

Mirva Huhtala

TYTYVÄISYYSTUTKIMUS OULUN KISKO RY: LLE

Lentistä kaikille junioreille -hanke

TYTYVÄISYYSTUTKIMUS OULUN KISKO RY: LLE

Lentistä kaikille junioreille -hanke

Mirva Huhtala
Opinnäytetyö
Kevät 2021
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Taloushallinto

Tekijä: Mirva Huhtala

Opinnäytetyön nimi: Tyytyväisyystutkimus Oulun Kisko Ry:lle, Lentistä kaikille junioreille -hanke

Työn ohjaaja: Arttu-Pekka Tavia

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2021

Sivumäärä: 45 + 13

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Oulun Kisko Ry:n valmentajien ja joukkueenjohtajien, harrastajien sekä kotijoukkojen tyytyväisyyttä seuran toimintaan. Tyytyväisyyden taikka tyytymättömyyden lähtötaso haluttiin selvittää, jotta jatkossa voitaisiin mitata tyytyväisyydessä tapahtuvia muutoksia. Tavoitteet saavutettiin teettämällä kolme erillistä kyselytutkimusta, yksi valmentajille ja joukkueenjohtajille, yksi harrastajille ja yksi kotijoukoille.

Opinnäytetyön tietoperustassa esitellään Oulun Kisko Ry, opetus- ja kulttuuriministeriön seuratoiminnan kehittämistuki, Kiskon kehittämishanke sekä olennaista tietoa asiakastyytyväisyydestä ja työhyvinvoinnista sekä niihin liittyvistä mittaamismenetelmistä. Lähteinä käytettiin toimeksiantajalta saatuja materiaaleja, haastatteluja, sekä asiakastyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin liittyvää kirjallisuutta, artikkeleita ja julkaisuja. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta ja tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena verkossa. Tutkimusta analysoitiin määrällisen tutkimuksen menetelmiä soveltaen.

Tutkimustuloksista saatiin muodostettua kuva vastaajien tyytyväisyydestä. Lisäksi tutkimustuloksista havaittiin, että kehittämishankkeen kehittämistehtävät ovat oikeansuuntaisia ja niillä saadaan lisättyä tyytyväisyyttä seurassa.

Uusien ja vanhojen valmentajien monipuoliseen kouluttamiseen ja yhtenäisten valmennusmallin luomiseen tulee panostaa jatkossa. Uusien valmennusmallien lisäksi seura voisi teettää harjoitusmateriaalipankin, joka olisi kaikkien joukkueenjohtajien ja valmentajien käytettävissä. Valmentamisen kehittämiseen keskittyminen lisää harrastajien ja valmentajien motivaatiota, sekä mahdollistaa uusien harrasteryhmien perustamisen.

Toinen tutkimuksessa esille noussut asia on yhteisöllisyys. Kaikki vastaajajoukot toivoivat yhteisöllisyyden lisääntymistä koronarajoitusten hellitettyä. Yhteisöllisyyttä voisi lisätä lisäämällä seuran yhteisiä tapahtumia, leikkimielisillä kisailuilla ja kesäisin esimerkiksi kokoontumalla yhteen ranta-lentopallon merkeissä. Samalla seura saisi lisää näkyvyyttä ja voisi käyttää näitä tilaisuuksia myös uusien pelaajien rekrytointitapahtumina.

Tyytyväisyyttä ja siinä tapahtuvia muutoksia on tärkeää seurata jatkossakin säännöllisin väliajoin. Lisäksi olisi hyvä teettää tutkimuksia, joissa keskitytään yhteen tyytyväisyyteen vaikuttavaan aiheeseen kerrallaan, jolloin tutkimuksen syvällisyys paranee.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, työhyvinvointi, kehityshanke, kyselytutkimus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Financial Administration

Author: Mirva Huhtala

Title of thesis: Satisfaction survey for Oulun Kisko Ry: Volleyball for all juniors project

Supervisor: Arttu-Pekka Tavia

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2021

Number of pages: 45 + 13

The purpose of this thesis was to survey the satisfaction of coaches, team leaders, enthusiasts, and home teams regarding the operations of Oulu Kisko Ry. Solving the starting level of satisfaction was needed, thus the measuring of changes involving the level of satisfaction would be possible in the future. Objectives were reached with three separate surveys, one for the coaches and team leaders, one for the enthusiasts, and one for the home teams.

Oulun Kisko Ry, development support of club activities of Ministry of Education and Culture, the development project of Kisko, and essential data regarding customer satisfaction and well-being at work along measuring techniques were discussed in the theoretical background of the thesis. Materials received from the client, interviews, literature, articles, and publications related to customer satisfaction and well-being at work were used as a source of information. Quantitative research was used as a research method and research was executed as an online survey. The research was analyzed by applying the techniques of quantitative research.

The overall view of the satisfaction of those participating in the survey was formed from the research results. In addition, it was noted from the research results that the development tasks in the development project were in the right direction and satisfaction in the club was increased. Training of coaches and increasing the communality emerged from the research. It is possible to form new enthusiast groups and motivate current enthusiasts with the training of new and old coaches. Communality can be increased by adding mutual events and cooperation between the teams. It is important to monitor the satisfaction and changes on a regular basis in the future. In addition, more research could be conducted by focusing on one satisfaction factor at a time.

Keywords: customer satisfaction, well-being at work, development projects, questionnaire study

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OULUN KISKO RY	8
2.1	Oulun Kisko Ry:stä yleisesti	8
2.2	Seuratoiminnan kehittämistuki.....	9
2.3	Oulun Kisko Ry:n kehittämishanke.....	11
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	13
3.1	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	13
3.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	16
4	TYÖHYVINVOINTI	18
4.1	Toimivan työyhteisön tekijät	18
4.2	Työhyvinvoinnin mittaaminen	21
5	TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	24
5.1	Lähtökohdat.....	24
5.2	Tutkimuksen toteuttaminen	25
6	TUTKIMUSTULOKSET JA TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	28
6.1	Valmentajat ja joukkueenjohtajat.....	28
6.2	Harrastajat.....	31
6.3	Kotijoukot.....	34
6.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	36
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	38
8	POHDINTA	40
	LÄHTEET.....	44
	LIITTEET	46

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointitutkimuksen toteuttaminen Oulun Kisko Ry:n valmentajille ja joukkueenjohtajille, harrastajille sekä kotijoukoille. Taustalla toimii Lentistä kaikille junioreille -hanke, jonka tärkeimpiä tavoitteita ovat lasten ja nuorten lentopalloilijoiden harrastajamäärien kasvattaminen, liikunnasta luopumisen eli niin kutsutun drop outin ehkäiseminen sekä liikunnallisen elämäntavan edistäminen.

Seura ei ole aiemmin toteuttanut tyytyväisyystutkimuksia, joten harrastajille ja kotijoukoille suunnatut asiakastyytyväisyyskyselyt sekä valmentajille ja joukkueenjohtajille suunnattu työhyvinvointikysely katsottiin tarpeelliseksi toteuttaa. Kyselyjen avulla saatiin muodostettua kokonaiskuva ryhmien tyytyväisyydestä tällä hetkellä, joka mahdollistaa sen, että tyytyväisyydessä tapahtuvia muutoksia pystytään tulevaisuudessa mittaamaan. Samalla annettiin kaikille yhtäläinen mahdollisuus osallistua hankkeen avulla tapahtuvaan seuran kehittämiseen.

Teoreettisessa viitekehyksessä on käsitelty asiakastyytyvyyteen vaikuttavia tekijöitä eli fyysisiä, digitaalisia sekä tiedostamattomia osatekijöitä sekä asiakastyytyvyyden mittaamismenetelmiä. Kiskon näkökulmasta lentopallon harrastajat ja kotijoukot ovat asiakkaita, jotka henkisellä tai fyysisellä työpanoksellaan tai rahalla tukevat seuran toimintaa.

Valmentajat ja joukkueenjohtajat puolestaan ovat seuran työntekijöitä, huolimatta siitä, että suurin osa heistä työskentelee vapaaehtoisesti. Valmentajille ja joukkueenjohtajille tehdyn kyselytutkimuksen pohjan luomiseksi tuli kirjoittaa työhyvinvoinnin peruspilareista sekä työhyvinvoinnin mittaamisen välineistä.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja tutkimuksen toteuttamismenetelmäksi kyselytutkimus. Kyselytutkimus toteutettiin verkkokyselynä, jotta vastaajajoukot tavoitettaisiin mahdollisimman kattavasti, eikä vastaajille aiheutuisi ylimääräisiä kontakteja koronapandemian etätyösuosituksia silmällä pitäen.

Oulun Kisko Ry:n kehittämishanke eli Lentistä kaikille junioreille -hanke on saanut rahoituksen Opetus- ja kulttuuriministeriöltä. Hanke on kaksivuotinen, jonka aikana sen on tarkoitus vakiintua

seuran normaalikäytännöksi. Hankkeen puitteissa toteutetaan tämä opinnäytetyö sekä samaan aikaan opinnäytetyönä digitaalisen markkinoinnin viestintäsuunnitelma Oulun Kisko Ry:lle. Tämän rinnakkaisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda markkinointimateriaalia ja toimiva markkinointisuunnitelma Kiskon tulevaisuuden markkinointiin. Näitä kahta opinnäytetyötä on tehty hieman yhteistyössä, esimerkiksi yhteisen haastattelun merkeissä, jossa haastateltavina olivat seuran puheenjohtaja Harri Patanen sekä seuran toiminnan kehittäjä Sami Tervonen. Aiemmin hankkeen puitteissa opinnäytetyönä on toteutettu Kiskolle uudet verkkosivut.

2 OULUN KISKO RY

2.1 Oulun Kisko Ry:stä yleisesti

Oulun Kisko Ry on oululainen lentopalloseura, jonka tavoitteena on pyrkiä olemaan alueensa johtava junioreiden kasvattajaseura. Tällä hetkellä seurassa on noin 240 jäsentä. Jäsenistö koostuu pelaajista, valmentajista sekä muista seuratoimijoista, kuten hallituksen jäsenistä. Joukkueita on 19, joista 9 juniorijoukkuetta sekä 10 aikuisjoukkuetta. Valmentajia seurassa on 13 kappaletta. (Patanen 2021.) Kilpailevia juniorilentopalloilijoita seurassa on noin 110, jotka jakautuvat F-junnuista A-nuoriin. Aikuisille löytyy useampia eritasoisia harrastejoukkueita, joista useimmat osallistuvat paikallisjärjestöihin. Lisäksi Kiskolla on naisten joukkue, joka kilpailee 1. sarjassa sekä miesten joukkue, joka pelaa 2. sarjaa. (Oulun Kisko Ry 2020b.)

Kiskon toiminta on keskittynyt 1990-luvun alkupuolelta lähtien juniorilentopalloon ja sen kehittämiseen. Seuran juuret ovat kuitenkin jo 1960-luvulla, jolloin Kisko on perustettu. Seura perustettiin alun perin Oulun rautatieläisille urheiluseuraksi, josta nimi Kisko sai osuvasti alkunsa. Parin vuoden kuluttua perustamisesta Kisko luopui periaatteesta, että jäsenten tulisi olla rautatieläisiä ja monein lään ollut väantö muiden urheiluseurojen entisten jäsenten liittymisestä Kiskoon päättyi. Kiskon suurimmat menestysvuodet ovat olleet 1970-luvun loppupuolelta 1980-luvun puoliväliin saakka, jolloin Kisko edusti lentopallon SM-sarjassa. Vuonna 1990 Kisko perusti yhdessä ONMKY:n sekä Oulunsalon Vasaman kanssa lentopalloseura ETTA:n. ETTA:n tavoitteena on yhä tänäkin päivänä keskittyä aikuisten huippulentopalloon ja seurakärki edustaa suomen korkeimmalla tasolla eli pelaa Mestaruusliigaa. (Oulun Kisko Ry 2020a.)

Kiskossa on toiminut lähestulkoon aina jokaisessa juniori-ikäluokassa vähintään yksi tyttö- tai poikajoukkue, joka on osallistunut aluejaoston tai lentopalloliiton kilpailutoimintaan. Viimeisen vuosikymmenen aikana tyttöjoukkueita ja harrastajia on ollut paljon, tyttöjen keskuudessa lentopallon harrastaminen on ollut noin kuuden vuoden ajan kasvava trendi, mutta pojista on ollut pulaa. Samalla osa junioriharrastajista on tippunut pois kilpailutoiminnasta riittämättömän motivaation vuoksi, eikä heille ole ollut tarjota jokaisessa ikäluokassa vastaavaa urheilun parissa tapahtuvaan hauskanpitoon ja harrastamiseen keskittynyttä ryhmää. Puuttuvilla lajitaidoilla on ollut F- ja E-junnuja lukuun ottamatta vaikea tulla lajin pariin mukaan, kun muilla on ollut harjoituksia takana jo

useampi vuosi. Tämän vuoksi tulevaisuudessa Kisko aikoo panostaa uusien harrasteryhmien perustamiseen. (Hankkeen keskeiset tavoitteet 2020; Tervonen 2021.)

Koronan vaikutukset eivät ole olleet suuria talouteen, tulot ovat hieman tippuneet, mutta myös menot ovat pienentyneet samassa suhteessa. Henkinen vaikutus on kuitenkin ollut suurempi, kun joukkueet eivät välillä ole päässeet harjoittelemaan ollenkaan. Harjoituksia on korvattu kotiharjoitteluohjeilla ja -videoilla. Kun alle 18-vuotiaiden harjoitukset sallittiin jälleen, on kuitenkin tärkeät apukädet, eli lasten vanhemmat pysyneet poissa harjoituksista ohjeistusten mukaisesti. Tämän vuoksi yhteisöllisyys ja vapaaehtoisuus on kärsinyt. Moniin muihin toimialoihin verrattuna tilanne on kuitenkin hyvä. (Tervonen 2021; Patanen 2021.)

2.2 Seuratoiminnan kehittämistuki

Toiminnan kehittämisen esteenä on aiemmin ollut puute sekä harrastusvuoroista että päteivistä toiminnanohjaajista ja valmentajista. Seuran pyörittäminen on tapahtunut käytännössä muutaman perheen ja suvun voimin vapaaehtoistoimintaa hyödyntäen. Valmentajat, ohjaajat ja salivuorot ovat suuria kulueriä urheiluseuroissa, joten jotta saataisiin seura pyörimään halutulla tasolla ja kehitettyä lasten ja nuorten harrastamista, on haettava kulujen kattamisen alkupääomaksi rahoitusta, sekä suunniteltava kuinka rahoituksen loputtua pystytään vakinaistamaan saavutetut tavoitteet. (Hankkeen keskeiset tavoitteet 2020.) Rahoitusta kehittämishankkeeseen on haettu opetus- ja kulttuuriministeriön seuratoiminnan kehittämistuesta, jota voivat hakea liikuntaa ja urheilua järjestävät rekisteröityneet yhdistykset 2 500 euron ja 25 000 euron väliltä. Hakemus tehdään sähköisesti ja sen liitteeksi tulee ajantasainen yhdistysrekisteriote sekä johtokunnan tai hallituksen päätös seuratoiminnan kehittämisestä. Opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää seuratuken vuoden kerrallaan, mutta hanke, johon tukea myönnetään voi olla kaksivuotinen. Vuoden jälkeen on tehtävä jatkohakemus, jonka yhteydessä raportoidaan hankkeen tilanteesta raportointilomakkeella. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021.)

Opetus ja kulttuuriministeriö (2021) on listannut verkkosivuillaan kriteereitä, joita hankkeiden tulee täyttää saadakseen rahoitusta. Riittää kuitenkin, että hanke täyttää edes yhden alatavoitteista. Näitä alatavoitteita ovat:

- Lasten ja nuorten liikuntaharrasteryhmien ja harrastajamäärien lisääminen
- Monipuolisuuden lisääminen liikuntaharrastuksessa

- Yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen liikuntaharrastuksen mahdollistaminen
- Harrastuskustannusten kohtuullistaminen
- Vähävaraisten perheiden tukeminen etenkin lasten ja nuorten kohdalla
- Liikuntaharrastuksen lopettamisen ehkäiseminen pitämällä lapset ja nuoret mukana seuratoiminnassa urheilijoina, liikkujina ja seuratoimijoina
- Lasten ja nuorten äänen kuuluvuuden lisääminen toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä
- Liikunnallisen elämäntavan opettaminen ohjatun toiminnan kautta
- Koulupäivien aikana tapahtuvan liikunnan edistäminen seuratoiminnan avulla
- Syrjäytymisvaarassa olevien lasten ja nuorten liikuntaharrastuksen mahdollistaminen ja tukeminen
- Maahanmuuttajalasten kotouttamisen edistäminen
- Erityisen tuen tarpeen lasten osallistaminen seuratoimintaan
- Yhteisöllisyyden vahvistaminen
- Vapaaehtoistoiminnan lisääntyminen
- Osaamisen lisääntyminen
- Monipuolisen ja laadukkaan seuraorganisaation edistäminen seuran johdosta ja hallinnosta alkaen
- Innovatiivisten ja uudenlaisten toimintamallien luominen.

Hakemuksien käsittelyssä oleellista on hankkeiden tarkoituksenmukaisuus. Hankkeiden laatua, laajuutta ja vaikuttavuutta arvioidaan monin kriteerein, mutta tärkeää on suhteuttaa tavoitteet realistisiin toiminta- ja taloussuunnitelmiin, jotka on esitettävä seuratukihakemuksessa. Hakemuksissa tulee olla esitettynä myös toiminnan vakiinnuttamisen suunnitelma, sekä mistä hankkeen muu rahoitus koostuu. Hankkeelle tulee nimetä vastuuhenkilö, joka vastaa toteutuksen organisoinnista ja hankkeen toiminnan alkamisesta ajallaan. Jos useampi seura hakee tukea yhdessä, on jokin näistä seuroista nimettävä päävastuulliseksi seuraksi. Tämä päävastuullinen seura huolehtii hakemuksen toimittamisesta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021.)

Kehittämistuki on jaoteltu toiminnallisiin hankkeisiin ja palkkaushankkeisiin. Jos hankkeen puitteissa palkataan henkilö, on henkilön toimenkuvan kohdistuttava lasten ja nuorten liikunnan ohjaamiseen tai valmennukseen, taikka erityisistä syistä muihin tehtäviin, joita voivat olla esimerkiksi hallinnolliset tehtävät, innovatiivinen työnkuva tai yhdistelmätoimet. Palkkauksen tukea voi hakea myös kesäajoille nuorten työllistämisen edistämiseksi, jos se sisältyy seuran kehittämishankkeeseen. Hakemuksessa on käytävä ilmi, minkälainen toimenkuva palkatulla henkilöllä tulee olemaan

ja mitä osaamista tai koulutusta häneltä odotetaan. Hakemukseen on myös tehtävä tällöin selvitys siitä, että seuralla on riittävä taloustilanne, omarahoitusta ja suunnitelma siitä kuinka saadaan vaikiinutettua työntekijän työsuhde ja palkkaus tuen päätyttyä. Harrastusmaksut eivät saisi nousta sen vuoksi, että niillä katetaan työntekijäkuluja. Muutoinkin harrastusmaksujen tulisi pysyä maltillisella tasolla eli perustoiminnassa maksimissaan viidessäkymmenessä eurossa kuukaudessa. Harrastusmaksujen rakentumisesta täytyy myös tehdä selvitys siitä mitä perustoimintojen maksu kattaa eli mikä on matalin mahdollinen summa, millä lapsi tai nuori pääsee harrastamaan liikuntaa. Jos kehittämishankkeessa on tavoitteena parantaa vähävaraisten lasten ja nuorten liikuntaharrastuksen mahdollisuutta, tulee hakemuksessa ilmetä millä keinoilla käytännössä tämä aiotaan toteuttaa, sekä kuinka monta vähävaraista lasta tai nuorta avustuksella pystytään auttamaan ja kuinka suuri osuus hankkeesta kohdennetaan tähän. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021.)

Varsinaisten myöntöperusteiden lisäksi olisi hyvä, jos hanke, johon seuratukea haetaan, edistäisi ministeriön hyväksymiä strategioita tai sitoumuksia. Näitä strategioita tai sitoumuksia ovat vuoden 2017 Merkityksellinen Suomessa – toimintaohjelma, jonka tavoitteena on pyrkiä edistämään monikulttuurisuutta, yhteisöllisyyttä sekä osallisuutta, lait naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta sekä yhdenvertaisuuslaki, opetus- ja kulttuuriministeriön näkemys tulevaisuuteen kestävänsä kehityksen kannalta sekä harrastuskulujen kohtuullistamisesta ja tätä kautta syntyvästä mahdollisuudesta kaikkien harrastaa. Hakemuksen täytyy olla valmis ja allekirjoitettu ennen määräajan umpeutumista, eikä sitä voi hakea vasta perustettu tai rekisteröitynyt urheiluseura, jolla ei ole taloudellista pohjaa edellisiltä tilikausilta ja seuralla täytyy olla todisteita siitä, että se pystyy rahoittamaan itse hankettaan vähintään 25 % osuudella koko rahoituksesta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021.)

2.3 Oulun Kisko Ry:n kehittämishanke

Oulun Kisko Ry:n hanke on lähtenyt liikkeelle halusta tukea ja kehittää myös niiden lasten ja nuorten harrastustoimintaa, jotka eivät tähtää kilpaurheiluun. Hankkeen toimeenpanijana toimii Oulun Kisko Ry:n hallitus ja sen käynnistämiseen on nimetty kehityshankkeen johtoryhmä. Hankkeen keskeisimpiin tavoitteisiin kuuluvat lasten ja nuorten harrastajamäärien ja -ryhmien lisääminen ja samalla toiminnan yhdenvertaistaminen eri harrastusryhmien välillä niin, että olisi erilaisia valmennusmalleja kilpaileville joukkueille sekä erillinen valmennusmalli harrastusryhmille. Eriyttämällä kilpailevat joukkueet ja ohjatut harrasteryhmät pyritään siihen, että ne nuoret, joita kilpaurheilu ei kiinnosta tai joilla muutoin ei ole valmiuksia kilpaurheiluun eivät tippuisi pois harrastuksen parista

vaan heilläkin olisi yhtäläinen mahdollisuus nauttia lentopalloharrastamisesta Oulussa. Lajin pariin astuminen tehdään samalla mahdolliseksi myös myöhemmässä vaiheessa, sillä tällä hetkellä kynnyksen aloittaa laji puuttuvilla lajitaidoilla on ollut suuri tai jopa lähes mahdoton. Samalla harrastaminen ei tulisi niin kalliiksi niille joukkueille, joita eivät kosketa kisakustannukset ynnä muut kilpaurheilusta aiheutuvat lisäkustannukset. Edulliseen, matalan kynnyksen harrastustoimintaan voisivat osallistua myös lapset, jotka ovat muutoin syrjäytymisvaarassa tai tutustuvat vasta suomalaiseen kulttuuriin. (Hankkeen keskeiset tavoitteet 2020.) Etenemismahdollisuuksia lentopallon harrastamisen parissa on jo tälläkin hetkellä Oulun Kiskossa junioreista ihan aikuis- ja ammattipelaajaksi asti, joten tähän puoleen ei tämän hankkeen osalta tarvitse panostaa (Oulun Kisko Ry 2020a).

Tärkeää hankkeen onnistumiselle on se, kuinka nämä lapset ja nuoret tavoitetaan ja saadaan innostumaan liikunnallisesta elämäntavasta. Suunnitelmassa on tehdä yhteistyötä koulujen kanssa koulupäivien aikana, tutustuttaa lapset ja nuoret lajitoimintaan sekä palloilla heidän kanssaan. Esitellään lentopallo niin kilpailulajina, kuin kuntoilulajina. Kouluilla vierailujen lisäksi järjestetään hyvin markkinoituja seuran yhteisiä tilaisuuksia, joissa eritasoiset lajiharrastajat ja seuratoimijat voivat kohdata toisensa ikään katsomatta. Sekä kouluvierailuissa, että seuran tapahtumissa tulisi tutuksi myös ETTA:n Liigapelaajat sekä naisten 1 sarjan pelaajat, jotka osallistuisivat näihin tapahtumiin kummipelaajien roolissa. Näiden toimien lisäksi seura tarjoaa kaupungille iltapäiväkerho-ohjaajia, jotka voivat koulupäivän jälkeen toimessaan ruokkia lasten liikunnan tarvetta sekä samalla ohjata lentopallosta kiinnostuneita lapsia lähialueen Kiskon lentopallojoukkueisiin. (Hankkeen keskeiset tavoitteet 2020.)

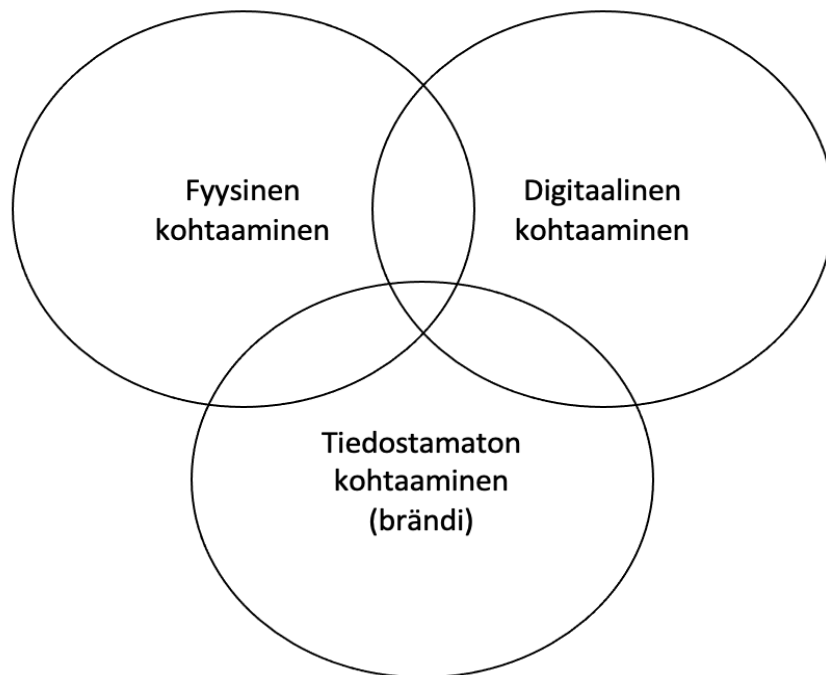
Koska työtä on paljon ja seuran toiminta on pitkään ollut suurimmilta osin vain muutaman perheen ja suvun varassa ja jotta saataisiin vakiinnutettua hanke pysyväksi toimintamalliksi muutaman vuoden aikana, on hankkeen vetäjäksi palkattu osa-aikainen työntekijä. Osa-aikaisen työntekijän palkkauskuluista osa on katettu hankerahoituksesta ja loput jäsenmäärän kasvun tuottamista jäsenmaksuista sekä yhteistyö- ja sponsorisopimuksista sopimukseen kirjattavan prosenttiosuuden mukaisesti. Työntekijän toimenkuvaan kuuluu keskittyminen juniorivalmennuksen yhtenäistämiseen, nuorten valmentajien ohjaaminen, koulutuksien järjestäminen sekä yhteydenpito sponsoreiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa sekä hankkeen toteutumisen seuraaminen. (Hankkeen keskeiset tavoitteet 2020.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

3.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakastyytyväisyys on tunnepohjainen näkemys, joka merkitsee sitä, että asiakkaiden odotukset täyttyvät. Tyytyväiset asiakkaat asioivat samassa yrityksessä useampia kertoja, eivätkä koe, että heidän tulisi hakea vastaavaa palvelua tai tuotetta muualta. He myös tuottavat suusta suuhun mainontaa suositellessaan tuotetta tai palvelua lähipiirilleen tai kertoessaan esimerkiksi onnistuneesta kokemuksesta sosiaalisessa mediassa. (Huttunen 2020.) Asiakastyytyväisyyttä miettiessä tulisi ottaa huomioon asiakaskokemus kokonaisuudessaan. Tähän kokonaisuuteen kuuluvat mielikuvat ja tunteet, jotka asiakkaalle muodostuvat kaikista kohtaamisista yrityksen edustajien, kanavien ja palveluiden kanssa. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9.)

Kokonaisvaltaiseen asiakaskokemukseen vaikuttavat fyysinen, digitaalinen ja tiedostamaton asiakaskokemus (kuvio 1). Jos yrityksellä kaikki nämä osa-alueet ovat huippuluokkaa (kolmen ympyrän keskiössä) on asiakkaan asiakaskokemus erinomainen. Jos jollain osa-alueella epäonnistutaan, voi se vaikuttaa negatiivisesti toisiinkin osa-alueisiin. Asiakaskokemusta tarkasteltaessa on tärkeää tiedostaa, ettei voida tietää, millä osa-alueella asiakas kohtaa yrityksen ensi kerran. Jokainen kohtaaminen jokaisella asiakaskokemuksen ympyrällä on pieni pala muodostuvaa kokonaisvaltaista asiakaskokemusta. (Ahvenainen ym. 2017, 34.)



KUVIO 1: Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen osatekijät (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 33)

Fyysinen kohtaaminen on helposti tunnistettavin osa näistä kolmesta kokonaisuudesta. Se tarkoittaa niitä tilanteita, joissa asiakas ja yrityksen edustaja kohtaavat kasvotusten. Jokaisella kohtaamisella tulisi luoda jonkinlaisia lisäarvoa asiakkaalle esimerkiksi tunnistamalla asiakkaan tunnetilat ja tarpeet toiminnan yhteydessä ja tätä kautta muokata palvelukokemusta asiakkaalle sopivaksi. Tätä tunneälyä voi opiskella ja näin tulla paremmaksi asiakaspalvelutilanteissa, mutta parhain oppi syntyy kokemuksen kautta. Jokainen asiakas tulisi kohdata yksilönä, mutta asiakaspalvelun taso ei saisi heittelehtiä eri asiakkaiden välillä. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 56–58.)

Fyysistä asiakaskohtaamista voi soveltaa helposti joukkuelajeihin. Kohtaaminen tapahtuu harjoituksissa valmentajan ja pelaajien välillä sekä myös valmentajien ja lasten vanhempien välillä. Valmentajalla asiakaspalvelijana on velvollisuus kuunnella niin pelaajien kuin vanhempien mietteitä ja ajatuksia, mutta myös osata arvioida esimerkiksi harjoitusten sopivuutta joukkueen tasoon nähden. On hyvä, jos harjoituksiin olisi asetettu tietyntyyppiset raamit, joiden puitteissa valmentajan on helppo toimia ja taata näin ollen tasapuolinen asiakaskokemus jokaiselle pelaajalle joukkueesta riippumatta.

Digitalisoitumisen myötä erittäin tärkeäksi kokonaisuudeksi on noussut digitaalinen kohtaaminen asiakkaiden kanssa. Digitaaliseen kohtaamiseen voidaan katsoa kuuluvaksi yrityksen verkkosivujen lisäksi sosiaalisen median kanavat. Vaihtoehtojen ja hintatasojen vertaaminen on helpottunut huomattavasti verkkokauppasivustojen kehittymisen myötä. Nykypäivänä ensimmäinen kohtaaminen yrityksen kanssa tapahtuu usein joko hakukonetuloksilla, yrityksen verkkosivuilla tai sosiaalisen median kanavissa. Kasvava, aikuistuva sukupolvi on vuosi vuodelta tottuneempi käyttämään monipuolisesti digitaalisia kanavia osana jopa arkipäiväistä kaupankäyntiä. Tämän vuoksi digitaalisen kohtaamisen tulisi tarjota relevantteja asiantuntijasisältöjä, jotka auttavat ostajia, herättävät luottamusta ja saavat asiakkaat kiinnostumaan yrityksestä. Osana kiinnostuksen herättämistä digitaalisissa kanavissa olisi hyvä mainita, jos asiakkaalla on mahdollisuus koejaksoon tuotteesta tai palvelusta, taikka muunlainen mahdollinen käytettävissä oleva etuus. Erilaisille kohderyhmille olisi mahdollisuuksien mukaan hyvä tarjota erilaisia sisältöjä, koska koskaan ei voi tietää millaisessa tilanteessa henkilö, joka selailee verkkosivuja on. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 36, 38–39,42.)

Päästäkseen ajan tasalle digiaikaan, on Oulun Kisko päivittänyt vastikään verkkosivunsa, jotta ensimmäinen kohtaaminen yhdistyksen kanssa antaisi modernimman, ajantasaisen vaikutelman seurasta. Oulun Kisko on myös panostamassa markkinointiin, jotta seuran sosiaalisen median kanavat aktivoituisivat verkkosivujen lisäksi. Verkkosivuilla tai sosiaalisen median kanavissa olisi ainakin jossain kampanja mainoksessa hyvä mainita ilmaisesta kokeilujaksosta seurassa. Olisi hyvä myös miettiä, onko verkkosivut ja sosiaalisen median kanavat suunnattu erilaisille kohderyhmille, vai tuotetaanko samanlaista materiaalia molempiin kanaviin.

Kolmas kokonaisuus on tiedostamaton kohtaaminen, jota voidaan myös kuvata osuvasti nimellä tiedostamaton tunnekokemus. Tiedostamattomassa kohtaamisessa yhdistyvät olettamukset, näkemykset ja mielikuvat yrityksestä luoden jokaiselle henkilölle oman tunnemielikuvan organisaatiosta. Tiedostetut ja tiedostamattomat elementit muodostavat yhdessä brändikokemuksen. Tarkasteltaessa brändikokemusta, on hyvä jakaa se kahtia, sisäisiin tekijöihin eli sisäiseen brändikokemukseen ja ulkoisiin kokemuksiin eli ulkoiseen brändikokemukseen. Sisäiseen brändikokemukseen kuuluvat arvot, arjen teot, johtajuus ja viestintä. Ulkoiseen brändikokemukseen kuuluvat asiakkaan kokemuksiin ja kohtaisiin perustuva toiminta, asiointi liikkeessä, dialogi asiakaspalvelussa, tuotteiden erilaiset käyttökokemukset ja eri kanavissa tapahtuva kommunikaatio. Tiedostamattomaan kohtaamiseen ei kukaan tai mikään pysty vaikuttamaan suoraan, mutta panostamalla

viestintään ja yhdenmukaiseen ulosantiin on mahdollista saada luotua mahdollisimman ihanteellinen mielikuva organisaatiosta. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 44–46, 53.)

3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen avulla voidaan asiakkaiden odotusten täyttymisen lisäksi paikallistaa yrityksen ongelmakohtia. Asiakastyytyväisyyden on havaittu olevan yhteydessä yrityksen kasvuun, josta johtuen monet yritykset käyttävät asiakastyytyväisyyden mittaamisesta saatavia lukuja ennustamaan yrityksen tulevaa kasvua. Tuloksia kannattaa myös miettiä toiminnan kehittämisen kannalta, päätöksenteon tukena. Tulisi myös pohtia onko osa tiedoista jäänyt vajavaisiksi ja tulisiko niitä asioita tutkia tarkemmin tulevaisuudessa. Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata säännöllisesti, jotta esimerkiksi voimakas asiakastyytyväisyyden lasku havaitaan ajoissa, jolloin asiaan pystytään reagoimaan nopeasti. (Huttunen 2020.)

Asiakastyytyväisyyttä mitataan useimmiten kyselyllä. Tyypillisesti nykypäivänä kyselyt toteutetaan sähköisesti, sillä vastaaminen on helpompaa ja nopeampaa paperittomasti. Kyselyn tuottaja saa myös ajantaseisemmat tulokset, kun vastauksia ei tarvitse käsitellä erikseen, vaan tietokoneohjelma analysoi vastausjakauman suoraan ja käsiteltäväksi jäävät vain mahdolliset avoimet kysymykset. Tuloksia arvioidaan erilaisilla mittareilla, joista käytetyimpiä ovat CSAT, CES ja NPS. (Huttunen 2020.) Asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa on mietittävä tarkkaan mitä ollaan mittaamassa, sillä helposti jos keskitytään yhden asian mittaamiseen ja sen kautta kehitetään yrityksen toimintaa, jokin toinen osa-alue voi unohtua lähes täysin. On myös havainnointava, ovatko mittarit oikein laadittuja ja ohjaavatko mittarit itseohjautuvuuteen, asiakaskeskeisyyteen tai jatkuvaan kehittymiseen arjessa. (Korpaeus 2018.)

CES (customer effort score) on mittari, jonka avulla selvitetään kuinka vaivalloisena asiakas pitää ongelmatilanteiden selvittämisen, esimerkiksi reklamaatiotilanteissa. Yritykset pyrkivät tilanteeseen, jossa asiakkaan olisi helppo asioida myös ikävien asioiden merkeissä, eikä ainakaan asiointin vaikeus johtaisi asiakasta vaihtamaan yritystä. CES-mittaustapa on parhaimmillaan, kun sitä käytetään välittömästi asiakaspalvelutapahtuman jälkeen, jolloin asiakkaan tunnereaktio on voimakkaimmillaan. CES-mittaus on hyvä yksittäisten tapahtumien arvioinnissa, mutta sen avulla ei luoda kovin hyvää kokonaiskuvaa yleisestä asiakastyytyväisyydestä. (Huttunen 2020.)

CSAT (customer satisfaction score) on saman tyyppinen asiakastytyväisyyden mittari kuin CES. CSAT-mittarilla mitataan ongelmatilanteiden sijaan sitä, kuinka tyytyväinen asiakas on johonkin tuotteeseen tai palveluun itsessään. CES-mittarin tapaan CSAT-mittarilla ei saada kokonaisvaltaista kuvaa siitä, kuinka tyytyväinen asiakas on koko yrityksen toimintaan. (Huttunen 2020.)

NPS (net promoter score) on suosittu mittari, joka puolestaan mittaa kuinka helposti asiakas suosittelee yritystä muille. Erityisesti NPS-mittarin antamia lukuja käytetään ennustamaan yrityksen kasvua, sillä suosittelemisluokkuus on rinnastettu asiakasuskollisuuteen. NPS-mittaristossa vastaajien arvioinnit yrityksen suosittelemisesta on jaettu kolmeen kategoriaan, suositteleviin, neutraaleihin sekä arvosteluihin. Saatujen tulosten pohjalta yrityksen NPS-luku lasketaan vähentämällä suosittelevien määrästä arvostelijoiden määrä ja jakamalla se kokonaisvastaajien määrällä. Jos luvusta halutaan prosenttiluku, kerrotaan saatu tulos vielä sadalla. Mitä korkeampi luku saadaan, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat yrityksen toimintaan. Kuten muut edellä esitetyt mittaristot, NPS-mittaristo ei anna vastaajille mahdollisuutta kertoa tarkemmin, mihin he ovat olleet tyytyväisiä. Tämän vuoksi kyselyiden yhteydessä pitäisi antaa mahdollisuus vastaajalle vastata valmiiden vastauksien lisäksi myös vapaasti kirjoittaen. (Huttunen 2020.)

Korpeaus suosittelee asiakastytyväisyyden mittaamiseen CES ja NPS mittaristojen yhteiskäyttöä. Toisaalta hän suosittelee myös tutkimaan asiaa laajemmalti kuin vain numeerisia mittaristoja seuraamalla. Hän ehdottaa pureutumaan ensiksi niihin asioihin, mistä yhteydenottoja tulee ja kauanko niiden ratkaisemiseen kuluu aikaa. Samalla voisi miettiä onko tarpeen muuttaa yrityksessä jotain, jotta palvelu olisi kaikille asiakkaille tasalaatuista. Kun sekä faktatieto toiminnasta, mittaristojen avulla saadut tulokset, sekä suorat palautteet asiakkailta on saatu koottua yhteen, on aika tehdä yhteenveto ja havaita ne kohdat asiakaspalvelussa, jotka tarvitsevat hiomista ja ryhtyä työstämään niitä asiakaspalautteiden osoittamaan suuntaan. Kehitystä tulee seurata tuottamalla kyselyjä uudestaan säännöllisin väliajoin ja tarkastelemalla kyselyistä syntyneitä raportteja. (Korpeaus 2018.)

4 TYÖHYVINVOINTI

4.1 Toimivan työyhteisön tekijät

Toimivan työyhteisön perustana on ammatillinen käyttäytyminen. Ammatillista käyttäytymistä täytyy harjoitella ja ylläpitää työyhteisössä, sillä jos ammatillinen käyttäytyminen puuttuu, alkavat ihmisten väliset henkilökemiat vaikuttamaan työskentelyilmapiiriin. Työpaikoilla tulisi päästä tilanteeseen, jossa henkilökemiat ovat toissijaisessa asemassa ja ensisijaisessa asemassa olisivat jokaisen yksittäisen työntekijän ammatilliset roolit siihen sisältyvine tehtävineen ja tavoitteineen. Työyhteisön toimintaa ja ilmapiiriä tulisi tämän vuoksi arvioida säännöllisin väliajoin kehityskeskustelujen ja -palaverien sekä kyselytutkimusten avulla. (Järvinen 2017, 79–80.)

Hyvinvoivan työntekijän ja työyhteisön tunnistaa motivoituneesta, innostuneesta asenteesta, joka johtaa tuloksellisuuteen. Toimivan työyhteisön päätekijöitä ovat organisaation rakenne, osaamisen kehittäminen, hyvä johtaminen ja työyhteisön toiminta sekä ilmapiiri ja mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön. (Hänninen 2018.) Pekka Järvinen (2017, 85) on kirjassaan Menestyvän työyhteisön perisäännöt kuvannut eräänlaista organisaation rakennetta ja siihen vaikuttavia tekijöitä (kuvio 2), jotka ovat hyvin sovellettavissa erilaisiin ja erikokoisiin organisaatioihin.



KUVIO 2. Toimivan työyhteisön peruspilarit. (Järvinen 2017, 85)

Perustehtävä on liikeidean ja toiminnan ydin. Organisaation johdon tehtävänä on määritellä perustehtävä selkeästi ymmärrettäväksi jokaiselle työntekijälle. Selkeän perustehtävän päälle on helpompaa rakentaa tukipilareita, jotka tukevat toimivaa työyhteisöä. Mielipiteiden ja omien näkökulmien esittäminen on helpompaa, kun ne ovat selkeästi perusteltuja työnteon kannalta ja työnteon kannalta ajattelu on helpompaa, kun perustehtävä on selkeä. (Järvinen 2017 85.) Tämän vuoksi urheiluseuroissa on tärkeää luoda toimintamallit ja -rungot valmentajille, jotta harjoitusten perusideat ja tavoitteet olisivat selkeät jokaiselle erikseen toimivalle harraste- ja kilparyhmälle.

Ensimmäisen kolmen pystypilarin tehtävänä on huolehtia siitä, että työyksiköt ja työvaiheet kytkeytyvät toisiinsa ja muodostavat toimivan tehokkaan kokonaisuuden. Pienemmissä organisaatioissa työntekijöitä tukeva organisointi ei ole niin näkyvässä roolissa, kuin suuremmissa organisaatioissa. Urheiluseurat ovat usein yhdistyksiä eli pienempiä organisaatioita, jossa yhdellä työntekijällä on monta roolia. Suuremmissa organisaatioissa on tärkeää selkiyttää työnjakoa ja töiden järjestelyä, jakaa vastuualueita, selkiyttää tiedonkulkua ja yhtenäistää toimintatapoja. Hyvän organisoinnin tuloksena ei pääse syntymään tilannetta, jossa työyhteisön joku osa-alue olisi vain tietyn henkilön hallussa ja näin ollen hänestä tulisi korvaamaton työntekijä. (Järvinen 85–86, 90.)

Nykypäivänä työtä tehdään usein tiimeissä, joissa vastuualueita jaetaan osaamisen ja kiinnostuksen mukaan, mutta vastuun tiimin työskentelystä ja tuloksesta jakaa jokainen työntekijä. Tiimityöskentelyn ongelma on, että ryhmät ja niiden sisäinen yhteistyö toimii hyvin, mutta kommunikointi ryhmien välillä on heikkoa. Työnkierto, tapaamiset ja konsultoinnit saavat näkemään mitä muut organisaation työntekijät tekevät. Näitä keinoja hyödyntämällä ymmärrys muiden tekemän työn merkityksestä kasvaa ja kommunikointi ryhmien välillä paranee. (Järvinen 2017, 90.)

Urheiluseuroissa yhden ryhmän valmentajat, apuvalmentajat ja joukkueenjohtajat muodostavat perinteisesti tiimin, joka jakaa valmennusmallit ja harjoitusten suunnittelun vastuun. Jotta tiimityöskentelystä saataisiin irti mahdollisimman paljon, olisi hyvä, jos valmentajilla olisi halukkuutta ja mahdollisuus vierailta toisen ryhmän harjoituksissa. Sieltä voitaisiin saada uusia ideoita oman ryhmän harjoitteisiin ja huomata oman valmennuksen tai valmennustiimin kehityskohteita. Hyvänä lähtökohtana on pitää seuran sisällä olevien valmentajien välillä tiivistä yhteistyötä esimerkiksi jonkin viestintävälineen avulla tai säännöllisillä palavereilla, joissa pystytään jakamaan ja vastaanottamaan tietoa hyvässä hengessä.

Työyhteisöä koskettavat samaan aikaan useat säännöt, säädökset ja lait. Näiden kaikkien muodostama kokonaisuutta voidaan kuvata lyhyesti työyhteisön pelisäännöiksi. Tutuimpana pelisäännöistä jokaista työntekijää koskettavat tehtäväkohtaiset säännöt, jotka ovat muista säännöistä tarkennettuja sääntöjä juuri kyseiselle tiimille tai työtehtävään sopiviksi yksityiskohtineen. Laajemman kokonaisuuden muodostavat työpaikan yleiset säännöt, jotka sisältävät nimensä mukaisesti jokaista työntekijää koskevat säännöt ja veloitteet yleisellä tasolla. Työpaikan yleisten sääntöjen yläpuolella ovat lait, jotka koskettavat työyhteisöjä. Näitä lakeja ovat esimerkiksi työsopimuslaki, työaikalaki ja työturvallisuuslaki. Lakien noudattamisesta työpaikoilla vastaa eniten työnantaja ja yrityksen johto, mutta jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että omalla toiminnallaan edesauttaa lakien noudattamista. Kaikkia työpaikalla vallitsevia pelisääntöjä tulisi käydä läpi riittävän usein ja tehdä niihin tarkennuksia sekä muutoksia tulkinnallisten epäselvyyksien vähentämiseksi. (Järvinen 2017, 91–94.)

Työpaikan pelisääntöjä voisi verrata joukkueurheilulajien, esimerkiksi lentopallon, pelisääntöihin. Jotta peli sujuisi jouhevasti ja tasapuolisesti, täytyy molempien joukkueiden (tiimien) olla perillä voimassa olevista säännöistä. Yhtä lailla työyhteisössä jokaisen tulisi osata tulkita ja muodostaa kokonaisuus itseään koskettavista säännöistä, jotta työskentely olisi tasapuolista ja riitatilanteisiin olisi valmis ratkaisumalli.

Avoimen vuorovaikutuksen tukipilari tukee työyhteisön toimivuutta ja työpaikalla olevien ihmisten välistä kanssakäymistä. Avoimeen vuorovaikutukseen kuuluu se, että työpaikalla puhutaan avoimesti ja ammatillisesti työstä sekä siihen liittyvistä asioista, ongelmista ja kehittämis ehdotuksista. Työskentelyilmapiiri ei muutu, oli sitten käsiteltävä asia hyvä tai huono, sillä henkilökohtaiset tunteet osataan erotella työhön liittyvistä asioista. Hyvän avoimen vuorovaikutuksen perustana on jakaa saamaansa tietoa. Tällä tarkoitetaan sitä, ettei työntekijän tarvitse odottaa, että joku kysyy, vaan työntekijä, jolla on hallussaan jaettavaa tietoa, miettii kuka tiedosta voisi hyötyä ja vielä varmistaa, että viesti on ymmärretty oikein. Avoimen vuorovaikutuksen kulmakivenä on ammatillisista ongelmista puhuminen suoraan henkilön kanssa, jota asia koskee sen sijaan, että kommunikoidaisiin epäsuorasti esimerkiksi esimiehen välityksellä. Toisaalta myöskään esimiehille ei usein anneta suoraa heihin kohdistuvaa palautetta, vaikka yhtä lailla työyhteisön jäsenenä heilläkin on oikeus kehittyä. Yhtenä avoimen vuorovaikutuksen mittarina pidetäänkin sitä, kuinka helpoksi esimiehelle palautteen antaminen koetaan. (Järvinen 2017, 94–102.)

Kehittämiskeskusteluissa esimiehen tulisi huolehtia siitä, että läsnäolijat osallistuvat keskusteluun, jotta keskustelusta saataisiin rakentavaa, oikeanlaista palautetta. Vaarana on muutoin ajautua yksinpuheluun tai keskusteluun, jossa muutama ihminen puhuu ja muut vain kuuntelevat. Esimiehen tulisi myös valmistautua vastaanottamaan kritiikkiä etukäteen, jotta kritiikin noustessa esille, hän ei joutuisi puolustuskannalle, vaan olisi valmis vastaanottamaan kehittämisehdotuksia ja näkemään asioita toisten silmin. Rakentava keskustelu tilanteiden selvittämisestä ja erilaisista ratkaisuehdotuksista voi parhaimmillaan poikia aivan uudenlaisia toimintatapoja, joita kukaan osallistuja ei yksin olisi keksinyt. Avoimen vuorovaikutuksen ollessa korkealla, jokaisen työyhteisön jäsenen on helppo esittää keskeneräisiä ratkaisuja, sillä tietää, ettei niitä torpata heti, vaan joku voi saada niistä lisäarvoa kokonaisuuden kehittämiseen. (Järvinen 2017, 94–102.)

Toimivan työyhteisön viimeinen tukipilari on toiminnan jatkuva arviointi. Sen avulla arvioidaan muiden pilarien toimivuutta, perustehtävän selkeyttä, töiden ja yhteistyön sujuvuutta sekä työn tai asiakaspalvelun laatua ja tehoa. Arvioinnin avulla tunnistetaan toimivia asioita ja mietitään, miten voidaan kehittyä ja tehostaa toimintaa. Arviointia on syytä tarkastella niin yksilön, tiimin kuin johdon tasoilla. Tarkastelukeinoja ovat esimerkiksi tiimipalaverit, projektin arviointitilaisuudet, osastokokoukset, kehittämistilaisuudet ja kehityskeskustelut. Kehityskeskustelut ovat erityisen tärkeitä, jotta työntekijät tietävät minkälaisia työsuorituksia heiltä vaaditaan ja millä tavoin onnistumisia mitataan. Kritiikki tulisi puolin ja toisin perustella työntöön näkökulmasta, jolloin on helpompi ymmärtää sen merkitys. Jotta arvioinnista ja sen myötä jatkuvasta kehittämisestä tulisi normaali osa työntekoa, täytyy palaverille järjestää tarpeeksi aikaa. Hyvä tapa olisi tiedottaa etukäteen asioista, joita palaverissa käsitellään. Silloin niihin ehditään perehtyä, muodostaa mielipiteitä ja päästä mahdollisten tunnekuohujen yli ennen varsinaista asian läpikäyntiä. Hyvin olevat asiat ja toimivat ammatilliset asiat tulisi tuoda myös esille, jotta ei tule tunnetta, ettei mikään ole hyvin. (Järvinen 2017, 103–112.)

4.2 Työhyvinvoinnin mittaaminen

Työhyvinvoinnin mittaamisen lisääntyminen on tuonut monenlaisia mittausmenetelmiä ja aputekniikoita, joita monipuolisesti hyödyntämällä pyritään luomaan kattavaa kuvaa organisaation toiminnasta. Näitä aputekniikoita ja mittausmenetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset mittaristot, laatujärjestelmät, asiakaskyselyt, ilmapiirikartoitukset, suoritusmittarit, 360-mittaus ja kehityskeskustelut. Mittaristojen ja kyselyiden avulla pyritään tuomaan ulkopuolista näkemystä organisaation toiminnasta

ja mahdollisesti havaitsemaan kehittämiskohteita, joita työntekijät tai organisaation johto eivät ole oman toiminnan keskiössä ollessaan havainneet. (Järvinen 2017, 109–110.)

Työhyvinvoinnin kehittämiseksi olisi hyvä laatia organisaation oma työhyvinvointisuunnitelma, jossa määritetään tavoitteet, toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi, vastuut, seurantatavat sekä mitkä ovat sellaisia tunnuslukuja, joita organisaation olisi hyvä seurata työhyvinvointiin liittyen. Työhyvinvointisuunnitelman pohjaksi tulisi selvittää hyvinvoinnin tila työpaikalla työhyvinvointikyselyllä. Kyselyn tueksi voi käyttää myös itsearviointia sekä esimerkiksi kehityskeskusteluissa esille nousseita asioita. Lisäksi kannattaa tarkastella faktatietoja tunnuslukujen ja muiden työhyvinvoinnin puutteista kertovien merkkien avulla. Esimerkiksi kannattaa seurata sairauspoissaolojen määrää ja pituutta, työtapaturmien kustannuksia ja työntekijöiden vaihtuvuutta. Erilaisten arviointimenetelmien yhdistäminen auttaa organisaation johtoa tulkitsemaan työntekijöiden vastauksia ja antaa kattavamman kuvan hyvinvoinnin tilasta. (Manka & Manka 2016, 95–96.)

Työhyvinvointikyselyn tavoitteena on selvittää, kuinka saada työntekijät motivoituneiksi, sitoutuneiksi ja innokkaiksi työntekijöiksi. Se koostuu useamman eri osa-alueen arvioinnista. Arvioitavat osa-alueet tulee miettiä tarkkaan sille organisaatiolle optimaalisiksi, joka kyselyä on teettämässä. Ennen kyselyä tulisi miettiä, millaiset ovat organisaation muutostavoitteet ja mikä on ylipäänsä kyselyn tarkoitus. Olisi myös hyvä kysyä mitkä tekijät motivoivat ja sitouttavat työhön jo entuudestaan eli mitkä asiat on tehty oikein. Nämä asiat on syytä kirjoittaa ylös, jotta ne eivät unohdu keskityttäessä kehityskohteiden työstämiseen. Kyselyissä tulisi olla avoimia kysymyksiä, sillä ne voivat paljastaa hyödyllistä tietoa, jota ei ole osattu ottaa huomioon. Avoimet kysymykset voidaan sisällyttää osaksi suljettuja kysymyksiä tarkentavina kysymyksinä tai laittaa kyselyn loppuun avoimen yleisen kysymyksen, johon vastaajat voivat kirjoittaa kyselyn aikana esille nousseita asioita. (Päivärinta 2020.)

Jo kyselyä suunniteltaessa tulisi miettiä millainen merkitys kyselyn tuloksilla on johdon, työntekijöiden ja esimiesten työn kehittämiseksi. Usein etenkin työntekijöiden rooli on vaikuttamisessa, työhyvinvointikyselyiden avulla työntekijät saavat äänensä kuuluviin ja mielipiteensä ilmaistua niin, että se myös kuunnellaan. Esimiesten rooli on työntekijöiden roolin lisäksi toiminnan kehittäminen, joka tulisi toteuttaa esimiesjohtoisesti, mutta kuitenkin työntekijöitä osallistaen. Organisaation johdolle kyselyn merkitys on usein suuntaa antava kehittämistoimenpiteiden kohdentamiselle sekä he saavat hyvää informaatiota siitä, miten muutokset ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin. (Väänänen 2021.)

Laajempia tutkimuksia teetettäessä esimerkiksi valtion barometrit antavat kattavan vertailupohjan ja auttavat hahmottamaan organisaation tilannetta yleisesti. Muun muassa työ- ja elinkeinoministeriön tuottama työolobarometri on hyvä vertailukohta työhyvinvointia mitattaessa. Työolobarometrin teemoja ovat töiden organisointi, työaika- ja palkkausjärjestelmä, työssä oppimis- ja vaikuttamismahdollisuudet, työpaikka syrjintä, kiusaaminen ja väkivalta, työkyky ja terveys sekä työmarkkinanäkymät. Jotta vertailukelpoisuus olisi täydellinen, tulisi työhyvinvointikyselyssä käyttää täsmälleen samoja kysymyksiä kuin barometrissa. Kuitenkin suuntaa antavia ja suurempia linjoja voitulkita myös samankaltaisilla kysymyksillä taikka teetettäessä vain osa barometrin kysymyksistä. Tällöin tulee ottaa huomioon, että tulkinta ei ole aukoton ja tuloksia tulee tarkastella kriittiseen ajatteluun perustuen. (Manka & Manka 2016, 216–2017; Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Perinteisten, kerran vuodessa tai kahdessa teetettävien kattavien työhyvinvointikyselyiden rinnalle on noussut nopeampia pulssikyselyitä, jotka on tarkoitus toteuttaa kvartaaleittain tai jopa kuukausittain. Pulssikyselyiden hyviä puolia ovat kysymysten vähyys, jolloin vastaamiseen ei mene kauan aikaa ja näin ollen vastausprosentti saadaan nousemaan korkeammaksi. Lyhyemmän aikavälin kyselyihin on myös helpompi reagoida nopeasti reaaliajassa. Pulssikyselyä onkin hyvä hyödyntää muutosten seuraamisessa. (Päivärinta 2019.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Lähtökohdat

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kyselytutkimus Oulun Kisko Ry:lle. Kysely teetetään kolmelle eri vastaajajoukolle, valmentajille ja joukkueenjohtajille, harrastajille sekä kotijoukoille. Kotijoukkoihin lukeutuvat kaikki ne henkilöt, jotka eivät itse harrasta tai valmenna seurassa tai kuulu muutoin seuran hallitukseen tai muuhun johtamisen tai organisoimisen tehtäviin, mutta osallistuvat esimerkiksi vapaaehtoistoimintaan harjoituksissa, kilpailuiden järjestämisessä taikka rahallisesti joko harrastavan lapsen vanhempana tai muutoin aidosta kiinnostuksesta lentopalloa ja Oulun Kisko kohtaan. Kysely on osa Lentistä kaikille junioreille -hanketta ja sen avulla pyritään löytämään kehityskohteita seuran toiminnassa ja määrittämään vastaajajoukon tyytyväisyyden taso tällä hetkellä, jotta tyytyväisyyden kehittymistä voidaan tulevaisuudessa mitata.

Kyselytutkimus on yksi kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tutkimusaineiston keruumenetelmä. Muita vaihtoehtoja kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttamiseen olisi ollut esimerkiksi systemaattinen havainnointi tai valmiiden rekisterien ja tilastojen käyttö. Kyselytutkimus valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska koettiin tarvetta saada vastaajien ääni kuuluville ja se on helposti toistettavissa seuranta varten. Kyselytutkimus on vakioitu, eli samat kysymykset esitetään jokaiselle vastaajalle ja vastaajat lukevat ja tulkitsevat kysymykset itse ja vastaavat oman näkemyksensä ja ymmärryksensä perusteella, ilman että kyselyn toteuttajalla on mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä. Näistä ominaisuuksista johtuen kyselytutkimus sopii luonteeltaan suurelle, hajallaan olevalle tutkimusjoukolle. Kyselytutkimuksen etuihin kuuluu se, ettei vastaajien henkilöllisyyksiä selvitetä, jolloin arkaluonteisiin kysymyksiin saadaan todenmukaisia vastauksia. Kyselytutkimuksen heikkoutena on huono vastausprosentti, jota pyrimme opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa minimoimaan sillä, että toimeksiantaja voi lähestyä vastaajajoukkoja henkilökohtaisesti. (Vilka 2015, 94–95.)

Opinnäytteen kyselytutkimus toteutetaan verkkokyselynä vastaajajoukon mahdollisimman laajan tavoittamisen takaamiseksi, sekä koronapandemiasta johtuvista etätyöskentelysuosituksista johtuen. Verkkokyselyä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, että vastaajajoukolla on tasavertaisesti käytössään internetyhteys. Nykyaikana lähestulkoon kaikilla on käytössä joko tietokone tai älylaite,

jolla pääsee internettiin tai mahdollisuus käyttää esimerkiksi koulun tai kirjaston tietokonetta. (Vilka 2015, 95.)

Otantamenetelmänä käytetään kokonaisotantaa tutkittavan joukon suhteellisen pienen koon vuoksi. Kokonaisotantaa suositellaan silloin, kun pohdittaessa tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia hyvä otoskoko perusjoukosta olisi yli puolet (Vilka 2015, 98).

Kyselytutkimuksen toteuttamiseen käytetään Webropol-kyselytyökalua, joka on Oulun Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ensisijainen kyselyohjelmisto sekä Pohjoismaiden käytetyin kyselytyökalu. Webropol on kyselytyökaluna kätevä, sillä kyselyn luomiseksi ei tarvitse ladata ohjelmistopakettia tietokoneelle, sillä kyselyn luominen, aineiston kerääminen, aineiston analysoiminen sekä raporttien tulostaminen onnistuu internetiselaimella. Webropol -kyselytyökalu tarjoaa kyselyn upottamisen verkkosivuille, mutta tämän opinnäytetyön tarpeisiin riittää kyselylinkin muodostaminen. Linkki on mahdollista jakaa Kiskon omia kanavia pitkin suoraan vastaajille. Webropol mainostaa kyselyn luomisen olevan nopeaa, sillä visuaalinen ilme onnistuu valmiiden ulkoasupohjien avulla, kysymystyypit ovat ryhmitelty ja niihin löytyvät erilliset käyttöoppaat. Webropol -kyselytyökalua käytettäessä tietoturvasasiat ovat kunnossa, eikä esimerkiksi anonyymeissa kyselytutkimuksissa yksittäisiä vastaajia pystytä tunnistamaan. Raportointityökalu tarjoaa nopeat automaattiset ja visuaaliset raportit, jotka auttavat johtopäätöksien ja pohdinnan luomisessa sekä minimoivat tietojen syöttämisestä aiheutuvia virheitä. (Oamk.fi 2020; Webropol 2021a; Webropol 2021b; Webropol 2021c.)

5.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Kysymysten miettiminen on hyvin tärkeä osa tutkimusta, niiden avulla määritellään mitä tutkimuksessa lopulta mitataan. Jokaisen kysymyksen kohdalla täytyy miettiä, onko siitä saatava informaatio tutkimuksen kannalta olennainen. (Vilka 2015, 107.) Toimeksiantajan toiveena oli saada mahdollisimman yksinkertaisia ja selkeitä kyselyjä, jossa kuitenkin käsiteltäisiin monipuolisesti tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Kyselyjen suunnitteleminen aloitettiin pohtimalla kullekin vastaajajoukolle sopivia kysymysaiheita. Aiheiden pohjalta muodostettiin alustavia kysymyksiä, jotka lähetettiin Kiskon puheenjohtajalle ja toiminnanohjaajalle tarkasteltavaksi ja muokattavaksi. Kiskon osallistuminen aihealueiden ja kysymysten viimeistelyyn oli tärkeää, sillä he tuntevat tutkimusjoukon parhaiten. Näin kysymykset ja termistö saatiin muotoiltua vastaajajoukolle sopiviksi.

Kyselyt tehtiin jokaiselle vastaajajoukolle yksilötyinä, mutta joitakin yhteneväisyyksiä aihealueista löytyi. Jokaiselta vastaajajoukolta kysyttiin koronan vaikutuksista, jotta myöhemmissä tulevilla seurantatutkimuksissa pystyttäisiin sulkemaan koronan aiheuttamat vaikutukset pois. Jokaisen kyselyn lopussa tiedusteltiin myös asioita, jotka toimivat tällä hetkellä seurassa, jotta niitä hyviä asioita ei unohdettaisi ja ne osattaisiin ottaa paremmin huomioon tulevaisuudessa. Enemmän keskinäisiä yhteneväisyyksiä oli harrastajien ja kotijoukkojen kysymyksissä, sillä molemmat ovat asiakastytyväisyyskyselyitä. Näissä kysyttiin esimerkiksi valmentamisen laadusta ja uusista verkkosivuista. Valmentajien kysely tehtiin työhyvinvoinnin näkökulmasta, jolloin kysymykset painoutuivat työskentelymotivaatioon, ilmapiiriin sekä halukkuuteen kehittää seuran toimintaa.

Testaaminen on olennainen osa kyselytutkimusta. Testaamisen tarkoituksena on selvittää kyselylomakkeen ja -ohjelman toimivuutta, mutta ennen kaikkea sitä, miten kysymykset ovat ymmärretty, sekä koetaanko kysely selkeäksi ja toimivaksi vastaajien näkökulmasta. Testaajien avulla saadaan hahmotettua hyvin myös kyselyyn kuluva aikaa. Testaamisvaiheessa on tärkeää myös havainnoida, puuttuuko kyselystä jotain olennaista tai onko siinä tutkimusongelman kannalta turhia kysymyksiä. (Vilka 2015, 108.) Testaaminen hoidettiin noin kymmenen hengen vastaajajoukolla Webropol -kyselytyökalulla luodulla testikyselyllä. Testivastaajat olivat laaja-alaisesti entisiä valmentajia, kotijoukkoja ja seuran hallituksen jäseniä, jotta näkökulmaa jokaiseen kysymysjoukkoon olisi riittävästi. Testaajilta saadun palautteen pohjalta tehtiin pieniä muutoksia ja tarkennuksia, kuten muotoiltiin kysymykset korostamaan vastaajien yksilöllisyyttä ja henkilökohtaista mielipidettä. Samalla kysymyksistä muodostui selkeä, yhteneväinen kokonaisuus.

Valmiit kysymykset syötettiin Webropol -kyselytyökaluun ja vastausvaihtoehdot sekä ulkoasu viimeisteltiin. Vastausvaihtoehtoina käytettiin arviointiasteikkoa yhdestä kymmeneen sekä avoimia kysymyksiä, joilla annettiin vastaajille mahdollisuus tarkentaa ja perustella vastauksia sekä antaa uusia ideoita seuran kehittämiseen.

Saatekirjeen sijasta päädyttiin saatesanoihin, jotka esitettiin jokaisen kyselyn alussa. Saatesanoihin päädyttiin, koska kysely haluttiin pitää lyhyehkönä ja yksinkertaisena ja ettei sen vastaanamiseen kuluisi kohtuuttoman paljon aikaa. Myös vastaajien ikäjakama oli suuri ja vaarana olisi ollut vastaajan kyllästyminen jo saatekirjeen lukemisen aikana. Haluttiin että energia käytettäisiin vastaanamiseen keskittymiseen. Saatesanoihin saatiin kuitenkin mahdutettua tutkimuksen taustat ja tarkoitus, sekä ohjeet vastaajille.

Webropol -kyselytyökalu muodosti kustakin kyselystä oman linkin, joka jaettiin vastaajajoukolle Kiskolla käytössä olevan My Club -järjestelmän kautta. Lisäksi valmentajiin oltiin yhteydessä heidän keskinäisen WhatsApp -ryhmän kautta. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa, jonka jälkeen harrastajien ja kotijoukkojen vastausaikaa jatkettiin viikolla. Vastauksia ja niistä syntyvää raporttia pystyi seuraamaan koko vastausjakson ajan.

Webropol -kyselytyökalun avulla aineiston käsittely helpottui huomattavasti verrattuna siihen, että kysely olisi suoritettu lomakekyselynä. Kyselytyökalulla havaintomatriisin muodostaminen onnistui helposti suoraan Exceliin. Vastaukset olivat hyvin asiallisia, joten yhtään vastausta ei tarvinnut jättää analysoinnin ulkopuolelle. Tärkeimpiin suljettuihin kysymyksiin oli asetettu vastauspakko, jolloin vastaajat eivät voineet jättää vastaamatta niihin.

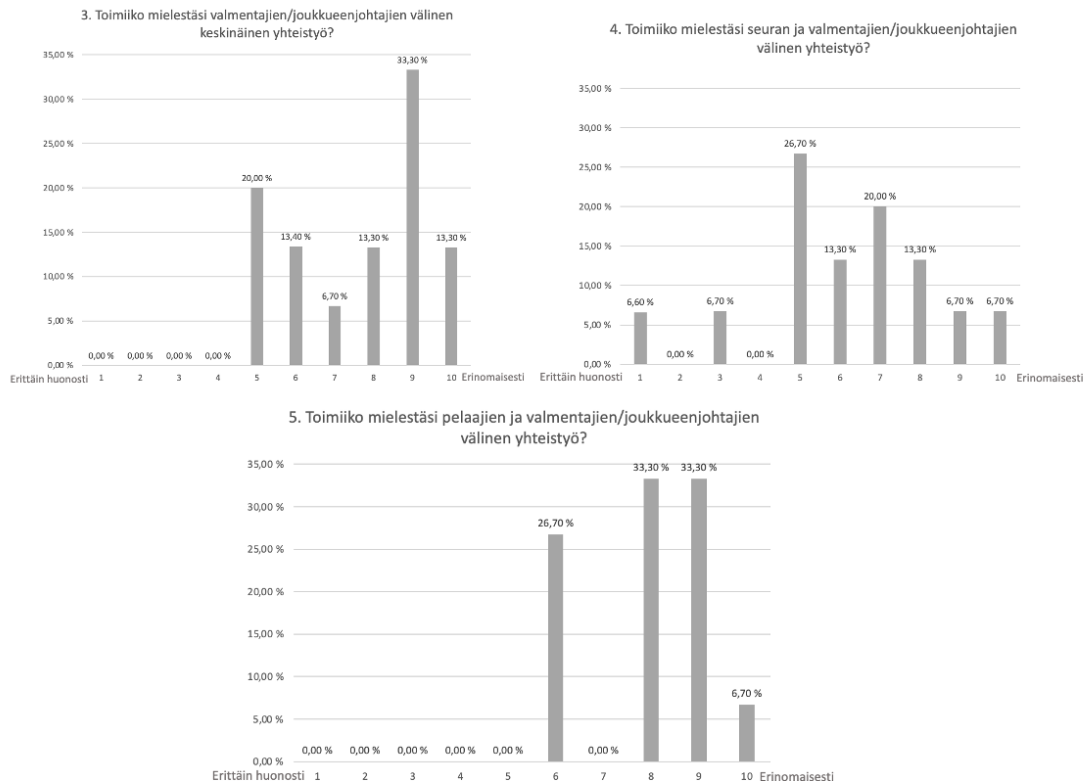
Analyysimenetelmänä käytin määrällisen tutkimuksen analyysimenetelmiä, tunnusluvusta keskiarvon, mediaanin ja hajontaluvun vertailua. Näitä tunnuslukuja vertailemalla pystyttiin ottamaan huomioon myös käsiteltävän jakauman mahdollinen vinous. Sijaintiluvut valikoituivat analyysimenetelmäksi, sillä kerrallaan käsiteltiin aina yhden muuttujan jakaumaa. Lisäksi analysoin kevyesti avointen kysymysten kommentteja, esimerkiksi etsimällä niistä toistuvuuksia. Avointen kysymysten syvällisempi analysointi jää sovitun mukaisesti Kiskon omalle työryhmälle.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

6.1 Valmentajat ja joukkueenjohtajat

Valmentajien ja joukkueenjohtajien kyselyyn (liite 1) vastaajia kertyi 15, jolloin kyselyn vastausprosentiksi muodostui 75 %. Ensimmäisenä aiheena kyselyssä oli korona. Vastauksista havaittiin, että korona on vaikeuttanut valmentamista sekä joukkueenjohtajan tehtäviä. Eniten hankaluuksia on muodostanut nopeasti vaihtelevat koronarajoitukset ja ohjeistuksiset, jotka ovat johtaneet yllättäviin harjoitusten ja pelien aikataulumuutoksiin tai peruuntumisiin. Lisäksi korona-aikana on etäännyttänyt vastaajia lasten ja nuorten vanhemmista. Pelkona koettiin vanhempien harrastajien motivaation hiipuvan lajia kohtaan, kun koronarajoitukset ovat estäneet yhteiset harjoitukset kokonaan. Myöskin seuran kehittämisen kannalta vastaajat kokivat ongelmalliseksi sen, että uusia pelaajia on erittäin vaikea rekrytoida korona-aikana, kun kontaktit uusiin ihmisiin pitäisi pitää minimissä.

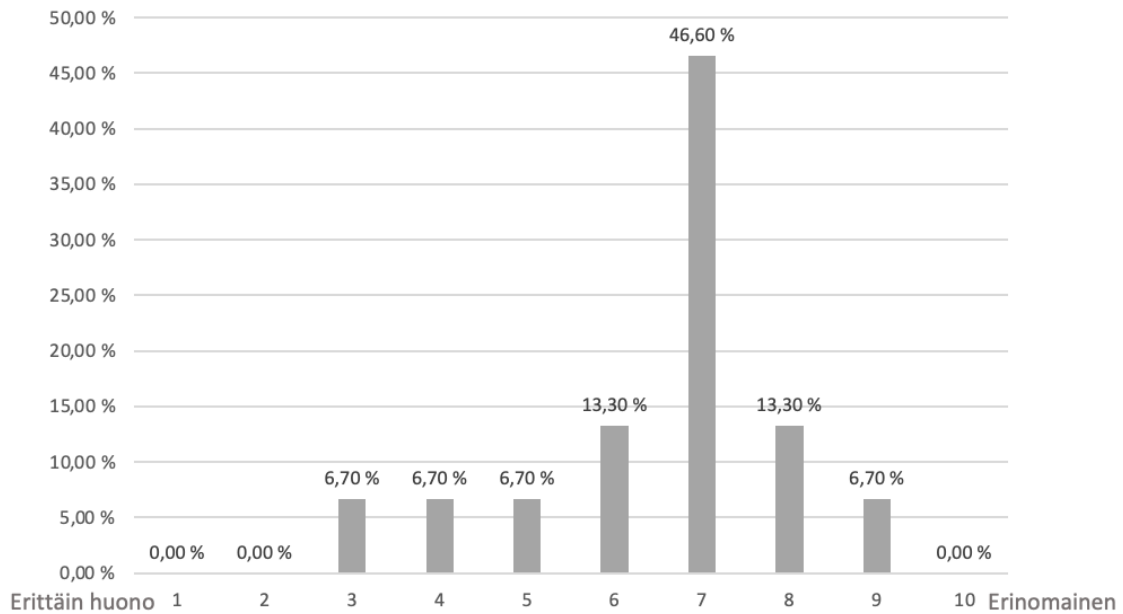
Seuraavana aihekokonaisuutena käsiteltiin yhteistyötä ja ilmapiiriä. Valmentajien ja joukkueenjohtajien keskinäistä yhteistyötä pidettiin onnistuneena etenkin omien tiimien kesken (kuvio 3). Muiden tiimien kanssa yhteistyö koettiin vähäiseksi. Valmentajien ja joukkueenjohtajien sekä seuran välinen yhteistyö oli vastaajien mielestä hieman heikompaa kuin keskinäinen yhteistyö. Etenkin joukkueenjohtajat kokivat, että viestintä seuralle kulkee usein valmentajien kautta, eivätkä joukkueenjohtajat itse kommunikoi juuri muille kuin valmentajille tai pelaajille. Lisäksi tiedon välittyminen seuralta valmentajille ja joukkueenjohtajille koettiin hitaaksi. Valmentajien ja joukkueenjohtajien sekä pelaajien välistä yhteistyötä pidettiin lähes erinomaisena. Vuorovaikutus koettiin onnistuneeksi ja toimivaksi. Vastaajat olivat sitä mieltä, että sekä pelaajat, että joukkueenjohtajat ja valmentajat ovat aktiivisia tiedotuksen suhteen.



KUVIO 3 Valmentajat ja joukkueenjohtajat: Yhteistyö

Seuran yleisilmapiiriä pidettiin myös hyvänä (kuvio 4). Koettiin, että jos valmentajat ja joukkueenjohtajat tuntisivat paremmin toisensa ja pystyisivät vierailemaan esimerkiksi toisten joukkueiden harjoituksissa niin yleisilmapiiri paranisi. Valmentajat ja joukkueenjohtajat olivat myös kiinnostuneita olemaan mukana seuran kehittämiseen liittyvissä palavereissa.

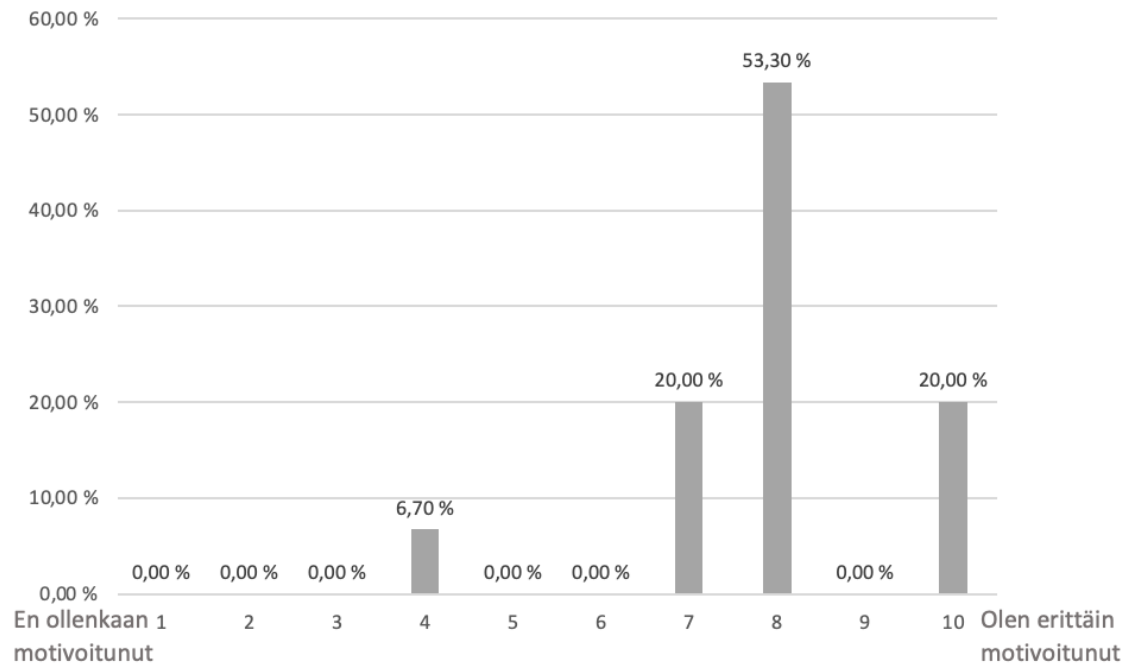
6. Kuinka hyvä sinun mielestäsi on seuran yhteisilmapiiri?



KUVIO 4 Valmentajat ja joukkueenjohtajat: Seuran yhteisilmapiiri

Kolmantena kokonaisuutena oli motivaatio. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että voisi suositella Kiskoa työpaikkana. Työn koettiin olevan enemmän harrastusta kuin työtä ja sitä tehtiin omasta innostuksesta lajia kohtaan ja toiminnan luoman hyvän ilmapiirin vuoksi. Lisäksi vastaajat haluavat olla mukana kannustamassa lapsia ja nuoria liikunnallisen elämäntavan oppimiseen. Motivaatio itse valmentamiseen ja joukkueenjohtajan tehtäviin oli hyvä (kuvio 5). Koettiin, että motivaatiota lisäisi entisestään omien lasten harrastusmahdollisuuden lisääminen ja nuorten kanssa työskenteilyn koulutuksen järjestäminen. Lisäkoulutusta valmentamiseen tai joukkueenjohtajien tehtäviä varten ei pidetty hirveän merkittävänä. Koulutusta haluttiin treenien sisältöihin liittyen, lajikoulutusta (salissa) ja uusien ideoiden saamiseen ulkopuolisilta henkilöiltä. Oma työ koettiin hyvin merkitykselliseksi. Vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että valmentamisen merkityksellisyys näkyy erityisesti siinä, kun lapset ja nuoret nauttivat harrastamisesta ja heidän ilonsa ja kehittyminen lajin parissa välittyy valmentajille ja joukkueenjohtajille. Kysyttäessä näkevätkö valmentajat ja joukkueenjohtajat jatkavansa tulevaisuudessakin tehtäviensä, hajonta oli suurta. Arveltiin, että on mahdollista, että laji kuihtuu kokonaan, jollei harrastajamääriä saada lisättyä.

8. Oletko motivoitunut valmentamiseen/joukkueenjohtamiseen?



KUVIO 5 Valmentajat ja joukkueenjohtajat: Motivaatio

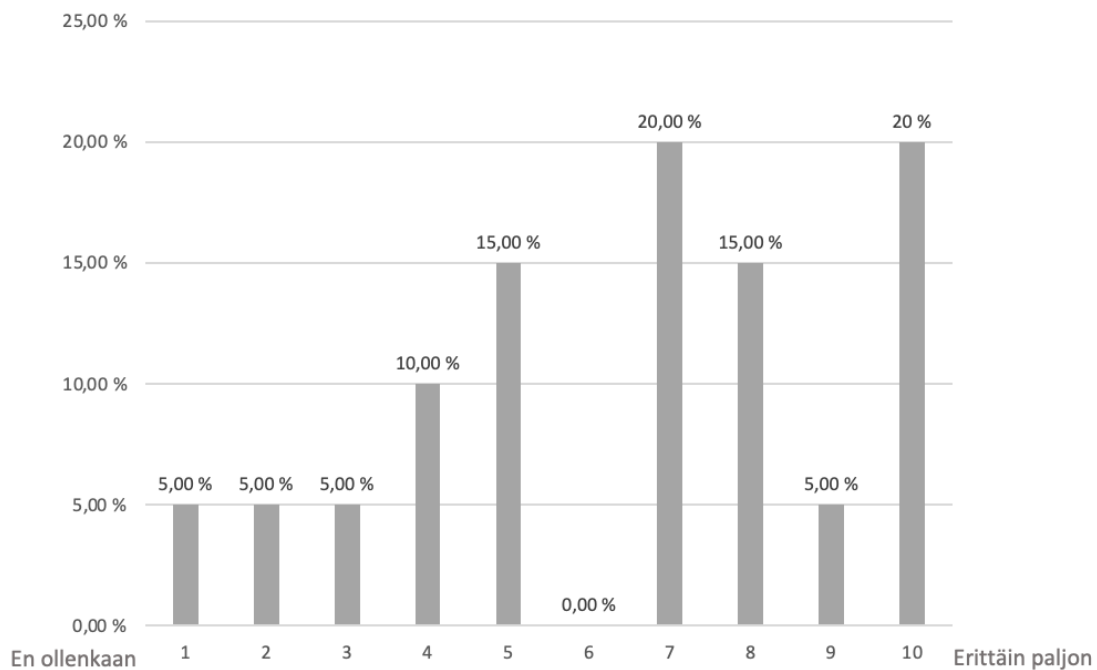
Neljäs kokonaisuus oli seuran kehittäminen. Vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että seuran tulisi kehittyä. Kehittämis ehdotukset liittyivät yhteisöllisyyden lisäämiseen, koulutuksen saamiseen, kilpa- ja kuntourheilun yhdenarvoistamiseen, harjoitusten yhtenäistämiseen, markkinointiin ja yhteistyökuvioihin. Halu osallistua seuran kehittämiseen ei ollut kovin korkealla. Vastaajat eivät osanneet sanoa kuinka voisivat itse vaikuttaa seuran kehittämiseen. Lähinnä koettiin, että kehittämiseen voitaisiin osallistua antamalla omia ideoita ja näkökulmia asioihin ja ottamalla tarvittava apu vastaan. Nykyisellään seurassa toimii vastaajien mielestä sähköiset ilmoittautumis-, varaus- ja viestintäkanavat sekä salivuorojen saatavuus. Valmentajat ja joukkueenjohtajat pohtivat, että myös edullisuus on hyvä valttikortti seuran toiminnassa.

6.2 Harrastajat

Harrastajien kyselyyn (liite 2) vastasi 20 henkilöä, joten vastausprosentti oli noin 20 %. Tämänkin kyselyn ensimmäisenä aiheena oli korona. Koronan koettiin vaikuttaneen harrastamiseen paljon negatiivisella tavalla, mutta kuitenkin tuoneen parannusta käsihygieniaan, kun kädet pestään saippualla ennen ja jälkeen treenien ja pelien.

Toisena aiheena oli yhteistyö. Vastaajat olivat sitä mieltä, että yhteistyö seuran kanssa on sujunut pääsääntöisesti hyvin silloin kun siihen on ollut tarvetta. Kysyttäessä, ovatko harrastajat saaneet tarpeeksi tukea seuralta, vastaukset hajaantuivat hyvin laajasti (kuvio 6). Osa vastaajista koki, ettei ole tarvinnut minkäänlaista tukea seuralta ja osa oli sitä mieltä, etteivät saa esimerkiksi valmentajilta henkistä tukea ja kannustusta. Vastaajat toivoivat tukea yhteisöllisyyden ja yhteisen tekemisen kautta. Valmentajien ammattitaitoa arvioitaessa vastaukset jakoutuivat myös, mutta suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä valmennukseen. Treeniympäristö koettiin erittäin turvalliseksi.

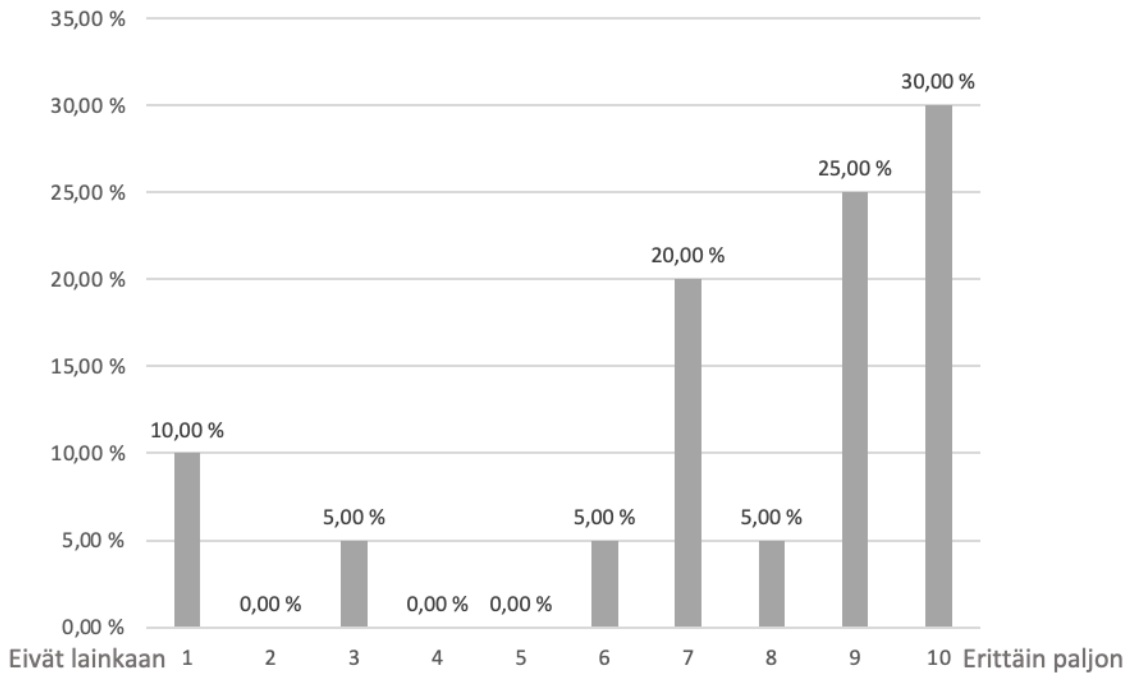
3. Oletko saanut tarvitsemaasi tukea seuralta?



KUVIO 6 Harrastajat: Valmentajilta saatu tuki

Kolmantena aiheena oli motivaatio. Motivaatio harjoituksissa käymiseen oli vastaajien osalta erittäin hyvä. Osa koki, että valmentajat lisäävät vahvasti treenimotivaatiota, mutta muutama vastaaja oli sitä mieltä, etteivät valmentajat lisää treenimotivaatiota lähes lainkaan (kuvio 7).

7. Lisäävätkö valmentajat treenimotivaatiosi?

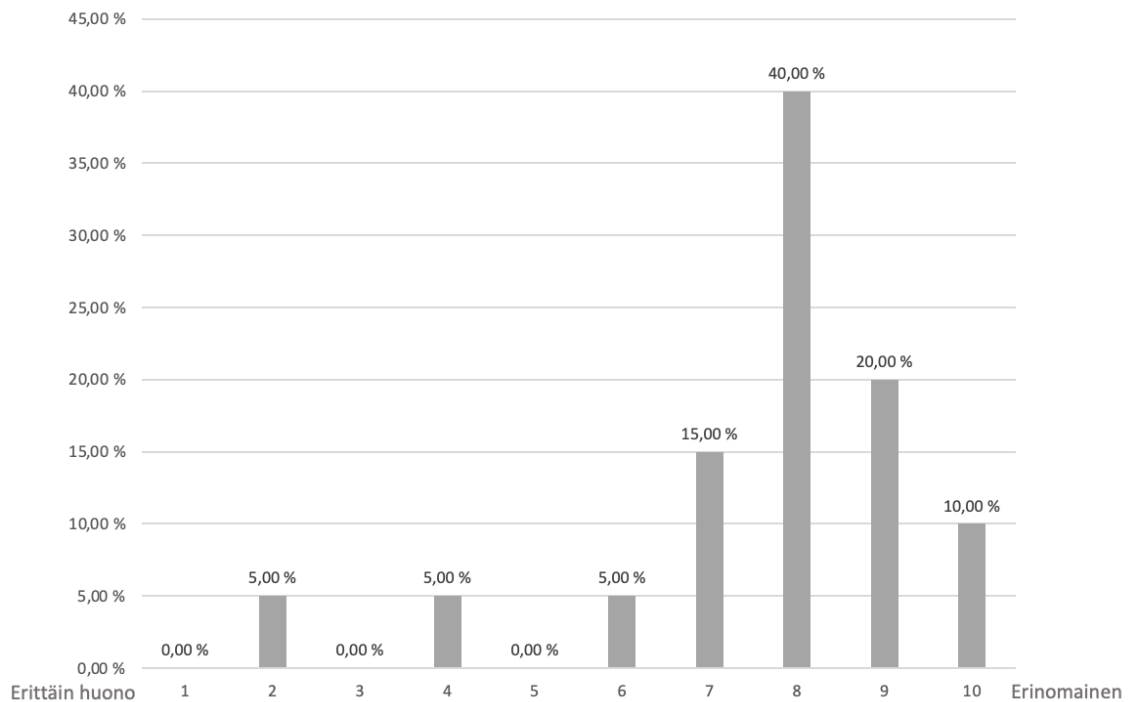


KUVIO 7 Harrastajat: Valmentajien vaikutus treenimotivaatioon

Neljännessä kokonaisuudessa kysymykset käsittelivät seuran uusia verkkosivuja. Verkkosivut koettiin selkeiksi, joskaan moni vastaaja ei ollut aiemmin tutustunut verkkosivuihin. Vastaajien mielestä verkkosivuilta löytyivät tarvittavat asiat melko helposti. Tärkeimpinä verkkosivuilta etsittäviä asioita vastaajien mielestä olivat tiedotteet, yhteystiedot, joukkueiden tiedot sekä kuvat.

Viidentenä aiheena oli seuran kehittäminen. Vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä seuran toimintaan (kuvio 8). He toivoivat seuran kasvattavan yhteisöllisyyttä ja yhteistyötä joukkueiden kesken sekä muuttavan valmentamista nykyaikaisemmaksi. Joukkueiden väliset tasoerot puhututtivat myös ja niitä haluttiin tasoittaa, jotta siirtyminen sarjatasolta toiselle olisi helpompaa.

10. Minkä arvosanan annat seurain toiminnasta?



KUVIO 8 Harrastajat: Yleinen tyytyväisyys seurain toimintaan

Kyselyn lopussa oli erillisiä irtonaisia kysymyksiä, joiden tarkoituksena oli lisätä kyselyjen arvoa seuralle ja saada uusia konkreettisia ideoita seurain kehittämiseksi. Samalla kysyttiin, mitkä asiat ovat olleet toimivia. Treenivuorojen määrä ja niiden kohtuullinen aika nousivat vastauksista esille. Toiminnan ja laji-imagon virkistämiseksi ideoita ei syntynyt kovin montaa. Muiden lajien harjoituksista toivottiin tuotavan yhteiset alkulämmittelyt ulkona ennen varsinaista vuoron alkua, jolloin saaliika voitaisiin hyödyntää kokonaan lajiharjoituksiin.

6.3 Kotijoukot

Kotijoukkojen kyselyyn (liite 3) vastauksia kertyi 18 kappaletta eli vastausprosentti oli noin 20 %. Ensimmäisenä aiheena oli korona, jonka vaikutukset ovat kotijoukkojen mielestä melko vaihtelevia, mutta vaikutusta kuitenkin on ollut. Hyvinä puolina nähtiin se, että arvostus normaalitoimintatapoja kohtaan on kasvanut ja seura on pyrkinyt mahdollisuuksien mukaan pitämään harjoitukset koronarajoitusten sallimissa rajoissa.

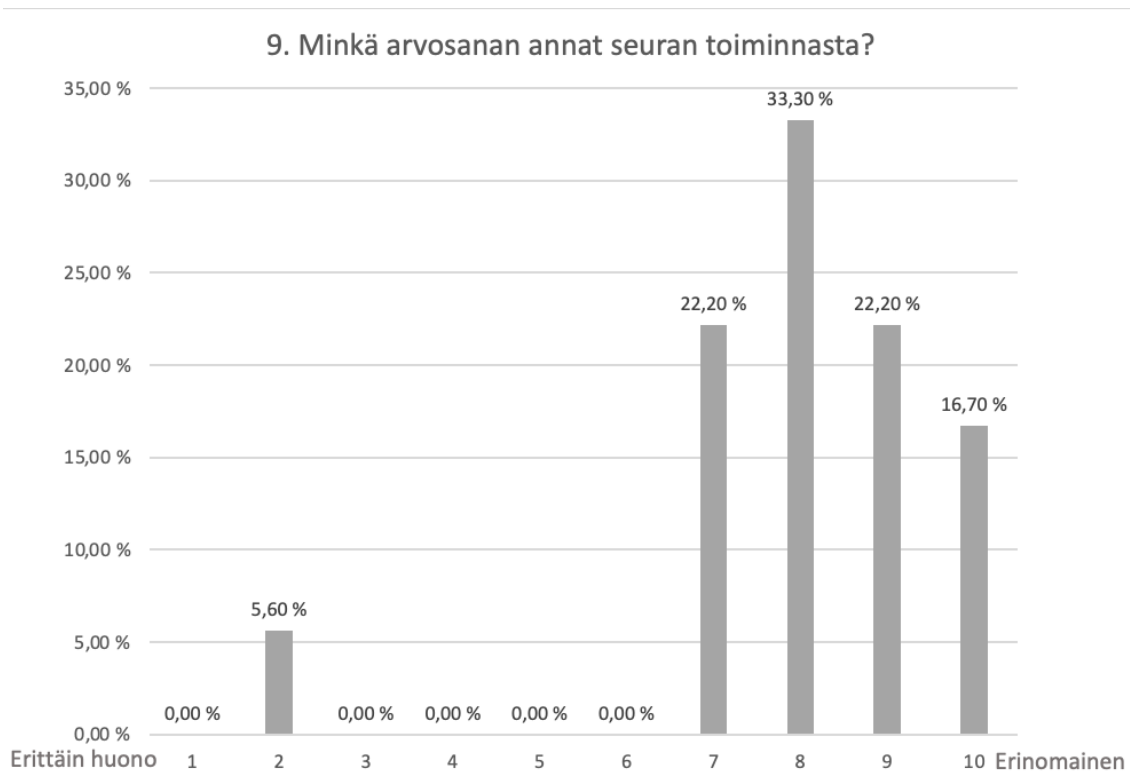
Seuraavaksi kyselyssä esitettiin valmentamisen laatuun liittyviä kysymyksiä. Yhteistyö seuran kanssa koettiin sujuvaksi ja valtaosa vastaajista voisi suositella seuraa tuttavilleen (kuvio 9). Vastauksista laskettu NPS-luku on 0,44. Lukua voidaan pitää hyvänä, sillä vastaajista suurempi osa suosittelisi Kiskoa eteenpäin. Kotijoukot olivat tyytyväisiä myös valmentajien ammattitaitoisuuteen sekä kokivat harrastuskustannusten olevan kohtuulliset.



KUVIO 9 Kotijoukot: Suositteleminen

Kolmantena aiheena oli seuran verkkosivut. Vastaajat olivat tyytyväisiä verkkosivujen selkeyteen ja he kokivat löytävänsä sieltä etsimänsä asiat. Vastaajien mielestä tärkeimpiä asioita verkkosivuilla ovat harjoitusajat, tiedotteet ja yhteystiedot. Verkkosivujen ulkonäköön liittyvään kysymykseen vastaukset jakautuivat hieman aiempia kysymyksiä enemmän, mutta kokonaisuutena verkkosivujen visuaalista ilmettä pidettiin miellyttävänä.

Neljäntenä aiheena oli seuran kehittäminen. Vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä seuran toimintaan (kuvio 10). Kehitettäviksi asioiksi listattiin tiedottamisen parantaminen ja selkeyttäminen, valmentajien määrän lisääminen ja heidän kouluttamisensa, näkyvyyden ja sponsorien lisääminen, harjoituspelien lisääminen ja vanhempien pelaajien vieraileminen nuorten harjoituksissa.



KUVIO 10 Kotijoukot: Yleinen tyytyväisyys seuran toimintaan

Kyselyn lopuksi kysyttiin samat kolme kysymystä kuin harrastajiltakin. Kotijoukkojen mielestä seurassa tällä hetkellä toimivat joukkuehenki, kaikkien kannustaminen ja valmentajat. Toiminnan ja laji-imagon virkistämiseksi ideoita tuli enemmän kuin harrastajien kyselyssä. Käytännössä ideat käsittelivät seuran näkyvyyden lisäämistä erilaisin keinoin. Kotijoukot toivoivat, että harrastamista voitaisiin tukea ja monipuolistaa muillakin liikuntalajeilla ja pelaajien ja kotijoukkojen välisellä yhteisöllisellä toiminnalla.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkimuksen pätevyuden eli validiteetin sekä tutkimuksen luotettavuuden eli reliabiliteetin avulla. Validiteettia arvioidaan koko tutkimusprosessin ajan ja sillä pyritään kartoittamaan, ettei systemaattisia virheitä pääsisi syntymään ennen tutkimuksen suorittamista. Tämän vuoksi on tärkeä pohtia jokaista tutkimuskysymystä harkiten, saadaanko kysymyksellä vastaus tutkimusongelmaan ja ymmärtävätkö vastaajat kysymyksen kuten se on tarkoitettu ymmärtää. Tutkimuksen pätevyteen vaikuttavat myös käsitteiden selkeys, vastaajien määrä perusjoukosta ja muuttujien poissulkemisen onnistuminen. (Vilka 2015, 193.)

Reliabiliteetin perusideana on se, ettei tutkimustulosten tulisi muuttua samoissa olosuhteissa, vaikka tutkija olisi eri. Jos tutkimustuloksia käsitellään käsin, on niiden syöttämisessä oltava erityisen tarkka, jotta tutkijan omat mielipiteet eivät pääse vaikuttamaan tutkimustuloksiin. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan miettiä myös vastausprosentin kautta, joten se on hyvä ilmoittaa tutkimustuloksissa. (Vilka 2015, 193–194.) Virheetömiä tutkimuksia on harvoin, mutta kun virheet löydetään ajoissa ja otetaan huomioon, niin ne eivät pääse vääristämään tutkimustulosta.

Tutkimuksen validiteettia on pyritty pitämään hyvänä koko tutkimusprosessin ajan kiinnittämällä huomiota muun muassa kysymysasetteluun ja kyselyissä käytettyihin sanavalintoihin, jotta ne olisivat vastaajille tuttuja ja näin ollen välttyttäisiin yleiseltä väärinymmärtämiseltä. Lisäksi tutkimusaiheeseen on luotu hyvä perusta ja siihen on tutustuttu hyvin ennen tutkimuksen suorittamista.

Reliabiliteettia on pyritty pitämään yllä käyttämällä tulosten raportoimiseen ja laskemiseen tietokoneita, jolloin ihmisen inhimilliset aineistonkäsittelyn virheet jäävät pois. Vastausprosentit ovat laskettu, joskin hankaluutta tuotti se, ettei minulla ollut tarkkaa tietoa siitä, kuinka suuri olisi ollut vastaajien maksimimäärä harrastajien ja kotijoukkojen kohdalla. Valmentajien ja joukkueenjohtajien kyselyn vastausprosentti oli erittäin hyvä ja siitä voidaankin todeta, että tämän kyselyn osalta tutkimustulos on luotettava ja se antaa kattavan kuvan seuran valmentajien ja joukkueenjohtajien tyytyväisyydestä. Harrastajien sekä kotijoukkojen vastausprosentti jäi hieman matalammaksi kuin toimeksiantaja olisi toivonut, mutta vastaa hyvin seuran aktiivisten henkilöiden määrään. On myös otettava huomioon, että monessa perheessä kyselyyn on voinut vastata yhdellä kertaa kaksi harrastajaa (sisarukset) tai molemmat vanhemmat yhdessä yhdellä vastauksella. Kyselyyn on myös voinut jättää vastaamatta aivan nuorimmat harrastajat, jotka eivät vielä itsenäisesti kyselyyn vastaamisesta suoriudu. Kyselyssä ei kysytty vastaajien ikää, joten on vaikea arvioida, onko jokin ryhmä jättänyt kokonaan vastaamatta. Vastauspakon vaikutuksia tulee myös arvioida kriittisesti. Onko se vaikuttanut johonkin vastaajaan niin, että on jättänyt esimerkiksi koko kyselyn vastaamisen kesken, jos vastaaja ei ole halunnut vastata syystä tai toisesta johonkin vastauspakon alaiseen kysymykseen.

Yleisesti arvioisin tutkimuksen olevan sekä validiteetin, että reliabiliteetin puolesta pätevä, vaikka parannettavaakin jäi. Tutkimus antaa kuitenkin hyvät suuntaviivat seuran kehittämislle ja asettaa lähtötason tyytyväisyydelle, jota voi mitata myöhemmin uudestaan.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyiden vastaukset mukailivat Kiskon jo tekemää hankesuunnitelmaa eli tästä voidaan päätellä, että hankkeen avulla pystytään lisäämään tyytyväisyyttä seurassa. Ennakolta odotettiin tyytymättömyyttä esiintyvän enemmän, joten tutkimustulokset olivat tässä valossa positiivisia. Kehitettävää kuitenkin löytyy, sillä vastaukset eivät olleet aivan täysin positiivisia.

Toimivan työyhteisön peruspilareiden avulla tutkimustuloksia arvioitaessa huomataan, että organisaation perustehtävään voitaisiin tuoda lisää selkeyttä. Valmentajille ja joukkueenjohtajille on muodostuneet omat toimivat toimintatapansa, mutta silti he kokevat, että tarvitsisivat enemmän materiaalia harjoitusten sisältöön. Kiskon hankesuunnitelman yhtenä osa-alueena olikin luoda selkeämmät ohjeet valmennukseen ja valmennusmallit sekä harrastaville ryhmille, että kilpailuun tähtääville joukkueille. Näillä yhteisillä pelisäännöillä kokonaiskuvasta saadaan selkeämpi ja pelaajien on helpompaa siirtyä joukkueesta toiseen. Toimintamallien luomisen lisäksi seura voisi ottaa käyttöön harjoitusmateriaalipankin. Harjoitusmateriaalipankkiin kasataan joukkueiden tekemiä harjoituksia ja ne jaetaan kaikkien valmentajien ja joukkueenjohtajien kesken, jolloin he pystyvät kokoamaan omat harjoituksensa monipuolisemmin ja saavat uusia ideoita harjoitusten vetämiseen.

Valmentajien ja joukkueenjohtajien kyselystä on pääteltävissä, että yhteistyö sujuu hyvin oman tiimin kesken. Laajempaa yhteistyötä kaivattiin joukkueiden välille ja seuran ulkopuolelle. Tiimin sisäisen yhteistyön sujuminen, mutta haasteet tai vähäisyys kommunikoinnissa ryhmien välillä on tyypillinen työhyvinvoinnin ongelma. Työhyvinvoinnin teoriaosuudessa puhuttiin työnkierrosta, tapaamisista ja konsultoinnista, joilla tätä tiimien välistä vuorovaikutusta voitaisiin parantaa. Kiskossa tätä voidaan soveltaa niin, että valmentajat sekä joukkueenjohtajat vierailisivat toisinaan toisen valmentajan vetämissä harjoituksissa. Myös joukkueet voisivat olla enemmän tekemisissä keskenään, niin harrastajatkin tulisivat toisilleen tutuiksi.

Valmentajien ja joukkueenjohtajien kyselyn vastauksista syntyi sellainen kuva, että avoin vuorovaikutus on seurassa hyvällä mallilla, joten se ei ole ensimmäinen asia, jota täytyisi lähteä kehittämään. Keskustelua ja yhteisöllisyyden tuntua voitaisiin lisätä säännöllisillä tiimipalavereilla, joita voitaisiin toteuttaa vaihtelevilla kokoonpanoilla. Jatkossa olisi hyvä myös huolehtia siitä, että itse

muistaa kertoa ja tiedottaa asioista eteenpäin kaikille tiedolle. Valmentajat ja joukkueenjohtajat olivat myös halukkaita osallistumaan seuran kehittämiseen, kun vain tietäisivät miten, joten heitäkin olisi hyvä ottaa kehityspalaveriin mukaan.

Harrastajien ja kotijoukkojen kyselyistä lähdin tekemään johtopäätöksiä asiakastyytyväisyyden näkökulmasta. Fyysinen kohtaaminen harjoituksissa on kotijoukoilta ja vanhemmilta pelaajilta jäänyt viime aikoina koronapandemian vuoksi vähäiseksi. Jos koronapandemiaa ei oteta huomioon etenkin kotijoukot ovat olleet tyytyväisiä valmentajien ja joukkueenjohtajien toimintaan ja seuralta saamaansa tukeen. Harrastajien keskuudessa esiintyi hieman erimielisyyttä asiasta. Harrastajat kokivat, että osa valmentajista on leipiintynyt valmennusmalliinsa ja ettei nuoria valmentajia juuri näy missään. Vanhemmista pelaajista olisi hyvä saada apuvalmentajia ja joukkueenjohtajia nuoremmille pelaajille ja harrastajaryhmille. Kisko onkin jo aloittanut uusien valmentajien kouluttamisen, sekä lisännyt nykyisten valmentajien koulutusta. Paras tilanne olisi, jos jatkossa koulutuksista tulisi säännöllisiä ja valmentajat, apuvalmentajat ja joukkueenjohtajat olisivat sitoutuneet osallistumaan niihin säännöllisin väliajoin. Motivaatio treenaamiseen kasvaa, jos pelaajat kokevat valmennuksen olevan nykyaikaista ja kehittävä. Uusien valmentajien kouluttamisella mahdollistetaan myös uusien harrastajaryhmien perustaminen.

Digitaalisen kohtaamisen osalta kyselyissä käsiteltiin vain verkkosivuja. Jatkotutkimuksissa voitaisiin ottaa huomioon myös sosiaalisen median kanavat, joihin on juuri toisessa opinnäytetyössä kehitetty markkinointimateriaaleja. Sekä harrastajat että kotijoukot olivat tyytyväisiä nykyisiin uusittuihin verkkosivuihin, joskin verkkosivut eivät olleet kovin aktiivisessa käytössä vastaajien keskuudessa. Tällä hetkellä etusivun valtaa tiedotteet, joita pidettiin sekä harrastajien, että kotijoukkojen mielestä tärkeänä verkkosivuilta löytyvänä tietona. Tiedotteita kuitenkin tulee harvakseltaan, joten ehkä etusivulle mahtuisi myös esimerkiksi jokin linkki suoraan joukkueiden yhteystietoihin ja harjoitusaikoihin. Tiedottamisen lisäämiseen voisi myös kiinnittää huomiota jatkossa, jotta sivut näyttäisivät aktiivisemmilta. Yleistunne seurasta eli tiedostamaton kohtaaminen oli kaikkien vastaajajoukkojen osalta hyvä.

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa kolme erillistä kyselyä, joista jokainen mittaa oman vastaajajoukkonsa tyytyväisyyttä seuraan ja sen toimintaan. Näiden kolmen tyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli muodostaa kokonaiskuva valmentajien ja joukkueenjohtajien, harrastajien sekä kotijoukkojen tämänhetkisestä tyytyväisyydestä. Tyytyväisyyttä on tarkoitus tulla mittaamaan tulevaisuudessakin, jotta nähdään ovatko seurassa tapahtuvat muutokset vaikuttaneet siihen.

Teoreettisen viitekehyksen tarkoituksena oli luoda ymmärrys seurasta ja sen nykytilanteesta sekä meneillään olevasta kehittämishankkeesta. Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin myös asiakastytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä eli fyysisiä, digitaalisia sekä tiedostamattomia osatekijöitä sekä asiakastytyväisyyden mittaamismenetelmiä, sillä Kiskon näkökulmasta lentopallon harrastajat ja kotijoukot ovat asiakkaita. Valmentajat ja joukkueenjohtajat puolestaan ovat seuran työntekijöitä. Valmentajille ja joukkueenjohtajille tehdyn kyselytutkimuksen pohjan luomiseksi tuli kirjoittaa työhyvinvoinnin peruspilareista sekä työhyvinvoinnin mittaamisen välineistä.

Näiden teorioiden pohjalta pystyin luomaan yksilöidyt kyselyt vastaajajoukoille ja tulkitsemaan tutkimustulokset niin, että jokainen samanlaisen kyselyn tuottaja pystyy toistamaan tutkimuksen ja jokainen lukija ymmärtää perusasiat asiakastytyväisyydestä ja työhyvinvoinnista. Kysely on toteutettu kokonaan Oulun Kisko Ry:n käyttöön, eikä sitä voida sellaisenaan yleistää esimerkiksi muiden urheiluseurojen käytettäväksi.

Teoriaosuuden ja kyselytutkimuksen liittäminen toisiinsa onnistui hyvin. Yhteen liittäminen alkoi jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa. Teoriaosuus loi pohjan kyselyn kysymyksille ja antoi perustietoa tutkimustuloksille, jotta niistä pystyttiin tekemään johtopäätökset. Teoriaosuus ja kysely tukeutuvat vahvasti toisiinsa, eikä tutkimusta olisi voinut suorittaa ilman kyseisiin teorioihin perehtymistä. Teoriaosuudessa on kirjoitettu sekä yleisesti asiakastytyväisyydestä sekä työhyvinvoinnista, mutta tuotu yleistoria myös lähelle tutkittavaa alaa eli urheiluseuroja ymmärtämisen helpottamiseksi. Opinnäytetyössäni pyrin siihen, että se on alusta loppuun helppo lukuinen. Tämän vuoksi olen pyrkinyt välttämään vaikeita käsitteitä ja selittämään teorian ruohonjuuritasolla.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena internetin välityksellä. Kyselytutkimus valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska se on helposti toistettavissa seurantaan varten, vastaajat pysyvät anonyymeina ja se pystyttäisiin toteuttamaan suuremmallekin tutkimusjoukolle. Kyselytutkimukselle tyypillisesti vastaajat eivät voineet tarkentaa kysymyksiä, vaan vastasivat oman ymmärryksensä mukaisesti. Tutkimusotantana käytettiin kokonaisotantaa, joten kyselyiden linkit toimitettiin kaikille kyseiseen vastaajajoukkoon kuuluville henkilöille. Etätutkimus oli käytännöllinen, sillä koronarajoitukset eivät päässeet vaikuttamaan tutkimuksen toteuttamiseen.

Kyselyjen aiheet muodostuivat teoriapohjan ja toimeksiantajan toiveiden perusteella. Aiheina olivat koronan vaikutukset seuran toimintaan, valmentamisen laatu, motivaatio, verkkosivut, kehittämisideat, yhteistyö ja ilmapiiri.

Vastauksista oli havaittavissa kaksi kehityksen pääteemaa, jotka ovat yhteisöllisyyden kasvattaminen ja valmentajien kouluttaminen. Lisää yhteistyötä toivottiin joukkueiden kesken sekä valmentajien välille. Lisäksi toivottiin, että yhteisöllisyyden tunnetta saataisiin kohotettua seuran yhteisillä tapahtumilla, joissa voitaisiin samalla markkinoida seuraa ja rekrytoida uusia harrastajia.

Uusien harrastajien myötä seuraan tarvitaan uusia valmentajia, joiden koulutukseen on panostettava, vaikka kyselyyn vastanneet valmentajat ja joukkueenjohtajat olivat sitä mieltä, ettei varsinaiselle valmentajakoulutukselle ole tarvetta. Kyselyssä ei kuitenkaan otettu huomioon sitä, etteivät uudet tulevat valmentajat ole ehtineet vastata tähän kyselyyn. Kyselystä myös selvisi, että hyvin koulutetut valmentajat vaikuttavat harrastajien motivaatioon paljon. Kokeneet valmentajat ja joukkueenjohtajat toivoivat valmentaja- ja joukkueenjohtajakoulutuksen sijasta salissa tapahtuvaa lajinkoulutusta ja koulutusta nuorten parissa työskentelyyn.

Kokonaistuloksena saatiin määritettyä pohja tämänhetkiselle tyytyväisyyden tasolle ja huomattiin, että seuran suunnittelemat kehittämistoimenpiteet ovat onnistuneita toteutuessaan ja niillä saadaan lisättyä niin valmentajien, joukkueenjohtajien, harrastajien kuin kotijoukkojenkin tyytyväisyyttä seuraan.

Kysely oli erittäin ajankohtainen, sillä seurassa ollaan muutoksen keskuudessa. Juuri nyt on hyvä hetki päästä vaikuttamaan asioihin ja samalla tarkistaa ollaanko menossa oikeaan suuntaan. Seuraavien konkreettisten askeleiden ottaminen seuran kehittymisessä tapahtuu todennäköisesti vasta syksyllä, mutta kesän aikana tehdään jo kaikki metatyö, jotta syksyllä näkyvät toimet voivat alkaa

välittömästi. Lisäksi Kiskon teettämä markkinoinnin opinnäytetyö valmistui juuri, joten näitä kahta opinnäytetyötä yhdistämällä kehittämistyötä saadaan isoin harppauksin eteenpäin.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen. Tämä oli ensimmäinen opinnäytetyöni, joten koko prosessin hahmottaminen oli alussa vaikeaa. Prosessin etenemisessä auttoi mielenkiintoinen aihe ja hyvä, kannustava ohjaaja sekä aktiivinen toimeksiantaja, joka sai tuntemaan, että työlläni on heillekin merkitystä. Vertaisarvioijani oli tavoitettavissa koko prosessin ajan, ja häneltä sain paljon keskusteluapua ja vertaistukea prosessin eri vaiheissa. Ohjaavan opettajan kanssa pidimme usein lyhyitä Teams -ohjauspalavereita, jotka koin erittäin onnistuneiksi. Apua ja tukea oli saatavilla juuri silloin kuin sitä tarvitsin ja tämän vuoksi opinnäytetyöprosessin eteneminen ei missään vaiheessa katkennut.

Mielestäni onnistuin erityisesti siinä, kuinka teoreettinen viitekehys ja tutkimustehtävä tukeutuvat toisiinsa. Opinnäytetyössäni on myös selkeä rakenne ja se etenee loogisesti. Valitsemani tutkimusmenetelmä oli onnistunut. Huolellinen perehtyminen tutkittavaan aiheeseen helpotti itse tutkimuksen toteuttamista ja kyselyiden kysymysten miettimistä. Suljettuihin kysymyksiin yhdistetyt avoimet kysymykset toivat lisäarvoa tutkimukselle. Koen myös, että tutkimuksesta on aitoa hyötyä toimeksiantajalle.

Olen oppinut prosessin aikana paljon erityisesti opinnäytetyöprosessin vaiheista ja tutkimusmenetelmistä, mutta myös tutkittavasta aihepiiristä. Joitakin asioita tekisin kuitenkin toisin. Esimerkiksi prosessin alussa epäilin kirjoitustaitojani ja pelkäsin, ettei opinnäytteestä tulisi tarpeeksi pitkä, joten teoriaa kirjoitin hyvinkin laajasti. Lisäksi opin, että aikaa kuluu yllättäviin pieniin asioihin opinnäytetyöprosessissa. Aikatauluni olikin onneksi alusta asti joustava, joten aikataulun kanssa sinällään ei syntynyt ongelmia. Tutkimuksen toteuttaminen oli yllättävän helppoa, kun aiheeseen oli ensin perehtynyt hyvin. Kyselyjen saatekirjeestä kuitenkin unohtui kertoa vastaajille, mikä on arvioitu vastaamiseen kuluva aika. Muutaman kysymyksen kohdalla huomasin, että kaikki vastaajat eivät ehkä olleet ymmärtäneet kysymystä samalla tavalla kuin oli tarkoitettu, joten jos sama kysely toistetaan seurantatutkimuksena joskus uudelleen, on siihen hyvä tehdä pientä hienosäätöä. Kyselyistä tuli suunniteltua laajempia, joten tutkimusten analysointi ja etenkin johtopäätösten tekeminen oli työlästä. Johtopäätöksien kanssa täytyi noudattaa tiukkaa rajausta, jotta ne eivät hajoa ja poukkoile asiasta toiseen. Tutkimus kokonaisuutena antaa kuitenkin riittävän luotettavan kuvan tutkimusaiheesta.

Toimeksiantajan tulisi seuraavaksi tutustua myös raakaversioihin tutkimustuloksista ja analysoida syvemmin avoimien kysymysten vastauksia. Lisäksi heidän tulisi kartoittaa mahdollisen harjoitusmateriaalipankin tekemistä, sekä erilaisia koulutusvaihtoehtoja uusille ja nykyisille valmentajille ja suunnitella näiltä osin toimintaa syksyille. Myöskin yhteisöllisyyden lisäämiseen tähtääviä toimia olisi hyvä alkaa suunnittelemaan välittömästi. Tulevalle kesälle voisi suunnitella jo näkyvää rantalentopallo tapahtumaa, joko seuran joukkueiden kesken tai harrastajien ja kotijoukkojen välille sekä seuran ulkopuolisille henkilöille. Tapahtumaan voisi ottaa mukaan myös perinteisiä kesälajeja. Tällaisia yhteisiä tapahtumia voitaisiin markkinoida uusilla markkinointimateriaaleilla verkossa, sosiaalisessa mediassa ja vaikka paikallislehdissä. Näin seura ja laji tulisi tutummaksi oululaisille. Näkyvissä, hauskoissa tapahtumissa, voisi tehdä samalla pientä rekrytointia uusiin harrastajaryhmiin. Kesällä luotua pohjaa olisi helppo jatkaa syksyllä tavoitteellisemmän pelaajarekrytoinnin merkeissä.

Tyytyväisyystutkimuksessani perehdyin ja tutkin hyvin laajasti Kiskon kanssa toimivien tyytyväisyyttä. Se oli tyytyväisyyden pohjan luomisen kannalta olennaista, mutta vain pintaraapaisu tyytyväisyyden liittyvistä aiheista. Jatkossa kyselyjä voisi tuottaa yhden kerrallaan ja kohdentaa kaiken energian kyseiseen vastaajajoukkoon perehtymällä. Tutkimuksen teoriaa voisi myös kirjoittaa vielä enemmän urheiluseurojen näkökulmasta. Kyselyissä mietittyihin aihealueisiin voitaisiin myös perehtyä tarkemmin ja muodostaa niistä omia kyselyitä, jolloin asioita saataisiin tutkittua syvällisemmin.

LÄHTEET

Ahvenainen, Perttu, Gylling, Janne & Leino, Sani 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakkaistasi faneja. 1.painos. Helsinki: Kauppakamari.

Hankkeen keskeiset tavoitteet 2020. Oulun Kisko Ry. Opetus- ja kulttuuriministeriön seuratoiminnan kehittämistuen hakemuksen liite. Word -tiedosto. Tekijän hallussa.

Huttunen, Kaisa 2020. Asiakastytyväisyys ja sen mittaaminen. Hakupäivä 28.2.2021. <https://www.zoner.fi/asiakastytyvaisuus-ja-sen-mittaaminen/>.

Hänninen, Heidi 2018. Yhteistyössä parempaan työhyvinvointiin. Motiivilehti. Hakupäivä 15.3.2021, <https://motiivilehti.fi/lehti/artikkeli/tyohyvinvoinnin-mittarit-uudistuvat-yhteistyossa-parempaan-tyohyvinvointiin/>.

Järvinen, Pekka 2017. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. 3. painos. Helsinki: Alma Talent.

Korpaeus, Tomi 2018. Miten asiakaspalvelua ja asiakastytyvääisyyttä kannattaa mitata? Kauppa-lehti. Hakupäivä 1.3.2021, <https://blog.kauppalehti.fi/asiakaspalvelun-uusi-aika/asiakaspalvelun-ja-asiakastytyvaisyyden-mittaaminen>.

Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Oamk.fi 2020. Kyselyohjelma Webropol. Hakupäivä 15.3.2021, <https://it.oamk.fi/4203>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2021. Seuratoiminnan kehittämistuki (seuratuki). Hakupäivä 13.2.2021, <https://minedu.fi/-/seuratoiminnan-kehittamistuki-seuratuki->.

Opetusministeriön hakemus 2020. Oulun Kisko Ry. Opetus- ja kulttuuriministeriön seuratoiminnan kehittämistuen hakemus. Word -tiedosto. Tekijän hallussa.

Oulun Kisko Ry 2020a. Nykyhistoria. Hakupäivä 11.2.2021, <http://www.oulunkisko.fi/nykyhistoria/>.

Oulun Kisko Ry 2020b. Seuran esittely. Hakupäivä 11.2.2021, <http://www.oulunkisko.fi/seuran-esittely/>.

Patanen, Harri 2021. Puheenjohtaja, Oulun Kisko Ry. Haastattelu 26.2.2021.

Päivärinta, Kati 2019. Työhyvinvointikysely jatkuvana palveluna. Roidu Oy. Hakupäivä 15.3.2021, <https://roidu.com/blogi/tyohyvinvointikysely-jatkuvana-palveluna/>.

Päivärinta, Kati 2020. Millainen on hyvä työtyytyväisyyskysely? Roidu Oy. Hakupäivä 15.3.2021, <https://roidu.com/blogi/millainen-on-hyva-tyotyytyvaisyyskysely/>.

Tervonen, Sami 2021. Toiminnanohjaaja, Oulun Kisko Ry. Haastattelu 26.2.2021.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Työolobarometri. Työolobarometri mittaa työelämän muutoksia. Hakupäivä 15.3.2021, <https://tem.fi/tyoolobarometri>.

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

Väänänen, Janne 2021. Työhyvinvointikysely. Keva, Julkisen alan työeläkeosaaja. Hakupäivä 15.3.2021, https://evl.fi/documents/1327140/39971951/Keva_Tyohyvinvointikysely_Kirteko_Mkkeli-11-10.pdf/65e3087b-68e7-5465-5118-03f5d75b1ca8.

Webropol 2021a. Kerää vastauksia kyselyyn. Hakupäivä 15.3.2021, <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/keraa-vastauksia/>.

Webropol 2021b. Kyselytulosten raportit. Hakupäivä 15.3.2021, <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/analysoi-ja-visualisoi/>.

Webropol 2021c. Luo kysely Webropol-kyselytyökalulla. Hakupäivä 15.3.2021, <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/luo-kyselyita/>.

Valmentajat ja joukkueenjohtajat

Hei!

Olen Oulun Ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja teen opinnätetyönä kyselytutkimusta Oulun Kisko Ry:lle. Opinnäytetyö on osa Kiskon meneillään olevaa kehittämishanketta.

Kyselyn avulla annamme teille mahdollisuuden vaikuttaa seuran tulevaisuuteen. Kehittämiskohteet ovat hyvä nostaa esille, jotta niihin pystytään keskittämään resursseja ja löytämään hyviä, onnistuneita ratkaisuja. Kehitystyön rinnalla on myös hyvä muistaa pitää niistä asioista kiinni, jotka ovat valmiiksi jo hyvin.

Kysely on rakenteeltaan yksinkertainen. Se sisältää pakollisia suljettuja kysymyksiä, joihin vastataan asteikolla 1-10. Suljettujen kysymysten lisäksi kyselyssä on avoimia kysymyksiä, joihin ei ole välttämättä pakko vastata. Vastaamalla avoimiin kysymyksiin pääset parhaiten tuomaan esille oman mielipiteesi, joka on erittäin tärkeä minulle, sekä seuran kehittämistyölle.

Vastaajana olet täysin anonymi, henkilötietoja en kerää kyselyn missään vaiheessa.

Paljon kiitoksia kyselyyn osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin,
Mirva Huhtala

1. Olen *

- Valmentaja
 Joukkueenjohtaja

Korona:

2. Kuinka paljon korona on vaikeuttanut valmennustyötäsi/joukkueenjohtamistasi suhteessa sitä edeltävään aikaan? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ei ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Valtavasti

2.1 Millaisia vaikutukset ovat mielestäsi olleet?

Yhteistyö ja ilmapiiri:

3. Toimiiko mielestäsi valmentajien/joukkueenjohtajien välinen keskinäinen yhteistyö? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomaisesti

3.1 Mikä toimii, mikä ei toimi?

4. Toimiiko mielestäsi seuran ja valmentajien/joukkueenjohtajien välinen yhteistyö? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomaisesti

4.1 Miten haluaisit yhteistyötä kehitettävän?

5. Toimiiko mielestäsi pelaajien ja valmentajien/joukkueenjohtajien välinen yhteistyö? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomaisesti

5.1 Miten kuvailisit pelaajien ja valmentajien/joukkueenjohtajien vuorovaikutustaitoja?

6. Kuinka hyvä sinun mielestäsi on seuran yhteisilmapiiri? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomainen

6.1 Millä keinoilla ilmapiiriä saataisiin parannettua?

Motivaatio:

7. Suositteisitko työskentelyä Oulun Kiskossa esimerkiksi tuttavillesi? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En missään tapauksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Suosittelisin ehdottomasti

7.1 Miksi suosittelisit, miksi et?

8. Oletko motivoitunut valmentamiseen/joukkueenjohtamiseen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En ollenkaan motivoitunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen erittäin motivoitunut

8.1 Mitkä asiat lisääisivät motivaatiotasi?

9. Haluaisitko saada lisäkoulutusta valmentamista/joukkueenjohtajan tehtäviä varten? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En missään tapauksessa Tarve erittäin suuri

9.1 Minkälaista koulutusta koet tarvitsevasi?

10. Koetko valmentamisella/joukkueenjohtamisella olevan merkityksellistä? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ei ollenkaan merkityksellistä Paljon merkityksellisyyttä

10.1 Mitkä asiat mielestäsi tekevät siitä merkityksellistä?

11. Näetkö olevasi valmentaja/joukkueenjohtaja tulevaisuudessakin? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En missään nimessä Ehdottomasti kyllä

11.1 Millaisena näet valmentajan/joukkueenjohtajan työn tulevaisuuden?

Seuran kehittäminen:

12. Tulisiko seuran toiminnan mielestäsi kehittyä? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ei lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

12.1 Millaisia kehittämistoimenpiteitä seuran tulisi mielestäsi tehdä?

13. Olisitko itse valmis osallistumaan seuran kehittämiseen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En missään tapauksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kyllä, erittäin aktiivisesti

13.1 Mitä olisit itse valmis tekemään asioiden parantamiseksi?

Lopuksi:

14. Mitkä asiat toimivat seurassa tällä hetkellä?

Kiitos vastauksesta!



Kysely luotu Webropolilla
Klikkaa tästä ja lue lisää

Harrastajat

Hei!

Olen Oulun Ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja teen opinnätetyönä kyselytutkimusta Oulun Kisko Ry:lle. Opinnätetyö on osa Kiskon meneillään olevaa kehittämishanketta.

Kyselyn avulla annamme teille mahdollisuuden vaikuttaa seuran tulevaisuuteen. Kehittämiskohteet ovat hyvä nostaa esille, jotta niihin pystytään keskittämään resursseja ja löytämään hyviä, onnistuneita ratkaisuja. Kehitystyön rinnalla on myös hyvä muistaa pitää niistä asioista kiinni, jotka ovat valmiiksi jo hyvin.

Kysely on rakenteeltaan yksinkertainen. Se sisältää pakollisia suljettuja kysymyksiä, joihin vastataan asteikolla 1-10. Suljettujen kysymysten lisäksi kyselyssä on avoimia kysymyksiä, joihin ei ole välttämättä pakko vastata. Vastaamalla avoimiin kysymyksiin pääset parhaiten tuomaan esille oman mielipiteesi, joka on erittäin tärkeä minulle, sekä seuran kehittämistyölle.

Vastajaana olet täysin anonyymi, henkilötietoja en kerää kyselyn missään vaiheessa.

Paljon kiitoksia kyselyyn osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin,
Mirva Huhtala

Korona:

1. Kuinka paljon korona on vaikuttanut sinun harrastamiseen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ei ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

1.1 Minkälaisia positiivisia käytänteitä olet huomannut koronan tuoneen harjoitteluun?

Yhteistyö:

2. Onko yhteistyö seuran kanssa sujunut mielestäsi hyvin? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomaisesti

3. Oletko saanut tarvitsemaasi tukea seuralta? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

3.1 Minkälaista tukea olet saanut?

3.2 Minkälaista tukea toivoisit saavasi?

Valmentamisen laatu ja turvallisuus:

4. Ovatko valmentajat mielestäsi ammattitaitoisia? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin epäammattitaitoisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin ammattitaitoisia

5. Onko treeniympäristö mielestäsi turvallinen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin turvaton	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin turvallinen

Motivaatio:

6. Kuinka ahkerasti käyt treeneissä? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin harvoin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aina

7. Lisäävätkö valmentajat treenimotivaatiotasi? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Eivät lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

Verkkosivut:

8. Ovatko seuran uudet verkkosivut mielestäsi selkeät? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin epäselkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin selkeät

9. Löydätkö verkkosivuilta helposti etsimäsi asiat? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvin

9.1 Mitkä ovat kolme tärkeintä asiaa, mitä etsit verkkosivuilta?

Seuran kehittäminen:

10. Minkä arvosanan annat seuran toiminnasta? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erinomainen

10.1 Miten seuran tulisi mielestäsi kehittää toimintaansa?

11. Mitkä olisivat mielestäsi sellaisia asioita, joihin tulisi puuttua heti?

Lopuksi:

12. Mitkä asiat mielestäsi seurassa toimivat tällä hetkellä hyvin?

13. Minkälaisilla toimilla virkistäisit seuran toimintaympäristöä ja laji-imagoa?

14. Minkälaisia käytänteitä lentopallon ulkopuolelta olisi hyvä tuoda lajin pariin?

Kiitos vastauksesta!



Kysely luotu Webropolilla
Klikkaa tästä ja lue lisää

Kotijoukot

Hei!

Olen Oulun Ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja teen opinnätetyönä kyselytutkimusta Oulun Kisko Ry:lle. Opinnäytetyö on osa Kiskon meneillään olevaa kehittämishanketta.

Kyselyn avulla annamme teille mahdollisuuden vaikuttaa seuran tulevaisuuteen. Kehittämiskohteet ovat hyvä nostaa esille, jotta niihin pystytään keskittämään resursseja ja löytämään hyviä, onnistuneita ratkaisuja. Kehitystyön rinnalla on myös hyvä muistaa pitää niistä asioista kiinni, jotka ovat valmiiksi jo hyvin.

Kysely on rakenteeltaan yksinkertainen. Se sisältää pakollisia suljettuja kysymyksiä, joihin vastataan asteikolla 1-10. Suljettujen kysymysten lisäksi kyselyssä on avoimia kysymyksiä, joihin ei ole välttämättä pakko vastata. Vastaamalla avoimiin kysymyksiin pääset parhaiten tuomaan esille oman mielipiteesi, joka on erittäin tärkeä minulle, sekä seuran kehittämistyölle.

Vastaajana olet täysin anonyymi, henkilötietoja en kerää kyselyn missään vaiheessa.

Paljon kiitoksia kyselyyn osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin,
Mirva Huhtala

Korona:

1. Kuinka paljon korona on vaikuttanut mielestäsi seuran toimintaan? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ei ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

1.1 Minkälaisia positiivisia asioita olet huomannut korona-ajan toiminnassa?

Valmentamisen laatu:

2. Onko yhteistyö mielestäsi seuran kanssa sujuvaa? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ei todellakaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin sujuvaa

3. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Kiskoä tuttavillesi? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En missään tapauksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin todennäköisesti

4. Ovatko valmentajat mielestäsi ammattitaitoisia? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Eivät lainkaan ammattitaitoisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin ammattitaitoisia

5. Ovatko harrastuskustannukset mielestäsi kohtuulliset? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Täysin kohtuuttomat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin kohtuulliset

Verkkosivut:

6. Ovatko uudet verkkosivut mielestäsi selkeät? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin epäselkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin selkeät

7. Löydätkö verkkosivuilta helposti etsimäsi asiat? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvin

7.1 Mitkä ovat kolme tärkeintä asiaa, joita etsit nettisivuilta?

8. Ovatko uudet verkkosivut mielestäsi visuaalisesti miellyttävät? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Eivät ollenkaan Erittäin miellyttävät

Seuran kehittäminen:

9. Minkä arvosanan annat seuran toiminnasta? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Erittäin huono Erinomainen

9.1 Miten seuran tulisi kehittää toimintaansa?

10. Mitkä ovat mielestäsi sellaisia asioita, joihin tulisi puuttua heti?

11. Mitkä asiat seurassa toimivat mielestäsi tällä hetkellä hyvin?

12. Minkälaisilla toimilla virkistäisit seuran toimintaympäristöä ja laji-imagoa?

13. Minkälaisia toimintatapoja lentopallon ulkopuolelta tulisi lajin piiriin tuoda?

Kiitos vastauksesta!



Kysely luotu Webropolilla

[Klikkaa tästä](#) ja lue lisää