

1289

Tyytyväisyys alueellisen liikuntajärjestön palveluihin

Katja Mäntynen

Liikuntasuunnittelun ja -hallinnon
Pro gradu -tutkielma
Kevät 1999
Liikunnan sosiaalitieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Mäntynen, Katja (1999) Tyytyväisyys alueellisen liikuntajärjestön palveluihin. Liikuntasuunnittelun ja -hallinnon pro gradu -tutkielma. Liikunnan sosiaalitieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää alueellisen liikuntajärjestön Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n (PLU) asiakkaiden tyytyväisyyttä järjestön palvelutarjontaan sekä palvelun koettua kokonaislaatua. Keskeisimmät tutkimustehtävät olivat: 1) kartoittaa eri palvelujen tarpeellisuus ja käyttöaste, 2) selvittää asiakkaiden odotukset ja kokemukset järjestön palveluista, 3) arvioida järjestön palvelun laatua sekä 4) selvittää järjestön palvelujen ja toiminnan kehittämismahdollisuuksia. Tutkimuksesta saatujen tietojen avulla aluejärjestön toimintaa pyritään kehittämään siten, että se vastaisi paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita.

Tiedonhankintamenetelmänä tutkimuksessa käytettiin postikyselyä. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat aluejärjestön tärkeimmät asiakasryhmät: jäsenjärjestöt, liikuntaseurat ja kuntien liikunta- ja/tai vapaa-aikatoimet. Kyselylomake lähetettiin kaikille aluejärjestön 29 jäsenjärjestölle vuoden 1997 jäsenrekisterin mukaisesti. Myös kaikille alueen kuntien liikunta- ja/tai vapaa-aikatoimesta vastaaville lähetettiin kysely. Alueen liikunta- ja urheilu-seuroista tutkimukseen valittiin 209 seuran otos. Tutkimukseen valittiin yhteensä 283 aluejärjestön asiakasta. Lomakkeita palautettiin takaisin yhteensä 149. Palautusprosentiksi saatiin 53 prosenttia. Seuroille lähetettyjä lomakkeita palautettiin 102 vastausprosentin ollessa 49 prosenttia. Kunnilta palautui 30 lomaketta (vastausprosentti 67 %) ja jäsenjärjestöiltä 17 lomaketta (vastausprosentti 59 %). Kyselylomakkeiden tiedot analysoitiin kvantitatiivisesti SPSS-tilasto-ohjelman avulla. Aineiston analyysissä käytettiin suoria prosenttijakaumia, muuttujien ristiintaulukointia ja laskettiin korrelaatiokertoimia summamuuttujien muodostamista varten. Tilastollisten merkitsevyyksien selvittämiseksi käytettiin apuna yksisuuntaista varianssianalyysiä ja khiin-neliö -testiä.

Tutkimustulosten mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä aluejärjestön palveluihin ja toimintaan. Asiakkaiden kokemukset aluejärjestön palveluista olivat hyviä ja kokemukset olivat vastanneet odotuksia hyvin. Asiakkaiden odotukset palvelun laadun eri ulottuvuuksilla olivat suuret. Tärkeimpänä tekijänä palvelun laadussa pidettiin henkilöstön asiantuntevuutta, josta vastanneilla oli myös parhaimmat palvelukokemukset. Tulokset osoittavat, että palvelun odotetun laadun ja koetun laadun suhteesta muodostuva palvelun koettu kokonaislaatu oli hyvä aluejärjestössä. Asiakkaiden mielikuva aluejärjestöstä oli myönteinen ja aluejärjestön palvelujen tason oli koettu parantuneen. Tulokset osoittavat, että aluejärjestön palvelujen käyttöaste oli melko alhainen. Viidennes vastanneista ei ollut käyttänyt lainkaan aluejärjestön palveluja. Tärkeimmät syyt palvelujen käyttämättömyyteen olivat halukkaiden koulutettavien vähäisyys ja palvelujen tarpeettomuus. Noin puolet jäsenjärjestöistä piti heille suunnattuja tukipalveluja tarpeettomina. Kuntien liikuntatoimissa oli käytetty eniten aluejärjestön palveluja ja kunnat pitivätkin Kunnossa kaiken ikää -ohjelman koulutuksia tarpeellisina.

Asiakkaiden kehittämis ehdotusten mukaisesti aluejärjestön tulee lisätä yhteistyötä muiden aluejärjestöjen, lajiliittojen, kuntien liikuntatoimien ja jäsenjärjestöjensä kanssa. Lisäksi aluejärjestön tulisi pyrkiä toiminnassaan tasa-arvon toteuttamiseen seutukuntien, kuntien, eri lajien, ruotsinkielisten seurojen ja kuntien sekä erityisryhmien välillä.

Avainsanat: liikuntajärjestöt, palvelut, asiakaslähtöisyys

TIIVISTELMÄ

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	4
2	LIIKUNNAN JA URHEILUN MUUTTUVA YMPÄRISTÖ.....	7
3	POHJANMAAN LIIKUNTA JA URHEILU RY.....	14
	3.1 Yleistä.....	14
	3.2 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toiminta-ajatus.....	15
	3.3 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tarjoamat palvelut ja asiakasryhmät...	15
	3.4 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimialue.....	17
4	KESKEISET KÄSITTEET.....	20
	4.1 Palvelun määritelmä ja luonne.....	20
	4.2 Palveluorganisaatiot.....	22
	4.3 Asiakastyytyväisyys.....	23
	4.4 Palvelun laatu.....	25
5	PALVELUN LAATUMALLEJA.....	27
	5.1 Grönroosin koetun palvelun kokonaislaadun malli.....	27
	5.2 Koettuun palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä.....	28
	5.3 Käsitteellinen palvelun laadun malli – kuiluanalyysimalli.....	31
	5.4 Synteesi palvelun laatumalleista.....	35
6	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT.....	37
7	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	39
	7.1 Tiedonhankintamenetelmät ja aineiston keruu.....	39
	7.2 Aineiston analyysi.....	43
	7.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	43

8	TULOKSET.....	45
8.1	Kyselyyn vastanneiden taustatietoja.....	45
8.1.2	Jäsenjärjestöjen taustatietoja.....	45
8.1.3	Liikuntaseurojen taustatietoja.....	46
8.1.4	Kuntien liikuntatoimen taustatietoja.....	49
8.2	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tukipalvelut.....	50
8.3	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut	54
8.4	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n kunto-, harraste- ja terveysliikunta- toiminnan palvelut.....	65
8.5	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelutarjonta ja sen kehittäminen....	69
8.6	Asiakkaiden mielikuva Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:stä ja tyytyväisyys järjestöön.....	79
8.7	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n markkinaviestintä.....	85
8.8	Asiakkaiden odotukset Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelusta.....	89
8.9	Asiakkaiden kokemukset Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelusta...	102
8.10	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelun koettu kokonaislaatu.....	115
8.11	Yhteenveto keskeisistä tuloksista.....	118
9	POHDINTA.....	121
9.1	Tutkimuksen lähtökohdista.....	121
9.2	Tutkimusrajauksista ja –menetelmistä.....	121
9.3	Tutkimuksen päätuloksista.....	122
9.3.1	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelujen tarpeellisuus ja käyttöaste.....	122
9.3.2	Asiakkaiden odotukset ja kokemukset Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palveluista.....	124
9.3.3	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelun laatu ja tyytyväisyys palveluihin.....	124
9.3.4	Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toiminnan ja palvelujen toimenpide- ja kehittämis ehdotuksia.....	125
9.4	Ehdotuksia jatkotutkimuksiksi.....	127

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Suomalainen liikunnan ja urheilun järjestö rakenne uudistui marraskuussa vuonna 1993, jolloin perustettiin Suomen Liikunta ja Urheilu ry (SLU). Suomen Liikunta ja Urheilu ry on kaikkien liikuntajärjestöjen yhteinen yhteistyö-, edunvalvonta- ja palveluorganisaatio. (Suomen Liikunnan ja Urheilun strategia 1996.) SLU-yhteisön 121 jäsenjärjestöä ovat valtakunnallisia ja alueellisia liikuntajärjestöjä, joiden suurimman ryhmän muodostavat lajiliitot (Liikunnan ja urheilun maailma 11/98).

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry (PLU) on yksi liikunnan ja urheilun rakennemuutoksessa ”synnytettyistä” kahdeksasta aluejärjestöstä. Aluerakenne on elänyt voimakkaasti koko SLU:n lyhyen historian ajan. Vuoden 1997 alusta lähtien aluejärjestöjä on ollut kymmenen eikä rakenne ole vielä vakiintunut. Maakuntapohjaiset rajat ovat aiheuttaneet keskustelua ja paineita alueiden jakaantumiselle. Vuoden 1998 alusta lähtien aluejärjestöjä on ollut 13 ja kaksi uutta aluejärjestöä aloittivat toimintansa vuoden 1999 alussa.

Suomen Liikunta ja Urheilu ry sekä sen nykyiset 15 aluejärjestöä ovat vielä melko tuntemattomia. SLU-yhteisö on toiminut maassamme vasta viisi vuotta. Liikunnan järjestö-rakenteen tutkimus- ja selvitystyö on ollut lyhyestä toiminta-ajasta johtuen vähäistä. Vuonna 1995 SLU teetti aluejärjestöineen valtakunnallisen seurakyselyn, jolla pyrittiin selvittämään mm. järjestöuudistuksen vaikutuksia seurojen asemaan. Lisäksi Pohjanmaalla on tehty vuonna 1996 alueen seuroille kysely, jolla selvitettiin seurojen tarvitsemaa apua toimintansa järjestämiseksi. Suomen Liikuntaa ja Urheilua sekä sen aluejärjestöjä palveluja tarjoavina organisaatioina ei ole kuitenkaan tutkittu. Asiakaskeskeisyyttä ja -lähtöisyyttä palveluorganisaatioiden lähtökohtana on peräänkuulutettu myös liikunnan ja urheilun saralla (Oksanen 1992, 22 ja Koski & Heikkala 1998). Palvelun laatu on viime aikoina ollut keskeinen tutkimuskohde eurooppalaisessa liikuntahallinto -tutkimuksessa (Pires, Fernandes & Perry 1998 ja Pigeassou & Ferguson 1996). Kuudennessa European Association for Sport Management -kongressijulkaisussa vuodelta 1988 miltei 40 prosenttia artikkeleista käsittelee palvelun laatua tai asiakastyytyväisyyttä. Palveluselitys on perusteltua myös siitä syystä, että uudessa liikunta-lakiehdotuksessa liikunnan palvelujärjestö määritellään ”järjestöksi, jonka sääntöjen mukaisena päätoimialueena on liikunta ja joka tuottaa siihen kuuluville valtakunnallisille, alueellisille ja paikallisille järjestöille ja liikuntatoimille niiden tarpeita vastaavia

palveluja” (HE 236/1997). Palvelun laatua ja ennen kaikkea sen analysointia pidetään tärkeänä liikunta-organisaatioissa, mikä onkin edellytys organisaatioiden suosimalle laatujohtamiselle (Zieschang & Bezold 1996, 426-434).

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n asiakkailleen tuottamien palvelujen tarpeellisuutta, laatua ja kehittämismahdollisuuksia. Lisäksi tutkimuksella selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä organisaatioon ja sen palveluihin. Asiakastyytyväisyyskyselyllä selvitetään liikuntajärjestön asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia palvelusta. Kyselystä saatujen tietojen avulla PLU:n toimintaa pyritään kehittämään asiakaslähtöisempään suuntaan, jolloin toiminta ja palvelut vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja toiveita.

Erilaiset liiketaloudellista voittoa tavoittelevat yritykset ovat tehneet runsaasti markkinointitutkimuksia jo useiden vuosikymmenien ajan. Kilpailun kiristyessä yritykset joutuvat kehittämään koko ajan uusia kilpailukeinoja ja niiden kautta saavuttamaan kilpailuetua muihin yrityksiin verrattuna. Useilla aloilla tuotekehitys on edennyt jo niin pitkälle, että kilpailuetua etsitään tuotteiden sijasta palvelusta. Yritykset tekevät palvelu- ja asiakastyytyväisyystutkimuksia kyetäkseen parantamaan palvelun laatua ja tätä kautta luomaan kilpailuetua yhä enemmän samanlaistuneilla tuotemarkkinoilla.

Suomalainen tutkija Christian Grönroos on kirjoittanut useita julkaisuja palvelujen markkinoinnista jo 1960-luvun loppupuolelta lähtien. Grönroos on arvostettu tutkija sekä Suomessa että ulkomailla ja hänen teoreettisia mallejaan on käytetty monissa tutkimuksissa. Suomessa on tutkittu paljon elintarvikeliikkeiden palveluja ja ravintolapalveluita sekä niiden laatua (ks. esim. Pajusuo 1996). Myös terveydenhuollon alueella on tehty useita palvelun laatu- tutkimuksia (ks. Kivinen & Hilander-Sihvonen 1997; Salmi 1993).Ulkomailla palvelun laadun tutkimuksessa pioneerityötä ovat tehneet amerikkalaiset tutkijat Parasuraman, Zeithaml ja Berry. He ovat tutkineet mm. pankkien, luottokorttiyhtiöiden ja vakuutusyhtiöiden palvelua sekä tuotteiden huolto- ja korjauspalveluita (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1984, 5). 1990-luvulla on Koreassa tutkittu liikuntakeskusten palvelujen laatua (Kim & Kim 1995). Edellä mainittujen tutkimusten lisäksi sekä kotimaassa että ulkomailla on tehty lukuisia muita palvelututkimuksia.

Tämän palvelututkimuksen kohdeorganisaatio on liikunta-alan palveluorganisaatio, jonka toiminnassa ei tavoitella liiketaloudellista voittoa. Organisaatio on luonteeltaan yleishyödyllinen yhteisö ja sen tarkoituksena on palvella asiakkaitaan ja tuottaa heidän tarvitsemiaan palveluita. Sellaisten liiketaloudellista voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden, kuten liikuntajärjestöjen palvelujen laatua tai asiakastyytyvääisyyttä ei ole Suomessa suoraan tutkittu, vaan yleensä on keskitytty näiden organisaatioiden toimintaan. Liikuntaorganisaatioiden toiminta ja palvelut merkitsevät jossain määrin samaa asiaa, mutta siinä vaiheessa, kun organisaatioiden jäseniä aletaan kutsua asiakkaiksi, on syytä laajentaa tutkimusotetta markkinointitutkimuksen suuntaan.

Suomen Liikunta ja Urheilu ry teetti aluejärjestöineen vuonna 1995 valtakunnallisen seurakyselyn, jolla pyrittiin selvittämään uuden liikunnan ja urheilun järjestörakenteen toimivuutta seurojen näkökulmasta katsottuna. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään mm. uuden järjestörakenteen, joka oli toiminut reilun kahden vuoden ajan, vaikutuksia seurojen asemaan sekä seurojen tarvitsemaa tukea toiminnassaan. Kyselyn tulosten mukaan järjestörakenteen uudistus ei ollut vaikuttanut mitenkään seurojen asemaan eikä se ollut juurikaan selkiyttänyt järjestökenttää. Tutkimuksen tulosten mukaan seurat kaipasivat omaan toimintaansa eniten rahallista tukea, koulutus- ja vetäjäapua sekä valmennustukea. (Suomen Liikunta ja Urheilu 1995.)

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry toteutti keväällä 1996 omalla toiminta-alueellaan seurakyselyn, jolla pyrittiin selvittämään mm. seurojen mielikuvia oman seuran toiminnasta sekä seurojen kehittämis- ja koulutustarpeita. Tulosten mukaan seurojen toiminnassa on eniten kehitettävää vetäjien aktivoinnissa, seuran talouden kohentamisessa ja seuran yhteishengen parantamisessa. Seurojen kehittämistarpeiden mukaisesti koulutustarpeet kohdistuivat vetäjähankinta- ja seuratoimintakoulutukseen. Lisäksi seurat kokivat tarvitsevansa koulutusta lasten ja nuorten urheilusta ja liikunnasta. (Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu 1996.)

2 LIIKUNNAN JA URHEILUN MUUTTUVA YMPÄRISTÖ

Ympäristömme luonnollinen kehityskulku sisältää ja myös edellyttää muutoksia. Muutosten tahti on koko ajan kiihtyvää ja muutokset ovat levinneet kaikkialle ympäristöömme (Hammer & Champy 1994, 24). Muutokset muokkaavat yhteiskuntaa, joka pyrkii muutosten avulla vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset peilautuvat kaikissa yhteiskunnan osa-alueissa, myös liikuntakulttuurissa. Myös ihmisten tarpeet muuttuvat ja asiakaslähtöisyyteen pyrkivissä järjestöissä on sopeuduttava vaihtuviin tarpeisiin ja muututtava niiden vaatimalla tavalla. Liikunnan kenttä onkin eriytynyt kirjavaksi toiminnaksi ja odotukset liikuntajärjestöjen palveluja kohtaan ovat kasvaneet.

Liikuntakulttuuriamme ovat muokanneet mm. Euroopan Unionin (EU) säännökset, läntisen, niin sanotun postmodernin yhteiskunnan ominaispiirteet sekä liikunnan ja urheilun järjestö-rakenteen uusiutuminen. EU:n toiminnan tavoitteena on liikunnan edistäminen ja jäsenvaltioiden yhteistoiminnan edistäminen liikuntaa koskevilla kysymyksillä. Lisäksi EU pyrkii tukemaan taloudellisesti erilaisia urheilutapahtumia. Euroopan Unionin yhteisölaainsäädäntö vaikuttaa monin eri tavoin myös liikunnan ja urheilun alueella. Työntekijöiden ja palvelujen vapaa liikkuvuus EU:n jäsenmaissa on aiheuttanut ongelmia urheilijoiden ja liikuntajärjestöjen sekä liikuntaseurojen välillä. Urheilijoiden oikeustapauksiakin on ollut yhteisöjen tuomioistuimen käsiteltävänä. (Virtala 1997.)

Liikuntakulttuuri elää koko läntisen, teknologisesti pitkälle edenneen yhteiskunnan mukana murrosta; siirtymistä modernista postmoderniin kulttuuriin. Postmodernille yhteiskunnalle on esitetty useita synonyymejä ja lisäksi eri tutkijat ja kirjailijat luonnehtivat sitä eri lailla korostaen eri piirteitä ja ominaisuuksia. Kirjallisuudessa postmodernisuutta on kutsuttu refleksiiviseksi modernisaatioksi (Beck 1995) ja postmodernia yhteiskuntaa jälkitraditionaaliseksi yhteiskunnaksi (Giddens 1995), tietointensiiviseksi vuorovaikutusyhteiskunnaksi (Mannermaa 1993) sekä spontaaniksi yhteiskunnaksi (Hautamäki 1993).

Yhteisöllisyyttä ja ihmisten yhteisöllisyyden halua on korostettu postmodernin yhteiskunnan ominaispiirteenä (Maffesoli 1995). Hautamäki (1993, 134) pitää yhteisöllisyyttä tärkeänä tekijänä, jonka varaan, yhdessä yrittäjyyden ja yksilöllisyyden kanssa, rakentuu yhteiskunnan hyvinvointi. Yhteisöllisyyden ihanne nousee esiin solidaarisuuden ja anteliaisuuden

moninaisista muodoista (Maffesoli 1995, 25). Tästä esimerkkeinä ovat erilaiset hyväntekeväisyyskonsertit ja –tapahtumat. Liikunnan ja urheilun maailmasta esimerkkinä voidaan mainita hyväntekeväisyyttä harjoittava Lastenklirikoiden Kummit ry, johon kuuluu useita huippu-urheilijoita. Postmoderni ruumiillisuuden estetiikka (liikunta, urheilu, laihduttaminen) on merkki uudenaaisesta yhteisöllisyydestä, oman ruumiin kokemisesta nautinnollisena muiden kanssa. Yleensä postmoderni ruumiillisuuden estetiikka on tulkittu yksilölliseksi minuuden tuottamiseksi. (Sulkunen 1995, 7.) Beckin mukaan refleksiivisen modernisaation vaiheessa yksilöllisyys ja yksilöllistyminen on väistämätöntä. Yksilöllistyminen merkitsee tavallisen, totutun elämän muuttumista valituksi itsemuokatuksi elämäksi. Yksilöllistyminen ei kuitenkaan perustu yksilöiden vapaisiin päätöksiin vaan se tapahtuu pakon edessä. Se merkitsee ihmisille pakkoa suunnitella, tuottaa ja sovittaa omaa elämäänsä hyvinvointivaltion yleisten ehtojen ja mallien asettamissa rajoissa. (Beck 1995, 27-30.)

Postmodernin yhteiskunnan ominaispiirteenä korostetaan yhteisöllisyyttä, mutta myös yksilöllisyyttä. Tätä ilmiötä onkin kuvattu postmoderniteetin erikoisuutena liittämällä yhteen vastakohtat. Vastakohtien yhteisvaikutus luo aikakaudelle sen omaleimaisuuden. (Maffesoli 1995,166.) Samaa ilmiötä on nimetty refleksiivisen modernisaation vastinpareiksi (Lash 1995). Postmodernin yhteiskunnan kohtalona on olla heimollinen, erikoistettu ja erikoinen (Maffesoli 1995, 158). Näiden ajatusten pohjalta voidaan postmodernisuuden ajatella koostuvan useiden eri aineksien kokonaisuudesta, jossa vastakohtat, vastinparit toimivat yhdessä toisiaan täydentäen. Liikuntakulttuurissa tämä saattaa ilmetä esimerkiksi joukkue- ja yksilölajien sekä perinteisten ja uusien lajien harrastuksen samanaikaisena suuren suosiona.

Tietointensiivisessä, postmodernissa vuorovaikutusyhteiskunnassa korostuvat mm. integroituminen, kestävän kehityksen periaatteet ja verkostoituminen (Mannermaa 1993, 120-121). Tietointensiivisessä vuorovaikutusyhteiskunnassa kestävän kehityksen periaatteita voidaan kuvata reunaehtoina, jotka asettavat rajoituksia ihmisten toiminnalle. Arvioitaessa tulevaisuutta pitimmällä aikavälillä havaitaan, että tulevaisuudessa ei ole muita kuin kestävän kehityksen yhteiskuntia. (Mannermaa 1993, 160-161.) Kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ihmiskunnan nykyiset perustarpeet tulee pyrkiä tyydyttämään viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa. Kestävän kehityksen periaatteet kohdistuvat lähinnä luonnonsuojeluun; luonnonvarojen säästämällä ja energiankulutusta vähentämällä pyritään säilyttämään ympäristö elinvoimaisena. Kestävän kehityksen

vaatimukset kohdistuvat myös liikuntakulttuuriin. Yhteiskunnan tulisi tukea laajoja väestöryhmiä palvelevia perusliikuntapaikkoja sekä liikuntamuotoja, jotka eivät ole ristiriidassa kestäväen kehityksen periaatteiden kanssa (esimerkiksi kävely, hölkkä, hiihto, pyöräily). Erilaisten tekoympäristöjen rakentaminen sekä energiaa ja luonnonvaroja kuluttavien liikuntamuotojen suosiminen on kestäväen kehityksen periaatteiden vastaista. Yksittäinen ihminenkin voi liikuntaharrastuksensa valinnalla joko helpottaa tai vaikeuttaa kestäväen kehityksen tavoitteiden saavuttamista. (Ojala 1992, 15-17.) Liikuntakulttuurin alueella työskentelevien ja päätöksentekijöiden on otettava tulevaisuudessa yhä enemmän huomioon kestäväen kehityksen vaatimukset ja pyrittävä kehittämään liikuntakulttuuria niiden mukaisesti.

Verkostoituminen liittyy läheisesti joustavan organisaation rakennemalliin. Joustava organisaatio syntyy esimerkiksi siten, että suuri byrokraattinen organisaatio hajotetaan useiksi pienemmiksi tulosityksiköiksi, jotka toimivat mahdollisimman itsenäisesti. SLU-yhteisön ja koko suomalaisen liikuntajärjestelmän rakennetta tarkasteltaessa havaitaan, että uudessa järjestörakenteessa on pyritty toteuttamaan joustavan organisaation rakennemallia (kuvio 1).

Euroopan Unionin säännösten ja postmodernin yhteiskunnan ominaispiirteiden lisäksi suomalaista liikuntakulttuuria ovat muokanneet liikunnan ja urheilun järjestörakenteen uusiutuminen. Liikunnan ja urheilun järjestörakenne uudistui vuonna 1993, jolloin perustettiin SLU. Samanaikaisesti vanhojen keskusjärjestöjen toiminta Suomen valtakunnallisina liikunnan ja urheilun keskusjärjestöinä lakkasi. Tosin vanhoista keskusjärjestöistä esimerkiksi Työväen Urheiluliitto (TUL) on jatkanut omaa toimintaansa SLU-yhteisön rinnalla. Uusi järjestörakenne ei ole vielä täysin vakiinnuttanut asemaansa. Muutoksia tapahtuu koko ajan ja tulee todennäköisesti tapahtumaan vielä tulevaisuudessakin. Muutosten kautta pyritään kehittämään liikuntaorganisaatioita, jolloin ne pystyvät paremmin vastaamaan suomalaisten vaatimuksiin ja tarpeisiin.

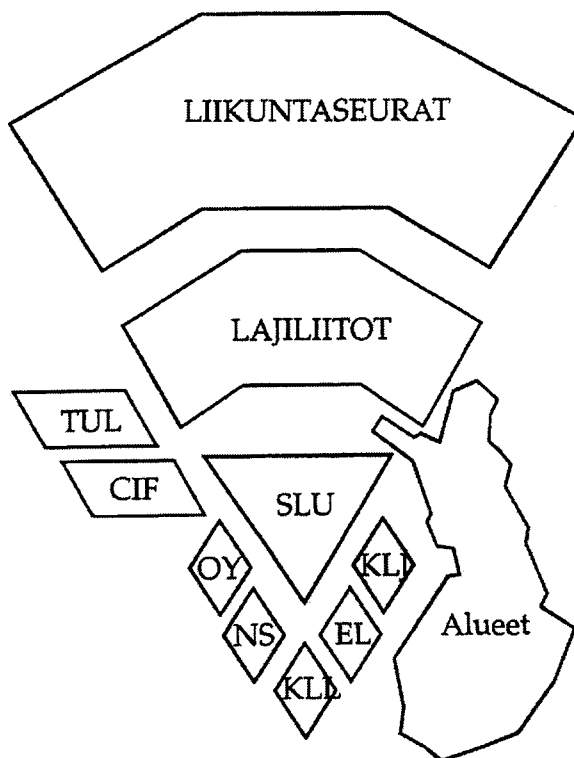
Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toiminta-aluetta tarkasteltaessa urheilupoliittisesti havaitaan, että Pohjanmaa on ollut perinteisesti alue, jossa vanhoista keskusjärjestöistä Suomen Valtakunnan Urheiluliitolla (SVUL) on ollut vahva kannatus. Vaasan rannikko-seudulla on luonnollisesti ruotsinkielisellä keskusjärjestöllä Finlands Svenska Idrottilla (CIF) ollut voimakas kannatus. (Kiviaho 1971, 91-97.) Vaikka järjestörakenne uudistui

1990-luvulla, on vanhojen keskusjärjestöjen kannatus tuskin muuttunut. Tämä on havaittavissa myös tutkimuksen liikuntaseurojen taustatiedoissa (ks. sivu 47-48).

Vanhojen keskusjärjestöjen aikana asioita johdettiin melko yksipuolisesti ylhäältäpäin. Kun SLU perustettiin, tavoitteena oli saada valta ja vastuu päätöksenteosta alemmalle tasolle eli lähemmäksi käytännön liikunnan kenttää. Tästä syystä perustettiin kahdeksan alueellista liikuntajärjestöä oman alueensa liikuntakulttuurin tuki- ja edunvalvontajärjestöksi. Nykyään aluejärjestöjä on 15. Kulha (1995, 17) kuitenkin kritisoi sitä, että liikunnan ja urheilun kenttäväkeä ei otettu rakennemuutoksen suunnittelussa tarpeeksi huomioon. Hänen mukaansa asiakasohjaus jäi liian vähälle huomiolle ja yksityinen liikuntaseura oli pelkän objektin asemassa suunnittelussa. Kulha kuvaa koko SLU:n syntyä horjuvana yksimielisenä päätöksenä, joka syntyi neljän vuoden aikana rajusti polveilleen valmistelun ja kovan väännön tuloksena taloudellisten paineiden alla (Kulha 1995, 8). Liikuntajärjestöjen yhdentymisen lopputulos onkin ollut monille pettymys. Hyvin alkanut yhdentymisprosessi kääntyi jossain vaiheessa ylösalaisin ja muuttui arvovaltataisteluksi. (Koski & Heikkala 1998, 209.) SLU:n toiminnan ongelmista kertoo osaltaan myös se, että alueelliset järjestöt jakautuvat koko ajan muistuttaen yhä enemmän vanhan SVUL:n piirejä. Muutos saattoi olla liian suuri ja nopea eikä siihen oltu valmistauduttu tarpeeksi huolellisesti. Tulevaisuus osoittaa, muodostuuko uusi järjestö rakenne alhaalta kentän toiminnasta ohjautuvaksi.

Suomen Liikunta ja Urheilu ry:n perustamisen ideana on ollut uuden ja vähemmän muodollisen palveluorganisaation muodostaminen. Suomalainen liikuntajärjestelmä on esitelty kuviossa 1. Jo aiemmin mainittiin, että SLU:n perustamisen tavoitteena oli luoda järjestelmä, jossa toimintaa ei ohjata ylhäältä alas, vaan jossa asiakkaita palvellaan niiden tarpeiden perusteella. SLU:n asiakkaita ovat lähinnä lajiliitot ja alueorganisaatiot sekä liikuntaseurat. SLU on liikunnan palvelu-, yhteistyö- ja edunvalvontaorganisaatio ja se muodostaa 121 jäsenjärjestönsä kanssa SLU-yhteisön. SLU muodostaa yhdessä toimialajärjestöjen kanssa palveluorganisaatioiden ryhmän, jonka tavoitteena on tuottaa liikuntakulttuurin toimijatahoille (lajiliitot, alueorganisaatiot, seurat) niiden toiminnan vaatimia palveluja. Keskeisiä toimialoja ovat nuorisourheilu, koululais- ja opiskelijaliikunta, harrasteliikunta, erityisryhmien liikunta sekä huippu-urheilu. Näistä toimialoista huolehtivat omat itsenäiset järjestöt. (Koski & Heikkala 1998, 17-18.)

Nuorisoliikunnan toimialasta on vastuussa Nuori Suomi. Koululais- ja opiskelijaliikuntajärjestöjä on yhteensä neljä, jotka vastaavat omasta toimialastaan. Harrasteliikunnan toimialasta vastaavat kuntoliikuntajärjestöt (Suomen Kuntourheiluliitto ja Suomen Latu). Erityisryhmien liikunnan toimialasta vastaavat erityisryhmien liikuntajärjestöt, joita on tällä hetkellä kahdeksan SLU:n jäsenjärjestöinä. Huippu-urheilulla ei ole omaa varsinaista toimialajärjestöään. Monissa maissa kansallinen olympiakomitea on vastuussa huippu-urheilusta kokonaisuudessaan. Suomen Olympiayhdistyksen rooli on pienempi ja se vastaakin olympiaurheilun edistämisestä olympiavalmennusrahoja jakamalla ja olympiaideologian elinvoimaisuudesta huolehtimalla. TUL ja CIF ovat jatkaneet toimintaansa aatteellisina järjestöinä uudessa roolissaan keskittyen nuoriso- ja kuntoliikuntaan. (Koski & Heikkala 1998, 17-18.)



KUVIO 1. Suomalainen liikuntajärjestelmä kaaviona (Koski 1998)

(OY=Olympiayhdistys, NS=Nuori Suomi, KLJ=Kuntoliikuntajärjestöt, KLL=Koululais- ja opiskelijaliikuntajärjestöt, EL=Erityisryhmien liikuntajärjestöt)

Postmodernin yhteiskunnan ominaispiirteet vaikuttavat ja ilmenevät monin eri tavoin liikuntakulttuurissa. Postmodernissa yhteiskunnassa elämysurheilu valtaa alaa. Liikunnasta etsitään iloa, nautintoa ja elämyksiä sekä mahdollisuuksia kehittää ja ilmaista itseään. Uusia liikuntamuotoja syntyy koko ajan, koska ihmiset haluavat kokeilla erilaisia lajeja. (Mikä

meitä liikuttaa? 1995, 10-11). Tämä saattaa olla osoituksena siitä, että pyritään, Beckin termiä käyttäen, yksilöllistymään eli muokkaamaan omaa elämää liikunnan kautta.

Postmodernissa yhteiskunnassa korostuu paikallistason merkitys voimakkaasti. Paikallisesta liikuntatoiminnasta haetaan identiteettiä ja samaistumiskohteita sekä etsitään maakuntahenkeä. (Mikä meitä liikuttaa? 1995, 10-11). Paikallistason merkityksen korostuminen on saattanut myös vaikuttaa alueellisten liikuntajärjestöjen jakautumiseen pienemmiksi yksiköiksi. Tässäkin korostuu voimakkaasti toisaalta yhteisöllisyys (halutaan olla osa suurempaa joukkoa) ja toisaalta yksilöllisyys (halutaan olla yksilöllisiä, alueellisia liikuntajärjestöjä, eikä osa suurta jäsentymätöntä massaa).

Postmodernissa yhteiskunnassa liikuntapalvelujen markkinat monipuolistuvat. Suomessa liikuntaseuratyö on perustunut pitkälti vapaaehtoistyöhön, mutta nykyään liikuntajärjestöt toimivat vapaaehtoisuuden ja markkinoiden välissä. (Mikä meitä liikuttaa? 1995, 11.) Koski ja Heikkala (1998, 44-46) kuvaavat samaa ilmiötä toiminnan koordinaattien avulla. Näitä toiminnan koordinaatteja ovat vapaaehtoisuus, markkinat ja valtio, joiden keskellä liikuntajärjestöt toimivat (ks. kuvio 2). Kosken ja Heikkalan tutkimuksessa tutkimuskohteena olleita lajiliittoja kuvataan vapaaehtoisuuden, julkishallinnon ja markkinoiden rationaliteettien risteytyminä. Tämä tarkoittaa sitä, että lajiliitot ja liikuntajärjestöt yleensäkin toimivat yksityisen ja julkisen, voittoa tavoittelevan ja voittoa tavoittelemattoman sekä muodollisen ja epämuodollisen toiminnan koordinaattien välimaastossa. Kuvio 2 kuvaa toiminnan rationaliteettien ulottuvuuksia lajiliitoissa, mutta lajiliittojen tilalle voidaan asettaa myös muita liikuntajärjestöjä esimerkiksi alueelliset liikuntajärjestöt.



KUVIO 2. Toiminnan rationaliteettien ulottuvuudet lajiliitoissa (Koski & Heikkala 1998, 45)

Liikuntaseurojen vapaaehtoistyön vähenemisestä ei ole näkyvissä mitään dramaattisia merkkejä, mutta tulevaisuudessa saattaa olla yhä vaikeampi saada vapaaehtoista työvoimaa pitkäaikaisiin tai vastuullisiin seuratehtäviin (Mannermaa & Mäkelä 1994). Toisaalta myös järjestöjen asiakkaat vaativat palveluilta yhä enemmän. Tällöin palvelujen laadun kehittäminen edellyttääkin jo palkattuja ammatti-ihmisiä. (Mikä meitä liikuttaa? 1995, 11.) Liikuntajärjestöjen tulisikin pyrkiä kehittämään palvelujaan ja niiden laatua, jotta asiakkaiden kasvaviin odotuksiin pystyttäisiin vastaamaan. Lisäksi olisi pyrittävä siihen, että palveluja tarjotaan asiakkaiden tarpeista ja kysynnästä lähtien.

3 POHJANMAAN LIIKUNTA JA URHEILU RY

3.1 Yleistä

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry (PLU) perustettiin joulukuussa 1993. Varsinaisesti yhdistyksen toiminta käynnistyi toukokuussa 1994. (Hämäläinen 1995, 2.) Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry on yksi SLU:n 15:sta toimintaansa valtionapua saavasta aluejärjestöstä. Järjestö on Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan maakunnallisten liittojen alueella toimiva liikunnan alueellinen palvelujärjestö. PLU:n toiminta-alue pieneni vuoden 1998 alusta, jolloin Keski-Pohjanmaa erottautui omaksi alueekseen ja muodosti itsenäisen aluejärjestön. PLU:n toimintaa johtaa yhdistyksen vuosikokouksen valitsema hallitus apunaan muut tarpeelliseksi katsomansa toimielimet. Toiminnan toteuttamisesta vastaavat hallituksen valitsemat ja palkkaamat toimihenkilöt toimenkuviansa mukaisesti. PLU:n palveluksessa toimi vuonna 1998 kuusi henkilöä sekä useita työharjoittelijoita. Lisäksi PLU:n ohjauksessa työskentelee kaksi työnsuunnittelijaa. (Toiminta- ja taloussuunnitelma vuodelle 1998.)

Kaikki aluejärjestöt ovat itsenäisiä rekisteröityjä yhdistyksiä ja jäseninä Suomen Liikunta ja Urheilu ry:ssä. Aluejärjestöt toimivat itsenäisesti sekä yhteistyössä SLU:n keskusyksikön ja toimialojen kanssa liikunnan ja urheilun maakunnallisina kehittäjinä, kouluttajina, yhteistyötahoina ja edunvalvojina. (Suomen Liikunnan ja Urheilun strategia 1996, 20-21.) Aluejärjestöjen tehtävänä on tukea jäseniensä ja SLU:n menestystä tuottamalla niiden tarvitsemia palveluja. Jokaisen aluejärjestön on erityisesti varmistettava paikallistason elinvoimaisuus ja tuloksellisuus. Vaikka aluejärjestöt toimivat itsenäisesti ja omaleimaisesti, on niillä tiettyjä yhteisiä päämääriä ja painopistealueita. Nämä yhteiset päämäärät ovat:

1. Paikallistason liikuntatoiminnan tukeminen
2. Lasten ja nuorten liikuntaharrastuksen edistäminen
3. Harraste- ja terveysliikunnan edistäminen
4. Koulutus- ja kehittämispalvelujen tuottaminen
5. Yhteiskuntasuhteiden ylläpitäminen
6. Viestinnän kehittäminen
7. Toimistopalvelujen tuottaminen

(Niemelä 1997.)

3.2 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toiminta-ajatus

”Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n (PLU) toiminta-ajatuksena on urheilu- ja liikuntakulttuurin edistäminen, kehittäminen ja edunvalvonta toiminta-alueellaan”. Yhdistyksen toimintaa ohjaavat arvot ovat läheisyys, tasa-arvoisuus ja tuloksellisuus. Läheisyys merkitsee sitä, että PLU toimii lähellä asiakkaitaan. Esimerkiksi koulutustilaisuudet järjestetään useilla paikkakunnilla, lähellä ihmisiä. Yhdistys pyrkii toiminnassaan toteuttamaan tasa-arvoisuuden periaatteita. Toiminta tapahtuu kaikkien sidosryhmien kanssa yhdessä, tasa-arvoisesti, toisten arvoja kunnioittaen. Tuloksellisuuteen yhdistys pyrkii panostamalla resursseja kenttä- ja tukitoimintaan sen sijaan, että hukkaisi yhteisesti saadut resurssit hallintoon. (Toiminta- ja taloussuunnitelma vuodelle 1998.)

3.3 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tarjoamat palvelut ja asiakasryhmät

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tarjoamat palvelut voidaan jakaa kolmeen ryhmään: liikuntakulttuurin tukipalvelut, kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminta sekä koulutus- ja nuorisotoiminta (liite 1). PLU pyrkii auttamaan jäseniään mahdollisimman hyvien liikunta- ja urheilutapahtumien sekä palveluiden tuottamisessa. Järjestö ylläpitää ja tarjoaa toimitila- ja toimistopalveluita Seinäjoella. Liikuntakulttuurin tukipalveluihin (toimistopalvelut) sisältyvät materiaali- ja tarvikepalvelut sekä talouden ja hallinnon tukipalvelut (mm. kirjanpito, laskutus, rahaliikenteen hoito, myyntipalvelut). Liikuntakulttuurin tukipalvelut on suunnattu ensisijaisesti jäsenjärjestöille. Tukipalveluihin voidaan katsoa kuuluvaksi myös työllistämiprojekti Työtä liikunnasta -projektin palvelut. Kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluita tuottamalla pyritään edistämään alueen väestön, työyhteisöjen, paikallisyhdistysten ja kuntien kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoimintaa. PLU järjestää Kunnossa kaiken ikää -ohjelmaan liittyviä maakunnallisia liikuntakampanjoita sekä tarjoaa koulutusta ja neuvontaa. Kuntien liikuntatoimet ovat suurin yksittäinen ryhmä, jolle kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelut on ensisijaisesti suunnattu. Koulutus- ja nuorisotoiminnan tarkoituksena on tuottaa asiakkaiden haluamia ja tarvitsemia suunnittelu-, koulutus-, kehittämis- ja leiritoiminnan palveluja. Koulutusta tarjotaan mm. liikuntaryhmien ohjaajille ja valmentajille sekä seurojen puheenjohtajille, sihteereille ja taloudenhoitajille. Lisäksi lapsille ja nuorille järjestetään liikuntaleirejä sekä kesäisin että talvisin. Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut on suunnattu palvelemaan ensisijaisesti alueen liikuntaseurojen

tarpeita. Aluejärjestön palvelut ja niiden ensisijaiset kohderyhmät on esitetty kuviossa 3. (Toiminta- ja taloussuunnitelma vuodelle 1998.)

PALVELU	ENSISIJAINEN KOHDERYHMÄ
Liikuntakulttuurin tukipalvelut	Jäsenjärjestöt
Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut	Liikuntaseurat
Kunto-, harraste- ja terveystoiminnan palvelut	Kuntien liikuntatoimet

KUVIO 3. Aluejärjestön palvelut ja niiden ensisijaiset kohderyhmät

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n potentiaalisia asiakkaita ovat kaikki Etelä-Pohjanmaalla ja Pohjanmaalla asuvat yksittäiset ihmiset, alueen kunnat, työpaikat, yhdistykset ja järjestöt. PLU:n tukipalveluja käyttävät ensisijaisesti yhdistyksen jäsenet, joita oli 29 vuonna 1997. PLU:n jäseniä ovat mm. eri lajien lajiliitot sekä lajiliittojen piiri-/alueorganisaatiot. Vuoden 1998 keväästä lähtien myös alueen liikunta- ja urheiluseuroilla on ollut mahdollisuus liittyä aluejärjestön jäseniksi. Alueen liikunta- ja urheiluseurat (645 seuraa) ovatkin suurin asiakasryhmä. PLU:n toiminta-alueella sijaitsee 45 kuntaa, joiden liikunta- ja vapaa-aikatoimet käyttävät myös aluejärjestön palveluja. Jäsenjärjestöjen, seurojen ja kuntien lisäksi PLU:n palveluja käyttävät erilaiset työpaikat sekä yksittäiset liikkujat.

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry voidaan käsittää liikunta-alan palveluorganisaatioksi. PLU on yleishyödyllinen yhteisö ja järjestö, jonka toiminnassa ei tavoitella liiketaloudellista voittoa. Alueellista liikuntajärjestöä tarkasteltaessa palveluorganisaationa voidaan havaita erityispiirteitä, joita ei ole esimerkiksi vanhojen SVUL:n aikaisten piirijärjestöjen toiminnassa ollut.

Alueellisen liikuntajärjestön toimiminen palveluorganisaationa tarkoittaa sitä, että järjestö tarjoaa palveluitaan alueen liikuntaseuroille, kunnille, työpaikoille, erilaisille yhteisöille ja yksittäisille ihmisille. Mitään tahoa ei pakoteta käyttämään palveluita eikä esimerkiksi liittymään järjestön jäseniksi. Seurat/yhteisöt voivat käyttää PLU:n palveluita vaikka ne eivät olisikaan jäseniä. Tällöin palveluita käyttävät ovatkin asiakkaita, jotka ostavat järjestön palveluita. Koska PLU on luonteeltaan yleishyödyllinen yhteisö, eivät sen kaikki palvelut ole

maksullisia. Esimerkiksi neuvoista ja tiedusteluista ei tarvitse maksaa mitään, mikä taas lainopillisia palveluita tarjoavassa yrityksessä ei olisi mahdollista.

3.4 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimialue

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimialue koostuu Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan maakunnista (ks. kuvio 4). Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimialueella sijaitsee 45 kuntaa, joista 27 on Etelä-Pohjanmaan ja 18 Pohjanmaan alueen kuntia. Alueen kuntien keskimääräinen väkiluku on pieni, koska alle 5 000 asukkaan kuntia on 19 ja yli 15 000 asukkaan kuntia on viisi. Etelä-Pohjanmaan väkiluku oli vuoden 1996 lopussa 199 836 ja Pohjanmaan 174 291. Maakuntien yhteisväkiluku vuonna 1996 oli 374 127 asukasta, mikä oli reilu seitsemän prosenttia koko maan väkiluvusta. Etelä-Pohjanmaan pinta-ala on noin 14 000 km² ja alueen väestötiheys on noin 15 asukasta/km². Pohjanmaan maakunnan pinta-ala on noin 7 600 km² ja väestötiheys on noin 23 asukasta/km². Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan maakuntien yhteispinta-ala on noin 21 600 km², mikä on 6,5 prosenttia koko maan pinta-alasta. (Suomen tilastollinen vuosikirja 1997.)

Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan maakuntien 374 127 asukkaasta miltei 20 prosenttia on alle 15-vuotiaita. Yli 60 prosenttia asukkaista kuuluu ikäryhmään 15 - 64 -vuotiaat. Yli 65-vuotiaita on noin 17 prosenttia väestöstä. Alueen ikäjakaumaa verrattaessa koko maan vastaavaan havaitaan, että alueella on yli 65-vuotiaita enemmän kuin koko maassa keskimäärin. Alueella on 15 - 64 -vuotiaita prosentuaalisesti vähemmän kuin koko maassa. Alle 15-vuotiaiden osuus on samaa luokkaa kuin koko maassa keskimäärin. Alueen väestöstä hie-man yli puolet (50,7 %) on naisia, mikä vastaa koko väestön sukupuolijakaumaa. (Suomen tilastollinen vuosikirja 1997.)

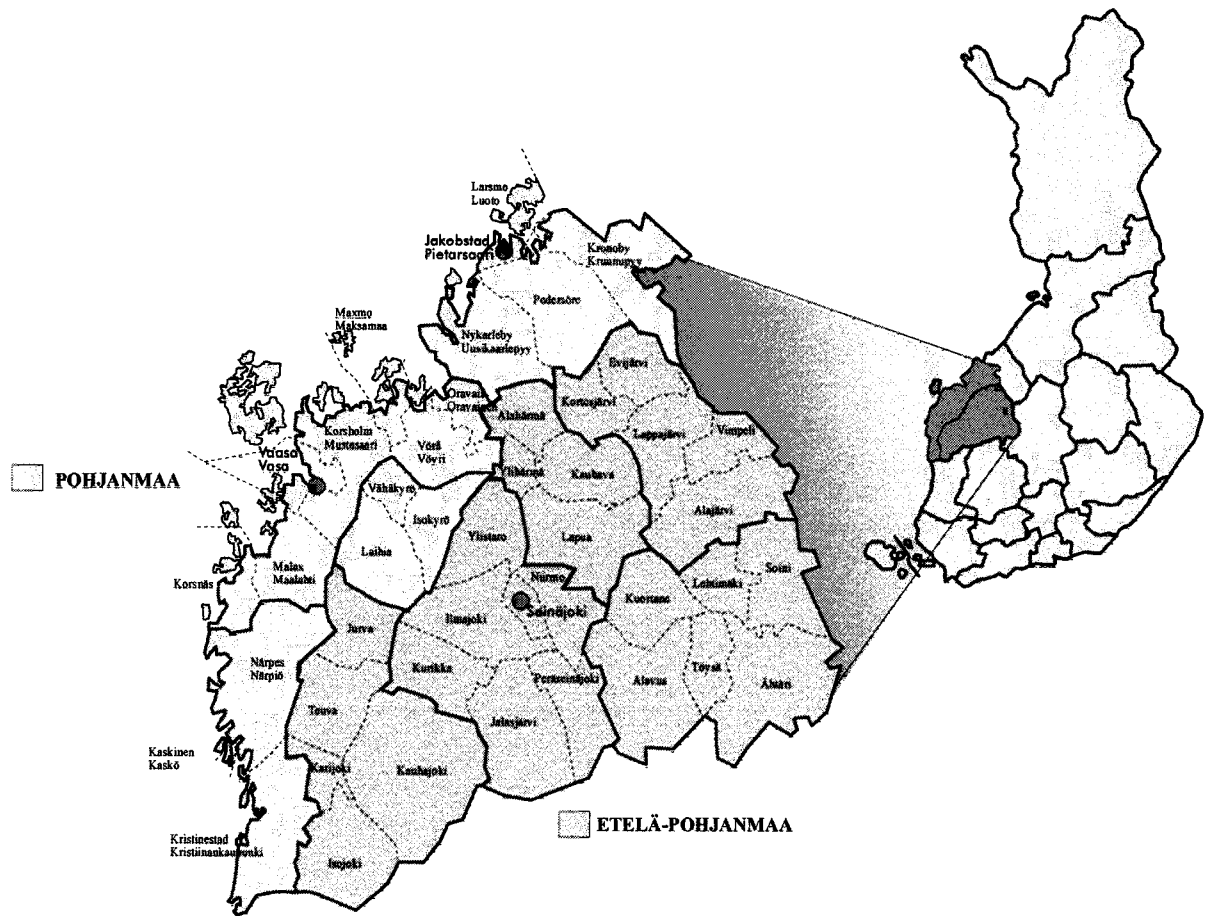
Pohjanmaan maakunta on vahvasti kaksikielinen alue. Alueen asukkaista enemmistö (53 %) on ruotsinkielisiä. Etelä-Pohjanmaalla ruotsinkieliset ovat vähemmistönä, jolloin molempien maakuntien väestöstä ruotsinkielisiä on reilu viidennes. Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan suhteellinen muuttotappio oli viisi promillea vuonna 1996, kun taas koko maan suhteellinen muuttovoitto oli puoli promillea. (Suomen tilastollinen vuosikirja 1997.)

Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan alueen 15 vuotta täyttäneestä väestöstä keskiasteen tutkinnon suorittaneita on 41,6 prosenttia. Korkea-asteen tutkinnon suorittaneita on 9,6 prosenttia. Väestöstä 48,8 prosenttia eivät ole suorittaneet mitään perusasteen jälkeistä tutkintoa. Alueen väestön koulutustaso on hieman alhaisempi kuin koko maan koulutustaso. Väestön koulutustasomittain on luku, joka osoittaa väestön koulutustason. Kyseinen luku Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan alueella on 272 ja koko maassa 289. Mitä suurempi koulutustasomittain on, sitä korkeampi on koulutustaso. (Suomen tilastollinen vuosikirja 1997.)

Työttömyysaste Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan maakunnissa oli vuonna 1996 noin 15 prosenttia. Työttömyysprosentti alueella oli hieman alhaisempi kuin koko maassa (16,3 %). Alueella on työllisiä yhteensä 136 734. Suurin osa alueen työssäkävivistä saa elantonsa palvelu-, teollisuus- tai maa- ja metsätalouseläimiltä. Reilu neljännes (28 %) työllisistä työskentelee yhteiskunnallisten ja henkilökohtaisten palveluiden toimialalla. Teollisuuden toimialalla työskentelee reilu viidennes (21 %). Maa-, kala-, riista- ja metsätaloudessa työskentelee 17 prosenttia alueen työllisistä. Kauppa-, majoitus- ja ravitsemistoiminnasta elinkeinon- sa saa 12 prosenttia työllisistä. Muiden toimialojen osuus työllistäjänä on alueella pienempi. (Suomen tilastollinen vuosikirja 1997.)

Poliittisista puolueista Suomen Keskustalla, Ruotsalaisella Kansanpuolueella ja Suomen Sosiaalidemokraattisella puolueella on vankka kannatus alueella. Vuoden 1995 kansanedustajien vaaleissa äänestysprosentti alueella oli 76 prosenttia. Suomen Keskusta sai alueella kolmanneksen (33 %) kansanedustajien vaaleissa vuonna 1995 annetuista äänistä. Ruotsalainen Kansanpuolue sai äänistä viidenneksen (20 %) ja Suomen Sosiaalidemokraattinen puolue vajaan viidenneksen (18 %). Kansallisen Kokoomuksen osuus annetuista äänistä oli 11 prosenttia. Muiden puolueiden osuus äänimäärästä oli alle kuusi prosenttia. (Suomen tilastollinen vuosikirja 1997.)

Liikuntapaikkatietorekisterin (LIPAS) mukaan PLU:n toiminta-alueella on 2 592 liikuntapaikkaa, mikä on yhdeksän prosenttia koko maan liikuntapaikkamäärästä (28 921). Alueella on 144 asukasta yhtä liikuntapaikkaa kohden. Liikuntapaikkatiheys on keskimääräistä parempi, koska koko maassa on yhtä liikuntapaikkaa kohden 176 asukasta. Alueen liikuntapaikat ovat keskimäärin hyväkuntoisia. Noin puolet alueen liikuntapaikoista on arvioitu hyväkuntoisiksi ja huonossa kunnossa olevia liikuntapaikkoja on arvioitu olevan kymmenen prosenttia.



KUVIO 4. Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimialue

4 KESKEISET KÄSITTEET

4.1 Palvelun määritelmä ja luonne

Kotler määrittelee palvelun teoksi tai tuotokseksi, jonka toinen osapuoli voi tarjota toiselle niin, että tarjous ei ole käsin kosketeltava tavara eikä tuotoksen omistusoikeus siirry. Palvelun tuottaminen on mahdollista myös fyysisen tavaravaran avulla. (Kotler 1996, 467.) Samoja elementtejä löytyy myös Haverilan ja Saarikorven sekä Grönroosin palvelun määritelmistä. Haverilan ja Saarikorven (1994, 175) mukaan palvelu on tehtävä tai välineellinen toiminto, joka suoritetaan kuluttajalle ja/tai aktiviteetti, jossa kuluttaja on mukana, kuten esimerkiksi yrityksen tuotteiden tai tilojen käyttö, mutta ei omistaminen. Grönroos (1990, 49) määrittelee palvelun ainakin jossain määrin aineettomaksi teoksi tai tekojen sarjaksi, joka tapahtuu yleensä joskaan ei välttämättä asiakkaan, palveluhenkilökunnan ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa ja joka tarjoaa ratkaisun asiakkaan ongelmiin. Hautamäki (1992, 6) puolestaan määrittelee palvelun lyhyemmin: palvelu on työtä toisen hyväksi. Lahti (1991, 12) näkee palvelun tärkeimmäksi tavoitteeksi ihmisen auttamisen.

Grönroosin mukaan palvelu on hyvin monimutkainen ilmiö. Palvelu -sanana merkitys voi vaihdella paljon ja käsitettä voidaan käyttää hyvin laaja-alaisesti. Palvelun luonteesta ja erityispiirteistä johtuen yksiselitteistä määritelmää on vaikea laatia. (Grönroos 1979, 52-57; 1990, 46-49.) Erilaisia palvelun määritelmiä löytyy kirjallisuudesta paljon enemmän kuin tässä työssä on esitelty. Määritelmille on yhteistä kuitenkin se, että ne korostavat jokin/joitakin palvelun erityispiirteistä. Palvelu käsitteenä voidaankin ymmärtää paremmin tarkastelemalla sen luonnetta ja erityispiirteitä.

Kirjallisuudessa on esitelty monipuolisesti palvelujen erityispiirteitä ja kuvattu palvelun luonnetta (ks. Eckles 1990; Grönroos 1990; Kotler 1996; Lahtinen & Isoviita 1994; Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1996; Rope & Vahvaselkä 1997). Palvelujen monipuolisesta kuvailusta huolimatta voidaan palveluille löytää neljä erityispiirrettä, jotka mainitaan miltei jokaisessa palveluita käsittelevässä teoksessa. Nämä palvelun neljä ominaispiirrettä nousevat esiin verrattaessa palveluja fyysisiin tavaroihin.

Palvelun erottaa tavaroista mm. seuraavat ominaispiirteet:

1. Palvelu on aineeton.
2. Palvelu on toimintaprosessi.
3. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan ainakin osittain samanaikaisesti.
4. Asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen.

(Grönroos 1990, 50; Haverila & Saarikorpi 1994, 176; Lahtinen & Isoviita 1994, 109; Rope & Vahvaselkä 1997, 107.)

Palvelun aineettomasta luonteesta johtuen palvelua ei voi koskettaa, ei havaita silmin eikä esitellä konkreettisesti (Eckles 1990, 362; Kotler 1996, 469). Aineettomuuden vuoksi palvelua on vaikea arvioida ja mitata, ja palvelu koetaankin yleensä hyvin subjektiivisesti (Grönroos 1982, 21; 1990, 50-51). Palvelun aineettomuudesta johtuen sitä on vaikeampi myydä (verrattuna tavaroihin), koska palvelusta on hankala antaa asiakkaalle näytettä (Lepola, Pulkkinen, Selinheimo & Sulkanen 1997). Kuitenkin aineettomaan palveluun voi liittyä myös fyysisiä osia esimerkiksi lisä- tai oheispalveluiden muodossa (Kansanen & Väistö 1994, 16).

Palvelu ei ole asia vaan teko tai tekojen sarja eli toimintaprosessi (Grönroos 1982, 21; 1990, 51). Palvelu tuotetaan toimintaprosessina, jossa on yleensä mukana paljon inhimillisiä voimavaroja (Kansanen & Väistö 1994, 16-17). Toimintaprosessi saattaa kestää vain hetkisen ja tänä aikana asiakkaalle tuotetaan oma yksilöllinen palvelu (Lahtinen ym. 1991, 83). Palvelujen yksilöllisyydestä johtuen palvelujen laatu voi vaihdella huomattavasti (Eckles 1990, 363).

Palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat osittain samanaikaisesti, minkä vuoksi palvelua ei voi varastoida (Eckles 1990, 362; Grönroos 1982, 21-22; Kotler 1996, 469; Lahtinen ym. 1991, 83;). Palvelujen samanaikainen tuotanto, toimitus ja kulutus asettavat myös suuria vaatimuksia palvelun laadunvalvontajärjestelmälle (Laatu palvelee 1991, 25).

Koska asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen, syntyy asiakkaan ja palvelua tarjoajan/tuottajan välille vuorovaikutusta (Kotler 1996, 469-471). Asiakkaiden yksilöllisyydestä johtuen vuorovaikutustilanne on aina ainutlaatuinen, jota on vaikea suunnitella etukäteen (Iltanen, Kansanen, Koivu & Pellinen 1991, 30). Normann kutsuu asiakkaan ja palveluorganisaation edustajan kontaktia totuuden hetkeksi. Totuuden hetki on palvelun vuorovaikutus-

tilanne, sosiaalinen tapahtuma, jonka onnistuminen tai epäonnistuminen vaikuttaa olennaisesti palvelun laatuun, ja sitä kautta myös asiakkaan tyytyväisyyteen (Normann 1989, 20).

4.2 Palveluorganisaatio

Palvelulla on oma organisaationsa, palveluorganisaatio, jolla tarvittava työ on järjestetty. Palveluorganisaation funktio on palvella. Se tuottaa, tarjoaa, välittää ja/tai jakelee palvelua. (Hautamäki 1992, 21.) Palveluorganisaation toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkaiden tarvitsemia ja hakemia palveluja eikä sillä ole samanaikaisesti muita yhtä tärkeitä tavoitteita (Kivinen & Hilander-Sihvonen 1997, 11). Hyvinkin erilaiset yhteisöt voivat olla palveluorganisaatioita. Palveluorganisaatiot luokitellaan yleensä organisaatorakenteen mukaan esimerkiksi julkiseen, yksityiseen ja ei-kaupalliseen sektoriin (Lehtinen 1986, 23-24).

Iltasen ym. luokituksessa palveluorganisaatioita ovat yritykset, julkisyhteisöt ja järjestöt. Suomessa on lukuisia erilaisia yrityksiä, kuten kauppoja, hotelleja, ravintoloita ja kuntosaleja, jotka toimivat palvelutehtävissä. Julkisyhteisöjä ovat esimerkiksi valtion ja kuntien virastot, Posti- ja telelaitos sekä sairaalalaitos. Myös järjestötoiminta luo monenlaisia palvelutehtäviä. Kulttuuri-, liikunta- ja urheilujärjestöt sekä poliittiset yhdistykset ovat esimerkkejä erilaisista järjestötyyppisistä palveluorganisaatioista. (Iltanen ym. 1991, 23.)

Kotlerin mukaan palveluorganisaatiot eroavat toisistaan voitontekotarpeidensa (yleishyödyllinen yhteisö tai yritys) ja omistuksensa osalta (yksityinen tai julkinen). Kotler luokittelee palveluorganisaatiot julkisella, yksityisellä, liiketoiminnallisella ja tuotannollisella sektorilla toimiviksi organisaatioiksi. (Kotler 1990, 247-249.)

Hautamäki (1992) luokittelee palveluorganisaatiot asiantuntija-, toimihenkilö- ja itsepalveluorganisaatioihin. Asiantuntijaorganisaation tehtävistä suurin osa edellyttää korkeaa asiantuntemusta. Asiantuntijaorganisaation henkilöstö on hankkinut koulutuksen ja kokemusten kautta alaansa liittyvää erikoistietämystä. Organisaation henkilöstöllä on poikkeuksetta korkea ammattitaito ja kykyä kehittää omaa ammattiaan ja osaamistaan. Toimihenkilöorganisaation tehtävät ovat toimeenpano-, sovellus- tai palvelutehtäviä, jotka ovat yleensä selkeästi määriteltyjä tai normiohjattuja. Organisaation toimihenkilöt saattavat olla hyvinkin ammattitaitoisia ja korkeasti koulutettuja, mutta heidän ei oleteta olevan tehtäviensä varsi-

naisia erikoisasiantuntijoita. Itsepalveluorganisaation tehtävänä on mahdollistaa itsepalvelu, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas saa palvelun hakemalla/tekemällä sen itse yleensä jonkin koneen välityksellä (esim. pankkiautomaatin käyttö). Varsinaista palveluhenkilöstöä ei puhtaassa itsepalveluorganisaatiossa ole. (Hautamäki 1992, 21-25.)

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry voidaan käsittää liikunta-alan palveluorganisaatioksi. Liikunnan palvelujärjestöjä ovat valtakunnalliset ja alueelliset järjestöt, joiden sääntöjen mukaisena päätoimialueena on liikunta ja jotka tuottavat siihen kuuluville järjestöille/yhteisöille niiden tarpeita vastaavia palveluja (HE 236/1997). Palveluorganisaatioiden luokittelujen mukaisesti PLU on yleishyödyllinen yhteisö (toiminnassa ei tavoitella liiketaloudellista voittoa) sekä järjestöksi luokiteltava palveluorganisaatio. Hautamäen luokituksessa (ks. Hautamäki 1992, 21-25) organisaatio sijoittuu asiantuntija- ja toimihenkilöorganisaatioiden välimaastoon.

4.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyydellä on todettu olevan vaikutusta yritysten ja organisaatioiden menestykseen. Mitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat, sitä paremmin organisaatio menestyy. (Järvelin, Kvist, Kähäri & Räikkönen 1992, 43.) Tyytyväinen asiakas käyttää palveluita uudelleen, suosittelee niitä muille sekä on omiaan luomaan myönteistä suusanallista viestintää (Anton 1996, 24). Markkinoinnin tutkimukset osoittavat, että ihmiset kertovat positiivisista palvelukokemuksistaan keskimäärin kolmelle henkilölle, kun taas negatiivisista kokemuksista kerrotaan yhdelletoista henkilölle (Haverila & Saarikorpi 1994, 177; Lahtinen ym. 1996, 2; Lehmus & Korkala 1996, 13). Asiakastyytyväisyyden onkin sanottu olevan kovan kilpailun avaintekijä, mistä osaltaan johtuu asiakastyytyväisyystutkimusten voimakas lisääntyminen 1990-luvulla (ks. Johtoporras 1996, 7; Kotler 1996; Mäkinen 1992, 22). Eri palvelutoimialoilla tehtyjen tutkimusten mukaan 60 prosenttia asiakkaista oli saanut odotustensa mukaista palvelua ja 20 prosenttia oli saanut parempaa palvelua kuin mitä oli odottanut (Lehmus & Korkala 1996, 76; Rope & Pöllänen 1995, 41).

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan sekä tiedollista että tunteisiin perustuvaa palvelun arviointia, joka perustuu henkilökohtaiseen kokemukseen palveluprosessista (Liljander 1995, 34-35). Salmen (1993, 2) mukaan asiakastyytyväisyys on subjektiivista arviointia,

joka koostuu teknisen laadun, palvelun laadun ja hinnan yhdistelmästä. Anton (1996, 23) kuvaa asiakastyytyväisyyttä mielentilana, jossa asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset täyttyvät tai ylittyvät tuotetta tai palvelua käytettäessä johtaen uudelleenostamiseen ja asiakasuskollisuuteen.

Tutkimuksissa on havaittu asiakastyytyväisyyden liittyvän läheisesti palvelun laatuun (Anderson & Fornell 1994; Bitner & Hubbert 1994; Cronin & Taylor 1992; Liljander 1995). Hyvä palvelun laatu onkin edellytyksenä asiakkaan tyytyväisyydelle (Cronin & Taylor 1992, 55; Liljander 1995, 34-35). Kotlerin (1996, 40) mukaan tyytyväisyys on henkilön mielihyvän tai pettymyksen tunne, joka syntyy henkilön vertaillessa koettua/saatua toimintaa (tai palvelua) odotuksiinsa. Kuviossa 5 on selvitetty odotusten ja kokemusten suhdetta. Asiakas on tyytyväinen palveluun, mikäli hänen kokemuksensa ovat parempia tai yhtä hyviä kuin hänen odotuksensa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen, eivät hänen kokemuksensa ja odotuksensa ole vastanneet toisiaan. (Parasuraman ym. 1985, 48.) Jos toiminta tai palvelu ylittää asiakkaan odotukset, on asiakas positiivisesti yllätynyt ja mielissään (Kotler 1996, 40).

<p>Odotukset < kokemukset → Asiakas positiivisesti yllätynyt, tyytyväinen palveluun</p> <p>Odotukset = kokemukset → Asiakas tyytyväinen palveluun</p> <p>Odotukset > kokemukset → Asiakas tyytymätön palveluun</p>

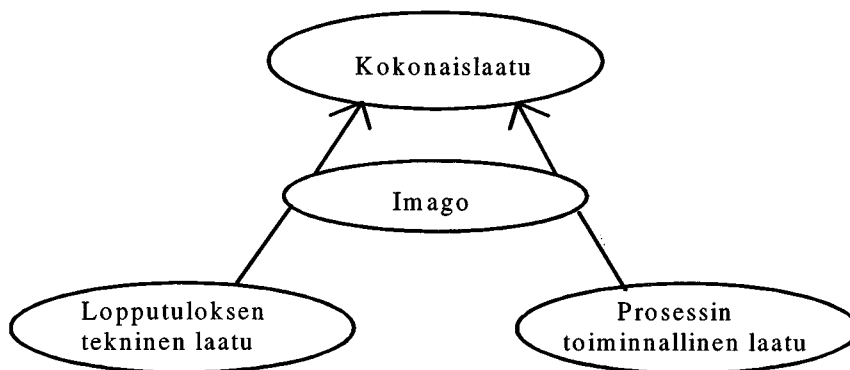
KUVIO 5. Asiakkaan odotusten ja kokemusten suhde asiakastyytyväisyyden muodostumisessa (ks. Parasuraman ym. 1985, 48; Kotler 1996, 40)

Asiakastyytyväisyystutkimus on osa organisaation markkinointitutkimusta. Se on organisaation asiakaskontaktipinnan toimivuuteen kohdistuvaa tutkimusta, jossa tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä organisaation toimintaa kohtaan. (Rope & Pöllänen 1995, 83). Tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista tyytyväisyyttä organisaatiota ja sen palveluja kohtaan.

4.4 Palvelun laatu

Palvelun laadun käsitettä käytetään yleensä viittaamaan palvelujen hyviin, arvokkaisiin tai tavoiteltaviin ominaisuuksiin (Malminen 1986, 17). Kirjallisuudessa palvelun laatu määritellään palvelun kyvyksi täyttää asiakkaan odotukset ja tarpeet (Kotler 1990, 434; Oakland 1993, 5; Kotka & Lappalainen 1994, 28). Palvelun laatu muodostuu sellaiseksi kuin asiakas sen mieltää (Kansanen & Väistö 1994, 22). Tällöin palvelun laadun keskeinen mittari onkin asiakkaiden subjektiiviset mielipiteet. Palvelun laatu on kuitenkin erilaista eri henkilöille, koska ihmisten tarpeet ja odotukset saattavat vaihdella hyvinkin paljon. (Sipilä 1992, 21-23.) Asiakkaiden erilaisista tarpeista ja odotuksista johtuen palveluorganisaatioiden on kyettävä tarjoamaan asiakkaille yksilöllistä, laadukasta palvelua jokaisen asiakkaan erityistarpeet huomioiden.

Grönroosin (1982; 1987; 1990) mukaan asiakkaan kokemus palvelun laadusta perustuu siihen mitä hän saa ja miten hän kokee koko palveluprosessin. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on tekninen eli lopputulosulottuvuus sekä toiminnallinen eli prosessiulottuvuus (ks. kuvio 6). Lopputuloksen tekninen laatu on sitä, mitä asiakas saa vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa. Tekniseen laatuun vaikuttavat mm. työvälineiden ja laitteiden laatu sekä henkilöstön ammattitaito. Prosessin toiminnallinen laatu on sitä, miten asiakas saa palvelun ja miten hän kokee palvelun samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Kuvioista 6 nähdään, että asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa myös organisaation kuva eli imago, jonka läpi asiakas ikään kuin suodattaa palvelun teknisen ja toiminnallisen laadun ulottuvuudet.



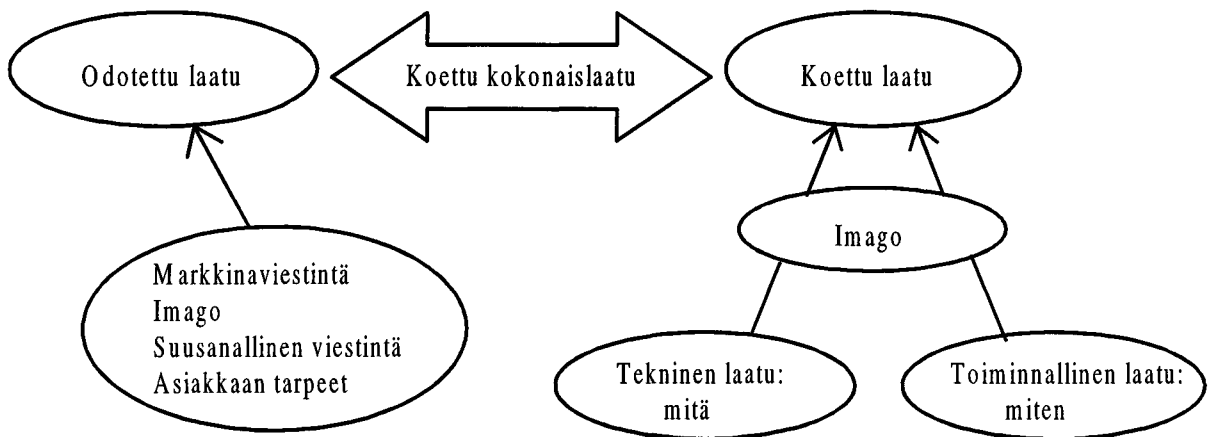
KUVIO 6. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 1990, 63)

Lehtinen (1983; 1986) korostaa palvelun laadussa vuorovaikutussuhteen laatua, mikä tarkoittaa asiakkaan ja palveluorganisaation välistä vuorovaikutussuhdetta. Onnistunut vuorovaikutussuhde edellyttää jo aiemmin mainittujen totuuden hetkien onnistumista. Palvelun vuorovaikutuslaadun lisäksi Lehtinen erottaa palvelun fyysisen ja institutionaalisen laatu-
ulottuvuuden. Fyysinen laatu-ulottuvuus koostuu fyysisen ympäristön ja välineistön laadusta, palvelujen tuotantoprosessin aikana tai sen jälkeen kulutettujen tavaroiden laadusta sekä palveluprosessin tuloksen laadusta. Institutionaalisen laatu-ulottuvuuden asiakas kokee osallistuessaan palvelujen tuotantoprosessiin ja ennen sitä. Institutionaalinen laatu tarkoittaa täten myös asiakkaalla jo ennestään organisaatiosta olevaa käsitystä. Tästä ominaisuudesta johtuen institutionaalinen laatu vaikuttaa vuorovaikutuslaadun sekä fyysisen laadun kokeamiseen. (Lehtinen 1986, 49-51.) Grönroosin mallin toiminnallinen laatu vastaa Lehtisen vuorovaikutussuhteen laatua ja osittain myös institutionaalista laatua. Grönroosin tekninen laatu on vastaava Lehtisen fyysisen laatu-ulottuvuuden kanssa ja organisaation imago on yhteneväinen institutionaalisen laatu-ulottuvuuden kanssa.

5 PALVELUN LAATUMALLEJA

5.1 Grönroosin koetun palvelun kokonaislaadun malli

Grönroos kehitti koetun palvelun kokonaislaadun mallin selventääkseen sitä, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. Lisäksi mallin avulla pyritään selvittämään, miten palvelun laatuun vaikutetaan ja mitkä seikat siihen vaikuttavat. (Grönroos 1982, 58.) Mallin mukaan koetun palvelun kokonaislaadun määrää odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. Kuviosta 7 nähdään, miten palvelun koettu kokonaislaatu muodostuu.



KUVIO 7. Palvelun koettu kokonaislaatu (Grönroos 1990, 66)

Edellä esitetyt palvelun laatu-ulottuvuudet, tekninen ja toiminnallinen laatu, vaikuttavat siis palvelun koettuun laatuun. Asiakkaan odottama palvelun laatu riippuu useista eri tekijöistä: markkinaviestinnästä, yrityksen imagosta, suusanallisesta viestinnästä sekä asiakkaan tarpeista. Omaa markkinaviestintäänsä (mainonta, suoramarkkinointi, pr-toiminta, myyntikampanjat) organisaatiot pystyvät valvomaan suoraan. Imagoa ja suusanallista viestintää yritys pystyy valvomaan vain epäsuorasti. Organisaation imago riippuu aikaisemmasta menestyksestä, toiminnasta ja koko organisaation historiasta. Asiakkaan odotuksiin palvelun laadusta vaikuttavat muiden ihmisten puheet ko. organisaatiosta ja sen palvelusta sekä asiakkaan omat tarpeet. Näin ollen palvelun odotettu laatu koostuu useista eri tekijöistä. Palvelun koettu kokonaislaatu määräytyy siitä, miten palvelun odotettu ja koettu laatu vastaavat toisiaan. Jos palvelun koettu laatu on alhaisempi, mitä odotettu laatu, niin palvelun

koettu kokonaislaatu on heikko. Jos taas koettu laatu on sitä, mitä odotettiin tai parempi, niin palvelun koettu kokonaislaatu on hyvä. (Grönroos 1982, 1990.)

5.2 Koettuun palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä

Parasuraman, Zeithaml ja Berry (1984; 1985) ovat tehneet 1980-luvulla Yhdysvalloissa laajan palvelujen kokemista koskevan tutkimuksen. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään koettuun palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen perusteella Parasuraman ym. erottivat kymmenen asiakkaan kannalta keskeistä laatuun vaikuttavaa tekijää. Kuviossa 8 on yhteenveto tutkimustuloksista.

Parasuramanin ym. (1985, 48) mukaan koettuun palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä fyysinen ympäristö ja uskottavuus ovat tekijöitä, jotka asiakas tietää tai voi saada tietoonsa ennen palvelun ostamista. Organisaation turvallisuudesta ja pätevyydestä asiakas ei kuitenkaan voi olla koskaan täysin varma, ei edes palvelutapahtuman jälkeen. Muut tekijät (luotettavuus, reagointialttius, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä ja asiakkaan ymmärtäminen) asiakas kokee palvelun tuotanto-, toimitus- ja kulutusprosessin aikana.

Grönroosin (1990) mukaan Parasuramanin ym. tutkimustulokset osoittavat selvästi toiminnallisen laadun merkityksen kokonaislaadun kokemisessa. Edellä luetelluista tekijöistä pätevyys liittyy selvästi lopputuloksen tekniseen laatuun ja uskottavuus liittyy läheisesti koetun laadun imagoon. Loput kahdeksan tekijää liittyvät koetun laadun prosessiulottuvuuteen eli kuvaavat toiminnallista laatua. (Grönroos 1990, 68.) Parasuraman ym. (1985, 48) toteavatkin, että kuluttajat/asiakkaat tukeutuvat enemmän kokemuseräisiin tunteuksiin (toiminnallinen laatu) arvioidessaan palvelun laatua.

LUOTETTAVUUS	Luotettavuus merkitsee suorituksen/palvelun johdonmukaisuutta ja luotettavuutta: <ul style="list-style-type: none"> • yritys tekee palvelun oikein ensimmäisellä kerralla • laskutus on täsmällistä • arkistointi on moitteetonta • palvelu toimitetaan sovittuun aikaan
REAGOINTIALTTIUS	Reagointialttius koskee työntekijöiden halua ja valmiutta palvella: <ul style="list-style-type: none"> • palvelu tapahtuu ajallaan • tarpeelliset asiakirjat lähetetään heti • asiakkaaseen otetaan yhteyttä viivytyksettä • palvelu on nopeaa • toiminta poikkeavissa tilanteissa on tarkoituksenmukaista ja nopeaa • reagointi palautteeseen
PÄTEVYYS	Pätevyys merkitsee tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa: <ul style="list-style-type: none"> • kontaktihenkilöiden tiedot ja taidot • tukihenkilöstön tiedot ja taidot • organisaation tutkimuskyky
SAAVUTETTAVUUS	Saavutettavuus merkitsee yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta: <ul style="list-style-type: none"> • palvelu on helposti saatavissa puhelimitse • palvelun odotusaika ei ole liian pitkä • aukioloajat ovat sopivat • palvelupisteen sijainti on sopiva
KOHTELIAISUUS	Kohteliaisuus merkitsee kontaktihenkilöiden käytöstapoja, kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä: <ul style="list-style-type: none"> • hienotunteisuus asiakkaan omaisuutta kohtaan • asiakaspalvelijat ulkoiselta olemukseltaan moitteettomia ja siistejä
VIESTINTÄ	Viestintä merkitsee, että asiakkaille puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät, ja että heitä kuunnellaan: <ul style="list-style-type: none"> • palvelun selostaminen • palvelun hinnan kertominen • asiakkaan vakuuttaminen siitä, että ongelma hoidetaan
USKOTTAVUUS	Uskottavuus merkitsee luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaan etujen ajamista: <ul style="list-style-type: none"> • yrityksen nimi • yrityksen maine • kontaktihenkilöiden persoonallisuus
TURVALLISUUS	Turvallisuus merkitsee sitä, että vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ei ole: <ul style="list-style-type: none"> • fyysinen turvallisuus • rahallinen turvallisuus • luottamuksellisuus
ASIAKKAAN YMMÄRTÄMINEN JA TUNTEMINEN	Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen merkitsee aitoa pyrkimystä ymmärtää asiakkaan tarpeita: <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan erityisvaatimusten selvittäminen • asiakasta kohdellaan yksilöllisesti • vakioasiakas tunnetaan
FYYSINEN YMPÄRISTÖ	Fyysinen ympäristö sisältää palvelun fyysiset tekijät: <ul style="list-style-type: none"> • fyysiset tilat • henkilöstön ulkoinen olemus • palveluksessa käytettävät apuvälineet tai koneet • muut palvelutiloissa olevat asiakkaat

KUVIO 8. Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1984, 13-14; 1985, 47)

Parasuramanin ym. esittämien palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden lisäksi kirjallisuudessa on esitelty lukuisia luetteloita hyvän ja laadukkaan palvelun tekijöistä. Grönroos on yhdistellyt eri tutkimusten tuloksia ja saanut näin laadukkaaksi koetulle palvelulle kuusi kriteeriä. Nämä kriteerit ovat: ammattitaito, asenne ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus ja uskottavuus, normalisointi sekä maine. Grönroos näkee nämä kriteerit runsaaseen empiiriseen ja teoreettiseen tutkimukseen sekä käytännön kokemuksiin perustuvina hyödyllisinä ohjenuorina käytännön työelämälle. Grönroos korostaa kuitenkin, että luettelo ei ole suinkaan täydellinen, ja eri aloilla sekä eri asiakkaille jotkut kriteerit ovat toisia tärkeämpiä. (Grönroos 1990, 72-74.)

Lepolan ym. (1997, 125) mukaan laadukkaan palvelun osatekijöitä ovat henkilöstön palveluhalttius, ystävällisyys, joustavuus ja luotettavuus. Widström ja Eerola (1992, 14) ovat poimineet kuusi hyvän palvelun tekijää asiakaspalvelututkimuksissa käytettyjen mittareiden joukosta. Heidän mukaansa hyvän palvelun osatekijöitä ovat uskottavuus ja turvallisuus, asiantuntemus, luotettavuus, palveluhalukkuus, saavutettavuus sekä aineelliset seikat. Santosen (1996, 188) mukaan hyvä palvelu on asiantuntevaa, luotettavaa, nopeaa, ystävällistä, turvallista ja sen saavuttaminen on helppoa. Lisäksi palvelutilanteessa asiakkaan on tunnettava, että häntä arvostetaan ja että hänen tarpeitaan ymmärretään.

Kim ja Kim (1995) ovat tutkineet korealaisten liikuntakeskusten palveluiden laatua. Heidän tutkimuksensa mukaan voidaan erottaa 12 eri tekijää, jotka vaikuttavat liikuntakeskusten palvelun laatuun. Tutkimuksen tulosten mukaan asiakkaiden mielestä liikuntapalvelujen käytössä tärkeää oli liikuntapaikkojen siisteys, hyvin suunnitellut ohjelmat, helppo pääsy liikuntapaikoille, mahdollisuus turvalliseen opetukseen, henkilöstön ensiapuvalmius ja varmuus omien henkilökohtaisten tavaroiden säilyvyydestä. Tutkijoiden mukaan Parasuramanin ym. palvelun laatuun vaikuttavat tekijät eivät sellaisinaan ole käytettävissä palvelun laatututkimuksissa vaan aina on otettu huomioon tutkimuskohteena olevan yrityksen/organisaation erityispiirteet. Kim ja Kim pyrkivätkin tutkimuksellaan osoittamaan palvelualojen eroja palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden osalta. (Kim & Kim 1995, 208-220.)

Chelladurain (1998) mukaan julkisten tai yleishyödyllisten yhteisöjen (esim. liikuntaseurat) laatudimensioita ovat palvelun saavutettavuus, tehokkuus/vaikuttavuus, tasa-arvoisuus, talous, sosiaalinen avoimuus ja kyky vastata tarpeisiin. Nämä dimensiot tulisi liikunta-

seurojen kyetä täyttämään liikuntapalvelutarjonnassaan. (Chelladurai 1998.) Chelladurain esittämät laatudimensiot kuvaavat mielestäni enemmänkin hyvin toimivan organisaation vaatimuksia, kun taas muut edellä esitetyt ovat selkeämmin palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä.

Näissä hyvän ja laadukkaan palvelun tekijöiden luetteloissa toistuvat lähestulkoon aina samat tekijät. Eroja aiheuttavat eri ominaisuuksien korostaminen ja toisten jättäminen vähemmälle huomiolle. Parasuramanin ym. kymmenen koettuun palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden luettelo on kirjallisuudessa esitellyistä luetteloista yksityiskohtaisimmin ja laajimmin esitelty. Samat tutkijat (ks. Zeithaml, Berry & Parasuraman 1988, 45; Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988, 23) ovat myöhemmin tiivistäneet luetteloaan viiteen tekijään, jotka ovat fyysinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. Asiakaspalvelututkimuksissa on hyödynnetty tutkijoiden molempia, sekä kymmenen että viiden palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden, malleja.

5.3 Käsitteellinen palvelun laadun malli - kuiluanalyysimalli

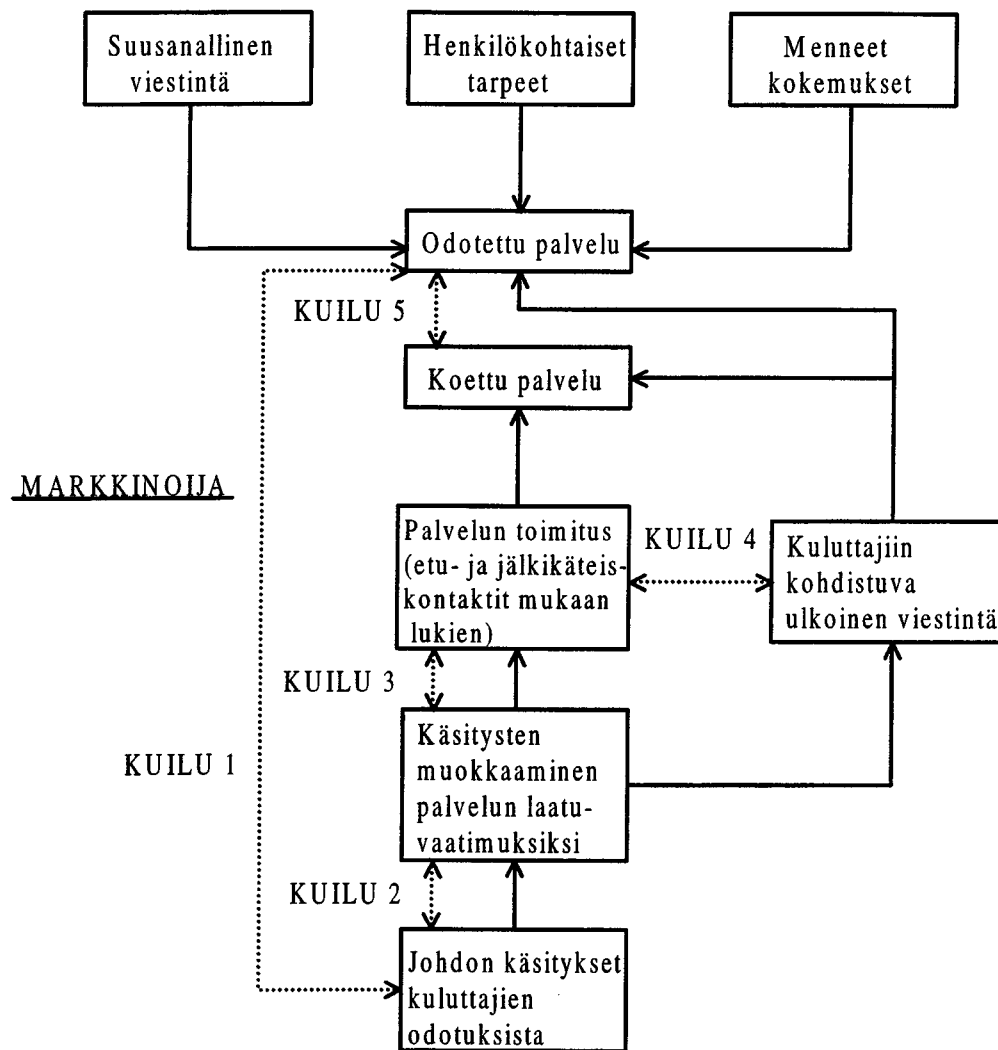
Zeithaml, Berry ja Parasuraman ovat kehittäneet palvelun laatua analysoivan käsitteellisen mallin. Malli on tarkoitettu käytettäväksi palvelun laatuongelmien lähteiden analysoinnissa ja palvelun laadun parantamiskeinojen havainnollistamisessa. Kuiluanalyysimalliksikin kutsuttu malli on esitetty kuviossa 9. (Parasuraman ym. 1985, 44-46; Zeithaml ym. 1988, 35-47.)

Mallin yläosassa tarkastellaan palvelun laadun muodostumista. Odotettu palvelu riippuu asiakkaan aikaisemmista kokemuksista ja henkilökohtaisista tarpeista. Lisäksi suusanallinen viestintä sekä ulkoinen asiakkaisiin kohdistuva viestintä (markkinaviestintä) vaikuttavat asiakkaan odottamaan palveluun. Koettu palvelun laatu on määritelty mallissa asiakkaan odotuksien ja havaintojen väliseksi eroksi (kuilu 5). (Zeithaml ym. 1988, 35-37.)

Ulkoisen viestinnän lisäksi koettuun palvelun laatuun vaikuttavat mallin alaosassa esitetyt neljä palvelun laatukuilua ominaisuuksineen. Organisaation johdon käsitykset asiakkaiden odotuksista ohjaavat palvelun laatuvaatimusten muokkaamista. Palvelun laatuvaatimuksia noudatetaan palvelun tuotanto- ja toimitusprosessin aikana. Palveluprosessissa asiakas

kokee palvelun laadun sekä teknisenä että toiminnallisena laaduna. (Zeithaml ym. 1988, 35-37.)

KULUTTAJA



KUVIO 9. Käsitteellinen palvelun laadun malli - kuiluanalyysimalli (Parasuraman ym. 1984, 7; 1985, 44)

Kuiluanalyysimalli selvittää, mitä tekijöitä on huomioitava palvelun laatua suunniteltaessa ja analysoitaessa. Kuviossa 9 on viisi mallin rakenneosien välistä poikkeamaa. Näitä poikkeamia voidaan kutsua laatukuiluiksi, jotka ovat seurausta rakenneosien ja koko palvelun laadunjohtamisprosessin epäjohtonmukaisuuksista. Mallin viisi laatukuilua ovat:

1. Kuluttajien odotusten ja organisaation johdon havaintojen välinen ero (kuilu 1). Organisaation johto ei välttämättä aina ymmärrä, mitä kuluttajat/asiakkaat haluavat ja odottavat palvelulta. Johto on saattanut tulkita väärin asiakkaiden odotukset, jolloin on syntynyt kuluttajien odotusten ja organisaation johdon havaintojen välinen kuilu. Zeithamlin ym. (1988, 37-39) mukaan syyt kuilun muodostumiseen löytyvät organisaation markkinatutkimussuuntautuneisuudesta, ylöspäin suuntautuvasta viestinnästä ja organisaatorakenteesta. Kuilu syntyy, jos organisaatiossa ei tehdä markkinatutkimuksia tai kysyntäanalyyssejä lainkaan tai tehdyistä tutkimuksista saadaan epätarkkoja tietoja, joita tulkitaan virheellisesti. Olennaista on myös se, että missä määrin tehdyt markkinatutkimukset keskittyvät selvittämään palvelun laatuun liittyviä seikkoja. Organisaation johdon ja asiakkaiden välinen suora vuorovaikutus antaa johdolle ensikäden tietoja asiakkaiden odotuksista ja toiveista. Organisaation alhaalta ylöspäin suuntautuvassa viestinnässä saattaa olla puutteita. Tämä johtuu työntekijöiden ja asiakaspalveluhenkilöstön sekä johdon välisestä huonosta kontaktista tai sen puuttumisesta. Organisaatiotasojen suuri määrä saattaa pysäyttää tai muuttaa tietoa, joka kulkee asiakaspalvelussa olevilta ylöspäin. (Zeithaml ym. 1988, 37-39.) Alueellisen liikuntajärjestön henkilöstön ja sen asiakkaiden välinen kuilu voi syntyä, ellei järjestö selvitä asiakkaiden tarpeita ja kerää palveluistaan palautetta. PLU:ssa pyritään välttämään tämä kuilu asiakkaille suunnatulla tarvekyselyllä.

2. Organisaation johdon ja palvelun laatuvaatimusten välinen ero (kuilu 2). Zeithamlin ym. (1988, 39-40) mukaan tämä ero johtuu organisaation johdon sitoutumattomuudesta palvelun laatuun, päämäärien asettelusta, tehtävien standardisoinnista ja laatuvaatimusten toteutettavuudesta. Organisaation johto ei ole sitoutunut palvelun laatuvaatimusten kehittämiseen, jolloin palvelun laatua ei pidetä tärkeimpänä asiana. Kuilu syntyy, jos ylin johto ei tue palvelun laadun suunnittelua tai suunnitteluresurssit ja -prosessit ovat riittämättömät. Suunnittelussa saatetaan tehdä myös selviä virheitä, mikä viittaa huonoon suunnittelun johtoon. Organisaation epäselvä tavoiteasettelu ja työtehtävien epäonnistunut standardointi syventävät kuilua entisestään. Organisaation kyvyt laatuvaatimusten täyttämässä sekä johdon näkemykset asiakkaiden odotusten toteutettavuudesta vaikuttavat tavoiteasetteluun ja suunnitteluun. (Zeithaml ym. 1988, 39-40.) Liikuntajärjestössä kuilu voi syntyä, jos järjestössä ei tunnisteta palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä eikä palveluita pyritä kehittämään.

3. Palvelun laatuvaatimusten ja palvelun toimitusprosessin välinen ero (kuilu 3). Zeithaml ym. (1988, 41) kutsuvat tätä kuilua palvelun suorittamisen kuiluksi, joka syntyy, kun työntekijät eivät osaa tai halua suorittaa palvelua laatuvaatimusten edellyttämällä tavalla. Laatuvaatimukset saattavat olla liian monimutkaisia ja jäykkiä tai työtehtäviin on palkattu vääränlaisia henkilöitä, jolloin palvelun suorittaminen epäonnistuu. Lisäksi työtehtävissä käytettävät välineet ja teknologia saattavat olla tehtävään sopimattomia. Asiakaspalvelijan työ vaikeutuu, jos laatuvaatimukset eivät vastaakaan asiakkaiden tarpeita tai, jos ne eivät ole yhdenmukaisia organisaatiokulttuurin kanssa. Johdon ja työnjohdon menetelmät saattavat vaikeuttaa asiakaspalvelijan työtä entisestään. Johto voi suosia menetelmiä, jotka eivät tue laatuikäytymistä tai eivät rohkaise työntekijöitä. Valvonta- ja palkkiojärjestelmät saattavat olla ristiriidassa laatuvaatimusten kanssa. Palveluoperaatioiden huono johtaminen ja sisäisen markkinoinnin riittämättömyys johtavat myös palvelun suorittamisen kuilun syvenemiseen. Työntekijöiden kykenemättömyys yhteistyöhön muiden kanssa saattaa ilmetä osastojen välisenä kilpailuna vaikka pyrkimyksenä tulisikin nähdä muut työntekijät omina asiakkaina (organisaation sisäinen asiakkuus). Palvelun suorittamisen kuilun muodostumisen syyt ovat moninaisia ja mutkikkaita. Edellä esiteltyjä syitä tarkasteltaessa havaitaan, että syitä on sekä johdon että työntekijöiden lisäksi teknisissä ja operatiivisissa järjestelmissä. (Zeithaml ym. 1988, 41-44.) Liikuntajärjestössä tämä kuilu voi ilmetä esimerkiksi koulutuspalveluissa siten, että henkilöstö ei toteuta koulutusta sovitulla tavalla joko huolimattomuudesta tai vaadittavien tietojen ja taitojen puuttumisesta johtuen.

4. Palvelun toimitusprosessin ja ulkoisen viestinnän välinen ero (kuilu 4). Tämä kuilu merkitsee sitä, että ulkoisessa viestinnässä (markkinaviestintä) annetut lupaukset eivät ole yhteneväisiä toimitetun palvelun kanssa. Grönroos (1990, 91) nimittääkin tätä kuilua markkinaviestinnän kuiluksi. Zeithamlin ym. (1988, 44) mukaan organisaation taipumus luvata liikaa sekä horisontaalinen viestintä aiheuttavat markkinaviestinnän kuilun. Jos organisaatio liioittelee mainostaessaan palveluaan, asiakkaiden odotukset muodostuvat korkeammiksi kuin mihin organisaatio pystyy vastaamaan. Kovasta kilpailusta johtuen organisaatioilla on taipumusta liioitteluun, mikä taas puolestaan syventää markkinaviestinnän kuilua. Mitä enemmän organisaatio kokee painostusta liioitteluun, sitä syvemmäksi kuilu muodostuu. Organisaation horisontaalisen viestinnän puutteellisuudella on vaikutusta markkinaviestinnän kuiluun. Ellei suoritustason henkilöstö ole yhteistyössä mainonnan suunnittelusta vastaavien kanssa, on odotettavissa ongelmia. Kontaktihenkilöstön on tiedettävä markkinaviestinnän sisältö ennen kuin mainonta suunnataan asiakkaille. Kommunikointi organisaation eri

tasojen välillä on oltava kunnossa ikävien yllätysten (, jotka yleensä asiakaspalveluhenki- löstö joutuu kohtaamaan) estämiseksi. (Zeithaml ym. 1988, 44-45.) Liikuntajärjestö saattaa esimerkiksi mainostaa jotakin kuntoliikuntatapahtumaansa massatapahtumana, johon osal- listuu tietty määrä ihmisiä. Joku yksittäinen kuntoilija saattaa osallistua tapahtumaan motii- vinaan halu liikkua osana suurempaa joukkoa ja joutuukin pettymään, koska tapahtuma ei olekaan niin suuri kuin etukäteen oli tiedotettu.

5. Koetun palvelun ja odotetun palvelun välinen ero (kuilu 5). Tämä viides kuilu merkitsee sitä, että koettu palvelu ei ole yhdenmukainen odotetun palvelun kanssa. Kuilun muodostu- minen luonteeltaan myönteiseksi tai kielteiseksi riippuu edellä esitellyistä neljästä kuiluista. Mitä suurempia ja syvempiä muut kuilut ovat, sitä suuremmaksi ja syvemmäksi muodostuu myös viides kuilu. (Zeithaml ym. 1988, 36.) Tämä kuilu tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaat ovat olleet joko tyytyväisiä tai tyytymättömiä palveluun. Jos kuilu on negatiivinen (asiakkaat tyytymättömiä), on syytä etsittävä palvelun käsitteellisen mallin mukaisesti analysoimalla neljää ensimmäistä kuilua.

5.4 Synteesi palvelun laatumalleista

Tutkimuksen viitekehyksenä käytetään eri palvelun laatumalleista koottua mallia. Grönroo- sin palvelun kokonaislaadun mallista ja Parasuramanin ym. palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä sovelletun synteesimallin avulla pyritään tarkastelemaan asiakkaiden tarpeita, odotuksia ja kokemuksia Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palveluista palvelun koetun kokonaislaadun ja asiakkaiden tyytyväisyyden selvittämiseksi. Tutkimuksen viitekehyksenä käytetty synteesi palvelun laatumalleista on esitetty kuviossa 10.

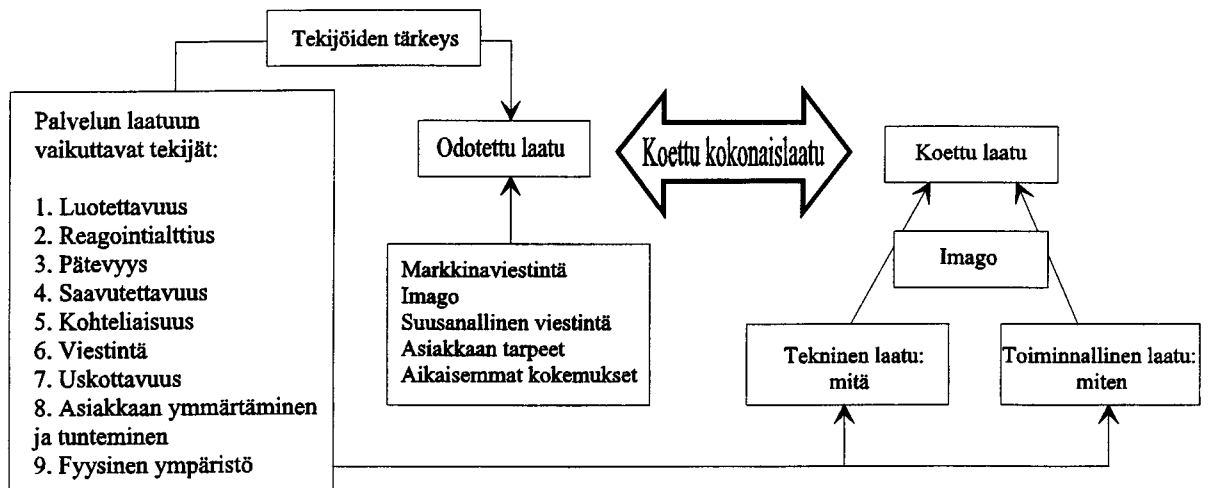
Palvelun laatumallien synteesiin on valittu Parasuramanin ym. esittämät palvelun laatuun vaikuttavat tekijät, koska ko. tutkijoiden esittämät tekijät muodostavat yksityiskohtaisen ja laajan kokonaisuuden. Koska liikuntajärjestöjen palvelun laadun tutkiminen on ollut vähäistä Suomessa, haluttiin tutkimukseen valita mahdollisimman kattava palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden kokonaisuus, jotta mitään olennaista tietoa ei jäisi pois. Turvallisuus oli tekijä, joka jätettiin pois synteesimallista, koska se ei sopinut tutkittavan kohteen palve- lujen tarkasteluun. Liikuntajärjestön palveluja tarkasteltaessa lähemmin on vaikea hahmot- ta, mitä fyysisiä tai taloudellisia riskejä, epäilyksiä tai vaaroja voisi liittyä palvelujen

käyttämiseen. Parasuramanin ym. omassa tutkimuksessa tutkimuskohteena olivat mm. luottokorttiyhtiöt ja pankit, joiden palveluissa turvallisuus on luonnollisestikin tärkeä tekijä.

Palvelun koettua laatua tarkastellaan Grönroosin esittämien laatu-ulottuvuuksien kautta. Palvelun teknistä ja toiminnallista laatu-ulottuvuutta eli mitä asiakas saa ja miten hän sen saa, mitataan yhdeksän palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden (luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö) avulla. Asiakkaan koettu palvelun laatu muodostuu, kun hän tarkastelee palvelun teknisen ja toiminnallisen laadun osatekijöitä liikuntajärjestön imagon läpi.

Palvelun laatuun vaikuttavat yhdeksän tekijää vaikuttavat myös asiakkaan odotuksiin palvelun laadusta lähinnä tekijöiden painoarvon/tärkeyden kautta. Lisäksi asiakkaan odotettuun palveluun vaikuttavat asiakkaan tarpeet, aikaisemmat kokemukset, liikuntajärjestön imago ja markkinaviestintä sekä suusanallinen viestintä.

Palvelun koettu kokonaislaatu eli se, onko asiakas tyytyväinen saatuun palveluun, muodostuu asiakkaan odotetun ja koetun palvelun laadun suhteesta.



KUVIO 10. Synteesi palvelun laatumalleista tutkimuksen viitekehystenä (vrt. Parasuraman ym. 1984, 13-14; Grönroos 1990, 66)

6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT

Palvelun laatu liikuntahallinnossa on ollut keskeinen tutkimusaihe viime vuosina, josta on osoituksena mm. viime vuoden European Association for Sport Management –kongressijulkaisu (Pires ym. 1998). Myös Suomessa on korostettu liikuntajärjestöjen toiminnan asiakaslähtöisyyttä ja ruohonjuuritason ehdoin tapahtuvaa toimintaa (ks. Koski & Heikkala 1998). Tämä tutkimus on tilaustyö Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:lle, jossa järjestön toimintaa pyritään kehittämään asiakaslähtoisempään suuntaan. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää PLU:n asiakkaiden tyytyväisyyttä järjestön palvelutarjontaan. Keskeisimmät tutkimustehtävät ovat: 1) kartoittaa eri palvelujen tarpeellisuus ja käyttöaste, 2) selvittää asiakkaiden odotukset ja kokemukset järjestön palveluista, 3) arvioida järjestön palvelun laatua sekä 4) selvittää järjestön palvelujen ja toiminnan kehittämismahdollisuuksia. Kyse-lystä saatujen tietojen avulla aluejärjestön toimintaa pyritään kehittämään siten, että se vastaisi paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita.

Tutkimuksen pääongelmaan eli siihen minkälainen on palvelun koettu kokonaislaatu ja asiakastyytyväisyys aluejärjestön tarjoamiin palveluihin pyritään saamaan vastauksia ala-ongelmien selvittämällä. Tutkimusongelmat voidaan jaotella yhteen pääongelmaan ja seitsemään alaongelmaan, jotka ovat seuraavat:

Pääongelma:

1. Minkälainen on palvelun koettu kokonaislaatu ja asiakastyytyväisyys aluejärjestön tarjoamiin palveluihin?

Alaongelmat:

1. Kokevatko asiakkaat aluejärjestön palvelut tarpeellisiksi?

2. Kuinka paljon aluejärjestön palveluja käytetään?

3. Minkälainen mielikuva asiakkailta on aluejärjestöstä?

4. Minkälaista aluejärjestön viestintä on?

5. Minkälaiset ovat asiakkaiden odotukset aluejärjestön palveluista?

6. Minkälaiset ovat asiakkaiden kokemukset aluejärjestön palveluista?

7. Mitä kehitettävää aluejärjestön toiminnassa ja palveluissa on?

Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan odotusten ja kokemusten suhteesta, joten asiakkaiden odotukset ja kokemukset palvelusta (alaongelmat 5 ja 6) on selvitettävä. Palvelun

koettu kokonaislaatu muodostuu odotetun palvelun laadun ja koetun palvelun laadun suhteesta. Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu liittyvätkin läheisesti toisiinsa. Hyvä palvelun laatu on edellytys asiakastyytyväisyydelle (Cronin & Taylor 1992, 55 ja Liljander 1995, 34-35). Kuten tutkimuksen viitekehystenä käytetyssä synteesimallissa (kuvio 9) on esitetty, selvitetään aluejärjestön palvelun koettua kokonaislaatua tarkastelemalla asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia (alaongelmat 5 ja 6) palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden sekä toiminnallisen ja teknisen laatu-ulottuvuuden kautta. Palvelujen tarpeellisuuden, käyttöasteen ja kehittämisvaatimusten selvittämisellä kuvataan myös asiakkaiden tyytyväisyyttä aluejärjestön palveluihin ja toimintaan selvitetään (alaongelmat 1, 2 ja 7). Asiakkaiden odotuksiin palvelusta vaikuttavat asiakkaan tarpeet sekä palvelun tarjoajan viestintä ja imago. Neljä ensimmäistä alaongelmaa liittyvät osaltaan asiakkaiden odotusten selvittämiseen.

7 TUTKIMUSMENETELMÄT

7.1 Tiedonhankintamenetelmät ja aineiston keruu

Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella (liitteet 2, 3 ja 4). Postikyselyn käyttöön päädyttiin tutkimuksen suuren otoskoon sekä tarkoituksenmukaisuuden, tehokkuuden ja taloudellisuuden vuoksi. Tutkimuksessa käytetyt kyselylomakkeet olivat puolistrukturoituja. Kysymysten valmiiden vastausvaihtoehtojen arveltiin nopeuttavan ja helpottavan vastaamista sekä lisäävän vastaamisinnostusta. Lomakkeissa on lisäksi ns. avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja sai itse kirjoittaa vastauksensa. Avoimia kysymyksiä käytettiin esimerkiksi sellaisten asioiden selvittämisessä, joissa valmiiden vastausvaihtoehtojen antaminen olisi saattanut johdatella liikaa vastaajaa.

Tutkimuksen kyselylomakkeet testattiin Jyväskylässä: jäsenjärjestöille tarkoitettu lomake testattiin kahdessa liikuntajärjestössä, kuntien liikuntatoimen viranhaltijoille tarkoitettu lomake Jyväskylän liikuntatoimessa ja seuroille suunnattu lomake viidessä liikuntaseurassa. Esikyselyn jälkeen muutamia kysymyksiä selvennettiin ja lomakkeiden kieliäsuu tarkistettiin.

Kyselyn kohderyhmien osoitetiedot saatiin Jyväskylän yliopiston Liito-projektin sekä Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n osoiterekistereistä. Kyselylomake lähetettiin kaikille Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n 29 jäsenelle vuoden 1997 jäsenrekisterin mukaisesti. Myös kaikille alueen kuntien liikunta- ja/tai vapaa-aikatoimesta vastaaville lähetettiin kysely. Alueen liikunta- ja urheiluseuroista tutkimukseen valittiin 209 seuran otos. Tutkimukseen valittiin yhteensä 283 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n asiakasta. Taulukosta 1 nähdään tutkimuksen otos yhdistyksen kolmesta asiakasryhmästä.

Jäsenjärjestöjen ja alueen kuntien liikunta- ja vapaa-aikatoimien kohdalla päädyttiin kokonaistutkimukseen, koska perusjoukko oli molemmissa pieni. Liikuntaseurojen otos, 209 seuraa, on yli puolet (58 %) perusjoukon 359 seurasta. Suurella otoskoolla pyrittiin varmistamaan tutkimustulosten luotettavuuden kannalta tarpeellinen vastausmäärä. Lisäksi seura-otos muodostettiin tarkoituksella suureksi suhteessa perusjoukkoon, koska alueella on todellisuudessa enemmän liikuntaseuroja kuin Liito-projektin ja PLU:n osoiterekistereissä

olevat seurat (359 seuraa). Keväällä 1997 aluejärjestössä selvitettiin alueen liikuntaseurojen määrää. Tällöin kuntien liikuntatoimesta vastaavien ilmoituksen mukaan PLU:n toiminta-alueella oli liikuntaseuroja 645, mikä on todennäköisesti lähempänä todellista seuramäärää kuin rekistereissä oleva seuramäärä.

TAULUKKO 1. Tutkimuksen otos.

ASIAKASRYHMÄ	PERUSJOUKKO	OTOS
Yhdistyksen jäsenjärjestöt (vuosi 1997)	29	29
Alueen kuntien liikunta- ja vapaa-aikatoimi	45	45
Alueen liikunta- ja urheiluseurat	359	209
		(n=283)

Tutkimuksen seuraotosta suunniteltaessa seurat luokiteltiin jäsenmäärän mukaan SLU:n teettämän seurakyselyn luokituksen mukaisesti. Alueen liikunta- ja urheiluseuroista 359 seuraa ovat ilmoittaneet yhteystietonsa ja jäsenmääränsä seurarekistereihin. Taulukosta 2 nähdään, miten seurat jakaantuvat jäsenmäärän mukaan sekä otoskoko seuroista.

Jäsenmäärältään suurimmista seuroista (yli 500 jäsentä) tutkimukseen valittiin kaikki seurat suurien seurojen vähäisestä lukumäärästä johtuen. Tällä pyrittiin varmistamaan se, että mitään oleellisia tietoja ei jää saamatta liian pienen otoskoon vuoksi. Pienemmistä seuroista (alle 500 jäsentä) tutkimukseen valittiin satunnaisotannalla puolet seuroista. Jäsenmäärältään kahden pienimmän ryhmän otoskoko muodostui täten lukumäärältään suurimmaksi. Seurakyselyissä pienten seurojen vastausprosentit ovat alhaisia, joten suuremmalla otoskolla pyrittiin varmistamaan tutkimuksen onnistumisen kannalta tarvittavien vastausten määrä.

TAULUKKO 2. Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n seurat jäsenmäärän mukaisesti luokiteltuna ja tutkimuksen otoksen koko seuroista.

JÄSENMÄÄRÄ	SEUROJEN MÄÄRÄ	OTOS
0 - 50	109	55
51 - 200	113	57
201 - 500	80	40
501 - 1000	35	35
yli 1000	22	22
	(N=359)	(n=209)

Tutkimusta varten laadittiin kolme erilaista kyselylomaketta tutkimuksen kohderyhmien heterogeenisyyden vuoksi. Kyselylomakkeiden muuttujaluettelot ovat liitteinä (liitteet 5, 6 ja 7). Lomakkeiden alkuosassa olevilla kysymyksillä kartoitettiin vastaajan sekä hänen edustamansa yhteisön taustatietoja. Seuraavassa osiossa pyrittiin selvittämään kyseiselle asiakasryhmälle suunnattujen palvelujen tarpeellisuutta, käyttöä ja kokemuksia palveluista. Tämä osio muodostui jokaisen asiakasryhmän lomakkeessa erilaiseksi: seurojen osalta kartoitettiin koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluja, jäsenjärjestöiltä liikuntakulttuurin tukipalveluja ja kunnilta lähinnä kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluja koskevia asioita. Kyselylomakkeen viimeinen osio oli samanlainen kaikissa lomakkeissa. Tämä osio kartoitti kaikkien asiakasryhmien eri palvelujen käytön useutta ja vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin sekä palvelujen tasoa. Lisäksi kysyttiin asiakkaiden mielikuvaa PLU:sta, mielipidettä aluejärjestön tiedotuksesta ja olemassaolon tärkeydestä sekä tyytyväisyyttä PLU:n toimintaan ja palveluihin. Lopuksi selvitettiin erilaisten väitteiden avulla asiakkaiden kokemuksia aluejärjestön palvelusta. Samojen väitteiden avulla selvitettiin myös eri palvelutekijöiden tärkeyttä palvelun laadussa asiakkaiden näkökulmasta. Näillä viimeisillä kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan asiakkaiden odotuksia järjestön palvelusta.

Kyselylomakkeet lähetettiin maaliskuussa 1998. Kahden uusintakyselyn ja puhelimitse tapahtuneen karhuamisen jälkeen palautettiin yhteensä 149 lomaketta. Lopulliseksi palautusprosentiksi saatiin 53 prosenttia kaikista kyselyn saaneista. Seuroille lähetettyjä lomakkeita palautettiin 102 vastausprosentin ollessa 49. Kunnilta palautui 30 lomaketta (vastausprosentti 67 %) ja jäsenjärjestöiltä 17 lomaketta (vastausprosentti 59 %). Seuroille lähetetyistä lomakkeista palautettiin kaksi lomaketta, joihin ei oltu vastattu lainkaan sekä kolme

lomaketta, joihin oli täytetty ainoastaan seuran taustatiedot. Nämä viisi lomaketta jätettiin luonnollisesti pois analyysistä. Muutoin puutteellisesti täytetyt lomakkeet otettiin analyysiin mukaan ainoastaan täydellisesti täytettyjen kohtien osalta. Vastausten analysoinnin jälkeen palautettiin vielä yksi lomake, jota ei ole huomioitu analyysissä. Taulukosta 3 nähdään tutkimuksen kohderyhmien otoskoot, näytteet sekä vastausprosentit.

TAULUKKO 3. Tutkimuksen otos, näyte ja vastausprosentti asiakasryhmittäin.

ASIAKASRYHMÄ	OTOS	NÄYTE	VASTAUS%
Yhdistyksen jäsenet (vuosi 1997)	29	17	59
Alueen kuntien liikunta- ja vapaa-aikatoimi	45	30	67
Alueen liikunta- ja urheiluseurat	209	102	49
Yhteensä	283	149	53

Liikunta- ja urheiluseurojen osalta vastausprosentti jäi alle 50 prosentin. Seurakyselyn vastausprosentti on kuitenkin hyvin tyypillinen, sillä muissa vastaavanlaisissa seurakyselyissä on päädytty noin 50 prosentin palautusprosenttiin tai hieman sen alle (Koski & Heinilä 1988; Koski & Varis 1997). Vähiten vastauksia saatiin pieniltä seuroilta ja eniten yli tuhanen jäsenen seuroilta. Katoon vaikutti osaltaan se, että osoiterekisterit eivät ole ajan tasalla. Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimistosihteerit tarkistivat kaikki tutkimukseen valittujen seurojen osoitteet, jolloin saatiin korjattua osa vääristä osoitteista. Silti mukaan jäi vääriä osoitteita, koska lähetettyjä lomakkeita palautui takaisin vastaanottajan ollessa tuntematon ko. osoitteessa. Lisäksi on hyvin todennäköistä, että osa tutkimuksessa mukana olleista seuroista ei ollut enää toimivia. Tähän viittaa myös se, että kolmeen palautetuista lomakkeista oli täytetty ainoastaan seuran taustatiedot ja selitetty, että seurassa ei ole enää liikunta- ja urheilutoimintaa. Lisäksi seurojen vastaamisinnostusta on saattanut vähentää koko ajan lisääntyvien postikyselyjen määrä.

Jäsenjärjestöjen heikohko vastausprosentti selittyy osaltaan sillä, että vuoden 1997 jäsenrekisterin jäsenistä kolme oli eronnut yhdistyksen toiminnasta ennen tutkimuksen tiedonkeruuta. Täten kyselylomakkeita lähetettäessä jäsenjärjestöjä oli 26. Jos tämä otetaan huomioon vastausprosenttien tarkastelussa, niin jäsenjärjestöjen vastausprosentti (65 %) olisikin jomiltei sama kuin kuntien.

7.2 Aineiston analyysi

Kyselylomakkeiden tiedot analysoitiin kvantitatiivisesti SPSS-tilasto-ohjelman avulla. Aineiston analyysissä käytettiin suoria prosenttijakaumia, joista selvisi eri vaihtoehtojen osuudet koko muuttujaluokasta. Muuttujien ristiintaulukoinnilla vertailtiin liikuntaseurojen, kuntien liikuntatoimen viranhaltijoiden ja PLU:n jäsenjärjestöjen vastauksia. Lisäksi liikuntaseurojen vastauksia ristiintaulukoitiin seurojen koon, lajimäärän ja perustamisvuoden mukaan. Ristiintaulukointi valittiin analyysimenetelmäksi havainnollisuutensa vuoksi ja sen yhteydessä suoritettiin khiin-neliö -testit tilastollisten merkitsevyyksien selvittämiseksi. Analyysissä käytettiin lisäksi apuna yksisuuntaista varianssianalyysiä asiakasryhmien keskiarvojen eron merkitsevyyden selvittämisessä sekä laskettiin korrelaatiokertoimia summamuuttujien muodostamista varten. Avoimet kysymykset on analysoitu myös kvantitatiivisesti.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelussa erotetaan yleensä tutkimuksen ulkoinen ja sisäinen luotettavuus. Tutkimuksen ulkoisella luotettavuudella tarkoitetaan mittauksen edustavuutta eli miten tutkittu aineisto edustaa tutkimuksen perusjoukkoa. Tutkimusaineiston voidaan katsoa edustavan melko hyvin perusjoukkoa. Liikuntaseurojen osalta tutkimusaineisto edustaa huonosti pieniä alle 50 jäsenen seuroja (ks. kuvio 12). Lisäksi havaitaan, että suurten seurojen osalta näyte on muodostunut hieman yliedustavaksi. Yliedustavuus otoksessa saattaa aiheuttaa systemaattista virhettä tuloksissa. Kunnan liikuntatoimen viranhaltijoiden osalta tutkimusaineiston edustavuus on heikohko 2001 – 5000 asukkaan kuntien osalta (ks. kuvio 15). Yleisesti tutkimusaineisto edustaa aluejärjestön asiakasryhmiä hyvin, koska tutkimuksen otos oli melko suuri ja vastausprosenttikin kipusi yli 50 prosentin. Liikuntaseurojen kohdalla vastausprosentti oli alhaisin (49 %). Seurarekisterit Suomessa eivät valitettavasti ole ajan tasalla, joten voidaan olettaa, että osassa vastaamatta jättäneissä seuroissa ei ole enää seuratoimintaa. Osoiterekistereiden huonosta päivityksestä johtuen osa kyselylomakkeista ei todennäköisesti löytänyt tietään oikealla henkilölle.

Aineiston sisäisen luotettavuuden indikaattoreina käytetään reliabiliteettia ja validiteettia. Reliabiliteetista eli yleistettävyydestä on kyse, kun puhutaan mittarin tai mittaustilanteen pysyvyydestä eli mittarin kyvystä antaa mahdollisimman satunnaisvirheettömiä tuloksia. Reliabiliteetin varmistamisen keinoja ovat mm. rinnakkais- ja uusintamittaukset, joita tässä tutkimuksessa ei tehty. Yleistettävyyden varmistamisella pyritään minimoimaan sattuman osuus tutkittavassa asiassa. Tässä tutkimuksessa reliabiliteettia ovat voineet alentaa kysymysten ja vastausvaihtoehtojen tulkinta. Tällöin vastaaja on ymmärtänyt kysymyksen tai vastausvaihtoehdot eri tavoin kuin kysyjä. Saatuja vastauksia voitaneen pitää melko satunnaisvirheettöminä, koska vastaajat ovat näyttäneet ymmärtävän kysymykset oikein. Satunnaisvirheettömyyteen pyrittiin myös tietojen koodausvaiheessa, jolloin kaikkien lomakkeiden koodattavat tiedot tarkastettiin vielä koodauksen jälkeen. Tietojen tallentajasta johtuvia virheitä pyrittiin vähentämään myös koodaamalla kyselylomakkeiden tiedot päivittäin noin kymmenen lomakkeen erissä.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on olennaista, miten hyvin tutkimusmenetelmät pystyvät tuottamaan vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin ja –tehtäviin. Validiteetti eli pätevyys tarkoittaa mittarin kykyä mitata niitä seikkoja, joita sen on tarkoituskin mitata. Systemaattiset virheet alentavat tutkimuksen validiteettia. Tutkimuksen validiteettia pyrittiin parantamaan muotoilemalla kyselylomakkeen kysymykset mahdollisimman selkeiksi ja yksiselitteisiksi. Epäselviä ja tulkinnanvaraisia vastauksia ei otettu mukaan tulosten analyysiin. Useimmissa kysymyksissä käytetty 5-portainen arviointiasteikko mahdollisti lähelle omaa mielipidettä olevan vastausvaihtoehdon löytymisen. Joissakin kysymyksissä ”en osaa sanoa” –vastausvaihtoehdon valinneiden osuus muodostui melko suureksi, mikä saattaa johtua epätarkoista vastausvaihtoehdoista tai huonosta kysymyksen asettelusta. Useimpien tällaisten kysymysten kohdalla näyttäisi kuitenkin siltä, että vastaaja ei ollut tietoinen kysyttävästä asiasta eikä sen vuoksi omannut mitään mielipidettä. Kuitenkin tutkimuksen validiteetti näiden muuttujien kohdalla saattaa olla alentunut.

8 TULOKSET

8.1 Kyselyyn vastanneiden taustatietoja

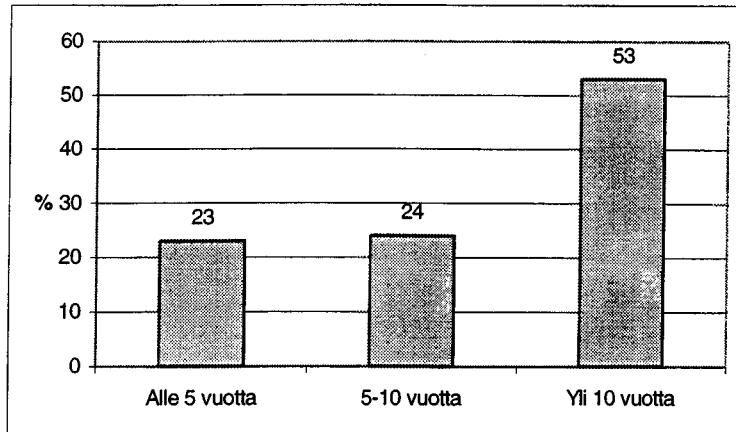
8.1.2 Jäsenjärjestöjen taustatietoja

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n jäsenjärjestöistä kyselyyn vastasi 17 järjestöä eli 59 prosenttia. Taulukossa 4 on esitelty jäsenjärjestöille osoitettuun kyselyyn vastanneiden asema järjestössä. Suurin osa lomakkeen täyttäneistä henkilöistä oli järjestön toiminnasta vastaavaan tehtävään palkattuja henkilöitä. Järjestön puheenjohtajia vastanneista oli 29 prosenttia, toiminnanjohtajia 24 prosenttia ja aluesihteereitä 18 prosenttia. Loput (29 %) olivat erilaisilla virkanimikkeillä järjestöön palkattuja henkilöitä.

TAULUKKO 4. Jäsenjärjestökyselyyn vastanneiden asema järjestössä, % (n=17)

	%
Puheenjohtaja	29
Toiminnanjohtaja	24
Aluesihteeri	18
Muut	29
Yhteensä	100

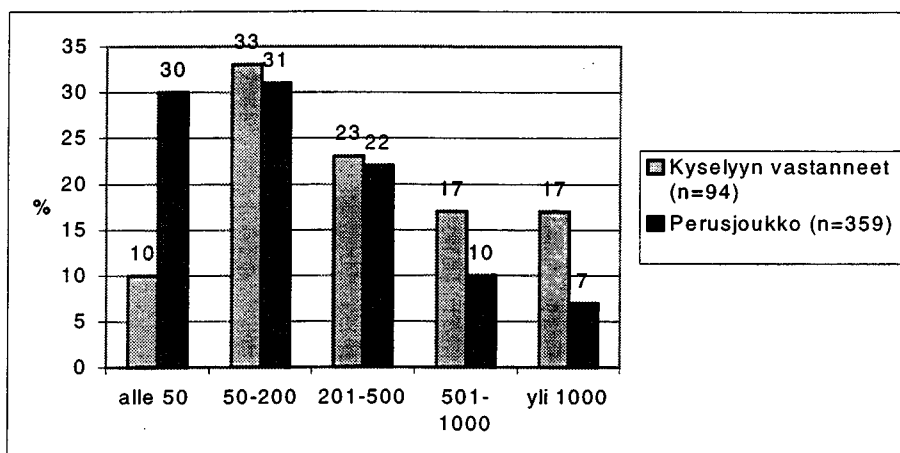
Kyselyyn vastanneet olivat toimineet järjestön tehtävissä keskimäärin 11 vuotta. Kuviossa 11 on esitelty vastaajien toimintavuodet järjestötehtävissä. Yli kymmenen vuotta järjestön toiminnassa mukana olleita oli 53 prosenttia ja 24 prosenttia oli toiminut järjestön tehtävissä 5-10 vuotta. Alle viisi vuotta toiminnassa mukana olleita oli 23 prosenttia. Jäsenjärjestöjen seura- ja/tai paikallisyhdistysten määrä PLU:n toiminta-alueella oli suuri. Yli 20 jäsenen järjestöjä vastanneista oli reilu 60 prosenttia ja alle viiden jäsenen järjestöjä oli noin kahdeksan prosenttia.



KUVIO 11. Vastaajien toimintavuodet järjestötehtävissä, % (n=17)

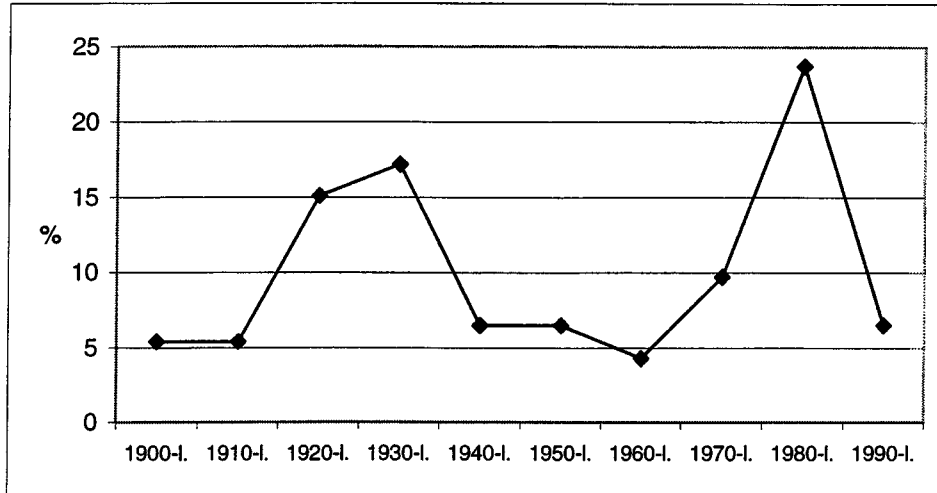
8.2.2 Liikuntaseurojen taustatietoja

Tutkimuksen otokseen valituista liikuntaseuroista 102 palautti kyselyyn (vastausprosentti 49 %). Kuviosta 12 nähdään tutkimukseen vastanneiden seurojen sekä perusjoukon seurojen koko. Yli 40 prosenttia kyselyyn vastanneista seuroista oli pieniä alle 200 jäsenen seuroja ja yli tuhannen jäsenen seuroja oli 17 prosenttia. Jäsenmäärältään 201 – 500 jäsenen kokoisia seuroja on 23 prosenttia ja 501 – 1000 jäsenen seuroja 17 prosenttia. Verrattaessa kyselyyn vastanneiden seurojen osuutta perusjoukon seuroihin havaitaan, että tutkimuksen aineisto edustaa hyvin 50 – 200 jäsenen ja 201 – 500 jäsenen seuroja. Pienimpiä seuroja (alle 50 jäsentä) tutkimuksen aineisto edustaa huonosti. Suurten yli 500 jäsenen seurojen osuus aineistossa on hieman ylikorostunut verrattuna perusjoukkoon.



KUVIO 12. Kyselyyn vastanneiden liikuntaseurojen sekä tutkimuksen perusjoukon seurojen jäsenmäärä, %

Kuviossa 13 on havainnollistettu seurojen perustamisvuotta viivadiagrammin avulla. Kuvio osoittaa selvästi kaksi ajanjaksoa, jolloin seuroja on perustettu eniten. 1920- ja 1930-luvuilla perustettuja seuroja oli 32 prosenttia kyselyyn vastanneista ja 1980-luvulla perustettuja seuroja oli 24 prosenttia.



KUVIO 13. Kyselyyn vastanneiden seurojen perustamisvuosi, % (n=93)

Taulukossa 5 on esitelty aineiston liikuntaseurojen ryhmittymisen lajimäärän ja järjestöihin kuulumisen perusteella. Kyselyyn vastanneista seuroista yhden lajin seuroja oli 37 prosenttia ja 2-3 lajin seuroja 23 prosenttia. Viidennes seuroista (20 %) ilmoitti seuran lajiohjelmaan kuuluvan 4-6 lajia. Yli kuuden lajin seuroja oli myös viidennes. Yhden lajin seurojen edustavuus on huono, sillä koko maan tilanteessa yhden lajin seurojen osuus on noin puolet kaikista seuroista. SVUL:oon kuuluneita seuroja oli alueella 37 prosenttia ja 30 prosenttia seuroista ilmoitti kuuluvansa yhä SVUL:oon. TUL:oon kuuluvia seuroja oli noin kymmenen prosenttia ja SPL:oon ilmoitti kuuluvansa noin 13 prosenttia seuroista. Lisäksi miltei puolet (47 %) seuroista ilmoittivat kuuluvansa johonkin muuhun järjestöön. Näitä muita järjestöjä olivat eri lajiliitot sekä PLU. Yksikään seuroista ei ilmoittanut olevansa Suomen Ladun tai CIF:n jäsen.

TAULUKKO 5. Aineiston seurojen ryhmittäminen lajimäärän ja järjestöihin kuulumisen perusteella, % (n=97)

Lajia	%	Järjestö	%	
			Kuuluu	On kuulunut
1	37			
2-3	23	SVUL	30	37
4-6	20	TUL	10	1
Yli 6	20	SPL	13	2
Yhteensä	100	Muu	47	1

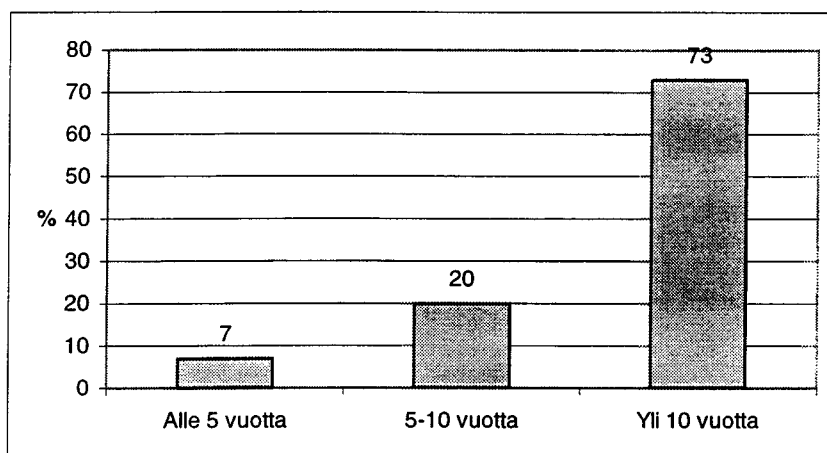
Taulukossa 6 on esitelty aineiston seurojen ryhmittäminen vastaajan aseman ja vastaajan seuran toiminnassa mukana olleiden vuosien perusteella. Suurin osa kyselylomakkeen täyttäneistä oli seurojen puheenjohtajia (51 %). Seurojen sihteereitä oli 20 prosenttia ja seuran johtokunnan jäseniä 15 prosenttia kyselyyn vastanneista. Loput (14 %) olivat seuran aktiivijäseniä, entisiä johtokunnan jäseniä sekä seuran valmennus- tai koulutuspäälliköitä. Kyselyyn vastanneet olivat olleet seuran toiminnassa mukana keskimäärin 14 vuotta. Reilu puolet (52 %) vastanneista oli ollut seuran toiminnassa mukana yli kymmenen vuotta ja 5-10 vuotta mukana olleita oli 39 prosenttia. Alle viisi vuotta seuran toiminnassa yhtäjaksoisesti mukana olleita oli yhdeksän prosenttia.

TAULUKKO 6. Aineiston seurojen ryhmittäminen vastaajan aseman ja seuratyössä toimitettujen vuosien perusteella, % (n=97)

Vastaajan asema	%	Toimintavuodet	%
Puheenjohtaja	51	Alle 5	9
Sihteeri	20	5-10	39
Johtokunnan jäsen	15	Yli 10	52
Muu	14	Yhteensä	100
Yhteensä	100		

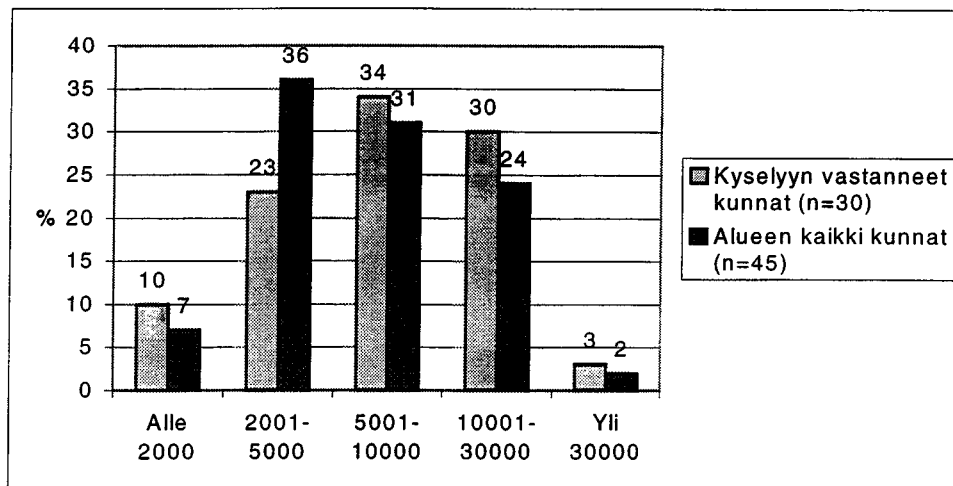
8.1.3 Kuntien liikuntatoimen taustatietoja

Kunnan liikuntatoimesta vastaavalle viranhaltijalle osoitettuja kyselylomakkeita palautettiin 30 (vastausprosentti 67 %). Lomakkeen täyttäneistä 53 prosenttia oli liikuntasiihteereitä, 27 prosenttia vapaa-aikasihteereitä tai -ohjaajia ja kymmenen prosenttia liikuntatoimenjohtajia. Loput (10 %) työskentelivät kunnan liikuntatoimessa jollakin muulla nimikkeellä. Kunnan liikuntatoimesta vastaavat olivat työskennelleet tehtävässään keskimäärin 16 vuotta. Yli kymmenen vuotta kunnan palveluksessa oli työskennellyt 73 prosenttia vastanneista (ks. kuvio 14). Viidennes vastanneista oli työskennellyt tehtävässään 5-10 vuotta ja seitsemän prosenttia alle viisi vuotta.



KUVIO 14. Kunnan liikuntatoimesta vastaavien työvuodet tehtävässään, % (n=30)

Kyselyyn osallistuneista kunnista 67 prosenttia on asukasluvultaan alle 10 000 asukkaan kuntia. Kuviossa 15 on esitetty kyselyyn vastanneiden kuntien sekä alueen kaikkien kuntien asukasmäärät Suomen Kuntaliiton asukaslukuluokituksen mukaisesti. Kymmenen prosenttia kyselyyn vastanneista oli alle 2 000 asukkaan kuntia ja yli 30 000 asukkaan kuntia oli kolme prosenttia. Asukasluvultaan välille 5 001 – 10 000 asukasta sijoittuvia kuntia on kolmasosa (34 %) vastanneista ja miltei kolmasosa (30 %) kunnista oli 10 001 – 30 000 asukkaan kuntia. Kuviossa 15 nähdään, että näytteen edustavuus kunnan koon mukaan on melko hyvä. Ainoastaan vastanneista 2001 – 5000 asukkaan kuntien (23 %) edustavuus on heikohko.



KUVIO 15. Kyselyyn vastanneiden kuntien ja alueen kaikkien kuntien asukasluvut, %

8.2 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tukipalvelut

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tukipalveluihin sisältyy materiaali- ja tarvikepalvelut sekä talouden ja hallinnon tukipalvelut (mm. kirjanpito, laskutus, rahaliikenteen hoito, myyntipalvelut, postituspalvelut). PLU:ssa tukipalveluita on tarjottu lähinnä yhdistyksen jäsenjärjestöille, joten yksityiskohtaisia tukipalveluita koskevia kysymyksiä tiedusteltiin ainoastaan PLU:n jäsenjärjestöiltä. Jäsenjärjestöille suunnatulla kyselylomakkeella selvitettiin tukipalvelujen käyttötarvetta ja -astetta, kokemuksia tukipalvelujen käytöstä, palvelujen tarjonnan laajuutta sekä palvelujen kehittämismahdollisuuksia.

Tutkimuksen viitekehyksenä käytetyn kuvion 10 (sivulla 36) mukaisesti asiakkaan odotuksiin palveluista ja palvelun laadusta vaikuttavat mm. asiakkaan tarpeet ja aikaisemmat kokemukset palvelusta. Tukipalvelujen tarvetta selvitettiin erikseen materiaali- ja tarvikepalvelujen sekä talouden ja hallinnon tukipalvelujen osalta (ks. taulukko 7). Jäsenjärjestöistä 14 prosenttia ilmoitti tarvitsevänsä materiaali- ja tarvikepalveluita. Kyselyyn vastanneista järjestöistä 53 prosentilla ei ollut tarvetta materiaali- ja tarvikepalvelujen käyttöön. Kolmannes järjestöistä ei osannut sanoa, onko järjestössä tarvetta materiaali- ja tarvikepalvelujen käyttöön. Talouden ja hallinnon tukipalvelut oli eritelty kirjanpito-, postitus- ja muihin toimistopalveluihin. Taulukosta 7 nähdään, että 38 prosentilla jäsenjärjestöistä oli tarvetta sekä kirjanpito- että postituspalvelujen käyttöön. Järjestöistä 56 prosenttia ilmoitti, ettei järjestössä tarvita kirjanpitolpalveluita. Puolet (50 %) järjestöistä piti postituspalveluja tarpeettomina

omissa järjestöissään. Neljännes järjestöistä ilmoitti, että järjestössä oli tarvetta muiden toimistopalvelujen käyttöön, kun taas 44 prosenttia jäsenjärjestöistä ei kokenut muita toimistopalveluja tarpeellisiksi. Vastauksista voidaan päätellä, että jäsenjärjestöt odottavat PLU:lta eniten kirjanpito- ja postituspalveluja. Toisaalta tulokset osoittavat, että jäsenjärjestöjen tarpeet ja tätä kautta myös odotukset tukipalvelujen suhteen ovat jokseenkin vähäiset, koska yli puolet järjestöistä piti PLU:n tukipalveluja tarpeettomina. Koska suuri osa jäsenjärjestöistä piti tukipalveluja tarpeettomina, voitaisiin PLU:ssa harkita tukipalvelujen tarjoamista myös seuroille ja ennen kaikkea yhdistykseen jäseniksi liittyneille seuroille.

TAULUKKO 7. Jäsenjärjestöjen tarve PLU:n tukipalvelujen käyttöön, % (n=16)

Tukipalvelu	Tarve			Yhteensä
	Kyllä	Ei osaa sanoa	Ei	
Materiaali- ja tarvikepalvelut	14	33	53	100
Kirjanpito- ja postituspalvelut	38	6	56	100
Muut toimistopalvelut	38	12	50	100
Muut tukipalvelut	25	31	44	100

Säännöllisesti tai melko säännöllisesti PLU:n materiaali- ja tarvikepalveluita ilmoitti käyttävänsä 29 prosenttia järjestöistä. Materiaali- ja tarvikepalveluita satunnaisesti tai ei koskaan käyttäneitä oli 65 prosenttia vastanneista. Loput (6 %) eivät osanneet sanoa, miten usein olivat palveluita käyttäneet. Talouden ja hallinnon tukipalveluita (kirjanpito-, postitus- ja muut toimistopalvelut) säännöllisesti käyttäneitä oli 35 prosenttia vastanneista ja satunnaisesti tai ei koskaan käyttäneitä oli 65 prosenttia.

Niiltä järjestöiltä, jotka olivat käyttäneet tukipalveluita satunnaisesti tai ei koskaan, pyrittiin selvittämään tukipalvelujen käyttämättömyyteen vaikuttaneita syitä. Taulukossa 8 on eritelty materiaali- ja tarvikepalvelujen sekä talouden ja hallinnon tukipalvelujen käyttämättömyyteen vaikuttaneiden syiden tärkeyttä. Taulukosta nähdään selvästi, että molempien tukipalvelujen käyttämättömyydelle tärkein syy oli se, että järjestöissä ei ole tarvetta ko. palvelujen käyttöön. Noin kymmenen prosenttia jäsenjärjestöistä piti palvelujen käyttämättömyyden tärkeinä syinä heikkoa tiedotusta palveluista ja palvelujen kalleutta. Vastausvaihtoehdon muut syyt valinneet (n=4) pitivät tärkeinä palvelujen käyttämättömyydelle samojen palvelujen ostamisen lajiliitoilta, järjestön palkatun henkilöstön ja jäsenistön korkean

ammattitaito sekä järjestön kykenemättömyyden ja kokemattomuuden aluejärjestön palveluiden hyödyntämisessä.

TAULUKKO 8. Tukipalvelujen käyttämättömyyteen vaikuttaneiden syiden tärkeys, %

Syy	Materiaali- ja tarvikepalvelut				Talouden ja hallinnon tukipalvelut			
	Tärkeä	EOS	Merkityksetön	Yht.	Tärkeä	EOS	Merkityksetön	Yht.
Palveluihin ei ole tarvetta (n=12)	54	23	23	100	55	18	27	100
Palveluista ei ole saatu tietoa (n=10)	9	27	64	100	11	22	67	100
Palvelut ovat liian kalliita (n= 10)	9	27	64	100	11	22	67	100
Muut syyt (n=4)	50	33	17	100	50	50	-	100

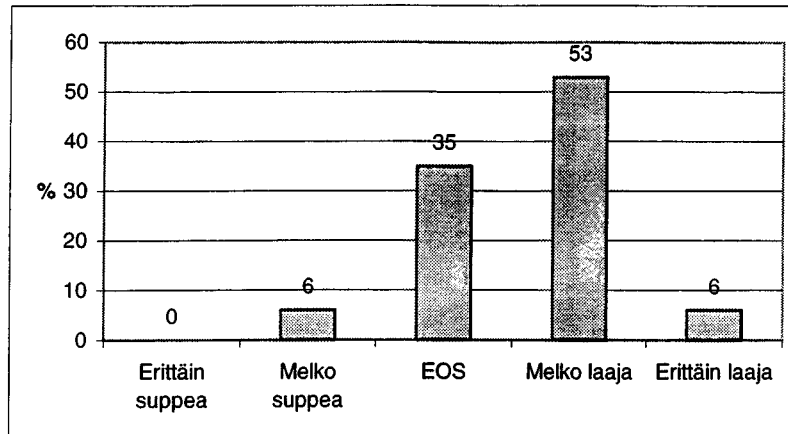
Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tukipalveluja käyttäneiltä jäsenjärjestöiltä tiedusteltiin mielipiteitä ja kokemuksia palveluista. Taulukosta 9 nähdään, että jäsenjärjestöt ovat olleet tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin. Järjestöistä 80 prosenttia oli sitä mieltä, että materiaali- ja tarvikepalvelut vastasivat järjestön odotuksia sekä helpottivat järjestön toimintaa. Materiaali- ja tarvikepalvelujen hinta-laatu –suhteen koki hyväksi 70 prosenttia vastanneista. Talouden ja hallinnon tukipalveluja käyttäneistä 88 prosenttia oli sitä mieltä, että palvelut vastasivat järjestön odotuksia sekä helpottivat järjestön toimintaa. Talouden ja hallinnon tukipalvelujen hinta-laatu –suhteen koki hyväksi 75 prosenttia vastanneista. Vastaukset osoittavat, että aluejärjestön tukipalvelujen tekninen laatu koettiin hyväksi, koska jäsenjärjestöt olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

TAULUKKO 9. Jäsenjärjestöjen kokemukset tukipalveluista, % (n=9)

Syy	Materiaali- ja tarvikepalvelut				Talouden ja hallinnon tukipalvelut			
	Samaa mieltä	EOS	Eri mieltä	Yht.	Samaa mieltä	EOS	Eri mieltä	Yht.
Palvelut ovat vastanneet odotuksia	80	20	-	100	88	12	-	100
Palvelut ovat helpottaneet toimintaa	80	20	-	100	88	12	-	100
Palvelujen hinta-laatusuhde on hyvä	70	30	-	100	75	25	-	100

Kyselyyn vastanneet jäsenjärjestöt pitivät PLU:n tukipalvelujen tarjontaa laajana. Kuviosta 16 nähdään, että 53 prosenttia vastanneista piti palvelutarjontaa melko laajana ja kuusi prosenttia erittäin laajana. Kuusi prosenttia vastanneista koki palvelutarjonnan melko suppeaksi. Palvelutarjonnan laajuuden arvioinnin koki vaikeaksi reilu kolmannes (35 %)

vastanneista, mikä viittaisi tiedon puutteeseen PLU:sta ja sen palveluista. Tämä saattaa vaikuttaa osaltaan myös tyytyväisyyteen ja odotuksiin palveluista.



KUVIO 16. Jäsenjärjestöjen mielipiteet tukipalvelujen tarjonnan laajuudesta, % (n=17)

Palvelun koettu kokonaislaatu muodostuu asiakkaan odotuksien ja kokemusten suhteesta (ks. sivu 36) Vastausten perusteella jäsenjärjestöjen kokemukset PLU:n tukipalveluista ovat vastanneet järjestöjen odotuksia. Myös tukipalvelujen tarjonnan laajuuteen oltiin tyytyväisiä. Vastauksista voidaan päätellä, että tukipalvelujen osalta palvelun koettu kokonaislaatu on hyvä.

Kysyttäessä jäsenjärjestöiltä ehdotuksia tukipalvelujen kehittämiseksi 57 prosenttia vastanneista (n=7) oli sitä mieltä, että tukipalvelut ovat hyviä nykyisellään. Yksittäisiä kehittämisehdotuksia oli kirjattu muutamia. Jäsenjärjestöjen mielestä PLU:n toiminnan koordinoimista ja tehostamista tulisi suunnitella yhdessä jäsenien kanssa sekä kehittämistarpeita tulisi tiedustella myös järjestöjen aluehallituksilta. Lisäksi PLU:n olisi suunnattava uusille jäsenjärjestöille (myös potentiaalisille) kattava tietopaketti omasta toiminnastaan ja palveluistaan.

8.3 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut

Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen tarkoituksena on tuottaa asiakkaiden haluamia ja tarvitsemia suunnittelu-, koulutus-, kehittämis- ja leiritoiminnan palveluja. Koulutusta tarjotaan mm. liikuntaryhmien ohjaajille ja valmentajille sekä seurojen puheenjohtajille, sihteereille ja taloudenhoitajille. Koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluja on markkinoitu ensisijaisesti alueen liikuntaseuroille, joten liikuntaseuroille suunnatussa kyselylomakkeessa tiedusteltiin yksityiskohtaisemmin koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen tarve- ja käyttöastetta sekä liikuntaseurojen kokemuksia ja mielipiteitä palveluista. Näin pyrittiin selvittämään liikuntaseurojen odotukset ja kokemukset koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluista sekä palvelun koettu kokonaislaatu. Joitakin kysymyksiä koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluista oli myös kuntien liikuntatoimen viranhaltijoille suunnatussa kyselylomakkeessa.

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tarjoamista 14 eri koulutuksesta suosituimmat olivat lasten urheilun perusteet -koulutus ja seuratoimintakoulutus (ks. taulukko 10). Näihin oli osallistunut 29 prosenttia vastanneista seuroista. Kolmanneksi eniten seurat olivat käyttäneet uuden ohjaajan starttikurssia (19 %). Arvonlisäverokoulutukseen ja nuorten urheilun perusteet -koulutukseen oli osallistunut 18 prosenttia vastanneista. Fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät -koulutusta oli käyttänyt 12 prosenttia seuroista ja lakisääteiset vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutusta yhdeksän prosenttia vastanneista. Psyykkisen valmennuksen perusteet -kurssia ja oppiminen ja opettaminen liikunnassa -kurssia oli käyttänyt kuusi prosenttia seuroista. Koulutuksista vähiten oli käytetty vetäjähankinta -kurssia (4 %) sekä tutor-, markkinointi-, tuotekehitys- ja yhdistys-lakikoulutusta, joihin oli osallistunut kaksi prosenttia seuroista.

TAULUKKO 10. Liikuntaseurojen osallistuminen Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n koulutus- ja nuorisotoiminnan koulutuksiin, % (n=97)

Koulutus	Osallistuminen (%)
Lasten urheilun perusteet	29
Seuratoimintakoulutus	29
Uuden ohjaajan starttikurssi	19
Nuorten urheilun perusteet	18
Arvonlisäverokoulutus	18
Fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät	12
Muut lakisääteiset vero- ym. viranomais- asioiden perehdyttämiskoulutus	9
Psyykkisen valmennuksen perusteet	6
Oppiminen ja opettaminen liikunnassa	6
Vetäjähankinta	4
Tutor-koulutus	2
Markkinointikoulutus	2
Tuotekehityskoulutus	2
Yhdistyslakikoulutus	2

Koulutuksiin osallistuminen ristiintaulukoitiin seurojen koon, perustamisvuoden ja lajimäärän kanssa. Kun seurat oli ryhmitelty viiteen luokkaan SLU:n seuraluokituksen mukaisesti, ei saatu juurikaan eroja eri kokoisten seurojen kesken. Tilastollisesti merkitseviä eroja ilmeni lasten urheilun perusteet –kurssin ja arvonlisäverokoulutukseen osallistumisessa. Yli tuhannen jäsenen seurat olivat käyttäneet eniten (44 %) lasten urheilun perusteet –koulutusta (liite 8). Keskikokoisista seuroista (201 – 500 jäsentä) 41 prosenttia oli osallistunut lasten urheilun perusteet –koulutukseen. Alle 50 jäsenen seuroista yksikään ei ollut osallistunut koulutukseen ja 50 – 200 jäsenen seuroista 13 prosenttia oli osallistunut koulutukseen. Eri kokoisten seurojen välille saadut erot olivat tilastollisesti melkein merkitseviä ($p=0.021$). Kun seurat ryhmiteltiin kolmeen eri luokkaan jäsenmäärän mukaisesti, saatiin ero selvemmäksi pienten ja suurten seurojen välillä (liite 9). Alle 200 jäsenen seuroista kymmenen prosenttia oli osallistunut lasten urheilun perusteet koulutukseen ja 200 – 500 sekä yli 500

jäsenen seuroista koulutukseen oli osallistunut 41 prosenttia. Eri kokoisten seurojen ero on tilastollisesti merkitsevä ($p=0.004$).

Arvonlisäverokoulutusta olivat käyttäneet eniten yli tuhannen jäsenen seurat (38 %) sekä 201 – 500 jäsenen seurat (23 %). Alle 50 jäsenen seuroista yksikään ei ollut osallistunut koulutukseen ja 50 – 200 jäsenen seuroista arvonlisäverokoulutukseen oli osallistunut seitsemän prosenttia seuroista. Eri kokoisten seurojen välille saadut erot olivat tilastollisesti melkein merkitseviä ($p=0.048$). Tulokset on esitetty liitteessä 10.

Ristiintaulukoitaessa koulutuksiin osallistuminen seurojen perustamisvuoden mukaan saatiin eroja seurojen välille lasten urheilun perusteet –koulutuksessa. Vanhat seurat olivat osallistuneet lasten urheilun perusteet –koulutukseen keskimäärin enemmän kuin nuoremmat seurat (liite 11). Vuosien 1941 – 1960 välillä perustetuista seuroista 64 prosenttia, ennen 1920-lukua perustetuista seuroista 46 prosenttia ja vuosien 1921 – 1940 välillä perustetuista seuroista 28 prosenttia oli osallistunut lasten urheilun perusteet –koulutukseen. Suurin osa vuosien 1961 – 1980 välillä perustetuista seuroista (92 %) ja vuoden 1980 jälkeen perustetuista seuroista (83 %) ei ollut käyttänyt ko. koulutusta lainkaan. Seurojen väliset erot olivat tilastollisesti melkein merkitseviä ($p=0.012$).

Ristiintaulukoitaessa koulutuksiin osallistuminen seurojen lajimäärän mukaan saatiin eroja seurojen välille lasten urheilun perusteet (liite 12) sekä fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät koulutuksissa (liite 13). Lasten urheilun perusteet –kurssia olivat käyttäneet eniten usean lajin seurat. Yli kuuden lajin seuroista 53 prosenttia ja 4-6 lajin seuroista 42 prosenttia oli osallistunut koulutukseen. Yhden lajin seuroista reilu viidennes (23 %) ja 2-3 lajin seuroista vajaa kymmenesosa (9 %) oli osallistunut lasten urheilun perusteet -koulutukseen. Ryhmien välille saatu ero on tilastollisesti merkitsevä ($p=0.009$). Fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät –koulutusta oli käyttänyt eniten yli kuuden lajin seurat (32 %). Yhden lajin ja 4-6 lajin seuroista 11 prosenttia oli käyttänyt ko. koulutusta. Saatu ero on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0.024$).

Seuroilta sekä kuntien liikuntatoimesta vastaavilta tiedusteltiin seurojen tarvetta PLU:n tarjoamiin koulutuksiin. Taulukosta 11 nähdään, että seurojen ja kuntien liikuntatoimen viranhaltijoiden mielipiteet seurojen koulutustarpeista vaihtelivat hyvin paljon. Kuntien liikuntatoimesta vastaavien mukaan liikuntaseuroilla oli enemmän tarvetta kaikkiin koulutuksiin

kuin seurojen itsensä mielestä. Erot ovat tilastollisesti vähintäänkin melkein merkitseviä kaikkien koulutusvaihtoehtojen kohdalla lukuun ottamatta seuratoimintakoulutusta. Erot saattavat johtua siitä, että kuntien liikuntatoimessa ei tiedetä, missä määrin seurat ovat jo osallistuneet koulutuksiin. Toisaalta liikunta-alan ammattilaiset saattavat arvostaa PLU:n järjestämää koulutusta enemmän kuin seurojen vapaaehtoistyöntekijät ja tämän takia kokevat koulutuksen tarpeelliseksi useammin kuin liikuntaseuroissa toimivat. Usein myös kuntien liikuntatoimessa on enemmän tietoa PLU:n koulutuksista, koska kurseja on järjestetty yhteistyössä kuntien kanssa.

Tulosten mukaan seuroilla oli eniten tarvetta vetäjähankintakoulutukseen. Vetäjähankintakoulutusta ilmoitti tarvitsevänsä miltei puolet (49 %) seuroista. Miltei kolmannes (30 %) seuroista piti tätä koulutusta tarpeettomana oman toimintansa kannalta. Suurin osa kuntien liikuntatoimen viranhaltijoista (93 %) oli sitä mieltä, että seurat tarvitsevat vetäjähankintakoulutusta. Yli 40 prosentissa seuroista oltiin sitä mieltä, että uuden ohjaajan starttikurssi, seuratoiminta- ja markkinointikoulutus ovat tarpeellisia seuran toimintaa ajatellen. Kuitenkin reilu kolmannes seuroista piti näitä koulutuksia tarpeettomina. Esimerkiksi markkinointikoulutusta piti tarpeettomana 40 prosenttia seuroista. Seurojen osallistumista uuden ohjaajan starttikurssille piti tarpeellisena 73 prosenttia kunnallisista viranhaltijoista. Markkinointikoulutusta piti seurojen kannalta tarpeellisena 64 prosenttia kunnista ja seuratoimintakoulutusta 60 prosenttia kunnista. Kunnista 27 prosenttia ja seuroista 30 prosenttia eivät pitäneet seuratoimintakoulutukseen osallistumista tarpeellisena, mikä johtunee siitä, että seuroista 29 prosenttia oli jo osallistunut ko. koulutukseen. Lasten urheilun perusteet – kurssia ilmoitti tarvitsevänsä 37 prosenttia seuroista, kun taas tarpeettomana sitä piti 42 prosenttia seuroista. Tämä johtuu osaltaan siitä, että ko. kurssi oli toinen käytetyimmistä kursseista ja miltei 30 prosenttia seuroista on osallistunut kyseiseen koulutukseen. Kolmannes (33 %) seuroista ilmoitti tarvitsevänsä muut lakisääteiset vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutusta, nuorten urheilun perusteet sekä psyykkisen valmennuksen perusteet –koulutusta. On kuitenkin huomioitava, että enemmistö seuroista piti näitä koulutuksia tarpeettomina. Kuntien liikuntatoimen viranhaltijoista 83 prosenttia oli sitä mieltä, että seurat tarvitsevat koulutusta sekä lasten että nuorten urheilun perusteissa. Seurojen osallistumista psyykkisen valmennuksen perusteet –kurssille piti tarpeellisena 63 prosenttia kunnista.

Seuratoiminnan kannalta tarpeettomimpina koulutuksina pidettiin arvonlisäverokoulutusta (57 %) ja yhdistyslakikoulutusta (54 %). Kuitenkin reilulle neljäsosalle seuroista nämä koulutukset olivat tarpeellisia. Taulukko 11 osoittaa selvästi, että seurojen tarpeet eri koulutusten osalta ovat hyvin erilaiset. Minkään koulutuksen ei voida sanoa olevan täysin tarpeeton, koska tutor-koulutustakin ilmoitti tarvitsevansa vähintään viidesosa (20 %) seuroista. Merkillepantavaa on myös en osaa sanoa –vastauksien suuri prosenttiosuus joidenkin koulutusten kohdalla. Tämä saattaa johtua siitä, että koulutukset ovat olleet kyselyyn vastaajalle tuntemattomia, jolloin hän ei ole osannut arvioida seuran tarvetta ko. koulutukseen.

TAULUKKO 11. Liikuntaseurojen tarve Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n koulutus- ja nuorisotoiminnan koulutuksiin, %

Koulutus	Tarve (%)	
	Seurat (n=85-91)	Kunnat (n=30)
	Kyllä	Kyllä
Vetäjähankinta	51	93
Uuden ohjaajan starttikurssi	44	73
Seuratoimintakoulutus	43	60
Markkinointikoulutus	42	64
Lasten urheilun perusteet	37	83
Muut lakisääteiset vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutus	33	40
Nuorten urheilun perusteet	33	83
Psykkisen valmennuksen perusteet	33	63
Tuotekehityskoulutus	32	53
Arvonlisäverokoulutus	30	45
Oppiminen ja opettaminen liikunnassa	28	67
Yhdistyslakikoulutus	25	52
Fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät	24	67
Tutor-koulutus	20	43

Seurojen kokema koulutustarve ristiintaulukoitiin seurojen koon, perustamisvuoden ja lajimäärän kanssa. Seurat ryhmiteltiin jäsenmäärän mukaan kolmeen luokkaan (alle 200, 200 – 500 ja yli 500 jäsentä) ristiintaulukointia varten, koska SLU:n seuraluokituksen mukaisella

viisiluokkaisella jaolla ei saatu eroja eri kokoisten seurojen kesken. Tilastollisesti merkitseviä eroja ilmeni lasten urheilun perusteet –kurssin, arvonnäkökoulutuksen ja muiden lakisääteisten vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutuksen kohdalla. Suuret seurat pitivät koulutuksia tarpeellisina useammin kuin pienet seurat. Yli 500 jäsenen seuroista 43 prosenttia ja 200 – 500 jäsenen seuroista 48 prosenttia piti lasten urheilun perusteet –kurssia tarpeellisena (liite 14). Alle 200 jäsenen seuroista kurssia tarpeellisena piti 26 prosenttia ja tarpeettomana 57 prosenttia seuroista. Saatu ero on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0.035$).

Arvonnäkökoulutuksen koki tarpeelliseksi 48 prosenttia yli 500 jäsenen seuroista ja 30 prosenttia 200 – 500 jäsenen seuroista (liite 15). Alle 200 jäsenen seuroista 15 prosenttia piti koulutusta tarpeellisena seuran oman toiminnan kannalta. Eri kokoisten seurojen välille saadut erot olivat tilastollisesti melkein merkitseviä ($p=0.040$). Muiden lakisääteisten vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutuksen koki tarpeelliseksi 52 prosenttia yli 500 jäsenen seuroista (liite 16). Keskikokoisista seuroista koulutusta piti tarpeellisena 30 prosenttia ja pienistä seuroista 17 prosenttia. Saatu ero on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0.049$).

Vanhat, ennen vuotta 1930 perustetut seurat pitivät lasten urheilun perusteet –kurssia tarpeellisempina verrattuna nuorempiin seuroihin (liite 17). Ennen vuotta 1930 perustetuista seuroista 61 prosenttia koki kurssin tarpeelliseksi seuran oman toiminnan kannalta. Vuoden 1960 jälkeen perustetuista seuroista 27 prosenttia ja 1930 – 1960 välisenä aikana perustetuista seuroista 20 prosenttia ilmoitti seuran tarvitsevan ko. kurssia. Seurojen välille saatu ero on tilastollisesti merkitsevä ($p=0.002$). Samansuuntaiset erot ovat havaittavissa myös nuorten urheilun perusteet (liite 18) ja vetäjähankintakoulutuksen (liite 19) kohdalla. Vanhoista seuroista 52 prosenttia piti nuorten urheilun perusteet –kurssia tarpeellisina, kun vastaavasti nuoremmista seuroista vajaa neljännes (24 %) koki koulutuksen tarpeelliseksi. Saatu ero on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0.012$). Vetäjähankintakoulutusta piti tarpeellisena 72 prosenttia vanhoista seuroista. Vuosina 1930 – 1960 perustetuista seuroista koulutuksen koki tarpeelliseksi 44 prosenttia ja vuoden 1960 jälkeen perustetuista seuroista 35 prosenttia. Seurojen välinen ero on tilastollisesti merkitsevä ($p=0.008$).

Vuoden 1960 jälkeen perustetuilla seuroilla oli eniten tarvetta (55 %) markkinointikoulutukseen (liite 20). Vanhoista seuroista 43 prosenttia ilmoitti tarvitsevansa ko. koulutusta ja vuosina 1930 – 1960 perustetuista seuroista 28 prosenttia piti koulutusta tarpeellisena. Saatu ero

on tilastollisesti merkitsevä ($p=0.009$). Kolmannes nuorimmista seuroista ja neljännes vanhimista seuroista koki yhdistyslakikoulutuksen tarpeelliseksi seuran oman toiminnan kannalta (liite 21). Vähiten (16 %) koulutusta tarvitsivat 1930 – 1960 perustetut seurat. Seurojen välille saatu ero on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0.033$). Vanhojen ja uusien sekä pienten ja suurten seurojen erilaisten koulutustarpeiden voidaan ajatella ilmentävän postmodernismin problematiikkaa. Seurojen erilaisista taustoista ja perinteistä johtuen tarpeet koulutuksiin ovat erilaiset. Postmodernissa yhteiskunnassa sekä perinteiset että uudet muotilajit ovat molemmat hyvin suosittuja. Uusien liikuntamuotojen ja -lajien seuroilla koulutustarpeet ovat luonnollisesti erilaiset kuin perinteisten lajien seuroilla.

Ristiintaulukoitaessa seurojen koulutustarve lajimäärän kanssa saatiin tilastollisesti melkein merkitsevä ero ($p=0.024$) nuorten urheilun perusteet koulutuksen kohdalla. Yli kuuden lajin seuroista 41 prosenttia ilmoitti tarvitsevansa ko. koulutusta. Miltei kolmannes (32 %) 2-3 lajin seuroista ja reilu viidennes (21 %) 4-6 lajin seuroista piti koulutusta tarpeellisena. Yhden lajin seuroista 36 prosenttia piti koulutusta tarpeellisena ja 61 prosenttia tarpeettomana. Tulokset on esitetty liitteessä 22.

Seuroilta, jotka eivät olleet käyttäneet PLU:n koulutuspalveluja, tiedusteltiin eri syiden merkitystä palvelujen käyttämättömyydelle (ks. taulukko 12). Yli puolet (53 %) seuroista oli sitä mieltä, että tärkein syy koulutuspalvelujen käyttämättömyydelle oli koulutukseen halukkaiden osallistujien puuttuminen seurasta. Vajaa neljännes (24 %) seuroista piti tätä syytä merkityksettömänä. Kolmannes (33 %) seuroista oli sitä mieltä, että koulutuksista ei ole saatu tarpeeksi tietoa, kun taas yli puolet (51 %) seuroista piti ko. syytä merkityksettömänä. Reilun neljäsosan (28 %) mielestä koulutusten korkea hinta oli esteenä koulutuksiin osallistumiselle ja neljäsosalla (25 %) seuroista ei ollut tarvetta koulutuksiin. Merkityksettömimmät syyt koulutuspalvelujen käyttämättömyyteen olivat koulutusten tarve ja tiedotuksen puute. Ryhmään muut syyt on koottu seurojen muita tärkeinä pitämiä syitä ($n=19$). Tähän kysymykseen vastanneista seuroista 32 prosenttia piti muihin koulutuksiin osallistumista tärkeänä syynä PLU:n koulutuksiin osallistumattomuudelle. Ajanpuute tai koulutusajankohdan sopimattomuus oli syynä osallistumattomuuteen viidesosalle (21 %) näistä seuroista. Kymmenelle prosentille seuroista koulutuspaikan kaukainen sijainti sekä ruotsinkielisten kurssien puuttuminen oli esteenä osallistumiselle. Muita syitä olivat lisäksi seuran toiminnan vähäisyys, koulutusten sopimattomuus lajiin sekä seurassa toimivien ammattitaitoisten ohjaajien suuri määrä.

Ristiintaulukoitaessa koulutuspalvelujen käyttöön vaikuttaneet syyt seurojen koon kanssa, havaittiin että suuret seurat (yli 500 jäsentä) olivat muita tyytymättömämpiä koulutuksista tiedottamiseen (liite 23). Puolet yli 500 jäsenen seuroista piti tiedotuksen vähäisyyttä tärkeänä syynä koulutuksiin osallistumattomuudelle. Kolmannes pienistä seuroista ja kahdeksan prosenttia keskikokoisista seuroista oli samaa mieltä tiedotuksen riittämättömyydestä. Eri kokoisten seurojen välille saadut erot ovat tilastollisesti melkein merkitseviä ($p=0.035$).

Tuloksista voidaankin päätellä, että seuroissa on tarvetta koulutuksiin eikä hintakaan ole esteenä, kun vain seurasta löytyisi halukkaita koulutettavia. Tämä viittaisi siihen, että vapaaehtoiseen liikuntaseuratoimintaan ei enää sitouduta siinä määrin kuin aikaisemmin. Mannermaan ja Mäkelän (1994) väite vapaaehtoisen työvoiman vaikeasta saamisesta pitkäaikaisiin ja vastuullisiin tehtäviin postmodernissa yhteiskunnassa näyttäisi pitävän paikkansa ainakin koulutuksiin osallistumisen kohdalla. Koska tulokset osoittavat, että tärkein syy koulutuksiin osallistumattomuudelle oli koulutettavien puuttuminen, on pohdittava miten halukkaita seurajäseniä saataisiin mukaan seuran toimintaan. Tiedotusta koulutuksista olisi lisättävä seuran sisällä tai seuroista tulisi valita koulutusasioista vastaava henkilö, jolle kohdistettaisiin kaikki koulutuksiin liittyvä posti.

TAULUKKO12. Koulutuspalvelujen käyttämättömyyteen vaikuttaneiden syiden tärkeys, %

Syy	Merkitys			
	Tärkeä	EOS	Merkitsetön	Yhteensä
Koulutuksiin ei ole ollut tarvetta (n=52)	25	17	58	100
Koulutuksista ei ole saatu tietoa (n=55)	33	16	51	100
Koulutukset ovat olleet liian kalliita (n=53)	28	36	36	100
Seurassa ei ole ollut halukkaita koulutettavia (n=55)	53	23	24	100
Muut syyt (n=19)	100	-	-	100

Liikuntaseurojen kokemukset PLU:n koulutuspalveluista ovat olleet enimmäkseen myönteisiä tai neutraaleja (ks. taulukko 13). Koulutukset ovat vastanneet odotuksia ja auttaneet seuratoiminnan järjestämisessä 68 prosentilla seuroista. Viidennes (22 %) seuroista ei osannut arvioida odotusten täyttymistä tai koulutusten hyödyllisyyttä. Kymmenen prosenttia seuroista oli sitä mieltä, että koulutukset eivät vastanneet seuran odotuksia eikä niistä ollut apua

seuran toimintaa ajatellen. Koulutusten hinta-laatu –suhdetta piti hyvänä reilu puolet (54 %) seuroista. Miltei viidennes (19 %) seuroista oli tyytymätön koulutusten hinta-laatu –suhteeseen ja 27 prosenttia seuroista ei osannut arvioida suhdetta lainkaan. Tulosten perusteella koulutuspalvelujen tekninen laatu sekä koettu kokonaislaatu olivat vähintäänkin tyydyttäviä, koska kokemukset olivat vastanneet odotuksia melko hyvin ja suurin osa seuroista oli ollut tyytyväinen saamiinsa palveluihin.

TAULUKKO 13. Liikuntaseurojen kokemukset koulutuspalveluista, %

Syy	Samaa mieltä	EOS	Eri mieltä	Yht.
Koulutukset vastasivat odotuksia (n=58)	68	22	10	100
Koulutuksista on ollut apua seuran toiminnassa (n=58)	68	22	10	100
Koulutusten hinta-laatu-suhde on hyvä (n=59)	54	27	19	100

Seurojen kokemukset koulutuspalveluista ristiintaulukoitiin seurojen koon, perustamisvuoden ja lajimäärän kanssa. Tilastollisesti merkitseviä eroja saatiin ristiintaulukoitaessa seurojen lajimäärä koulutuskokemusten kanssa (liite 24). Reilu 70 prosenttia 4-6 lajin seuroista (77 %) sekä yli kuuden lajin (73 %) seuroista kokivat koulutuksista olleen apua seuran oman toiminnan järjestämisessä. Yhden lajin seuroista 65 prosenttia ja 2-3 lajin seuroista 58 prosenttia oli koulutuksiin tyytyväisiä. 2-3 lajin seuroista 42 prosenttia oli sitä mieltä, että koulutuksista ei ole ollut apua seuran toiminnassa. Seurojen välille saatu ero on tilastollisesti merkitsevä ($p=0.003$). Koulutusten hinta-laatu –suhdetta piti hyvänä 77 prosenttia yhden lajin, 54 prosenttia 2-3 lajin, 47 prosenttia yli kuuden lajin ja 31 prosenttia 4-6 lajin seuroista (liite 25). Tyytymättömmimpiä hinta-laatu –suhteeseen olivat 2-3 lajin seurat, joista 39 prosenttia piti koulutuksia liian kalliina. Saatu ero on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0.05$).

Lasten ja nuorten leiritoiminnan järjestäminen on osa PLU:n nuorisotoiminnan palveluja. Suurin osa (74 %) kyselyyn vastanneista seuroista ei ollut käyttänyt lainkaan tai oli käyttänyt satunnaisesti PLU:n lasten ja nuorten leiripalveluja. Miltei viidennes (18 %) seuroista ilmoitti käyttäneensä leiripalveluja melko säännöllisesti tai säännöllisesti. Kahdeksan prosenttia vastanneista ei osannut arvioida, miten usein seura oli käyttänyt leiripalveluja.

Niiltä seuroilta, jotka eivät olleet käyttäneet PLU:n leiripalveluja, tiedusteltiin eri syiden merkitystä leiripalvelujen käyttämättömyyteen. Taulukosta 14 nähdään, että tärkein syy (46 %) leireille osallistumattomuuteen oli se, että seurasta ei ollut löytynyt halukkaita leireille lähtijöitä. Merkityksettömänä tätä syytä piti 23 prosenttia vastanneista. Noin kolmannes (31 %) seuroista ilmoitti, että seurassa ei ole tarvetta leiripalvelujen käyttöön. Miltei puolet (48 %) seuroista piti leirien tarpeettomuutta merkityksettömänä syynä. Leireistä on tiedotettu kohtuullisesti seuroille, koska 59 prosenttia seuroista piti tiedotuksen puuttumista merkityksettömänä syynä. Kuitenkin miltei viidennes (18 %) seuroista oli sitä mieltä, että leireistä ei ole saatu riittävästi tietoa. Lasten ja nuorten leirejä piti liian kalliina 22 prosenttia seuroista, kun taas 38 prosenttia koki leirien hinnan merkityksettömäksi syyksi leireille osallistumattomuudelle. Ryhmässä muut syyt vastanneista yli puolet (57 %) piti tärkeimpänä syynä PLU:n leireille osallistumattomuuteen seuran jäsenten osallistumista muille leireille, esimerkiksi lajiliiton järjestämille leireille. Viidennes (21 %) vaihtoehtoon muut syyt vastanneista ilmoitti osallistumattomuuden syyksi sen, että PLU:n järjestämät leirit eivät ole seuran omaan lajiin sopivia. Muita yksittäisiä syitä olivat leirien huono ajankohta, lasten ja nuorten vähäinen määrä seurassa sekä seuran lyhyt toiminta-aika.

TAULUKKO 14. Leiripalvelujen käyttämättömyyteen vaikuttaneiden syiden tärkeys, %

Syy	Merkitys			Yhteensä
	Tärkeä	EOS	Merkitsetön	
Leireihin ei ole ollut tarvetta (n=61)	31	21	48	100
Leireistä ei ole saatu tietoa (n=60)	18	23	59	100
Leirit ovat olleet liian kalliita (n=60)	22	40	38	100
Seurassa ei ole ollut halukkaita leirille lähtijöitä (n=62)	46	31	23	100
Muut syyt (n=14)	100	-	-	100

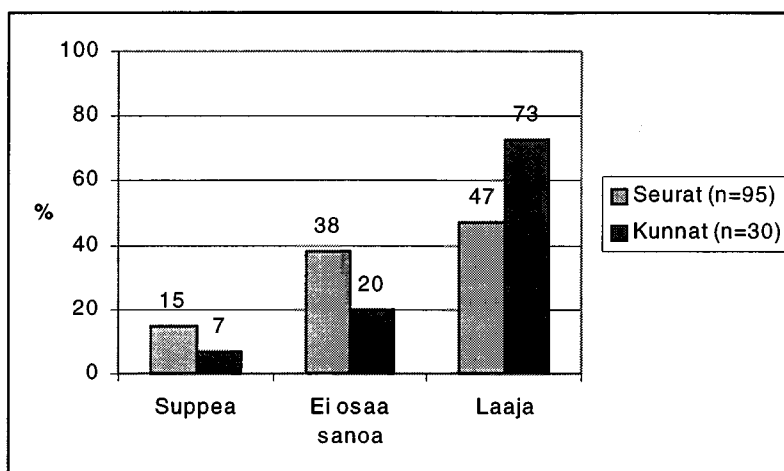
Leiripalveluja käyttäneiden seurojen kokemukset ovat olleet myönteisiä. Taulukosta 15 nähdään, että 89 prosenttia seuroista oli sitä mieltä, että leireille osallistuneet olivat viihtyneet leireillä hyvin. Seuroista 86 prosenttia myönsi leiritoiminnan vastanneen seurojen odotuksia. Leirien hinta-laatu -suhdetta piti hyvänä 65 prosenttia seuroista ja 30 prosenttia vastanneista ei ollut osannut arvioida leirien hintaa. Taulukosta 15 nähdään, että kokemukset leiripalveluista olivat kielteisiä noin viidellä prosentilla vastanneista seuroista. Tulokset

osoittavat, että myös leiripalvelujen tekninen laatu ja koettu kokonaislaatu olivat hyviä. On kuitenkin muistettava, että suurin osa vastanneista seuroista ilmoitti, ettei seura ole käyttänyt lainkaan leiripalveluja. Onkin syytä miettiä, miten saataisiin yhä useammat seurat mukaan leiritoimintaan. Tiedotuksen lisääminen ja henkilökohtaiset yhteydenotot seuroihin saattaisivat motivoida seuraväkeä omalta osaltaan edesauttamaan leireille osallistumista.

TAULUKKO 15. Liikuntaseurojen kokemukset leiripalveluista, %

Syy	Samaa mieltä	EOS	Eri mieltä	Yhteensä
Leiritoiminta on vastannut odotuksia (n=36)	86	8	6	100
Osallistujat ovat viihtyneet leireillä (n=37)	89	8	3	100
Leirien hinta-laatu-suhde on hyvä (n=37)	65	30	5	100

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelutarjonnan laajuutta kysyttiin sekä seuroille että kunnille suunnatussa kyselylomakkeessa. Kuvioista 17 havaitaan, että seurojen ja kuntien mielipiteet palvelutarjonnan laajuudesta eroavat jonkin verran toisistaan. PLU:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluita piti laajana 47 prosenttia kysymykseen vastanneista seuroista (n=95). Kunnista 73 prosenttia piti palvelutarjontaa laajana (n=30). Palvelutarjontaa suppeana piti 15 prosenttia seuroista ja seitsemän prosenttia kunnista. Viidennes kunnista ja 38 prosenttia seuroista eivät osanneet arvioida koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelutarjonnan laajuutta.



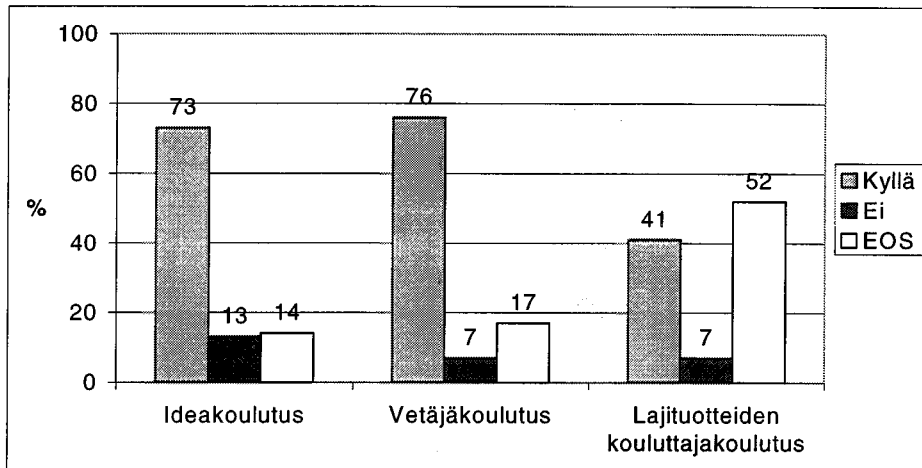
KUVIO 17. Seurojen ja kuntien mielipiteet PLU:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelutarjonnan laajuudesta, %

Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen kehittämistä selvittäneeseen kysymykseen oli vastannut 19 seuraa. Näistä seuroista 16 prosenttia toivoi PLU:n tekevän enemmän yhteistyötä lajiliittojen kanssa. Lajikohtaisten tapahtumien järjestämistä ja leiritystä, päällekkäisyyksien karsimista koulutustarjonnasta, eri liikuntalajien tasa-arvoista kehittämistä, harrasteliikuntaan panostamista sekä monipuolisten liikuntaleirien järjestämistä lapsille toivoi 11 prosenttia seuroista. Yksittäisiä ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi olivat toivomus viikonloppuleirien järjestämisestä, vuosittaisen koulutuskalenterin tuottaminen, ohjaajien monipuolinen kehittäminen koulutuksissa ja seurojen koulutustarpeen selvittävä kysely ennen koulutusten järjestämistä. Lisäksi toivottiin PLU:ssa pohdittavan, miten vapaaehtoistyön arvostusta voitaisiin lisätä työnantajien silmissä.

8.4 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelut

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry pyrkii kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluita tuottamalla edistämään alueen väestön, työyhteisöjen, paikallisyhdistysten ja kuntien kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoimintaa. PLU järjestää Kunnossa kaiken ikää -ohjelmaan liittyviä maakunnallisia liikuntakampanjoita sekä tarjoaa koulutusta ja neuvontaa. Palveluja on tarjottu lähinnä kuntien liikuntatoimille sekä työpaikoille. Tässä tutkimuksessa kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoimintaa koskevia kysymyksiä tiedusteltiin kuntien liikuntatoimen viranhaltijoilta, koska kunnat ovat jo pitkään olleet suurin ko. palvelujen käyttäjäryhmä.

Kuntien liikuntatoimen viranhaltijoille suunnatussa kyselylomakkeessa selvitettiin Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelujen tarve ja käyttöastetta sekä kuntien liikuntatoimen kokemuksia ja mielipiteitä palveluista. Kyselyn mukaan kuntien liikuntatoimessa oli Kunnossa kaiken ikää -ohjelmaan liittyvistä koulutuksista eniten tarvetta idea- ja vetäjäkoulutuksiin (ks. kuvio 18). Ideakoulutukseen oli tarvetta 73 prosentilla ja vetäjäkoulutukseen 76 prosentilla kunnista. Lajituotteiden kouluttajakoulutukseen oli tarvetta 41 prosentilla vastaajista. Kuntien liikuntatoimista 52 prosenttia ei osannut eritellä kunnan tarvetta lajituotteiden kouluttajakoulutukseen. Neutraalien vastauksien suuri määrä viittaisi siihen, että ko. koulutus on outo ja melko tuntematon kuntien liikuntatoimissa.



KUVIO 18. Kuntien liikuntatoimen tarve KKI-ohjelman koulutuksiin, % (n=30)

Kunnossa kaiken ikää –ohjelmaan liittyviä koulutuspalveluja on käytetty kuntien liikunta-toimessa vähän. Koulutuspalveluja ei koskaan tai satunnaisesti käyttäneitä oli 73 prosenttia ja kolme prosenttia ei osannut sanoa, että onko kunnassa käytetty KKI-koulutuksia. Kunnista 14 prosenttia on osallistunut KKI-ohjelman koulutuksiin.

Niiltä kunnilta, jotka eivät olleet käyttäneet KKI-ohjelmaan liittyviä koulutuksia, tiedusteltiin eri syiden merkitystä koulutusten käyttämättömyyteen. Taulukosta 16 nähdään, että tärkein syy (68 %) koulutusten käyttämättömyyteen oli se, että kunnasta ei ollut löytynyt hakukkaita koulutuksiin osallistujia. Reilu viidennes (22 %) kunnista ilmoitti, että kunnassa ei ole tarvetta KKI-ohjelman koulutuksiin. Koulutuksia liian kalliina piti 17 prosenttia kunnista. Koulutuksista on tiedotettu riittävästi kunnille, koska 89 prosenttia kunnista piti tiedotuksen puuttumista merkityksettömänä syynä.

Vaihtoehdon muut syyt valinneet kokivat kieliesteen tärkeimmäksi koulutusten käyttämättömyyteen vaikuttaneeksi syyksi. Kolmannes tähän vastanneista oli sitä mieltä, että PLU:n tulisi järjestää KKI-koulutuksia myös ruotsin kielellä. Muita syitä olivat lisäksi ajanpuute, määrärahojen rajallisuus, päättäjien passiivisuus ja koulutustilaisuuksien peruuntuminen. Lisäksi yhdessä vastauksessa koulutukset koettiin tarpeettomiksi KKI-ohjelman toimintamallin selkeyden vuoksi.

TAULUKKO 16. KKI-koulutusten käyttämättömyyteen vaikuttaneiden syiden tärkeys, %

Syy	Merkitys			
	Tärkeä	EOS	Merkityksetön	Yhteensä
Koulutuksiin ei ole ollut tarvetta (n=18)	22	6	72	100
Koulutuksista ei ole saatu tietoa (n=18)	6	5	89	100
Koulutukset ovat olleet liian kalliita (n=18)	17	16	67	100
Kunnassa ei ole ollut halukkaita koulutettavia (n=19)	68	11	21	100
Muut syyt (n=9)	100	-	-	100

Kuntien liikuntatoimen kokemukset Kunnossa kaiken ikää -ohjelman koulutuksista olivat myönteisiä (ks. taulukko 17). Kunnista 95 prosenttia oli sitä mieltä, että koulutuksista on ollut apua kunnan liikuntatoiminnassa. Koulutukset olivat täyttäneet kuntien odotukset 90-prosenttisesti. Koulutusten hinta-laatu -suhdetta piti hyvänä 74 prosenttia vastanneista. Kuntien kokemukset koulutuksista olivat myönteisiä ja koulutukset olivat vastanneet odotuksia, joten PLU:n kunto-, harraste- ja terveystoiminnan palvelujen osalta tekninen laatu sekä koettu kokonaislaatu olivat myös hyviä.

TAULUKKO 17. Kuntien liikuntatoimen kokemukset KKI-ohjelman koulutuksista, % (n=19)

Syy	Merkitys			Yhteensä
	Samaa mieltä	EOS	Eri mieltä	
Koulutukset vastasivat odotuksia	90	10	-	100
Koulutuksista on ollut apua kunnan toiminnassa	95	-	5	100
Koulutusten hinta-laatu-suhde on hyvä	74	21	5	100

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry järjestää vuosittain useita maakunnallisia liikuntakampanjoita. Tutkimustulosten mukaan 83 prosenttia kyselyyn vastanneista kunnista (n=30) on osallistunut liikuntakampanjoihin aina tai melkein joka kerta. Satunnaisesti tai ei koskaan kampanjoihin oli osallistunut 17 prosenttia vastanneista. Taulukossa 18 on nähtävissä eri

syiden merkitys kampanjoihin osallistumattomuudelle. Merkittävimpänä syynä (43 %) pidettiin kampanjoiden tarpeettomuutta kuntien liikuntatoimelle. Tulosten mukaan kunnat ovat saaneet tietoa kampanjoista eikä niiden hintaa pidetä liian korkeana. Ryhmässä muut syyt merkittävimmät syyt kampanjoihin osallistumattomuudelle olivat kieliesteet ja päällekkäisyydet kunnan oman liikuntatapahtuman kanssa.

TAULUKKO 18. Liikuntakampanjoiden käyttämättömyyteen vaikuttaneiden syiden tärkeys, %

Syy	Merkitys			Yhteensä
	Tärkeä	EOS	Merkityksetön	
Osallistumiseen ei ole ollut tarvetta (n=7)	43	28	29	100
Kampanjoista ei ole saatu tietoa (n=7)	-	14	86	100
Kampanjat ovat olleet liian kalliita (n=6)	17	-	83	100
Muut syyt (n=4)	100	-	-	100

Liikuntakampanjoihin osallistuneet kunnat ovat olleet tyytyväisiä kampanjoihin. Kyselyyn vastanneista kunnista 86 prosenttia oli sitä mieltä, että kampanjat vastasivat kunnan odotuksia. Taulukosta 19 nähdään, että 78 prosenttia kunnista oli sitä mieltä, että kampanjat oli järjestetty hyvin. Suurin osa kunnista oli sitä mieltä, että kampanjat aktivoivat kuntalaisia liikkumaan (75 %) sekä helpottivat ja monipuolistivat kunnan liikuntatointia (82%). Vastaukset osoittavat, että palvelun tekninen laatu ja koettu kokonaislaatu liikuntakampanjoiden osalta olivat hyviä.

TAULUKKO 19. Kuntien liikuntatoimen kokemukset maakunnallisista liikuntakampanjoista, % (n=28)

Syy	Samaa mieltä	EOS	Eri mieltä	Yhteensä
Kampanjat vastasivat kunnan odotuksia	86	10	4	100
Kampanjat on järjestetty hyvin	78	18	4	100
Kampanjat aktivoivat kuntalaisia liikkumaan	75	11	14	100
Kampanjat helpottivat ja monipuolistivat kunnan liikuntatointia	82	14	4	100

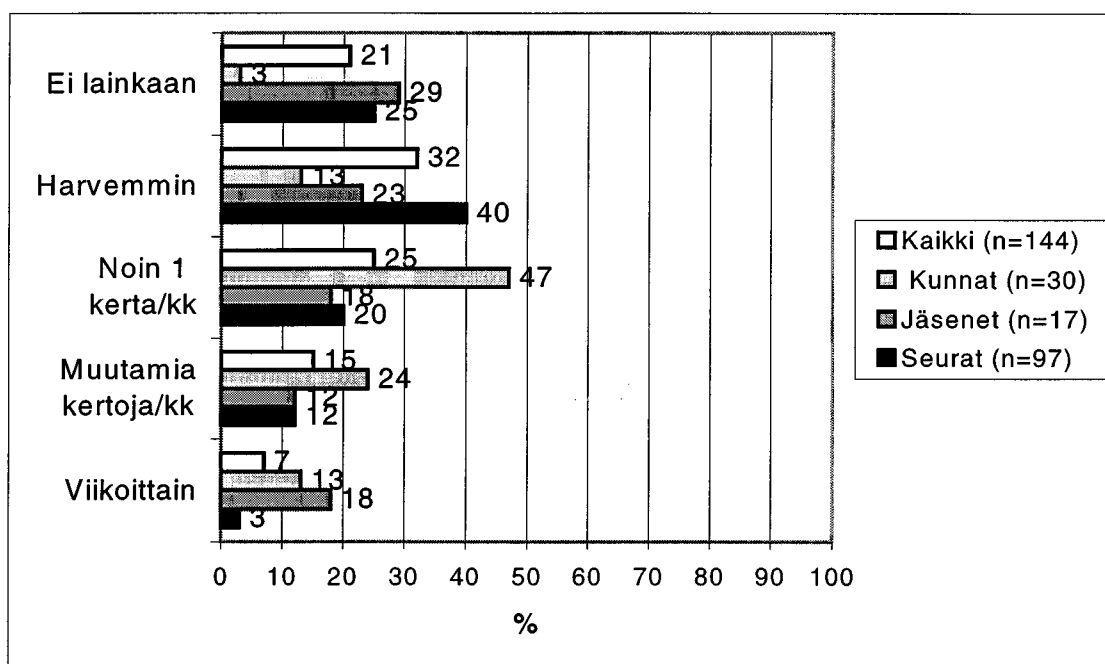
Kuntien liikuntatoimissa oltiin tyytyväisiä PLU:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelutarjonnan laajuuteen. Palvelutarjontaa melko laajana piti 79 prosenttia ja erittäin laajana seitsemän prosenttia kunnista. Loput (14 %) eivät osanneet arvioida palvelutarjonnan laajuutta. Kysyttäessä kuntien liikuntatoimen viranhaltijoilta ehdotuksia kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelujen kehittämiseksi saatiin sekä pelkästään liikuntakampanjoita että koko kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoimintaa koskevia yksittäisiä ehdotuksia. Kehittämisehdotusten mukaisesti liikuntakampanjoiden vetämisessä tulisi olla jämäkämpi ote koskien lähinnä kampanjoiden aloitusta ja lopetusta. PLU:n toivottiin tiedottavan kampanjoista sekä kuntalaisia motivoivien palkintojen arvonnasta näyttävästi koko kampanjan ajan. Lisäksi toivottiin liikuntakampanjoiden vuotuista määrää vähennettäväksi kahteen kampanjaan vuodessa, jolloin kampanjat voisivat olla pitempikestoisia. Vaikka maakunnallisiin liikuntakampanjoihin oltiin tyytyväisiä, niin yhdessä vastauslomakkeessa todettiin kuntien välisten kampanjoiden, esimerkiksi pyöräilykampanjan, toimivan paremmin.

Kehittämisehdotusten mukaan PLU:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluita tulisi monipuolistaa entisestään. Uusia tuulia voitaisiin hakea laajentamalla toimintaa luontoliikunnan pariin sekä järjestämällä erilaisia kuntotestauksia. Palveluja tulisi suunnitella yhteistyössä kuntien liikuntatoimen viranhaltijoiden kanssa. Toimintaa toivottiin kehitettävän siten, että kunnan liikuntatoimen työntekijät eivät ylityöllistyisi. Lisäksi seuroilta haluttiin apua harraste- ja terveysliikuntatoiminnan sisällyttämiseksi liikuntaseuratoimintaan.

8.5 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelutarjonta ja sen kehittäminen

Asiakkaan tarpeet vaikuttavat hänen odotuksiinsa palvelusta ja sen laadusta (ks. kuvio 10). Aiemmissa kappaleissa on esitetty tulokset PLU:n jäsenjärjestöjen tarpeista tukipalveluihin, liikuntaseurojen tarpeista koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluihin sekä kuntien liikuntatoimien tarpeista kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluihin. Tämän lisäksi kyselyllä haluttiin selvittää PLU:n palvelujen käytön useutta ja palvelujen vastaavuutta eri asiakasryhmien tarpeisiin. Palvelujen oikean kohdentamisen selville saamiseksi haluttiin selvittää, onko asiakkailta tarvetta myös muihin kuin heille ensisijaisesti suunnattuihin palveluihin.

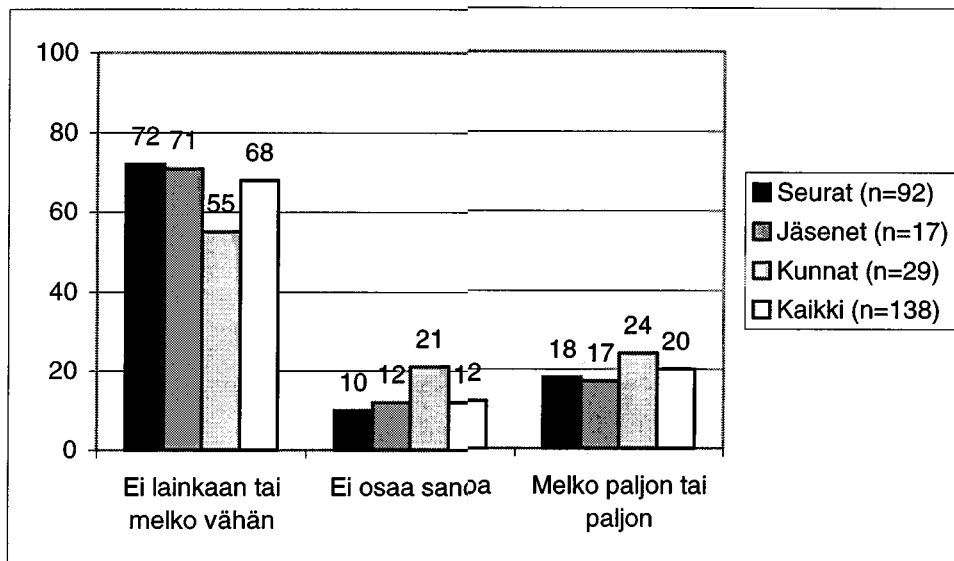
Kuviosta 19 nähdään, että noin kerran kuussa tai harvemmin (2-6 kertaa/vuosi) PLU:n palveluja käyttää yli puolet (57 %) kyselyyn vastanneista. Viikoittain palveluja käyttää seitsemän prosenttia ja muutamia kertoja kuukaudessa 15 prosenttia vastanneista. Reilu viidesosa (21 %) vastanneista ei käytä lainkaan PLU:n palveluja. Kuviossa 19 on nähtävissä myös erot seurojen, jäsenjärjestöjen sekä kuntien palvelujen käytön useudessa. Kunnat ja jäsenjärjestöt ilmoittivat käyttävänsä palveluja useammin kuin seurat. Viikoittain tai muutamia kertoja kuukaudessa PLU:n palveluja käyttävät 37 prosenttia kunnista, 30 prosenttia jäsenjärjestöistä ja 15 prosenttia seuroista. Kunnista miltei puolet (47 %) ilmoitti käyttävänsä palveluja kerran kuukaudessa, mikä eroaa selvästi jäsenjärjestöjen (18 %) ja seurojen (20 %) prosenttiosuksista. Merkillepantavaa on myös se, että kunnista kolme prosenttia ei käytä lainkaan PLU:n palveluja, kun taas jäsenjärjestöistä 29 prosenttia ja seuroista 25 prosenttia eivät olleet käyttäneet palveluja lainkaan. Eri asiakasryhmien välille saadut erot ovat tilastollisesti erittäin merkitseviä ($p=0.001$).



KUVIO 19. PLU:n asiakasryhmien palvelujen käytön useus, %

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelut on kohdennettu eri lailla eri asiakasryhmille. Koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluita tarjotaan ennen kaikkea alueen liikuntaseuroille. Erityisesti jäsenjärjestöille suunnattuja palveluja ovat tukipalvelut ja kuntien liikuntatoimille suunnattuja palveluja ovat kunto-, terveys- ja harrastetoiminnan palvelut. Palvelujen jaottelu eri ryhmiin ei ole kuitenkaan yksiselitteistä eikä kohdentaminenkaan onnistu täysin kaikkien

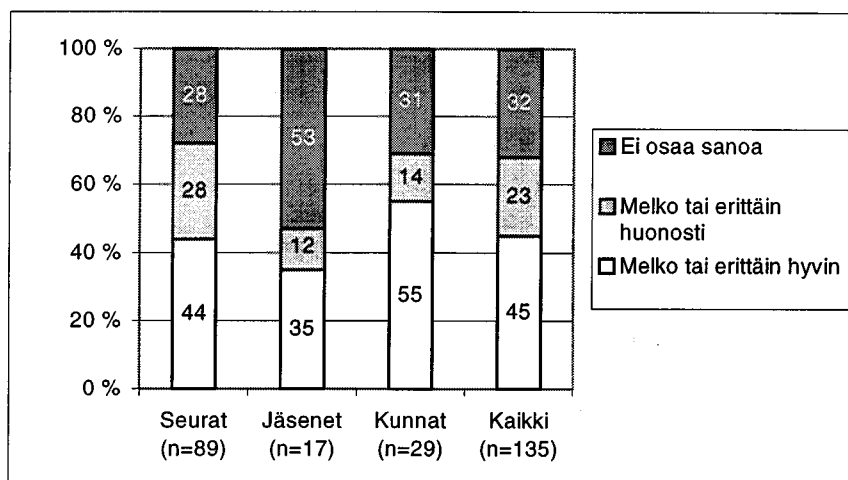
palvelujen suhteen. Tämän osoittavat myös tulokset kysyttäessä asiakasryhmiltä eri palvelujen käytön useutta viimeksi kuluneen vuoden aikana. Kuviosta 20 nähdään, että koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen käytössä eri asiakasryhmien välillä ei juurikaan ole eroja vaikka ko. palvelut ovatkin tarkoitettu erityisesti liikuntaseuroille. Kuviosta nähdään myös, että suurin osa (68 %) kyselyyn vastanneista oli käyttänyt melko vähän tai ei ollut käyttänyt lainkaan PLU:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluja viimeksi kuluneen vuoden aikana. Viidesosa vastanneista oli käyttänyt palveluja oman arvionsa mukaan melko paljon tai paljon.



KUVIO 20. Eri asiakasryhmien koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen käyttö viimeksi kuluneen vuoden aikana, %

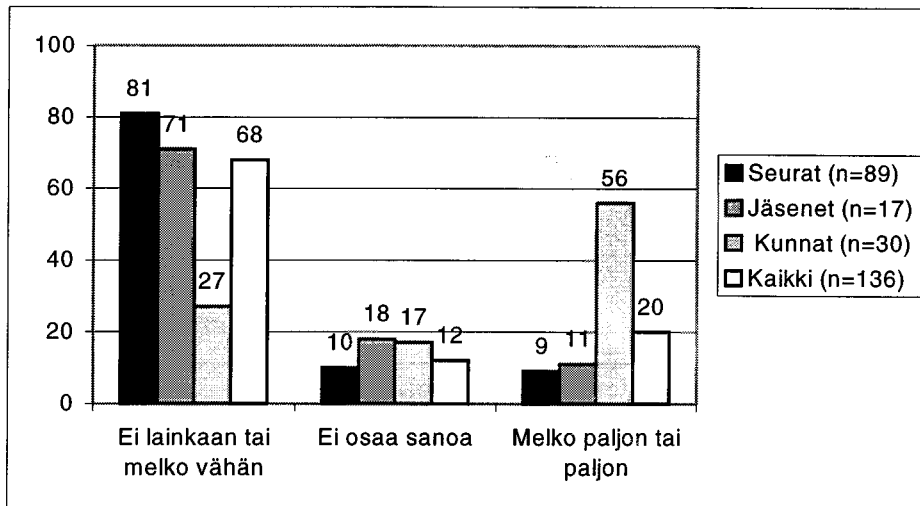
Eri palvelujen käyttöasteen lisäksi kyselyllä pyrittiin selvittämään, miten PLU:n palvelutarjonta vastaa eri asiakasryhmien oman toiminnan tarpeita. Kuviosta 21 nähdään, että PLU:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut vastasivat melko tai erittäin hyvin 45 prosentin kyselyyn vastanneiden tarpeita. Vajaa neljännes (23 %) vastanneista oli sitä mieltä, että koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut vastasivat melko tai erittäin huonosti heidän oman toimintansa tarpeita. Miltei kolmannes (32 %) vastanneista ei osannut arvioida palvelujen vastaavuutta oman toiminnan tarpeisiin. Kuviosta 21 nähdään, että parhaiten koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut vastasivat kuntien liikuntatoiminnan tarpeita. Erot eri asiakasryhmien välillä eivät kuitenkaan ole tilastollisesti merkitseviä. Kunnista yli puolet (55 %) oli sitä mieltä, että palvelut vastasivat melko tai erittäin hyvin kunnan liikuntatoiminnan tarpeita. Liikuntaseuroista 28 prosenttia oli sitä mieltä, että palvelut vastasivat melko tai

erittäin huonosti seuratoiminnan tarpeita. Tähän on syytä kiinnittää huomiota, koska koulu- ja nuorisotoiminnan palveluita on kohdennettu ensisijaisesti alueen liikuntaseuroille. Koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluiden kohdalla onkin pohdittava, miten palvelut saadaan paremmin vastaamaan liikuntaseurojen tarpeita.



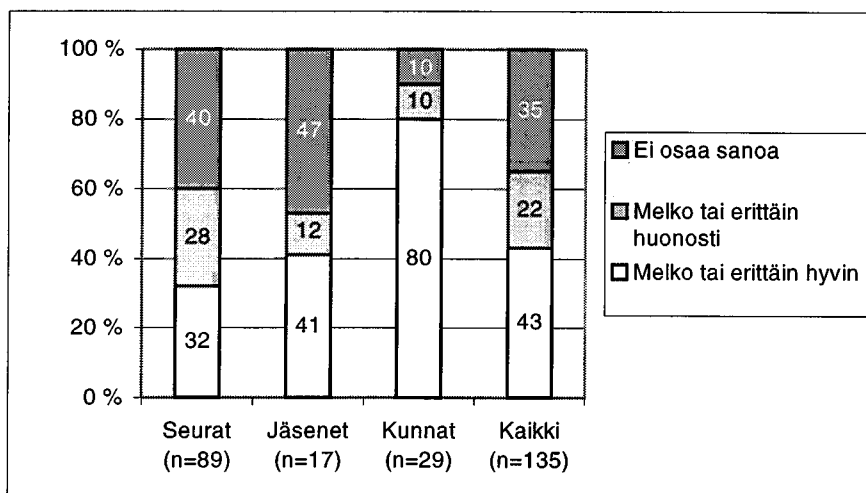
KUVIO 21. Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen vastaavuus eri asiakasryhmien tarpeisiin, %

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelujen käytössä on eroja eri asiakasryhmien kesken (ks. kuvio 22). Yli puolet (56 %) kunnista ilmoitti käyttäneensä kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluja melko paljon tai paljon viimeksi kuluneen vuoden aikana. Seuroista 81 prosenttia ja jäsenjärjestöistä 71 prosenttia oli käyttänyt ko. palveluja melko vähän tai ei lainkaan. Tämä on ymmärrettävää, koska suuri osa kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluista on suunniteltu juuri kuntien liikuntatoimien tarpeisiin. Eri asiakasryhmien välille saadut erot ovat tilastollisesti erittäin merkitseviä ($p=0.000$).



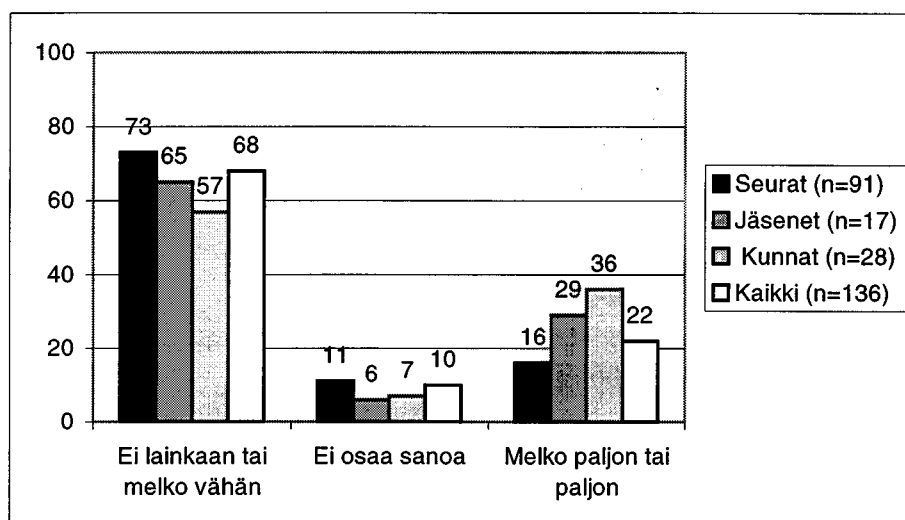
KUVIO 22. Eri asiakasryhmien kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelujen käyttö viimeksi kuluneen vuoden aikana, %

Kuviosta 23 nähdään, että PLU:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelut vastasivat melko tai erittäin hyvin 43 prosentin kyselyyn vastanneiden tarpeita. Reilu viidesnes (22 %) vastanneista oli sitä mieltä, että palvelut vastasivat melko tai erittäin huonosti vastaajan edustaman tahon tarpeita. Eri asiakasryhmien välille saatiin tilastollisesti erittäin merkitseviä eroja ($p=0.000$). Kuntien liikuntatoimen viranhaltijat olivat tyytyväisimpiä PLU:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluihin. Suurin osa (80 %) kunnista oli sitä mieltä, että palvelut vastaavat kunnan liikuntatoimen tarpeita melko tai erittäin hyvin. Miltei puolet (47 %) jäsenistä ja 40 prosenttia seuroista ei osannut arvioida PLU:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelujen vastaavuutta oman toiminnan tarpeisiin. Tämä johtunee siitä, että ko. palvelut on kohdennettu ensisijaisesti kuntien liikuntatoimille sekä työyhteisöille. Jo aiemmin esitettyjen tulosten mukaan seuroista ja jäsenjärjestöistä vain noin kymmenen prosenttia oli käyttänyt PLU:n kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluita viimeksi kuluneen vuoden aikana, mikä selittää ei osaa sanoa – vastausten suuren määrän.



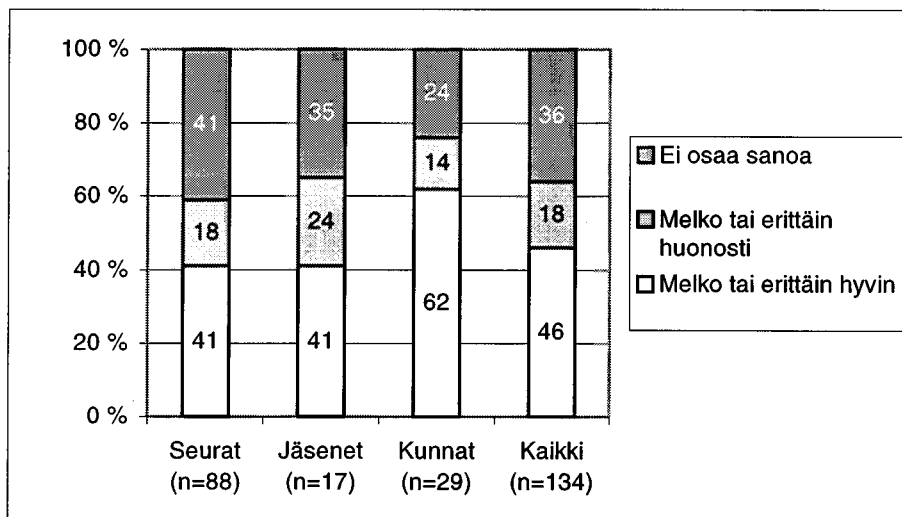
KUVIO 23. Kunto-, harraste- ja terveystoiminnan palvelujen vastaavuus eri asiakasryhmien tarpeisiin, %

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tukipalvelujen käytössä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja eri asiakasryhmien välillä. Kuviosta 24 nähdään, että reilu kolmasosa (36 %) kunnista, 29 prosenttia jäsenjärjestöistä ja 16 prosenttia seuroista arvioi käyttäneensä tukipalveluja melko paljon tai paljon viimeksi kuluneen vuoden aikana. Melko vähän tai ei lainkaan palveluja käyttäneitä oli 68 prosenttia kyselyyn vastanneista. Tästä ryhmästä liikuntaseurojen osuus (73 %) oli suurin. Huomattavaa on myös se, että miltei kaksi kolmannesta (65 %) jäsenjärjestöstä arvioi käyttäneensä tukipalveluja melko vähän tai ei lainkaan viimeksi kuluneen vuoden aikana vaikka ko. palvelut on tarkoitettu palvelemaan ensisijaisesti juuri jäsenjärjestöjen tarpeita.



KUVIO 24. Eri asiakasryhmien tukipalvelujen käyttö viimeksi kuluneen vuoden aikana, %

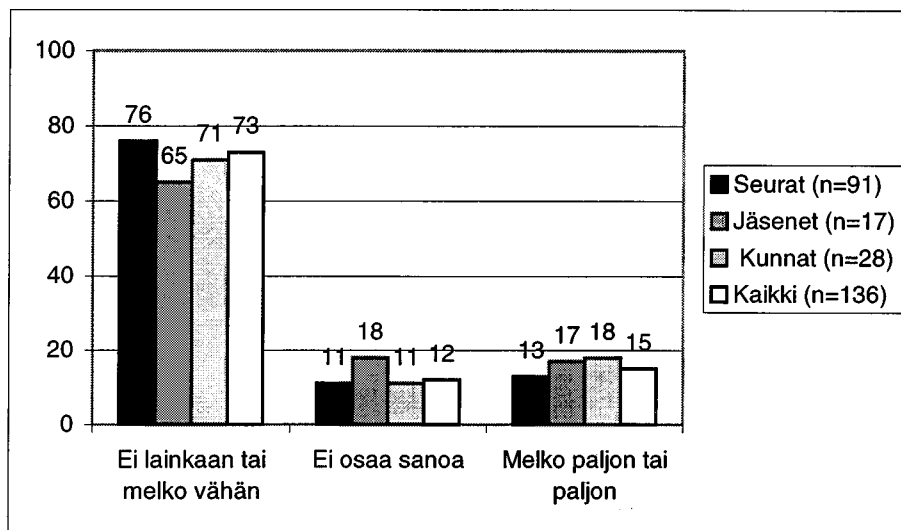
Kuviossa 25 on esitelty PLU:n tukipalvelujen vastaavuus eri asiakasryhmien tarpeisiin. Erot asiakasryhmien välillä eivät ole tilastollisesti merkitseviä. Vajaa puolet (46 %) kyselyyn vastanneista arvioi tukipalvelujen vastaavan melko tai erittäin hyvin tahon oman toiminnan tarpeita. Parhaiten tukipalvelut vastasivat kuntien liikuntatoiminnan tarpeita, koska 62 prosenttia kunnista ilmoitti tukipalvelujen vastaavan tarpeita melko tai erittäin hyvin. Jäsenjärjestöistä sekä seuroista 41 prosenttia arvioi tukipalvelujen vastaavan omia tarpeitaan melko tai erittäin hyvin. Miltei neljännes (24 %) jäsenjärjestöistä arvioi tukipalvelujen vastaavan omia tarpeitaan melko tai erittäin huonosti. Tämä selittänee osaltaan sen, että 65 prosenttia jäsenjärjestöistä ilmoitti käyttäneensä tukipalveluja melko vähän tai ei lainkaan (ks. kuvio 24). Tulokset osoittavat, että tukipalvelut vastaavat huonoiten jäsenjärjestöjen tarpeita. PLU:ssa olisikin pohdittava, miten tukipalvelut saataisiin paremmin vastaamaan jäsenjärjestöjen tarpeita, koska ko. palvelut on tarkoitettu palvelemaan ensisijaisesti jäseniä. Toisaalta tästä ei ole syytä huolestua liikaa, koska noin puolet jäsenjärjestöistä ilmoitti, että järjestössä ei ole tarvetta tukipalvelujen käyttöön (ks. taulukko 6). Tukipalveluja kehittämällä voitaisiin puolestaan lisätä jäsenjärjestöjen tarvetta ja halukkuutta tukipalvelujen käyttöön.



KUVIO 25. Tukipalvelujen vastaavuus eri asiakasryhmien tarpeisiin, %

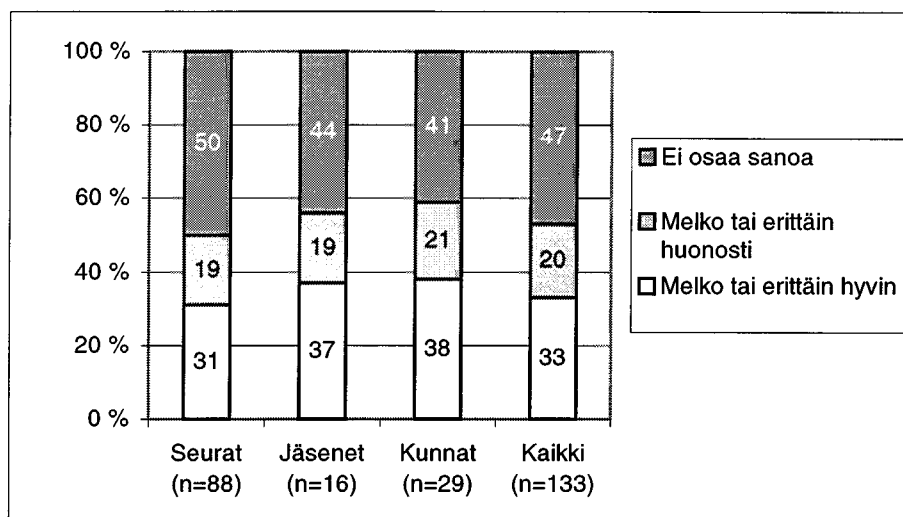
Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n tukipalveluihin kuuluvaksi luokiteltava Työtä liikunnasta –projekti tarjoaa palveluita alueen kunnille sekä kaikille erilaisille yhteisöille. Projektin avulla etsitään nuorille työttömille työ- tai harjoittelupaikkoja lähinnä liikunnan alalta. Vaikka Työtä liikunnasta –palvelut kuuluvatkin tukipalveluihin, niin palvelun erikoisluonteensa vuoksi haluttiin sen käyttö selvittää erikseen.

Työtä liikunnasta –palvelujen käytössä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja eri asiakasryhmien välillä. Kyselyyn vastanneista 15 prosenttia ilmoitti käyttäneensä ko. palveluja melko paljon tai paljon. Kuvioista 26 nähdään, että melko vähän tai ei lainkaan palveluja käyttäneitä oli 73 prosenttia vastanneista. Työtä liikunnasta –palvelujen käyttämättömyys saattaa johtua osittain siitä, että projekti on vielä tuntematon maakunnassa. Kyselyn tekohetkellä Työtä liikunnasta –projekti oli toiminut reilun vuoden ajan. Projektia ja sen tarjoamia palveluja tulisikin tehdä tunnettavammiksi, jotta palvelujen käyttökin lisääntyisi.



KUVIO 26. Eri asiakasryhmien Työtä liikunnasta -palvelujen käyttö viimeksi kuluneen vuoden aikana, %

Kuvion 27 tulokset osoittavat myös sen, että Työtä liikunnasta –projektin palvelut ovat tuntemattomia suurelle osalle kyselyyn vastanneista. Vajaa puolet (47 %) kaikista vastanneista ei osannut arvioida palvelujen vastaavuutta oman toiminnan tarpeisiin. Kolmannes vastanneista arvioi palvelujen vastaavan melko tai erittäin hyvin oman toiminnan tarpeita. Tuloksista voidaankin päätellä, että Työtä liikunnasta –projektin palveluja käyttäneet ovat olleet melko tyytyväisiä saamiinsa palveluihin.



KUVIO 27. Työtä liikunnasta -palvelujen vastaavuus eri asiakasryhmien tarpeisiin, %

Edellä esitettyjen tulosten mukaan noin viidesosa kyselyyn vastanneista oli käyttänyt PLU:n eri palveluja melko paljon tai paljon viimeksi kuluneen vuoden aikana. Samoin noin viidesosa käytti palveluja säännöllisesti (viikoittain tai noin kerran kuukaudessa). Noin 70 prosenttia kyselyyn vastanneista ilmoitti käyttävänsä eri palveluita melko vähän tai ei lainkaan. Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:ssä onkin pohdittava, miksi palveluja käytetään vähän ja miten saataisiin asiakkaat käyttämään palveluja enemmän. Lisäksi on myös mietittävä, että riittävätkö organisaation resurssit suuremman asiakasmäärän palvelemiseen.

Liikuntaseurojen, jäsenjärjestöjen ja kuntien liikuntatoimien tarpeita pyrittiin selvittämään lisäksi kysymällä, minkälaisia muita PLU:n palveluja tarvittaisiin. Kysymys oli avoin kysymys, johon sai kirjoittaa oman vastauksen. Vastauksia saatiin yhteensä 26. Liikuntaseurojen 11 vastauksesta suurin osa (55 %) koski koulutus- ja kurssitoimintaa. Seurat ilmoittivat tarvitsevansa enemmän seurajohtaja-, puheenjohtaja- ja sihteerikoulutusta. PLU:n toivottiin järjestävän enemmän erilaisia kursseja esimerkiksi nyrkkeily- ja keppijumppakursseja. Lisäksi seurat tarvitsisivat kouluttajia, jotka kiertäisivät seurasta toiseen. PLU:lta toivottiin suunnitteluapua liikuntatapahtumien järjestämisessä sekä asiantuntijapalveluja verotusasioissa. Muita yksittäisiä toiveita oli saada enemmän tietoa PLU:n toiminnasta, autourheiluleirien järjestäminen sekä ansiomerkkien jakaminen.

Jäsenjärjestöistä kuusi oli vastannut tarvetta muihin palveluihin kartoittavaan kysymykseen. Kahdessa vastauksessa toivottiin PLU:ssa kiinnitettävän enemmän huomiota erityisryhmien

liikuntaan. Erityisryhmien palvelujen kehittäminen ja yhteistyön tukeminen muiden tahojen kanssa onnistuisi paremmin, jos PLU:ssa olisi työntekijä, joka keskittyisi erityisryhmien asioihin. Lisäksi jäsenjärjestöt toivoivat enemmän kurssitarjontaa, nuorten yhteisleirejä ja yhteistoimintaa muiden lajien kanssa. Yhdessä vastauksessa oltiin täysin tyytyväisiä nykyisiin palveluihin.

Kuntien liikuntatoimen viranhaltijoiden vastauksissa (n=6) ilmeni tarvetta kuntakohtaisten arviointien suorittamiseen, mikä sisältäisi esimerkiksi liikuntapalvelujen ja seuratoiminnan arvioinnin. Lisäksi kunnat toivoivat saavansa eri lajiliittojen materiaalia ja liikunta-alan asiantuntijaluetteloita PLU:n kautta. Kunnilla olisi myös tarvetta erilaisten hakemusten täyttöohjeisiin sekä tietoon ja materiaaliin EU-säännöksistä ja niiden merkityksestä kunnan liikuntatoimintaan. PLU:n toivottiin tarjoavan ostopalveluitaan kunnille esimerkiksi uimakoulujen järjestämiseen. Yhdessä vastauksessa PLU:n palvelutarjonnan toivottiin jatkossa noudattavan SVUL:n Etelä-Pohjanmaan piirin aikaisia palveluja.

Liikuntaseuroilta, jäsenjärjestöiltä ja kuntien liikuntatoimesta vastaavilta tiedusteltiin, mitä asioita PLU:n hallituksen tulisi ottaa huomioon järjestöä kehitettäessä. Kysymys oli avoin, johon vastaaja sai itse kirjoittaa vastauksensa. Ehdotuksia aluejärjestön kehittämiseksi saatiin 49. Suurin osa ehdotuksista (41 %) liittyi liikuntaseurojen toiminnan avustamiseen, helpottamiseen ja kehittämiseen. Aluejärjestön tulisi huomioida paremmin seurojen tarpeet ja kehittää seurapalvelujaan, esimerkiksi huolehtia seuratoimitsijoiden koulutuksesta. PLU:n toimintaan tulisi ottaa enemmän seurojen edustajia mukaan ja muutenkin toiminta pitäisi saada enemmän käytännön tasolle eli seuratasolle. Kielikysymys tuli edelleen esille kehittämissuhteissa. PLU:n tulisi huomioida toiminnassaan myös ruotsinkieliset seuramat. Seuroille toivottiin apua myös arkisen seuratyön hoitamiseen. PLU:n toivottiin avustavan seuroja varainhankinnassa, huomioivan pitkäaikaisia seuratyöntekijöitä, pitävän yhteyttä seuroihin sekä tiedottavan enemmän koulutuksista. Pienten seurojen tarpeet toivottiin huomioidavan paremmin, esimerkiksi 500 markan suuruinen jäsenmaksu koettiin liian suurena.

Tasa-arvoisuutta PLU:n toiminnassa peräänkuulutettiin 19 prosentissa vastauksista. PLU:n tulisi toiminnassaan huomioida tasa-arvoisesti kaikki liikuntalajit sekä laajentaa toimintaansa siten, että lajikirjo olisi mahdollisimman kattava. Vastauksissa toivottiin PLU:n irrottautuvan ”seinäjokikeskeisyydestä” ja pyrkivän tasapuolisuuteen seutukunnittain sekä kunnittain. Yhteistyön ja vuorovaikutuksen lisääminen koettiin tärkeäksi 12 prosentissa

vastauksista. Yhteistyötä tulisi tehdä enemmän eri yhdistysten, kuntien, lajiliittojen ja Keski-Pohjanmaan Liikunta ry:n (KepLi) kanssa. Eri liittojen yhteisten tapahtumien koodinointia tulisi myös parantaa. Lisäksi erityisryhmien liikunta ja sen tarpeet toivottiin huomioitavan tasavertaisesti muiden lajien kanssa. Panostusta erityisryhmien liikuntaan, erityisesti koulutuksen ja liikuntapaikkojen soveltuvuuden lisäämiseksi, toivottiin kahdeksassa prosentissa vastauksista.

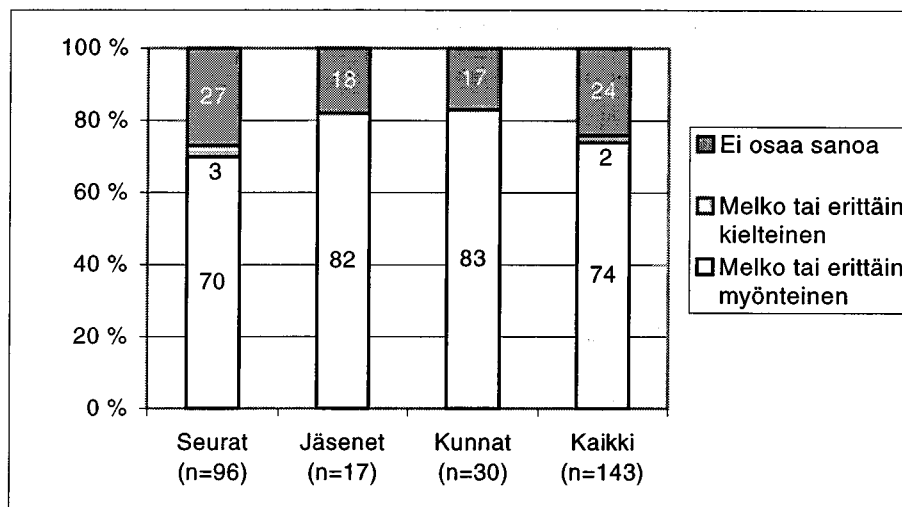
Tiedotusta PLU:n toiminnasta ja tarkoituksesta sekä liikunnan järjestöstruktuurista toivottiin lisää kymmenen prosenttia vastanneista. Lisätietoa haluttiin yleensäkin PLU:sta ja SLU:sta ja niiden suhteesta vanhaan järjestöstruktuuriin. Vastauksista voidaan päätellä, että liikunnan ja urheilun uusi järjestö rakenne ei ole vielä selvä kaikille. Tiedotusta SLU:sta ja alueellisista liikuntajärjestöistä sekä niiden tarkoituksesta ja toiminnasta on kehitettävä edelleenkin.

Kuusi prosenttia vastanneista toivottiin PLU:n kehittävän toimintaansa nuorisoliikunnan sekä kunto- ja harrasteliikunnan alueilla. Tässä yhteydessä konkreettisia kehittämisehdotuksia ei kuitenkaan ilmennyt. Toimisto- ja tukipalvelujen kehittämistä toivottiin neljässä prosentissa vastauksista. Vastauksista ilmeni, että erilaisiin taloushallinnon palveluihin olisi kiinnostusta. Toimistopalvelujen kehittämisessä nähtiin osoiterekisterin ajantasaisuus tärkeänä seikkana.

8.6 Asiakkaiden mielikuva Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:stä ja tyytyväisyys järjestöön

Palveluorganisaation imago vaikuttaa sekä asiakkaan odotuksiin että kokemuksiin palvelusta ja sen laadusta ja sitä kautta myös asiakastyytyväisyyteen. Asiakas odottaa organisaation toimivan mielikuvan mukaisesti. Myönteinen mielikuva organisaatiosta vaikuttaa asiakkaan hyviin kokemuksiin palvelusta lisäten positiivisuutta palvelukokemuksessa. Asiakkaan myönteinen mielikuva organisaatiosta parantaa myös huonoja palvelukokemuksia. Myönteinen mielikuva siis heikentää huonoja kokemuksia, kun taas kielteinen mielikuva pahentaa entisestäänkin huonoa palvelukokemusta.

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n asiakkailta tiedusteltiin mielikuvaa organisaation toiminnasta ja palveluista. Tulokset on esitetty kuviossa 28. Suurimmalla osalla (74 %) kyselyyn vastanneista oli melko tai erittäin myönteinen mielikuva organisaatiosta. Positiivisin mielikuva oli kunnilla sekä jäsenjärjestöillä, joista yli 80 prosentilla mielikuva oli melko tai erittäin myönteinen. Melko tai erittäin kielteinen mielikuva PLU:n toiminnasta ja palveluista oli kolmella prosentilla seuroista. Noin neljännes (24 %) kyselyyn vastanneista ei osannut arvioida organisaation mielikuvaa. Tähän ryhmään kuuluvien mielikuvaa PLU:sta voidaankin pitää neutraalina.



KUVIO 28. Eri asiakasryhmien mielikuva aluejärjestön toiminnasta ja palveluista, %

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin kuvailemaan PLU:n imagoa muutamien sanojen avulla. Kysymykseen saatiin 174 aluejärjestön imagoa kuvaavaa sanaa tai kuvausta. PLU:n imagoa kuvailtiin enimmäkseen myönteisin sanoin. Taulukkoon 20 on koottuna luokitellut vastaukset aluejärjestön imagoista. Kysymykseen vastanneista 15 prosenttia piti aluejärjestön imagoa nuorekkaana. PLU:ta aikaansaavana, dynaamisena ja aktiivisena piti 13 prosenttia vastanneista. Kahdeksan prosenttia vastanneista kuvasi järjestöä muutoksiin sopeutuvana, uusiutuvana ja kehittyvänä organisaationa sekä koki järjestön imagon hyvänä ja positiivisena. PLU:n imagon ja toiminnan kuvailtiin olevan menossa koko ajan parempaan suuntaan seitsemässä prosentissa vastauksista. PLU:ta palvelevaksi ja asiakasläheiseksi kuvaili kuusi prosenttia sekä rehelliseksi ja luotettavaksi viisi prosenttia kaikista vastanneista. Koko järjestön toiminnan sekä sen imagon koettiin tarvitsevan selkiytymistä viidessä prosentissa vastauksista. Neljä prosenttia vastanneista piti PLU:ta ulospäin suuntautuvana ja avoimena sekä ammattitaitoisena organisaationa. Hyväksi yhteistyökumppaniksi, monipuoliseksi ja

nykyaikaiseksi järjestöksi PLU:ta kuvaili kolme prosenttia kysymykseen vastanneista. Järjestön imagoa etäisenä piti kolme prosenttia vastanneista.

Ryhmä muut kielteiset kuvaukset (6 %) sisältää yksittäisiä kielteisiä organisaation imagoa kuvailevia vastauksia. Näissä yksittäisissä kuvailuissa organisaatiota kuvattiin miesten toiminta-areenaksi, jossa miehet järjestävät terveellistä liikuntaa näyttäen kuitenkin itse huonoa esimerkkiä. Järjestöä kuvattiin latteaksi, kankeaksi ja hyödyttömäksi organisaatioksi, joka rahastaa liikuntaseuroja. Lisäksi PLU:n toimintaa pidettiin merkityksettömänä naisten liikunnan kannalta sekä huonompana järjestönä kuin sen edeltäjä SVUL:n Etelä-Pohjanmaan piiri oli. Ryhmä muut myönteiset kuvaukset (7 %) sisältää yksittäisiä myönteisiä PLU:n imagoa kuvailevia vastauksia. Tähän ryhmään kuuluvissa vastauksissa järjestön imagoa kuvattiin mm. laadukkaaksi, tyylikkääksi, sporttiseksi, kehittäväksi ja kasvattavaksi. Tulosten mukaan asiakkaiden yleismielikuva aluejärjestöstä oli myönteinen.

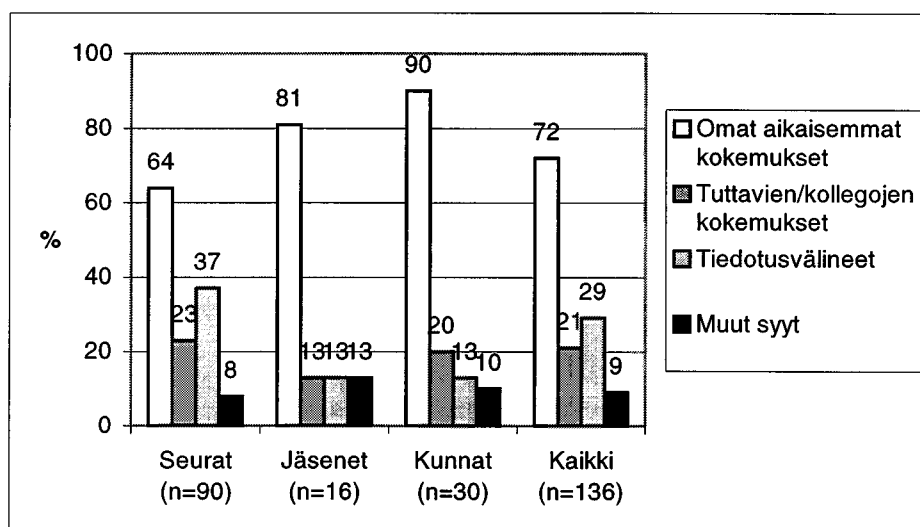
TAULUKKO 20. Minkälainen on aluejärjestön imago?, % (n=174)

Imago	%
Nuorekas	15
Aikaansaava, dynaaminen, aktiivinen	13
Muutoksiin sopeutuva, uusiutuva, kehittyvä	8
Hyvä, positiivinen	8
Menossa koko ajan parempaan suuntaan	7
Palveleva, asiakasläheinen	6
Rehellinen, luotettava	5
Tarvitsee selkiytymistä	5
Ulospäin suuntautuva, avoin	4
Ammattitaitoinen	4
Hyvä yhteistyökumppani	3
Monipuolinen	3
Nykyaikainen	3
Etäinen	3
Muut kielteiset kuvaukset	6
Muut myönteiset kuvaukset	7
Yhteensä	100

Kyselyllä pyrittiin selvittämään myös mihin asiakkaiden mielikuva PLU:sta perustuu. Kysymykseen oli annettu kolme valmista vastausvaihtoehtoa ja kohtaan muut syyt vastaaja sai kirjoittaa oman vastauksensa. Kysymyksen tulokset on esitelty kuviossa 29. Tulosten mukaan mielikuva organisaation toiminnasta ja palveluista perustui ennen kaikkea asiakkaiden omaan aikaisempiin kokemuksiin. Tätä mieltä oli 72 prosenttia kysymykseen vastanneista. Omaan aikaisempiin kokemuksiin mielikuva perustui 90 prosentilla kunnista, 81 prosentilla jäsenjärjestöistä ja 64 prosentilla seuroista. Ero asiakasryhmien välillä on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0.018$).

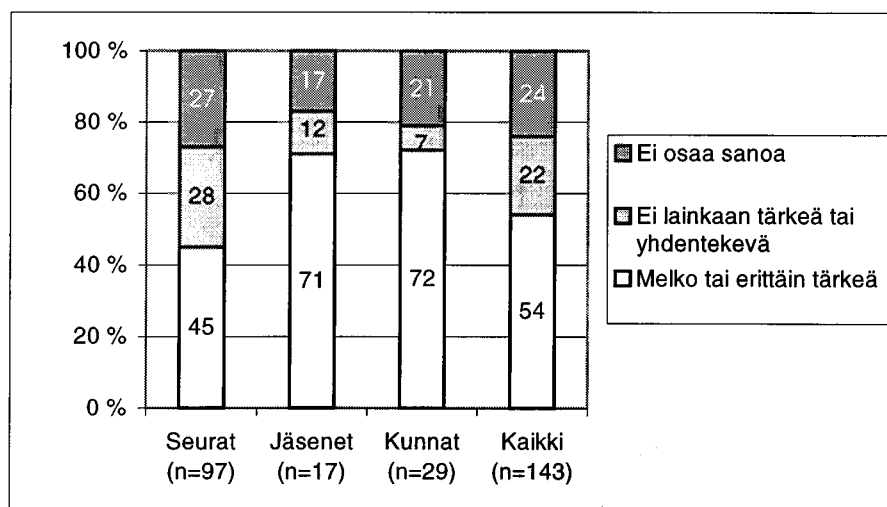
Noin viidenneksen (21 %) kysymykseen vastanneiden mielikuva organisaatiosta perustui tuttavien ja/tai kollegojen kokemuksiin. Erot eri asiakasryhmien välillä ovat pienet eivätkä ne ole tilastollisesti merkitseviä. Tiedotusvälineistä saatuun tietoon perustui 29 prosentin mielikuva PLU:n toiminnasta ja palveluista. Tiedotusvälineistä saatuun tietoon mielikuva perustui 37 prosentilla liikuntaseuroista ja 13 prosentilla jäsenjärjestöistä sekä kunnista. Ero asiakasryhmien välillä on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0.016$).

Mielikuva PLU:n toiminnasta ja palveluista perustui muihin syihin yhdeksällä prosentilla vastanneista. PLU:sta lähetetty posti oli useimmiten mainittu yksittäinen syy (58 %). Kolmanneksen mielikuva perustui organisaation kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Lisäksi PLU:n toimintasuunnitelmasta saatu tieto oli yksittäinen syy, johon organisaatiosta muodostunut mielikuva perustui.



KUVIO 29. Mihin eri asiakasryhmien mielikuva aluejärjestön toiminnasta ja palveluista perustuu?, %

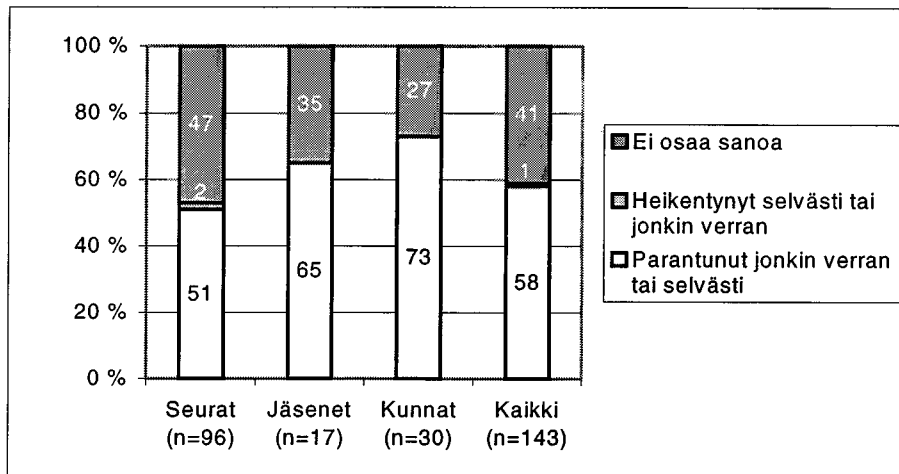
Liikuntaseuroilta, jäsenjärjestöiltä ja kuntien liikuntatoimen viranhaltijoilta tiedusteltiin, miten tärkeänä kukin taho pitää PLU:n olemassaoloa oman toimintansa kannalta. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään PLU:n imagon lisäksi organisaation toiminnan arvostusta. Kysymyksen tulokset on esitetty kuviossa 30. Yli puolet (54 %) kaikista vastanneista piti PLU:n olemassaoloa melko tai erittäin tärkeänä oman toimintansa kannalta. Miltei neljännes (24 %) vastanneista ei osannut arvioida PLU:n merkitystä oman toimintansa kannalta. Reilu viidennes (22 %) piti PLU:n olemassaoloa yhdentekevänä tai ei lainkaan tärkeänä. Myönteisimmin organisaatioon suhtautuivat jäsenjärjestöt ja kunnat, joista yli 70 prosenttia piti PLU:n olemassaoloa melko tai erittäin tärkeänä oman toimintansa kannalta. Kielteisimmin organisaatioon suhtautuivat liikuntaseurat, joista 28 prosenttia piti PLU:n olemassaoloa yhdentekevänä tai ei lainkaan tärkeänä. Erot eri asiakasryhmien välillä ovat tilastollisesti melkein merkitseviä ($p=0.038$). Vastaukset osoittavat, että liikuntaseurat eivät koe aluejärjestöä omakseen tai merkittäväksi seuran oman toiminnan kannalta. Nämä seurojen vastaukset tukevat myös Kulhan (1995, 8) väitettä seurayäen sivuuttamisesta SLU:ta perustettaessa.



KUVIO 30. Miten tärkeänä eri asiakasryhmät pitävät aluejärjestön olemassaoloa oman toimintansa kannalta, %

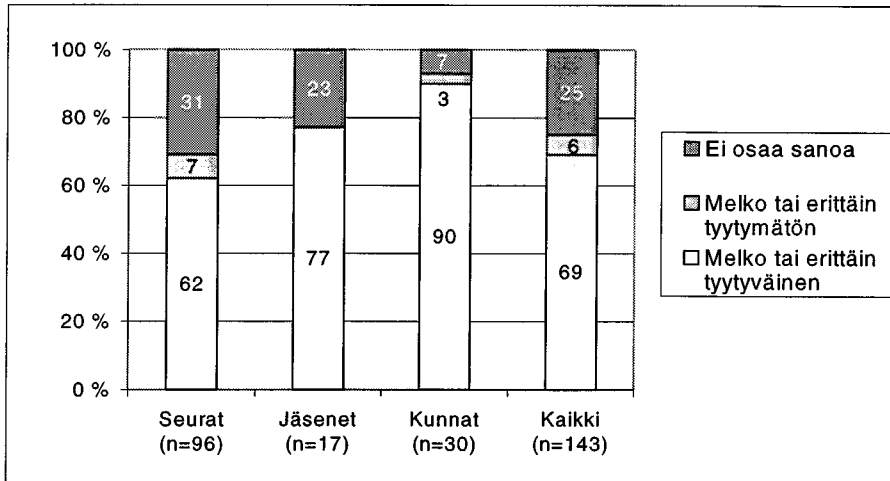
Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelujen tasoa ja imagoa selvittiin kysymällä asiakkaiden mielipidettä palvelujen tason muutoksesta aluejärjestön perustamisesta vuoteen 1998 tultaessa. Kuvioista 31 nähdään, että 58 prosentin kysymyksen vastanneiden mielestä palvelujen taso on parantunut jonkin verran tai selvästi. Palvelujen tason muutosta ei osannut arvioida 41 prosenttia vastanneista. Tähän ryhmään kuuluvat todennäköisesti sellaiset asiakkaat, jotka eivät ole käyttäneet PLU:n palveluja sekä sellaiset asiakkaat, joiden mielestä

palvelujen taso ei ole muuttunut lainkaan. Miltei puolet (47 %) liikuntaseuroista ei osannut arvioida palvelujen tasoa, mitä voidaan pitää osoituksena siitä, että seuroissa ei tunneta PLU:ta ja sen toimintaa kovinkaan hyvin. Myönteisimmin palvelujen tason muutokseen suhtautuivat kuntien liikuntatoimen viranhaltijat, joista 73 prosenttia koki palvelujen parantuneen jonkin verran tai selvästi. Liikuntaseuroista kaksi prosenttia oli sitä mieltä, että palvelut ovat heikentyneet jonkin verran tai selvästi.



KUVIO 31. Miten aluejärjestön palvelujen taso on muuttunut järjestön perustamisvuodesta –94 vuoteen –98 tultaessa?, %

Asiakkaiden kokonaisvaltaista tyytyväisyyttä järjestöön selvitettiin kysymällä, miten tyytyväinen vastaaja on PLU:n toimintaan ja palveluihin. Tulosten mukaan (ks. kuvio 32) melko tai erittäin tyytyväisiä järjestöön oli 69 prosenttia kaikista kysymykseen vastanneista. Neljännes vastanneista ei osannut arvioida tyytyväisyyttään ja kuusi prosenttia oli melko tai erittäin tyytymätön järjestön toimintaan ja palveluihin. Tyytyväisimpiä järjestön toimintaan ja palveluihin olivat kunnat, joista 90 prosenttia ilmoitti olevansa melko tai erittäin tyytyväinen. Jäsenjärjestöistä 77 prosenttia ja liikuntaseuroista 62 prosenttia oli melko tai erittäin tyytyväisiä järjestön toimintaan ja palveluihin. Tyytymättömiä järjestöön olivat liikuntaseurat, joista seitsemän prosenttia ilmoitti olevansa melko tai erittäin tyytymätön järjestön toimintaan ja palveluihin. Erot eri asiakasryhmien välillä ovat tilastollisesti melkein merkitseviä ($p=0.039$).

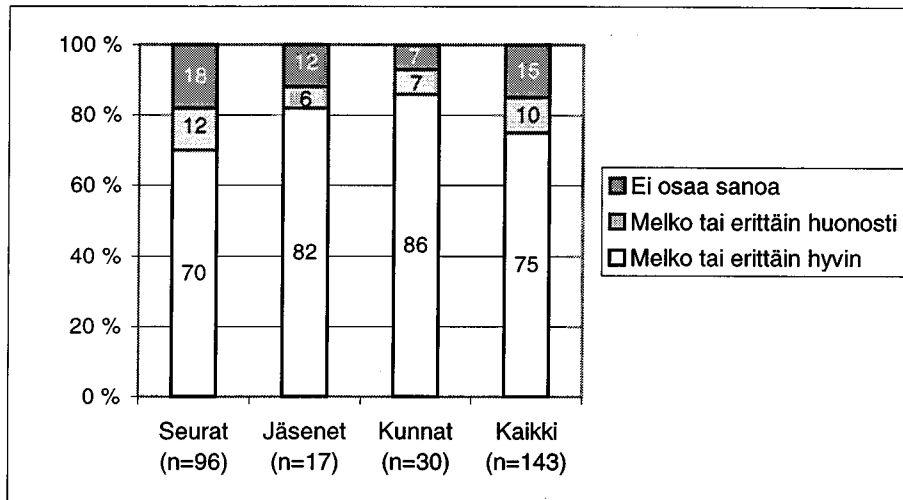


KUVIO 32. Eri asiakasryhmien tyytyväisyys aluejärjestön toimintaan ja palveluihin, %

8.7 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n markkinaviestintä

Markkinaviestintä ja organisaation toiminnasta tiedottaminen vaikuttavat asiakkaiden odotuksiin palvelusta ja sen laadusta. Viestinnän päätarkoituksena on saada asiakkaat tietoisiksi organisaatiosta ja sen palveluista, tuotteista sekä toiminnasta yleensä. Viestinnällä voidaan myös lisätä asiakkaiden odotuksia, mistä aiheutuu ongelmia ellei lupauksia kyetä täyttämään. Täten viestintä voi aiheuttaa kuilun asiakkaiden ja organisaation välille, kuten kuilu-analyysi –mallissa edellä selitettiin (s. 31-35).

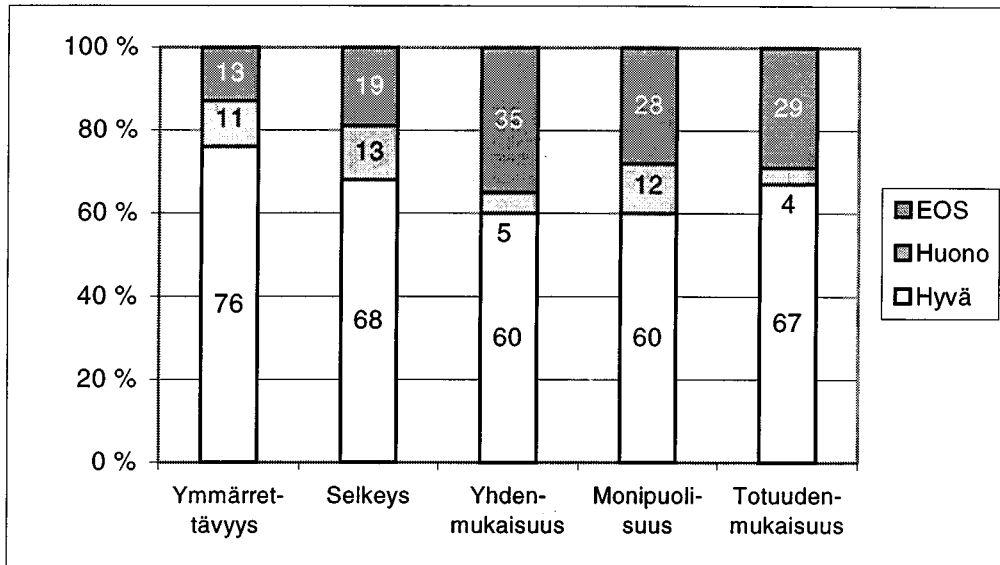
Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n asiakkailta selvitettiin kyselyllä, miten tiedottaminen aluejärjestön palveluista ja toiminnasta on järjestetty sekä millaista tiedottaminen on ollut. Kuvioista 33 nähdään, että suurin osa (75 %) kysymykseen vastanneista koki tiedotuksen PLU:n palveluista ja toiminnasta olleen melko tai erittäin hyvin järjestetty. Kymmenen prosenttia vastanneista piti tiedotusta melko tai erittäin huonosti järjestettynä ja 15 prosenttia ei osannut arvioida tiedotusta lainkaan. Myönteisimmin tiedotuksen järjestämiseen suhtautuivat kuntien liikuntatoimen viranhaltijat, joista 86 prosenttia koki tiedotuksen melko tai erittäin hyvin järjestetyksi. Liikuntaseuroista 12 prosenttia piti tiedotusta melko tai erittäin huonosti järjestettynä.



KUVIO 33. Miten aluejärjestön toiminnasta ja palveluista tiedottaminen on järjestetty?, %

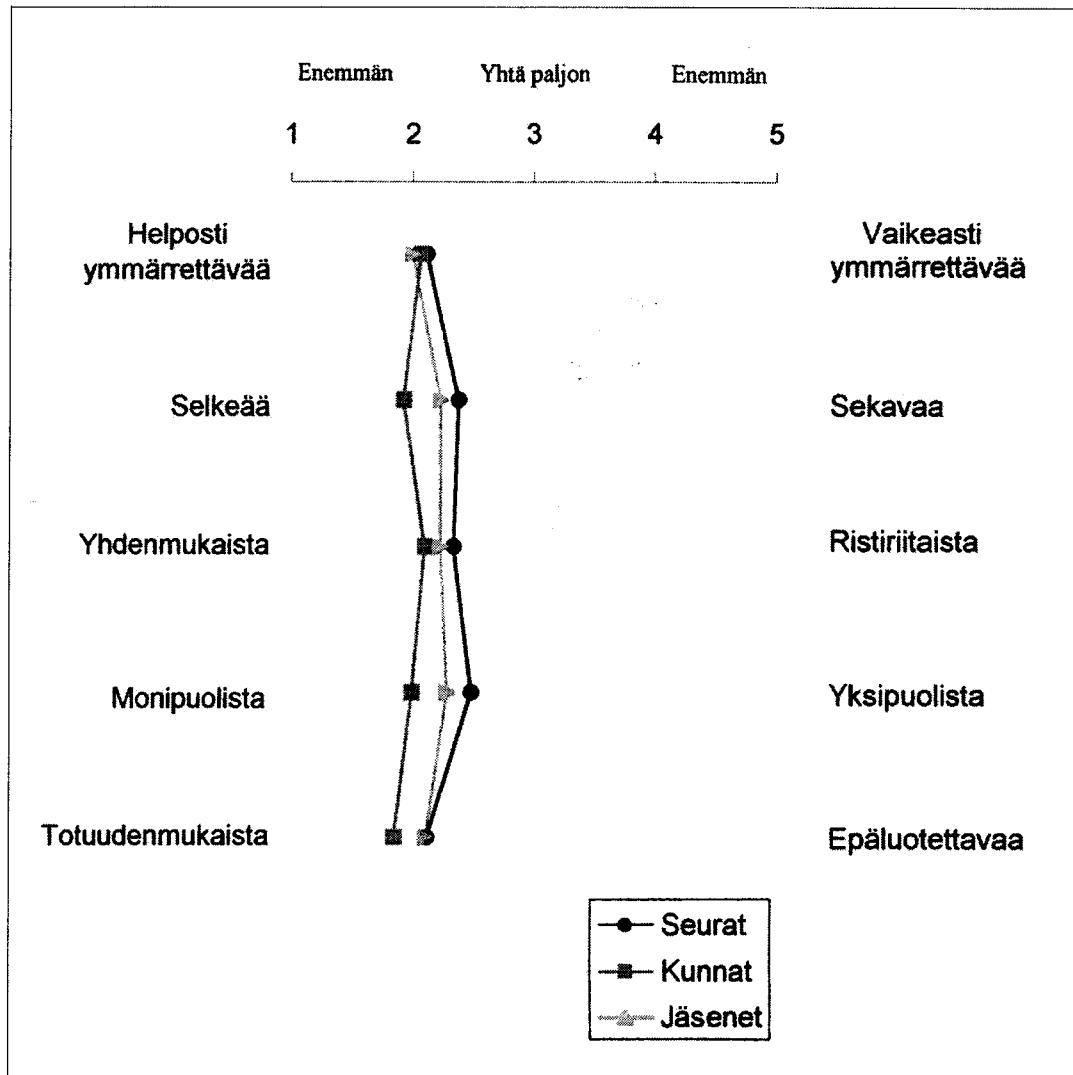
Viestinnän luonteesta selvitettiin tiedotuksen ymmärrettävyys, selkeys, yhdenmukaisuus, monipuolisuus ja totuudenmukaisuus. Nämä seikat pyrittiin selvittämään viisiportaisella asteikolla, jossa asteikon ääripäät merkitsivät, että ko. ominaisuutta on hyvin paljon. Asteikon ääripäistä seuraavat numerot merkitsivät, että ominaisuutta on jonkin verran ja keskimäinen numero merkitsi, että valintaa suuntaan tai toiseen on vaikea tehdä. Kuviossa 34 vastaukset tiedotuksen ominaisuuksista on esitelty kolmeen luokkaan luokiteltuna.

Tiedotusta PLU:n toiminnasta ja palveluista ymmärrettävänä piti 76 prosenttia vastanneista. Tiedotus oli selkeää 68 prosentin ja totuudenmukaista 67 prosentin kysymykseen vastanneiden mielestä. PLU:n tiedotusta yhdenmukaisena ja monipuolisena piti 60 prosenttia vastanneista. Tiedotuksen selkeyttä piti huonona 13 prosenttia vastanneista. Tiedotus oli yksipuolista 12 prosentin mielestä sekä vaikeasti ymmärrettävää 11 prosentin mielestä. Viisi prosenttia vastanneista piti tiedotusta ristiriitaisena.



KUVIO 34. Aluejärjestön tiedotuksen ymmärrettävyys, selkeys, yhdenmukaisuus, monipuolisuus ja totuudenmukaisuus, % (n=139)

Tiedotuksen luonnetta kuvaavista vastauksista laskettiin lisäksi keskiarvot jokaiselle asiakasryhmälle erikseen. Keskiarvojen avulla muodostettiin PLU:n tiedotuksen profiili, joka on esitetty kuviossa 35. Tiedotuksen profiili osoittaa selvästi sen, että PLU:n tiedotus koettiin kauttaaltaan enemmän myönteisenä kuin kielteisenä. Kuntien liikuntatoimen viranhaltijat pitivät tiedotusta jonkin verran ymmärrettävämpänä, selkeämpänä, yhdenmukaisempana, monipuolisempana ja totuudenmukaisempana kuin jäsenjärjestöt ja liikuntaseurat. Kielteisimminkin tiedotukseen suhtautuivat liikuntaseurat. Erot eri asiakasryhmien välillä ovat kuitenkin hyvin pieniä eivätkä ne ole tilastollisesti merkitseviä.



KUVIO 35. Millaista tiedottaminen aluejärjestön toiminnasta ja palveluista on ollut?

Asiakkaiden vastaukset PLU:n tiedotusta selvittäviin kysymyksiin osoittavat sen, että markkinaviestinnän kuilua (kuiluanalyysimallin kuilu 4) ei aluejärjestön ja asiakkaiden välillä ole tai ainakin se on hyvin pieni. PLU:n tiedottamiseen oltiin suurimmaksi osaksi melko tai erittäin tyytyväisiä. Lisäksi tiedotusta pidettiin totuudenmukaisena, mikä osoittaa sen, että PLU:n ulkoinen viestintä on yhteneväinen toimitetun palvelun kanssa.

8.8 Asiakkaiden odotukset Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelusta

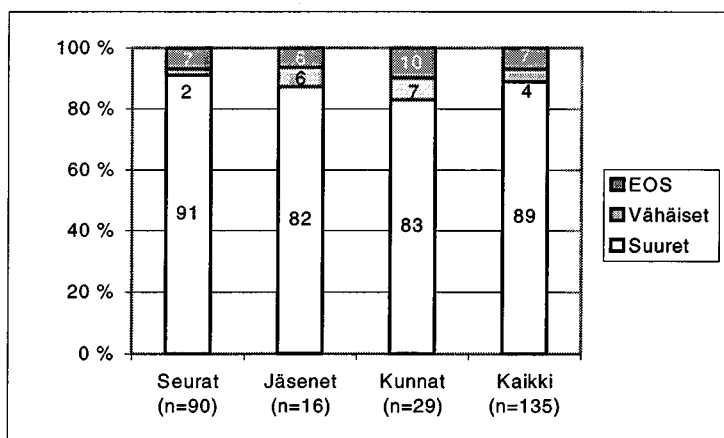
Asiakkaiden odotuksia Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelusta selvitettiin Parasuramanin ym. palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä mukaellen. Kymmenestä palvelun laatuun vaikuttavasta tekijästä valittiin yhdeksän (luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö), joista muodostettiin kahdeksantoista väitettä mittaamaan asiakkaiden palvelun laadussa tärkeinä pitämiä seikkoja. Parasuramanin ym. palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden luettelossa korostuu voimakkaasti toiminnallinen laatuprosessi, joten suurin osa väitteistä mittaakin palvelun toiminnallista laatua.

Asiakkaiden odotuksia PLU:n palvelun luotettavuudesta mitattiin kolmella eri väitteellä, joilla selvitettiin, miten tärkeinä tekijöinä asiakkaat pitävät palvelun laadussa aluejärjestön palvelun laadun luotettavuutta, pitäytymistä sovituissa aikatauluissa sekä laskutusten täsmällisyyttä ja virheettömyyttä (ks. kuvio 36). Tulokset palvelun laadun luotettavuuteen kohdistuneista odotuksista on esitetty kuviossa 36a. Suurin osa (89 %) asiakkaista piti järjestön palvelun laadun luotettavuutta tärkeänä tekijänä palvelun laadussa. Palvelun laadun luotettavuutta tärkeänä piti 91 prosenttia seuroista, 88 prosenttia jäsenjärjestöistä ja 83 prosenttia kunnista. Seitsemän prosenttia kunnista, kuusi prosenttia jäsenjärjestöistä ja kaksi prosenttia seuroista oli sitä mieltä, että palvelun laadun luotettavuus on merkityksetön tekijä PLU:n palvelun laadussa. Eri asiakasryhmien väliset erot vastauksessa eivät ole tilastollisesti merkitseviä.

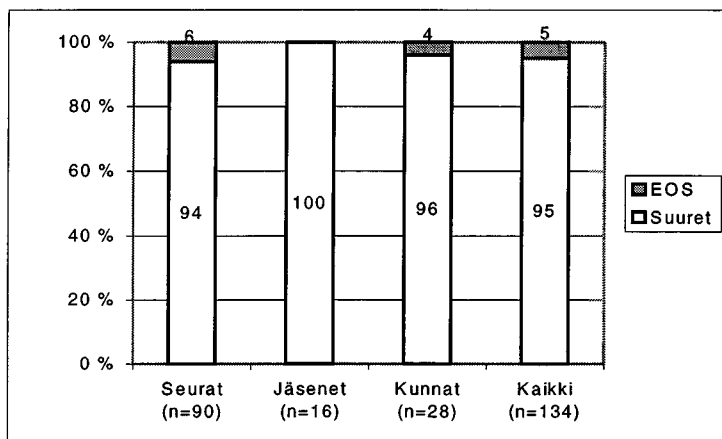
Odotuksia palvelun luotettavuudesta mitattiin myös kysymällä, miten tärkeänä tekijänä aluejärjestön pitäytymistä sovituissa aikatauluissa pidetään (ks. kuvio 36b). Odotukset aluejärjestön pitäytymisestä sovituissa aikatauluissa olivat korkeat; kaikista vastanneista 95 prosenttia piti tätä tekijää tärkeänä palvelun laadussa. Eniten PLU:n pitäytymistä sovituissa aikatauluissa odottivat jäsenjärjestöt (100 %). Kunnista 96 prosenttia ja seuroista 94 prosenttia piti tärkeänä, että PLU:ssa pitäydytään sovituissa aikatauluissa. Merkityksettömänä tätä tekijää ei pidetty yhdessäkään vastauksessa.

Palvelun luotettavuuteen liittyy myös laskutusten täsmällisyys ja virheettömyys (ks. kuvio 36c). Kaikista asiakkaista 91 prosenttia odottivat PLU:n laskutusten olevan täsmällisiä ja

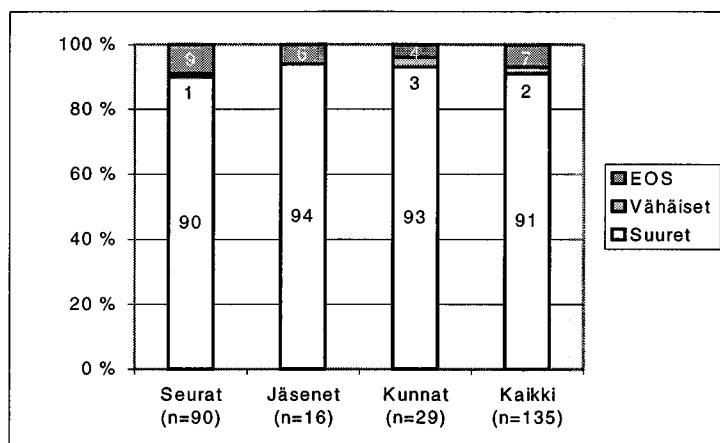
virheettömiä. Merkityksettömänä tekijänä laskutusten täsmällisyyttä ja virheettömyyttä palvelun laadussa piti kolme prosenttia kunnista ja yksi prosentti seuroista.



KUVIO 36a. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön palvelun laadun luotettavuudesta



KUVIO 36b. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön pitäytymisestä sovituisissa aikatauluissa

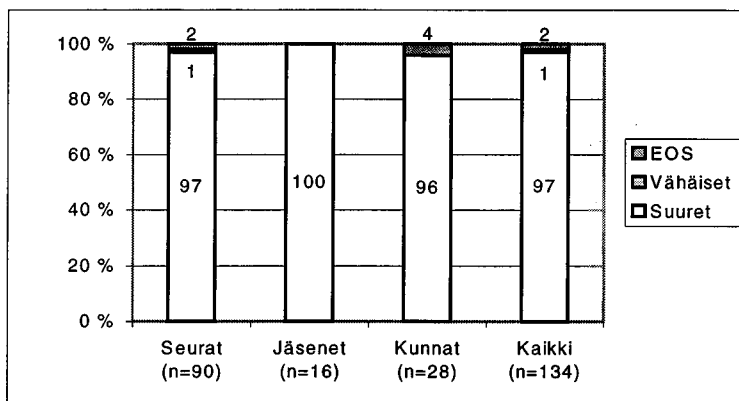


KUVIO 36c. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön laskutusten täsmällisyydestä ja virheettömyydestä

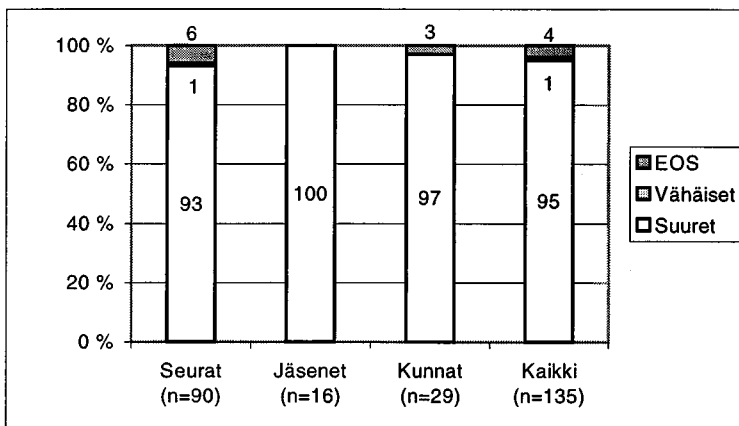
KUVIO 36. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön palvelun luotettavuudesta, %

Asiakkaiden odotuksia aluejärjestön reagointialttiudesta mitattiin kahdella eri väitteellä, joilla selvitettiin palvelun nopeutta ja ongelmatilanteiden hoitoa. Tulokset on esitetty kuviossa 37. Asiakkaat odottivat PLU:n palvelun olevan nopeaa ja tapahtuvan ajallaan, koska kaikista vastanneista 97 prosenttia piti tätä tekijää tärkeänä palvelun laadussa. Kuviossa 37a nähdään, että erot eri asiakasryhmien vastauksissa ovat hyvin pienet. Jäsenjärjestöistä kaikki (100 %), seuroista 97 prosenttia ja kunnista 96 prosenttia piti palvelun nopeutta ja ajallaan tapahtumista tärkeänä tekijänä järjestön palvelun laadussa.

Aluejärjestön reagointialttiutta mitattiin myös kysymällä ongelmatilanteiden käsittelemisestä (kuvio 37b). Asiakkaiden odotukset järjestön ongelmatilanteiden asiallisesta hoitamisesta olivat hyvin samanlaiset kuin odotukset palvelun nopeudesta. Kaikista vastanneista 95 prosenttia piti järjestön kykyä hoitaa ongelmatilanteet asiallisesti tärkeänä palvelun osatekijänä. Jäsenjärjestöistä kaikki (100 %), kunnista 97 prosenttia ja seuroista 93 prosenttia oli sitä mieltä, että aluejärjestön tulisi hoitaa ongelmatilanteet asiallisesti.



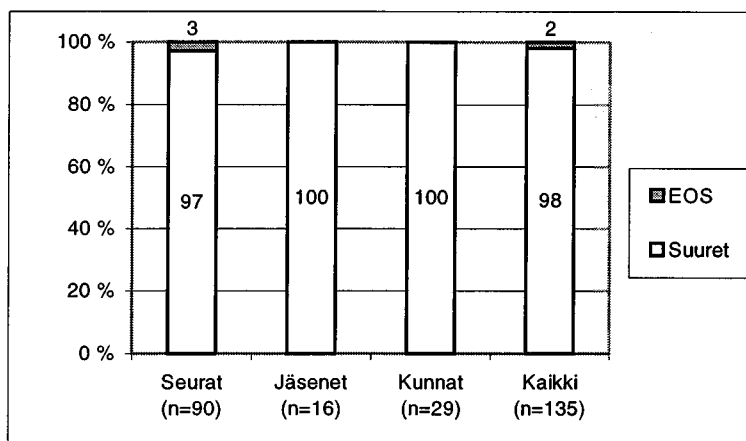
KUVIO 37a. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön palvelun nopeudesta



KUVIO 37b. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön ongelmatilanteiden asiallisesta hoitamisesta

KUVIO 37. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön reagointialttiudesta, %

Asiakkaiden odotuksia PLU:n henkilöstön pätevydestä mitattiin kysymällä asiakkailta, miten tärkeänä palvelun osatekijänä henkilöstön asiantuntevuutta pidetään (ks. kuvio 38). Henkilöstön pätevyyttä selvittävä väite oli ainoa, joka mittasi palvelun laadun teknistä ulottuvuutta. Jäsenjärjestöistä ja kunnista kaikki (100 %) sekä seuroista 97 prosenttia pitivät henkilöstön asiantuntevuutta tärkeänä palvelutekijänä. Odotukset henkilöstön asiantuntevuudesta ovat korkeat (98 % kaikista vastanneista), mikä on ymmärrettävää, koska palveluprosessin tekninen ulottuvuus kuvaa sitä, mitä asiakas saa palvelussa. Yleensä teknistä ulottuvuutta pidetään itsestäänselvyysnä palvelussa, mutta ellei se ole palveluorganisaatiossa hyvin hoidettu, niin hyvin hoidetulla palvelun toiminnallisella ulottuvuudella ei pystytä kovin pitkään paikkaamaan organisaation heikkoa palveluprosessin teknistä ulottuvuutta.



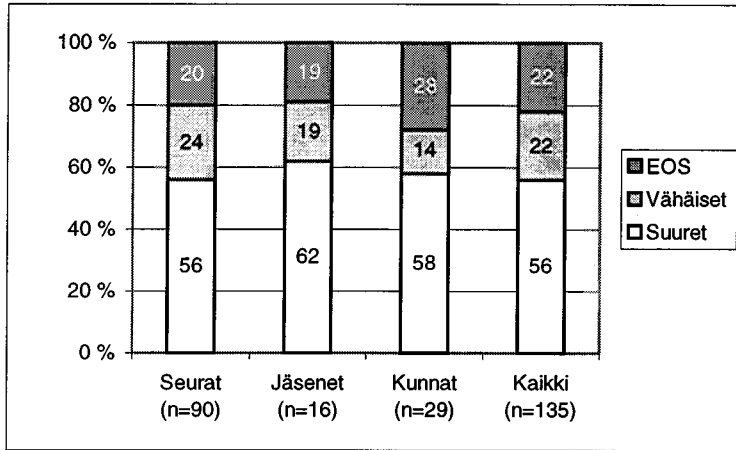
KUVIO 38. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön henkilöstön asiantuntevuudesta, %

Asiakkaiden odotuksia PLU:n palvelujen saavutettavuudesta mitattiin kolmella väitteellä, joissa tiedusteltiin, miten tärkeinä palvelun osatekijöinä pidetään järjestön toimiston sijaintia, henkilöstön tavoitettavuutta puhelimitse sekä toimiston aukioloaikoja (ks. kuvio 39). Reilu puolet (56 %) vastanneista piti järjestön toimiston hyvää sijaintia tärkeänä tekijänä palvelussa (ks. kuvio 39a). Jäsenjärjestöistä 62 prosenttia, kunnista 58 prosenttia ja seuroista 56 prosenttia piti toimiston hyvää sijaintia tärkeänä palvelun osatekijänä. Reilu viidennes (22 %) kaikista vastanneista piti järjestön toimiston hyvää sijaintia merkityksettömänä tekijänä. Toimiston sijaintia epäolennaisena palvelutekijänä piti miltei neljännes (24 %) seuroista, vajaa viidennes (19 %) jäsenjärjestöistä ja 14 prosenttia kunnista. Toimiston hyvän sijainnin merkittävyyttä ei osannut arvioida 22 prosenttia kaikista vastanneista.

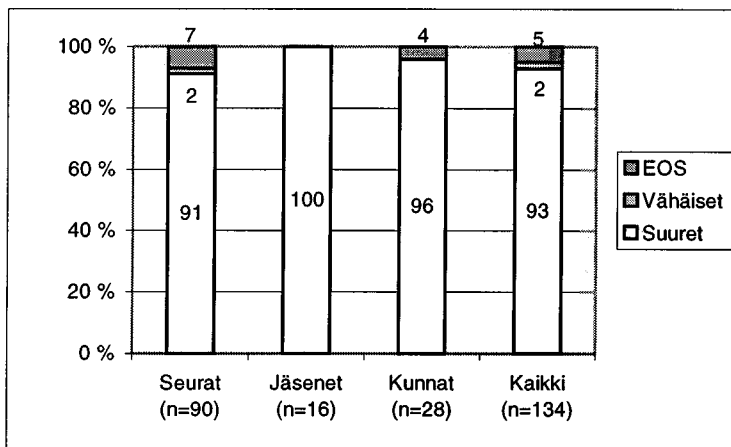
Odotukset PLU:n henkilöstön tavoittamisesta puhelimitse olivat korkeat. Kaikista vastanneista 93 prosenttia piti henkilöstön helppoa tavoitettavuutta puhelimitse tärkeänä palvelun osatekijänä. Kuviossa 39b nähdään, että jäsenjärjestöistä kaikki (100 %), kunnista 96 prosenttia ja seuroista 91 prosenttia piti henkilöstön tavoitettavuutta puhelimitse tärkeänä.

PLU:n toimiston sopivia aukioloaikoja piti tärkeänä palvelun osatekijänä 70 prosenttia kaikista vastanneista (ks. kuvio 39c). Jäsenjärjestöistä kolme neljäsosaa (75 %), kunnista 71 prosenttia ja seuroista 68 prosenttia piti toimiston aukioloaikoja tärkeänä. Toimiston aukioloaikoja merkityksettöminä piti 16 prosenttia seuroista ja 11 prosenttia kunnista. Lisäksi 17 prosenttia kaikista vastanneista ei osannut arvioida aukioloaikojen merkittävyyttä palvelussa.

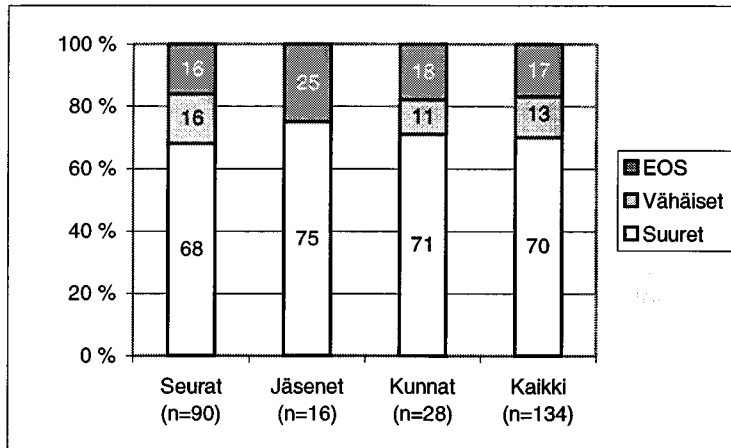
Kuviossa 39 esitetyt tulokset osoittavat, että PLU:n toimiston sijaintia ja aukioloaikoja ei pidetä yhtä tärkeinä palvelun osatekijöinä kuin henkilöstön tavoitettavuutta puhelimitse. Palvelun saavutettavuuden takaamiseksi näyttäisikin useimmiten riittävän henkilöstön tavoittaminen puhelimitse, mikä on otettava huomioon järjestössä pyrittäessä täyttämään asiakkaiden odotukset.



KUVIO 39a. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön toimiston keskeisestä sijainnista



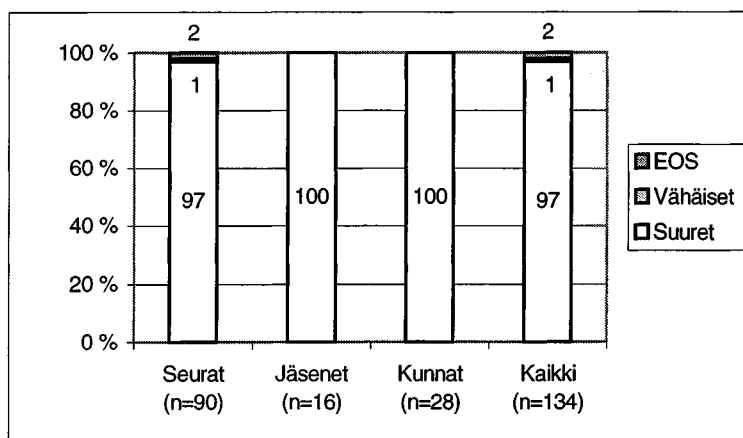
KUVIO 39b. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön henkilöstön tavoitettavuudesta puhelimitse



KUVIO 39c. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön toimiston aukioloajoista

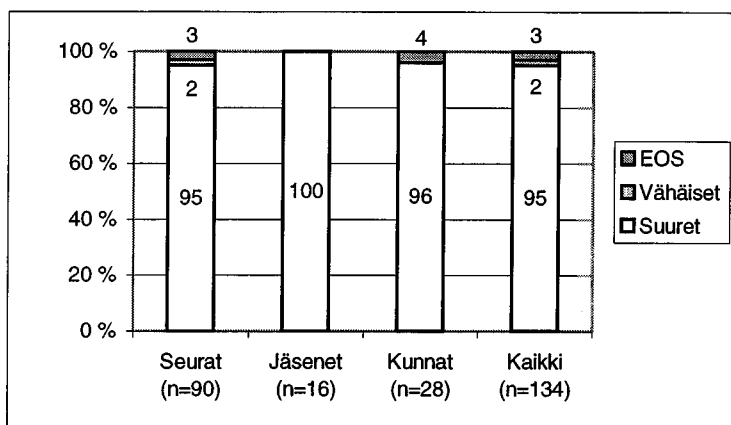
KUVIO 39. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön palvelujen saavutettavuudesta, %

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n asiakkaiden odotuksia henkilöstön kohteliaisuudesta selvitettiin kysymällä, miten tärkeänä palvelutekijänä järjestön henkilöstön kohteliaisuutta ja ystävällisyyttä pidetään. Asiakkaat mielsivät henkilöstön kohteliaisuuden tärkeäksi palvelun osatekijäksi. Kuviosta 40 nähdään, että asiakkaat odottivat järjestön henkilöstön käyttäytymisen kohteliaasti ja ystävällisesti palvelutilanteessa. Jäsenjärjestöistä ja kunnista kaikki vastanneet ja seuroista 97 prosenttia pitivät henkilöstön kohteliaisuutta ja ystävällisyyttä tärkeänä tekijänä palvelussa.



KUVIO 40. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön henkilöstön kohteliaisuudesta, %

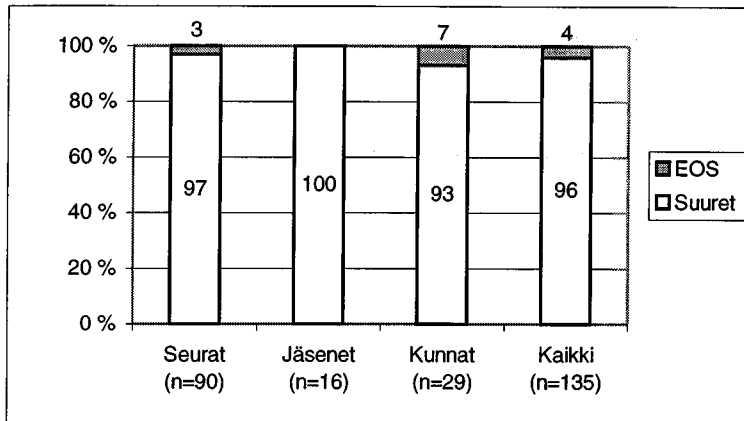
Asiakkaiden odotuksia PLU:n henkilöstön viestinnästä selvitettiin kysymällä, miten tärkeänä palvelun osatekijänä henkilöstön kykyä selittää asiat ymmärrettävästi pidetään. Kuvion 41 tulokset osoittavat, että myös viestintä on tärkeä tekijä asiakkaiden palveluodotuksissa. Kaikista vastanneista 95 prosenttia piti tärkeänä, että henkilöstö selittää asiat ymmärrettävästi. Jäsenjärjestöistä kaikki (100 %), kunnista 96 prosenttia ja seuroista 95 prosenttia odottavat PLU:n henkilöstön kykenevän ymmärrettävään kommunikointiin palveluprosessin aikana. Muutama prosentti kunnista (4 %) ja seuroista (3 %) ei osannut arvioida viestinnän merkitystä palvelutilanteessa ja kaksi prosenttia seuroista piti viestintää merkityksettömänä palvelun osatekijänä.



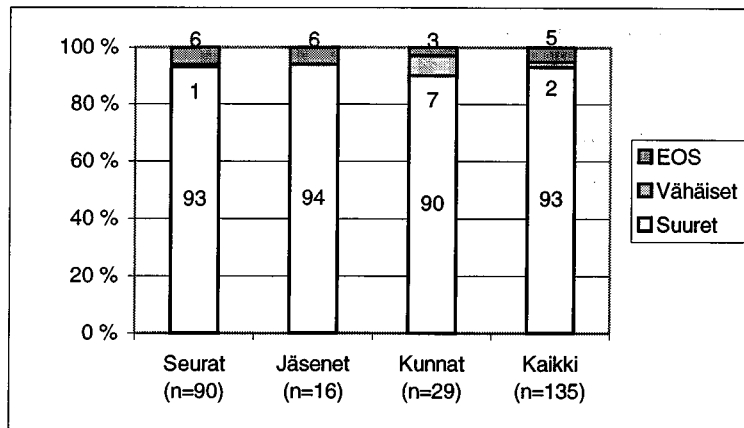
KUVIO 41. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön viestinnästä, %

Asiakkaiden odotuksia aluejärjestön uskottavuudesta mitattiin kahdella väitteellä, joissa tiedusteltiin, miten tärkeinä järjestön toiminnan uskottavuutta ja luotettavuutta sekä järjestön huolehtimista asiakkaiden ja jäsenten eduista pidetään. Palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä uskottavuus liittyy läheisesti järjestön imagoon. Tulokset järjestön uskottavuudesta ja siihen kohdistuvista odotuksista on esitetty kuviossa 42. Suurin osa (96 %) kaikista vastanneista oli sitä mieltä, että järjestön toiminnan uskottavuus ja luotettavuus on tärkeä osatekijä palvelussa (ks. kuvio 42a). Jäsenjärjestöistä kaikki (100 %), seuroista 97 prosenttia ja kunnista 93 prosenttia odotti järjestön toimivan uskottavasti ja luotettavasti. Kunnista seitsemän prosenttia ja seuroista kolme prosenttia ei osannut arvioida toiminnan uskottavuuden ja luotettavuuden merkitystä palvelussa.

Kuviosta 42b nähdään, että 93 prosenttia kaikista vastanneista piti järjestön ajamista jäseniensä ja asiakkaidensa etuja tärkeänä. Jäsenjärjestöistä 94 prosenttia, seuroista 93 prosenttia ja kunnista 90 prosenttia odotti järjestön ajavan asiakkaiden ja jäsenten etuja. Asiakkaiden ja jäsenten etujen ajamista merkityksettömänä osatekijänä palvelussa piti seitsemän prosenttia kunnista ja prosentti seuroista. Kuusi prosenttia jäsenjärjestöistä ja seuroista sekä kolme prosenttia kunnista ei osannut arvioida asiakkaiden ja jäsenten etujen ajamisen merkitystä palvelun laadussa.



KUVIO 42a. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön toiminnan uskottavuudesta ja luotettavuudesta

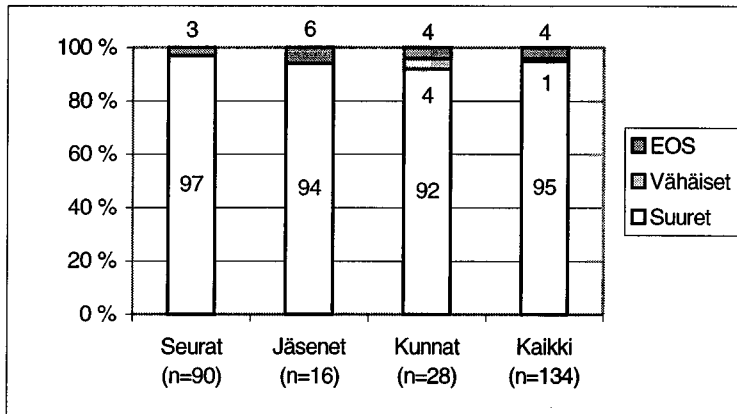


KUVIO 42b. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön toiminnasta jäsenten ja asiakkaiden etujen ajamiseksi

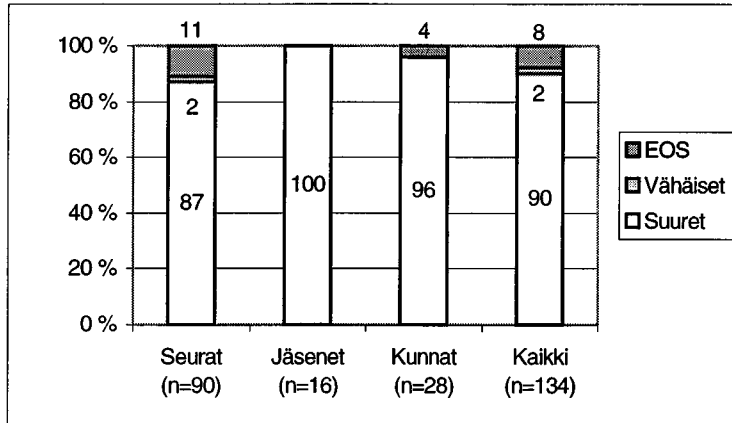
KUVIO 42. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön uskottavuudesta, %

Asiakkaiden odotuksia PLU:n henkilöstön kyvystä ymmärtää ja kuunnella asiakasta selvitettiin kahdella väitteellä, joissa kysyttiin miten tärkeinä palvelun osatekijöinä asiakkaan kuuntelemista ja erityistoiveiden selvittämistä sekä asiakkaan yksilöllistä kohtelua ja palveluissa joustamista pidetään. Kuvioista 43 nähdään, että asiakkaiden odotukset järjestön henkilöstön kyvystä ymmärtää ja kuunnella asiakasta ovat korkeat. Suurin osa (95 %) kaikista vastanneista piti asiakkaan kuuntelemista ja erityistoiveiden selvittämistä tärkeänä palvelun osatekijänä (ks. kuvio 43a). Seuroista 97 prosenttia, jäsenjärjestöistä 94 prosenttia ja kunnista 92 prosenttia oli sitä mieltä, että henkilöstön tulisi kuunnella asiakkaita ja selvittää heidän erityistoiveensa. Asiakkaan kuuntelemista ja erityistoiveiden selvittämistä merkityksettömänä palvelutekijänä piti neljä prosenttia kuntien liikuntatoimen viranhaltijoista. Jäsenjärjestöistä kuusi prosenttia, kunnista neljä prosenttia ja seuroista kolme prosenttia ei osannut arvioida tämän osatekijän merkitystä.

Asiakkaan yksilöllistä kohtelua ja palveluissa joustamista odotti 90 prosenttia kaikista vastanneista (ks. kuvio 43b). Kaikki jäsenjärjestöt, 96 prosenttia kuntien liikuntatoimen viranhaltijoista ja 87 prosenttia liikuntaseuroista piti asiakkaan yksilöllistä kohtelua ja palveluissa joustamista tärkeänä palvelun osatekijänä. Asiakkaan yksilöllistä kohtelua ja palveluissa joustamista merkityksettömänä tekijänä piti kaksi prosenttia seuroista. Liikuntaseuroista 11 prosenttia ja kunnista neljä prosenttia ei osannut arvioida tämän osatekijän merkitystä.



KUVIO 43a. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön henkilöstön kyvystä kuunnella asiakasta ja selvittää erityistoivomukset



KUVIO 43b. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön kyvystä joustaa palveluissa ja kohdella asiakasta yksilöllisesti

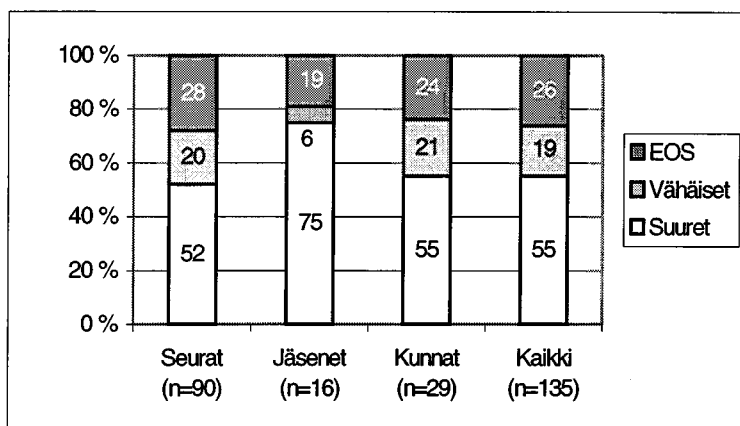
KUVIO 43. Asiakkaiden odotukset henkilöstön kyvystä ymmärtää ja kuunnella asiakasta, %

Asiakkaiden odotuksia järjestön fyysisestä ympäristöstä selvitettiin kolmella väitteellä, joissa tiedusteltiin miten tärkeinä tekijöinä toimistotilojen siisteyttä ja viihtyisyyttä, henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyyttä sekä toimiston ilmapiirin myönteisyyttä ja miellyttävyyttä pidetään (ks. kuvio 44). Kuvioista 44a nähdään, että reilu puolet (55 %) vastanneista

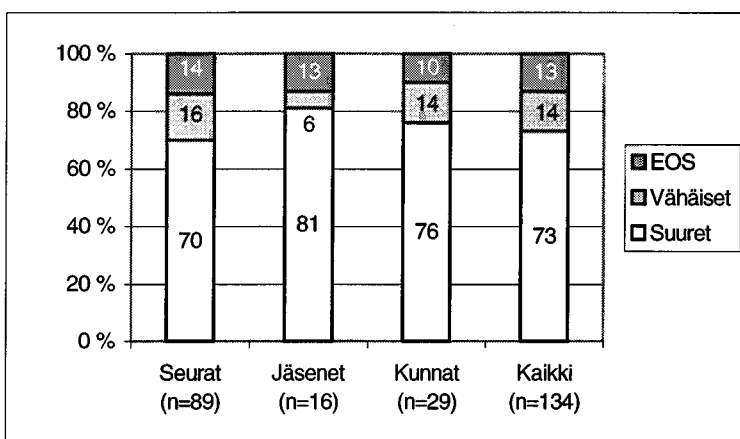
odotti järjestön toimistotilojen olevan siistit ja viihtyisät. Miltei viidennes (19 %) vastanneista piti toimistotilojen siisteyttä ja viihtyisyyttä merkityksettömänä osatekijänä palvelussa. Noin neljännes (26 %) vastanneista ei osannut arvioida tämän osatekijän merkitystä. Jäsenjärjestöt (75 %) pitivät toimistotilojen siisteyttä ja viihtyisyyttä tärkeämpänä palvelun osatekijänä kuin kuntien liikuntatoimen viranhaltijat (55 %) ja liikuntaseurat (52 %). Noin viidennes (21 %) kunnista ja seuroista (20 %) sekä kuusi prosenttia jäsenjärjestöistä piti toimistotilojen siisteyttä ja viihtyisyyttä merkityksettömänä palvelutekijänä. Tämän osatekijän merkityksestä palveluun ei osannut antaa arviota 28 prosenttia seuroista, 24 prosenttia kunnista ja 19 prosenttia jäsenjärjestöistä.

Henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyyttä pidettiin tärkeämpänä palvelun osatekijänä kuin toimistotilojen siisteyttä ja viihtyisyyttä. Kuvioista 44b nähdään, että kaikista vastanneista 73 prosenttia piti henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyyttä tärkeänä palvelutekijänä. Jäsenjärjestöistä 81 prosenttia, kuntien liikuntatoimen viranhaltijoista 76 prosenttia ja liikuntaseuroista 70 prosenttia ilmaisi odotuksensa henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyydestä palvelutilanteessa. Henkilöstön ulkoista olemusta merkityksettömänä palvelun osatekijänä piti 16 prosenttia liikuntaseuroista, 14 prosenttia kunnista ja kuusi prosenttia jäsenjärjestöistä. Tämän tekijän merkitystä ei osannut arvioida 14 prosenttia seuroista, 13 prosenttia jäsenjärjestöistä ja kymmenesosa (10 %) kunnista.

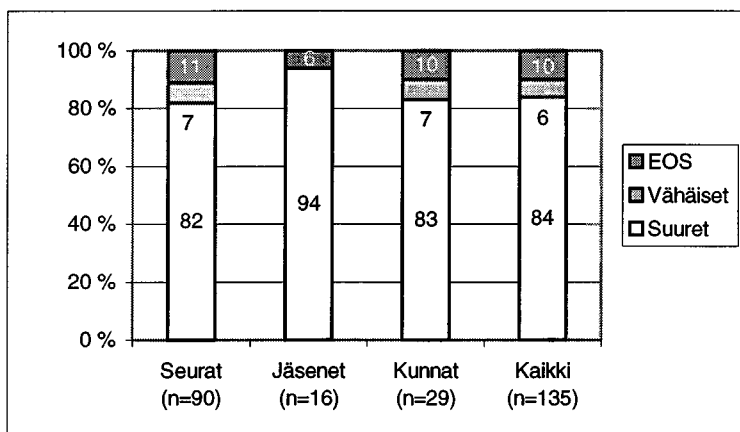
Toimiston myönteistä ja miellyttävää ilmapiiriä pidettiin tärkeimpänä fyysisen ympäristön osatekijänä (ks. kuvio 44c). Suurin osa (84 %) vastanneista piti toimiston myönteistä ja miellyttävää ilmapiiriä tärkeänä palvelutekijänä. Jäsenjärjestöistä 94 prosenttia, kuntien liikuntatoimen viranhaltijoista 83 prosenttia ja liikuntaseuroista 82 prosenttia ilmaisi odotuksensa toimiston ilmapiirin myönteisyydestä ja miellyttävyydestä palvelutilanteessa. Toimiston ilmapiiriä merkityksettömänä palvelun osatekijänä piti seitsemän prosenttia liikuntaseuroista ja kunnista. Tämän tekijän merkitystä ei osannut arvioida 11 prosenttia seuroista, kymmenesosa (10 %) kunnista ja kuusi prosenttia jäsenjärjestöistä.



KUVIO 44a. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön toimistotilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä



KUVIO 44b. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyydestä



KUVIO 44c. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön toimiston myönteisestä ja miellyttävästä ilmapiiristä

KUVIO 44. Asiakkaiden odotukset aluejärjestön fyysisestä ympäristöstä, %

Asiakkaiden odotukset palvelun laadun eri osatekijöistä olivat suuret. Aluejärjestön toimistotilojen siisteys ja viihtyisyys, toimiston sijainti, toimiston aukioloajat sekä henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyys olivat tekijöitä, joiden suhteen asiakkaiden odotukset

olivat muita tekijöitä vähäisemmät. Näitäkään tekijöitä ei kuitenkaan voi pitää merkityksettöminä palvelun laadussa, koska odotukset ko. tekijöiden kohdalla olivat suuret vähintään puolella vastanneista.

Asiakkailta kysyttiin myös, mitkä edellä mainituista palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä ovat tärkeimmät ja vähiten tärkeimmät palvelun osatekijät. Vastaja sai valita kolme tärkeintä ja kolme vähiten tärkeintä seikkaa. Myös tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään mitä asiakkaat odottavat PLU:n palveluilta.

Asiakkaiden mielestä tärkein tekijä palvelun laadussa oli henkilöstön asiantuntemus, jonka osuus kolmen tärkeimmän tekijän joukossa oli 21 prosenttia (n=297). Järjestön palvelun laatuun luotettavuuden osuus oli kysymykseen tulleiden vastausten joukossa 14 prosenttia. Kolmanneksi tärkein tekijä oli järjestön toiminnan uskottavuus ja luotettavuus, jonka osuus oli 13 prosenttia vastauksista. Muita seikkoja, jotka mainittiin useimmin kolmen palvelun laadussa tärkeimmän tekijän joukossa olivat järjestön palvelun nopeus (10 %), järjestön asiakkaiden ja jäsenten etujen ajaminen (8 %) ja henkilöstön helppo tavoitettavuus puhelimitse (7 %). Toimiston sopivat aukioloajat, toimistotilojen siisteys ja henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyys olivat tekijöitä, joita ei oltu valittu kertaakaan kolmen palvelun laadussa tärkeimmän tekijän joukkoon. Muiden palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden osuus kolmen tärkeimmän tekijän joukossa oli ainoastaan muutamia prosentteja (1-5 %).

Kysyttäessä kolmea vähiten tärkeää tekijää palvelun laadussa, pyrittiin selvittämään, mitkä seikat saavat vähiten huomiota asiakkaan muodostaessa odotuksiaan palvelusta. Asiakkaiden mielestä palvelun laadussa vähiten tärkeä seikka oli toimistotilojen siisteys ja viihtyisyys, jonka osuus oli 24 prosenttia kolmen palvelun laadussa vähiten tärkeimmän tekijän joukossa (n=208). Järjestön toimistotilojen sijainnin osuus oli 19 prosenttia kolmen vähiten tärkeän tekijän joukossa. Merkityksettömiä tekijöitä palvelun laadun kannalta olivat myös toimiston aukioloajat (17 %), henkilöstön ulkoinen olemus (14 %) ja toimiston ilmapiiri (10 %). Järjestön palvelun nopeutta ja ajallaan tapahtumista, henkilöstön asiantuntemuutta, henkilöstön kohteliaisuutta ja ystävällisyyttä sekä järjestön toiminnan uskottavuutta ja luotettavuutta ei oltu valittu kertaakaan palvelun laadussa merkityksettömien tekijöiden joukkoon. Muiden palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden osuus kolmen vähiten tärkeän tekijän joukossa oli 1-3 prosenttia.

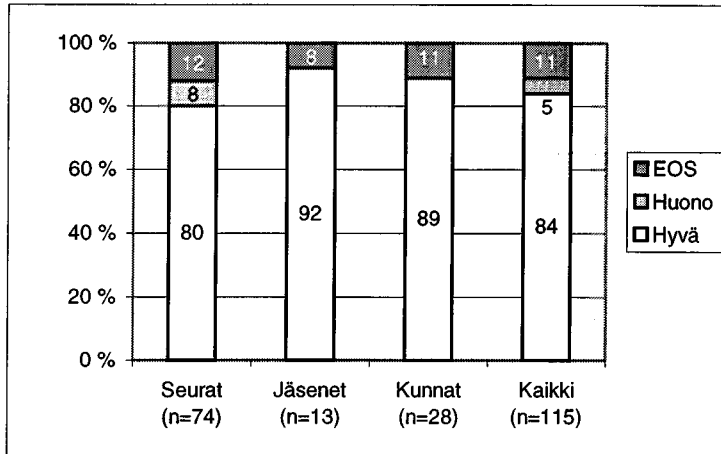
8.9 Asiakkaiden kokemukset Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelusta

Asiakkaiden kokemuksia Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelusta selvitettiin Parasuramanin ym. palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä mukaellen. Kymmenestä palvelun laatuun vaikuttavasta tekijästä valittiin yhdeksän (luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö), joista muodostettiin kahdeksantoista väitettä mittaamaan asiakkaiden palvelukokemuksia. Parasuramanin ym. palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden luettelossa korostuu voimakkaasti kokemusten toiminnallinen laatu, joten suurin osa väitteistä mitaakin palvelun toiminnallista laatua.

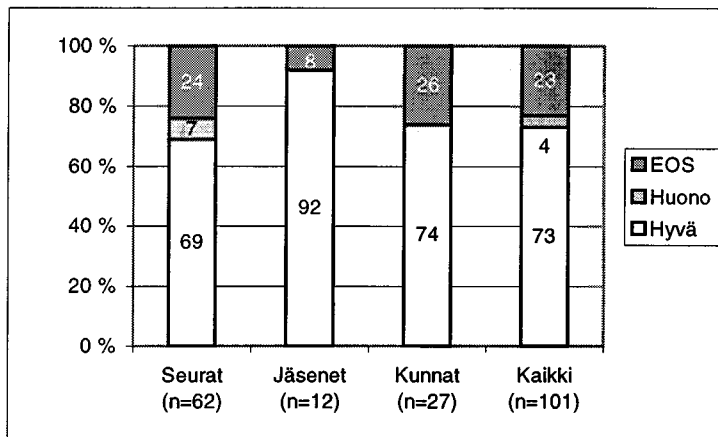
Asiakkaiden kokemuksia PLU:n palvelun luotettavuudesta mitattiin kolmella eri väitteellä, joilla selvitettiin järjestön palvelun laadun luotettavuutta, pitäytymistä sovituissa aikatauluissa sekä laskutusten täsmällisyyttä ja virheettömyyttä. Tulokset on esitetty kuviossa 45. Suurin osa (84 %) asiakkaista oli sitä mieltä, että järjestön palvelun laatuun voi luottaa (ks. kuvio 45a). PLU:n palvelun laadun luotettavaksi koki 92 prosenttia jäsenjärjestöistä, 89 prosenttia kunnista ja 80 prosenttia seuroista. Kokemukset järjestön palvelun laadun luotettavuudesta olivat negatiiviset kahdeksalla prosentilla seuroista.

Palvelun luotettavuutta mitattiin myös kysymällä järjestön pitäytymistä sovituissa aikatauluissa (ks. kuvio 45b). Suurimmalla osalla (73 %) asiakkaista kokemukset järjestön pitäytymisestä sovituissa aikatauluissa olivat myönteiset. Positiivisimmat kokemukset oli jäsenjärjestöillä, joista 92 prosenttia oli tyytyväisiä PLU:n pitäytymiseen sovituissa aikatauluissa. Kunnista 74 prosenttia ja seuroista 69 prosenttia oli sitä mieltä, että aluejärjestössä pitäydytään sovituissa aikatauluissa. Seuroista seitsemän prosentin mielestä PLU:ssa ei noudateta sovittuja aikatauluja.

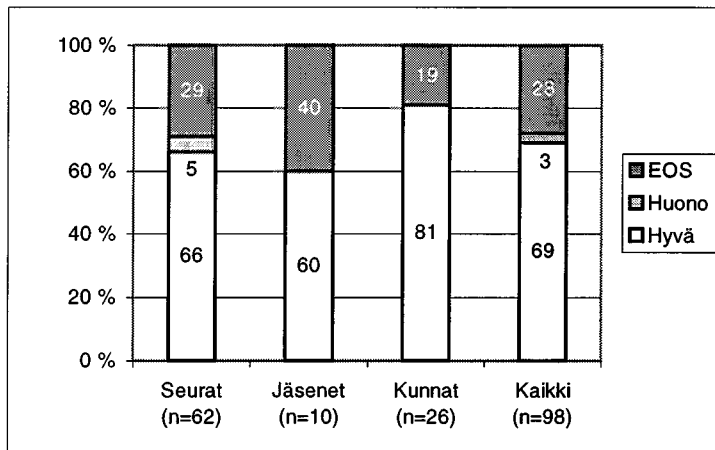
Palvelun luotettavuuteen liittyy myös laskutusten täsmällisyys ja virheettömyys (ks. kuvio 45c). Kaikista asiakkaista 69 prosentin kokemukset PLU:n laskutusten täsmällisyydestä ja virheettömyydestä olivat myönteiset. Tyytyväisimpiä laskutuksiin olivat kunnat, joista 81 prosenttia koki laskutukset täsmällisiksi ja virheettömiksi. Myös suurin osa seuroista (66 %) ja jäsenjärjestöistä (60 %) oli tyytyväisiä laskutuksiin. Kielteisiä kokemuksia laskutusten täsmällisyydestä ja virheettömyydestä oli viidellä prosentilla seuroista. Erot eri asiakasryhmien välillä eivät kuitenkaan ole tilastollisesti merkitseviä.



KUVIO 45a. Aluejärjestön palvelun laadun luotettavuus asiakkaiden arvioimana



KUVIO 45b. Aluejärjestön aikataulujen luotettavuus asiakkaiden arvioimana

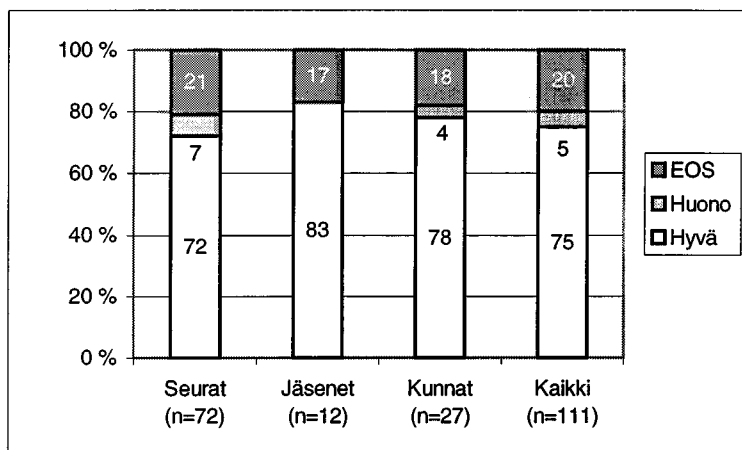


KUVIO 45c. Aluejärjestön laskutusten luotettavuus asiakkaiden arvioimana

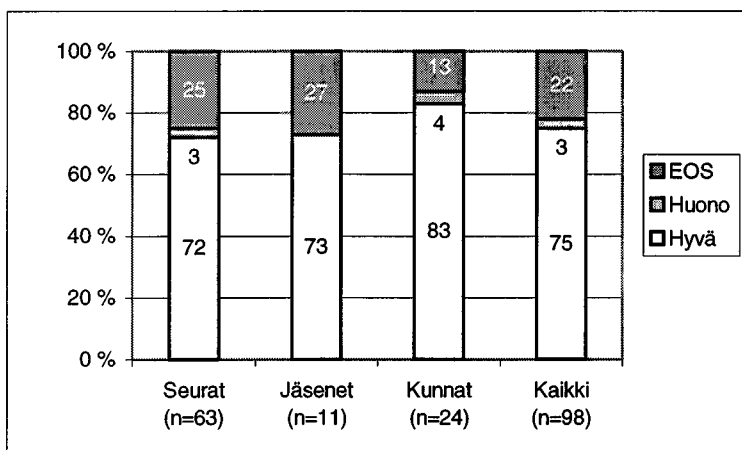
KUVIO 45. Aluejärjestön luotettavuus asiakkaiden arvioimana, %

Asiakkaiden kokemuksia järjestön reagointialttiudesta mitattiin kahdella eri väitteellä, joilla selvitettiin palvelun nopeutta ja ongelmatilanteiden hoitoa (ks. kuvio 46). Tulokset palvelunopeudesta ja ajallaan tapahtumisesta on esitetty kuviossa 46a. Kolme neljäsosaa (75 %) vastanneista oli sitä mieltä, että palvelu aluejärjestössä oli nopeaa ja tapahtui ajallaan. Jäsenjärjestöistä 83 prosenttia, kunnista 78 prosenttia ja seuroista 72 prosenttia koki palvelun aluejärjestössä nopeaksi. Tyytymättömiä palvelun nopeuteen oli seitsemän prosenttia seuroista ja neljä prosenttia kunnista.

Järjestön reagointialttiutta mitattiin myös kysymällä ongelmatilanteiden käsittelemisestä (ks. kuvio 46b). Aluejärjestön kykyyn hoitaa ongelmatilanteet asiallisesti oli tyytyväisiä 75 prosenttia vastanneista. Kunnista 83 prosenttia, jäsenjärjestöistä 73 prosenttia ja seuroista 72 prosenttia oli sitä mieltä, että ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti järjestössä.



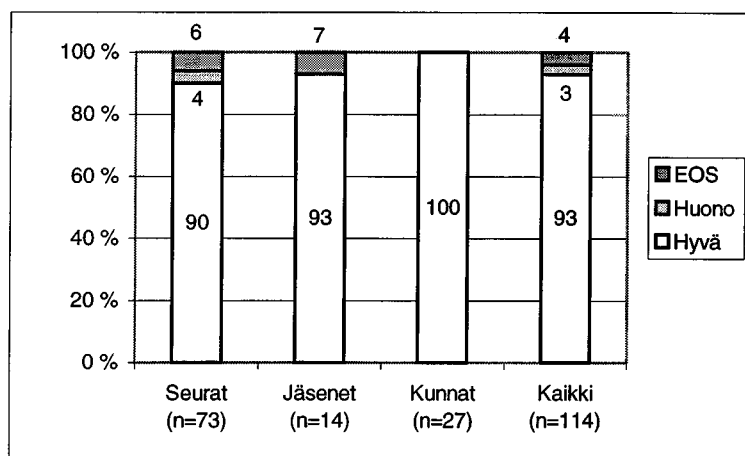
KUVIO 46a. Aluejärjestön reagointialttiutus palvelunopeudessa asiakkaiden arvioimana



KUVIO 46b. Aluejärjestön reagointialttiutus ongelmatilanteiden hoidossa asiakkaiden arvioimana

KUVIO 46. Aluejärjestön reagointialttiutus asiakkaiden arvioimana, %

PLU:n henkilöstön pätevyyttä tehtäviinsä mitattiin kysymällä asiakkailta kokemuksia henkilöstön asiantuntevuudesta. Henkilöstön pätevyyttä selvittävä väite on ainoa, joka mittaa palvelun laadun teknistä ulottuvuutta. Kuviosta 47 nähdään, että suurin osa (93 %) vastanneista koki aluejärjestön henkilöstön asiantuntevaksi. Tyytyväisimpiä henkilöstön asiantuntevuuteen olivat kuntien liikuntatoimen viranhaltijat, jotka olivat sataprosenttisesti henkilöstön pätevyyden kannalla. Jäsenjärjestöistä 93 prosenttia ja seuroista 90 prosenttia koki PLU:n henkilöstön asiantuntevaksi. Järjestön henkilöstöä epäpätevänä piti neljä prosenttia seuroista.

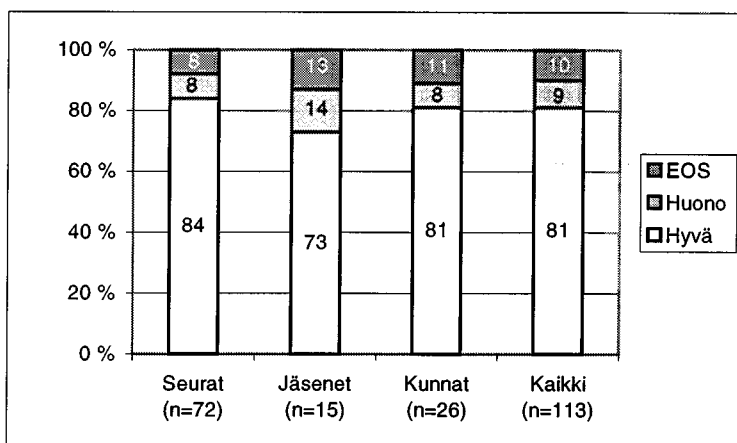


KUVIO 47. Aluejärjestön henkilöstön asiantuntevuus asiakkaiden arvioimana, %

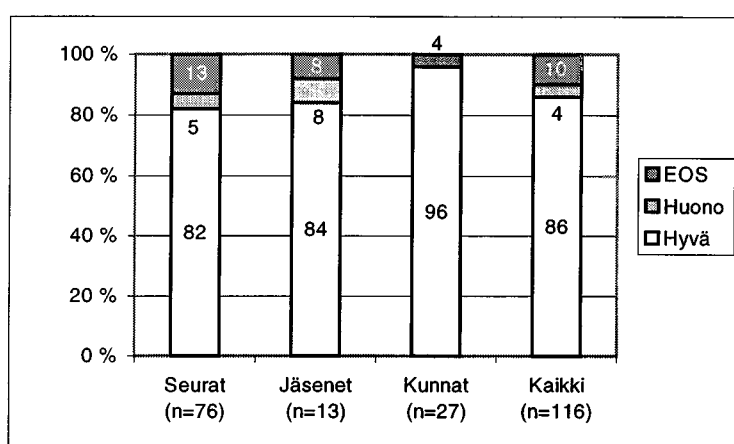
Asiakkaiden kokemuksia PLU:n palvelujen saavutettavuudesta mitattiin kolmella väitteellä, joissa tiedusteltiin järjestön toimiston sijainnista, henkilöstön tavoitettavuudesta puhelimitse sekä toimiston aukioloajoista (ks. kuvio 48). Kuviossa 48a on esitetty tulokset aluejärjestön toimiston saavutettavuudesta. Suurin osa (81 %) vastanneista koki aluejärjestön toimiston sijainnin hyväksi. Toimiston sijaintia Seinäjoella piti hyvänä 84 prosenttia seuroista, 81 prosenttia kunnista ja 73 prosenttia jäsenjärjestöistä. Tyytymättömiä järjestön toimiston sijaintiin olivat jäsenjärjestöt, joista 14 prosenttia piti toimiston sijaintia huonona. Seuroista ja kunnista kahdeksan prosenttia oli tyytymättömiä toimiston sijaintiin.

PLU:n henkilöstön tavoittamista puhelimitse piti helppona 86 prosenttia vastanneista. Kuviosta 48b nähdään, että helpoimmaksi henkilöstön tavoitettavuuden kokivat kuntien liikuntatoimen viranhaltijat (96 %). Jäsenjärjestöistä 84 prosenttia ja seuroista 82 prosenttia piti henkilöstön tavoitettavuutta puhelimitse helppona. PLU:n henkilöstön tavoittamista puhelimitse piti vaikeana kahdeksan prosenttia jäsenjärjestöistä ja viisi prosenttia seuroista.

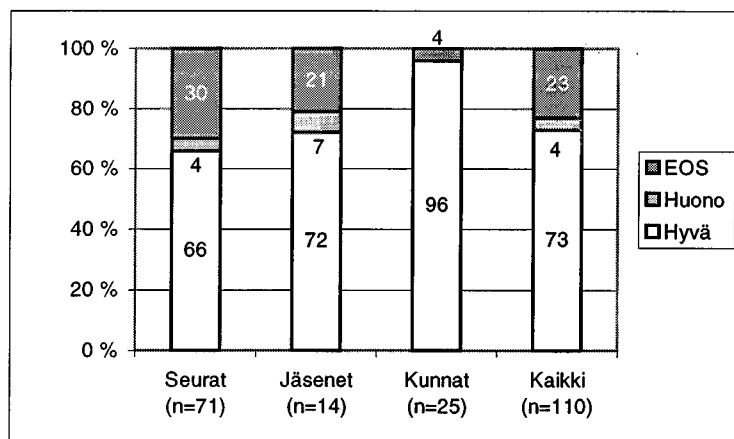
Kuviossa 48c on esitetty tulokset aluejärjestön toimiston aukioloaikojen sopivuudesta. Miltei kolme neljäsosaa (73 %) vastanneista piti PLU:n toimiston aukioloaikoja (klo 8-16) sopivina. Parhaiten normaali virka-aika sopi kuntien liikuntatoimesta vastaaville, joista 96 prosenttia koki aukioloajat hyväksi. Toimiston aukioloaikoja sopivina piti 72 prosenttia jäsenjärjestöistä ja kaksi kolmasosaa (66 %) seuroista. Jäsenjärjestöistä seitsemän prosenttia ja seuroista neljä prosenttia oli tyytymättömiä toimiston aukioloaikoihin.



KUVIO 48a. Aluejärjestön toimiston saavutettavuus asiakkaiden arvioimana



KUVIO 48b. Aluejärjestön henkilöstön saavutettavuus puhelimitse asiakkaiden arvioimana

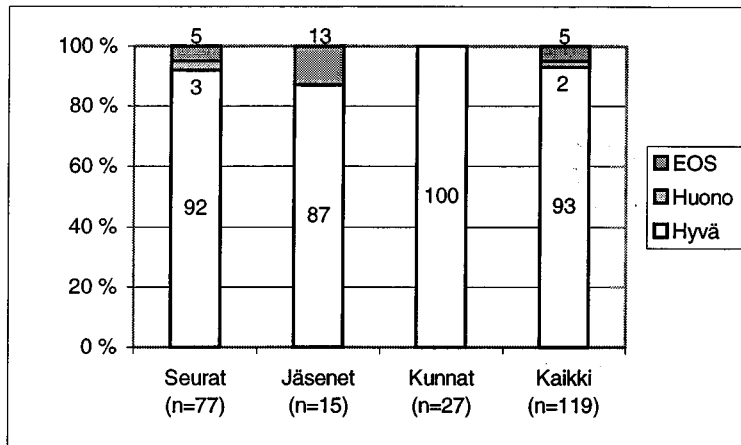


KUVIO 48c. Aluejärjestön toimiston aukioloaikojen sopivuus asiakkaiden arvioimana

KUVIO 48. Aluejärjestön saavutettavuus asiakkaiden arvioimana, %

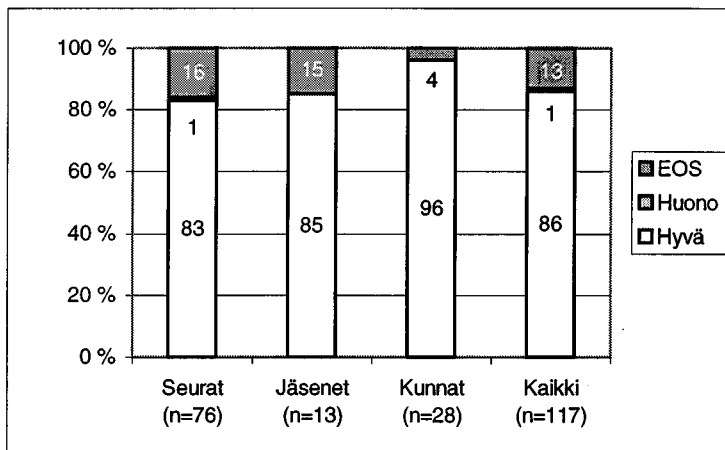
Järjestön henkilöstön kohteliaisuutta mitattiin tiedustelemalla kokemuksia henkilöstön kohteliaisuudesta ja ystävällisyydestä. Kuviosta 49 nähdään, että suurin osa (93 %) vastanneista piti henkilöstöä kohteliaana ja ystävällisenä. Kunnista kaikki (100 %), seuroista 92 prosent-

tia ja jäsenjärjestöistä 87 prosenttia oli saanut kohteliaista ja ystävällistä palvelua. Seuroista kolmella prosentilla oli kokemuksia epäkohteliaasta ja –ystävällisestä palvelusta.



KUVIO 49. Aluejärjestön henkilöstön kohteliaisuus asiakkaiden arvioimana, %

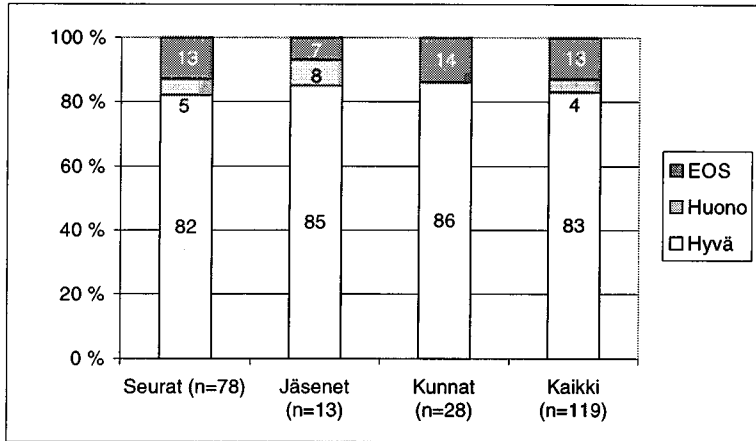
Asiakkaiden kokemuksia aluejärjestön henkilöstön viestintätaidoista selvitettiin tiedustelemalla henkilöstön kykyä selittää asiat ymmärrettävästi. Kuviosta 50 nähdään, että kaikista vastanneista 86 prosenttia oli sitä mieltä, että PLU:n henkilöstö selittää asiat ymmärrettävästi. Tyytyväisiä henkilöstön viestintätaitoihin sekä asioiden selittämiseen oli 96 prosenttia kunnista, 85 prosenttia jäsenjärjestöistä sekä 83 prosenttia seuroista. Yhdellä prosentilla seuroista oli huonoja kokemuksia henkilöstön viestinnästä.



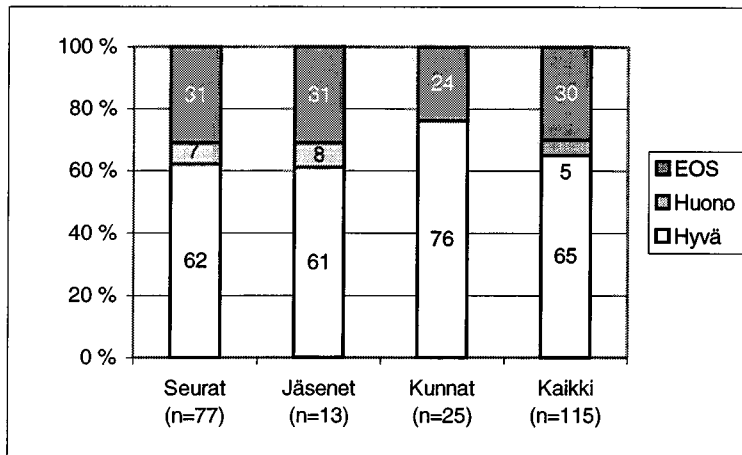
KUVIO 50. Aluejärjestön henkilöstön viestintä asiakkaiden arvioimana, %

Asiakkaiden kokemuksia aluejärjestön uskottavuudesta mitattiin kahdella väitteellä, joissa tiedusteltiin järjestön toiminnan uskottavuudesta ja luotettavuudesta sekä järjestön huolehtimisesta asiakkaiden ja jäsenten eduista (ks. kuvio 51). Nämä väitteet ilmentävät asiakkaiden kokemuksia järjestön imagosta. Tulokset järjestön toiminnan uskottavuudesta ja luotettavuudesta on esitetty kuviossa 51a. Suurin osa (83 %) kaikista vastanneista piti järjestön toimintaa uskottavana ja luotettavana. Kunnista 86 prosentilla, jäsenjärjestöistä 85 prosentilla ja seuroista 82 prosentilla kokemukset aluejärjestön toiminnan uskottavuudesta ja luotettavuudesta oli myönteiset. Jäsenjärjestöistä kahdeksan prosenttia ja seuroista viisi prosenttia koki järjestön toiminnan epäuskottavaksi ja oli sitä mieltä, että siihen ei voi luottaa.

Kuviosta 51b nähdään, että vajaa kaksi kolmasosaa (65 %) kaikista vastanneista oli sitä mieltä, että aluejärjestö ajaa jäseniensä ja asiakkaidensa etuja. Tyytyväisimpiä edunvalvontaan olivat kuntien liikuntatoimesta vastaavat, joista 76 prosentilla kokemukset järjestön toiminnasta edunvalvonnassa olivat hyvät. Liikuntaseuroista 62 prosenttia ja jäsenjärjestöistä 61 prosenttia oli sitä mieltä, että PLU:ssa ajetaan jäsenien ja asiakkaiden etuja. Jäsenjärjestöistä kahdeksalla prosentilla ja seuroista seitsemällä prosentilla oli huonoja kokemuksia järjestön suorittamasta jäsenien ja asiakkaiden edunvalvonnasta.



KUVIO 51a. Aluejärjestön toiminnan uskottavuus ja luotettavuus asiakkaiden arvioimana

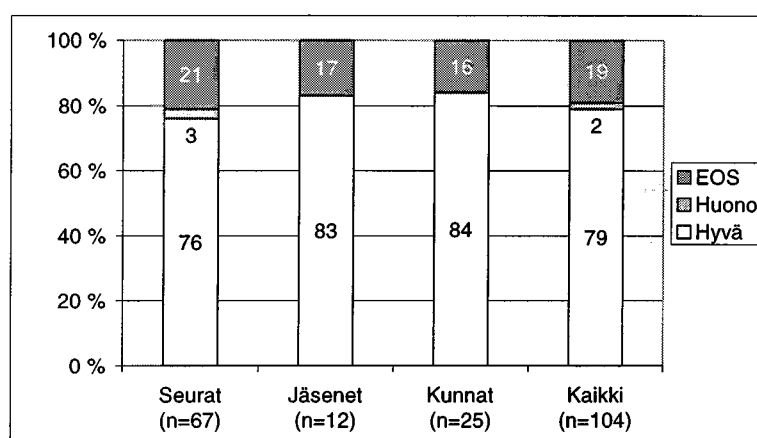


KUVIO 51b. Aluejärjestön uskottavuus asiakkaiden etujen ajamisessa asiakkaiden arvioimana

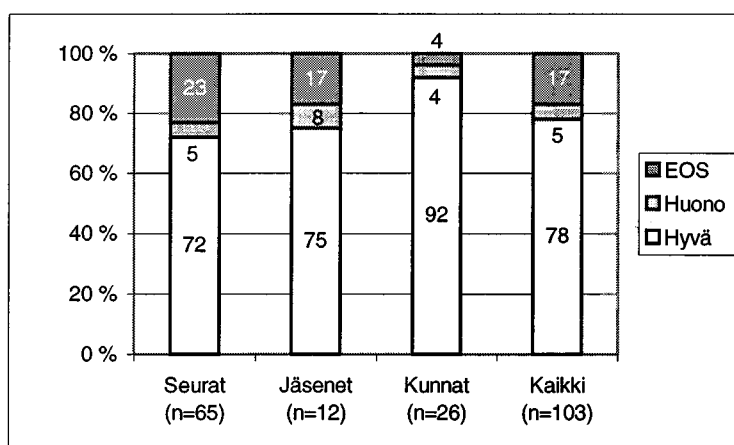
KUVIO 51. Aluejärjestön uskottavuus asiakkaiden arvioimana, %

Asiakkaan ymmärtäminen ja kuuntelu ilmentävät myös palvelun toiminnallista laatua. Asiakkaiden kokemuksia selvitettiin kahdella väitteellä, joissa tiedusteltiin, että kuunteleeko PLU:n henkilöstö asiakasta ja selvittääkö erityistoivomukset sekä kohdellaanko asiakasta yksilöllisesti ja joustetaanko palveluissa (ks. kuvio 52). Kuvioista 52a nähdään, että 79 prosenttia kaikista vastanneista oli sitä mieltä, että PLU:n henkilöstö kuuntelee asiakasta ja selvittää asiakkaan erityistoivomukset. Kunnista 84 prosentilla, jäsenjärjestöistä 83 prosentilla ja seuroista 76 prosentilla oli myönteisiä kokemuksia PLU:n henkilöstön toiminnasta asiakkaan kuuntelemiseksi ja erityistoiveiden selvittämiseksi. Seuroista kolme prosenttia oli kokemuksiansa perusteella eri mieltä siitä, että PLU:n henkilöstö kuuntelee asiakasta ja selvittää erityistoivomukset.

Kuviosta 52b nähdään, että suurin osa (78 %) kaikista vastanneista oli kokenut asiakkaan yksilöllisen kohtelun ja palveluissa joustamisen myönteisesti. Parhaimmat kokemukset oli kuntien liikuntatoimesta vastaavilla, joista 92 prosenttia oli sitä mieltä, että järjestössä kohdellaan asiakasta yksilöllisesti ja joustetaan palveluissa. Jäsenjärjestöistä 75 prosentilla ja seuroista 72 prosentilla oli myönteisiä kokemuksia asiakkaan yksilöllisestä kohtelusta ja palveluissa joustamisesta. Kaikista kysymykseen vastanneista viidellä prosentilla oli kielteisiä kokemuksia yksilöllisestä kohtelusta ja palveluissa joustamisesta. Jäsenjärjestöistä kahdeksan prosenttia, seuroista viisi prosenttia ja kunnista neljä prosenttia oli sitä mieltä, että järjestössä ei kohdella asiakasta yksilöllisesti eikä jousteta palveluissa.



KUVIO 52a. Aluejärjestön toiminta asiakkaan kuuntelemisessa ja erityistoiveiden selvittämisessä asiakkaiden arvioimana, %



KUVIO 52b. Aluejärjestön toiminta asiakkaan yksilöllisessä kohtelussa ja palveluissa joustamisessa asiakkaiden arvioimana, %

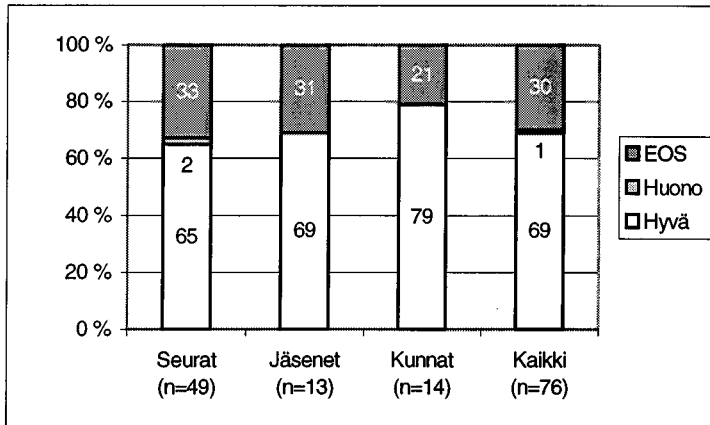
KUVIO 52. Aluejärjestön toiminta asiakkaan ymmärtämiseksi ja kuuntelemiseksi asiakkaiden arvioimana, %

Palveluprosessin toiminnallista laatua mittaa myös fyysiseen ympäristöön liittyvät kolme väitettä, joissa tiedusteltiin toimistotilojen siisteyttä, henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyyttä sekä toimiston ilmapiirin myönteisyyttä (ks. kuvio 53). Kuvioista 53a nähdään, että suurimmalla osalla (69 %) kaikista vastanneista oli myönteisiä kokemuksia PLU:n toimistotilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Parhaimmat kokemukset olivat kuntien liikuntatoimesta vastaavilla, joista 79 prosentin mielestä toimistotilat olivat siistit ja viihtyisät. PLU:n toimistotilojen siisteyteen ja viihtyisyyteen tyytyväisiä olivat 69 prosenttia jäsenjärjestöistä ja 65 prosenttia seuroista. Vastanneista liikuntaseuroista kaksi prosenttia oli sitä mieltä, että toimistotilat eivät ole siistit eivätkä viihtyisät.

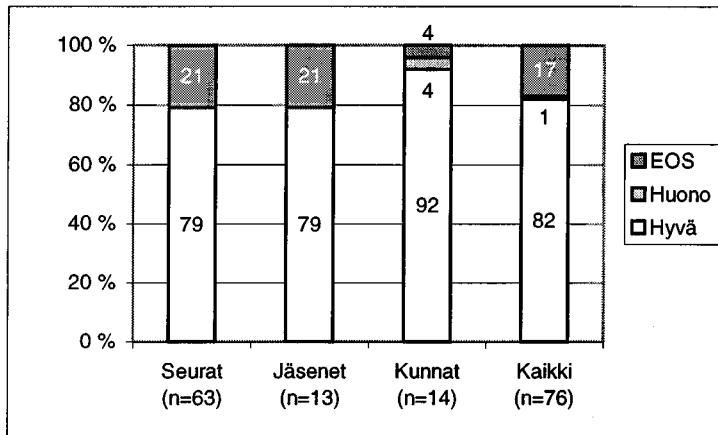
Kuvioista 53b nähdään, että henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyydestä oli myönteisiä kokemuksia 82 prosentilla kaikista vastanneista. Kunnista 92 prosenttia sekä liikuntaseuroista ja jäsenjärjestöistä 79 prosenttia oli sitä mieltä, että PLU:n henkilöstön ulkoinen olemus on miellyttävä. Kuntien liikuntatoimesta vastaavista neljällä prosentilla oli kielteisiä kokemuksia henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyydestä.

PLU:n toimiston ilmapiirin myönteisyydestä ja miellyttävyydestä oli hyviä kokemuksia 82 prosentilla kaikista vastanneista (ks. kuvio 53c). Suurin osa eri asiakasryhmistä (kunnista 82 %, jäsenjärjestöistä 79 % ja seuroista 75 %) oli sitä mieltä, että toimiston ilmapiiri on myönteinen ja miellyttävä.

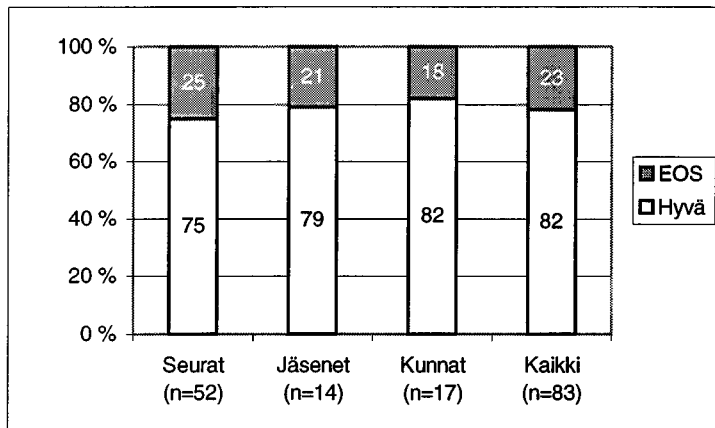
Kuvioista 53c havaitaan, että palveluprosessin fyysisestä ympäristöstä oli ollut kokemuksia vain noin puolella lomakkeen täyttäneistä. Tämä johtuu osittain siitä, että PLU oli muuttanut toimitilojaan vain muutama kuukausi ennen kyselylomakkeiden lähettämistä, joten kaikilla asiakkailla ei vielä ollut kokemuksia toimistotiloista. Toimistotiloja koskevien kysymysten kohdalla ei voida myöskään olla varmoja siitä, että kumpia toimistotiloja, uusia vai vanhoja, vastaaja on arvioinut.



KUVIO 53a. Aluejärjestön toimistotilojen siisteys ja viihtyisyys asiakkaiden arvioimana, %



KUVIO 53b. Aluejärjestön henkilöstön ulkoisen olemuksen miellyttävyys asiakkaiden arvioimana, %



KUVIO 53c. Aluejärjestön toimiston ilmapiirin myönteisyys ja miellyttävyys asiakkaiden arvioimana, %

KUVIO 53. Aluejärjestön fyysinen ympäristö asiakkaiden arvioimana, %

Asiakkaiden kokemukset eri palvelun laadun osatekijöistä olivat hyviä. Jo aiemmin tuloksissa todettiin, että eri palvelujen osalta tekninen laatu koettiin hyvänä. Tässä asiakkaiden kokemuksia palvelun laadun osatekijöitä selvittävässä osiossa korostui palvelun toiminnal-

linen laatu. Asiakkaiden hyvistä kokemuksista päätellen aluejärjestön palvelun toiminnallisenkin laatu on koettu hyväksi.

Kun tarkastellaan asiakkaiden kokemuksia PLU:n palvelusta yleensä (ks. kuviot 45-53) havaitaan, että liikuntaseurojen kokemukset eri palvelutekijöistä olivat miltei poikkeuksetta kielteisemmät kuin jäsenjärjestöjen ja kuntien liikuntatoimesta vastaavien kokemukset. Liikuntaseuroilla oli vähiten myönteisiä kokemuksia ja eniten kielteisiä kokemuksia. Eniten myönteisiä kokemuksia oli havaittavissa kuntien vastauksissa. Erot palvelukokemuksissa eri asiakasryhmien välillä eivät kuitenkaan ole tilastollisesti merkitseviä.

Ei osaa sanoa –vastaukset tarkoittavat, että vastaaja ei ole osannut sanoa tai arvioida omien kokemustensa laatua. Ei osaa sanoa –vastaukset ilmentävätkin todennäköisesti neutraalia kantaa. Vastausvaihtoehdoissa oli myös ei kokemusta –vaihtoehto, joten edellä esitellyissä tuloksissa kaikilla vastaajilla on ollut kokemuksia ko. asioista.

Asiakkailta kysyttiin myös, mitkä edellä mainitut asiat palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä on toteutettu parhaiten sekä huonoiten PLU:ssa. Vastaaja sai valita kolme parhaiten ja kolme huonoiten toteutettua seikkaa. Asiakkaiden mielestä parhaiten PLU:ssa toteutettu ja koettu seikka oli henkilöstön asiantuntemus, jonka osuus kolmen parhaiten toteutetun asian joukossa oli 18 prosenttia (n=213). Järjestön palvelun laatuun luotettavuuden osuus oli kysymykseen tulleiden vastausten joukossa 14 prosenttia. Kolmanneksi parhaiten toteutettu asia oli henkilöstön kohteliaisuus ja ystävällisyys, jonka osuus oli 12 prosenttia vastauksista. Muita seikkoja, jotka mainittiin useimmin kolmen parhaiten toteutetun asian joukossa olivat järjestön toiminnan uskottavuus (9 %), hyvä toimiston sijainti (8 %) ja palvelun nopeus (7 %). Laskutusten täsmällisyys ja virheettömyys oli seikka, jota ei oltu valittu kertaakaan kolmen parhaiten toteutetun asian joukkoon. Muiden palvelun laatuun vaikuttavien tekijöiden osuus kolmen parhaiten toteutetun asian joukossa oli ainoastaan muutamia prosentteja (1-5 %).

Kysyttäessä kolmea huonoiten PLU:ssa toteutettua asiaa, saatiin huomattavasti vähemmän vastauksia kuin kysyttäessä parhaiten toteutettuja asioita. Asiakkaiden mielestä PLU:ssa on toteutettu huonoiten jäsenien ja asiakkaiden etujen ajaminen, minkä osuus oli 15 prosenttia kolmen huonoiten toteutetun asian joukossa (n=83). Asiakkaan yksilöllisen kohtelun ja palveluissa joustamisen osuus oli 12 prosenttia kolmen huonoiten toteutetun asian joukossa.

Kolmanneksi huonoiten toteutettu seikka oli palvelun nopeus, minkä osuus oli kymmenesosa kaikista vastauksista. Sovituissa aikatauluissa pitäytyminen (8%) ja henkilöstön tavoitettavuus puhelimitse (8 %) olivat järjestössä myös heikosti toteutettuja seikkoja asiakkaiden mielestä. Henkilöstön asioiden ymmärrettävää selittämistä ja toimiston ilmapiirin myönteisyyttä ja miellyttävyyttä ei oltu valittu kertaakaan kolmen huonoiten toteutetun asian joukkoon. Muiden palvelun laatuun vaikuttavien asioiden osuus kolmen huonoiten toteutetun asian joukossa oli 1-5 prosenttia.

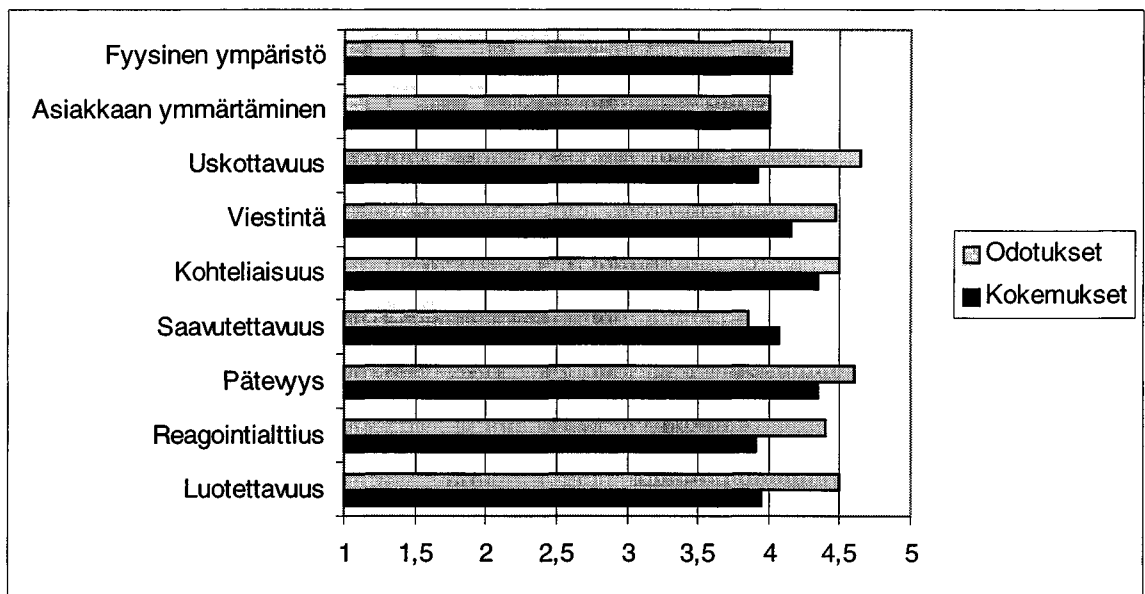
8.10 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelun koettu kokonaislaatu

Palvelun laatuun vaikuttavista yhdeksästä (luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, asiakkaan ymmärtäminen ja fyysinen ympäristö) tekijästä oli kyselylomakkeisiin muodostettu 18 erilaista väitettä, joilla mitattiin asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia aluejärjestön palvelusta. Palvelutekijöistä luotettavuutta, reagointialttiutta, saavutettavuutta, uskottavuutta, asiakkaan ymmärtämistä ja fyysistä ympäristöä mitattiin kahdella tai kolmella väitteellä. Näiden tekijöiden kohdalla samaa asiaa mittaavista väitteistä muodostettiin summamuuttujat. Ennen summamuuttujien muodostamista laskettiin korrelaatiot väittämistä, jotka mittasivat samaa palvelutekijää. Samaa palvelutekijää mittaavat väitteet korreloivat vahvasti keskenään ja korrelaatiot olivat tilastollisesti merkitseviä kaikkien muiden palvelutekijöiden osalta paitsi fyysistä ympäristöä mittaavien väitteiden kohdalla. Toimiston siisteyden ja toimiston ilmapiirin korrelaatio oli melkein merkitsevä. Summamuuttujien muodostamisen jälkeen asiakkaiden vastauksista kaikista yhdeksästä palvelun laatuun vaikuttavasta tekijästä laskettiin keskiarvot sekä odotusten että kokemusten osalta. Näin pystyttiin analysoimaan palvelun koettua kokonaislaatua, joka muodostuu odotusten ja kokemusten suhteesta toisiinsa.

Tulokset osoittavat, että aluejärjestön palvelun koettu kokonaislaatu on melko hyvä (ks. kuviot 54-56). Asteikko kysymyksissä oli 1-5 ja mitä suurempi keskiarvo eri palvelutekijöiden kohdalla on, sitä paremmat olivat kokemukset ja suuremmat odotukset ko. tekijästä. Kuvioista nähdään, että keskiarvot sijoittuivat yleisimmin luvun neljä molemmille puolille. Useimpien tekijöiden kohdalla odotukset palvelusta olivat suuremmat kuin koettu palvelu. Kuvioita tarkemmin tarkasteltaessa huomataan, että erot odotusten ja kokemusten välillä olivat kuitenkin hyvin pienet. Palvelun koetun kokonaislaadun voidaan arvioida olevan hyvä

aluejärjestössä, koska koettu palvelu vastaa melko hyvin asiakkaiden odotuksia. Palvelun koettu kokonaisalaatu ja asiakastyytyväisyys liittyvät läheisesti toisiinsa, koska asiakas on tyytyväinen palveluun, jos kokemukset vastaavat hänen odotuksiaan palvelusta. Tulokset osoittavat, että myös asiakastyytyväisyys on hyvä. Asiakkaiden tyytyväisyyttä aluejärjestön toimintaan ja palveluihin on selvitetty jo aikaisemmin luvussa 8.6.

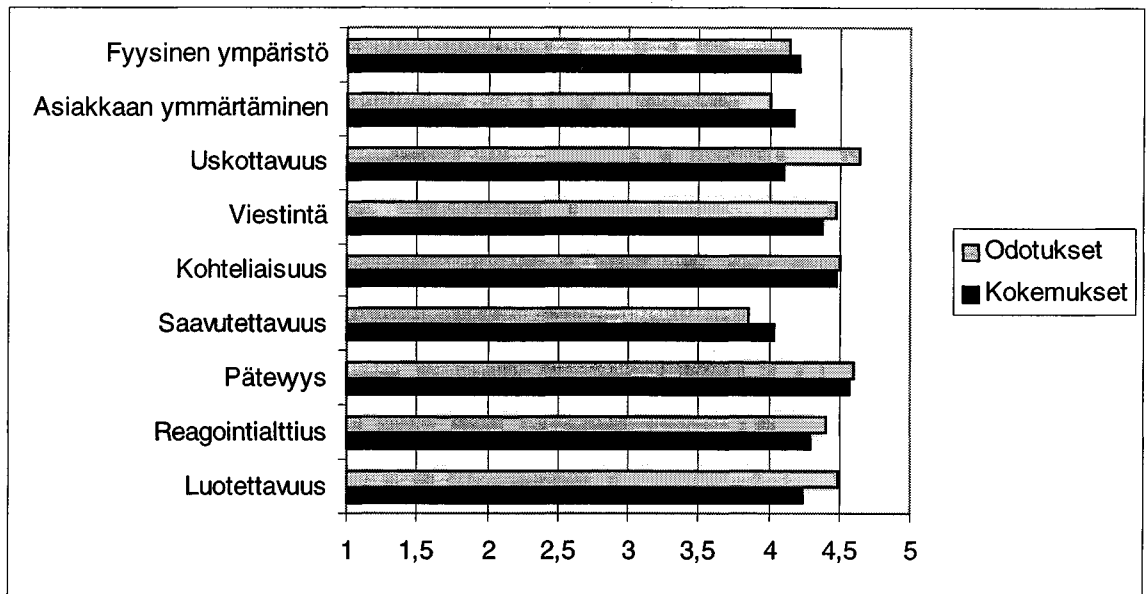
Kuviossa 54 on esitetty tulokset liikuntaseurojen odotuksista ja kokemuksista aluejärjestön palvelusta. Liikuntaseurojen odotukset eri palvelutekijöistä olivat korkeimmat aluejärjestön uskottavuuden, pätevyyden, luotettavuuden, kohteliaisuuden, viestinnän ja reagointialttiuden osalta. Näiden tekijöiden kohdalla palvelukokemukset olivat huonommat suhteessa odotettuun palveluun. Jotta liikuntaseurojen tyytyväisyyttä aluejärjestön palveluun voitaisiin parantaa, on huomio kiinnitettävä juuri näihin palvelutekijöihin, joissa koettu palvelu on huonompaa kuin odotettu palvelu.



KUVIO 54. Liikuntaseurojen odotukset ja kokemukset aluejärjestön eri palvelutekijöistä (n=64-90)

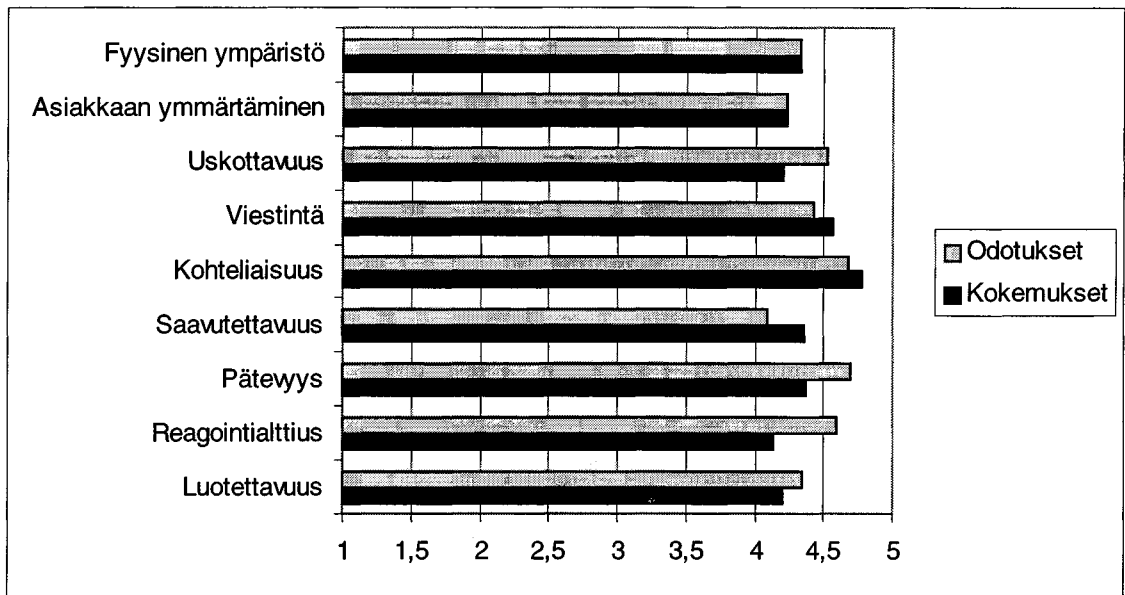
Aluejärjestön jäsenjärjestöjen odotuksia ja kokemuksia eri palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä on esitetty kuviossa 55. Kuvioista nähdään, että jäsenjärjestöjen odotukset ja kokemukset eri palvelutekijöistä vastaavat hyvin toisiaan. Erot odotusten ja kokemusten välillä ovat pienet ja muutamien tekijöiden kohdalla kokemukset ovat olleet parempia kuin mitä olivat odotukset. Odotusten ja kokemusten välinen ero on suurin aluejärjestön uskottavuuden kohdalla. Sama havaittiin jo liikuntaseurojen vastauksissa, joten aluejärjestössä on

mietittävä miten uskottavuutta voitaisiin parantaa, koska asiakkaat odottavat aluejärjestön toimivan uskottavasti.



KUVIO 55. Jäsenjärjestöjen odotukset ja kokemukset aluejärjestön eri palvelutekijöistä (n=12-16)

Kuviossa 56 on esitetty kuntien liikuntatoimen viranhaltijoiden odotukset ja kokemukset aluejärjestön palvelusta. Kuntien liikuntatoimen viranhaltijoiden odotukset eri palvelutekijöistä olivat korkeimmat aluejärjestön pätevyuden, kohteliaisuuden, reagointialttiuden ja uskottavuuden osalta. Myös kuntien liikuntatoimen viranhaltijoiden vastauksissa erot odotusten ja kokemusten välillä olivat pienet. Tulokset osoittavat, että eniten parannettavaa olisi aluejärjestön reagointialttiudessa, uskottavuudessa ja henkilöstön pätevydessä, koska näiden tekijöiden kohdalla odotusten ja kokemusten väliset erot olivat suurimmat.



KUVIO 56. Kuntien liikuntatoimen viranhaltijoiden odotukset ja kokemukset aluejärjestön eri palvelutekijöistä (n=23-29)

Kaikkien asiakasryhmien vastaukset osoittavat sen, että asiakkaiden kokemukset palvelusta vastaavat melko hyvin asiakkaiden odotuksia. Sama havaittiin jo aikaisemmin esitetyissä tuloksissa, joissa asiakkaat olivat arvioineet kokemusten vastanneen odotuksia hyvin aluejärjestön tukipalvelujen, koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen sekä kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palvelujen kohdalla. Minkään palvelun laatuun vaikuttavan tekijän kohdalla kokemukset eivät olleet huonoja, joten kiireisiä muutostoimenpiteitä aluejärjestön palveluun ei tarvita. Asiakkaiden kehittämissuhteiden huomioiminen (luku 7.5) ja niiden mukaan toiminnan ja palvelujen suunnittelu tulee todennäköisesti parantamaan palvelun koettua kokonaislaatua entisestään.

8.11 Yhteenveto keskeisistä tuloksista

Tässä kappaleessa esitetään ennen koko tutkimuksen ja tutkimustulosten pohdintaa yhteenvetomaisesti keskeisimmät tutkimustulokset. Yhteenvedossa keskeiset tulokset on esitetty Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelujen käytöstä ja tarpeellisuudesta, asiakkaiden kokemuksista palveluista, asiakkaiden odotuksista palveluista, asiakkaiden tyytyväisyydestä aluejärjestön toimintaan ja palveluihin sekä palvelun koetusta kokonaislaadusta.

Keskeisimmät tulokset aluejärjestön palvelujen käytöstä ja tarpeellisuudesta olivat:

- aluejärjestön palvelujen käyttöaste oli melko alhainen
- viidennes vastanneista ei ollut käyttänyt lainkaan aluejärjestön palveluja
- kuntien liikuntatoimissa oli käytetty eniten aluejärjestön palveluja
- kunnat pitivät KKI-koulutuksia tarpeellisina
- noin puolet jäsenjärjestöistä piti heille suunnattuja tukipalveluja tarpeettomina
- jäsenjärjestöistä 24 prosenttia ilmoitti aluejärjestön tukipalvelujen vastanneen melko tai erittäin huonosti heidän tarpeitaan
- kunnat pitivät seurojen tarvetta koulutuspalvelujen käyttöön suurempana kuin seurat itse
- koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut olivat vastanneet melko tai erittäin huonosti seurojen tarpeita 28 prosentissa seuroista
- tärkeimmät syyt palvelujen käyttämättömyyteen olivat halukkaiden koulutettavien vähäisyys ja palvelujen tarpeettomuus

Keskeisimmät tulokset asiakkaiden palvelukokemuksista olivat:

- asiakkaiden kokemukset palvelun teknisestä ja toiminnallisesta laatu-ulottuvuudesta osoittautuivat hyviksi
- asiakkaiden kokemukset palvelun laadun osatekijöistä olivat hyvät
- parhaimmat kokemukset asiakkailta oli aluejärjestön henkilöstön asiantuntevuudesta
- palveluista oli ollut apua vastaajan edustaman tahon toiminnassa
- palvelujen hinta-laatu –suhdetta pidettiin hyvänä
- aluejärjestön palvelut olivat vastanneet asiakkaiden odotuksia hyvin

Keskeisimmät tulokset asiakkaiden odotuksista aluejärjestön palvelujen suhteen olivat:

- asiakkaiden odotukset palvelun laadun osatekijöistä olivat suuret
- tärkein tekijä palvelun laadussa oli henkilöstön asiantuntevuus

Keskeisimmät tulokset asiakkaiden tyytyväisyydestä aluejärjestön toimintaan ja palveluihin olivat:

- asiakkaat olivat tyytyväisiä aluejärjestön palveluihin ja toimintaan
- tyytyväisimpiä aluejärjestön palveluihin ja toimintaan olivat kuntien liikuntatoimet
- aluejärjestön palvelujen tason oli koettu parantuneen
- asiakkaiden mielikuva aluejärjestöstä oli myönteinen
- aluejärjestön tiedotus oli hyvin järjestettyä

- liikuntaseurat eivät kokeneet aluejärjestön toimintaa niin merkittäväksi oman toimintansa kannalta kuin kunnat ja jäsenjärjestöt

Keskeisimmät tulokset aluejärjestön palvelun koetusta kokonaislaadusta olivat:

- kokemukset palvelusta vastasivat asiakkaiden palveluodotuksia
- palvelun odotetun laadun ja koetun laadun suhteesta muodostuva palvelun koettu kokonaislaatu oli hyvä

9 POHDINTA

9.1 Tutkimuksen lähtökohdista

Tutkimuksessa lähtökohtana oli tutkia alueellista liikuntajärjestöä palveluorganisaationa. Liikuntajärjestön palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä pyrittiin selvittämään markkinoinnin teoreettisia malleja hyödyntäen. Asiakastyytyväisyyteen ja palvelun laatuun keskittyviä tutkimuksia liikuntajärjestöistä ei Suomessa ole juurikaan tehty vaikka niiden merkitys liikuntajärjestöjen toiminnassa onkin jo yleisesti huomioitu. Koski ja Heikkala (1998, 44-45) kuvaavat lajiliittoja vapaaehtoisuuden, julkishallinnon ja markkinoiden rationaliteettien risteytyminä. Lajiliitot ja muut liikuntajärjestöt toimivat tänä päivänä yksityisen ja julkisen, voittoa tavoittelevan ja voittoa tavoittelemattoman sekä muodollisen ja ei-muodollisen organisaatiotoiminnan välimaastossa. Tähän tukeutuen markkinoinnin näkökulman valinta tutkimukseen on perusteltua. Koska tutkimuksen kohdeorganisaatio on liikunta-alan palvelujärjestö, soveltui palvelun laatumalleista muodostettu synteesi tutkimuksen viitekehikseksi.

Suomen liikunnan uusi järjestö rakenne, SLU-yhteisö, on vielä uusi ja sen tutkiminen varsinkin markkinoinnin näkökulmasta on ollut vähäistä. Tämä tutkimus antaa viitteitä siitä, miten ensimmäiset toimintavuodet alueellisessa liikuntajärjestössä, Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:ssä ovat onnistuneet.

9.2 Tutkimusrajoituksista ja -menetelmistä

Tiedonhankintamenetelmänä tutkimuksessa käytettiin postikyselyä. Kyselylomakkeet lähetettiin alueellisen liikuntajärjestön pääasiakasryhmille. Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n kaikki jäsenjärjestöt vuodelta 1997 sekä alueen kuntien liikuntatoimen viranhaltijat saivat kyselylomakkeen. Alueen liikuntaseuroista valittiin 209 seuran otos. Kyselylomakkeiden tiedot analysoitiin kvantitatiivisesti. Analysoinnissa käytettiin suoria prosenttijakaumia, ristiintaulukointia, tilastollisia merkitsevyyttestejä sekä korrelaatiokertoimia summuuttujen muodostamisen apuna. Postikyselyn käyttöön päädyttiin tutkimuksen suuren

otoskoon, tarkoituksenmukaisuuden ja taloudellisuuden vuoksi. Kvantitatiivinen analyysimenetelmä soveltui hyvin aineiston analyysiin.

Tutkimusaineistoa olisi voitu hankkia myös haastattelemalla asiakkaita ja aluejärjestön henkilöstöä. Tällöin aineiston analysointia olisi voitu syventää käyttämällä myös laadullista analyysimenetelmää. Haastatteluista luovuttiin kuitenkin aikaresurssien sekä taloudellisten resurssien puutteen vuoksi. Henkilöstöä haastattelemalla olisi voitu hankkia lisää tietoa ennen kaikkea kuiluanalyysimallin soveltamiseksi aineiston analyysissä. Kuiluanalyysimallin käyttö tutkimuksessa on osittain puutteellinen mallin kolmen ensimmäisen kuilun kohdalla. Viitekehyksen toimivuus tältä osin oli huono. Asiakkaiden odotuksia palvelun laadun eri osatekijöistä selvittänyt mittaamistapa ei ollut kovinkaan onnistunut, koska kaikki vastaukset olivat kasautuneet. Samaa mittaamistapaa käytettiin myös selvitetessä asiakkaiden kokemuksia palvelun laadun eri osatekijöistä, missä valittu mittaamistapa olikin onnistuneempi.

Tutkimusprosessin aikana tapahtui useita muutoksia, jotka on otettava huomioon tutkimustuloksia luettaessa ja johtopäätöksiä tehtäessä. Kyselylomakkeet postitettiin kevättalvella 1998 jäsenjärjestöille vuoden 1997 jäsenrekisterin mukaisesti. Lomakkeiden postitushetkellä muutama jäsenjärjestö oli eronnut Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:stä. Jäsenjärjestöjen eroamiset johtuivat osaltaan aluejärjestön jakautumisesta kahtia. Vuoden 1998 alusta lähtien Keski-Pohjanmaalla on toiminut oma aluejärjestö Keski-Pohjanmaan Liikunta ry. Keväällä 1998 PLU:n vuosikokouksessa päätettiin, että myös alueen liikuntaseuroilla on mahdollisuus liittyä aluejärjestön jäseniksi. Nykyään PLU:n jäsenistö on huomattavasti suurempi kuin vuonna 1997 ja se koostuu sekä liikuntaseuroista että entisistä jäsenjärjestöistä.

9.3 Tutkimuksen päätuloksista

9.3.1 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelujen tarpeellisuus ja käyttöaste

Aluejärjestön palvelujen käyttö on ollut melko vähäistä, koska tutkimustulosten mukaan noin 70 prosenttia vastanneista oli käyttänyt aluejärjestön palveluja melko vähän tai ei lainkaan viimeksi kuluneen vuoden aikana. Kuntien liikuntatoimissa oli käytetty eniten niille suunnattuja kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan palveluja, jotka olivat myös

vastanneet kuntien tarpeita melko tai erittäin hyvin 80 prosentissa kunnista. Kunnat kokivatkin niille suunnatut palvelut tarpeellisiksi, kun taas jäsenjärjestöistä puolet pitivät niille suunnattuja tukipalveluja tarpeettomina. Liikuntaseurat ja jäsenjärjestöt olivat käyttäneet niille suunnattuja palveluja melko vähän ja palvelut vastasivat niiden tarpeita jokseenkin huonosti. Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut olivat vastanneet melko tai erittäin huonosti seurojen tarpeita 28 prosentissa seuroista. Jäsenjärjestöistä 24 prosenttia ilmoitti aluejärjestön tukipalvelujen vastanneen melko tai erittäin huonosti heidän tarpeitaan. Tulokset osoittavat, että aluejärjestön tulisikin kehittää ensisijaisesti tukipalvelujaan sekä koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujaan siten, että ne vastaisivat paremmin kohderyhmiensä tarpeita.

Suurin syy tukipalvelujen käyttämättömyydelle jäsenjärjestöissä oli palvelujen tarpeettomuus. Tämä aiheuttaa ristiriidan tukipalvelujen kehittämiseksi. Jos nykyiset palvelut koetaan tarpeettomina, on niiden kehittäminenkin kyseenalaista. Todennäköisempää onkin, että aluejärjestössä tulee pohtia uusia palvelumuotoja, jotka vastaavat jäsenjärjestöjen tarpeita paremmin. Juuri tällä hetkellä tämä onkin ajankohtaista, koska liikuntaseuroja on liittynyt aluejärjestön jäseniksi, mikä aiheuttaa paineita tukipalvelujen kehittämiseksi, varsinkin jos liikuntaseurat alkavat käyttää tukipalveluja nykyistä laajemmin.

Liikuntaseurojen kohdalla halukkaiden koulutettavien puuttuminen seurasta oli suurin syy koulutukseen osallistumattomuudelle. Tämä saattaa olla osoituksena siitä, että seuroissa on yhä vähemmän pitkäaikaisiin ja vastuullisiin seuratehtäviin sitoutuneita vapaaehtoistyöntekijöitä. Tähän viittaisi myös se, että aluejärjestön eri koulutuksista vetäjähankinta –kurssia pidettiin kaikista tarpeellisimpana sekä seuroissa että kunnissa. Kuitenkin vetäjähankintakoulutusta oli käyttänyt vain neljä prosenttia vastanneista seuroista, joten aluejärjestön olisikin tarjottava mahdollisuutta tähän koulutukseen säännöllisesti. Jo muutama vuosi sitten tehdyissä seurakyselyissä liikuntaseurat kokivat tarvitsevansa eniten apua uusien ohjaajien ja ryhmien vetäjien hankinnassa (Suomen Liikunta ja Urheilu 1995; Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu 1996). Liikuntaseuratoiminta on perinteisesti pohjautunut vapaaehtoistoimintaan, joten koko liikuntaväen onkin syytä miettiä vapaaehtoistoiminnan houkuttavuuden lisäämistä suomalaisen liikuntaseuratoiminnan jatkuvuuden takaamiseksi.

9.3.2 Asiakkaiden odotukset ja kokemukset Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palveluista

Asiakkaiden odotukset palvelun laatuun vaikuttavista osatekijöistä olivat kauttaaltaan suuret. Tärkeimpinä tekijöinä palvelun laadussa pidettiin henkilöstön ammattitaitoa, aluejärjestön palvelun laadun luotettavuutta sekä aluejärjestön toiminnan uskottavuutta ja luotettavuutta. Toimistotilojen siisteys ja viihtyisyys sekä toimiston sijainti koettiin vähemmän tärkeiksi tekijöiksi palvelun laadussa. Suuret odotukset henkilöstön ammattitaidosta osoittavat palvelun teknisen laatu-ulottuvuuden tärkeyden palveluprosessissa. Asiakkaiden suuret odotukset palvelusta onkin otettava aluejärjestössä haasteena kehittää palveluja yhä edelleenkin.

Asiakkaiden kokemukset aluejärjestön palveluista olivat hyviä ja kokemukset vastasivat odotuksia. Parhaimmat kokemukset asiakkailta oli henkilöstön asiantuntevuudesta, kohteliaisuudesta ja ystävällisyydestä. Asiakkaiden mielestä aluejärjestössä huonoiten toteutetut seikat olivat jäsenien ja asiakkaiden etujen ajaminen sekä asiakkaan yksilöllinen kohtelu ja palveluissa joustaminen. Yksittäisistä palvelutekijöistä kehitettävää on aluejärjestön jäsenien ja asiakkaiden etujen ajamisessa, koska asiakkaat pitivät tätä tekijää tärkeänä palvelun laadussa, mutta kokivat sen huonosti toteutetuksi aluejärjestössä.

9.3.3 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelun laatu ja tyytyväisyys palveluihin

Tutkimustulokset osoittivat, että aluejärjestön eri palvelujen tekninen laatu on hyvä, koska palveluista oli ollut apua kaikkien asiakasryhmien edustaman tahon toiminnassa. Asiakkaiden mielestä aluejärjestön henkilöstö on asiantuntevaa, mikä osoittaa myös palvelun teknisen laadun olevan hyvä. Aluejärjestön palvelun toiminnallinen laatu osoittautui myös hyväksi, koska asiakkaiden kokemukset eri palvelun toiminnallista laatua ilmentävistä tekijöistä (luotettavuus, reagointialttius, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, asiakkaan ymmärtäminen ja fyysinen ympäristö) olivat hyvät. Aluejärjestön palvelun koettu kokonaislaatu on hyvä, koska asiakkaiden kokemukset olivat vastanneet odotuksia yleensä ja erityisesti palvelun laadun eri tekijöiden kohdalla melko hyvin.

Asiakkaiden kokemusten ja odotusten suhde kertoo asiakkaiden tyytyväisyydestä aluejärjestön palveluihin. Asiakkaiden tyytyväisyyttä aluejärjestön toimintaan ja palveluihin kuvaa myös se, että asiakkaiden mielikuva järjestöstä oli myönteinen ja aluejärjestön tiedotus koettiin hyvin järjestetyksi. Lisäksi asiakkaat olivat kokeneet aluejärjestön palvelujen tason parantuneen järjestön alkuajoista.

Palvelun koettua kokonaislaatua ja asiakastyytyväisyyttä voidaan todennäköisesti parantaa entisestään kehittämällä niitä palvelutekijöistä, joissa kokemukset olivat huonoimmat ja joissa odotukset olivat suurimmat sekä ottamalla huomioon asiakkaiden esittämät kehittämisehdotukset.

9.3.4 Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toiminnan ja palvelujen toimenpide- ja kehittämisehdotuksia

Kyselyyn vastanneiden kehittämisehdotuksissa korostuivat yhteistyön ja tasa-arvon vaatimukset sekä viestinnän merkitys. Aluejärjestön tulisi lisätä yhteistyötä muiden aluejärjestöjen, lajiliittojen, kuntien liikuntatoimien ja jäsenjärjestöjensä kanssa. Jäsenjärjestöjen mielestä PLU:n toiminnan koordinoitua ja tehostamista tulisikin suunnitella yhdessä jäsenien kanssa. Aluejärjestö voisi lajiliittojen kanssa yhteistyössä järjestää lajikohtaisia tapahtumia ja leirejä. Kuntien liikuntatoimien kanssa tulisi tehdä enemmän yhteistyötä kunto-, harraste- ja terveysliikuntatoiminnan edistämiseksi. Lisäksi kuntien liikuntatoimesta vastaavien ja kunnan seurojen edustajien kanssa voitaisiin kuntakohtaisesti miettiä, miten kunnan liikuntaseuratoimintaa voitaisiin tehostaa ja aktivoida kuntalaisia liikkumaan. Vastanneiden mukaan PLU:n toimintaan tulisi ottaa enemmän liikuntaseurojen edustajia mukaan, jolloin toiminta saataisiin lähemmäksi käytännön tasoa eli seuratasolle. Aluejärjestön seurajäsenyyden mahdollistaminen voidaan ajatella olleen ensimmäinen askel tähän suuntaan.

Aluejärjestön vuoden 1998 toiminta- ja taloussuunnitelmassa mainitaan tasa-arvoisuuden olevan yksi yhdistyksen toimintaa ohjaavista arvoista. Kyselyn tulosten perusteella tasa-arvon toteuttaminen PLU:n toiminnassa oli koettu jääneen hieman puutteelliseksi. Vastauksissa toivottiin aluejärjestön irrottautuvan ”seinäjokikeskeisyydestä” ja pyrkivän toiminnassaan tasapuolisuuteen seutukunnittain sekä kunnittain. Aluejärjestön tulisi toiminnassaan ottaa huomioon tasa-arvoisesti kaikki liikuntalajit sekä laajentaa toimintaansa siten, että

lajikirjo olisi mahdollisimman kattava. Tässä yhteistyö eri lajiliittojen kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Lisäksi erityisryhmien liikunta ja sen tarpeet sekä ruotsinkielisten seurojen ja kuntien tarpeet toivottiin otettavan huomioon tasavertaisesti muiden asiakasryhmien kanssa. Kuntien erityisliikunnasta vastaavien ja erityisliikuntajärjestöjen kanssa tulisi tehdä enemmän yhteistyötä erityisryhmien liikunnan järjestämiseksi sekä koulutuksen ja esteettömien liikuntapaikkojen lisäämiseksi. Resurssien salliessa aluejärjestöön voitaisiin palkata erityisryhmien liikunnasta vastaava henkilö tai erityisryhmien liikunta voitaisiin sisällyttää jonkun nykyisen työntekijän toimenkuvaan. Ruotsinkielisiä kuntia ja seuroja varten tulisi järjestää koulutuksia ja leiritystä sekä tuottaa materiaalia heidän omalla äidinkielellään. Lisäksi PLU:n henkilöstön olisi kyettävä palvelemaan asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä. Ruotsinkielisten asiakkaiden aseman parantamiseksi voitaisiin tehdä yhteistyötä esimerkiksi CIF:n kanssa.

Kyselyyn vastanneet kokivat aluejärjestön viestinnän ja tiedotuksen tärkeäksi ja vaikka siihen oltiin tyytyväisiä, niin kehitettävää tältä alueelta vielä kuitenkin löytyy. Aluejärjestön osoiterekisterit tulisi saattaa ajantasalle. Kuten jo aikaisemmin todettiin, on PLU:n toimialueella huomattavasti enemmän liikuntaseuroja kuin on seurarekisterien mukaan. Yhteistyössä alueen kuntien ja seurojen kanssa saataisiin seurojen osoitteet ja yhdyshenkilöt rekisteröityä parhaiten. Kattava seurarekisteri mahdollistaisi seurojen tasa-arvoisen kohtelun ja tiedotuksen kohdentamisen oikeille tahoille. Vastanneet toivoivat PLU:n tiedottavan enemmän omasta toiminnastaan ja palveluistaan sekä liikunnan uudesta järjestörakenteesta ja SLU-yhteisöstä. Tämä osoittaa, että PLU ja koko SLU-yhteisö ovat vieraita suurelle osalle liikuntaväestä.

Lopuksi on koottu yhteen tässä kappaleessa sekä pohdinnan aikaisemmissa kappaleissa tulosten perusteella tehtyjen johtopäätösten mukaisia ehdotuksia aluejärjestön toiminnan kehittämiseksi. Kehittämisehdotukset ovat seuraavat:

- aluejärjestön tulee kehittää ensisijaisesti tukipalvelujaan sekä koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujaan siten, että ne vastaisivat paremmin kohderyhmiensä tarpeita
- aluejärjestössä tulee pohtia uusia palvelumuotoja, jotka vastaavat jäsenjärjestöjen tarpeita paremmin
- aluejärjestössä on pohdittava tukipalvelujen tarjoamista aluejärjestön jäseniksi liittyneille liikuntaseuroille

- yksittäisistä palvelutekijöistä tulee aluejärjestössä kiinnittää huomiota jäsenien ja asiakkaiden etujen ajamisen parantamiseen
- aluejärjestön tulee lisätä yhteistyötä muiden aluejärjestöjen, lajiliittojen, kuntien liikunta-toimien ja jäsenjärjestöjensä kanssa
- aluejärjestön tulee pyrkiä toiminnassaan tasa-arvon toteuttamiseen
- erityisesti on huomioitava seutukuntien, kuntien, eri lajien, ruotsinkielisten seurojen ja kuntien sekä erityisryhmien tasa-arvoinen kohtelu
- aluejärjestön osoiterekisterit tulee saattaa ajantasalle
- tiedotusta aluejärjestön toiminnasta ja palveluista on lisättävä

9.4 Ehdotuksia jatkotutkimuksiksi

Tässä tutkimuksessa tutkittiin yhtä alueellista liikuntajärjestöä palveluorganisaationa. Alueellisia liikuntajärjestöjä on Suomessa tällä hetkellä 15. Muidenkin aluejärjestöjen palveluja tutkimalla voitaisiin suorittaa arviointia yleisesti aluejärjestöjen palveluista. Yhteneväisten kyselyjen käyttö mahdollistaisi myös aluejärjestöjen keskinäisen vertailun. Palvelun laatumalleista muodostettua synteesiä voitaisiin käyttää myös SLU:n palvelun laadun selvittämiseen. SLU sekä aluejärjestöt muotoutuvat tulevaisuudessa yhä enemmän palveluorganisaatioiksi, jotka toimivat asiakkaitaan varten. Tästä syystä tarvekyselyt ja asiakastyytyväisyysmittaukset sekä palvelun laatu tutkimukset ovat tärkeitä kaikkien liikunta-alan palveluorganisaatioiden toiminnan jatkuvuuden kannalta. Jatkossa on myös muistettava, että asiakastyytyväisyystutkimuksia tulisi tehdä säännöllisesti, koska asiakkaiden tarpeet ja toiveet muuttuvat koko ajan. Säännöllisillä kyselyillä varmistetaan, että kuilu-analysimallin ensimmäistä kuilua, organisaation havaintojen ja asiakkaiden odotusten välistä kuilua, ei pääse muodostumaan.

LÄHTEET

- Anderson, E.W. & Fornell, C. (1994) A Customer Satisfaction Research Prospectus. Teoksessa R.T. Rust & R.L. Oliver (toim.) Service Quality. New Directions in Theory and Practice. Sage Publications Thousand Oaks.
- Anton, J. (1996) Customer Relationship Management. Making Hard Decisions with Soft Numbers. Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.
- Beck, U., Giddens, A. & Lash, S. (1995) Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio. Suom. Leevi Lehto. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Beck, U. (1995) Poliitiikan uudelleen keksiminen: kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa. Teoksessa U. Beck, A. Giddens & S. Lash (1995) Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio. Suom. Leevi Lehto. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Bitner, M.J. & Hubbert, A.R. (1994) Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality. Teoksessa R.T. Rust & R.L. Oliver (toim.) Service Quality. New Directions in Theory and Practice. Sage Publications Thousand Oaks.
- Chelladurai, P. (1998) Service quality and quality in sport services. Luento 3.2.1998. Liikunnan sosiaalitieteiden laitos Jyväskylän yliopisto.
- Cronin, J.J.Jr. & Taylor, S.A. (1992) Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing. Vol. 56 (July), 55-68.
- Eckles, R.W. (1990) Business Marketing Management. Marketing of Business Products and Services. Prentice-Hall International Editions USA.
- Etelä-Pohjanmaan liitto (1997) Etelä-Pohjanmaan maakuntatilasto 1997. Offset Tekari Ky Seinäjoki.
- Grönroos, C. (1979) Marknadsföring av tjänster. En studie av marknadsföringsfunktionen i tjänsteföretag. Gotab Stockholm.
- Grönroos, C. (1982) Strategic Management and Marketing in the Service Sector. Swedish School of Economics and Business Administration. Research reports 8. Helsingfors.
- Grönroos, C. (1987) Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Valtion painatuskeskus Helsinki.
- Grönroos, C. (1990) Nyt kilpaillaan palveluilla. Suomentaja Maarit Tillman. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.

- Hammer, M. & Champy, J. (1994) Reengineering. Toiminnan uudelleenrakentaminen. Oy Rastor Ab Helsinki.
- Hautamäki, A. (1993) Spontaaniin yhteiskuntaan –hyvinvointia ilman valtiota. Teoksessa J.O. Andersson, A. Hautamäki, R. Jallinoja, I. Niiniluoto ja H. Uusitalo (1993) Hyvinvointivaltio ristiaallokossa –arvot ja tosiasiat. SITRA. WSOY:n graafiset laitokset Juva.
- Hautamäki, A. (1992) Tehokkaat palveluorganisaatiot. Palvelustrategioiden suunnittelu- menetelmä ja työkirja. Valtion painatuskeskus Helsinki.
- Haverila, M. & Saarikorpi, J. (1994) Markkinointi. Infacs Johtamistekniikka Oy. Tammer-Paino Tampere.
- HE 236/1997 Hallituksen esitys Eduskunnalle liikuntalaiksi. <http://www.eduskunta.fi>.
- Hämäläinen, T. (1995) Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toiminta startannut lupaavasti. Liikunta Pohjanmaa, nro 9.
- Iltanen, K., Kansanen, A., Koivu, A. & Pellinen, I. (1991) Hyvä palvelu. Yleisjakson palvelutoiminnot. Weilin+Göös Espoo.
- Johtoporras (1996) Asiakastyytyväisyys on kovan kilpailun avaintekijä. Nro 1, 7-9.
- Järvelin, K., Kvist, H-H., Kähäri, P. & Räikkönen, J. (1992) Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Kangas, P. (1994) Tavoitteena tyytyväinen asiakas. Painatuskeskus Oy Helsinki.
- Kansanen, A. & Väistö, R. (1994) Palvelu puhuttaa. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Kim, D. & Kim, S.Y. (1995) QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. Journal of Sport Management. Vol. 9 (2), 208-220.
- Kiviaho, P. (1971) Urheilupoliittinen aluejako Suomessa. Teoksessa R. Laakso (toim.) Stadion 1971. Liikuntatieteellinen seura. Helsinki.
- Kivinen, T. & Hilander-Sihvonen, A. (1997) Asiakkaat ja terveystalvelujen laatu. Suomen Kuntaliitto Helsinki.
- Koski, P. (1987) Suomalainen liikuntaseura. Mitä seuroistamme tiedetään? Liikunnan sosiaalitieteiden laitos. Tutkimuksia no 43. Jyväskylän yliopisto.
- Koski, P. (1998) Characteristics and contemporary trends of sport clubs in the Finnish context. In "Sport clubs in various European countries" (in print).
- Koski, P. & Heinilä, K. (1988) Liikuntaseura. Valtakunnallinen peruskartoitus. Raportti I. Liikunnan sosiaalitieteiden laitos. Tutkimuksia no 48. Jyväskylän yliopisto.

- Koski, P. & Heikkala, J. (1998) Suomalaisten urheiluorganisaatioiden muutos. Lajiliitot professionaalistumisen prosessissa. Jyväskylän yliopisto. Liikunnan sosiaali-tieteiden laitos tutkimuksia no 63/1998.
- Koski, P. & Varis, M. (1997) Liikuntaseurat sisäliikuntatilojen käyttäjinä. Suomen Kunta-liitto. Helsinki.
- Kotka, A. & Lappalainen, H. (1994) Palvelun valttikortit. WSOY Porvoo.
- Kotler, P. (1990) Markkinoinnin käsikirja: analyysi, suunnittelu, toteutus ja seuranta. Suo-mentajat Antti Ainamo ja Henna Ranta. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Kotler, P. (1996) Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation and Control. Ninth edition. Prentice Hall International. Upper Saddle River, New Jersey.
- Kulha, K. K. (1995) Urheilujärjestöjen kujanjuoksu. Urheilun rakenneuudistus 1989-1993. Suomen Urheilumuseosäätiö. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Laatu palvelee. (1991) Tietokirja 1. Oy Rastor Ab. J-Paino Ky Helsinki.
- Lahti, P. (1991) Puhuva vaaka. Hyvän asiakaspalvelun opas. Painotalo Miktor Helsinki.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. (1994) Customer Relationship Marketing. Avaintulos Oy. Tam-pere.
- Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. (1991) Asiakassuuntaisen markkinoinnin perusteet. Avaintulos Oy. Tammer-Paino Tampere.
- Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. (1996) Markkinoinnin kilpailukeinot. Avaintulos Oy. KP Paino Kokkola.
- Lash, S. (1995) Refleksiivisyys ja sen vastinparit: rakenne, estetiikka, yhteisö. Teoksessa U. Beck, A. Giddens & S. Lash (1995) Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen moderni-saatio. Suom. Leevi Lehto. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Lehmus, P. & Korkala, T. (1996) Asiakaspalvelu ja laaduntekijät. Kiinteistöalan koulutus-säätiö. Hakapaino Oy Helsinki.
- Lehtinen, J.R. (1983) Asiakasohjautuva palveluyritys. Weilin+Göös Espoo.
- Lehtinen, J.R. (1986) Palvelujen laatupainotteinen markkinointi. Weilin+Göös Espoo.
- Lepola, R., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. & Sulkanen, L. (1997) Asiakaspalvelu. Optio. WSOY Porvoo.
- Liikunnan ja urheilun maailma 11/98 4.6. 1998 <http://www.slu.fi/slu/jasenet.html>.
- Liljander, V. (1995) Comparison Standards in Perceived Service Quality. Publications of the Swedish School of Economics and Business Administration, nr 63. Helsingfors.

- Maffesoli, M. (1995) *Maailman mieli. Yhteisöllisyyden muodoista.* Suom. Mika Määttänen. Tammer-Paino Oy Tampere.
- Malminen, E. (1986) *Kohti parempaa palvelua. Näkökulmia ja virikkeitä laadun kehittämiseen.* Suomen Mielenterveysseura Helsinki.
- Mannermaa, M. & Mäkelä, K. (1994) *Tulevaisuusbarometri 1993. Yhteiskuntakehityksen ja koulutuksen tulevaisuudennäkymiä vuoteen 2017.* Opetusministeriön suunnitelusihteeristön muistioita no: 21. Opetusministeriö, Turun kauppakorkeakoulun Tulevaisuudentutkimuskeskus. Yliopistopaino Helsinki.
- Mannermaa, M. (1993) *Tulevaisuus –murroksesta mosaiikkiin.* Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset Keuruu.
- Mikä meitä liikuttaa? (1995) *Raportti liikunnan ja urheilun muuttuvasta ympäristöstä.* Helsinki.
- Mäkinen, H. (1992) *Asiakastyytyväisyys - 90-luvun merkittävin tutkimuskohde? MARK* Markkinoinnin ammattilehti. Nro 9, 22-23.
- Niemelä, L. (1997) *Aluetoiminta 1997. Aluetoiminnan raportti 1.6.1997.* Suomen Liikunta ja Urheilu ry.
- Normann, R. (1989) *Palveluyrityksen johtaminen.* Amer-yhtymä Oy. Weilin+Göös kirjapaino Espoo.
- Oakland, J.S. (1993) *Total Quality Management. The route to improving performance.* Second edition. Nichols Publishing. New Jersey.
- Ojala, O. (1992) *Liikunta ja urheilu kestävään kehitykseen.* Teoksessa H. Herva, A. Oittinen & P. Vuolle (toim.) *Luonto – ainutkertainen vapaa-aikaresurssimme.* Konferenssiraportti. Jyväskylän yliopisto Liikunnan sosiaalitieteiden laitos, katsauksia ja katsantoja no. 5/1992. Painoporras Oy Jyväskylä.
- Oksanen, M. (1992) *Organisatorinen rakennemuutos liikuntakulttuurin uudistajana.* Teoksessa *Liikunnan strategiatyö. LIKUSTRA 1991-92.* WSOY. Porvoo.
- Pajusuo, M. (1996) *Palvelu ja palvelun laatu: Case Intermezzo.* Elintarvikealan koulutusohjelman tutkimuksia nro. 1018. Helsingin yliopisto.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1984) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.* Reserch raport. Marketing Science Institute. Cambridge Massachusetts.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.* Journal of Marketing. Vol. 49 (Fall), 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 (1), 12-39.
- Pigeassou, C. & Ferguson, R.(editors) (1996) *The World of Sport Management and Sport Management Troughtout the World*. Fourth European Congress on Sport Management. Proceedings, European Association for Sport Management. Montpellier.
- Pires, G., Fernandes, F. & Perry, N. (1998) *Service Quality in Sport*. Sixth Congress of the European Association for Sport Management. Proceedings, European Association for Sport Management. Madeira.
- Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu (1996) *Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n seuratu tutkimus, maaliskuuhuhtikuu 1996*. Tutkimusraportti.
- Rope, T. & Pöllänen, J. (1995) *Asiakastytyväisyysjohtaminen*. WSOY:n graafiset laitokset Juva.
- Rope, T. & Vahvaselkä, I. (1997) *Nykyaikainen markkinointi*. WSOY Porvoo.
- Salmi, T. (1993) *Methods for Testing Laboratories to Evaluate Customer Satisfaction and to Enhance Service Quality*. Nordtest report 216.
- Santonen, P. (1996) *Palvele ja markkinoi*. Karisto Oy Hämeenlinna.
- Sipilä, J. (1992) *Asiantuntijapalvelujen markkinointi*. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Sulkunen, P. (1995) *Teoksessa M. Maffesoli (1995) Maailman mieli. Yhteisöllisyyden muodoista*. Suom. Mika Määttänen. Tammer-Paino Oy Tampere.
- Suomen Liikunnan ja Urheilun strategia*. (1996) Yhteinen maali. Toim. Eila Ruuskanen. Edita Helsinki.
- Suomen Liikunta ja Urheilu (1995) Seurakysely, elokuu -95*. Tutkimusraportti.
- Suomen tilastollinen vuosikirja 1997*. Tilastokeskus. Karisto. Hämeenlinna.
- Toiminta- ja taloussuunnitelma vuodelle 1998*. (1997) Pohjanmaa Liikunta ja Urheilu ry.
- Widström, E. & Eerola, A. (1992) *Odotushuonekin on osa palvelua*. Dialogi Sosiaali- ja terveyshallituksen lehti. Nro 2, 14.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988) *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*. Vol. 52 (April), 35-48.
- Zieschang, K. & Bezold, T. (1996) *On the Importance and Analysis of Service Quality in Sport Management*. Teoksessa C. Pigeassou ja R. Ferguson (toim.) *The World of Sport Management and Sport Management Troughtout the World*. Fourth

European Congress on Sport Management. Proceedings, European Association
for Sport Management. Montpellier.

LIITE 1. Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelutarjonta

A. KOULUTUS- JA NUORISOTOIMINTA:

1. Lasten urheilun perusteet (alle 13-vuotiaiden ohjaajille, peruskoulutus)
2. Nuorten urheilun perusteet (14-18-vuotiaiden ohjaajille, peruskoulutus)
3. Fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät (valmennustoiminnassa aktiivisesti mukana oleville)
4. Psyykkisen valmennuksen perusteet
5. Oppiminen ja opettaminen liikunnassa (taitolajien valmentajille taidon opettamisen perusteita)
6. Vetäjähankinta (ideoita, toimintamalleja uusien ohjaajien hankintaan)
7. Tutor-koulutus (seuran nuorisovastaaville ja nuorisoryhmien/klubien tukihenkilöille)
8. Uuden ohjaajan starttikurssi
9. Seuratoimintakoulutus (puheenjohtaja-, sihteeri-, taloudenhoitaja- ja tiedottajakoulutus)
10. Arvonlisäverokoulutus
11. Muut lakisääteiset vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutus
12. Markkinointikoulutus
13. Tuotekehityskoulutus
14. Yhdistyslakikoulutus
15. Lasten ja nuorten leirit

B. KUNTO-, HARRASTE- JA TERVEYSLIIKUNTATOIMINTA:

1. KKI-ohjelman koulutuksia:
 - A) Ideakoulutus (kunnille, työpaikoille, kyläyhteisöille)
 - B) Vetäjäkoulutus (kyläprojektien tai työpaikkaliikunnan vetäjille)
 - C) Lajituotteiden kouluttajakoulutus
2. KKI-ohjelman vuodenaikojen liikuntakampanjat
 - Valmiiksi suunnitellun kampanjan ohjeet ja materiaalit (julisteet, kuntokortit...) kunnille

C. LIIKUNTAKULTTUURIN TUKIPALVELUT:

1. Materiaali- ja tarvikepalvelut
 - Erilaisten lomakkeiden (e. lentopallon pöytäkirjat) myynti
 - Eri lajien kilpailukalenterien myynti
2. Talouden ja hallinnon tukipalvelut
 - Laskutus
 - Kirjanpito
 - Rahaliikenteen hoito
3. Puhelinpalvelu (vaihde)
4. Työtä liikunnasta -palvelut

LIITE 2. Kyselylomake jäsenjärjestöille

Arvoisa vastaanottaja!

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimintaa pyritään kehittämään asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakaskyselyn tarkoituksena on selvittää Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n asiakkailleen tuottamien palvelujen tarpeellisuutta, laatua ja kehittämismahdollisuuksia. Tutkimus toteutetaan Jyväskylän yliopiston liikunnan sosiaalitieteiden laitoksella opinnäytetyönä.

Kyselylomake on postitettu kaikille Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n jäsenjärjestöille (vuoden 1997 jäsenrekisteri) ja alueen kuntien liikuntatoimesta vastaaville. Alueen liikunta- ja urheiluseuroista tutkimukseen on valittu satunnaisotannalla 209 seuran otos. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että kaikki vastaisivat kyselylomakkeen kysymyksiin perusteellisesti ja totuudenmukaisesti. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti eikä yksittäisiä vastauksia tule tutkimusraportissa näkyviin. Vastauslomakkeita ei myöskään luovuteta missään vaiheessa tutkimuksen tilaajalle.

Täytetyn kyselylomakkeen voitte palauttaa oheisessa palautuskuoressa veloituksetta, viimeistään 20.3.1998 mennessä.

Vastaamisohjeet: Lukekaa koko kysymys ennen vastaamista. Ympyröikää sopivaksi katsomanne vastausvaihtoehdot tai kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan. Noudattakaa kysymyksen omia täyttöohjeita, jos ne on erikseen annettu. Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa liik.tiet.yo Katja Mäntynen (014-617 416).

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan Sijja Linen 2000 markan arvoinen lahjakortti. Jos haluatte osallistua arvontaan, täytäkää arvontakuponki ja palauttakaa se lomakkeen mukana.

Yhteistyöstä kiittäen!

Katja Mäntynen
Liik.tiet.yo
Jyväskylän yliopisto
Liikunnan sosiaalitieteiden laitos

Timo Hämäläinen
Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry
aluejohtaja

Kyselylomake Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelutarjonnasta

Taustatiedot

- Järjestön nimi: _____
- Vastaajan asema järjestössä: _____
- Kuinka kauan olette toimineet järjestön tehtävissä: _____ vuotta
- Montako PLU:n toiminta-alueella olevaa seuraa/paikkalishydistystä on järjestössänne? _____

Tukipalvelut

5. Mihin PLU:n tukipalvelujen käyttöön järjestössänne olisi tarvetta? Ympyröikää mielipidetänne vastaava numero (1 = ei lainkaan tarvetta, 2 = melko vähän tarvetta, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko paljon tarvetta, 5 = erittäin paljon tarvetta).

	Ei lainkaan	1	2	3	4	5	Erittäin paljon
Materiaali- ja tarvikkepalvelut							
Talouden ja hallinnon tukipalvelut:							
- Kirjanpito- ja talouspalvelut		1	2	3	4	5	
- Postituspalvelut		1	2	3	4	5	
- Muut toimistopalvelut		1	2	3	4	5	

6. Onko järjestöenne käyttänyt PLU:n materiaali- ja tarvikkepalveluja?

1 Ei koskaan 2 Satunnaisesti 3 En osaa sanoa 4 Melko säännöllisesti 5 Säännöllisesti

7. Mikäli järjestöenne on käyttänyt satunnaisesti tai ei koskaan PLU:n materiaali- ja tarvikkepalveluja, miten tärkeitä seuraavat syyt ovat olleet palvelujen käyttämättömyydelle? Ympyröikää jokaisen väittämän kohdalla mielipidetänne vastaava numero (1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy).

	Täysin merkityksetön	1	2	3	4	5	Erittäin tärkeä
Palveluihin ei ole ollut tarvetta.		1	2	3	4	5	
Palveluista ei ole saatu tietoa.		1	2	3	4	5	
Palvelut ovat liian kalliita.		1	2	3	4	5	
Muu syy, mikä _____		1	2	3	4	5	

8. Onko järjestönne käyttänyt PLU:n talouden ja hallinnon tukipalveluita (kirjanpito, postitus yms.)?

1 Ei koskaan 2 Satunnaisesti 3 En osaa sanoa 4 Melko säännöllisesti 5 Säännöllisesti

9. Mikäli järjestönne on käyttänyt satunnaisesti tai ei koskaan PLU:n talouden ja hallinnon tukipalveluita, miten tärkeitä seuraavat syyt ovat olleet palvelujen käyttämättömyydelle? Ympyröikää jokaisen välttämän kohdalla mielipidetänne vastaava numero (1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy).

Palveluihin ei ole ollut tarvetta.	Täysin merkityksetön	Erittäin tärkeä
Palveluista ei ole saatu tietoa.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Palvelut ovat liian kalliita.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Muu syy, mikä _____	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

10. JOS järjestönne on käyttänyt PLU:n materiaali- ja tarvikkepalveluita, ympyröikää seuraavien välttämien kohdalla kokemuksianne vastaava numero (1= täysin eri mieltä, 2= jokin sekin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä).

Palvelut ovat vastanneet järjestömme odotuksia.	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä
Ostetut palvelut ovat helpottaneet järjestömme toimintaa.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Palvelujen hinta-laatu -suhde on hyvä.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

11. JOS järjestönne on käyttänyt PLU:n talouden ja hallinnon tukipalveluita, ympyröikää seuraavien välttämien kohdalla kokemuksianne vastaava numero (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä).

Palvelut ovat vastanneet järjestömme odotuksia.	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä
Ostetut palvelut ovat helpottaneet järjestömme toimintaa.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Palvelujen hinta-laatu -suhde on hyvä.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

12. Millainen PLU:n tukipalvelujen tarjonta mielestänne on?

- 1 Erittäin suppea
- 2 Melko suppea
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko laaja
- 5 Erittäin laaja

13. Miten PLU:n tulisi kehittää tukipalvelujaan, että ne vastaisivat paremmin järjestönne tarpeita?

Palvelut ja toiminta yleensä _____

14. Miten usein käytätte PLU:n palveluja (esimerkiksi puhelimitse tai asioitte toimistossa)?

- 1 Viikoittain
- 2 Muutamia kertoja kuukaudessa
- 3 Noin kerran kuukaudessa
- 4 Harvemmin, _____ krt/vuosi
- 5 Ei lainkaan

15. Miten paljon olette käyttäneet seuraavia PLU:n palveluja viimeksi kulueneen vuoden aikana? Ympyröikää mielipidetänne vastaava numero (1= ei lainkaan, 2= melko vähän, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon, 5= paljon).

	Ei lainkaan	1	2	3	4	5	Pojon
a) Koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluja	1	2	3	4	5		
b) Kunto-, terveys- ja harrastotoiminnan palveluja	1	2	3	4	5		
c) Tukipalveluja (toimistopalvelut)	1	2	3	4	5		
d) Työtä liikunnasta -palveluja	1	2	3	4	5		
e) Muita palveluja, mitä _____	1	2	3	4	5		

16. Vastaako PLU:n palvelutarjonta oman toimintanne tarpeita? Ympyröikää mielipidetänne vastaava numero (1= erittäin huonosti, 2= melko huonosti, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin).

	Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	Erittäin hyvin
a) Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut	1	2	3	4	5		
b) Kunto-, terveys- ja harrastotoiminnan palvelut	1	2	3	4	5		
c) Tukipalvelut (toimistopalvelut)	1	2	3	4	5		
d) Työtä liikunnasta -palvelut	1	2	3	4	5		
e) Muut palvelut, mitkä _____	1	2	3	4	5		

17. Minkälaisia muita PLU:n palveluja tarvitsitte?

18. Miten tärkeänä pidätte PLU:n olemassaoloa oman toimintanne kannalta?

- 1 Ei lainkaan tärkeänä
- 2 Yhdentekevänä
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko tärkeänä
- 5 Erittäin tärkeänä

19. Miten PLU:n palvelujen taso on teidän näkökulmastanne muuttunut järjestön perustamisvuodesta -94 vuoteen -98 tultaessa?

- 1 Palvelujen taso on heikentynyt selvästi
- 2 Palvelujen taso on jonkin verran heikentynyt
- 3 En osaa sanoa
- 4 Palvelujen taso on jonkin verran parantunut
- 5 Palvelujen taso on parantunut selvästi

20. Minkälainen mielikuva teillä on PLU:n toiminnasta ja palveluista?

- 1 Erittäin kielteinen
- 2 Melko kielteinen
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko myönteinen
- 5 Erittäin myönteinen

21. Mihin melikuvanne PLU:n toiminnasta ja palveluista perustuu?

- 1 Omin aikaisempiin kokemuksiin
- 2 Tuttavien/kollegojen kokemuksiin
- 3 Tiedotusvälineistä saatuu tietoon
- 4 Muihin syihin, mihin _____

22. Minkälainen on mielestänne PLU:n imago? Kuvaillkaa organisaation imagoa muutaman sanoin.

23. Miten PLU:n toiminnasta ja palveluista tiedottaminen on mielestänne järjestetty?

- 1 Erittäin huonosti
- 2 Melko huonosti
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko hyvin
- 5 Erittäin hyvin

24. Millaista tiedottaminen PLU:n toiminnasta ja palveluista on mielestänne ollut? Rengastakaa jokaiselta riviltä yksi vastausvaihtoehto. Numero 3 merkitsee, että valintaa on vaikea tehdä. Numerot 1 ja 5 merkitsevät, että ominaisuutta on hyvin paljon. Numerot 2 ja 4 merkitsevät, että ominaisuuttia on jonkin verran.

Helposti ymmärrettävää	1	2	3	4	5	Vaikeasti ymmärrettävää
Selkeää	1	2	3	4	5	Sekavaa
Yhdenmukaista	1	2	3	4	5	Ristiriitaista
Monipuolista	1	2	3	4	5	Yksipuolista
Totuudenmukaista	1	2	3	4	5	Epätuotettavaa

25. Miten tyytyväinen olette PLU:n toimintaan ja palveluihin?

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Melko tyytymätön
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko tyytyväinen
- 5 Erittäin tyytyväinen

26. Mitä asioita haluaisitte PLU:n hallituksen ottavan huomioon järjestöä kehitettäessä?

Kokemukset palvelusta

27. Arvioikaa Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelua seuraavien väittämien avulla. Ympyröikää jokaisen väittämän kohdalla kokemuksianne vastaava numero (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä, 9= ei kokemusta).

	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei kokemusta			
1. Järjestön palvelun laatuun voi luottaa.	1	2	3	4	5	9
2. Sovituista aikatauluista ei poiketa.	1	2	3	4	5	9
3. Laskutukset ovat täsmällisiä ja virheettömiä.	1	2	3	4	5	9
4. Palvelu on nopeaa ja tapahtuu ajallaan.	1	2	3	4	5	9
5. Ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti.	1	2	3	4	5	9
6. Henkilöstö on asiantuntevaa.	1	2	3	4	5	9
7. Järjestön toimiston sijainti on hyvä.	1	2	3	4	5	9
8. Henkilöstö on helppo tavoittaa puhelimitse.	1	2	3	4	5	9
9. Toimiston auktioloajat ovat sopivat.	1	2	3	4	5	9
10. Henkilöstö on kohteliasta ja ystävällistä.	1	2	3	4	5	9
11. Henkilöstö selittää asiat ymmärrettävästi.	1	2	3	4	5	9
12. Järjestön toiminta on uskottavaa ja siihen voi luottaa.	1	2	3	4	5	9
13. Järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja.	1	2	3	4	5	9
14. Henkilöstö kuuntelee asiakasta ja selvittää erityisvoimukset.	1	2	3	4	5	9
15. Asiakasta kohdellaan yksilöllisesti ja palveluissa joustetaan.	1	2	3	4	5	9
16. Toimistotilat ovat siistit ja viihtyisät.	1	2	3	4	5	9
17. Henkilöstön ulkoinen olemus on miellyttävä.	1	2	3	4	5	9
18. Ilmapuiri toimistossa on myönteinen ja miellyttävä.	1	2	3	4	5	9

28. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme parhaiten PLU:ssa toteutettua asiaa?

1 _____
2 _____
3 _____

29. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme huonoiten PLU:ssa toteutettua asiaa?

1 _____
2 _____
3 _____

Palvelutekijöiden tärkeys

30. Kuinka tärkeitä teidän näkökulmastanne ovat seuraavat PLU:n palvelun osatekijät? Ympyröikää jokaisen väittämän kohdalla mielipidettänne vastaava numero (1= täysin merkitykseton, 2= vähämerkityksellinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä).

	Täysin merkitykseton	1	2	3	4	5
1. Järjestön palvelun laatuun voi luottaa.	1	2	3	4	5	
2. Sovituista aikatauluista ei poiketa.	1	2	3	4	5	
3. Laskutukset ovat täsmällisiä ja virheettömiä.	1	2	3	4	5	
4. Palvelu on nopeaa ja tapahtuu ajallaan.	1	2	3	4	5	
5. Ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti.	1	2	3	4	5	
6. Henkilöstö on asiantuntevaa.	1	2	3	4	5	
7. Järjestön toimiston sijainti on hyvä.	1	2	3	4	5	
8. Henkilöstö on helppo tavoittaa puhelimitse.	1	2	3	4	5	
9. Toimiston auktioloajat ovat sopivat.	1	2	3	4	5	
10. Henkilöstö on kohteliasta ja ystävällistä.	1	2	3	4	5	
11. Henkilöstö selittää asiat ymmärrettävästi.	1	2	3	4	5	
12. Järjestön toiminta on uskottavaa ja siihen voi luottaa.	1	2	3	4	5	
13. Järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja.	1	2	3	4	5	
14. Henkilöstö kuuntelee asiakasta ja selvittää erityisvoimukset.	1	2	3	4	5	
15. Asiakasta kohdellaan yksilöllisesti ja palveluissa joustetaan.	1	2	3	4	5	
16. Toimistotilat ovat siistit ja viihtyisät.	1	2	3	4	5	
17. Henkilöstön ulkoinen olemus on miellyttävä.	1	2	3	4	5	
18. Ilmapuiri toimistossa on myönteinen ja miellyttävä.	1	2	3	4	5	

31. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme tärkeintä tekijää palvelun laadussa?

1 _____
2 _____
3 _____

32. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme vähiten tärkeää tekijää palvelun laadussa?

1 _____
2 _____
3 _____

KIITOKSET VAIVANNÄÖSTÄ!

Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa liik.tiet.yo Katja Mäntynen (014-617 416, e-mail katkama@tukki.jyu.fi).

LIITE 3. Kyselylomake kuntien liikuntatoimen viranhaltijoille

Arvoisa vastaanottaja!

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimintaa pyritään kehittämään asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakaskyselyn tarkoituksena on selvittää Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n asiakkaalleen tuottamien palvelujen tarpeellisuutta, laatua ja kehittämismahdollisuuksia. Tutkimus toteutetaan Jyväskylän yliopiston liikunnan sosiaalitieteiden laitoksella opinnäytetyönä.

Kyselylomake on postitettu kaikille Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n jäsenjärjestöille (vuoden 1997 jäsenrekisteri) ja alueen kuntien liikuntatoimesta vastaaville. Alueen liikuntaseuroista tutkimukseen on valittu satunnaistamalla 209 seuran otos. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että kaikki vastaavat kyselylomakkeen kysymyksiin perusteellisesti ja totuudenmukaisesti. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti eikä yksittäisiä vastauksia tule tutkimusraportissa näkyviin. Vastauslomakkeita ei myöskään luovuteta missään vaiheessa tutkimuksen tilaajalle.

Täytetyt kyselylomakkeen voitte palauttaa oheisessa palautuskuoressa veloituksetta, viimeistään 20.3.1998 mennessä.

Vastaamisohjeet: Lukekaa koko kysymys ennen vastaamista. Ympyröikää sopivaksi katsomanne vastausvaihtoehdot tai kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan. Noudattakaa kysymyksen omia täyttöohjeita, jos ne on erikseen annettu. Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa liik.tiet.yo Katja Mäntynen (014-617 416).

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan Silja Linen 2000 markan arvoinen lahjakortti. Jos haluate osallistua arvontaan, täyttäkää arvontakuponki ja palauttakaa se lomakkeen mukana.

Yhteistyöstä kiittäen!

Katja Mäntynen
Liik.tiet.yo
Jyväskylän yliopisto
Liikunnan sosiaalitieteiden laitos

Timo Hämäläinen
Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry
aluejohtaja

Kyselylomake Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelutarjonnasta

Taustatiedot

1. Kunnan nimi: _____
2. Vastaaajan virkanimike: _____
3. Kuinka kauan olette työskennelleet nykyisessä tehtävässänne? _____ vuotta

Koulutus- ja nuorisotoiminta

4. Mihin seuratoimintaan liittyviä koulutuksia kuntanne seuroilla olisi mielestänne tarvetta? Ympyröikää mielipidettänne seurojen koulutustarpeesta vastaava numero (1 = ei lainkaan tarvetta, 2 = melko vähän tarvetta, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko paljon tarvetta, 5 = erittäin paljon tarvetta).

TARVE

	Ei tarvetta	Erittäin paljon
1. Lasten urheilun perusteet	1	2 3 4 5
- alle 13-vuotiaiden ohjaajille, peruskoulutus		
2. Nuorten urheilun perusteet	1	2 3 4 5
- 14-18-vuotiaiden ohjaajille, peruskoulutus		
3. Fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät	1	2 3 4 5
- valmennustoiminnassa aktiivisesti mukana oleville		
4. Psykkisen valmennuksen perusteet	1	2 3 4 5
5. Oppiminen ja opettaminen liikunnassa	1	2 3 4 5
- taitolajien valmentajille taidon opettamisen perusteita		
6. Vetäjähankinta	1	2 3 4 5
- ideoita ja toimintamalleja uusien ohjaajien hankintaan		
7. Tutor-koulutus	1	2 3 4 5
- seuran nuorisovastaaville ja nuorisoryhmien tukihenkilöille		
8. Uuden ohjaajan starttikurssi	1	2 3 4 5
9. Seuratointikoulutus	1	2 3 4 5
- puheenjohtaja-, sihteeri-, taloudenhoitaja- ja tiedottajakoulutus		
10. Arvonlisäverokoulutus	1	2 3 4 5
11. Muut lakisäätelyt vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutus	1	2 3 4 5
12. Markkinointikoulutus	1	2 3 4 5
13. Tuotekehityskoulutus	1	2 3 4 5
14. Yhdistyslakikoulutus	1	2 3 4 5

5. Millainen PLU:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen tarjonta mielestänne on?

- 1 Erittäin suppea
- 2 Melko suppea
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko laaja
- 5 Erittäin laaja

6. Miten PLU:n koulutus- ja nuorisotoimintaa tulisi mielestänne kehittää?

Kunto-, harraste- ja terveystoimintatavoitteita

7. Mihin kunto-, harraste- ja terveystoimintatavoitteita liittyviä Kunnossa kaiken ikää - ohjelman koulutuksista kunnallanne olisi tarvetta? Ympyröikää mielipidettänne vastaava numero (1 = ei lainkaan tarvetta, 2 = melko vähän tarvetta, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko paljon tarvetta, 5 = erittäin paljon tarvetta).

	Ei lainkaan			Erittäin paljon	
Idea-koulutus (kunnille, työpaikoille, kyläyhteisöille)	1	2	3	4	5
Vetäjäkoulutus (kyläprojektien tai työpaikkaliikunnan vetäjille)	1	2	3	4	5
Lajituotteiden kouluttajakoulutus	1	2	3	4	5

8. Onko kunnassanne käytetty PLU:n Kunnossa kaiken ikää -ohjelmaan liittyvää koulutusta?

1 Ei koskaan 2 Satunnaisesti 3 En osaa sanoa 4 Melko säännöllisesti 5 Säännöllisesti

9. Mikäli kuntanne on käyttänyt satunnaisesti tai ei koskaan PLU:n Kunnossa kaiken ikää -ohjelmaan liittyvää koulutusta, miten tärkeitä seuraavat syyt ovat olleet palvelujen käytätönmyydelle? Ympyröikää jokaisen välttämättömän kohdalla mielipidettänne vastaava numero (1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy).

	Täysin merkityksetön			Erittäin tärkeä	
Koulutuksiin ei ole ollut tarvetta.	1	2	3	4	5
Koulutuksista ei ole saatu tietoa.	1	2	3	4	5
Koulutukset ovat olleet liian kalliita.	1	2	3	4	5
Kunnassamme ei ole ollut halukkaita koulutettavia.	1	2	3	4	5
Muu syy, mikä _____	1	2	3	4	5

10. JOS kuntanne on käyttänyt PLU:n Kunnossa kaiken ikää -ohjelmaan liittyviä koulutuspalveluja, ympyröikää seuraavien välttämättömien kohdalla kokemuksianne vastaava samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 3= en osaa sanoa, 2= jokseenkin eri mieltä, 1= täysin eri mieltä).

	Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä	
Koulutukset vastasivat kuntamme odotuksia.	1	2	3	4	5
Koulutuksista on ollut apua kuntamme toiminnassa.	1	2	3	4	5
Koulutusten hinta-laatu -suhde on hyvä.	1	2	3	4	5

11. Onko kuntanne osallistunut PLU:n maakunnallisiin liikuntakampanjoihin?

1 Ei koskaan 2 Satunnaisesti 3 En osaa sanoa 4 Melkein aina 5 Aina

12. Mikäli kuntanne on osallistunut satunnaisesti tai ei koskaan PLU:n maakunnallisiin liikuntakampanjoihin, miten tärkeitä seuraavat syyt ovat olleet osallistumattomuudelle? Ympyröikää jokaisen välttämättömän kohdalla mielipidettänne vastaava numero (1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy).

	Täysin merkityksetön			Erittäin tärkeä	
Osallistumiseen ei ole ollut tarvetta.	1	2	3	4	5
Kampanjoista ei ole saatu tietoa.	1	2	3	4	5
Kampanjat ovat olleet liian kalliita.	1	2	3	4	5
Muu syy, mikä _____	1	2	3	4	5

13. JOS kuntanne on osallistunut PLU:n maakunnallisiin liikuntakampanjoihin, ympyröikää seuraavien välttämättömien kohdalla kokemuksianne vastaava numero (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä).

	Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä	
Kampanjat ovat vastanneet kuntamme odotuksia.	1	2	3	4	5
Kampanjat on järjestetty hyvin.	1	2	3	4	5
Kampanjat ovat aktivoineet kuntalaisia liikkumaan.	1	2	3	4	5
Kampanjat ovat helpottaneet ja monipuolistaneet kunnan liikuntatoimintaa.	1	2	3	4	5

14. Millainen PLU:n kunto-, harraste- ja terveystoiminnan palvelujen tarjonta mielestänne on?

- 1 Erittäin suppea
- 2 Melko suppea
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko laaja
- 5 Erittäin laaja

15. Miten PLU:n kunto-, harraste- ja terveystoimintaa tulisi mielestänne kehittää?

Palvelut ja toiminta yleensä

16. Miten usein käytätte PLU:n palveluja (esimerkiksi puhelimitse tai asioitte toimistossa)?

- 1 Väikoittain
- 2 Muutamia kertoja kuukaudessa
- 3 Noin kerran kuukaudessa
- 4 Harvemmin, _____ krt/vuosi
- 5 Ei lainkaan

17. Miten paljon olette käyttäneet seuraavia PLU:n palveluja viimeksi kuluuneen vuoden aikana? Ympyröikää mielipidettänne vastaava numero (1= ei lainkaan, 2= melko vähän, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon, 5= paljon).

	Ei lainkaan		Paljon		
	1	2	3	4	5
a) Koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluja	1	2	3	4	5
b) Kunto-, terveys- ja harrastotoiminnan palveluja	1	2	3	4	5
c) Tukipalveluja (toimistopalvelut)	1	2	3	4	5
d) Työtä liikunnasta –palveluja	1	2	3	4	5
e) Muita palveluja, mitä _____	1	2	3	4	5

18. Vastaako PLU:n palvelutarjonta oman toimintanne tarpeita? Ympyröikää mielipidettänne vastaava numero (1= erittäin huonosti, 2= melko huonosti, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin).

	Erittäin huonosti		Erittäin hyvin		
	1	2	3	4	5
a) Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut	1	2	3	4	5
b) Kunto-, terveys- ja harrastotoiminnan palvelut	1	2	3	4	5
c) Tukipalvelut (toimistopalvelut)	1	2	3	4	5
d) Työtä liikunnasta –palvelut	1	2	3	4	5
e) Muut palvelut, mitkä _____	1	2	3	4	5

19. Minkälaisia muita PLU:n palveluja tarvitsisitte?

20. Miten tärkeänä pidätte PLU:n olemassaoloa oman toimintanne kannalta?

- 1 Ei lainkaan tärkeänä
- 2 Yhdentekevänä
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko tärkeänä
- 5 Erittäin tärkeänä

21. Miten PLU:n palvelujen taso on teidän näkökulmastanne muuttunut järjestön perustamisvuodesta –94 vuoteen –98 tultaessa?

- 1 Palvelujen taso on heikentynyt selvästi
- 2 Palvelujen taso on jonkin verran heikentynyt
- 3 En osaa sanoa
- 4 Palvelujen taso on jonkin verran parantunut
- 5 Palvelujen taso on parantunut selvästi

22. Minkälainen mielikuva teillä on PLU:n toiminnasta ja palveluista?

- 1 Erittäin kielteinen
- 2 Melko kielteinen
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko myönteinen
- 5 Erittäin myönteinen

23. Mihin mielikuvanne PLU:n toiminnasta ja palveluista perustuu?

- 1 Omaan aikaisempiin kokemuksiin
- 2 Tuttavien/kollegojen kokemuksiin
- 3 Tiedotusvälineistä saatua tietoa
- 4 Muihin syihin, mihin _____

24. Minkälainen on mielestänne PLU:n imago? Kuvailekaa organisaation imago muutamin sanoin.

25. Miten PLU:n toiminnasta ja palveluista tiedottaminen on mielestänne järjestetty?

- 1 Erittäin huonosti
- 2 Melko huonosti
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko hyvin
- 5 Erittäin hyvin

26. Millaista tiedottaminen PLU:n toiminnasta ja palveluista on mielestänne ollut? Rengastakaa jokaiselta riviltä yksi vastausvaihtoehto. Numero 3 merkitsee, että valintaa on vaikea tehdä. Numerot 1 ja 5 merkitsevät, että ominaisuutta on hyvin paljon. Numerot 2 ja 4 merkitsevät, että ominaisuutta on jonkin verran.

	1	2	3	4	5
Helposi ymmärrettävää	1	2	3	4	5
Selkeää	1	2	3	4	5
Yhdenmukaista	1	2	3	4	5
Monipuolista	1	2	3	4	5
Touudenmukaista	1	2	3	4	5
Vaikeasti ymmärrettävää	1	2	3	4	5
Sekavaa	1	2	3	4	5
Ristiriitaista	1	2	3	4	5
Yksipuolista	1	2	3	4	5
Epäluotettavaa	1	2	3	4	5

27. Miten tyytyväinen olette PLU:n toimintaan ja palveluihin?

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Melko tyytymätön
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko tyytyväinen
- 5 Erittäin tyytyväinen

28. Mitä asioita haluaisitte PLU:n hallituksen ottavan huomioon järjestöä kehitettäessä?

Kokemukset palvelusta

29. Arvioikaa Pohjanmaan Liiunta ja Urheilu ry:n palvelua seuraavien väittämien avulla. Ympyröikää jokaisen väittämän kohdalla kokemuksianne vastaava numero (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä, 9= ei kokemusta).

	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei kokemusta
1. Järjestön palvelun laatuun voi luottaa.	1	2 3 4 5	9
2. Sovituista aikatauluista ei poiketa.	1	2 3 4 5	9
3. Laskutukset ovat täsmällisiä ja virheettömiä.	1	2 3 4 5	9
4. Palvelu on nopeaa ja tapahtuu ajallaan.	1	2 3 4 5	9
5. Ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti.	1	2 3 4 5	9
6. Henkilöstö on asiantuntevaa.	1	2 3 4 5	9
7. Järjestön toimiston sijainti on hyvä.	1	2 3 4 5	9
8. Henkilöstö on helppo tavoittaa puhelimitse.	1	2 3 4 5	9
9. Toimiston aukioaloajat ovat sopivat.	1	2 3 4 5	9
10. Henkilöstö on kohteliasta ja ystävällistä.	1	2 3 4 5	9
11. Henkilöstö selittää asiat ymmärrettävästi.	1	2 3 4 5	9
12. Järjestön toiminta on uskottavaa ja siihen voi luottaa.	1	2 3 4 5	9
13. Järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja.	1	2 3 4 5	9
14. Henkilöstö kuuntelee asiakasta ja selvittää erityisvoimukset.	1	2 3 4 5	9
15. Asiakasta kohdellaan yksilöllisesti ja palveluissa joustetaan.	1	2 3 4 5	9
16. Toimistotilat ovat siistit ja viihtyisät.	1	2 3 4 5	9
17. Henkilöstön ulkoinen olemus on miellyttävä.	1	2 3 4 5	9
18. Ilmapiiiri toimistossa on myönteinen ja miellyttävä.	1	2 3 4 5	9

30. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme parhaiten PLU:ssa toteutettua asiaa?

1 _____
2 _____
3 _____

31. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme huonoiten PLU:ssa toteutettua asiaa?

1 _____
2 _____
3 _____

Palvelutekijöiden tärkeys

32. Kuinka tärkeitä teidän näkökulmastanne ovat seuraavat PLU:n palvelun osatekijät? Ympyröikää jokaisen väittämän kohdalla mielipidettänne vastaava numero (1= täysin merkityksetön, 2= vähänmerkityksellinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä).

	Täysin merkityksetön	Erittäin tärkeä		
1. Järjestön palvelun laatuun voi luottaa.	1	2	3	4 5
2. Sovituista aikatauluista ei poiketa.	1	2	3	4 5
3. Laskutukset ovat täsmällisiä ja virheettömiä.	1	2	3	4 5
4. Palvelu on nopeaa ja tapahtuu ajallaan.	1	2	3	4 5
5. Ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti.	1	2	3	4 5
6. Henkilöstö on asiantuntevaa.	1	2	3	4 5
7. Järjestön toimiston sijainti on hyvä.	1	2	3	4 5
8. Henkilöstö on helppo tavoittaa puhelimitse.	1	2	3	4 5
9. Toimiston aukioaloajat ovat sopivat.	1	2	3	4 5
10. Henkilöstö on kohteliasta ja ystävällistä.	1	2	3	4 5
11. Henkilöstö selittää asiat ymmärrettävästi.	1	2	3	4 5
12. Järjestön toiminta on uskottavaa ja siihen voi luottaa.	1	2	3	4 5
13. Järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja.	1	2	3	4 5
14. Henkilöstö kuuntelee asiakasta ja selvittää erityisvoimukset.	1	2	3	4 5
15. Asiakasta kohdellaan yksilöllisesti ja palveluissa joustetaan.	1	2	3	4 5
16. Toimistotilat ovat siistit ja viihtyisät.	1	2	3	4 5
17. Henkilöstön ulkoinen olemus on miellyttävä.	1	2	3	4 5
18. Ilmapiiiri toimistossa on myönteinen ja miellyttävä.	1	2	3	4 5

33. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme tärkeintä tekijää palvelun laadussa?

1 _____
2 _____
3 _____

34. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme vähiten tärkeää tekijää palvelun laadussa?

1 _____
2 _____
3 _____

KIITOKSET VAIVANNÄÖSTÄ!

Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa liik.tiet.yo Katja Mäntynen (014-617 416, e-mail katkama@tukki.jyu.fi).

LIITE 4. Kyselylomake liikuntaseuroille

Arvoisa vastaanottaja!

Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n toimintaa pyritään kehittämään asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakaskyselyn tarkoituksena on selvittää Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n asiakkailleen tuottamien palvelujen tarpeellisuutta, laatua ja kehittämismahdollisuuksia. Tutkimus toteutetaan Jyväskylän yliopiston liikunnan sosiaalitieteiden laitoksella opinnäytetyönä.

Kyselylomake on postitettu kaikille Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n jäsenjärjestöille (vuoden 1997 jäsenrekisteri) ja alueen kuntien liikuntatoimesta vastaaville. Alueen liikuntaseuroista tutkimukseen on valittu satunnaisotannalla 209 seuran otos. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että kaikki vastaivat kyselylomakkeen kysymyksiin perusteellisesti ja totuudenmukaisesti. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti eikä yksittäisiä vastauksia tule tutkimusraportissa näkyviin. Vastauslomakkeita ei myöskään luovuteta missään vaiheessa tutkimuksen tilaajalle.

Täytetyn kyselylomakkeen voitte palauttaa oheisessa palautuskuoreessa veloituksetta, viimeistään 20.3.1998 mennessä.

Vastaamisohjeet: Lukekaa koko kysymys ennen vastaamista. Ympyröikää sopivaksi katsomanne vastausvaihtoehdo tai kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan. Noudattakaa kysymyksen omnia täyttöohjeita, jos ne on erikseen annettu. Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa liik.tiet.yo Katja Mäntynen (014-617 416).

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan Siija Linen 2000 markan arvoinen lahjakortti. Jos haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää arvontakuponki ja palauttakaa se lomakkeen mukana.

Yhteistyöstä kiittäen!

Katja Mäntynen
Liik.tiet.yo
Jyväskylän yliopisto
Liikunnan sosiaalitieteiden laitos

Timo Hämäläinen
Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry
aluejohtaja

Kyselylomake Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelutarjonnasta

Taustatiedot

1. Seuran nimi ja kotikunta: _____
2. Seuran jäsenmäärä: _____
3. Seuran perustamisvuosi: _____

4. Rengasta järjestöjärjestöt, johon seuranne kuuluu (1) tai on kuulunut (2):

	Kuuluu	On kuulunut
SVUL	1	2
TUL	1	2
CF	1	2
SPL	1	2
Suomen Latu	1	2
Muu, mikä _____	1	2

5. Montako eri liikunta/urheilulajia kuuluu seuranne ohjelmaan? _____

6. Vastaajan asema seurassa:

- 1 puheenjohtaja
- 2 sihteeri
- 3 johtokunnan jäsen
- 4 muu, mikä _____

7. Kuinka kauan olette olleet yhtäjaksoisesti tämän seuran toiminnassa mukana? _____ vuotta

Koulutus- ja nuorisotoiminta

8. Mitä PLU:n koulutuspalveluja seuranne on käyttänyt? Ympyröikää seuraavaan kysymykseen käyttämämme koulutuksen nimen edessä oleva numero.

9. Mihin PLU:n tarjoamista koulutuksista seurallanne olisi tarvetta? Ympyröikää seuranne koulutustarvetta vastaava numero (1 = ei lainkaan tarvetta, 2 = melko vähän tarvetta, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko paljon tarvetta, 5 = erittäin paljon tarvetta).

KÄYTTÄNYT

	Ei lainkaan				TARVE				
	1	2	3	4	5	4	3	2	1
1. Lasten urheilun perusteet - alle 13-vuotiaiden ohjaajille, peruskoulutus									
2. Nuorten urheilun perusteet - 14-18-vuotiaiden ohjaajille, peruskoulutus									
3. Fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät - valmennustoiminnassa aktiivisesti mukana oleville									
4. Psykkisen valmennuksen perusteet									
5. Oppiminen ja opettaminen liikunnassa - taitolajien valmentajille laidon opettamisen perusteita									

Koulutukset jatkuvat seuraavalla sivulla

KÄYTTÄNYT

- 6. Vetäjähankinta**
- ideota ja toimintamalleja uusien ohjaajien hankintaan
- | | Ei lainkaan | TARVE | Erittäin paljon |
|--|-------------|-------|-----------------|
| | 1 | 2 3 4 | 5 |
- 7. Tutor-koulutus**
- seuran nuorisovastaaville ja nuorisoryhmien tukihenkiölle
- | | | | |
|--|---|-------|---|
| | 1 | 2 3 4 | 5 |
|--|---|-------|---|
- 8. Uuden ohjaajan starttikurssi**
- puheenjohtaja-, sihteeri-, taloudenhoitaja- ja tiedottajakoulutus
- | | | | |
|--|---|-------|---|
| | 1 | 2 3 4 | 5 |
|--|---|-------|---|
- 9. Seuratointakoulutus**
- arvoniisäverokoulutus
- | | | | |
|--|---|-------|---|
| | 1 | 2 3 4 | 5 |
|--|---|-------|---|
- 10. Arvoniisäverokoulutus**
- Muu lakisäätiset vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutus
- | | | | |
|--|---|-------|---|
| | 1 | 2 3 4 | 5 |
|--|---|-------|---|
- 11. Muu lakisäätiset vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutus**
- Markkinointikoulutus
- | | | | |
|--|---|-------|---|
| | 1 | 2 3 4 | 5 |
|--|---|-------|---|
- 12. Markkinointikoulutus**
- Tuotekehityskoulutus
- | | | | |
|--|---|-------|---|
| | 1 | 2 3 4 | 5 |
|--|---|-------|---|
- 13. Tuotekehityskoulutus**
- Yhdistyslakikoulutus
- | | | | |
|--|---|-------|---|
| | 1 | 2 3 4 | 5 |
|--|---|-------|---|

- 10. Mikäli seuranne ei ole käyttänyt mitään PLU:n koulutuspalveluista, miten tärkeitä seuraavat syyt ovat olleet koulutuspalvelujen käyttämättömyydelle? Ympyröikää jokaisen vääntämän kohdalla mielipidettänee vastaava numero (1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy).**

	Tyysin merkityksetön	Erittäin tärkeä
Koulutuksiin ei ole ollut tarvetta.	1	2 3 4 5
Koulutuksista ei ole saatu tietoa.	1	2 3 4 5
Koulutukset ovat olleet liian kalliita.	1	2 3 4 5
Seurassamme ei ole ollut halukkaita koulutettavia.	1	2 3 4 5
Muu syy, mikä _____	1	2 3 4 5

- 11. JOS seuranne on käyttänyt PLU:n koulutuspalveluja, ympyröikää seuraavien vääntämien kohdalla kokemukianne vastaava numero (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä).**

	Tyysin eri mieltä	Tyysin samaa mieltä
Koulutukset vastasivat seuramme odotuksia.	1	2 3 4 5
Koulutuksista on ollut apua seuramme toiminnassa.	1	2 3 4 5
Koulutusten hinta-laatu -suhde on hyvä.	1	2 3 4 5

- 12. Kuinka usein seuranne on käyttänyt PLU:n lasten ja nuorten leiripalveluja?**

1 Ei koskaan 2 Satunnaisesti 3 En osaa sanoa 4 Melko säännöllisesti 5 Säännöllisesti

- 13. Mikäli seuranne on käyttänyt satunnaisesti tai ei koskaan PLU:n lasten ja nuorten leiripalveluja, miten tärkeitä seuraavat syyt ovat olleet leiripalvelujen käyttämättömyydelle? Ympyröikää jokaisen vääntämien kohdalla mielipidettänee vastaava numero (1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy).**

	Tyysin merkityksetön	Erittäin tärkeä
Leireihin ei ole ollut tarvetta.	1	2 3 4 5
Leireistä ei ole saatu tietoa.	1	2 3 4 5
Leirit ovat liian kalliita.	1	2 3 4 5
Seurassamme ei ole ollut halukkaita leirille lähtijöitä.	1	2 3 4 5
Muu syy, mikä _____	1	2 3 4 5

- 14. JOS seuranne on käyttänyt PLU:n lasten ja nuorten leiripalveluja, ympyröikää seuraavien vääntämien kohdalla kokemukianne vastaava numero (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä).**

	Tyysin eri mieltä	Tyysin samaa mieltä
Leirit toiminta on vastannut seuramme odotuksia.	1	2 3 4 5
Leireille osallistuneet ovat viihtyneet leireillä.	1	2 3 4 5
Leirien hinta-laatu -suhde on hyvä.	1	2 3 4 5

- 15. Millainen PLU:n koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen tarjonta mielestänne on?**

- 1 Erittäin suppea
- 2 Melko suppea
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko laaja
- 5 Erittäin laaja

- 16. Miten PLU:n koulutus- ja nuorisotoimintaa tulisi mielestänne kehittää?**

Palvelut ja toiminta yleensä

- 17. Miten usein käytätte PLU:n palveluja (esimerkiksi puhelimitse tai asioitte toimistossa)?**

- 1 Viikoittain
- 2 Muutamia kertoja kuukaudessa
- 3 Noin kerran kuukaudessa
- 4 Harvemmin, _____ kr/vuosi
- 5 Ei lainkaan

- 18. Miten paljon olette käyttäneet seuraavia PLU:n palveluja viimeksi kuluneen vuoden aikana? Ympyröikää mielipidettänee vastaava numero (1= ei lainkaan, 2= melko vähän, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon, 5= paljon).**

	Ei lainkaan	Paljon
a) Koulutus- ja nuorisotoiminnan palveluja	1	2 3 4 5
b) Kunto-, terveys- ja harrastotoiminnan palveluja	1	2 3 4 5
c) Tukipalveluja (toimistopalvelut)	1	2 3 4 5
d) Työtä liikunnasta -palveluja	1	2 3 4 5
e) Muita palveluja, mitä _____	1	2 3 4 5

19. Vastaako PLU:n palvelutarjonta oman toimintanne tarpeita? Ympyröikää mielipidettäsi vastaava numero (1= erittäin huonosti, 2= melko huonosti, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin).

	Erittäin huonosti				Erittäin hyvin
a) Koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelut	1	2	3	4	5
b) Kunto-, terveys- ja harrastotoiminnan palvelut	1	2	3	4	5
c) Tukipalvelut (toimistopalvelut)	1	2	3	4	5
d) Työtä liikunnasta -palvelut	1	2	3	4	5
e) Muut palvelut, mitkä _____	1	2	3	4	5

20. Minkälaisia muita PLU:n palveluja tarvitsisitte?

21. Miten tärkeänä pidätte PLU:n olemassaoloa oman toimintanne kannalta?

- 1 Ei lainkaan tärkeänä
- 2 Yhdenkertaisena
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko tärkeänä
- 5 Erittäin tärkeänä

22. Miten PLU:n palvelujen taso on teidän näkökulmastanne muuttunut järjestön perustamisvuodesta -94 vuoteen -98 tultaessa?

- 1 Palvelujen taso on heikentynyt selvästi
- 2 Palvelujen taso on jonkin verran heikentynyt
- 3 En osaa sanoa
- 4 Palvelujen taso on jonkin verran parantunut
- 5 Palvelujen taso on parantunut selvästi

23. Minkälainen mielikuva teillä on PLU:n toiminnasta ja palveluista?

- 1 Erittäin kielteinen
- 2 Melko kielteinen
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko myönteinen
- 5 Erittäin myönteinen

24. Mihin mielikavanne PLU:n toiminnasta ja palveluista perustuu?

- 1 Omaan aikaisempiin kokemuksiin
- 2 Tuttavien/kollegojen kokemuksiin
- 3 Tiedotusvälineistä saatuun tietoon
- 4 Muihin syihin, mihin _____

25. Minkälainen on mielestänne PLU:n imago? Kuvailekaa organisaation imagoa muutamain sanoin.

26. Miten PLU:n toiminnasta ja palveluista tiedottaminen on mielestänne järjestetty?

- 1 Erittäin huonosti
- 2 Melko huonosti
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko hyvin
- 5 Erittäin hyvin

27. Millaista tiedottaminen PLU:n toiminnasta ja palveluista on mielestänne ollut? Rengastakaa jokaiselta riviltä yksi vastausvaihtoehto. Numero 3 merkitsee, että valintaa on vaikea tehdä. Numerot 1 ja 5 merkitsevät, että ominaisuutta on hyvin paljon. Numerot 2 ja 4 merkitsevät, että ominaisuutta on jonkin verran.

Helposti ymmärrettävää	1	2	3	4	5	Vaikeasti ymmärrettävää
Selkeää	1	2	3	4	5	Sekavaa
Yhdenmukaista	1	2	3	4	5	Ristiriitaista
Monipuolista	1	2	3	4	5	Yksipuolista
Touudenmukaista	1	2	3	4	5	Epäluotettavaa

28. Miten tyytyväinen olette PLU:n toimintaan ja palveluihin?

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Melko tyytymätön
- 3 En osaa sanoa
- 4 Melko tyytyväinen
- 5 Erittäin tyytyväinen

29. Mitä asioita haluaisitte PLU:n hallituksen ottavan huomioon järjestöä kehitettäessä?

Kokemukset palvelusta

30. Arvioikaa Pohjanmaan Liikunta ja Urheilu ry:n palvelua seuraavien väittämien avulla. Ympyröikää jokaisen väittämän kohdalla kokemuksianne vastaava numero (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä, 9= ei kokemusta).

	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei kokemusta
1. Järjestön palvelun laatuun voi luottaa.	1	2 3 4 5 9	9
2. Sovituista aikatauluista ei poiketa.	1	2 3 4 5 9	9
3. Laskuukset ovat täsmällisiä ja virheettömiä.	1	2 3 4 5 9	9
4. Palvelu on nopeaa ja tapahtuu ajallaan.	1	2 3 4 5 9	9
5. Ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti.	1	2 3 4 5 9	9
6. Henkilöstö on asiantuntevaa.	1	2 3 4 5 9	9
7. Järjestön toimiston sijainti on hyvä.	1	2 3 4 5 9	9
8. Henkilöstö on helppo tavoittaa puhelimitse.	1	2 3 4 5 9	9
9. Toimiston aukioloajat ovat sopivat.	1	2 3 4 5 9	9
10. Henkilöstö on kohteliasta ja ystävällistä.	1	2 3 4 5 9	9
11. Henkilöstö selittää asiat ymmärrettävästi.	1	2 3 4 5 9	9
12. Järjestön toiminta on uskottavaa ja siihen voi luottaa.	1	2 3 4 5 9	9
13. Järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja.	1	2 3 4 5 9	9
14. Henkilöstö kuuntelee asiakasta ja selvittää erityisvoimukset.	1	2 3 4 5 9	9
15. Asiakasta kohdellaan yksilöllisesti ja palveluissa joustetaan.	1	2 3 4 5 9	9
16. Toimistotilat ovat siistit ja viihtyisät.	1	2 3 4 5 9	9
17. Henkilöstön ulkoinen olemus on miellyttävä.	1	2 3 4 5 9	9
18. Ilmapäiri toimistossa on myönteinen ja miellyttävä.	1	2 3 4 5 9	9

31. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme parhaiten PLU:ssa toteutettua asiaa?

1 _____
2 _____
3 _____

32. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme huonoiten PLU:ssa toteutettua asiaa?

1 _____
2 _____
3 _____

Palvelutekijöiden tärkeys

33. Kuinka tärkeitä teidän näkökulmastanne ovat seuraavat PLU:n palvelun osatekijät? Ympyröikää jokaisen väittämän kohdalla mielipidettänne vastaava numero (1= täysin merkitykseton, 2= vähämerkityksellinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä).

	Täysin merkitykseton					Erittäin tärkeä				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Järjestön palvelun laatuun voi luottaa.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Sovituista aikatauluista ei poiketa.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Laskuukset ovat täsmällisiä ja virheettömiä.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. Palvelu on nopeaa ja tapahtuu ajallaan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Henkilöstö on asiantuntevaa.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. Järjestön toimiston sijainti on hyvä.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. Henkilöstö on helppo tavoittaa puhelimitse.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. Toimiston aukioloajat ovat sopivat.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Henkilöstö on kohteliasta ja ystävällistä.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. Henkilöstö selittää asiat ymmärrettävästi.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Järjestön toiminta on uskottavaa ja siihen voi luottaa.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. Järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14. Henkilöstö kuuntelee asiakasta ja selvittää erityisvoimukset.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. Asiakasta kohdellaan yksilöllisesti ja palveluissa joustetaan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. Toimistotilat ovat siistit ja viihtyisät.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. Henkilöstön ulkoinen olemus on miellyttävä.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. Ilmapäiri toimistossa on myönteinen ja miellyttävä.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

34. Mitkä edellä mainituista ovat mielestänne kolme tärkeintä tekijää palvelun laadussa?

1 _____
2 _____
3 _____

35. Mitkä ovat edellä mainituista mielestänne kolme vähiten tärkeää tekijää palvelun laadussa?

1 _____
2 _____
3 _____

KIITOKSET VAIVANÄÖSTÄ!

Tutkimusta koskeviin tiedusteluihin vastaa liik.tiet.yo Katja Mäntynen (014-617 416, e-mail katkama@tukki.jyu.fi).

		samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä
X10b	helpottaneet toimintaa	-”-
X10c	hinta-laatu –suhde hyvä	-”-
X11	kokemukset talouden ja hallinnon palveluista	
X11a	vastasivat odotuksia	1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä
X11b	helpottaneet toimintaa	-”-
X11c	hinta-laatu –suhde hyvä	-”-
X12	PLU:n tukipalvelujen tarjonta	1= erittäin suppea, 2= melko suppea, 3= en osaa sanoa, 4= melko laaja, 5= erittäin laaja
X13	tukipalvelujen kehittäminen	
X14	miten usein käyttää palveluja	1= viikoittain, 2= muutamia kertoja kuukaudessa, 3= noin kerran kuukaudessa, 4=harvemmin___, 5= ei lainkaan
X15	eri palvelujen käyttö	
X15a	koulutus- ja nuorisotoim. palvelut	1= ei lainkaan, 2= melko vähän, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon, 5= paljon
X15b	kunto-, terveys- ja harrastetoim. palv.	-”-
X15c	tukipalvelut	-”-
X15d	työtä liikunnasta –palvelut	-”-
X15e	muut palvelut	-”-
X16	palvelujen vastaavuus tarpeisiin	
X16a	koulutus- ja nuorisotoim. palvelut	1= erittäin huonosti, 2=melko huonosti, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin
X16b	kunto-, terveys- ja harrastetoim. palv.	-”-
X16c	tukipalvelut	-”-
X16d	työtä liikunnasta –palvelut	-”-
X16e	muut palvelut	-”-
X17	tarve muihin palveluihin	
X18	PLU:n olemassaolon tärkeys	1= ei lainkaan tärkeänä, 2=yhden-tekevänä, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeänä, 5= erittäin tärkeänä
X19	PLU:n palvelujen tason muutos	1= heikentynyt selvästi, 2= heikentynyt jonkin verran, 3= en osaa sanoa, 4= parantunut jonkin verran, 5= parantunut selvästi

X20	mielikuva PLU:n toiminnasta ja palvel.	1= erittäin kielteinen, 2= melko kielteinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko myönteinen, 5= erittäin myönteinen
X21	mihin mielikuva perustuu	1= omiin aikaisempiin kokemuksiin, 2= tuttavien/kollegojen kokemuksiin, 3= tiedotusvälineistä saatuun tietoon, 4= muu syy
X22	PLU:n imago	
X23	PLU:n tiedotuksen järjestäminen	1= erittäin huonosti, 2= melko huonosti, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin
X24	millaista tiedottaminen on ollut	asteikko 1 - 5, 1=enemmän, 5=vähemmän
X24a	ymmärrettävyys	..-
X24b	selkeys	..-
X24c	yhdenmukaisuus	..-
X24d	monipuolisuus	..-
X24e	totuudenmukaisuus	..-
X25	tyytyväisyys toimintaan/palveluun	1= erittäin tyytymätön, 2= melko tyytymätön, 3= en osaa sanoa, 4= melko tyytyväinen, 5= erittäin tyytyväinen
X26	hallituksen huomioitava järjestöä kehitettäessä	
X27	kokemukset palvelusta	
X27a	palvelun laatuun voi luottaa	1=täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä, 9= ei kokemusta
X27b	sovitusta aikatauluista ei poiketa	..-
X27c	laskutukset täsmällisiä/virheettömiä	..-
X27d	palvelu nopeaa/tapahtuu ajallaan	..-
X27e	ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti	..-
X27f	henkilöstö on asiantuntevaa	..-
X27g	toimiston sijainti on hyvä	..-
X27h	hlöstö on helppo tavoittaa puhelimitse	..-
X27i	toimiston aukioloajat ovat sopivat	..-
X27j	hlöstö on kohteliasta/ystävällistä	..-
X27k	hlöstö selittää asiat ymmärrettävästi	..-
X27l	toiminta on uskottavaa/luotettavaa	..-
X27m	järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja	..-
X27n	hlöstö kuuntelee asiakasta/erityistoivomukset	..-
X27o	asiakasta kohdellaan yksilöllisesti/joustetaan	..-
X27p	toimistotilat siistit/viihtyisät	..-
X27q	hlöstön ulkoinen olemus on miellyttävä	..-

X27r	toimiston ilmapiiri on myönteinen/miellyttävä	-”-
X28	kolme parhaiten toteutettua asiaa	1= , 2= , 3=
X29	kolme huonoiten toteutettua	1= , 2= , 3=
X30 X30a	tekijöiden tärkeys/odotukset palvelun laatuun voi luottaa	1= täysin merkityksetön, 2= vähämerkityksellinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä
X30b	sovitusta aikatauluista ei poiketa	-”-
X30c	laskutukset täsmällisiä/virheettömiä	-”-
X30d	palvelu nopeaa/tapahtuu ajallaan	-”-
X30e	ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti	-”-
X30f	henkilöstö on asiantuntevaa	-”-
X30g	toimiston sijainti on hyvä	-”-
X30h	hlöstö on helppo tavoittaa puhelimitse	-”-
X30i	toimiston aukioloajat ovat sopivat	-”-
X30j	hlöstö on kohteliasta/ystävällistä	-”-
X30k	hlöstö selittää asiat ymmärrettävästi	-”-
X30l	toiminta on uskottavaa/luotettavaa	-”-
X30m	järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja	-”-
X30n	hlöstö kuuntelee asiakasta/erityistoivomukset	-”-
X30o	asiakasta kohdellaan yksilöllisesti/joustetaan	-”-
X30p	toimistotilat siistit/viihtyisät	-”-
X30q	hlöstön ulkoinen olemus on miellyttävä	-”-
X30r	toimiston ilmapiiri on myönteinen/miellyttävä	-”-
X31	kolme tärkeintä tekijää	1= , 2= , 3=
X32	kolme vähiten tärkeää tekijää	1= , 2= , 3=

LIITE 6. Kuntalomakkeen muuttujaluettelo

X1	kunnan nimi	
X2	virkanimike	
X3	työvuodet	
X4	seurojen koulutustarve	
X4a	lasten urheilun perusteet	1= ei lainkaan tarvetta, 2= melko vähän tarvetta, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon tarvetta, 5= erittäin paljon tarvetta
X4b	nuorten urheilun perusteet	-”-
X4c	fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät	-”-
X4d	psykkisen valmennuksen perusteet	-”-
X4e	oppiminen ja opettaminen liikunnassa	-”-
X4f	vetäjähankinta	-”-
X4g	tutor-koulutus	-”-
X4h	uuden ohjaajan starttikurssi	-”-
X4i	seuratoimintakoulutus	-”-
X4j	arvonlisäverokoulutus	-”-
X4k	muut lakisääteiset vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutus	-”-
X4l	markkinointikoulutus	-”-
X4m	tuotekehityskoulutus	-”-
X4n	yhdistyslakikoulutus	-”-
X5	palvelutarjonnan laajuus	1= erittäin suppea, 2= melko suppea, 3= en osaa sanoa, 4= melko laaja, 5= erittäin laaja
X6	koul. ja nuor. toim. kehittäminen	
X7	KKI-koulutusten tarve	
X7a	ideakoulutus	1= ei lainkaan tarvetta, 2= melko vähän tarvetta, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon tarvetta, 5= erittäin paljon tarvetta
X7b	vetäjäkoulutus	-”-
X7c	lajituotteiden kouluttajakoulutus	-”-
X8	KKI-koulutusten käyttö	1= ei koskaan, 2= satunnaisesti, 3= en osaa sanoa, 4= melko säännöllisesti, 5= säännöllisesti
X9	syyt KKI-koul. käyttämättömyyteen	
X9a	ei tarvetta	1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy
X9b	ei ole saatu tietoa	-”-

X9c	liian kalliita	-”-
X9d	ei halukkaita koulutettavia	-”-
X9e	muu syy	-”-
X10	kokemukset KKI-koulutuksista	
X10a	vastasivat odotuksia	1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä
X10b	auttaneet toimintaa	-”-
X10c	hinta-laatu –suhde hyvä	-”-
X11	osallistuminen liikuntakampanjoihin	1= ei koskaan, 2= satunnaisesti, 3= en osaa sanoa, 4= melkein aina, 5= aina
X12	syyt liik.kampanjoihin osallistumattomuuteen	
X12a	ei tarvetta osallistua	1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy
X12b	ei ole saatu tietoa	-”-
X12c	liian kalliita	-”-
X12d	muu syy	-”-
X13	kokemukset liik.kampanjoista	
X13a	vastasivat odotuksia	1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä
X13b	järjestetty hyvin	-”-
X13c	aktivoivat liikkumaan	-”-
X13d	apua liikuntatoimelle	-”-
X14	kunto- ym. palvelujen tarjonta	1= erittäin suppea, 2= melko suppea, 3= en osaa sanoa, 4= melko laaja, 5= erittäin laaja
X15	kunto- ym. toiminnan kehittäminen	
X16	miten usein käyttää palveluja	1= viikoittain, 2= muutamia kertoja kuukaudessa, 3= noin kerran kuukaudessa, 4= harvemmin_____, 5= ei lainkaan
X17	eri palvelujen käyttö	
X17a	koulutus- ja nuorisotoim. palvelut	1= ei lainkaan, 2= melko vähän, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon, 5= paljon
X17b	kunto-, terveys- ja harrastetoim. palv.	-”-
X17c	tukipalvelut	-”-
X17d	työtä liikunnasta –palvelut	-”-
X17e	muut palvelut	-”-
X18	palvelujen vastaavuus tarpeisiin	
X18a	koulutus- ja nuorisotoim. palvelut	1= erittäin huonosti, 2=melko huonosti,

		3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin
X18b	kunto-, terveys- ja harrastetoim. palv.	_"-
X18c	tukipalvelut	_"-
X18d	työtä liikunnasta –palvelut	_"-
X18e	muut palvelut	_"-
X19	tarve muihin palveluihin	
X20	PLU:n olemassaolon tärkeys	1= ei lainkaan tärkeänä, 2=yhden-tekevänä, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeänä, 5= erittäin tärkeänä
X21	PLU:n palvelujen tason muutos	1= heikentynyt selvästi, 2= heikentynyt jonkin verran, 3= en osaa sanoa, 4= parantunut jonkin verran, 5= parantunut selvästi
X22	mielikuva PLU:n toiminnasta ja palvel.	1= erittäin kielteinen, 2= melko kielteinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko myönteinen, 5= erittäin myönteinen
X23	mihin mielikuva perustuu	1= omiin aikaisempiin kokemuksiin, 2= tuttavien/kollegojen kokemuksiin, 3= tiedotusvälineistä saatuun tietoon, 4= muu syy
X24	PLU:n imago	
X25	PLU:n tiedotuksen järjestäminen	1= erittäin huonosti, 2= melko huonosti, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin
X26	millaista tiedottaminen on ollut	asteikko 1 - 5, 1=enemmän, 5=vähemmän
X26a	ymmärrettävyys	_"-
X26b	selkeys	_"-
X26c	yhdenmukaisuus	_"-
X26d	monipuolisuus	_"-
X26e	totuudenmukaisuus	_"-
X27	tyytyväisyys toimintaan/palveluun	1= erittäin tyytymätön, 2= melko tyytymätön, 3= en osaa sanoa, 4= melko tyytyväinen, 5= erittäin tyytyväinen
X28	hallituksen huomioitava järjestöä kehitettäessä	
X29	kokemukset palvelusta	
X29a	palvelun laatuun voi luottaa	1=täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä, 9= ei kokemusta

X29b	sovituista aikatauluista ei poiketa	-”-
X29c	laskutukset täsmällisiä/virheettömiä	-”-
X29d	palvelu nopeaa/tapahtuu ajallaan	-”-
X29e	ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti	-”-
X29f	henkilöstö on asiantuntevaa	-”-
X29g	toimiston sijainti on hyvä	-”-
X29h	hlöstö on helppo tavoittaa puhelimitse	-”-
X29i	toimiston aukioloajat ovat sopivat	-”-
X29j	hlöstö on kohteliasta/ystävällistä	-”-
X29k	hlöstö selittää asiat ymmärrettävästi	-”-
X29l	toiminta on uskottavaa/luotettavaa	-”-
X29m	järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja	-”-
X29n	hlöstö kuuntelee asiakasta/erityistoivomukset	-”-
X29o	asiakasta kohdellaan yksilöllisesti/joustetaan	-”-
X29p	toimistotilat siistit/viihtyisät	-”-
X29q	hlöstön ulkoinen olemus on miellyttävä	-”-
X29r	toimiston ilmapiiri on myönteinen/miellyttävä	-”-
X30	kolme parhaiten toteutettua asiaa	1= , 2= , 3=
X31	kolme huonoiten toteutettua	1= , 2= , 3=
X32	tekijöiden tärkeys/odotukset	
X32a	palvelun laatuun voi luottaa	1= täysin merkityksetön, 2= vähämerkityksellinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä
X32b	sovituista aikatauluista ei poiketa	-”-
X32c	laskutukset täsmällisiä/virheettömiä	-”-
X32d	palvelu nopeaa/tapahtuu ajallaan	-”-
X32e	ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti	-”-
X32f	henkilöstö on asiantuntevaa	-”-
X32g	toimiston sijainti on hyvä	-”-
X32h	hlöstö on helppo tavoittaa puhelimitse	-”-
X32i	toimiston aukioloajat ovat sopivat	-”-
X32j	hlöstö on kohteliasta/ystävällistä	-”-
X32k	hlöstö selittää asiat ymmärrettävästi	-”-
X32l	toiminta on uskottavaa/luotettavaa	-”-
X32m	järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja	-”-
X32n	hlöstö kuuntelee asiakasta/erityistoivomukset	-”-
X32o	asiakasta kohdellaan yksilöllisesti/joustetaan	-”-
X32p	toimistotilat siistit/viihtyisät	-”-
X32q	hlöstön ulkoinen olemus on miellyttävä	-”-
X32r	toimiston ilmapiiri on myönteinen/miellyttävä	-”-
X33	kolme tärkeintä tekijää	1= , 2= , 3=
X34	kolme vähiten tärkeää tekijää	1= , 2= , 3=

LIITE 7. Seuralomakkeen muuttujaluettelo

X1	seuran nimi ja kotikunta	
X2	jäsenmäärä	
X3	perustamisvuosi	
X4	kuuluminen järjestöihin	
X4a	SVUL	1= kuuluu, 2= on kuulunut
X4b	TUL	”-
X4c	CIF	”-
X4d	SPL	”-
X4e	Suomen latu	”-
X5	montako lajia kuuluu seuran ohjelmaan	
X6	vastaajan asema seurassa	1= puheenjohtaja, 2= sihteeri, 3= johtokunnan jäsen, 4= muu, mikä_____
X7	kuinka kauan mukana seurassa	
X8	koulutuspalvelujen käyttö	
X9	seurojen koulutustarve	
X9a	lasten urheilun perusteet	1= ei lainkaan tarvetta, 2= melko vähän tarvetta, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon tarvetta, 5= erittäin paljon tarvetta
X9b	nuorten urheilun perusteet	”-
X9c	fyysisen harjoittelun perusteet ja menetelmät	”-
X9d	psyykkisen valmennuksen perusteet	”-
X9e	oppiminen ja opettaminen liikunnassa	”-
X9f	vetäjähankinta	”-
X9g	tutor-koulutus	”-
X9h	uuden ohjaajan starttikurssi	”-
X9i	seuratoimintakoulutus	”-
X9j	arvonlisäverokoulutus	”-
X9k	muut lakisääteiset vero- ym. viranomaisasioiden perehdyttämiskoulutus	”-
X9l	markkinointikoulutus	”-
X9m	tuotekehityskoulutus	”-
X9n	yhdistyslakikoulutus	”-
X10	syyt koulutuspalv. käyttämättömyyteen	
X10a	ei tarvetta	1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy
X10b	ei ole saatu tietoa	”-
X10c	liian kalliita	”-

X10d	ei halukkaita koulutettavia	-”-
X10e	muu syy	-”-
X11	kokemukset koulutuksista	
X11a	vastasivat odotuksia	1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä
X11b	auttaneet toimintaa	-”-
X11c	hinta-laatu –suhde hyvä	-”-
X12	lasten ja nuorten leiripalv. käyttö	1= ei koskaan, 2= satunnaisesti, 3= en osaa sanoa, 4= melko säännöllisesti, 5= säännöllisesti
X13	syyt leiripalv. käyttämättömyyteen	
X13a	ei tarvetta	1= täysin merkityksetön syy, 2= vähämerkityksellinen syy, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy
X13b	ei ole saatu tietoa	-”-
X13c	liian kalliita	-”-
X13d	ei halukkaita leirille lähtijöitä	-”-
X13e	muu syy	-”-
X14	kokemukset leiripalveluista	
X14a	vastasivat odotuksia	1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä
X14b	osallistujat viihtyneet	-”-
X14c	hinta-laatu –suhde hyvä	-”-
X15	koulutus- ja nuorisotoiminnan palvelujen tarjonta	1= erittäin suppea, 2= melko suppea, 3= en osaa sanoa, 4= melko laaja, 5= erittäin laaja
X16	koulutus- ja nuorisotoiminn. kehittäminen	
X17	miten usein käyttää palveluja	1= viikoittain, 2= muutamia kertoja kuukaudessa, 3= noin kerran kuukaudessa, 4= harvemmin_____, 5= ei lainkaan
X18	eri palvelujen käyttö	
X18a	koulutus- ja nuorisotoim. palvelut	1= ei lainkaan, 2= melko vähän, 3= en osaa sanoa, 4= melko paljon, 5= paljon
X18b	kunto-, terveys- ja harrastetoim. palv.	-”-
X18c	tukipalvelut	-”-
X18d	työtä liikunnasta –palvelut	-”-
X18e	muut palvelut	-”-
X19	palvelujen vastaavuus tarpeisiin	

X19a	koulutus- ja nuorisotoim. palvelut	1= erittäin huonosti, 2=melko huonosti, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin
X19b	kunto-, terveys- ja harrastetoim. palv.	-”-
X19c	tukipalvelut	-”-
X19d	työtä liikunnasta –palvelut	-”-
X19e	muut palvelut	-”-
X20	tarve muihin palveluihin	
X21	PLU:n olemassaolon tärkeys	1= ei lainkaan tärkeänä, 2=yhden-tekevänä, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeänä, 5= erittäin tärkeänä
X22	PLU:n palvelujen tason muutos	1= heikentynyt selvästi, 2= heikentynyt jonkin verran, 3= en osaa sanoa, 4= parantunut jonkin verran, 5= parantunut selvästi
X23	mielikuva PLU:n toiminnasta ja palvel.	1= erittäin kielteinen, 2= melko kielteinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko myönteinen, 5= erittäin myönteinen
X24	mihin mielikuva perustuu	1= omiin aikaisempiin kokemuksiin, 2= tuttavien/kollegojen kokemuksiin, 3= tiedotusvälineistä saatuun tietoon, 4= muu syy
X25	PLU:n imago	
X26	PLU:n tiedotuksen järjestäminen	1= erittäin huonosti, 2= melko huonosti, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvin, 5= erittäin hyvin
X27	millaista tiedottaminen on ollut	asteikko 1 - 5, 1=enemmän, 5=vähemmän
X27a	ymmärrettävyys	-”-
X27b	selkeys	-”-
X27c	yhdenmukaisuus	-”-
X27d	monipuolisuus	-”-
X27e	totuudenmukaisuus	-”-
X28	tyytyväisyys toimintaan/palveluun	1= erittäin tyytymätön, 2= melko tyytymätön, 3= en osaa sanoa, 4= melko tyytyväinen, 5= erittäin tyytyväinen
X29	hallituksen huomioitava järjestöä kehitettäessä	
X30	kokemukset palvelusta	
X30a	palvelun laatuun voi luottaa	1=täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin

		samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä, 9= ei kokemusta
X30b	sovituista aikatauluista ei poiketa	-”-
X30c	laskutukset täsmällisiä/virheettömiä	-”-
X30d	palvelu nopeaa/tapahtuu ajallaan	-”-
X30e	ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti	-”-
X30f	henkilöstö on asiantuntevaa	-”-
X30g	toimiston sijainti on hyvä	-”-
X30h	hlöstö on helppo tavoittaa puhelimitse	-”-
X30i	toimiston aukioloajat ovat sopivat	-”-
X30j	hlöstö on kohteliasta/ystävällistä	-”-
X30k	hlöstö selittää asiat ymmärrettävästi	-”-
X30l	toiminta on uskottavaa/luotettavaa	-”-
X30m	järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja	-”-
X30n	hlöstö kuuntelee asiakasta/erityistoivomukset	-”-
X30o	asiakasta kohdellaan yksilöllisesti/joustetaan	-”-
X30p	toimistotilat siistit/viihtyisät	-”-
X30q	hlöstön ulkoinen olemus on miellyttävä	-”-
X30r	toimiston ilmapiiri on myönteinen/miellyttävä	-”-
X31	kolme parhaiten toteutettua asiaa	1= , 2= , 3=
X32	kolme huonoiten toteutettua	1= , 2= , 3=
X33	tekijöiden tärkeys/odotukset	
X33a	palvelun laatuun voi luottaa	1= täysin merkityksetön, 2= vähämerkityksellinen, 3= en osaa sanoa, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä
X33b	sovituista aikatauluista ei poiketa	-”-
X33c	laskutukset täsmällisiä/virheettömiä	-”-
X33d	palvelu nopeaa/tapahtuu ajallaan	-”-
X33e	ongelmatilanteet hoidetaan asiallisesti	-”-
X33f	henkilöstö on asiantuntevaa	-”-
X33g	toimiston sijainti on hyvä	-”-
X33h	hlöstö on helppo tavoittaa puhelimitse	-”-
X33i	toimiston aukioloajat ovat sopivat	-”-
X33j	hlöstö on kohteliasta/ystävällistä	-”-
X33k	hlöstö selittää asiat ymmärrettävästi	-”-
X33l	toiminta on uskottavaa/luotettavaa	-”-
X33m	järjestö ajaa jäseniensä/asiakkaidensa etuja	-”-
X33n	hlöstö kuuntelee asiakasta/erityistoivomukset	-”-
X33o	asiakasta kohdellaan yksilöllisesti/joustetaan	-”-
X33p	toimistotilat siistit/viihtyisät	-”-
X33q	hlöstön ulkoinen olemus on miellyttävä	-”-
X33r	toimiston ilmapiiri on myönteinen/miellyttävä	-”-
X34	kolme tärkeintä tekijää	1= , 2= , 3=
X35	kolme vähiten tärkeää tekijää	1= , 2= , 3=

LIITE 8. Liikuntaseurojen jäsenmäärän (5 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi lasten urheilun perusteet -koulutuksen käytön kanssa ja t-testi

Crosstab

		lasten urheilun perusteet käyttö		Total
		kyllä	ei	
jäsenmäärä	alle 50		9 100,0%	9 100,0%
	50-200	4 12,9%	27 87,1%	31 100,0%
	200-500	9 40,9%	13 59,1%	22 100,0%
	500-1000	6 37,5%	10 62,5%	16 100,0%
	yli 1000	7 43,8%	9 56,3%	16 100,0%
	Total	26 27,7%	68 72,3%	94 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,590 ^a	4	,021
Likelihood Ratio	14,156	4	,007
Linear-by-Linear Association	8,912	1	,003
N of Valid Cases	94		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,49.

LIITE 9. Liikuntaseurojen jäsenmäärän (5 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi arvonnisäverokoulutuksen käytön kanssa ja t-testi

Crosstab

		arvonnisäverokoulutus käyttö		Total
		kyllä	ei	
jäsenmäärä	alle 50		9 100,0%	9 100,0%
	50-200	2 6,5%	29 93,5%	31 100,0%
	200-500	5 22,7%	17 77,3%	22 100,0%
	500-1000	3 18,8%	13 81,3%	16 100,0%
	yli 1000	6 37,5%	10 62,5%	16 100,0%
	Total	16 17,0%	78 83,0%	94 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,590 ^a	4	,048
Likelihood Ratio	10,744	4	,030
Linear-by-Linear Association	8,266	1	,004
N of Valid Cases	94		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,53.

LIITE 10. Liikuntaseurojen jäsenmäärän (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi lasten urheilun perusteet -koulutuksen käytön kanssa ja t-testi

Crosstab

		lasten urheilun perusteet käyttö		Total
		kyllä	ei	
jäsenmäärä	alle 200 jäsentä	4 10,0%	36 90,0%	40 100,0%
	200-500 jäsentä	9 40,9%	13 59,1%	22 100,0%
	yli 500 jäsentä	13 40,6%	19 59,4%	32 100,0%
Total		26 27,7%	68 72,3%	94 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,853 ^a	2	,004
Likelihood Ratio	11,862	2	,003
Linear-by-Linear Association	8,717	1	,003
N of Valid Cases	94		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,09.

LIITE 11. Liikuntaseurojen perustamisvuoden (5 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi lasten urheilun perusteet -koulutuksen käytön kanssa ja t-testi

Crosstab

		lasten urheilun perusteet käyttö		Total
		kyllä	ei	
perustamisvuosi	-1920	5 45,5%	6 54,5%	11 100,0%
	1921-1940	8 27,6%	21 72,4%	29 100,0%
	1941-1960	7 63,6%	4 36,4%	11 100,0%
	1961-1980	1 7,7%	12 92,3%	13 100,0%
	1981-	5 17,2%	24 82,8%	29 100,0%
Total		26 28,0%	67 72,0%	93 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,931 ^a	4	,012
Likelihood Ratio	12,760	4	,013
Linear-by-Linear Association	3,939	1	,047
N of Valid Cases	93		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,08.

LIITE 12. Liikuntaseurojen lajimäärän mukainen ristiintaulukointi lasten urheilun perusteet -koulutuksen käytön kanssa ja t-testi

Crosstab

		lasten urheilun perusteet käyttö		Total
		kyllä	ei	
lajimäärä	1 lajin seurat	8 22,9%	27 77,1%	35 100,0%
	2-3 lajin seurat	2 9,1%	20 90,9%	22 100,0%
	4-6 lajin seurat	8 42,1%	11 57,9%	19 100,0%
	yli 6 lajin seurat	10 52,6%	9 47,4%	19 100,0%
Total		28 29,5%	67 70,5%	95 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,495 ^a	3	,009
Likelihood Ratio	12,021	3	,007
Linear-by-Linear Association	6,962	1	,008
N of Valid Cases	95		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,60.

LIITE 13. Liikuntaseurojen lajimäärän mukainen ristiintaulukointi fyysisen harjoittelun perusteet -koulutuksen käytön kanssa ja t-testi

Crosstab

		fyysisen harjoittelun perusteet käyttö		Total
		kyllä	ei	
lajimäärä	1 lajin seurat	4 11,4%	31 88,6%	35 100,0%
	2-3 lajin seurat		22 100,0%	22 100,0%
	4-6 lajin seurat	2 10,5%	17 89,5%	19 100,0%
	yli 6 lajin seurat	6 31,6%	13 68,4%	19 100,0%
Total		12 12,6%	83 87,4%	95 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,484 ^a	3	,024
Likelihood Ratio	10,709	3	,013
Linear-by-Linear Association	3,743	1	,053
N of Valid Cases	95		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,40.

LIITE 14. Liikuntaseurojen jäsenmäärän (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi lasten urheilun perusteet -koulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		lasten urheilun perusteet			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
jäsenmäärä	alle 200 jäsentä	20 57,1%	6 17,1%	9 25,7%	35 100,0%
	200-500 jäsentä	9 42,9%	2 9,5%	10 47,6%	21 100,0%
	yli 500 jäsentä	7 23,3%	10 33,3%	13 43,3%	30 100,0%
Total		36 41,9%	18 20,9%	32 37,2%	86 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,325 ^a	4	,035
Likelihood Ratio	10,696	4	,030
Linear-by-Linear Association	5,446	1	,020
N of Valid Cases	86		

a. 1 cells (11,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,40.

LIITE 15. Liikuntaseurojen jäsenmäärän (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi arvonnisäverokoulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		arvonnisäverokoulutus			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
jäsenmäärä	alle 200 jäsentä	25 73,5%	4 11,8%	5 14,7%	34 100,0%
	200-500 jäsentä	10 50,0%	4 20,0%	6 30,0%	20 100,0%
	yli 500 jäsentä	13 44,8%	2 6,9%	14 48,3%	29 100,0%
Total		48 57,8%	10 12,0%	25 30,1%	83 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,055 ^a	4	,040
Likelihood Ratio	10,098	4	,039
Linear-by-Linear Association	7,552	1	,006
N of Valid Cases	83		

a. 3 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,41.

LIITE 16. Liikuntaseurojen jäsenmäärän (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi muiden lakisääteisten vero- yms. koulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		muut lakisääteiset vero yms. koulutus			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
jäsenmäärä	alle 200 jäsentä	24 68,6%	5 14,3%	6 17,1%	35 100,0%
	200-500 jäsentä	10 50,0%	4 20,0%	6 30,0%	20 100,0%
	yli 500 jäsentä	11 37,9%	3 10,3%	15 51,7%	29 100,0%
Total		45 53,6%	12 14,3%	27 32,1%	84 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,552 ^a	4	,049
Likelihood Ratio	9,530	4	,049
Linear-by-Linear Association	8,221	1	,004
N of Valid Cases	84		

a. 2 cells (22,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,86.

LIITE 17. Liikuntaseurojen perustamisvuoden (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi lasten urheilun perusteet -koulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		lasten urheilun perusteet			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
perustamisvuosi	ennen 1930	5 17,9%	6 21,4%	17 60,7%	28 100,0%
	1930-1960	11 44,0%	9 36,0%	5 20,0%	25 100,0%
	1960 jälkeen	20 60,6%	4 12,1%	9 27,3%	33 100,0%
Total		36 41,9%	19 22,1%	31 36,0%	86 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,548 ^a	4	,002
Likelihood Ratio	17,814	4	,001
Linear-by-Linear Association	10,824	1	,001
N of Valid Cases	86		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,52.

LIITE 18. Liikuntaseurojen perustamisvuoden (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi nuorten urheilun perusteet -koulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		nuorten urheilun perusteet			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
perustamisvuosi	ennen 1930	7 25,9%	6 22,2%	14 51,9%	27 100,0%
	1930-1960	10 40,0%	9 36,0%	6 24,0%	25 100,0%
	1960 jälkeen	21 63,6%	4 12,1%	8 24,2%	33 100,0%
Total		38 44,7%	19 22,4%	28 32,9%	85 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,824 ^a	4	,012
Likelihood Ratio	12,585	4	,013
Linear-by-Linear Association	8,097	1	,004
N of Valid Cases	85		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,59.

LIITE 19. Liikuntaseurojen perustamisvuoden (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi vetäjähankinta -koulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		vetäjähankinta			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
perustamisvuosi	ennen 1930	5 17,2%	3 10,3%	21 72,4%	29 100,0%
	1930-1960	5 21,7%	8 34,8%	10 43,5%	23 100,0%
	1960 jälkeen	16 47,1%	6 17,6%	12 35,3%	34 100,0%
Total		26 30,2%	17 19,8%	43 50,0%	86 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,935 ^a	4	,008
Likelihood Ratio	13,441	4	,009
Linear-by-Linear Association	9,097	1	,003
N of Valid Cases	86		

a. 1 cells (11,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,55.

LIITE 20. Liikuntaseurojen perustamisvuoden (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi markkinointikoulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		markkinointikoulutus			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
perustamisvuosi	ennen 1930	13 46,4%	3 10,7%	12 42,9%	28 100,0%
	1930-1960	8 32,0%	10 40,0%	7 28,0%	25 100,0%
	1960 jälkeen	13 39,4%	2 6,1%	18 54,5%	33 100,0%
Total		34 39,5%	15 17,4%	37 43,0%	86 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,497 ^a	4	,009
Likelihood Ratio	12,587	4	,013
Linear-by-Linear Association	,670	1	,413
N of Valid Cases	86		

a. 2 cells (22,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,36.

LIITE 21. Liikuntaseurojen perustamisvuoden (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi yhdistyslakikoulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		yhdistyslakikoulutus			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
perustamisvuosi	ennen 1930	17 60,7%	4 14,3%	7 25,0%	28 100,0%
	1930-1960	10 40,0%	11 44,0%	4 16,0%	25 100,0%
	1960 jälkeen	18 54,5%	4 12,1%	11 33,3%	33 100,0%
Total		45 52,3%	19 22,1%	22 25,6%	86 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,498 ^a	4	,033
Likelihood Ratio	9,792	4	,044
Linear-by-Linear Association	,433	1	,511
N of Valid Cases	86		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,52.

LIITE 22. Liikuntaseurojen lajimäärän mukainen ristiintaulukointi nuorten urheilun perusteet -koulutuksen tarpeen kanssa ja t-testi

Crosstab

		nuorten urheilun perusteet			Total
		ei lainkaan tai melko vähän tarvetta	en osaa sanoa	melko tai erittäin paljon tarvetta	
lajimäärä	1 lajin seurat	19 61,3%	1 3,2%	11 35,5%	31 100,0%
	2-3 lajin seurat	8 42,1%	5 26,3%	6 31,6%	19 100,0%
	4-6 lajin seurat	7 36,8%	8 42,1%	4 21,1%	19 100,0%
	yli 6 lajin seurat	4 23,5%	6 35,3%	7 41,2%	17 100,0%
Total		38 44,2%	20 23,3%	28 32,6%	86 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,579 ^a	6	,024
Likelihood Ratio	17,192	6	,009
Linear-by-Linear Association	2,145	1	,143
N of Valid Cases	86		

a. 3 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,95.

LIITE 23. Liikuntaseurojen jäsenmäärän (3 luokkaa) mukainen ristiintaulukointi tiedotuksen merkityksestä koulutuksiin osallistumattomuuden kanssa ja t-testi

Crosstab

		ei ole saatu tietoa			Total
		merkityksetön syy	en osaa sanoa	tärkeä syy	
jäsenmäärä	alle 200 jäsentä	14 58,3%	2 8,3%	8 33,3%	24 100,0%
	200-500 jäsentä	6 50,0%	5 41,7%	1 8,3%	12 100,0%
	yli 500 jäsentä	7 38,9%	2 11,1%	9 50,0%	18 100,0%
Total		27 50,0%	9 16,7%	18 33,3%	54 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,361 ^a	4	,035
Likelihood Ratio	10,092	4	,039
Linear-by-Linear Association	1,444	1	,229
N of Valid Cases	54		

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,00.

LIITE 24. Liikuntaseurojen lajimäärän mukainen ristiintaulukointi koulutusten merkityksestä seuratoiminnassa ja t-testi

Crosstab

		apua seuran toiminnassa			Total
		eri mieltä	en osaa sanoa	samaa mieltä	
lajimäärä	1 lajin seurat		6 35,3%	11 64,7%	17 100,0%
	2-3 lajin seurat	5 41,7%		7 58,3%	12 100,0%
	4-6 lajin seurat	1 7,7%	2 15,4%	10 76,9%	13 100,0%
	yli 6 lajin seurat		4 26,7%	11 73,3%	15 100,0%
Total		6 10,5%	12 21,1%	39 68,4%	57 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,512 ^a	6	,003
Likelihood Ratio	20,374	6	,002
Linear-by-Linear Association	,677	1	,410
N of Valid Cases	57		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,26.

LIITE 25. Liikuntaseurojen lajimäärän mukainen ristiintaulukointi koulutusten hintalaatu –suhteen kanssa ja t-testi

Crosstab

		hinta-laatu-suhde hyvä			Total
		eri mieltä	en osaa sanoa	samaa mieltä	
lajimäärä	1 lajin seurat	1 5,9%	3 17,6%	13 76,5%	17 100,0%
	2-3 lajin seurat	5 38,5%	1 7,7%	7 53,8%	13 100,0%
	4-6 lajin seurat	3 23,1%	6 46,2%	4 30,8%	13 100,0%
	yli 6 lajin seurat	2 13,3%	6 40,0%	7 46,7%	15 100,0%
Total		11 19,0%	16 27,6%	31 53,4%	58 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,509 ^a	6	,052
Likelihood Ratio	12,997	6	,043
Linear-by-Linear Association	2,058	1	,151
N of Valid Cases	58		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,47.