

Kouvolan kaupunki

Liikunnan tilavarauksen asiakaskysely 2016

Sutela Jussi
21.12.2016

Sisällysluettelo

1 Kyselyn taustaa	1
2 Tulokset.....	2
2.1 Perustiedot.....	2
2.2 Asiakaspalvelu.....	3
2.2.1 Asioinnin aktiivisuus.....	3
2.2.2 Tilavarauksen asiakaspalvelun arviointi	3
2.2.3 Tilavarauksen asiakaspalvelun kokonaisarvosana.....	4
2.2.4 Asiakaspalvelu; kehitysehdotukset ja palaute.....	4
2.3 Tilavarausten tekeminen	5
2.3.1 Tilavarauskanava.....	5
2.3.2 Timmi-järjestelmän käytettävyys.....	6
2.3.3 Tilavarausten tekeminen; kehitysehdotukset ja palaute	6
2.4 Vakiovuorot.....	7
2.4.1 Tyytyväisyys vakiovuoroihin	7
2.4.2 Vakiovuorot; kehitysehdotukset ja palaute.....	7
2.4.3 Vaikutusmahdollisuuksien lisääminen vakiovuorojaossa.....	8
3 Tulosten tarkastelu	11
3.1 Yhteenveto.....	11
3.2 Asiakaskyselyn tulevaisuus	11
LIITE 1	12

1 Kyselyn taustaa

Osana Kouvolan kaupungin liikuntapaikkapalvelujen kehittämistä toteutettiin loppuvuodesta 2016 asiakaskysely (liite 1). Kyselyn tavoitteena oli antaa tiloja käyttäville yhteisöille ja seuroille mahdollisuus kertoa, kuinka tyytyväisiä he ovat

- 1) nykyiseen tilavarauspalveluun ja
- 2) omiin harjoitusvuoroihin.

Kyselyn kautta oli myös mahdollista antaa kehittämis ehdotuksia liikunnan tilavaraukselle. Kyselyllä kerättyjä tietoja pyritään käyttämään tulevaisuudessa liikuntapaikkapalvelujen kehittämiseen.

Kouvolan kaupungin liikunnan tilavarauksen asiakaskyselyn aineistonkeruu toteutettiin 25.11.–16.12.2016 välisenä aikana. Tuona aikana aineistoa kerättiin webropol – kyselylomakkeella. Kyselystä tiedotettiin kaupungin nettisivujen lisäksi liikunnan tilavarauksen henkilökunnan sähköpostien allekirjoituksissa. Lisäksi kyselystä lähetettiin sähköpostitiedote Kouvolan seudun yhdistyksille ja seuroille. Tämän tiedotteen jakelu oli n. 350 henkilöä. Kyselyä mainostettiin myös 8.12.2016 järjestetyssä seurafoorumissa.

Asiakaskysely on tarkoitus jatkossa toteuttaa vuosittain ja sisältöä muokataan tarpeen mukaan. Tänä vuonna kysely oli jaettu kolmeen asiakokonaisuuteen

- 1) asiakaspalvelu,
- 2) tilavarausten tekeminen ja
- 3) vakiovuorot.

Jokaisen kokonaisuuden lopussa oli mahdollista antaa kehitysehdotuksia ja palautetta ko. aihealueesta. Lisäksi ensimmäisessä kysymyksessä kerättiin vastaajien perustiedot.

2 Tulokset

2.1 Perustiedot

Asiakaskyselyyn saapui määräaikaan mennessä 15 vastausta. Webropol-järjestelmästä saatavan tiedon mukaan kysely on verkossaoloaikana avattu 120 kertaa lähettämättä vastausta. Taulukossa yksi on listattu kaikki vastauksen lähettäneet perustietoineen.

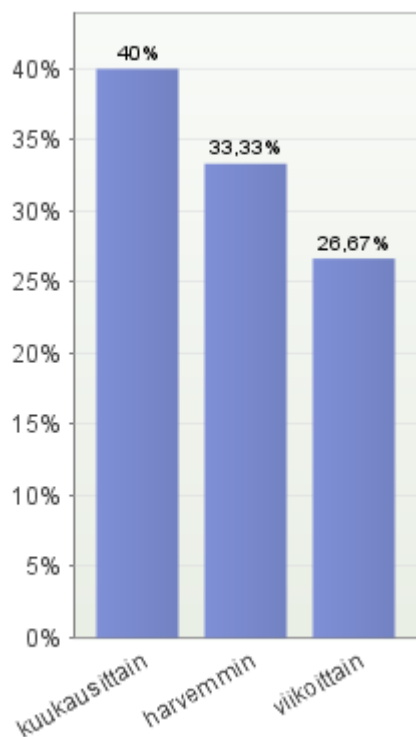
Taulukko 1. Vastajien perustiedot

Seura / Yhteisö	Yhteyshenkilö	Sähköposti	Puhelinnumero
Pohjois-Kymen Liikuntayhdistys ry	Samu Suurnäkki	samu.suurnakki@pokli.fi	0503594959
Anjalan Liitto yleisurheilujaosto	Hannu Raskinen	hannu.raskinen@pp.inet.fi	0405358510
Koski-Kuula	Sihteeri Taloudenhoitaja	anja.liila@elisanet.fi	040 5861388
Voikkaan Urheilu-Veikot ry	Pirkko Kohtala	pirkko.kohtala@pp.inet.fi	
Kouvolan HanMooDo	Iris Riihiluoma	riihiluoma@gmail.com	
Purha	Ari Kauppila	ari.kauppila@kympe.net	0400663071
Kouvolan taitoluistelu	Tuija Tuviala	tuija.tuviala@hotmail.com	0408209684
LBC Elimäki	Jarmo Ylä-Oijala	jarmo.yla-oijala@kotiposti.net	0405698123
Myllykosken Naisvoimistelijat Ry	Minna Mäisti	minna.maisti@kympe.fi	0405005573
Utin Rumat Miehet ry	Ari Hännikäinen	ari.hannikainen@domus.fi	0400656488
Kouvolan Taido ry	Jussi Lopenen	Puheenjohtaja@kouvolutaido.net	0456347109
Kouvolan Sulkapalloseura ry	Keijo Lyytikäinen	keke.kouss@kouvolutaido.seura. inet.fi	0500 942677
Likolammen Tiikerit 06	Juha Karjalainen	juha.karjalainen@ekami.fi	0407028836
Kouvolan Liikunta- ja voimisteluseura Tempo ry	Kaisa Niilo-Rämä	toimisto@liikuntaseuratempo.fi	0405018279
KoPa	Marko Sillanpää	sillanpaa.marko@gmail.com	050 3900672

2.2 Asiakaspalvelu

2.2.1 Asioinnin aktiivisuus

Asiakaspalvelu – kokonaisuuden ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajien yhteydenpitoaktiivisuutta liikunnan tilavaraukseen. 40 % vastaajista ilmoitti asioivansa tilavarauksen kanssa kuukausittain (kuva 1). Viikoittain asioivia oli 27 % vastaajista ja harvemmin asioivia kolmasosa vastaajista.



Kuva 1. Asioinnin aktiivisuus (n=15)

2.2.2 Tilavarauksen asiakaspalvelun arviointi

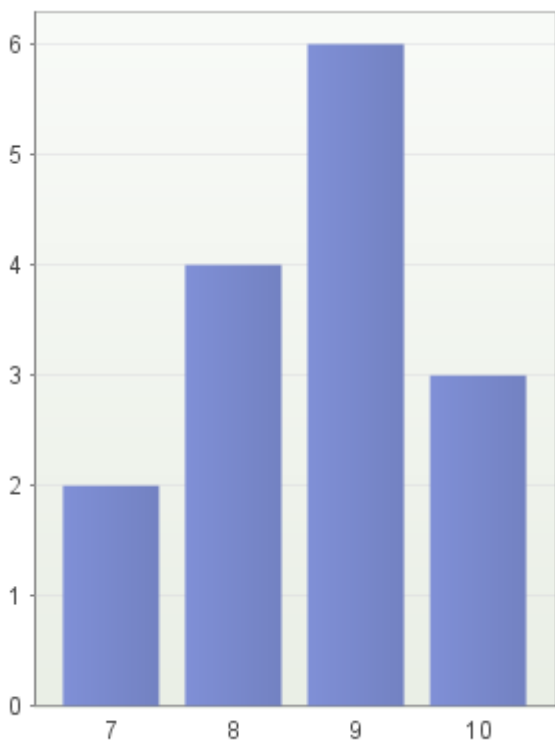
Asiakaspalvelu – kokonaisuuden toisessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan asiakaspalvelua kouluarvosanoin asteikolla 4-10. Arvioitavat asiat olivat yhteydenpidon helppous, tilavarauksen tavoitettavuus, tilavarauksen nopeus/asioihin reagoiminen ja ammattitaito/asiantuntijuus. Jokaisen arvioidun asian vastausten keskiarvo oli yli kahdeksan (taulukko 2) arvosanojen vaihteluvälin ollessa 6-10.

Taulukko 2. Liikunnan tilavarauksen asiakaspalvelu (n=15)

Edustamanne seuran arvio	4	5	6	7	8	9	10	Yhteensä	Keskiarvo
a) yhteydenpidon helppous?	0	0	1	1	6	6	1	15	8,33
b) tilavarauksen tavoitettavuus?	0	0	1	3	4	5	2	15	8,27
c) tilavarauksen nopeus/asioihin reagoiminen?	0	0	2	1	7	3	2	15	8,13
d) tilavarauksen ammattitaito/asiantuntijuus?	0	0	0	3	5	5	2	15	8,4

2.2.3 Tilavarauksen asiakaspalvelun kokonaisarvosana

Asiakaspalvelun kokonaisarvosanaksi vastaajat antoivat 8,7 asteikolla 4-10 (kuva 2). Heikoin annettu arvosana oli 7 (kaksi vastaajaa) ja korkein 10 (kolme vastaajaa).



Kuva 2. Kokonaisarvosana asiakaspalvelusta (n=15)

2.2.4 Asiakaspalvelu; kehitysehdotukset ja palaute

Asiakaspalvelu – kysymyskokonaisuuden avoimeen palautekenttään antoi vastauksen 9 vastaajaa. Alle on koottu palautteet vastaajatietoineen.

- Jäähallivuoron varaaminen aina seuraavaksi talveksi on hieman erikoista. Laitamme hakemuksen likipitään sovittuna aikana maaliskuun loppuun mennessä (on niin aikaisin, että meinaa unohtua). Sitten saamme vahvistuksen toukokuussa. Sen jälkeen alkaa varsinainen "soppa" - toistunut monena vuonna. Joku muu yhteisö alkaa säätää jo luvattuja vuoroja eli "paletti" menee sekaisin. Lopputulema on kuitenkin likipitään sama, mutta aiheuttaa kohtuuttomia hankaluuksia käyttäjien infoamiseen. (*Utin Rumat Miehet ry, Ari Hännikäinen*)
- Välillä on pitkät viiveet varauksien vahvistamisissa. (*Pohjois-Kymen Liikuntayhdistys ry, Samu Suurnäkki*)
- Käyttämättömistä ja vapautuvista vuoroista voisi tulla esim. automaattisesti tietoa Timmiin kirjautuneille seuroille. Esim. jos jollakin seuralla on vuoro ja kyseisen vuoron eteen ja/tai jälkeen tulee peruutus, voisi seura pidentää vuoroaan tarvittaessa nykyistä helpommin. Olisiko siinä järkeä?

Kyllä seurat jotka jättävät vuoronsa käyttämättä ja eivätkä siitä muille seuroille ilmoita on kyllä erittäin huono asia kaikin puolin. Useammin kuin kerran olemme menneet meille myönnetylle

vuorolle illalla ja sali on ollut käyttämättä ja tyhjillään kokoajan. Esim. keskiviikkona meillä on vain tunti junioreille aikaa ja halli onkin ollut tyhjänä useamman tunnin...

Vakiovuorojen jaossa ainakin nämä pari edellistä vuotta on seuramme puolesta mennyt melko huonosti ja olemme sitten joutuneet niitä sopimaan useita kertoja. Vikaa on ollut anojissa (seuroissa), mutta kyllä siellä käsittelijöissäkin. On vaikuttanut siltä, ettei kokonaisuus ole ollut hyvin hanskassa. Kiitos kuitenkin sinne liikuntatoimiston väelle hyvästä yhteistyöstä ja venymisestä. *(Kouvolan Sulkapalloseura ry, Keijo Lyytikäinen)*

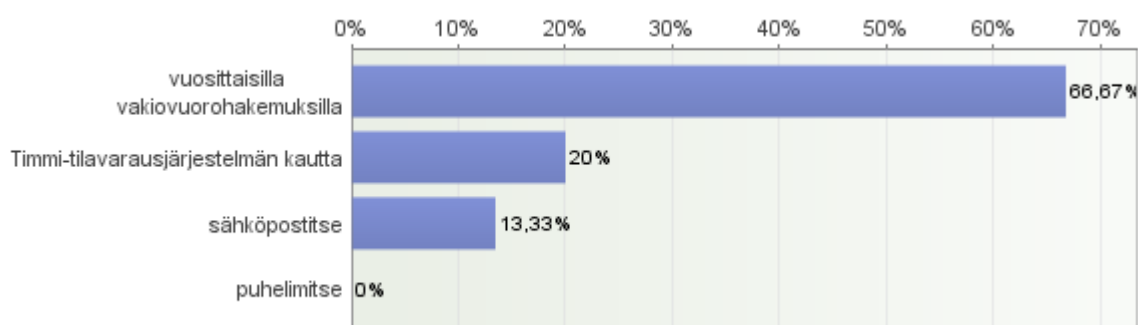
- Ns. seurakohtainen henkilö, jolle voisi suoraan laittaa meidän seuraamme koskevaa asiaa, joka tietää juuri painiseurojen tarpeet *(Voikkaan Urheilu-Veikot ry, Pirkko Kohtala)*
- Asiat on saatu aina kuntoon ja asiointi on ollut joustavaa. Kiitos! *(Likolammen Tiikerit, Juha Karjalainen)*
- Asiakaspalvelu pelaa hyvin, mutta vuorojen jakoperusteet ei. Isoja ongelmia siellä, missä päätökset tehdään vuorojen myöntämisestä. *(KoPa, Marko Sillanpää)*
- Pystyisi itse myös perumaan tarvittaessa vuorot netin kautta. Eli ei tarvitsisi soittaa tai laittaa mailia. Henkilökunnalla pitäisi olla käytössään kattava "kuvasto" eri tiloista ja niiden käytettävyydestä eri lajien tarpeeseen. *(Kouvolan HanMooDo, Iiris Riihiluoma)*
- Vuorojen peruutuksista ei aina tule ilmoituksia yhteyshenkilölle *(Anjalan Liitto, Hannu Raskinen)*
- Aina ollaan saatu asiat järjestymään. *(Kouvolan Liikunta- ja voimisteluseura Tempo ry, Kaisa Niilo-Rämä)*

2.3 Tilavarausten tekeminen

Toisessa asiakokonaisuudessa vastaajilta kysyttiin mielipidettä tilavarausten tekemisestä. Kysymyksillä kartoitettiin yleisimmin käytettyä varaustapaa ja arviota Timmi-järjestelmän käytettävyydestä.

2.3.1 Tilavarauskanava

Yleisimmin tilavarauksia tehdään vuosittaisilla vakiovuorohakemuksilla, kaksi kolmasosaa vastaajista pitää tätä yleisimpänä varaustapanaan (kuva 3). Timmi-järjestelmää yleisimpänä varauskanavanaan käyttää 20 % vastaajista ja sähköpostitse pääasiallisesti varauksia tekeviä vastaajia on 13 % kysymykseen vastanneista.



Kuva 3. Vastanneiden yleisin tilavarauskanava (n=15)

2.3.2 Timmi-järjestelmän käytettävyys

Vastaajia pyydettiin lisäksi arvioimaan Timmin käytettävyyttä asteikolla 4-10. Annetuissa arvosanoissa oli runsaasti hajontaa ja ne jakautuivat melko tasaisesti neljän ja yhdeksän välille keskiarvon ollessa 6,7 (taulukko 3). Tähän kysymykseen vastasi yhdeksän vastaajaa.

Taulukko 3. Timmi-järjestelmän kokonaisarvosana (n=9)

Jos käytätte Timmi-tilavarauusjärjestelmää	4	5	6	7	8	9	10	Yhteensä	Keskiarvo
a) kokonaisarvosana järjestelmän käytettävyydestä	1	2	1	2	1	2	0	9	6,67

2.3.3 Tilavarausten tekeminen; kehitysehdotukset ja palaute

Tilavarausten tekeminen – kysymyskokonaisuuden avoimeen palautekenttään antoi vastauksen 10 vastaajaa. Alle on koottu palautteet vastaajatietoineen.

- Vaikea käyttää puhelimella, varausikkuna ei liiku ainakaan Applen puhelimessa ja varausta ei pääse lähettämään eteenpäin.

Järjestelmään jää välillä turhia 15 min vuoroja jos tulee päälle uusi varaus ja aiempi kestäisi vain 15 min pidempään. *(Pohjois-Kymen Liikuntayhdistys ry, Samu Suurnäkki)*

- Jos jokin järjestelmä ei ole asiakasystävällinen, niin juurikin tuo... Jos sitä käyttää päivittäin, niin varmaankin tulee tutuksi, mutta kerran vuodessa on aika tavalla "haasteellinen". Pelkästään esim. liikuntatilojen etsiminen sieltä on vähintäänkin erikoista. "Timmi" löytyy useamman näppäilytuloksena ja kun ensimmäisen kerran kuulin nimen, niin hieman mietin mitä se tarkoittaa. Liikuntapaikkojen ajanvarausjärjestelmän nimellä etsin. *(Utin Rumat Miehet ry, Ari Hännikäinen)*
- Käytämme Timmiä aina kun sieltä löytyy meille sopivia tyhjiä aikoja. Tilavarauksia teemme myös puhelimitse jos tarvetta tarkentaa varausta eli käytämme kaikkia mahdollisia tapoja. *(Kouvolan Sulkapalloseura ry, Keijo Lyytikäinen)*
- Tilavarauksissa voisi ottaa enemmän huomioon aikaisempien vuorojen haltijoita sekä monivuotisia käyttäjiä. *(Kouvolan Taido ry, Jussi Loponen)*
- Annetut tunnukset eivät ole toimineet. *(Voikkaan Urheilu-Veikot ry, Pirkko Kohtala)*
- Olen vasta totutellut käyttämään järjestelmää, joten käytettävyys varmasti paranee omien taitojen karttuessa. *(Likolammen Tiikerit, Juha Karjalainen)*
- Varausten kesä- ja talvikausi ovat eri aikaan, kun seurojen kaudet, jolloin varauksesta tulee sekava. Ryhmät ja vuorojen tarve ei seuroissa yleensä muutu paljoa vuosittain, joten on aika turhauttavaa täyttää joka vuosi sama lappu. *(KoPa, Marko Sillanpää)*
- Peruminen mahdolliseksi tämän kautta. Selkeämpi haku systeemi. Erilaisia listausmahdollisuuksia olisi hyvä saada tehdä itse. *(Kouvolan HanMooDo, Iiris Riihiluoma)*
- On hankalaa, kun koulujen salit ja muut salit eivät näy samassa järjestelmässä ja molempiin täytyy olla eri käyttäjätunnus/salasana. *(Kouvolan Liikunta- ja voimisteluseura Tempo ry, Kaisa Niilo-Rämä)*

- Helpottaisi jos voisi itse poistaa oman seuran varauksia webtimmistä. *(Kouvolan Taitoluistelu ry, Tuija Tuviala)*

2.4 Vakiovuorot

Kolmannessa asiakokonaisuudessa kysyttiin mielipidettä vakiovuoroista ja niiden jaon kehittämistä tulevaisuudessa.

2.4.1 Tyytyväisyys vakiovuoroihin

Vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttään vakiovuoroihin liittyvissä asioissa kouluarvosanoin 4-10. Arvioitavat asiat olivat nykyiset vakiovuorot, liikuntatoimen päätöksenteon nopeus ja vakiovuorojen hakujaksot.

Saatujen vastausten hajonta oli suurta jokaisessa osa-alueessa (taulukko 4). Tyytyväisimpiä oltiin nykyisiin, voimassaoleviin vakiovuoroihin (keskiarvo 7,9, hajonta 6-10). Päätöksenteon nopeus ja nykyiset vakiovuorojen hakujaksot saivat arvosanan 6,9. Näissä molemmissa vastausten hajonta oli välillä 4-10.

Taulukko 4. Tyytyväisyys vakiovuoroihin (n=15)

Kuinka tyytyväinen seuranne on	4	5	6	7	8	9	10	Yhteensä	Keskiarvo
a) nykyisiin, voimassaoleviin vakiovuoroihin?	0	0	2	4	3	4	1	14	7,86
b) liikuntatoimen päätöksenteon nopeuteen vakiovuorojen osalta?	1	4	1	0	6	1	1	14	6,93
c) nykyisiin vakiovuorojen hakujaksoihin (kesä- ja talvivuorot)?	3	1	2	3	1	4	1	15	6,93

2.4.2 Vakiovuorot; kehitysehdotukset ja palaute

Vakiovuorot – kysymyskokonaisuuden avoimeen palautekenttään antoi vastauksen 11 vastaajaa. Alle on koottu palautteet vastaajatietoineen.

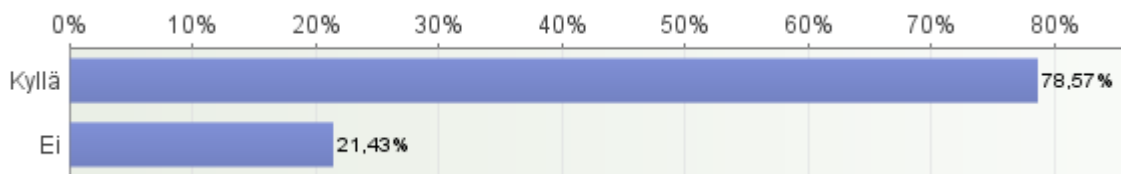
- Jos me kerran haetaan jo maaliskuun loppuun mennessä vuoroja, niin on aika suotavaa, että sen hakemuksen lopullinen kohtalo olisi jo ainakin heinäkuuhun mennessä varma ja lopullinen. *(Utin Rumat Miehet ry, Ari Hännikäinen)*
- Hakujaksot mahdollisimman ajoissa (esim. joulukuu / tammikuu), helpottaa seuran tulevaisuuden suunnitelmia. *(Pohjois-Kymen Liikuntayhdistys ry, Samu Suurnäkki)*
- Tarkempaa toimintaa kun joku seura anoo joka hallista jokaiselle päivälle ma-pe ja klo esim. 17.00-21.30. Kannattaa pyytää seuralta tarkempi selvitys ja vaikka edellisen vuoden myönnetty/ käytetyt vuorot pohjaksi. Tarkkaillaan kokonaisuutta... *(Kouvolan Sulkapalloseura ry, Keijo Lyytikäinen)*

- Vakiovuoroja on yleensä riittänyt hyvin, ja muutokset hakuaikeihin ovat olleet pääsääntöisesti maltillisia. Kaupungin vuorojen hintapolitiikkaa ja täten vuoroja käyttävien seurojen tukemista voisi kehittää, jolloin varsinkin pienet seurat pystyvät käyttämään vuoroja jatkossakin. *(Kouvolan Taido ry, Jussi Loponen)*
- Annoin arvosanan 7 (nykyiset hakujaksot –kysymys), koska hakumenetelmä on minulle uusi asia. *(Likolammen Tiikerit, Juha Karjalainen)*
- Haetaan vuosittain vain muutoksia, jos sellaisia tulee. Vuoroja myönnettäessä ei osata huomioida painimaton rajoituksia, vaan sinne annetaan vuoroja sellaisille, jotka eivät ole oikeissa varusteissa. Aikuispainijat joutuvat siirtämään vuorojaan kilpaurheilun kannalta liian myöhäisiin aikoihin, koska parhaita aikoja annetaan jonkun toisen lajin oheisharjoittelijoille. Näin ei kuitenkaan toisten lajien edustusjoukkueet tee. Isot seurat yliveraavat syksyllä painimatolta vuoroja ja peruvat ne sitten, kun omat lajipaikat varmistuvat. Painijat odottavat alkukaudesta näitä peruutuksia ja pääsyä omalle lajiharjoituspaikalle. *(KoPa, Marko Sillanpää)*
- Muistaa lähiliikuntapaikkaperiaatteet junioripuolella. Samoin, jos seura käyttää väärin vuoroja eli selkeästi aikuisia juniorivuoroilla, niin vuodeksi hyvät vuorot pois. Ei kukaan voi varata myönnettyjä vuoroja periaatteella, jos kohta aloitamme juniorivuorot... Inhimilliset virheet ovat asia erikseen. *(Kouvolan HanMooDo, Iiris Riihiluoma)*
- Kesävuorojen hakuaike ok, mutta talvivuorot pitää hakea liian aikaisin. Voisi olla esim. toukokuussa. *(Anjalan Liitto, Hannu Raskinen)*
- Syksyn vakiovuorojen hakuaike on aikaistettu, ei hyvä :(*(Myllykosken Naisvoimistelijat ry, Minna Mäisti)*
- Vuoroja jaettaessa tulisi klo 16-19 aikaan oleviin vuoroihin olla etusijalla alle kouluikäiset ja alakouluikäiset. Tämä voitaisiin tehdä jos nykyinen juniorit / aikuiset jako muutettaisiin kolmijakoiseksi alle 13-v /13-17 v / aikuiset. Jaossa voitaisiin myös paremmin ohjata pieniä ryhmiä hakemaan pieniä saleja, jotta suuria saleja tarvitsevat pääsisivät käyttämään tehokkaammin niitä. Parannusta voisi tehdä myös siinä, että jos seuran (A) hakemaa vuoroa on hakenut useampi seura (B ja C) ja vuoro annetaan jollekin toiselle seuralle (B tai C), ei seuraa (A) jätettäisi ilman vuoroa, vaan se osoitettaisiin jostain muusta paikasta. *(Kouvolan Liikunta- ja voimisteluseura Tempo ry, Kaisa Niilo-Rämä)*
- Aikaisemmin haku/päätökset jään osalta. *(Kouvolan Taitoluistelu ry, Tuija Tuviala)*

2.4.3 Vaikutusmahdollisuuksien lisääminen vakiovuorojaossa

Kyselyn lopussa tiedusteltiin seurojen/yhteisöjen halua vaikuttaa nykyistä enemmän vakiovuorojen jakoon ja ehdotuksia siitä, mitä käytännön keinoja vaikuttamisen lisäämiseen voisi olla. Vastaajista lähes 80 % halusi seuroille ja yhteisöille nykyistä suurempaa roolia vakiovuorojen jaossa (kuva 4).

Tulisiko seuroilla/yhteisöillä olla nykyistä enemmän vaikutusmahdollisuuksia vakiovuorojen jaossa?



Kuva 4. Vastanneiden halukkuus vaikuttaa vakiovuorojakoon (n=14)

Käytännön keinoja vaikutusmahdollisuuksien parantamiseen listasi 11 vastaajaa. Alle on koottu kehitysehdotukset vastaajatietoineen.

- Koska pelaamme liiton alaisissa sarjoissa, niin vähimmillään pitää sitä jää-aikaa olla pelin ajallisen keston verran käytettävissä. Tässä on jo jouduttu lopettamaan pelaaminen kesken pelin, kun myönnetty aika on tullut täyteen. Tiedetty jo etukäteen ettei ole mahdollista mitenkään saada peliä loppumaan ajan puitteissa. Älkää päästäkö ketään "sotkemaan" jo myönnettyjä vuoroja jälkeensä! Nyt omalta osaltamme henkilökunta (Valkealan jäähalli) on toiminut loistavasti ja nipistänyt hieman aiemmasta vuorosta, jotta pelit toimivat. Muualla on ollut vaihtelevampaa....
(*Utin Rumat Miehet ry, Ari Hännikäinen*)
- Tiettyjen paikkojen vuorojen käyttäjät voisivat valmistella vuoroja keskenään ennen "virkamiehen" vuorojen julkistamista. Näin toimittaessa voisi hakuajoja ja vuorojen myöntämistä nopeuttaa.
(*Pohjois-Kymen Liikuntayhdistys ry, Samu Suurnäkki*)
- Olemme sitä mieltä, että liikuntatoimisto hoitaa edelleen vakiovuorojen jaon ja sitä ei pidä ulkoistaa "isommille" seuroille tai muille toimijoille. Mutta kyllähän jonkinlaista yhteistyötä voisi olla ennen kuin vuorot lopullisesti vahvistetaan. Ei kuitenkaan mitään yleistä markkinahuutokauppaa, se ei vie minnekään. Vaaditaan myös anojilta/ seuroilta kohtuutta anomuksia tehdessään kuten yllä jo kerroimme. Jos esim. anomuksia tulee niin silloin voisi vuorojen käsittelijä olla seuraan yhteydessä ja pyytää tarkennusta. Yleistä huutokauppaa emme kuitenkaan kannata. Kiitos...
(*Kouvolan Sulkapalloseura ry, Keijo Lyytikäinen*)
- Seuroja voisi konsultoida tai informoida jo päätöksentekovaiheessa, mikäli anottuja vuoroja aiotaan myöntää muutettuina. Esimerkiksi seura on voinut anoa tiettyyn kellonaikaan vuoroa, koska ko. aika on räätelöity tai sopii nuorille harrastajille paremmin vrt. 21.30 päättyvä harjoitusaika. Tällöin seura voisi esittää perustelut miksi juuri kyseisiä vuoroja on haettu. (*Kouvolan Taido ry, Jussi Loponen*)
- Jos kyseessä on "erikoistila" esim. painimolski, niin painijoilla ns. etuajo-oikeus. Emme mekään varaa jäävuoroja... (*Voikkaan Urheilu-Veikot ry, Pirkko Kohtala*)
- Vakiovuorojen jakomenettelyä en tunne, mutta harrastajien ikä (nuoret) tulee/tulisi huomioida siten, että nuoret saavat iltapäivän/alkuillan ajat. Koulu on kuitenkin tärkeää, joten myöhäiset ajat saattavat vaikeuttaa vuorokausirytmää. Näin varmaan nytkin jo tehdään :)
(*Likolammen Tiikerit, Juha Karjalainen*)
- Tarjota asiantuntija-apua, jos vuorojen myöntäjä ei tunne harjoituspaikkoja ja niiden kunnossapysymisvaatimuksia. Myös lajien erityisvaatimuksista tulisi seuroilta kysellä. Nyt painijat ovat painimatolla huonoimmassa osassa, kun paljas iho hankautuu mattoa vasten, jossa on harjoiteltu monenlaisilla välineillä ja varustuksissa. Painijamme, jotka kuluneella kaudella ovat edustaneet suomea EM- ja MM-kisoissa sekä kahdessa maaottelussa, joutuvat vuorojen myöntäjän mukaan harjoittelemaan klo 21.30 päättyvällä vuorolla, koska parhaat ajat on annettu jollekin

toiselle lajille venyttely tms. oheisharjoituksiin. Näitä ongelmia joudutaan seuratoimijoiden toimesta ratkomaan, koska liikuntatoimi vetäytyy tilanteesta. Seurat voisivat kertoa, mitä on lajiharjoittelu ja mitä oheisharjoittelu. Tästä vaikuttaisi olevan epä tietoisuutta jossakin. *(KoPa, Marko Sillanpää)*

- Hiukan hankalaa määritellä. Tietty olisi kiva jos pääsisi valkkaamaan vuorot, mutta käytännössä aika mahdottomuus, että näin tulisi tasapuolisia. *(Kouvolan HanMooDo, Iiris Riihiluoma)*
- Voisi olla esim. palaveri, missä voisi hahmotella eri seurojen kanssa joissakin tapauksissa yhteistoimintaa harjoitusvuoroissa. *(Anjalan Liitto, Hannu Raskinen)*
- Haku voisi olla kaksiportainen niin, että ensin tulisi jakoehdotus, jonka jälkeen seurat voisivat vielä kommentoida tai yrittää vaihtaa keskenään vuoroja sekä "vapauttaa" tarpeettomat vuorot ja vasta sen jälkeen tehtäisiin lopullinen vuorojako. Joskus saadut vuorot eivät vastaa haettuja, jolloin ne saattavat olla tarpeettomia (esim. liian myöhään pikkulapsille) ja koska ne perutaan vasta kauden alussa, ei niitä enää kukaan muukaan välttämättä ota ja seurauksena on tyhjä sali. Jotenkin myös alkusyksyn ja loppukevään ajan tyhjänä olevat salivuorot tulisi saada täytettyä. Näitä on ainakin jalka- ja pesäpalloilijoilla, jotka harjoittelevat sisällä vain talvella. *(Kouvolan Liikunta- ja voimisteluseura Tempo ry, Kaisa Niilo-Rämä)*
- kaupunki jakaa jäämäärät ja seurat yrittäisivät päästä sopuun miten ne sijoitetaan viikolle. *(Kouvolan Taitoluistelu ry, Tuija Tuviala)*

3 Tulosten tarkastelu

3.1 Yhteenveto

Kouvolan kaupungin liikunnan tilavarauksen asiakaskyselyyn vastasi 4,3 % sähköpostitiedotteen saaneista. Yhteensä vastaajia oli 15 kappaletta, joiden joukossa mm. kaikki juniorijäävuoroja käyttävät jääurheiluseurat (Pohjois-Kymen Liikuntayhdistys ry, Kouvolan Taitoluistelu ry ja Likolammen Tiikerit). Vastaajat edustivat jääurheiluseurojen lisäksi palloilu-, yleisurheilu-, voimistelu- ja kamppailulajeja. Kaikkiaan 13 vastaajaa antoi palautetta ja kehittämisehdotuksia kyselyn vapaisiin kenttiin.

Ensimmäisessä asiakokonaisuudessa aiheena oli asiakaspalvelu. Asiakaspalvelun osalta liikunnan tilavaraus sai kyselyssä kokonaisarvosanaksi kouluasteikolla 8,7. Myös arvioitujen neljän yksittäisen tekijän (yhteydenpidon helppous, tilavarauksen tavoitettavuus, tilavarauksen nopeus/asioihin reagoiminen ja ammattitaito/asiantuntijuus) perusteella asiakaspalvelun taso arvioitiin hyväksi (kaikissa keskiarvo oli yli 8). Asiakaspalvelun vapaamuotoisissa palautteissa toimintaa pääsääntöisesti kiiteltiin. Kehitysehdotuksina mainittiin lajikohtaisen ammattitaidon kehittäminen, vuorojen peruutuksista aktiivisemmin tiedottaminen ja välillä liian pitkiksi venyvät varausten vahvistusajat. Moni vastaaja otti jo tässä vaiheessa kantaa mm. vakiovuorojen jakoon.

Toisessa asiakokonaisuudessa aiheena oli tilavarausten tekeminen. Vastaajista 67 % ilmoitti vuosittaiset vakiovuorohaut yleisimmäksi tavakseen tehdä tilavaraus. Vastaajista 20 % käyttää Timmi-järjestelmää yleisimpänä tilavarauskanavana. Timmin käyttäjät arvioivat ohjelman käytettävyyttä keskiarvolla 6,7. Tilavarausten tekeminen – kysymyskokonaisuuden palautteissa kommentoitiin pääsääntöisesti Timmi-järjestelmää. Timmiin toivottiin mm. parempaa käytettävyyttä mobiililaitteilla ja mahdollisuutta perua omia vuoroja. Palautteissa heijastuu vastaajien Timmi-käytön satunnaisuus. Todennäköisesti arvostat olisivat parempia, jos ohjelman käyttö olisi aktiivisempaa. Tällä hetkellä liikunnan tilavarauksen aktiivisista asiakkaista (819 kappaletta) 20 %:lla on käyttäjätunnukset Timmiin.

Kolmannessa asiakokonaisuudessa vastaajat ottivat kantaa vakiovuoroihin. Saatujen vastausten perusteella nykyisiin, voimassaoleviin vakiovuoroihin ollaan melko tyytyväisiä; annettujen arvosanojen keskiarvo oli 7,9. Toisaalta selkeästi tyytymättömmämpiä oltiin päätöksenteon nopeuteen ja nykyisiin vakiovuorojen hakujaksoihin. Näistä molemmista tilavaraus sai kouluarvosanan 6,9. Palautteissa vastaajat korostivat erityisesti toivomusta tilavarauksen kriittisestä ja ammattitaitoisesta suhtautumisesta vakiovuorohakemuksiin sekä ottivat kantaa hakujaksojen ajoittumiseen ja päätöksenteon nopeuteen.

Vastaajista lähes 80 % haluaisi seuroille nykyistä enemmän vaikutusmahdollisuuksia vakiovuorojen jaossa. Käytännön keinoja vaikutusmahdollisuuksien parantamiseen olisivat vastaajien mukaan mm. yhteistyö seurojen kanssa vuoroja suunniteltaessa ja myönnettäessä sekä seurojen käyttäminen lajiasiantuntijoina. Yhteisenä nimittäjänä kehittämisehdotuksissa oli yhteistyö seurojen ja kaupungin välillä.

3.2 Asiakaskyselyn tulevaisuus

Saatujen vastausten ja palautteiden tuottaman lisäarvon perusteelle kyselystä on syytä tehdä tulevaisuudessa vuosittainen. Toteuttamisajankohdan on syytä sijoittaa syksyyn siten, että saatuja vastauksia voidaan käyttää kehittämistyöhön esim. seuraavan vuoden vakiovuorojako suunniteltaessa. Kyselyssä on syytä käyttää vuosittain tiettyjä vakiokysymyksiä, joiden vastauksia pystytään tulevaisuudessa vertailemaan keskenään. Toisaalta vuosittaiseen kyselyyn kannattaa ottaa myös jokin ajankohtainen tema, josta halutaan saada asiakkaiden mielipiteitä.

LIITE 1



Asiakaskysely Kouvolan liikuntapaikkojen käyttäjille

TAUSTATIEDOT

1. Vastaaja

Seura / Yhteisö *

Yhteyshenkilö *

Sähköposti

Puhelinnumero

LIIKUNNAN TILAVARAUKSEN ASIAKASPALVELU

2. Kuinka usein asioitte liikunnan tilavarauksen kanssa keskimäärin?

viikoittain kuukausittain harvemmin

3. Edustamanne seuran arvio (kouluarvosanalla 4-10)

	4	5	6	7	8	9	10
a) yhteydenpidon helppous?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) tilavarauksen tavoitettavuus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) tilavarauksen nopeus/asioihin reagoiminen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) tilavarauksen ammattitaito/asiiantuntijuus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Kokonaisarvosana Kouvolan kaupungin liikunnan tilavarauksen asiakaspalvelusta?

4 5 6 7 8 9 10

5. Kehitysehdotukset / Palaute

Liikunnan tilavarauksen asiakaspalvelu

TILAVARAUSTEN TEKEMINEN

6. Tekeekö seuranne tilavarauksia yleisimmin

- Timmi-tilavarausjärjestelmän kautta
- sähköpostitse
- puhelimitse
- vuosittaisilla vakiovuorohakemuksilla

7. Jos käytätte Timmi-tilavarausjärjestelmää

	4	5	6	7	8	9	10
a) kokonaisarvosana järjestelmän käytettävyydestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Kehitysehdotukset / Palaute

Tilavarauksen tekeminen

VAKIOVUOROT

9. Kuinka tyytyväinen seuranne on (kouluarvosanalla 4-10)

	4	5	6	7	8	9	10
a) nykyisiin, voimassaoleviin vakiovuoroihin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) liikuntatoimen päätöksenteon nopeuteen vakiovuorojen osalta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) nykyisiin vakiovuorojen hakujaksoihin (kesä- ja talvivuorot)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Kehitysehdotukset / Palaute

Vakiovuorot

11. Tulisiko seuroilla/ yhteisöillä olla nykyistä enemmän vaikutusmahdollisuuksia vakiovuorojen jaossa?

Kyllä

Ei

12. Jos vastasitte Kyllä, mitä nämä vaikutusmahdollisuudet voisivat olla?

(Sivu 0 / 4)