamaan palveluiden pariin uudestaan.

Toimeksiantajayritys järjestää koronan takia vain pientapahtumia, jotka järjestetään mahdollisuuksien mukaan erillisissä tiloissa tai etänä, sillä suurempien tapahtumien järjestämistä ei ole koronan takia pidetty lainkaan mahdollisena. Muina korona-ajan mahdollisina tapahtumina toimeksiantajayrityksessä pidetään pienvalmennuksia ja muita pientapahtumia, joita ei kuitenkaan ole vielä järjestetty. Kolmanneksi tutkimuskysymykseksi valikoitui korona-ajan tapahtumajärjestämistä koskeva kysymys, koska tapahtumien järjestäminen on toimeksiantajayrityksen toiminnan kannalta

olennaista, mutta vaikeutunut koronan myötä. Kysymykseen saadut vastaukset voivat lisäksi mahdollisesti auttaa myös muiden palvelualueiden kuin pelisalien tapahtumajärjestämistä koronapandemian aikaan.

## 4.2 Kyselytutkimuksen tulosten alkuesittely

Toimeksiantajayrityksen yhteyshenkilön haastatteluiden lisäksi opinnäytetyötä varten toteutettiin monimenetelmällisyyden saavuttamiseksi laajemmalle vastaajaryhmälle suunnattu kyselytutkimus, joka pohjautuu tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. Tavoitteena oli saada mahdollisimman kattava vastaus jokaiseen tutkimuskysymykseen. Kyselytutkimus lähetettiin kaikille Suomesta löydetyille suurimmille pelisaleilla (9kpl) sekä nuorisotiloille, jotka tarjoavat pelisalitoimintaa (17kpl). Kyselytutkimukseen vastanneet toimijat sijaitsivat kyselyn toisen kysymyksen perusteella eri puolilla Suomea, sekä suuremmissa kaupungeissa että pienemmillä paikkakunnilla. Enemmän pelisalipalveluita löytyy vastausten perusteella kuitenkin suuremmista kaupungeista. Tämä selittyy luultavasti sillä, että suuremmissa kaupungeissa pelisalien – kuten muidenkin palveluiden – kysyntä on suurempaa kuin pienemmillä paikkakunnilla. Kyselytutkimukseen saatiin vastauksia yhteensä viideltätoista eri toimipisteeltä, jotka tarjoavat pelisalipalveluita. Kahden toimipisteen vastaajat täyttivät kyselyn kahden pelisalin/nuorisotilan puolesta, joten tuloksissa vastausmääränä on 13, vaikka taustalla onkin yhteensä 15 eri toimipistettä. Vastausprosentissa on otettu huomioon kaikki 15 toimijaa, joiden puolesta kyselytutkimukseen on vastattu, mutta tutkimuksen varsinaisten tulosten esittelyssä ja tulkinnessa on käytetty kolmeatoista täytettyä kyselyä.

Kyselyyn vastanneista viidentoista toimipisteen edustajista seitsemän oli varsinaisten pelisalien edustajia ja kahdeksan oli nuorisotilojen edustajia. Kyselytutkimuksen kokonaisvastausprosentiksi tuli näin ollen 57,7 %. Pelisalien vastausprosentti oli 77,8 % ja nuorisotilojen 47,1 %. Pelisalien korkeaa vastausprosenttia voi selittää esimerkiksi se, että yritykset kamppailevat juuri tutkittavien asioiden kanssa ja toivovat siten, että voisivat itsekin hyötyä tämän opinnäytetyön tuloksista. Pelisalien kohdalla saavutettiin saturaatiopiste, eli vastaukset alkoivat toistua samankaltaisina. Nuorisotilo-

jen alhaisempi vastausprosentti ei kuitenkaan haitannut, sillä saturaatiopiste saavutettiin myös sen kohdalla; vastauksia saatiin riittävästi tutkimuksen onnistumisen kannalta ja vastauksissa alkoivat toistua samat asiat. Nuorisotiloja oli kaikista vastanneista kuitenkin yli puolet. Siitä voidaan päätellä, että nuorisolle suunnattua toimintaa on pelisali-alalla runsaasti, ja että sille on myös kysyntää.

Kyselytutkimukseen osallistuneiden pelitilojen kokoa selvitettiin kyselyn kolmannen kysymyksen avulla. Pelitilat olivat eri kokoisia: pienimmät tilat olivat alle kymmenelle ja suurimmissa maksimikapasiteetti oli jopa 120 henkilölle. Suurin osa pelitiloista oli kuitenkin keskisuuria tiloja, joissa pelipisteitä on 10-50. Tutkimuksen otanta koostui siis, kuten jo ennen tutkimusta arvioitiin, enimmäkseen keskisuurista pelitiloista. Se, että mukana oli myös muutamia pienempiä ja suurempia tiloja, ei ole ongelma. Enemmänkin se lisää tutkimuksen luotettavuutta, koska näin ollen pelisali-alaa edustaa mahdollisimman monipuolinen joukko erilaisia tiloja, joista kaikki voidaan kuitenkin määrittellä pelisaleiksi.

Huomion arvoista on myös se, että osa pelisali-alan yrityksistä on jouduttu sulkemaan koronan takia. Yksi yrityksistä, joille kyselytutkimus lähetettiin, vastasi, että yritys oli joutunut lopettamaan toimintansa viimeisen vuoden sisällä koronapandemian vaikutusten takia. Myös jyväskyläläinen Victory Point, jonka oli määrä olla tämän opinnäytetyön toimeksiantaja, joutui lopettamaan toimintansa vuoden vaihteessa 2020–2021. Näiden tapausten lisäksi kolme muuta pelisalia, joiden yhteystiedot löytyivät internetistä vielä vuoden 2020 syksyllä, oli luultavasti suljettu, sillä niistä ei enää löytynyt tietoja. Koronavirus ei siis ainoastaan ole vaikuttanut pelisalien järjestämää toimintaan, vaan myös niiden olemassaoloon. Koronan vaikutukset ovat siis olleet erittäin rajut pelisali-alalla; jo ennestään pienellä toimialalla muutamankin yrityksen kaatuminen on merkittävää ja kaventaa sen toimikenttää. Siksi tämän tutkimuksen toteuttaminen oli entistäkin tärkeämpää, jotta aikaisemmin hyvässä kasvussa olleen alan toiminta ei ajautuisi vielä heikompaan tilaan. Kyselytutkimuksen tuloksia käsitellään Tutkimustulokset-osiossa.

### 4.3 Koronaviruksen huomiointi e-urheilupelisaleissa

Koronaviruksen leviämistä voidaan ehkäistä monella tavalla (kts. kpl 3.1 ja 3.2). Sitä, miten pelisalitoimijat ovat huomioineet koronaviruksen toiminnassaan, ei ole aikaisemmin tutkittu tarkasti. Tässä tutkimustulosten esittelyssä koronaviruksen leviämistä ehkäisevät toimet on jaettu puhtaanapitoon ja muihin toimiin. Poikkeavia ratkaisuja koronaviruksen vuoksi oli jouduttu tekemään lähes kaikissa pelisaliyrityksissä; ainoastaan yksi vastaajista kertoi, ettei heillä ole tehty poikkeavia ratkaisuja koronaviruspandemian johdosta.

Puhtaanapidon rooli on kasvanut koronaviruspandemian myötä entistä suuremmaksi. Perussiivousta tehdään luultavasti jokaisen yrityksen tiloissa muulloinkin. Kyselyn avulla haluttiin selvittää, mitä uutta puhtaanapitoon on tullut koronaviruksen myötä. Kysymyksellä 4 ”Siivotaanko pelipiste jokaisen asiakkaan jälkeen?” alettiin kartoittaa koronaviruksen aiheuttamia muutoksia puhtaanapitoon. Kysymyksen avulla selvisi, että kaksi yrityksistä tarjoaa palveluita vain etänä (yksi vastausvaihtoehdoista oli ”tarjoamme palveluita vain etänä”). Näissä tapauksissa puhtaanapidon merkitystä ei tarvitse tarkastella. Vain yhdessä pelisaleissa pelipistettä ei siivota jokaisen asiakkaan jälkeen, kaikissa muissa lähipalveluita eli paikan päällä toimitilassa tarjottavia palveluja tarjoavissa pelisaleissa näin tehdään. Sitä, kuka pelipisteet siivoavat, kartoitettiin kysymyksellä 5. Kaikissa lähipalveluita tarjoavissa yrityksissä pelipisteen siivous on pelisalin vastuulla. Lisäksi kuitenkin kahdessa pelisaleissa pelipisteen siivous on osittain asiakkaan ja kahdessa osittain ulkoistetun siivousyrityksen vastuulla. Kyselytutkimuksen perusteella ei kuitenkaan selviä, mitkä siivouksen osa-alueet kuuluvat näissä tapauksissa kenellekin. Mahdollista on esimerkiksi, että asiakkaan vastuulla on omien roskien vieminen, ja ulkoistetun siivousyrityksen vastuulla on pelipisteen yleinen siivous, mutta asiakkaiden välisen desinfioinnin tekee pelisaliyrityksen henkilökunta. Lisäksi yhdeksännen kysymyksen perusteella saatiin tietoa muista koronaviruksen leviämisen ehkäisykeinoista. Siivousta oli tehostettu kaikissa pelisaleissa, vaikka kaksi saleista oli vastannut aikaisemmin tarjoavansa palveluita vain etänä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että siivousta on tehostettu pelisaleissa edelleen paikan päällä työskentelevän henkilökunnan takia. Kaikki eivät kuitenkaan

ole havainneet siivouksen tehostamista toimivaksi keinoksi koronavirusta ehkäistäessä; vain 8 vastaajaa eli 62 prosenttia oli sitä mieltä, että se on ollut toimiva keino. Älypinnoitteita ei ole ottanut käyttöön yksikään vastanneista toimijoista.

Puhtaanapidon lisäksi koronaviruksen leviämisen ehkäisemisessä käytetään muita keinoja, joista suuri osa on valtion asettamia suosituksia tai rajoituksia. Tämän opinäytetyön kyselytutkimuksella haluttiin selvittää, mitä muita keinoja on käytetty pelisaleissa ja lisäksi, mitkä käytetyistä keinoista on havaittu toimiviksi. Muista keinoista ainoastaan asiakasmäärien rajaaminen pienemmäksi on otettu käyttöön kaikissa pelisaleissa. Tämä johtuu luultavasti virallisista ohjeistuksista, joiden takia asiakasmäärää on jouduttu rajaamaan. Osa vastaajista antoi lisätietoja koronaviruksen vaikutuksista asiakaspaikkojen määrään: yhdessä pelisalissa asiakasmäärä on rajattu puoleen normaalista, ja yhdessä normaalista asiakaspaikkamäärästä on käytössä 75 %. Tämä taas voi selittyä esimerkiksi sillä, että pelisalit sijaitsevat eri puolella Suomea, ja voivat näin ollen sijoittua eri epidemiatasoille. Asiakasmäärän rajaaminen pienemmäksi on ollut toimivaksi havaittu keino kuitenkin vain kahdeksassa pelisalissa eli 62 prosentissa tapauksista. Tämä voi selittyä esimerkiksi pelisalien kokoeroilla: kaikista pienimmissä pelisaleissa asiakasmäärä on entuudestaanakin niin pieni, ettei sen rajaaminen ole viruksen leviämisen ehkäisyn kannalta merkittävää. Lisäksi pienimmissä pelisaleissa asiakasmäärän rajaaminen voi johtaa siihen, että asiakkaita saa olla paikalla kerrallaan enintään vain muutama, jolloin toiminnan kannattavuuden pohtiminen tulee ajankohtaiseksi.

Puhtaanapidon ja asiakasmäärien rajaamisen jälkeen eniten käytetty keino pelisaleissa koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi on ollut turvavälien mahdollistaminen pelipisteiden/asiakkaiden välille; sitä on käytetty 11 vastaajan toimipisteillä. Muita paljon käytettyjä toimia ovat olleet maskisuositusten antaminen pelisaleissa sekä asiakkaille että henkilökunnalle, ja niin tapahtumien kuin asiakastilaisuuksienkin siirtäminen sekä peruminen. Kaikkia näistä toimista on käytetty kymmenessä eli 77 prosentissa pelisaleista. Toimivimmiksi keinoiksi näistä on havaittu henkilökunnan maskisuositus sekä tapahtumien/asiakastilaisuuksien siirtäminen sekä peruminen. Tapahtumien ja asiakastilaisuuksien järjestämiseen palataan vielä kappaleessa 4.5

jossa käsitellään kyselytutkimuksessa saatuja tuloksia tapahtumajärjestämisestä koronaviruspandemian aikana.

Vähiten käytettyjä toimia olivat maskipakko asiakkaille sekä henkilökunnalle. Asiakkaiden maskipakko on otettu käyttöön 39 prosentissa ja henkilökunnan maskipakko 46 prosentissa pelisaleista. Maskipakon käyttö on luultavasti ollut vähäisempää kuin maskisuosituksen, koska ensinnäkin maskipakon toteutumisen valvominen toisi lisää työtä, ja toisekseen, koska ihmisiä ei välttämättä haluta velvoittaa maskin käyttöön. Myös aukioloaikojen lyhentäminen on yksi vähiten käytetyistä keinoista: sitä on käytetty vain kuuden vastaajan toimipisteillä eli 46 prosentissa pelisaleista. Aukioloaikojen lyhentäminen on saatettu ottaa käyttöön esimerkiksi epidemian kiihtymis- tai leviämisvaiheen alueilla virallisten ohjeiden mukaisesti. Toimivaksi keinoksi koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi se on havaittu kuitenkin ainoastaan kahden vastaajan pelisaleissa. Tämä voi johtua siitä, että aukioloaikojen lyhentyessä asiakkaita pakkautuu tilaan enemmän samaan aikaan, mikä lisää riskiä sairauden leviämiselle. Aukioloaikojen pidentämistä ei sen sijaan ole otettu käyttöön yhdessäkään pelisaleista.

Siivoamisen merkitystä pandemian ehkäisemisessä pidettiin tätä tutkimusta suunniteltaessa yhtenä tärkeimmistä keinoista. Saadut tulokset osoittavat, että siivousta on tehostettu kaikkialla, mutta sen merkitystä ei ole pidetty kaikissa yrityksissä suurena.

#### 4.4 Muutokset asiakasmääriin pandemia-aikana

Koronaviruksen vaikutukset asiakasmääriin ovat olleet valtavia kaikilla palvelualueilla. Toimeksiantajayritystä haastateltaessa selvisi, että vanhat asiakkaat epäröivät palaa mista pelisalipalveluiden pariin viruspandemian takia, ja erityisesti uusien asiakkaiden kynnyks käyttä palveluita ensimmäistä kertaa on kohonnut. Tämä näkyy asiakasmäärän laskuna toimeksiantajayrityksessä. Siksi haluttiin kartoittaa, miten muissa pelisaleissa on toimittu koronaviruspandemian uhatessa koko toiminnan kannattavuutta, kun asiakkaiden määrä laskee.

Kyselytutkimuksen avulla selvitettiin ensin, onko muissakin pelisaliyrityksissä tapahtunut muutoksia asiakkaiden määrässä, ja jos on, onko muutos ollut kasvua vai vähenemistä. Tuloksena oli se, että asiakasmäärät olivat muuttuneet kaikissa pelisaleissa. Vain yhdessä pelisaleista asiakasmäärä oli noussut, muissa laskenut. Asiakkaat oli jaettu kyselytutkimuksessa kahteen ryhmään: vanhoihin asiakkaisiin, joiden toivotaan palaavan palveluiden pariin sekä uusiin asiakkaisiin, joiden toivotaan kokeilevan palveluita ensimmäisen kerran. Molempien asiakasryhmien saaminen palveluiden pariin on hankaloitunut koronaviruksen myötä, mutta kyselyn vastauksista kävi ilmi, ettei se kuitenkaan ole mahdotonta.

Ensin käsitellään tarkemmin keinoja vanhojen asiakkaiden palauttamiseksi palveluiden pariin koronapandemian aiheuttamana poikkeusaikana. Kyselytutkimuksen vastauksista oli löydettävissä yhtymäkohtia toisiinsa, ja keinot on luokiteltu viiteen pääkategoriaan, jotka luetellaan seuraavaksi käytetyimmistä keinosta vähiten käytettyyn: (1) sosiaalisen median ja muun tiedotuksen/viestinnän sekä mainonnan/markkinoinnin aktiivisuus, (2) jatkuvuuden kokemuksen tarjoaminen, (3) muun, osittain uudenlaisen, verkkotoiminnan tarjoaminen. (4) vuorovaikutuksen merkityksen korostaminen ja (5) yrityskontaktoinnin tärkeyden huomioiminen.

Sosiaalisen median eli somen merkitys vanhojen asiakkaiden takaisin saamisessa korostui; 64 % eli seitsemän kysymykseen vastanneista nosti somen roolin esille avoimessa kysymyksessä. Myös vuorovaikutuksen korostaminen liittyy someen, sillä se tapahtuu juuri siellä. Myös uudenlainen verkkotoiminta on usein kytköksissä someen, esimerkiksi striimauspalveluihin. Somea siis käytettiin eri tarkoituksiin – vuorovaikutukseen, etätoimintaan, tiedottamiseen, mainontaan sekä markkinointiin. Tärkeimmiksi sosiaalisen median kanaviksi nousivat Discord, Twitch, Instagram ja Facebook. Discord on havaittu toimivaksi jo ennen korona-ajan alkamista, ja sen käyttöä on jatkettu: ”Ylläpidämme toimintaa Discordissa, jonne useimmat kuuluivat jo ennen koronaa.” Striimauspalvelu Twitch puolestaan on ollut käytössä ennen koronapandemiaa osassa paikoista, mutta osa on ottanut sen käyttöön vasta koronapandemian alettua: ”Uutena juttuna olemme alkaneet striimaamaan Twitch kanavillamme”. Facebookia ja Instagramia on käytetty lähinnä mainostamiseen ja tiedottamiseen, mutta Instagramissa on pidetty myös asiakkaita osallistavia kilpailuja: ”Instagramissa olemme

myös toteuttaneet muutamia peleihin liittyviä skabailuja.” Tiedottamisessa tärkeänä pidetään erityisesti aukioloaikojen ja koronapandemian huomioimisesta kertomista. Sometyössä korostetaan erityisesti pelisalin aktiivisuutta; asiakkaat eivät monesti-kaan itse ota yhteyttä, vaan pelisalin täytyy ottaa heihin yhteyttä.

Yhdeksi tärkeäksi keinoksi nousi jatkuvuuden tarjoaminen, jonka toi esiin neljä vastaajaa. Keinoja jatkuvuuden tarjoamiseksi on useita. Yksi käytetyistä keinoista oli tarjota toistuvasti varauksen tekeville asiakkaille muutaman varauksen jälkeen yksi ilmainen varaus. Toinen keino oli pitää pelisalia auki myös pieneksi rajatulla asiakasmäärällä, jotta palvelun käyttäminen ylipäättään on mahdollista. Yrityskontaktointi asiakaskäynneillä ja yhteistyöllä mainittiin myös yhdeksi keinoksi vanhojen asiakkaiden saamiseen takaisin palveluiden pariin. Tällä voidaan tarkoittaa muun muassa sitä, että niihin yrityksiin, jotka ovat käyttäneet pelisalin palveluita aikaisemmin, pidetään yhteyttä lähettämällä esimerkiksi tarjouksia tai tietoa pelisalin uusista tapahtumamahdollisuuksista.

Seuraavaksi käsitellään yksityiskohtaisemmin uusien asiakkaiden houkuttelemista pelisalien tarjoamiin palveluihin viruspandemian aiheuttamien vaikutusten aikana. Kysymykseen vastanneista kaikki muut olivat käyttäneet joitain keinoja houkuttellakseen uusia asiakkaita, mutta yhdessä pelisalissa ei ollut tehty mitään uusien asiakkaiden saamiseksi palveluiden pariin. Kuten vanhojen asiakkaiden palaamiseen vaikuttavat keinot, myös uusien asiakkaiden houkuttelukeinot on jaettu pääkategorioihin. Osa keinoista on samoja kuin vanhojen asiakkaiden palauttamisessa, mutta hieman eri näkökulmasta katsottuna. Kategorioita on kuusi, ja ne luetellaan seuraavaksi käytetyimmistä keinosta vähiten käytettyihin: (1) sosiaalisen median ja muun tiedotuksen/viestinnän sekä mainonnan/markkinoinnin aktiivisuus, (2) turvallisen ja hygieenisen kokemuksen tarjoaminen, (3) asiakkaiden mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun, (4) verkkotoiminnan tarjoaminen, (5) vuorovaikutuksen merkityksen korostaminen ja (6) yrityskontaktoinnin tärkeyden huomioiminen.

Sosiaalisessa mediassa mainostamisen/markkinoinnin merkityksen uusien asiakkaiden houkuttelemisessa nosti esiin 73 % eli kahdeksan yhdestätoista kysymykseen



vastanneesta pelisalien edustajasta. Lisäksi sosiaalisessa mediassa aktiivisena toimimisen rooli korostui tiedottamiskanavana myös uusien asiakkaiden houkuttelussa. Turvallisen ja hygieenisen ympäristön sekä palvelukokemuksen merkitystä painotti kaksi vastaajista. Tällä voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kun kaikille asiakkaille tarjotaan turvallinen ja sujuva kokemus, voi heidän kauttaan tulla lisää asiakkaita. Myös mainonnassa ja tiedottamisessa voidaan painottaa turvallisuutta ja hygieenisyyttä, mikä voi tuoda mahdollisesti asiakkaita.

Muita yksittäisiä esiin tuotuja keinoja oli muutamia, ja osa keinoista liittyy myös osittain sosiaaliseen median merkitykseen. Eräs vastaajista toi esiin vuorovaikutusmahdollisuuden tarjoamisen tärkeyden uusien asiakkaiden hankkimisessa: ”Mainostamme aktiivisesti some kanavillamme pelikavereista [-]”. Vuorovaikutusmahdollisuuden tarjoaminen on tärkeää erityisesti niiden pelitilojen kohdalla, joiden pääasiallinen asiakaskunta koostuu nuorista, joille kavereiden löytäminen ja heihin yhteydenpito on erityisen tärkeää. Yksi vastaajista kertoi, että he ovat yrittäneet ottaa asiakkaita mukaan toiminnan suunnitteluun, jotta paikalle saataisiin myös uusia asiakkaita. Yksi vastaajista piti myös verkkotyön tehostamista tärkeänä keinona saada uusia asiakkaita: ”Luoneet uusia toimintoja ja työmuotoja verkkoon.” Uudet toiminnot voivat olla mahdollisesti juuri esimerkiksi sosiaalisen median aktiivista käyttöä, kohtaamisia esimerkiksi Discord-palvelussa tai pelien striimaamista etänä. Eräs vastaajista mainitsi heidän käyttäneen yritysasiakkaiden kontaktointia asiakaskäyntien ja yhteistöiden avulla keinona hankkia lisää uusia asiakkaita. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi yhteistyötoimintaa paikallisen yrityksen, kuten kaupan tai ravintolan kanssa; kun toista palvelua käyttävä asiakas saa tietää, että yritys toimii yhteistyössä tuttujen palveluiden kanssa, voi kynnyksen kokeilemiseen madaltua.

Selvästi keskeisin keino molempien ryhmien osalta oli pelisalien edustajien vastauksissa siis sosiaalisen median aktiivinen käyttö; siellä voidaan sekä tiedottaa ja viestiä että mainostaa ja markkinoida. Myös yhteydenpito ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa sekä erilaisten kilpailujen järjestäminen onnistuu somessa. Tärkeimmiksi sosiaalisen median alustoiksi vastauksissa puolestaan nousivat Discord, Twitch, Instagram ja Facebook. Sosiaalisen median lisäksi tärkeinä keinoina asiakkaiden saamisessa palvelun pariin nähtiin jatkuvuuden ja verkkotoiminnan tarjoaminen, ja paikan

päällä pelialissa tapahtuvissa kohtaamisissa turvallisen ja hygieenisen kokemuksen tarjoaminen.

#### 4.5 Tapahtumien järjestäminen pandemia-aikana

Tapahtumat näyttelevät suurta roolia e-urheilun alalla; ne esimerkiksi luovat yhteisöllisyyttä. Alalla on monenlaisia ja monen kokoisia tapahtumia; suurimmat tapahtumat LAN-tapahtumia, turnaustapahtumia ja verkkoturnauksia. E-urheilun toimikentällä on siis järjestetty tapahtumia myös verkossa jo ennen koronapandemiaa. Lisäksi e-urheilutoimintaa tarjoavat pelisaliyritykset voivat tarjota asiakkaille mahdollisuuden järjestää omia pienempiä tapahtumia, kuten kokouksia, työhyvinvointitapahtumia ja erilaisia vapaa-ajan tapahtumia kuten polttareita, pikkujouluja tai niin kutsuttuja LAN-leirejä.

Kyselytutkimusten tulosten mukaan kovin monet pelisalit eivät kuitenkaan järjestä tapahtumia. Vastaajista ainoastaan neljä eli 31 % kertoi, että heidän tiloissaan järjestetään tapahtumia. Tämä voi liittyä siihen, että osa kyselyn vastaajista oli nuorisotoimen pelisalien edustajia, eikä pelisalitoimintaa tarjoavien kaupallisten yritysten edustajia. Kaupallisilla yrityksillä tapahtumajärjestäminen voi olla tärkeämpi tulonlähde kuin nuorisotoimella, jolla pääpaino on nuorten kohtaamisessa ja osallistamisessa.

Koronaviruksen myötä suurin muutos tapahtumajärjestämisessä on ollut pääpainon siirtyminen livetapahtumista verkon välityksellä toteutettaviksi etätapahtumiksi. Toinen muutos on ollut yksinkertaisesti se, ettei tapahtumia ole voitu järjestää koronaviruksen takia eli ne on joko peruttu tai siirretty myöhempään ajankohtaan. Tapahtumia tai muita asiakastilaisuuksia on sekä siirtänyt että perunut 77 % kyselytutkimukseen vastanneista pelisaleista. Kolmas muutos koskee paikan päällä järjestettävien tapahtumien erityisjärjestelyitä, jotka ovat samoja kuin pelisalitoiminnassa ylipäätään. Tärkeimpiä muutoksia järjestelyissä ovat olleet siis siivouksen tehostaminen, turvavälien pitäminen ja käsidesin sekä maskien tarjoaminen. Lisäksi livetapahtumien asiakasmääriä on rajoitettu: ”Esimerkiksi syntymäpäiväjuhlat on pidetty pienemmällä vierasmäärällä [-]”.

## Etätoiminnan merkitys

Avoimessa kysymyksessä koronaviruksen vaikutuksesta pelisalien tarjoamiin palveluihin vastauksissa korostui etätoiminnan merkitys. Vastaajista 62 % eli kahdeksan kertoi palveluiden siirtymisestä verkkoon. Etätoiminta on kuitenkin joillain pelisaleilla ollut mukana jo ennen koronapandemiaa: ”Discord oli osana toimintaa jo ennen koronaa [-].” Tarjottaessa palveluita etänä Discord vaikuttaa olevan kanavista tärkein, sillä sen mainitsi puolet etätoimintaa tekevästä. Etätoiminnan sisältö korona-aikana on monipuolista: ”Näinä aikoina tarjoamme peliseuraa, pieniä turnauksia ym. sisältöä Discord serverillämme.” Yksi vastaajista koki myös, etteivät he olleet osanneet satsata etätoimintaan tarpeeksi: ”Etätoimintaan olisi pitänyt resursoida enemmän. Nuorten tarve toiminnalle ja verkostoitumiselle ei ole kadonnut mihinkään, vaan päinvastoin kasvanut tänä aikana.” Tämä kertoo siitä, että nuorten tarve saada kontakteja muihin on tärkeää, ja ollut koronaviruksen takia uhattuna. Vaikka etätoimintaa on tarjottu paljon ja se on koettu myös toimivaksi, haluttaisiin monessa paikassa jo palata myös normaaleihin paikan päällä tapahtuviin palveluihin: ”Palaamme live-toimintaan, kun ohjeistukset sallivat.” Tulevaisuuden suhteen osa pelisalitoimijoista on toiveikkaita: ”Toiveenamme olisi laajentaa pelitilaamme ja hankkia uusia koneita.”

## 5 Johtopäätökset

Yhtenä tutkimuksen tavoitteena oli selvittää pelisalitoimijoiden mahdollisia keinoja koronaviruksen leviämisen ehkäisemisessä. Toimeksiantajayrityksen haastatteluiden ja kyselytutkimuksen avulla selvisi, että pelisaleissa voidaan ehkäistä koronaviruspandemian leviämistä monin eri tavoin. Osa toimista liittyy yleisiin koronaviruksen ehkäisytoimintaohjeisiin ja osa puhtaanapidon eri osa-alueisiin. ”Tavanomaisimpien” toimien eli niiden rajoitusten ja suositusten, jotka noudattavat virallisia ohjeita, käyttö on ollut runsainta. Näihin toimiin kuuluvat muun muassa maskien käyttö, turvavälien säilyttäminen ja yleisesti hygieenisen sekä turvallisen palvelukokemuksen tuottaminen. Näiden toimien lisäksi pelisaleilla voitaisiin laajemmin ottaa käyttöön myös muita, erityisesti pelisalitoiminnan kannalta sopivia toimia.

Yksi tällainen keino voisivat olla sen tyyppiset älypinnoitteet, joita esiteltiin tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa kappaleessa 3.2, jossa kerrottiin puhtaanapidon merkityksestä viruspandemian aikana sekä esiteltiin älypinnoitteita. Älypinnoitteita ei yllättäen ollut ottanut käyttöön yksikään kyselytutkimukseen vastanneista pelisalitoimijoista. Älypinnoitteiden käyttö voisi hygieniatason nostamisen lisäksi vapauttaa työntekijöitä tekemään muita tehtäviä pelipisteiden ja muiden kosketuspintojen jatkuvan desinfiointin sijaan. Toinen mahdollinen keino torjua koronavirusta pelisaleilla on se, että toiminta siirretään verkkoon, jolloin lähikontakteja ei pääse syntymään. Tällöin kuitenkin pelisalien alkuperäinen idea kärsii; tarkoituksenahan on luoda yhteisöllisiä kohtaamisia nimenomaan samassa fyysisessä tilassa. Kolmas mahdollinen keino voisi olla pelisalin aukioloaikojen pidentäminen, ja sen lisäksi etukäteisilmoittautumisjärjestelmän luominen esimerkiksi verkkoon. Näiden tapojen avulla pelisalin olisi mahdollista vähentää lähikontaktien syntymistä useiden ihmisten välillä, ja sitä kautta ehkäistä koko viruksen leviämistä. Tässä tavassa kuitenkin piilee se ongelma, että työntekijät joutuisivat mahdollisesti olemaan pidempään töissä, ja se lisäisi näin palkkakulujen nousemista yritykselle. Keinoja ehkäistä koronaviruksen leviämistä pelisaleilla on siis runsaasti. Osa keinoista on helpommin toteutettavissa, kun taas osa keinoista – esimerkiksi älypinnoitteet – vaatii enemmän rahallista panostusta. On osattava tasapainoilla sen välillä, mikä on taloudellisesti kannattavaa, ja mikä on kannattavaa viruksen leviämisen ehkäisyn – ja sitä kautta mahdollisesti pelisalitoiminnan tulevaisuuden – kannalta.

Koronavirusta ehkäisevien keinojen toimivuuden arvioiminen koettiin vastaajien keskuudessa kuitenkin hankalaksi: ”Toimivuus hankala arvioida koska minulla ei ole pätevyyttä laskea todennäköisyyksiä emmekä ole saaneet tietoon altistumisia.” Syynä on kenties se, että koronavirus ei juurikaan ole levinnyt pelisaleilla: vain yhden kyselyyn vastanneen yrityksen toimipisteillä on havaittu altistumista koronalle, tapauksia ei yhdelläkään pelisalilla.

Asiakkaiden houkutteleminen palveluiden pariin oli toinen tämän opinnäytetyön tutkimusongelmista. Sekä vanhojen asiakkaiden palauttaminen että uusien asiakkaiden houkutteleminen pelisalitoiminnan pariin on hankaloitunut huomattavasti, ja sitä

kautta asiakasmäärät ovat laskeneet lähes kaikissa e-urheilun pelisaleissa. Tapoja tarjota houkuttelevia palveluita on kuitenkin keksitty. Tärkeimpänä näistä tavoista molempien asiakasryhmien kohdalla oli sosiaalinen media. Sosiaalisen median merkitys on kasvanut kaiken tiedonannon ja markkinoinnin kanavana ainakin tämän kyselytutkimuksen perusteella. Toimeksiantajayrityksen haastatteluissa sosiaalisen median roolia ei sen sijaan nostettu erityisen vahvasti esiin. Pelisalitoimijoiden ensisijaiseksi kanavaksi kaikenlaisessa asiakkaiden tavoittelussa ja kohtaamisessa on siis kohonnut sosiaalinen media. Sen sijaan esimerkiksi perinteistä mediaa ei koettu lainkaan tärkeäksi väyläksi asiakkaille viestimiseen. Tämä selittyy varmasti osittain ainakin sillä, että pelisalien asiakaskunta koostuu varmaankin pääosin nuorista ja nuorista aikuisista, jotka käyttävät runsaasti eri sosiaalisen median kanavia. Siksi heidät tavoittaa sieltä hyvin. Myös toimeksiantajayrityksen asiakkaat kuuluvat usein tähän ryhmään. Haastatteluissa Jamk GamePitin tyypillistä asiakasta kuvattiin 25–50-vuotiaiksi miehiksi ja naisiksi, vaikka varauksen tilaan tekeekin yleensä ”yrityksen markkinointivastaava tai yhteistyövastaava 26–35 v mies”. Nämä asiat siis tukevat toisiaan; sosiaalisessa mediassa kannattaa markkinoida pelisalitoimintaa, koska potentiaalisimmat asiakkaat luultavasti käyttävät sosiaalista mediaa.

Paikan päällä tapahtuvassa palveluntarjoamisessa tärkeimmiksi asioiksi pelisalitoiminnassa nousivat eri asiakasryhmillä (vanhat ja uudet asiakkaat) kyselytutkimuksen perusteella jatkuvuuden kokemuksen sekä turvallisen ja hygieenisen ympäristön tarjoaminen. Nämä molemmat seikat hyödyttävät varmasti molempien asiakasryhmien kohdalla, sillä etenkin viruspandemian aikaan turvallisuus – sekä oma että muiden – on varmasti jokaisen ykkösprioriteetti. Nämä keinot jäävät kuitenkin voimaan luultavasti myös viruspandemian jälkeen, sillä ne ovat oikeastaan perusasioita, jotka tulisi huomioida aina. Lisäksi kyselytutkimuksen avulla löydettiin monia muita keinoja, joiden avulla asiakkaiden houkuttelu palvelun pariin helpottuu jopa viruspandemian aikana.

Kolmas tutkimusongelma liittyy tapahtumajärjestämiseen, tarkemmin sanottuna siihen, minkälainen tapahtumajärjestäminen ylipäätään on kannattavaa tai toimivaa – vai onko mikään – viruspandemian aikana. Kaikista tutkimusongelmista tämän ratkaisemista toivottiin toimeksiantajayrityksessä eniten. Tähän tutkimusongelmaan oli

kuitenkin selvästi haastavinta löytää vastausta; osa pelisaleista ei kyselytutkimuksen tulosten mukaan edes järjestä lainkaan tapahtumia ja ne, jotka järjestävät, ovat yleisimmin joko siirtäneet tai peruneet tapahtumiaan tai muuttaneet ne kokonaan verkkotapahtumiksi. Paikan päällä tapahtuvien tapahtumien järjestäminen pandemian aikana on siis haaste, johon ei ole selviä tai helppoja ratkaisuja. Pieniä tapahtumia voi järjestää turvallisuustoimet huomioiden ja toteuttaen, mutta niiden kohdalla täytyy aina miettiä taloudellista kannattavuutta. Tapahtumajärjestämistä koskeva tutkimusongelmakin siis ratkesi, mutta sen tulokset eivät olleet sellaisia, kuin olisi toivottu eli uudenlaisia keinoja livetapahtumien järjestämiseen ei löydetty.

Kaikki tutkimuksessa saadut tulokset ovat pelisalitoiminnan kannalta merkittäviä. Osa tuloksista oli odotettuja, osa taas yllättäviä. Se, että osa tuloksista oli yllättäviä, kertoo siitä, että tällaiselle tutkimukselle oli e-urheilun ja etenkin pelisalitoiminnan toimialalla tarvetta. Vaikka tämän tutkimuksen tulokset koskevatkin juuri pelisalitoimintaa, voivat ne olla sovellettavissa myös muissa palvelualan yrityksissä, ja esimerkiksi myös monilla työpaikoilla, joilla laitteet ovat yhteiskäytössä. Lisäksi kaikessa toiminnassa korostettiin etätoiminnan mahdollistamisen merkitystä; silloin, kun ei vallitsevan pandemiatilanteen vuoksi voida järjestää palveluita tai tapahtumia paikan päällä, olisi hyvä olla vaihtoehtoinen toimintatapa, joka onnistuisi etänä. Pidemmän päälle etätoiminta voi myös olla hyvä lisä pelisalien palvelu- ja tapahtumatarjontaan, mutta pelkällä etätoiminnalla pelisalin alkuperäinen idea kohtaamisesta samassa fyysisessä tilassa toisten pelaamisesta kiinnostuneiden kanssa, ei toteudu.

## 6 Pohdinta

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että tutkimus onnistui: kaikkiin tutkimuskysymyksiin sekä tutkimusongelmiin löydettiin vastauksia. Kaikki vastaukset eivät olleet sellaisia kuin oletettiin tai toivottiin, mutta sen kautta voidaankin huomata, kuinka suuri tarve tällaiselle tutkimukselle oli.

Ensin arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, jota voidaan arvioida validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmista. Ulkoisen validiteetin kannalta arvioitaessa määrällisissä

tutkimuksissa on otettava huomioon pyrkimys yleistettävyyteen (Kananen 2013, 120). Koska suurin osa tämän opinnäytetyön tuloksista on saatu kerättyä kyselytutkimuksella, joka on määrällisen tutkimuksen aineistonkeruutapa, on syytä arvioida tutkimuksen tulosten yleistettävyyttä. Tulokset ovat luultavasti melko hyvin yleistettävissä kaikkiin Suomen pelisalitoimijoihin, sillä vastausprosentti oli melko korkea. Vastausprosentti saatiin nousemaan korkealle, sillä tutkimusta varten kartoitettiin Suomen pelisalialan toimikenttää ja tutkimus lähetettiin kaikille löydetyille varsinaisille pelisaliyrityksille sekä lisäksi pelisalitoimintaa tarjoaville nuorisotoimen edustajille. Koska e-urheilu ja siihen liittyvä pelisaliala on viime vuosina tapahtuneesta kasvusta huolimatta edelleen pieni ala, oli tutkimuksen toteuttaminen melko sujuvaa ja vastauksia saatiin kattavasti. Tutkimuksen otos oli siis riittävän suuri osa perusjoukosta, ja sen takia tutkimuksen tuloksia voidaan pitää melko hyvin yleistettävänä. Mikäli tutkimuksessa olisi tutkittu ainoastaan pelisalialan yrityksiä (eikä nuorisotoimen vastaavanlaisia edustajia), olisi tutkimuksen ulkoinen validiteetti jäänyt alhaisemmalle tasolle.

Reliabiliteetti liittyy puolestaan tutkimustulosten pysyvyyteen (Kananen 2013, 116). Tämän tutkimuksen tutkittavat ilmiöt, koronaviruspandemia sekä e-urheilu ja siihen liittyvä pelisalitoiminta, ovat melko epästabiileja. Tämä johtuu esimerkiksi siitä, että molemmat ilmiöt ovat tuoreita: koronaviruspandemia on syntynyt vasta vuoden 2020 alkupuolella, ja myös pelisalitoiminta on alana verrattain uusi. Lisäksi molemmat ilmiöt ovat jatkuvassa muutoksessa; viruspandemia tautitilanteen ja siihen löydettävien ratkaisujen osalta, ja pelisalitoiminta siksi, että koko ala on vasta muotoutumassa ja hakee omaa paikkaansa. Kuitenkin koronaviruspandemiatilanteen hellitettyä voi tulevaisuudessa syntyä uusia vastaavanlaisia viruspandemioita, jotka luovat samankaltaisia poikkeusoloja. Pelisalitoimintaa taas voidaan verrata muihin palvelualoihin, jolloin koko ilmiö näyttäytyy pysyvämpänä.

Käytetyn kyselytutkimuksen luotettavuutta voidaan myös arvioida. Yksi tapa on arvioida, mittasivatko kysymykset sitä, mitä haluttiin. Suurin osa kysymyksistä oli selvästi ymmärretty vastaajien keskuudessa oikein, ja siten vastaukset olivat oikeantyyppisiä. Kuitenkin yhden kysymyksistä huomattiin olevan liian avoin kysymys, sillä vastaukset

olivat hyvin erityyppisiä. Tämä kysymys oli numero 7, jolla kysyttiin ”Onko koronaviruspandemia vaikuttanut tarjoamiinne palveluihin? Jos on, miten?”. Vastaukset vaihtelivat laajasti, ja liittyivät oikeastaan kaikkiin tutkimusongelmiin. Kuitenkaan kysymyksellä ei saatu merkittävää uutta tietoa muiden, tarkempien kysymysten lisäksi, joten sen olisi mahdollisesti voinut jättää pois. Kaiken kaikkiaan kyselytutkimuksen voidaan sanoa onnistuneen hyvin, sillä toimeksiantajayrityksen haastatteluiden pohjalta muotoutuneisiin tutkimuskysymyksiin sekä -ongelmaan löydettiin vastauksia

Tutkimustulosten kirjoittamisen ja läpikäymisen jälkeen huomasin, että kyselytutkimuksen vastaustenkeräys oli unohtunut sulkea, ja yksi nuorisotoimen organisaatio oli vielä vastannut kyselyyn. Tämän kyseisen organisaation vastaukset eivät enää ehtineet mukaan tutkimustuloksiin, mutta vastausten avulla huomattiin, että kyselytutkimuksen saturaatiopiste oli saavutettu jo aiemmin, eikä näistä vastauksista ilmennyt enää mitään uutta. Tämä vahvistaa sen, että aineistoa oli kerätty riittävä määrä tarpeeksi monesta lähteestä, eikä kyselytutkimusta ollut tarvittavaa jatkaa enää pidempään. Kyselytutkimuksen tulokset olisivat näiden vastausten lisäämisestä huolimatta pysyneet samana.

Pelisalitoiminnan tulevaisuus vaikuttaa koronaviruksen aiheuttamista vaikutuksista huolimatta valoisalta. Tämän voi päätellä nuorten suuresta kiinnostuksesta koko e-urheilua, ja siihen liittyvää pelisalitoimintaa kohtaan. Nuorisotalojen pelisalitoiminta on ollut suosittua, ja kun tämän hetken nuorista tulee aikuisia, ovat he varmasti potentiaalisia asiakkaita kaupallisille pelisaliyrityksille, kuten Jamk Game Pitille. Myöskään nuorisotoimen pelisalitoiminta ei luultavasti ole uhattuna, sillä e-urheilu aloitetaan yhä nuorempana, ja nuorisotoimi tarjoaa hyviä puitteita sen harrastamiseen.

Seuraavaksi, viimeisessä kappaleessa arvioidaan opinnäytetyön yleistä onnistumista. Koronapandemia hidasti tutkimusprosessin etenemistä, ja välillä kirjoittaminen tuntui lähes mahdottomalta. Uusia ideoita ei neljän seinän sisällä oikein tahtonut syntyä ja opinnäytetyön ohjaajaa sekä tutkittavia yrityksiä oli mielestäni vaikea lähestyä. Työn oli alun perin tarkoitus valmistua jo syksyllä 2020, mutta koronapandemiailanne hidasti prosessin edistymistä. Vielä vaikeampaa aika kuitenkin on varmasti näille kyseisille yrityksille, jotka esimerkiksi tämän tutkimuksen aikana ovat joutuneet



lopettamaan toimintansa. Opinnäytetyössä oli myös kyselytutkimuksen lisäksi tarkoitus toteuttaa haastattelututkimus, jota varten olisi haastateltu siivousalan ammattilaisia, kahta JAMKin siivouspalveluista vastaavaa henkilöä, sekä kahta suoraan kentällä työskentelevää siivoojaa, mutta ne jouduttiin valitettavasti jättämään pois aikatauluongelmien takia. Haastattelut olisivat toimineet teoriaosuudessa siivouskappaleen tukena, ja sen puuttuminen jäi harmittamaan. Tämä on kuitenkin hyvä jatkotutkimusehdotus muille tutkijoille, ja puhtaanapidon vaikutusta voi laajentaa muillekin palvelualueille. E-urheilun pelialit ovat käytännössä samanlaisia toimijoita, kun muutkin toimijat palvelualueella, ja tutkimus on varmasti osittain sovellettavissa moneen palvelualan yritykseen.

## Lähteet

Ammattipelaaminen. 2014. SEUL – Suomen elektronisen urheilun liitto. Verkkosivusto. Julkaistu 2.1.2014. Viimeksi muokattu 24.8.2020. Viitattu 20.4.2021. <https://seul.fi/e-urheilu/ammattipelaaminen/>

GamePit by Jamk. N.d. GamePit by Jamk – Jyväskylä Digi and Game Center. Yleistä tietoa yrityksen verkkosivustolla. Viitattu 10.3.2021 & 14.4.2021. <https://www.digi-gamecenter.org/esports/gamepit/>

GamePit Pro – E-urheilun huippuvalmennustila. N.d. Tietoa GamePit Pro -palveluista jamk.fi -verkkosivustolla. Viitattu 10.3.2021. <https://www.jamk.fi/fi/Palvelut/Tilavuokraus-ja-ravintolapalvelut/gamepit-pro/>

Ikola, E. 2.7.2020. Veikkausliigalta uusi aluevaltaus – Suomen huippufutis laajentuu e-urheilun puolelle. Uutisartikkeli. MTV Uutiset -verkkosivusto. Viitattu 17.3.2021. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/veikkausliigalta-uusi-aluevaltaus-suomen-huippufutis-laajentuu-e-urheilun-puolelle/7861788>

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Sarjasta Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.4.2021.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä - laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. E-kirja. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. <https://janet.finna.fi> -aineisto, julkaistu booky.fi -alustalla. 286 sivua. Viitattu 7.4.2021. <https://www-booky-fi.ezproxy.jamk.fi:2443/lainaa/1059>

Kinnunen, J. 2019. Mielten kamppailua, jossa fysiikankin pitää kestää – kilpapelaminen nousi urheilulajien joukkoon. Tampereen yliopisto & ammattikorkeakoulun julkaisema artikkeli 12.12.2019. Viitattu 20.4.2021.

Koronavirus COVID-19. 2021. Infektiotaudit ja rokotukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tiedote julkaistu 25.2.2021. Viitattu 20.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>

Koutonen, J. 2020. E-urheilu on koronakevään harvoja voittajia, sillä se tavoittaa yksinäisetkin nuoret – pelaajamäärä on kasvanut sadoilla. Uutinen Yle.fi-verkkosivustolla 27.4.2020. Viitattu 20.4.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11321536>

Kraneis, S. & Rantala, K. 2018. Kaikki e-urheilusta. Helsinki: Urheilumuseo. Viitattu 20.4.2021.

Kuusisto, T. & Liukkonen, S. 2020. Talouden tilannekuva. Katsaus talouteen. Tilastokeskus. Julkaistu 28.8.2020. Katsaus päivitetty 15.3.2021. Viitattu 20.4.2021. <http://www.stat.fi/ajk/koronavirus/koronavirus-ajankohtaista-tilastotietoa/miten-vaikutukset-nakyvat-tilastoissa/talouden-tilannekuva>

Mitä on e-urheilu?. 2019. SEUL – Suomen elektronisen urheilun liitto. Julkaistu 3.1.2019. Verkkosivusto. Viimeksi muokattu 10.9.2019. Viitattu 20.4.2021. <https://seul.fi/mita-on-e-urheilu/>

Ohjeistus palvelualoille COVID-19-tartuntojen ehkäisemiseksi. 2020. Ohje palvelualoille. Julkaistu työterveyslaitoksen verkkosivustolla 12.3.2020. Ohjetta päivitetty 22.2.2021. Viitattu 20.4.2021. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-palvelualalle>

Ohjeistus siivoukseen COVID-19-tartuntojen ehkäisemiseksi. 2020. Ohje siivoukseen. Julkaistu 3.3.2020 työterveyslaitoksen verkkosivustolla. Ohjetta ja tiedotetta päivitetty 16.12.2020. Viitattu 20.4.2021. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-siivoukseen>

Oireet ja hoito - koronavirus. 2021. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tiedote. Julkaistu Terveystieteiden tutkimuskeskuksen verkkosivustolla. Tiedotetta päivitetty 9.2.2021. Viitattu 13.3.2021. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajan-kohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/oireet-ja-hoito-koronavirus>

Palveluratkaisut. N.d. Nanoksi.com -verkkosivusto. Viitattu 25.4.2021. <https://nanoksi.com/palveluratkaisut/>

Palviala, J. 2019. Uskomatonta! Jesse "JerAx" Vainikka ja Topias "Topson" Taavitsainen voittivat toisen peräkkäisen Dota 2 -maailmanmestaruuden. Uutinen yle.fi -verkkosivustolla 25.8.2019. Yle-urheilu. Viitattu 20.4.2021

Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana. N.d. Tiedote valtioneuvoston verkkosivustolla. Tietoa ja neuvontaa koronaviruksesta. Valtioneuvosto. Viitattu 14.4.2021. <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset>

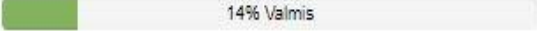
Rönkä, O. 2018. E-urheilun käsikirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Konkurssit. 2021. Konkurssien määrä väheni tammikuussa 2021 edellisvuodesta 28 prosenttia. Verkkójulkaisu 17.3.2021. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 20.4.2021. [http://www.stat.fi/til/konk/2021/02/konk\\_2021\\_02\\_2021-03-17\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/konk/2021/02/konk_2021_02_2021-03-17_tie_001_fi.html)

Toivanen, T. 2019. E-urheilun harrastusmahdollisuudet ovat Suomessa laajat – Täällä nuoret pääsevät pelaamaan. Artikkelit urheilu.com verkkosivustolla 1.4.2019. Viitattu 20.4.2021 <https://urheilu.com/artikkelit/e-urheilun-harrastusmahdollisuudet-ovat-suomessa-laajat-taalla-nuoret-paasevat-pelaamaan/>

## Liitteet

### Liite 1. Webropol-kyselytutkimus Suomen johtaville pelisalitoimijoille



14% Valmis

### Opinnäytetyökysely pelisaleille

Hei,


Olen Jyväskylän Ammattikorkeakoulun neljännen vuoden restonomiopiskelija. Olen tekemässä opinnäytetyötä aiheesta; miten pelisalitoimijat voivat tilaratkaisujen avulla ehkäistä koronaviruksen leviämistä. Jotta opinnäytetyöni onnistuisi, tarvitsisin Suomessa toimivilta johtavilta pelikeskustoimijoilta, eli Teiltä vastauksia tähän kyselyyn. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 5-15 minuuttia.

Tutkimuksessani yritän löytää vastauksia tutkimusongelmaani eli parhaita poikkeusolojen tilaratkaisuja pelisaleille ja muita mahdollisia toimenpiteitä, joilla pystytään ehkäisemään tämän vallitsevan viruspandemian leviämistä sekä myös mahdollisia uusia virusepidemioita näissä tiloissa. Vastaamalla kysymyksiin saatte halutessanne oikeudet dataan, jonka avulla Teidän on mahdollista kehittää omaa toimintaanne.

Pyydänkin Teitä vastaamaan mahdollisimman kattavasti näihin kysymyksiin ja kertomaan myös muista mahdollisesti tekemistänne huomioista aiheeseen liittyen.

Toivon, että palauttaisitte vastauksenne tutkimuskysymyksiini mahdollisimman pian. Kiitos paljon jo etukäteen Teille yhteistyöstänne!

Voitte olla tarvittaessa minuun yhteydessä muutoinkin, kuin vastauksia lähettäessänne.

Ystävällisin terveisin,  
Joonas Pyykki  


[Seuraava](#)

29% Valmis

## Opinnäytetyökysely pelisaleille

1. Pelitilan nimi:

2. Paikkakunta, jolla pelitila sijaitsee:

3. Pelitilan maksimi henkilömäärä:

[Edellinen](#)[Seuraava](#)

43% Valmis

## Opinnäytetyökysely pelisaleille

**i** Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (\*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

4. Siivotaanko pelipiste jokaisen asiakkaan jälkeen? \*

- Kyllä
- Ei
- Tarjoamme palveluita vain etänä

5. Kenen vastuulla pelipisteen siivous on? (Esim. näppäimistön hygieniasta huolehtiminen) \*

- Pelisalin
- Asiakkaan
- Ulkoistetun siivousyrityksen

[Edellinen](#)[Seuraava](#)

57% Valmis

## Opinnäytetyökysely pelisaleille

**i** Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (\*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

6. Onko koronavirustilanne vaikuttanut asiakasmäärinne? \*

- Ei
- Kyllä, laskevasti
- Kyllä, lisännyt asiakasmääriä
- En osaa sanoa

7. Onko koronavirustilanne vaikuttanut tarjoamiinne palveluihin? Jos on, miten? \*

8. Onko pelisalilla tehty tai jouduttu tekemään poikkeavia ratkaisuja koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi? \*

- Kyllä
- Ei

Edellinen

Seuraava

71% Valmis

## Opinnäytetyökysely pelisaleille

9. Miten koronavirustartunnalta suojautumisesta ja sen leviämisen ehkäisystä on huolehdittu? Rastita alla olevaan taulukkoon teidän tiloissanne käytetyt keinot, ja rastita myös, mikäli keino on havaittu toimivaksi.

	On otettu / jouduttu ottamaan käyttöön	On havaittu toimivaksi
Siivouksen tehostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Turvavälit pelipisteiden / asiakkaiden välillä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Älypinnoitteet (esim. roiskeita hylkivät)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maskisuositus asiakkaille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maskipakko asiakkaille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maskisuositus henkilökunnalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maskipakko henkilökunnalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakasmäärien rajaaminen pienemmäksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapahtumien / asiakastilaisuuksien siirtäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapahtumien / asiakastilaisuuksien peruminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukioloaikojen lyhentäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukioloaikojen pidentäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jotain muuta, mitä? <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Edellinen

Seuraava



10. Onko tiloissanne havaittu altistumisia tai koronatartuntoja pelaajilla tai henkilökunnalla? \*

- Kyllä, altistuminen / altistumisia
- Kyllä, tartunta / tartuntoja
- Ei
- En osaa / halua vastata

11. Järjestättekö tapahtumia? \*

- Kyllä
- Ei

12. Miten tapahtumajärjestäminen on muuttunut koronaviruksen myötä? (Esimerkiksi lisälaitteet/varusteet/tilaratkaisut)

13. Mitä olette tehneet koronavirustilanteen aikana säilyttääksenne vanhat asiakkaat ja saaneet heidät palaamaan palveluiden pariin?

14. Mitä olette tehneet houkutellaksenne uusia asiakkaita korona-aikana?

Kiitos vastauksesta!



Kysely luotu Webropolilla  
Klikkaa tästä ja lue lisää