

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

Bisnes Akatemia

2017

Jukka-Pekka Ekblad

ASIAKASTYYTYVÄISYYS- TUTKIMUS

– Variston Tenniksen valmennuksessa olevat
jäsenet

Jukka-Pekka Ekblad

TIIVISTELMÄ

Opinnäytteen tarkoituksena oli selvittää Variston Tennis-seuralle, miten tyytyväisiä seuran valmennuksessa olevat jäsenet ovat asiakaspalvelun tasoon, tiloihin, joissa seura toimii, sekä yleisellä tasolla valmennuksen tasoon ja sisältöön. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa seuralle kehitysehdotus toiminnan parantamiseen saatujen vastausten perusteella.

Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä hyödyntäen webropol-kyselyohjelmaa. Tämä oli edullisin ja yksinkertaisin tapa toteuttaa kysely. Kysely pidettiin melko lyhyenä ja nopeana vastata, jotta saataisiin mahdollisimman suuri joukko vastauksia. Kyselyn vastaamiseen kuluva aika oli noin 5 minuuttia, ja kysymyksiä oli yhteensä 15 kpl.

Kysely lähetettiin kaikkiaan 255 jäsenelle, jotka osallistuvat seuran valmennustunnille. Vastauksia tuli määräaikaan mennessä (vastausaika 1 viikko+3 päivää jatkoaikaa) 42 kappaletta, joten vastausprosentti oli 16,5. Jatkoajan aikana vastauksia tuli 2 lisää, joten lisääjällä ei juuri ollut merkitystä vastausten lisäämisen kannalta. Avattuja mutta ei lähetettyjä kyselyitä oli yhteensä 69 kappaletta, eli keskeytysprosentti oli 27. Keskeytysprosentti oli melko korkea ja siihen voi olla suuri syy se, että viimeiseen avoimeen kysymykseen oli pakko vastata. Se voi herkästi olla syy, että kysely keskeytetään.

Yleisellä tasolla tutkittuna vastauksia, valmennuksessa olevat jäsenet ovat suhteellisen tyytyväisiä valmennuksen ja asiakaspalvelun tasoon. Naiset olivat hieman miehiä tyytyväisempiä valmennukseen ja asiakaspalveluun liittyvissä kysymyksissä. Tilojen toimivuudessa ja siisteydessä olisi toivomisen varaa. Tiloihin yleisesti haluttaisiin hieman kohennusta ja uudistusta. Myös pukuhuoneiden ahtaous ruuhka-aikana huolestutti ihmisiä.

ASIASANAT:

Asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelu, tennisseura, kyselytutkimus

Jukka-Pekka Ekblad

CUSTOMER SERVICE SURVEY

-Members Participating in the Coaching Lessons of Varisto Tennis Club

The purpose of this thesis was to find out for Varisto Tennis Club how satisfied the club members participating in the coaching lessons are with the level of the customer service, the premises and in general the level and content of the coaching. The aim of the study is to provide the club with a development proposal based on the replies concerning the improvement of the operations.

The survey was conducted using an electronic questionnaire in the Webropol survey program. This was the simplest and most cost-effective way to carry out a survey. The survey was short and quick to respond to maximize the number of the sample replies. There were totally 15 questions, and it took approx. five minutes to answer them. Some of the questions were open-ended questions to obtain as much accurate data as possible.

The questionnaire was sent to 255 members participating in the club's coaching lessons. By the deadline (seven days response time and three days additional response time) there were 42 replies, so the response rate was 16.5. During the additional response time there were only two more replies, so the additional time had little importance in terms of an increased number of the replies. Opened, but not sent questionnaires were totally 69 pieces, so the interruption rate was 27. The interruption rate was quite high and a big reason for that may be that the last open-ended question had to be answered. It can easily be the cause of that a survey is interrupted.

At a general level, the members participating in the coaching were relatively satisfied with the level of the coaching and customer service. Women were slightly more satisfied with the coaching and customer service issues than men. Better functionality and cleanliness as well as some refurbishment and upgrading of the premises were desired. Also crowded locker rooms during rush hours worried people.

KEYWORDS:

Customer satisfaction, customer service, tennis club, survey

SISÄLTÖ

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 VARISTON TENNIS	7
3 TUTKIMUSONGELMA, TUTKIMUSJOUKON RAJAUS JA TAVOITTEET	8
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN JA PALVELUN KÄSITTEET	9
4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	9
4.2 Asiakaspalvelun vaikutus asiakastyytyväisyyteen	10
4.3 Hyvä asiakaspalvelija	10
4.4 Palvelun laatumielikuva	11
4.5 Palvelun tehtävät	12
5. KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS	14
6. FYYSISEN YMPÄRISTÖN VAIKUTUS ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN JA ASIAKASPALVELUN LAATUUN	15
7 VIESTINNÄN JA TIEDOTUKSEN VAIKUTUS ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN	16
8 VASTAUSTEN KÄSITTELY	17
8.1 Vastausprosentti ja keskeytysprosentti	17
8.2 Vastaaajien sukupuoli	18
8.3 Ikäjakauma	18
8.4 Asuinpaikkakunta	19
8.5 Pelitaso	20
8.6 Valmennusryhmään liittymisen syyt	20
8.7 Jäsenyyden lisäarvot	21
8.8 Valmennukseen liittyvät asiat	22
8.9 Kehitysehdotukset valmennuksen sisältöön	23
8.10 Henkilökunnan asiakaspalvelun taso	24
8.11 Henkilökunnan asiakaspalvelun tason ja ammattitaidon kehittäminen	25
8.12 Tilojen toimivuus	25

8.13 Tilojen siisteys	26
8.14 Seuran käyttämien tilojen kehittäminen	27
8.15 Tiedotukseen liittyvät asiat	27
8.16 Sana on vapaa	28
9 KEHITYSEHDOTUKSET SEURALLE	29
9.1 Perus- ja taustatiedot	29
9.2 Valmennukseen liittyvät asiat	29
9.3 Henkilökunnan asiakaspalvelun tasoon liittyvät väittämät	30
9.4 Ulkoinen ympäristö	30
9.5 Tiedotukseen liittyvät kysymykset	31
10 POHDINTAA	32
LÄHDELUETTELO	33
LIITTEET	
Kysymyslomake	LIITE 1
Avoimien kysymysten vastaukset	LIITE 3

1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyys on tärkein mittari, jolla mitataan asiakkaiden kokemaa palvelun laatua ja siihen liittyviä asioita. Tässä tutkimuksessa keskitytään siihen, miten asiakkaat kokevat asiakastyytyvyyden Variston tenniksen toiminnassa ja sen tuottamissa palveluissa sekä niihin liittyvissä oheispalveluissa ja tiloissa.

Toimin itse yhtenä kahdeksasta valmentajasta Variston tenniksessä, joten tässä on luonteva aihe lopputyölle. Koska työssä tutkitaan asioita, jotka koskettavat myös itseäni, on kysymysten asettelu ja vastausten käsittely objektiivisesti tärkeää. Jotta vastaukset pysyvät anonyymeinä, yhteystiedot arvontaa varten kerätään erillisellä lomakkeella. Tällöin vastausten antajia ei voi yksilöidä.

Variston Tenniksessä on aiemmin tehty yksi asiakastyytyväisyystutkimus, mutta sen tuloksia ei ollut saatavilla. Se luo hyvät perusteet tehdä kattava tutkimus aiheesta. Opinäytetyö toteutetaan kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, ja sen sisältö koostuu teoriaosasta, tutkimustuloksista, niiden analyysistä, kehitysehdotuksista seuralle sekä omasta pohdinnasta.

Teoriaosassa käydään läpi asiakastyytyväisyys, kvantitatiivinen tutkimus ja sen peruskäsitteet, fyysisen ympäristön vaikutus asiakastyytyvyyteen sekä viestinnän vaikutus asiakastyytyvyyteen. Vastaukset käsitellään tekstin ja taulukoiden avulla, jotta saadaan tarkka kokonaiskuva käsitellystä aiheesta..

2 VARISTON TENNIS

Variston Tennis on 1998 perustettu Länsi-Vantaalla Varistossa toimiva tennisseura jossa ohjatussa valmennuksessa on 255 pelaajaa 90 viikkotunnilla. Seuralla on käytössään kesäisin 4 ulkotenniskenttää, jotka ovat massapohjaisia.

Sisäkenttiä on 4 ja niiden pinnoite on green-set. Seurassa on 12 kilpajunioria, jotka harjoittelevat useamman kerran viikossa ja käyvät säännöllisesti kilpailuissa. Variston Tenniksessä valmentajia on 8 ja heistä 2 työskentelee täysipäiväisesti. Seuran päävalmentajana toimii Antti Pelkonen, joka osallistuu myös aktiivisesti valmennukseen. Pelaajat, jotka ovat valmennuksessa, ovat automaattisesti seuran jäseniä, ja jäsenmaksu sisältyy valmennusmaksuun. Seuran jäsenmaksu on muutoin 60 euroa vuodessa.

Seurassa järjestetään vuosittain noin 5 kansallista kisaa, joissa on useampia luokkia eri-ikäisille ja tasoisille pelaajille. Tämän lisäksi seurassa järjestetään seuran sisäisiä tenniskisoja, joihin seuran jäsenet voivat osallistua. Tämä kannustaa pelaajia osallistumaan kisoihin myös seuran ulkopuolella.

Sisäkaudella 2016–017 seuran miesten ykkösjoukkue pelasi tenniksen 1-divisioonaa ja joukkueita miehissä myös muissa divisioonissa. Kauden lopussa seura pelasi nousukarsinnoissa SM-liigaan ja lunasti paikan korkeimmalle tasolle kaudelle 2017–2018. Tämän lisäksi sekä naiset että miehet osallistuvat aktiivisesti eri seniorisarjoihin.

Variston Tenniksen tiloissa toimii myös kahvio ja pro-shop, josta voi ostaa tennistarvikkeita, varusteita ja jännittää mailoja. Seura järjestää mahdollisuuksien mukaan myös tennismatkoja, joihin jäsenet voivat osallistua edulliseen hintaan. Matkan tarkoituksena on yhdistää huvi ja hyöty. Matkalla on ohjattuja tunteja ja seurataan paikallista kansainvälistä tennis-kisaa. (Variston Tennis jäsenkirje 1/2016)

3 TUTKIMUSONGELMA, TUTKIMUSJOUKON RAJAUS JA TAVOITTEET

Tutkimusongelmana on selvittää

1. pelaajien tyytyväisyyttä valmennukseen ja valmennuksen sisältöön sekä ympäristöön, jossa palvelut tuotetaan
2. asiakaspalvelun taso ja miten tilat vastaavat käyttäjien toiveita.

Kyselytutkimus suoritetaan sähköisenä kyselynä, joka tässä tapauksessa on edullisin, luonteivin ja yksinkertaisin kyselytapa. Kyselyn runko koostuu viidestä (5) osiosta. Ne ovat perustiedot, valmennukseen liittyvät asiat, henkilökunnan asiakaspalvelun tasoon liittyvät väittämät, ulkoinen ympäristö ja tiedotukseen liittyvät kysymykset. Kyselyn vastauksien käsittely etenee tässä samassa järjestyksessä. Jokaisessa kysymyksessä vertaillaan myös sukupuolten välisiä eroja vastauksissa.

Tutkimus rajataan koskemaan pelaajia, jotka ovat säännöllisessä (vähintään 1 kerta/viikko) ohjatussa valmennuksessa. Alaikäisille suunnattu kysely lähetetään huoltajalle, ja alaikäiset vastaajat huoltajan kanssa yhdessä kysymyksiin.

Kyselyn tavoitteena on esittää parannusehdotuksia tutkimusongelmiin, jotka kyselyn perusteella ilmenevät. Näitä asioita käsitellään tarkemmin luvussa 9.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN JA PALVELUN KÄSITTEET

Asiakastyytyväisyys on laadun mittari, ja tätä kautta asiakastyytyväisyyden mittaaminen tulisi olla johdolle tärkeä painopiste. Asiakaspalvelun tavoitteena on aina tyytyväinen asiakas, riippumatta siitä, onko kohteena kuluttaja tai yritysasiakas. Asiakkaan tullessa ensi kertaa liikkeeseen, hänellä on ennakko-odotuksia liikkeen toimintatavoista, jotka joko toteutuvat tai eivät toteudu. Asiakkaan saaman palvelukokemuksen perusteella hän muodostaa mielikuvat kyseisestä yrityksestä ja käyttääkö hän jatkossa yrityksen palveluita. (Lahtinen ja Isoviita 1998, 50.) Asiakastyytyväisyys on kilpailukeino, jolla tänä päivänä pystytään erottautumaan kilpailijoista. Kilpailuetu saadaan sillä, että asiakkaan tyytyväisyyden eteen tehdään kaikki mahdollinen ja mahdoton. (Lahtinen ja Isoviita 1998, 50)

Reklamaatioiden hoito voidaan myös kääntää kilpailueduksi, kun ne hoidetaan siten, että asiakas kokee tullessa huomioiduksi. Hyvin hoidetut reklamaatiot tuovat yritykselle lisää kauppaa ja hyvän palvelun saanut asiakas vie sanaa eteenpäin. Aina kuitenkin ei päästä toivottuun lopputulokseen, jolloin yritys menettää ostavan asiakkaan. Tällöinkin pitäisi pyrkiä pääsemään sellaiseen lopputulokseen, että asiakas ei levitä huonoa sanaa eteenpäin yrityksestä. Reklamaatiotilanteet ovat yleensä erittäin haastavimpia asiakaspalvelutilanteita, koska yleensä siinä on tunteet pelissä. (Aarnikoivu 2005, 72.)

4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen voidaan käyttää joko kvantitatiivista eli määrällistä tai kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. (Heikkilä, 1998 s. 16.) Tässä tapauksessa käytetään kvantitatiivista tutkimusta, koska kysely tehdään ennalta määrätulle joukolle eli Variston tenniksen jäsenille ja nimenomaan valmennuspalveluiden käyttäjille. Kysely suoritetaan sähköisenä ja apuna käytetään seuran asiakastietokantaa, jossa on valmennuksessa olevien ihmisten yhteystiedot, lähinnä sähköpostiyhteys. Seuran puheenjohtaja välittää linkin valmennuksessa oleville jäsenille, jotka vastaavat kyselyyn.

4.2 Asiakaspalvelun vaikutus asiakastyytyvyyteen

Asiakaspalvelu on markkinoinnin tärkeimpiä kilpailumuotoja. Se on keino erottautua muista kilpailijoista ja antaa asiakkaalle vielä jotain lisäarvoa tuotteelle tai palvelulle. Palvelua, palvelun laatua ja sen sisältöä on vaikea kopioida ja yritys/yhteisö saa siitä kilpailuedun muihin kilpailijoihin. Asiakaspalvelua on kaikki mikä tähtää asiakkaan edun maksimointiin ja hyötyyn. (Lahtinen, Isoviita 2001, 46.)

Osa asiakaspalvelusta on näkymätöntä ja se ei näy asiakkaan saamassa palvelussa ja sen laadussa. Ne saattavat olla kuitenkin ratkaisevan tärkeitä kokonaisuuden kannalta. (Lahtinen, Isoviita 2001, 46.) Asiakaslähtöisyys on avain asiakastyytyvyyteen. Parempaa asiakaspalvelua pystytään tuottamaan, kun koko yritys sitoutuu siihen.

Asiakaslähtöisesti toimivat ihmiset, jotka

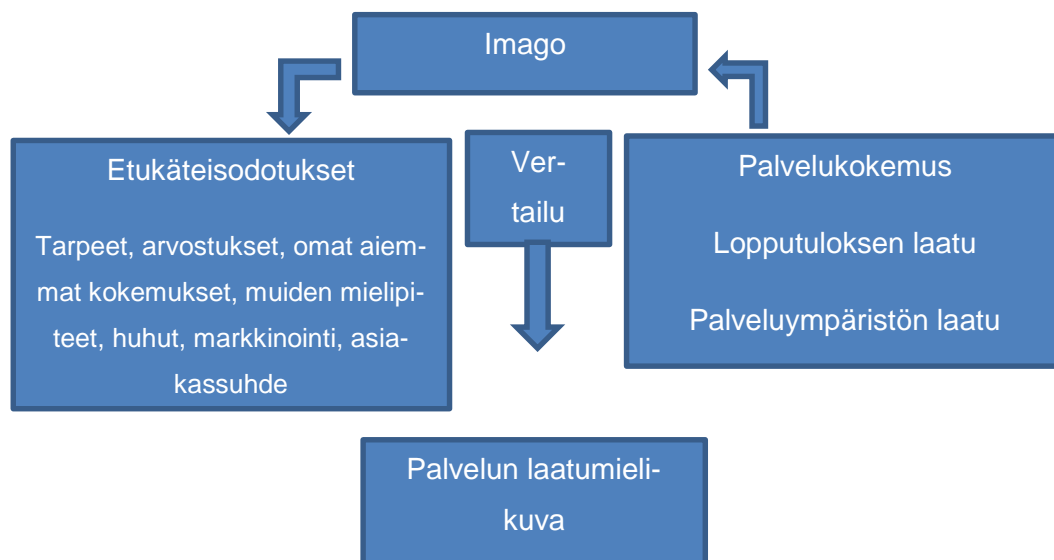
- myöntävät itselleen, että eivät tiedä kaikkea
 - eivät pysty ennustamaan asiakkaiden reaktioita
 - tekevät asialle jotain, jotta olisivat kaiken aikaa parempia asiakaspalvelijoita.
- (Valvio, 2010)

4.3 Hyvä asiakaspalvelija

Hyvän asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on asenne omaa työtä ja asiakkaan palvelukokonaisuuden hallinta. Asiakaspalvelijan tulisi perehtyä asiakkaan tarpeisiin ja kyky kuunnella asiakasta on erittäin tärkeässä roolissa. Ehkä kansantajuisesti yksinkertainen tapa määritellä hyvä asiakaspalvelija on, että hän osaa ”hypätä” asiakkaan saappaisiin. Hyvä asiakaspalvelija pystyy huomioimaan asiakkaan yksilönä ja kunnioittaa tämän omia mielipiteitä ja periaatteita. Hyvä asiakaspalvelija kokee myös ylpeyttä omasta työstään ja kykenee ymmärtämään oman työnsä vaikutuksen koko yrityksen maineeseen ja menestykseen. (Aarnikoivu 2005, 59.)

4.4 Palvelun laatumielikuva

Palvelun laatumielikuva muodostuu asiakkaan aiemmista palvelukokemuksista kyseisestä yrityksestä (kuva 1). Siihen vaikuttavat osaltaan myös palveluympäristö ja vuorovaikutussuhteiden laatu. Etukäteisodotuksiin vaikuttavat asiakkaan tarpeet, arvostukset, odotukset, muiden mielipiteet, huhut, markkinointi ja asiakassuhteet.



Kuva 1. Palvelun laatumielikuva.

Imago muodostuu näiden elementtien yhteisvaikutuksesta. Jos imago on jo etukäteen hyvä, pienet vastoinkäymiset eivät vaikuta kokonaisimagoon. Imagon kannalta on tärkeää rakentaa palveluprosessit niin, että asiakkaat saavat positiivisia kontakteja. Imagon rooli on myös helpottaa harkintaa ja ajatusprosesseja. (Vuokko, 2003 ss. 104–106.)

4.5 Palvelun tehtävät

Palvelun tehtävät jaetaan neljään osaan.

Palvelut liiketoiminnan kohteena

Palveluyritys, joka markkinoi palveluita, mm. hieroja ja kosmetologi. Nämä tarvitsevat fyysisiä tuotteita (hieroja öljyjä ja kosmetologi ihotuotteita) osana palveluaan, jotta lopputulos olisi paras mahdollinen. Palvelu on tärkein asia ja fyysinen tuote on väline luoda asiakkaalle paras mahdollinen palvelu. (Lämsä, A-M; Uusitalo, O., 2003 s. 20)

Palvelut tuotetarjouksen osana (mikä on tavaran ja mikä palvelun osuus).

Yrityksiä, jotka fyysisen tuotteen lisäksi tarjoavat jotakin lisäpalvelua myydyin tuotteen lisäksi, mm. kodinkoneliike myy kuljetus- ja asennuspalveluja. Lisäpalvelut voivat olla nimenomainen syy asiakkaalle valita kyseinen tuote juuri tästä liikkeestä, kun lisäpalvelun arvo on asiakkaalle suurempi kuin sen rahallinen arvo. Asiakkaalla voi olla myös aikaisempaa kokemusta kyseisestä lisäpalvelusta, jolloin kynnys ostaa tuote/palvelu on huomattavasti madaltunut.

Tällöin syntyy helposti hyvä suhde asiakkaan ja palvelun tarjoajan kesken eli asiakkaasta tulee yrityksen kanta-asiakas. Kanta-asiakkaat ovat yritykselle ns. "apostolin" asemassa eli levittävät hyvää sanomaa kyseisestä tuotteesta tai palvelusta. Tämä asiakas on kulunarvoinen jokaiselle yrittäjälle, vaikkakin kokonaisuudessa merkitys on hyvin pieni. (Lämsä, A-M; Uusitalo, O., 2003 s. 20)

Palvelu kilpailukeinona (asiakaspalvelu)

Palvelu kilpailukeinona tarkoittaa, että asiakas ei välttämättä maksa saamastaan palvelusta erikseen, esim. farmaseutti opastaa lääkkeen käytössä, valokuvausliikkeen myyjä opastaa kameran käytössä tai kauppa järjestää maistiaisia. Kaikkien tarkoituksena on lisätä asiakkaan saamaa mielihyvää ostamastaan tuotteesta. Tämä on erittäin vaikuttava ja voimakas kilpailukeino. Erinomaisella palvelulla on tarkoitus saada kilpailuetu kilpaileviin yrityksiin ja tätä kautta saada elinvoimainen yritys. Erinomainen asiakaspalvelu on eilinehto palvelualalla tänä päivänä. (Lämsä, A-M; Uusitalo, O., 2003 s. 20)

Palvelut ovat sisäisiä palveluita

Palveluja tuotetaan omaan käyttöön. Ne tukevat omien henkilöstöryhmien toimintaa ja niiden yhteistyötä. Tästä esimerkkinä, että tehtaassa on erillinen toimistotiimi, joka hoitaa paperityöt ja hallinnon asiat. Tällöin heidän asiakaspalvelutaito ja palvelut edistävät koko tehtaan liiketoimintaa. Henkilöstöryhmien välinen toiminnan sujuvuus on tärkeässä roolissa myös henkilöstön hyvinvoinnille ja palvelun laadun säilymiselle. (Lämsä, A-M; Uusitalo, O., 2003 ss. 20–21)

5. KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS

Kvantitatiivista tutkimuksen toinen nimitys on tilastollinen tutkimus, jonka avulla selvitetään prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä asioita, sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia. Asioita kuvataan numeroiden avulla ja tuloksia havainnollistetaan erilaisten taulukoiden avulla. (Heikkilä 2001, 16–17.) Kvantitatiivinen tutkimus antaa vastauksin kysymyksiin mitä, miten moni, miten paljon tai kuinka suuri osuus. (Juholin, 2010)

Jotta tutkimusta saadaan laadullisesti hyvä, nimenomaan panostaminen suunnitteluun, tutkimusaiheeseen perehtyminen ja tutkimusongelman rajaaminen ovat erittäin tärkeässä roolissa. Taustatyö tutkimukselle on tehty perehtymällä aiheesta tehtyihin aiempiin opinnäytetöihin ja siihen liittyvään kirjallisuuteen, joka suurimmaksi osaksi on palvelujen markkinointiin ja asiakassuhteisiin liittyvää kirjallisuutta. (Heikkilä, 1998 ss. 22–23.)

Tutkimus tehdään opinnäytetyönä, jolloin budjetti on minimaalinen, lähinnä allekirjoittaneen matkakulut ja mahdollisen palkintojen jakamiseen liittyvät kustannukset. Tällöin seura saa relevanttia tietoa toiminnastaan lähes nolla budjetilla, seura toimii yhdistysperiaatteella ja silloin rahallinen panostus ei ole tärkein asia.

Kvantitatiivisen tutkimuksen eri vaihtoehdot ovat kyselytutkimus eli survey, kirjekysely, omnibus-tutkimus, internetkyselyt, paneelitutkimus sekä testit ja koeasetelmat. (Mäntyneva, Mikko; Heinonen, Jarmo; Wrangle, Kim, 2008). Päätin tehdä opinnäytetyön kysely- eli survey-tutkimuksena Webropol-kyselyohjelmaa hyväksikäyttäen, koska se oli yksinkertaisin ja vaivattomin toteuttaa. Tietokanta jäsenistä saatiin seuralta ja kysely lähetettiin linkkinä sähköpostilla.

Suurin osa kyselyn kysymyksistä oli suljettuja ja osa avoimia, jotta saatiin täydentäviä vastauksia suljettuihin kysymyksiin. Koska itse toimin seurassa valmentajana, vastaukset piti saada niin, ettei vastaajia pystyisi yksilöimään. Tämän vuoksi yhteystiedot vastaajista kerättiin erillisellä yhteystietolomakkeella, joka oli erillisen linkin takana. Näitä tietoja käytetään myös 50 euron lahjakortin arvonnassa, kun tulokset julkistetaan.

6. FYYSISEN YMPÄRISTÖN VAIKUTUS ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN JA ASIAKASPALVELUN LAATUUN

Fyysisellä palvelulla on tärkeä rooli asiakkaan kokemassa asiakaspalvelun laadussa. Fyysinen ympäristö voi olla itsepalvelupiste tai vuorovaikutukseen perustuva asiakaskokemus. Fyysiseen ympäristöön voidaan vaikuttaa tilaratkaisuilla ja sisustuselementeillä. Nämä kaikki vaikuttavat asiakaspalvelun laadun kokemiseen. Lisäksi se luo pohjan asiakkaan kokemalle vuorovaikutuslaadulle. (Isotalo, 2002 ss. 32–33.)

Fyysinen ympäristö voidaan jakaa

- ilmapiiriin
- tilankäyttöön ja toimivuuteen
- merkkeihin ja symboleihin

Ilmapiiri sisältää sen, minkä asiakas pystyy aistimaan eli valaistus, lämpötila ja musiikki. Tilankäyttö puolestaan on kalusteet, niiden muoto ja järjestys. Merkit ja symbolit puolestaan ovat opastekylttejä ja tiedotteita, mitä asiakkaalle halutaan kertoa. (Isotalo, 2002 ss. 33–34.)

Fyysisen ympäristön voi kokea joko positiivisesti tai negatiivisesti. Esim. vastapaistetun pullan tuoksu antaa ovesta sisään tulevalle asiakkaalle heti positiivisen viestin ympäristöstä. Toisaalta jos sisään astuva asiakas kokee jonkin epämiellyttävän hajun, niin kokemus mielletään heti negatiiviseksi. (Isotalo, 2002 s. 35.) Tässä opinnäytetyössä kyselyllä pyritään selvittämään, millä tasolla seuran käyttämät tilat ovat ja miten siisteys on hoidettu. Kyselyllä pyritään saamaan myös selville, miten seuran käyttämiä tiloja voisi kehittää toiminnan ja asiakastytyväisyyden parantamiseksi.

7 VIESTINNÄN JA TIEDOTUKSEN VAIKUTUS ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN

Viestintä käsitteenä on hyvin laaja ja monipuolinen. Viestintä on ihmisten välistä kommunikaatiota, ja se kuuluu laajasti käyttäytymiseen. Käsite on saanut alkunsa jo antiikin Kreikasta, josta viestintä on lähtenyt kehittymään ja lopulta saavuttanut nykyisen muotonsa. (Juholin, 2010)

Viestintä voi olla henkilökohtaista tai se voi olla suurelle joukolle suunnattua, jolloin se on enemmän tiedotusluonteisempaa. Käytetyimpiä viestintäkanavia tänä päivänä ovat sähköiset kanavat, ja niistä käytetyimmät ovat sähköposti, internet ja intranet. Viestintään kuuluu myös kirjallinen materiaali, joka on painetussa muodossa. Viestinnän tärkeänä muotona on myös niin sanottu sanaton viestintä, johon kuuluu eleet, ilmeet, puheennopeus, äänenvoimakkuus ja korkeus. (Juholin, 2010) Tässä tutkimuksessa keskitytään viestinnän onnistumiseen yleisellä tasolla ja miten viestintää on käytetty toiminnan apuna eri kanavissa, kuten sähköposti, ilmoitustaulu ja Facebook.

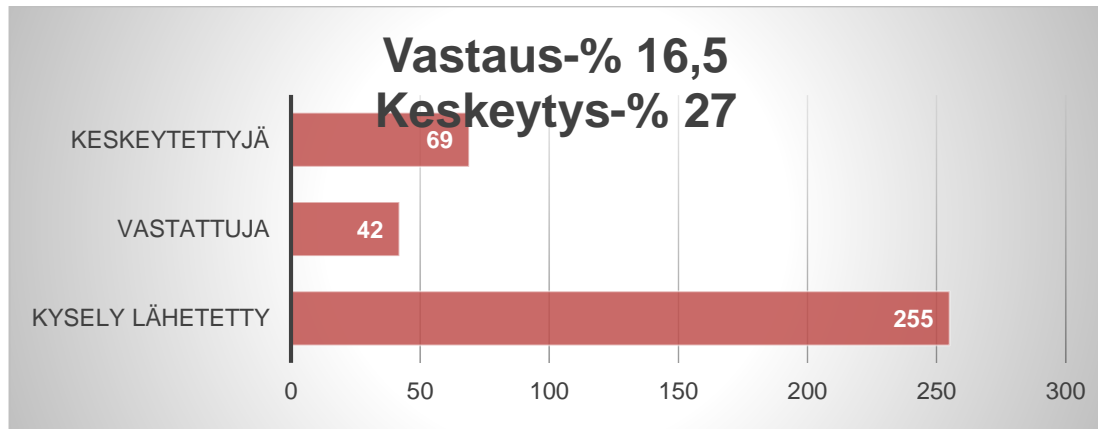
Oikein laadittu viestintä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja siihen, millaisena asiakastyytyväisyys koetaan. Henkilökohtainen viestintä on yleisesti paras ja tehokkain keino vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen, mutta laajemmassa mittakaavassa se on mahdoton ja todella kallis toteuttaa. Tämän takia sähköinen viestintä on vallannut alaa muulta viestinnältä, mutta henkilökohtainen viestintä on edelleen paras ja vaikuttavin, kun kyseessä on henkilöön itseensä kohdistuvat asiat. Silloin vaikuttavuuteen vaikuttavat juuri ilmeet, eleet ja muu kehon kieli. (Juholin, 2010)

8 VASTAUSTEN KÄSITTELY

Tässä osiossa käsittelem vastauksia kysymys kerrallaan. Vertailen vastauksia myös sukupuolen mukaan. Itse kysely ja yhteystiedot otettiin vastaan erillisinä, jotta välttyttiin siltä, että ketään pystyttäisiin tunnistamaan vastausten perusteella. Tämä sen takia, että toimin itse valmentajana seurassa. Palkintona kyselyyn vastaamisena seura arpoo viidenkymmenen (50 euron) arvoisen lahjakortin pro-shopissa käytettävissä. Arvonta suoritetaan, kun tutkimustulokset julkistetaan.

8.1 Vastausprosentti ja keskeytysprosentti

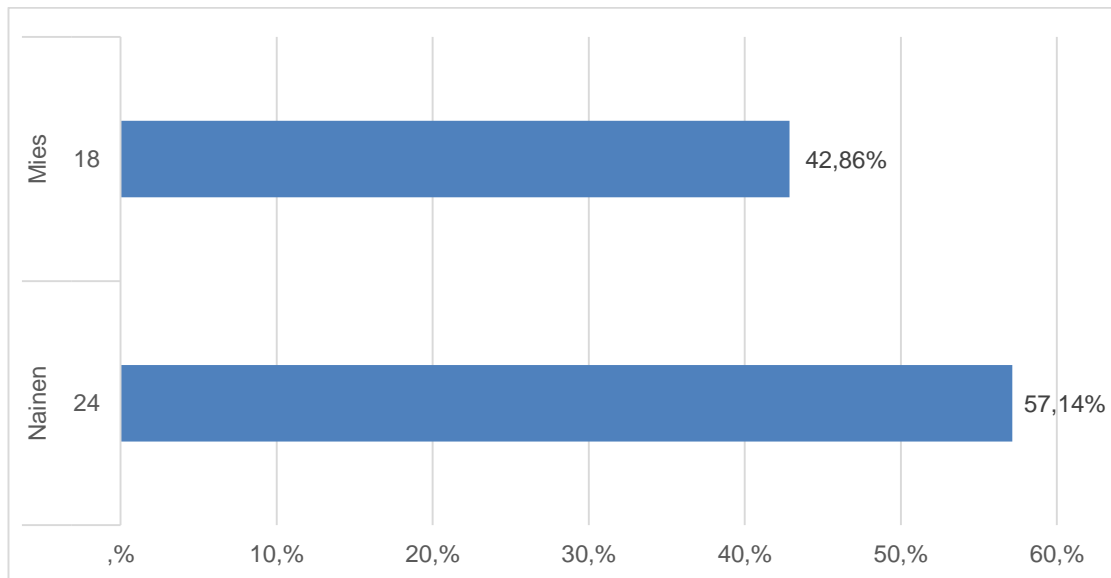
Kysymykset lähetettiin yhteensä 255 ihmiselle. Vastauksia tuli yhteensä 42 kpl. Vastausprosentti kyselyssä oli 16,5 ja keskeytysprosentti 27.



Taulukko 1. Vastaus ja keskeytysprosentti

8.2 Vastaajien sukupuoli

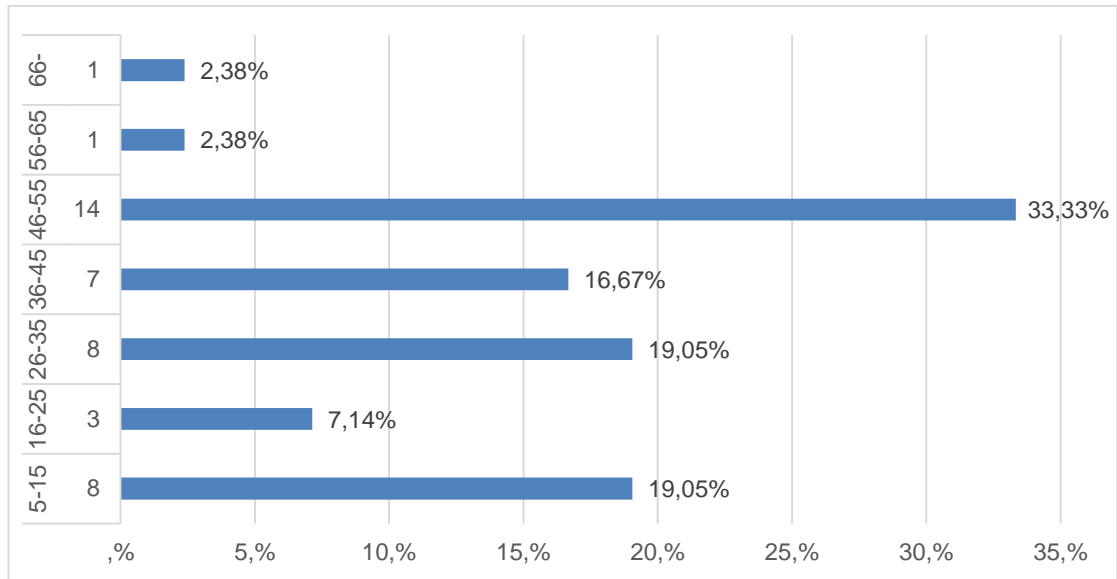
Vastaajista 24 oli naisia ja 18 miehiä. Vertailuna sukupuolijakaumaan Suomen Tennisliiton vuonna tekemän seuratutkimuksen (Forsman, 2013), tässä tutkimuksessa $\frac{3}{4}$ vastaajista oli miehiä, joten tätä taustaa vasten tutkimus on onnistunut vastauksien saamisessa molemmilta sukupuolilta.



Taulukko 2. Sukupuolijakauma

8.3 Ikäjakauma

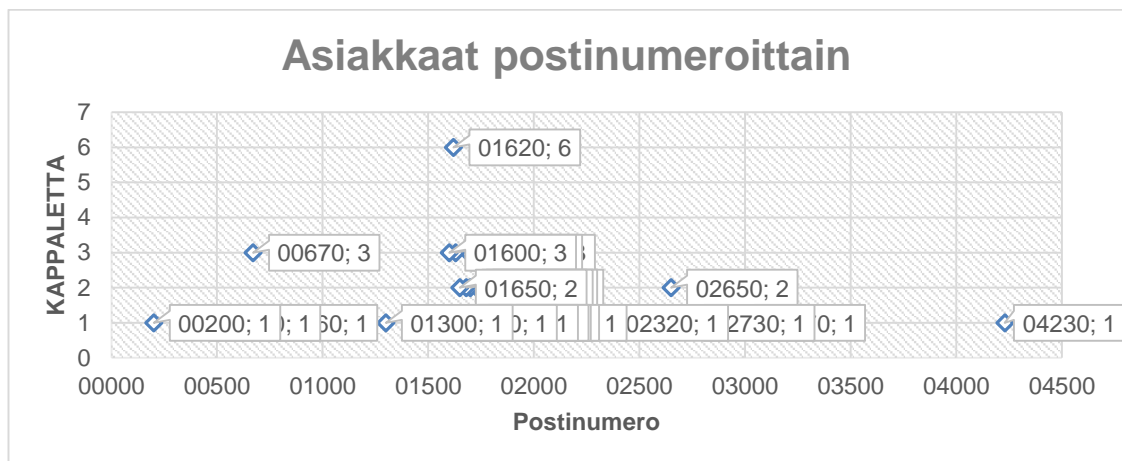
Vastausten ikäjakauma oli pääasiassa neljässä (4) eri kategoriassa. Suurin, 33 % oli 46–55-vuotiaiden määrä. 5–15-vuotiaiden ja 26–35-vuotiaiden määrä oli 19 %. 36–45-vuotiaiden osuus oli 17 %. Seurassa on erittäin suuri määrä pieniä junioreita valmennuksessa, mutta jostain syystä heidän vastausprosentti jäi aika alhaiseksi, vaikka ohjeistuksessa pyydettiin vanhempien käyvän kyselyn läpi lasten kanssa yhdessä. 36–55 vuotiaiden osuus oli yhteensä 50 %, joten aikuisväestön osallistuminen ohjattuun valmennukseen on turvattu, 16–25-vuotiaiden osuus oli melko pieni, vain 7 % vastanneista. Tämän vastauksen ehkä selittää se, että tuon ikäisten maailmassa tapahtuu suuria muutoksia, opiskelut, perheenperustamiset ym. muut asiat. Silloin harrastukset ehkä jäävät sivuseikaksi. (J, Merikivi; S, Myllyniemi; M, Salasuo, 2016) Ikäjakaumassa miesten ja naisten välillä ei ole merkittävää eroa.



Taulukko 3. Ikäjakauma

8.4 Asuinpaikkakunta

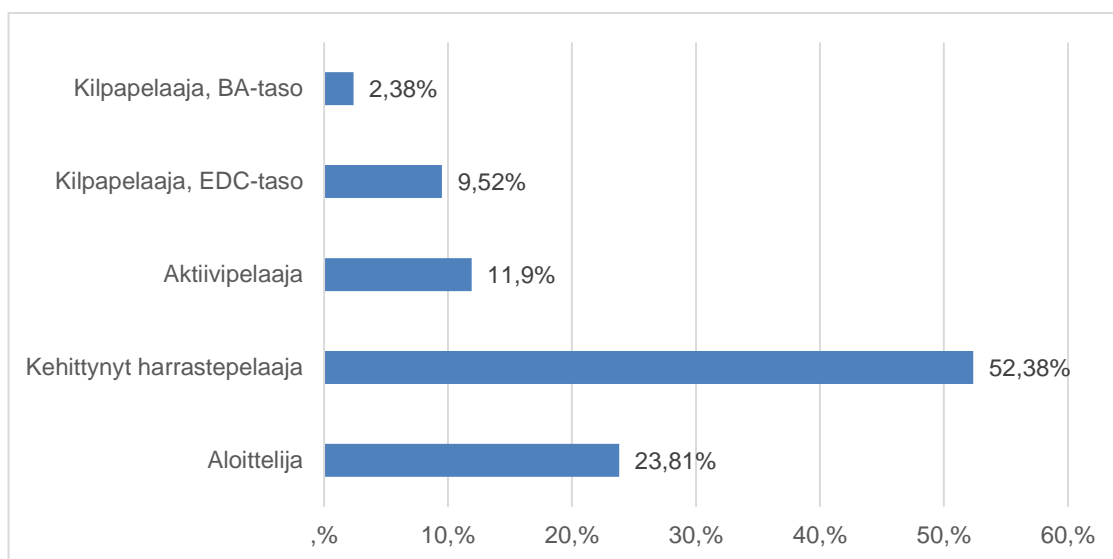
Postinumerot keskittyvät pääasiallisesti Vantaan alueelle. Eniten vastanneita oli Martinlaakson, Myyrmäen, Hämeenkyln ja Paloheinän alueelta. Yksittäisiä vastauksia tuli Espoon eri alueilta ja myös Keravalta. Sijainti on keskeisellä paikalla Kehä III varrella, jolloin kulkuyhteydet paikalle ovat melko hyvät. Tällöin asiakkaita voi tulla hyvinkin kaukaa urheiluharrastusten pariin.



Taulukko 4. Asuinpaikkakunta

8.5 Pelitaso

Vastausten perusteella 52 % oli kehittyneitä harrastepelaajia. Aloittelijoita oli vastanneista 24 %. Kilpapelaaajia vastaajista oli 12 %. Seuran tulisi aktiivisemmin kannustaa näitä pelaajia osallistumaan kilpailutoimintaan, koska tässä on mahtava potentiaali seuralla. Pelitasolla naisten ja miesten välillä ei ole suurta heittoa, tosin kilpapelaaajista vastanneista kaikki olivat miehiä. Lisäksi naisissa korkeissa ikäluokissa oli pari vastaajaa, miehissä ei.

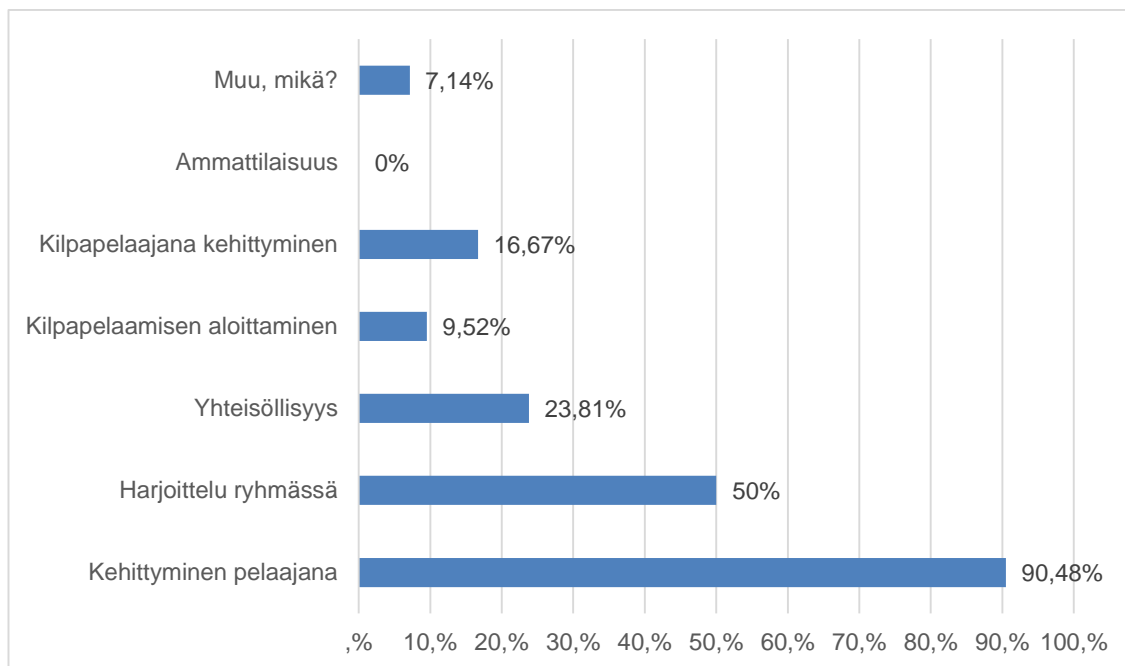


Taulukko 5. Pelitaso

8.6 Valmennusryhmään liittymisen syyt

Kysymyksessä rajattiin vastausvaihtoehto kolmeen (3) tärkeimpään asiaan. Valmennusryhmissä olevat kokivat selkeästi tärkeimmäksi kehittymistä pelaajana, vastausprosentin ollessa 90. Muut tärkeät asiat olivat harjoittelu ryhmässä ja yhteisöllisyys, prosenttien ollessa 21 ja 10. Vastausvaihtoehtona oli myös muu, mikä osio. Tässä vastauksina oli kunnon kohottaminen, säännöllistä liikuntaa ja olla pelikaverina toiselle.

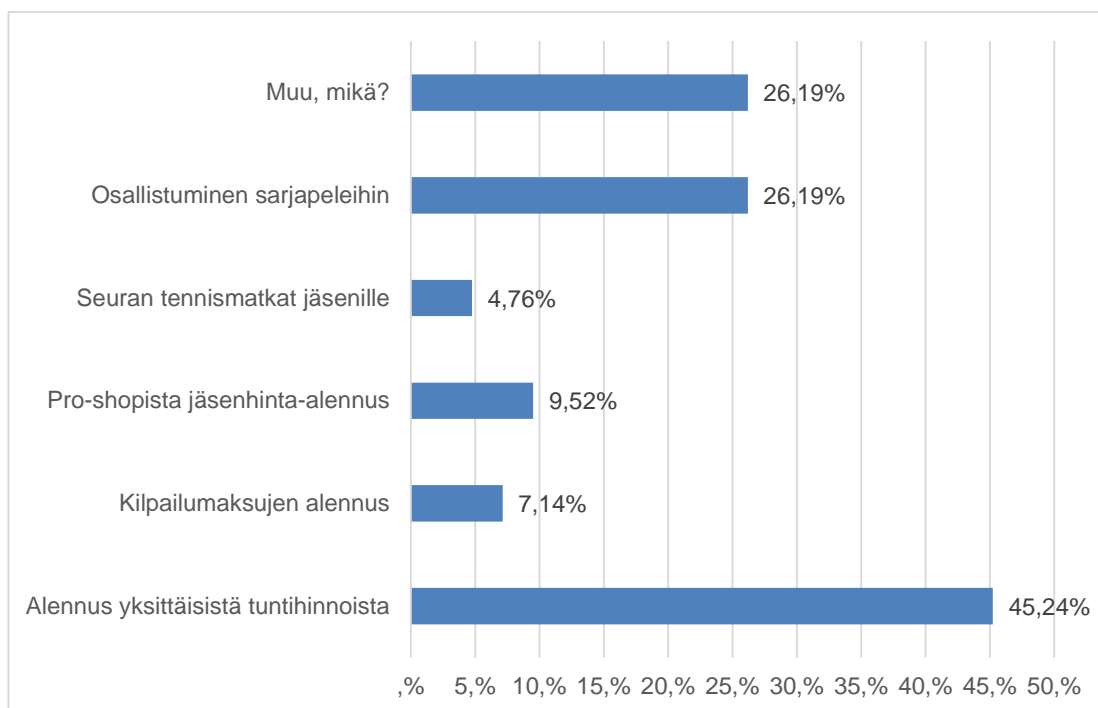
Vastaukset miesten ja naisten välillä olivat suhteessa samalla tasolla, ainoastaan kilpapelamisen aloittaminen oli naisilla neljällä (4) vastaajalla tärkeä. Miehissä tähän ei tullut vastauksia lainkaan.



Taulukko 6. Miksi liityit valmennusryhmään?

8.7 Jäsenyyden lisäarvot

Valmennuksessa olevat jäsenet arvostaisivat selkeästi eniten alennusta yksittäisistä pelitunneista, 45 % vastaajista. Seuralla ei ole kyseistä etua olemassa, mutta vastausten perusteella sitä kannattaisi pohtia. Toinen selkeä etu vastausten perusteella oli osallistuminen sarjapeleihin, 26 % vastaajista. Muu- vastauskentän perusteella vastaajilla ei ole selkeää kuvaa, mitä etuja seuran ja valmennuksen jäsenyys tuo tullessaan. Ehkä tämä tulisi tiedottaa jäsenille paremmin. Toinen selkeä vastaus tässä osiossa oli yleisesti valmennukseen osallistuminen, mikä on jäsenyyden etu. Vertailtaessa naisten ja miesten vastauksia keskenään, suurin ero oli sarjapeleihin osallistuminen. Miehistä näin vastasi 8 ja naisista 3.



Taulukko 7. Mitä seuran jäsenyyden lisäarvoa arvostat eniten?

8.8 Valmennukseen liittyvät asiat

Seuraavassa matriisikysymyksessä pyydettiin arvioimaan valmennukseen ja itse tuntien sisältöön liittyviä asioita. Valmennuksen tasoon, valmentajien tietotaitoon, ryhmien kokoon sekä koostumukseen oltiin hyvinkin tyytyväisiä, kaikissa näissä vähintään 33 vastausta oli joko 4 tai 5 tasolla (erittäin hyvä tai hyvä). Tuntien vaihtelevuuteen ja valmennuksen kustannuksiin vastausten perusteella toivottiin hieman kohennusta. Tuntien pituus oli hieman kaksijakoinen vastaajien mielestä. Osa oli hyvinkin tyytyväisiä, mutta 11 vastaajista antoi joko 2 tai 3(melko hyvä tai melko huono) arvosanan tunnin pituudeksi.

Vastausten perusteella seuran valmennuksen taso on tällä hetkellä varsin hyvällä tasolla. Asiakkaille kannattaisi tarjota lisää pidempiä tunteja, jotta asiakastyytyväisyys kohenis. Valmennuksen tasoon ja tietotaitoon naiset olivat selkeästi tyytyväisempiä kuin miehet. Myös ryhmien koko, koostumus, tuntien vaihtelevuus ja haastavuus olivat selkeästi naisten mielestä paremmalla tasolla. Tunnin pituus taas oli miesten mielestä jonkin verran paremmalla tasolla. Valmennuksen kustannus oli naisten mielestä paremmin kohdallaan.

	5	4	3	2	1	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Valmennuksen taso	12	21	7	1	0	1	42	2,02
	28,57%	50%	16,67%	2,38%	0 %	2,38%		
Valmentajan tietotaito	19	16	4	1	0	2	42	1,88
	45,24%	38,1%	9,52%	2,38%	0 %	4,76%		
Ryhmien koko	19	18	4	0	0	1	42	1,74
	45,24%	42,86%	9,52%	0 %	0 %	2,38%		
Ryhmien koostumus	15	20	5	0	0	2	42	1,95
	35,71%	47,62%	11,9%	0 %	0 %	4,76%		
Tuntien vaihtelevuus	8	20	11	1	0	2	42	2,31
	19,05%	47,62%	26,19%	2,38%	0 %	4,76%		
Tuntien haastavuus	8	23	10	0	0	1	42	2,14
	19,05%	54,76%	23,81%	0 %	0 %	2,38%		
Tunnin pituus	12	17	6	5	1	1	42	2,26
	28,57%	40,48%	14,29%	11,9%	2,38%	2,38%		
Valmennuksen kustannus	5	15	14	7	0	1	42	2,64
	11,9%	35,71%	33,33%	16,67%	0 %	2,38%		
Yhteensä	98	150	61	15	1	11	336	2,12

(Asteikko 5=Erittäin hyvä, 4=Hyvä, 3=Keskinen, 2=Melko huono, 1=Huono)

Taulukko 8. Valmennukseen liittyvät asiat

8.9 Kehitysehdotukset valmennuksen sisältöön

Tässä kysymyksessä oli tarkoitus saada asiakkailta vapaamuotoisia vastauksia, miten valmennusta voitaisiin kehittää seurassa. Vastauksia tuli kaikkiaan 13 kpl eli 30,9 % vastasi tähän osioon. Vastauksista eniten nousi esiin juuri edellisessä kysymyksessä esiin noussut tunnin pituus, jota ehdotti 4 vastanneista. Toisena seikkana vastauksista nousi esiin se, että tunneilla käytävät harjoitteet voisivat olla hieman haastavampia ja niitä käytäisiin tavoitteellisemmin läpi esim. useammalla kerralla, jolloin toistoja tulisi enemmän.

Jotkut valmennuksessa olevat kokivat, että valmentajat voisivat hieman aktiivisemmin olla mukana tunneilla ja jokaisella tunnilla olisi selkeä tavoite. Tämän ongelman ainakin osittain ratkaisisi ilmoitustaululla oleva kausisuunnitelma eri viikoille, joka olikin käytössä syksyllä 2016.

8.10 Henkilökunnan asiakaspalvelun taso

Valmentajien asiakaspalvelun taso oli vastausten perusteella erinomaisella tasolla. 38 42:ta vastanneista oli sitä mieltä, että valmentajien asiakaspalvelun taso oli joko erittäin hyvä tai hyvä. Kassan ja kahvion asiakaspalvelun taso oli myös hyvä, mutta vastauksista yhteensä 9 oli joka keskinkertainen tai melko huono. Pro-shopin asiakaspalvelun taso oli lähes samalla tasolla kuin kassan ja kahvion. Tosin 14 vastaajaa kertoi pro-shopin asiakaspalvelun tasosta vastaukseksi ”en osaa sanoa”, joten tämä tarkoittaa, että he eivät ole käyttäneet tätä palvelua todennäköisesti lainkaan.

Naisten mielestä valmentajien asiakaspalvelun taso oli erittäin hyvällä tasolla. Tätä mieltä oli 58,4 % vastaajista. Ja loput olivat tasolla hyvä. Miehistä vain vastaajista 3 oli sitä mieltä, että valmentajien asiakaspalvelun taso oli erittäin hyvä. Tosin miehistä 61,1 % oli sitä mieltä, että taso on hyvä. Kassa/kahvio ja pro-shopin vastauksissa varsinkin naisten osalta suurimman huomion vei vastaukset ”en osaa sanoa”. Todennäköisesti nämä vastaajat eivät ole käyttäneet palveluja lainkaan.

	5	4	3	2	1	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Valmentaja	17	21	2	0	1	1	42	1,81
	40,48%	50%	4,76%	0 %	2,38%	2,38%		
Kassa/kahvio	10	17	5	4	0	6	42	2,64
	23,81%	40,48%	11,9%	9,52%	0 %	14,29%		
Pro-shop	8	10	7	3	0	14	42	3,45
	19,05%	23,81%	16,67%	7,14%	0 %	33,33%		
Yhteensä	35	48	14	7	1	21	126	2,63

(Asteikko 5=Erittäin hyvä, 4=Hyvä, 3=Keskinkertainen, 2=Melko huono, 1=Huono)

Taulukko 9. Henkilökunnan asiakaspalvelun taso

8.11 Henkilökunnan asiakaspalvelun tason ja ammattitaidon kehittäminen

Avoimeen kysymykseen tuli 11 vastausta. Lähinnä vastauksista tuli ehdotuksia kahvion ja pro-shopin toimintaan. Molemmat kaipaisivat vastausten perusteella hieman kokenusta asiakaspalvelun tasoon ja varsinkin valikoiman määrään. Kahvioon haluttaisiin lisää yksinkertaisia ja terveellisiä välipaloja.

Sekä kahvion että pro-shopin sisustus ja yleisilme koettiin hieman vanhahtavaksi ja haluttaisiin yleistä face-liftingiä. Pro-shoppiin haluttaisiin erilaisia tarjouksia ja mailakokeiluja. Näitä ilmeisesti onkin, mutta onko niistä tiedotettu asiakkaille?

8.12 Tilojen toimivuus

Tässä osiossa arvoitiin seuran käytössä olevia tiloja, jotka ovat tärkeässä roolissa yleiseen mielikuvaan toiminnan laatua arvioitaessa. Tenniskenttiin sekä ulkona että sisällä oltiin tyytyväisiä, tosin ulkokentillä vastaajista 15 arvioi ”en osaa sanoa”-vastauksesta päätellen he eivät ole ulkona pelanneet lainkaan.

Pukuhuoneet, Pro-shop, kassa-kahvio, saniteettitilat ja lämmittelytilat taas vastauksien keskiarvo oli lähellä 3 eli keskinkertaista, mikä kertoo osaltaan tilojen hieman huonoa kuntoa ja vanhahtavaa tyyliä. ”en osaa sanoa” kohtaan arvioi pro-shop (12) ja lämmittelytilat (17), mikä viittaa siihen, että kyseisiä palveluita ei joko tiedetä tai ei koeta tärkeiksi. Tilojen toimivuudessa ei miesten ja naisten välillä ollut suurta poikkeamaa. Tenniskenttien osalta naisten vastaukset olivat jonkin verran paremmalla tasolla.

	5	4	3	2	1	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Sisätenniskentät	14 33,33%	24 57,14%	4 9,52%	0 0 %	0 0 %	0 0 %	42	1,76
Ulkotenniskentät	9 21,43%	15 35,71%	2 4,76%	0 0 %	1 2,38%	15 35,71%	42	3,33
Pukuhuoneet	0 0 %	11 26,19%	19 45,24%	9 21,43%	2 4,76%	1 2,38%	42	3,12
Kassa/Kahvio	0 0 %	12 28,57%	18 42,86%	9 21,43%	0 0 %	3 7,14%	42	3,14
Saniteettitilat	0 0 %	7 16,67%	19 45,24%	11 26,19%	3 7,14%	2 4,76%	42	3,38
Pro-Shop	0 0 %	12 28,57%	16 38,1%	2 4,76%	0 0 %	12 28,57%	42	3,62
Lämmittelytilat	0 0 %	2 4,76%	13 30,95%	4 9,52%	6 14,29%	17 40,48%	42	4,55
Parkkipaikat	11 26,19%	21 50%	7 16,67%	2 4,76%	0 0 %	1 2,38%	42	2,1
Yhteensä	34	104	98	37	12	51	336	3,13

(Asteikko 5=Erittäin hyvä, 4=Melko hyvä, 3=Keskinkertainen, 2=Melko huono, 1=Huono)

Taulukko 10. Arvioi tilojen toimivuutta

8.13 Tilojen siisteys

Tenniskenttien siisteyteen vastanneet olivat joko erittäin tai tyytyväisiä. Suihku ja wc-tilat-vastaukset keskittyivät tasoihin 4 ja 3. Kahvio-osassa 29 vastauksissa oli tasolla 4 eli tyytyväinen ja pro-shop osassa vastauksista 20 oli tasolla 4. Tässäkin osassa 13 vastasi ”en osaa sanoa”, joten ilmeisesti tilassa ei ole käyty. Tilojen siisteyttä vertailtaessa miesten ja naisten vastauksia, suurin ero oli pro-shopin osalta. Naisten vastauksista 45,8 % vastasi ”en osaa sanoa”, mikä viittaa siihen, että palveluja ei ole käytetty.

	5	4	3	2	1	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Kentät	12 28,57%	25 59,52%	3 7,14%	2 4,76%	0 0 %	0 0 %	42	1,88
Pukuhuoneet	5 11,9%	22 52,38%	13 30,95%	2 4,76%	0 0 %	0 0 %	42	2,29
Suihkutilat	0 0 %	19 45,24%	13 30,95%	2 4,76%	0 0 %	8 19,05%	42	3,17
Wc-tilat	0 0 %	18 42,86%	16 38,1%	4 9,52%	0 0 %	4 9,52%	42	2,95
Kahvio	5 11,9%	29 69,05%	5 11,9%	0 0 %	0 0 %	3 7,14%	42	2,29
Pro-shop	0 0 %	20 47,62%	8 19,05%	0 0 %	1 2,38%	13 30,95%	42	3,5
Yhteensä	22	133	58	10	1	28	252	2,68

(Asteikko 5=Todella hyvä, 4=Hyvä, 3=Keskinkertainen, 2=Melko huono, 1=Todella huono)

Taulukko 11. Arvioi tilojen siisteyttä

8.14 Seuran käyttämien tilojen kehittäminen

Avoimessa kysymyksessä haettiin vastauksia siihen, miten tenniskeskuksen tiloja voitaisiin kehittää paremmin tarkoitukseen sopivaksi. Vastauksia tuli yhteensä 15 kappaletta. Näistä suurimpana kehityskohteena koettiin pukuhuoneiden ja suihkutilojen vanhanikäisyys ja varsinkin niiden ahtaus ruuhka-aikana. Ilmastointia kaivattiin pukuhuoneisiin, suihkutiloihin ja kenttätiloihin. Ja samoihin tiloihin toivottiin pientä pintaremonttia, joka parantaisi viihtyvyyttä. Kahvioon haluttaisiin jo aiemminkin ilmaistuja terveellisiä välipaloja ja pikkupurtavaa. Varsinaisia lämmittelytiloja myös kaivattiin vastausten perusteella.

8.15 Tiedotukseen liittyvät asiat

Tiedotus seurassa oli vastausten mukaan hyvällä tasolla varsinkin sähköpostin osalta. Tiedotus paikan päällä ja ilmoitustaululla-osiossa vastaukset keskittyvät tasoon 3 ja 4 jotka olivat hyvällä tasolla. Facebook- osiossa vastauksista suurin osa eli 20 oli kohdassa ”en osaa sanoa”, mikä voisi viitata siihen, että sitä ei ole käytetty lainkaan tai sitten vastaajilla ei ole lainkaan Facebook-tiliä käytössään. Muu, mikä? - kohtaan ehdotettiin tekstareita ja whatsapp- tiedotusta. Vertailtaessa vastauksia miesten ja naisten välillä, esille nousi Facebook-tiedotus. Naiset olivat siinä selkeästi tyytyväisempiä kuin miehet.

	5	4	3	2	1	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Tiedotus paikan päällä hallilla	4 9,52%	14 33,33%	18 42,86%	2 4,76%	0 0 %	4 9,52%	42	2,81
Ilmoitustaulu	3 7,14%	13 30,95%	15 35,71%	2 4,76%	1 2,38%	8 19,05%	42	3,21
Sähköposti	15 35,71%	19 45,24%	7 16,67%	1 2,38%	0 0 %	0 0 %	42	1,86
Facebook	6 14,29%	5 11,9%	9 21,43%	2 4,76%	0 0 %	20 47,62%	42	4,07
Muu, mikä?	0 0 %	0 0 %	1 33,33%	0 0 %	0 0 %	2 66,67%	3	5
Yhteensä	28	51	50	7	1	34	171	3,02

(Asteikko 5=Todella hyvin, 4=Hyvin, 3=Keskinkertaisesti, 2=Melko huonosti, 1=Todella huonosti)

Taulukko 12. Miten seura on mielestäsi onnistunut tiedotuksessa jäsenilleen kussakin kanavassa?

8.16 Sana on vapaa

Tämän kysymyksen päätarkoitus oli saada esille yksi asia, joka olisi pikaisesti korjaamisen tarpeessa. Kysymys oli myös ainoa, johon oli pakko vastata. Vastauksista ei noussut esille yhtä asiaa, joka olisi ollut sellainen, joka kaipaisi pikaista korjaamista. Korvaustunnit tulivat esille muutamassa vastauksessa, miten ne hoidettaisiin paremmin. Seuralla ei ole varsinaista korvaustuntijärjestelmää, mutta jos tilaa tunneilla on, niin tunteja voi korvata valmentajien suostumuksella. Parissa kohdassa tuli myös esiin valmentajien esittelyinfo esim. seuran nettisivulle sekä toivottiin harrastepelaajille yhteistä pelipäivää, niin kuin junioreillakin on parin kuukauden välein. Valmentajat saivat henkilökohtaista kiitosta tunteistaan ja yleisilme vastauksissa oli hyvin positiivinen.

9 KEHITYSEHDOTUKSET SEURALLE

9.1 Perus- ja taustatiedot

Seurassa on melko vähän 16–25-vuotiaita pelaajia ja varsinkin kilpapelajia on tässä ikäluokassa heikosti. Olisiko hyvä perustaa tähän ikäluokkaan oma ryhmä, jota kannustettaisiin aktiivisesti kilpailemaan ja hankkimaan pelikokemusta? Nuorempi ikäluokka on hyvin hallussa.

Alennuksen antaminen yksittäistunneista itsenäiseen harjoitteluun valmennuksessa oleville jäsenille olisi hyvä keino lisätä harjoittelun määrää. Alennuksen määrä ei tarvitsisi olla suuri (esimerkiksi 10 %), mutta kuitenkin sellainen, että pelaajat harkitsisivat irtotuntien varaamista. Seuran jäsenyyden edut tuntuivat olevan useammalle vastaajalle hieman epäselviä. Tässä voisi hieman terästyä, koska se olisi kaikkien etu, että edut jotka jäsenyydestä saa, olisivat kaikkien tiedossa.

9.2 Valmennukseen liittyvät asiat

Variston tenniksessä valmennuksessa olevat jäsenet ovat yleisellä tasolla erittäin tyytyväisiä valmennuksen tasoon, laatuun ja sisältöön. Valmennuksessa olevia pelaajia valmentajat voisivat kannustaa aktiivisemmin osallistumaan kisoihin, jotta kehitystä pelaamisessa tapahtuisi, koska kehittyminen pelaajana oli lähes kaikilla vastaajilla suurin syy liittyä valmennusryhmään.

Valmentajien kohdalla on tärkeää, että he osallistuvat aktiivisesti valmennustuntien aikana ja välttelevät istumista penkeillä tunnilla. Valmennustunteihin vastaajat toivoivat myös 1.5 tunnin mittaisia tunteja, koska osa vastaajista koki, että 1 tunnin valmennus ei ole tarpeeksi pitkä. Näitä voisi tarjota halukkaille ensi syksystä, jos vain tuntikapasiteetti riittää. Se toisi myös seuralle lisätuloja. Korvausjärjestelmään järkevää systeemiä kaipaivat osa vastaajista. Tähän olisi hyvä tehdä jonkinlainen järjestelmä, jolla poissaolot ja sairastumiset saataisiin paikattua.

Olisiko ratkaisu perustaa erikseen korvaustunti/tunnit, johon voisi erikseen ilmoittautua? Vastauksissa nousi esiin myös videokuvauksen tarpeellisuus pelaajien kehittämisessä

ja omien ongelmakohtien selvittämisessä. Olisiko ratkaisu tähän hankkia valmentajien yhteiskäytössä oleva tablettitietokone, jota voisi käyttää apuna videokuvauksessa?

9.3 Henkilökunnan asiakaspalvelun tasoon liittyvät väittämät

Henkilökunnan asiakaspalvelun taso oli kyselyn mukaan hyvällä tasolla, varsinkin valmentajien kohdalla. Kahvion ja pro-shopin asiakaspalvelun taso ei ole parhaalla mahdollisella tasolla. He kuitenkin antavat ensivaikutelman koko henkilökunnan asiakaspalvelun tasosta, joten siihen tulisi kiinnittää erityistä huomiota jatkossa. Vastausten perusteella myös asiakkaiden kohtaamisessa ja henkilökunnan positiivisuudessa olisi parannettavaa.

9.4 Ulkoinen ympäristö

Suurimmat puutteet, johon vastausten perusteella kaivattiin korjausta, oli tilojen kunto ja kahvion ja pro-shopin valikoima. Pukuhuoneiden ja suihkutilojen kunto sai paljon moitteita. Myös samaisten tilojen ahtaus varsinkin ruuhka-aikoina sai moitteita. Myös sisustukseen kaivattiin hieman kohennusta. Tilojen siisteyteen vastausten perusteella voisi panostaa myös enemmän, varsinkin pukuhuoneiden, suihkutilojen ja saniteettitilojen osalta. Tähän saisi korjausta pienellä pintojen korjauksella ja vaikka pintojen maalauksella. Kahvion asiakaskalusteet ovat aikuisille melkoisen matalat, ainakin osa voisi olla korkeampia, kun osa vanhemmista odottaa kahviossa tuntien päättymistä.

Kahvioon kaivattaisiin monipuolisempaa valikoimaa ja terveellisiä välipaloja. Tämän toteuttaminen ei vaadi suurta taloudellista panostusta ja se lisäisi asiakastyytyvyyttä kokonaisuudessaan. Esimerkiksi erilaiset proteiinijuomat ja patukat voisi ottaa laajemmin valikoimaan. Lisäksi valikoimassa voisi olla sämpylöitä ja ruisleipiä vakuumpakattuina, silloin säilyvyys olisi parempi, koska kylmävitriini löytyy kahviosta. Pelkän pullan tarjoaminen asiakkaille ei ole riittävä vaihtoehto. Kisojen aikana valikoima voisi olla vieläkin laajempi, kun pelaajat viipyvät paikalla jopa koko viikonlopun. Pro-shoppiin kaivattiin erikoistarjouksia, laajempaa valikoimaa ja laajempia kokeilumahdollisuuksia välineille. Niistä voisi ilmoittaa esimerkiksi ilmoitustaululla tai seuran Facebook-sivustolla. Ilmastointia myös kaivattiin paremmaksi.

9.5 Tiedotukseen liittyvät kysymykset

Tiedotus sähköpostitse toimii kyselyn mukaan hyvin, mutta tiedotus paikan päällä hallilla ja ilmoitustaululla voisi olla vielä tehokkaampaa. Kausisuunnitelmaa tunneille toivottiin esille ilmoitustaululle, joka on ollutkin aiemmin käytössä. Tällöin halukkaat voisivat seurata, mitä kulloisellakin viikolla on ohjelmassa. Tiedotukseen poissaoloista voisi olla ratkaisu perustaa ryhmille whatsapp-ryhmät, joihin ilmoitettaisiin poissaolot.

10 POHDINTAA

Toivon, että opinnäytetyöstä on hyötyä seuran toiminnan kehittämiseksi ja eteenpäin viemiselle. Seura ja sen päättävät elimet saavat vapaasti käyttää vastauksia ja toivottavasti kehitysehdotuksista löytyy myös valmiita toimintamalleja ongelmien korjaamiseksi. Olisi hyvä, jos vastaavaa kyselyä käytettäisiin jatkossa hyväksi toiminnan kehittämiseksi. Kysely olisi hyvä toistaa parin vuoden päästä ja sitä voisi laajentaa niin, että mukaan otettaisiin myös valmennuksen ulkopuolella olevat asiakkaat. Tällöin näkökanta ja otanta olisivat monipuolisempia.

Oman oppimisen kannalta opinnäytetyö tarjosi hyvinkin paljon haasteita, mikä oli suota-vaakin. Ajan, oikean rakenteen ja kirjoitusasun löytäminen työhön tuotti haasteita, mutta nekin tuli lopulta ratkaistua. Tulokseen olen itse tyytyväinen, tavoitteita en asettanut kauh-kean korkealle, mutta nekin nousivat työn edetessä. Siitä kiitos opinnäytetyön ohjaajalle.

Tutkimuksen luotettavuus on riittävällä tasolla, jotta vastaukset ovat käytettävissä toiminnan kehittämiseksi. Vastauksia olisi tosin voinut tulla enemmänkin, mutta siihen voidaan panostaa enemmän sitten, kun kysely toistetaan uudemman kerran. Kysymysten suunnitteluun olisi voinut vieläkin panostaa enemmän, jotta olisi enemmän kohdistettuja vastauksia. Tutkimuksen pätevyys oli myös hyvällä tasolla, mittausmenetelmillä saatiin niitä vastauksia mitä haluttiin.

Pääasia, mikä vastauksista tuli esille, että valmennus ja valmennukseen liittyvät asiat seurassa ovat hyvällä tasolla, ja se on valmennukseen osallistuvilla kaikkein tärkein asia.

LÄHDELUETTELO

1/2016, Variston Tennis jäsenkirje. 2016. 2016.

Aarnikoivu. 2005. *Onnistu Asiakaspalvelussa.* s.l. : Sanoma Pro Oy, 2005.

Forsman, Antti. 2013. *Suomen tennisliiton seurojen jäsentutkimus.* 2013.

Heikkilä, Tarja. 1998. *Tilastollinen tutkimus.* Helsinki : Edita, 1998.

Isotalo. 2002. *Palvelun laatu asiakkaiden arvoimana.* Jyväskylä : Jyväskylän Yliopisto, 2002.

J, Merikivi; S, Myllyniemi; M, Salasuo. 2016. *lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimus mediasta ja liikunnasta.* s.l. : Opetus- ja kulttuuriministeriö, Valtion liikuntaneuvosto, Nuorisosiain neuvottelukunta, Nuorisotutkimusseura ja tekijät, 2016. ISBN 978-952-7175-16-3.

Juholin. 2010. *Arvioi ja paranna!* Vantaa : Elisa Juholin & Infor Oy, 2010.

Lahtinen, Jukka ja Isoviita, Antti. 2001. *Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet.* Tampere : Gummerus, 2001.

Lämsä, A-M; Uusitalo, O. 2003. *Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena.* Helsinki : Edita Prime Oy, 2003.

Mäntyneva, Mikko; Heinonen, Jarmo; Wrangle, Kim. 2008. *Markkinointitutkimus.* Helsinki : WSOY, 2008.

Valvio, T. 2010. *Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen.* Hämeenlinna : Kariston kirjapaino Oy, 2010.

Vuokko, P. 2003. *Markkinointiviestintä.* Porvoo : WS Bookwell Oy, 2003.

1. Kysymyslomake

Tiedosto Työkalut Näytä Asiakirja2 - Word

Hsi!

Opiskelen Turun Ammattikorkeakoulussa Tradenomiksi ja teen lopputyönä asiakaspalvelukyselyn Varisten Tenniksellä. Kysely lähetetään valmennukseen osallistujille ja vastaamiseen menee aikaa n.5 minuuttia, joten toivottavasti kaikilta löytyisi aikaa vastata kyselyyn. Jos vastaaja on juniori-pelaaja niin toivon että vastaukset tehdään yhdessä vanhempien kanssa.

Vastauksien kesken seura 50€ lahjakortin pro-shopissa käytettäväksi. Infinitiviteusajan vuoksi kilpailuun osallistuminen tapahtuu erikseen ilmoittamalla erillisin linkin kautta. Vastausaika kyselylle on yksi (1) viikko

Perustiedot

1. Sukupuolesi on? *

Nainen
 Mies

2. Ikäsi on? *

5-
 15-
 16-
 25-
 26-
 32-
 34-
 45-
 46-
 55-
 56-
 65-
 66-

3. Asuinpaikkakuntasi postinumero on? *

4. Pelitasosi on? *

Aloittelija
 Kehittynyt harrastepelaaja
 Aktiivipelaaja
 Kilpapelaja, EDC-taso
 Kilpapelaja, BA-taso

5. Valitse tärkeimmät perusteet miksi liityit valmennusryhmään? (max 3) *

Kehittyminen pelaajana
 Harjoittelu ryhmässä
 Yhteisöllisyys
 Kilpapelamisen aloittaminen
 Kilpapelajana kehittyminen
 Ammatillisuus
 Muu, mikä? xx

6. Mitä seuran jäsenyyden lisäarvoa arvostat eniten (max 3)? *

Aiemuus yksittäisistä tuntiainnoista
 Kilpailumaksujen alennus
 Pro-shopista jäsenhinta-alennus

Näyttö 1-2 / 3

Tiedosto Työkalut Näytä Asiakirja1 - Word

Valmennustunteihin liittyvät asiat

7. Arvioi valmennukseen liittyviä asioita (5=erittäin hyvä/1=huono) *

	5	4	3	2	1	En osaa sanoa
Valmennuksen taso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmentajan tietotaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmien koko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmien koostumus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuntien vaihtelevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuntien haastavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnin pituus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmennuksen kustannus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Anna kehitysehdotuksia valmennuksen sisältöön

Henkilökunnan asiakaspalvelun tasoon liittyvät väittämät

9. Arvioi henkilökunnan asiakaspalvelun tasoa (5=Erittäin hyvä/1=huono) *

	5	4	3	2	1	En osaa sanoa
Valmentajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kassa/kahvio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pro-shop	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Miten henkilökunta voisi parantaa mielestäsi asiakaspalvelun tasoa ja omaa ammatitaitoaan?

Näyttö 1-2 / 3

Tiedosto Työkalut Näytä Asiakirja2 - Word

Ulkoinen ympäristö

11. Arvioi tilojen toimivuutta (5=Erittäin hyvä/1=Huono) *

5 4 3 2 1 En osaa sanoa

Sisäenniskentät

Ulkotenniskentät

Pukuhuoneet

Kassa Kahvio

Saniteettitilat

Pro-Shop

Lämmittelytilat

Parkkipaikat

12. Arvioi tilojen siisteyttä *

5 4 3 2 1 En osaa sanoa

Kentät

13. Kerro ehdotuksia seurain käyttämien tilojen kehittämiseksi!

Asiakirjan loppu

Näyttö 1-2 / 2

15:33 6.4.2017

Tiedotukseen liittyvät kysymykset

14. Miten seura on mielestäsi onnistunut tiedotuksessa jäsentilien kannassa? (5=Todella hyvin/1=Todella huonosti)

5 4 3 2 1 En osaa sanoa

Tiedotus paikan päällä kalilla *

Ilmoitustaulu *

Sähköposti *

Facebook *

Muu, mikä?

15. Sana on vapaa. Jos mielestäsi on yksi (1) asia tai tehtävä, joka seurassa ja sen toiminnassa tulisi laittaa kuntoon, mikä sen on? Ja kaikki kehitysehdotukset, jotka mielestäsi on, otetaan kiitoksella vastaan! *

<- Edellinen

Lähetä

15:43 6.4.2017

2. Avoimien kysymysten vastaukset

Anna kehitysehdotuksia valmennuksen sisältöön

- Valmennuskerta voisi olla kestoaltaan myös 1,5 h.
- -monipuolisia, vaihtelevia harjoitteita
 - valmentaja mukana harjoituksen toteuttamisessa, ei passiivisena penkillä
- Enemmän videokuvausta ja tekniikka vinkkejä.
- Maksukaudelle (20 krt) olisi kiva olla julkaistuna, vaikka seuran sivulla tai jakeluna osallistujille laskujen yhteydessä agenda, teemat, mitä treenataan missäkin jakson vaiheessa, vaikka 5 tunnin jaksoissa. Erityisesti syksyllä saisi "talvitennisläisille" olla jotain tuntuman löytämistä helpottavaa ja vasta vähän myöhemmin mennä haastaviin pelitilanneharjoitteisiin.

Pelinomaisissa drilleissä olisi mielestäni oltava enemmän vaihtelevuutta, kun yrittää rämpiä D-luokasta eteen päin, niin siellä pelinomainen on jotain muuta, kuin mielestäni taidoilleni kohtalaisen sopivassa harjoitusryhmässä, missä palloa lyödään oikein - pääsääntöisesti taka-kentälle vaihtelevalla voimakkuudella.

Eri harjoitusryhmien kesken voisi olla muutaman kerran talvessa ns. pelitreeneit, joissa ryhmiä sekoitettiin viikolla siten, että peliosuus muodostaisi pääosan tai koko treenin ja pääsisi pelaamaan erilaisia pelitapoja, ehkä vasureitakin vastaan harjoituksissa. Esim. crossi-treeni ja siihen päälle team-10 ja sen jälkeen singlejä round-robinina 2 syöttövuoroa per pelaaja.

- -
- Vähän haastavampia drillejä.
 - Joskus video analyysi olisi hyvä.
- jokaisella ryhmällä olisi yksi tekniikkatavoite/kausi (esim. syöttö, volley tai stoppari, voi vaihdella ryhmästä toiseen), tätä harjoiteltaisiin useasti muun valmennusohjelman kanssa - vinkkejä mentaalipuolen kehittämiseen
- - Kyllä toi 1 1/2 tuntia olisi parempi kuin 1 tunti.
 - Joskus valmentajat voisivat olla hiukan tarmokkaamman ja aktiivisemmän oloisia.
- Vaihtelua treeneihin
- Tällä hetkellä valmentaja on todella hyvä. Aikaisempina vuosina näin ei ole ollut. On erittäin hienoa, että tunneilla on omat teemat. Keskitytään alakierteeseen lyöntiin tai syöttöön yms. Mutta usein se jää yhteen kertaan ja seuraavalla kerralla tehdään jo jotain muuta. Itse en ainakaan heti kerrasta rohkeneen käyttämään opittuja asioita pelissä, joten näitä voisi sisällyttää seuraaviinkin treeneihin. Tiedän että se on vaikeaa koska kertaan viikkoon ja tunnin verran niin ei siinä kauheasti ehdi.
- Tunti on lyhyt aika, mieluummin 1,5-2h, jolloin ehtii käydä paitsi tekniikkaa, myös peliharjoitteita/peliä. Valmentaja ehtii myös kunnolla keskustella harjoitteiden lomasta ja selittää eri harjoitteita, tekniikoita. Tunti on varsin lyhyt aika kokonaisvaltaiseen treeniin. Tuolloin pitäisi mieluiten käydä (samalla valmentajalla) 2-3 kertaa viikossa.
- Tasapuolinen ohjaaminen ja tasapuolinen kannustaminen antavat motivaatiota. Reilu meininki tunneilla. Positiivinen ote ja katse eteenpäin. Hyvä tunnelma tunnilla on tärkeä.
- Vaihtoehto 1,5 h valmennustunteihin

Miten henkilökunta voisi parantaa mielestäsi asiakaspalvelun tasoa ja omaa ammattitaitoaan?

- Viime syksynä valmentaja vaihtui, olisin tähän kohtaan toivonut viestiä kotiin, että kuka on uusi valmentaja, hänen yhteystietonsa ja esim. toive siitä haluaako hän tiedon, jos treeneihin ei pääse.

Nyt näimme listalta, että valmentaja on uusi, mutta vanhemmille ei tullut asiasta mitään tietoa (nimeä tms.)

- - Kahvion ja pro shopin osalta toiminta voisi olla huomattavan paljon aktiivisempaa ja aloitteellisempaa
- - Kahviossa voisi olla näkyvämmiin tarjolla esim. terveellistä välipalaa
- - Pro shopissa voisi olla ilmaisia mailakokeiluja, kuukauden tarjouksia tai mitä tahansa vastaavaa
- -
- Ei mitään
- henkilökunta jo nyt palveluymönteinen, joustava, mukava, helppo asioida
- Valmentajan työ on palveluammatti, jossa asiakkaat maksavat siitä, että saadaan tasokasta ja tarmokasta opetusta ja ohjausta, eli hyvät treenit! Ei niin, että maksettaisiin että on hyväksytty siihen valmennettavaksi. Toki niillä asiakkaillakin on osuutensa, jotta tämä on mahdollista. Eli käy tunnilla, ja ilmoittaa heti, jos on pakottava este, että ei pääse. Ja on kohtelias ja ystävällinen eikä kiroile liikaa. Ja maksaa laskut ;-) Mutta asiakas on myös se, joka maksaa loppupeleissä palkan. Silleen ainakin liike-elämässä ajatellaan, ja sopii mielestäni tähänkin.

Ehkä semmoista yleistä ystävällisyyttä, positiivisuutta, ja energiaa voisi vieläkin lisätä.

- Ammattitaito on kohdillaan. Shopissa on liian pieni valikoima.
- Kahvila voisi lisätä tarjontaansa.
- Valmentajien aktiivinen läsnäolo koko valmennustunnin ajan olisi suotavaa.
- Ihan kaikilla valmentajilla ei ole hyvään kanssakäymiseen tarvittavaa sosiaalisia taitoja. Arvosana annettu vain tämän hetkisellem valmentajalle.
- Ensivaikutelma on tärkeä. Kahviosta tekisin raikkaamman, nyt sisustus on vähän aikansa elänyt. Pihaa petraisin myös. Paljon ei vaadittaisi, että olisi houkuttelevampi sisäntulo. Ystävälliset kasvat kahviossa on mukava, ja rento tunnelma.

Valmentajissa on ollut eroja, mutta positiivinen reilu peli tuo tunnille uudelleen. Joustavuutta korvaaviin tunteihin olisi kiva saada. Mahdollisuus käydä toisena päivänä toisella tunnilla. Antaa jokaiselle vaihtelevuutta mielestäni. Mukava tavata uusia pelaajia ja valmentajia. Lisää tietoa seuran menestymisestä ja kilpailutulosista.

- Kahvio ja pro-shop tarvitsevat faceliftin. Mikäli paikka olisi viihtyisä ja tarjoama kohderyhmälle mietitty niin aikaa voisi viettää kahviossakin tai tehdä heräteostoja pro shopissa. jos kahvila toimisi palveluperiaatteella voisi siihen tuoda jungle- juice baarin tyyppisen smoothie baarin. Niitä voisi ostaa lapsillekin.

Kerro ehdotuksia seuran käyttämien tilojen kehittämiseksi!

- Kahvioon myös terveellistä evästä. Nappasin mielelläni mukaan, vaikka proteiinijuoman (esim. Valio Pro). Hiilari- ja proteiinipatukoita, ehkä pähkinöitä ja hedelmiä. ▶
- Tilanpuute esim. pukuhuoneet ovat se isoin ongelma ja tietysti tilojen ikä. Eli tarvittaisiin isompi remontti jossain vaiheessa. Tämä on turhan laaja kysymys tähän vastattavaksi. ▶
- Parempi ilmanvaihto pukuhuoneisiin. ▶
- Pientä pintaremonttia ainakin pukkariin virkistäisi ilmettä. ▶
- - ▶
- Kentät ovat liukkaita, kentillä paljon vihreää, varmaankin tennispalloista tulevaa karvaa tms. ▶
- Hyllä peilin allas on pois - joskus olisi hyvä, jos kampaat sinun hiukset ja sitten laitat ponnarin... Vessapaperi on useammin pesualtaan reunalla. ▶
- pukuhuoneet ja suihku-, wc-tilat kaipaavat jossain vaiheessa remonttia - pro-shopin tuotteet helpommin nähtäville ja katsottavaksi (ehkä mailahuolto huoneen perälle ja myytävät tuotteet oven puolelle) - parkki-paikat joinakin iltoina täynnä ▶
- En tahdo kauheasti näitä tiloja moittia. Mutta ei niitä voi kauheasti ylistääkään. Pääasia on kuitenkin tenniksen peluu. Mutta olisihan se tietty tosi hienoa, jos kahvilasta saisi kaiken maailman herkkuja ja lounaita, ja shopissa olisi hyvä valikoima kaikkea. Mutta jos ne toiminnot eivät kannata eikä ole varaa pistää tiloja uuteen uskoon niin ei nyt kannata siihen panostaa. Pääasia on kentät. Ja tennisvarusteet saa niin helposti tilattua netistä. ▶
- Pukuhuoneen (ainakin naisten) voisi päivittää esim. maalaamalla. Suihkutilat näyttäisivät kaipaavan myös vähän upliftingiä. ▶
- Naisten pukuhuone tuntuu liian ahtaalta ainakin sunnuntain treenivuorossa. Vessa, suihkutila ja pukuhuone ovat remontin tarpeessa. Myös kahvio ja käytävät ainakin maalaamisen tarpeessa. Mukavaa että hallista saatiin rumat ruskeat verhot vaihdettua :) ▶
- Kentän siisteydessä ei ole muuten mitään huomautettavaa, mutta on uskomatonta, että jotkut syljeskelevät nuuskapussejaan nurkkiin. Roskis on penkkien vieressä. Tämä eri tietenkään ole seuran vika vaan asiakkaiden. ▶
- Lämmittele/venyttelytila olisi todella mukava... ▶
- Ilmastointi olisi tätä päivää. Täysremontti kaikkialle muualle paitsi itse kentille. ▶
- Valaistusta lisää pihalle ja parkkipaikalle.

Sana on vapaa. Jos mielessäsi on yksi (1) asia tai tehtävä, joka seurassa ja sen toiminnassa tulisi laittaa kuntoon, mikä sen on? Ja kaikki kehitysehdotukset, jotka mielessäsi on, otetaan kiitoksella vastaan!

- Haluan antaa positiivista palautetta Tommi Studen valmennusryhmästä, olen aloittanut tenniksen nyt syksyllä ja Tommin opetustyyli on loistava ja hän on saanut minut innostumaan tenniksestä paljon, aivan loistava valmentaja, opettaa suurella sydämellä ja on täysin oikeassa ammatissa :) ▶
 - Tällä hetkellä ei häiritse mikään, ja olen tyytyväinen seuran toimintaan. kiitos. ▶
 - Toiminta on hyvällä tasolla. ▶
 - hyvä, yhteisöllinen pieni seura ▶
 - Katso edellinen "vapaa osio" eli valmentaja infon perilletulo vanhemmille ▶
 - Kahvio tuotteet. ▶
 - Sauna olisi hyvä. ▶
 - Ok. ▶
 - Vaikea heti sanoa, mutta aina on jotakin korjattavaa. ▶
 - En ole vielä havainnut suurta kehitystä kaipaavaa kohdetta. Olen ollut seurassa alle vuoden. ▶
 - Ei tule mieleen ▶
 - Pro shop- ja kahvion palveluiden parantaminen. ▶
 - Tiedottaminen kaikilla kanavilla voisi olla tehokkaampaa. ▶
 - Treenipallot voisi uusia useammin. ▶
 - Sarjatennisjoukkueet seniorisarjoihin - Seuran sivulla saisi näkyä kapteenin lisäksi joukkueessa pelaavien nimet. Ja ehkä jotain muutakin tietoa.
- Aikuisten pelipäivä voisi olla kerran kuussa, 2 - 4h riippuen pelaajamäärästä ja pelitavasta, singlet vai dubbelit/mixtit. Jokin 8-kaavion tyyppinen juttu, missä pelataan lyhytpelejä, 4 syöttövuoroa per ottelu ja sen jälkeen vaihtuu viholliset - kauden lopussa julkaistaisiin pelipäivä-ranking tms. ▶
- Valmentajaa on helppo lähestyä. Miten korvaavista tuntipaikoista voitaisiin tiedottaa paremmin ▶
 - - ▶
 - Sijaiset - tämä on toki aika haastava alue, mutta sijaisten taso on kovin vaihteleva. Siellä on muutama helmi, mutta kyllä on ollut sellaisiakin sijaisia, joiden läsnäolosta ei ole ollut mitään iloa. Kun sijaista tarvitaan ja hyvää ei ole saatavana, niin olisiko mahdollista miettiä jotain kivaa yhteisharjoitusta kahden kentän yhdistämisellä. 1 valmentaja, 2 kenttää. Näitä vartenhan voisi varautua tekemällä etukäteissuunnitelman. ▶
 - - ▶
 - - ▶
 - Kun lapsi on treeni-aika viikonloppuna, sitten voisi olla helposti jotain synttärjuhla, tennisturnaus tai jotain muu. Olisi kiva, jos kaikki voisivat ilmoittaa poissaolon, sitten toinen lapsi voisi saada joskus korvaus-tunti toisessa ryhmässä. ▶
 - . ▶
 - M ▶
 - Lämmittelytiloja ei ole ▶
 - Positiivisuus, iloisuus, kannustavuus. ▶
 - Jotkut treenitunnit ovat ainakin minulle liian myöhään illalla. Joudun olemaan paljon pois työmatkojen vuoksi ja korvausvuoroja on vaikea saada. Voisiko saada esimerkiksi lahjakortteja pro-shoppiin tai ylimääräisiä tennisvuoroja ▶
 - v ▶

- Ilmanvaihto ei kentillä toimi, sitä voisi parantaa. Talvella liian viileää.

Erityiskiitokset valmentaja-Eerolle, joka on jo useita vuosia jaksanut hienosti kannustaa meitä hyvän harrastuksen parissa. Eeron harjoitukset ovat aina kivoja ja monipuolisia ja työasiat unohtuvat kentällä, kun Eero on miettinyt meille taas uusia haastavia harjoituksia.

- Pukuhuone ja suihku tilat olisi mielestäni aika uudistaa. Lisää sisäkenttiä. Hallin sijainti on hyvä mutta kenttävarauksen saaminen ok ilta aikaan on lähes mahdotonta.

Minulla kävi tuuri ja tämän hetkinen valmentaja on todella hyvä. Minusta tuntuu, että olen tämän kauden aikana kehittynyt enemmän kuin aikaisemmin. Toivottavasti toisetkin valmentajat seurassa on yhtä hyviä. Viimeiset pari kautta näin ei ole ollut ja aikomukseni olikin lopettaa ennen tätä kautta, koska oli tunne, että ei täällä enää mitään opi tuolla valmennus tasolla. Onneksi pelikaveri tsemppasi jatkamaan.

Itsellä on aina ollut pieni kutina pelien pelaamisesta mutta uskallus turnauksiin ilmoittautumiseen on ollut pieni. Valmentajille rohkeampi ja kannustavampi ote pelaajien kannustamiseen.

Olen ollut erittäin tyytyväinen tähän kauteen Kiitos!

- Seuratoiminnan monipuolistaminen ja laajentaminen vaatisi hallin laajentamista.
- -
- En nyt keksi mitään puutteita
- Korvausjärjestelmä olisi todella oiva; olisi mahdollista ilmoittaa käyttöön oma vuoro poissaolon takia, ja toisaalta pelata käyttämättä jäänyt vuoro oman tasoisessa ryhmässä.
- Tosi vaikea keksiä. Olen ollut hyvin tyytyväinen.
- Pääsääntöisesti ok
- .
- Ok
- Ensikertalaiselle on varmasti kynnys tulla paikkaan jonka henkilökunnasta ei oikein tiedä mitään. Onko mitään esittelyjä kuin nimi ja numero esillä?
- Some ja viestintä
- Oletteko huomanneet, että tämä kenttä on pakollinen täyttää Seuran tilat eivät vastaa tämän päivän asiakasodotuksia.
- Yhteistä toimintaa enemmän harrastelijoille, jotta tutustuisi uusiin ihmisiin.
- -