

Kirkkonummen uimahallin kehittämissuunnitelma

Jari Järvi

Opinnäytetyö
Liikunnan ylempi
ammattikorkeakoulututkinto
Liikunta-alan kehittämisen ja
johtamisen koulutusohjelma
2010



Liikunta-alan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijät Jari Järvi	Ryhmä YAMK09
Opinnäytetyön nimi Kirkkonummen uimahallin kehittämissuunnitelma	Sivu- ja liitesivumäärä 66+11
Ohjaajat Kari Puronaho	
<p>Tämän kehittämissuunnitelman tarkoituksena on Kirkkonummen uimahallin toimintojen kehittäminen sekä luoda toimintamalli vuosille 2011 –2015. Uimahallin toimintoja kehittämällä pyritään vastaamaan tulevaisuuden palvelutarpeisiin.</p> <p>Suomalaisten liikuntatottumuksissa on tapahtunut viime vuosikymmeninä suuria muutoksia. Vapaa-ajan liikunnan määrä on lisääntynyt, työn fyysinen rasittavuus ja yleinen aktiivisuus arjessa ovat vähentyneet. Terveytensä kannalta riittämättömästi liikkuva, ylipainoinen ja huonokuntainen kuntalainen tarkoittaa suurempaa riskiä sairastua ja siten kasvavia sosiaali- ja terveyskustannuksia kunnalle.</p> <p>Kirkkonummen kunnan asukasmäärän kasvu, ikääntyvän väestön määrän nousu ja lisääntyvä liikunnan harrastaminen ovat haaste Kirkkonummen uimahallin allas- ja salikapasiteetin riittämiseksi. Kirkkonummen uimahallin toimintakapasiteetti on loppumassa eikä halli pysty enää vastaamaan kasvavaan palvelujen kysyntään. Kirkkonummen uimahallin toimintaympäristön muuttaminen on aloitettava mahdollisimman pian, jotta uimahalli palvelee kehittyvän kunnan asukasmäärää ja tulevaisuuden terveystuottavuutta. Uimahallien osuus omaehtoisen liikunnan suorituspaikkoina kasvaa koko ajan. Uimahallit tulisi nähdä kunnassa yhtenä merkittävimmistä terveyttä edistävästä liikuntapaikoista.</p> <p>Kehittämissuunnitelman aineistona käytettiin asiakastytyväisyyskyselyä ja uimahallin henkilökunnalta saatuja kehittämisideoita. Kyselyn tulosten perusteella voidaan tehdä tarvittavia korjauksia kyselyssä esille tulleisiin epäkohtiin ja suunnitella tulevia toiminnan muutoksia.</p> <p>Tuloksista voidaan todeta, että Kirkkonummen uimahallin palvelut ovat laadukkaita ja hyvin hoidettuja, mutta myös kehittämiskohteita löytyi. Kiireisimpänä kehittämisen kohteena on uimahallin liikuntatilojen lisääminen etenkin allasosastolle.</p>	
Asiasanat uimahalli, uimahallien kehittäminen, uimahallit toimintaympäristönä, asiakastytyväisyyskysely	

Degree programme

<p>Authors Jari Järvi</p>	<p>Group YAMK09</p>
<p>The title of thesis Kirkkonummi Swimming Hall Development Plan</p>	<p>Number of pages and appendices 66+11</p>
<p>Supervisors Kari Puronaho</p>	
<p>The purpose of this work is to develop the functions of the Kirkkonummi Swimming Hall and to create an operating plan for the years 2011 –2015. By developing the functions of the swimming hall the future service demands can be fulfilled.</p> <p>There has been a major changes in physical activity of Finnish population in recent decades. The leisure-time physical activity has increased and at the same time the job strain and general physical activity in everyday life have decreased. Insufficient exercise, poor physical condition and overweight means a bigger risk of falling ill and this means all so increasing social and health costs for the municipality.</p> <p>Growing and aging population and the increasing physical activity are challenge for the pool- and room capacity of Kirkkonummi Swimming Hall. The operational capacity of Kirkkonummi swimming hall is running out, and the swimming hall no longer can respond to the growing growing demand.</p> <p>The operational environment of Kirkkonummi Swimming Hall should be changed as soon as possible, so that swimming hall could serve the increasing number of inhabitants and respond to the requirements of the future health-services.</p> <p>The significance of swimming halls is growing all the time when compared to other sport facilities planned for self-motivated exercise. Swimming halls should be seen as one of the main health-improving sports facilities in the municipality.</p> <p>Customer satisfaction survey results and ideas from the staff of Kirkkonummi Swimming Hall have been used as an input for the swimming hall development plan. Based on the survey results the necessary corrections to the found problems can be made. The survey also helps to plan future operations of the Kirkkonummi Swimming Hall.</p> <p>The results of the survey shows that the facilities of Kirkkonummi Swimming Hall are of high quality and well-groomed, but there is still room for improvements. The most important improvement target is to increase the capacity of the pool area.</p>	
<p>Key words Swimming hall, swimming hall development plan, sports facilities, customer survey</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Liikunta terveyden edistäjänä	3
2.1	Ikääntyminen ja liikunta.....	4
2.2	Liikunnan yhteiskunnalliset ja taloudelliset vaikutukset.....	4
2.3	Vesiliikunta	5
2.4	Uintiurheilu.....	6
2.5	Uinnin fysiologiset vaikutukset.....	7
2.6	Uimahallit terveyttä edistävinä liikuntapaikkoina.....	7
3	Strateginen suunnittelu.....	9
3.1	Liikuntasuunnittelu.....	10
3.2	Liikuntapaikkarakentaminen	10
4	Palvelu.....	13
4.1	Uimahallipalvelut	13
4.2	Uimahallin suunnittelu ja rakenteelliset ratkaisut.....	15
4.3	SWOT –analyysi	16
5	Muuttuva toimintaympäristö - kunta muutoksessa	18
5.1	Kirkkonummen kunta ja väestörakenne	18
5.2	Kirkkonummen kunnan palvelustrategia	20
5.3	Liikuntatoimen palvelustrategia.....	20
5.4	Kirkkonummen uimahalli.....	21
5.5	Kirkkonummen uimahallin nykyinen palvelukonsepti.....	22
6	Kehittämishankkeen tavoite ja tutkimusmenetelmät	25
6.1	Kehittämishankkeen tavoite.....	25
6.2	Tutkimusmenetelmät	25
7	Tulokset	28

7.1	Kirkkonummen uimahallin asiakasjakaumat	28
7.2	Vastausten jakautuminen ikäryhmittäin.....	30
7.3	Uimahallikäynnin tiheys ja ajankohta.....	31
7.4	Uimahallikäynnin syyt	33
7.5	Kirkkonummen uimahallin palvelut	34
7.6	Kirkkonummen uimahallin tilat.....	35
7.7	Uimahallin henkilökunta.....	40
7.8	Uimahallin aukioloajat ja tiedon saanti	43
7.9	Kokonaistyytyväisyys Kirkkonummen uimahalliin.....	44
7.10	Kirkkonummen uimahallin SWOT-analyysi.....	45
8	Kirkkonummen uimahallin kehittämistoimenpiteet	49
8.1	Kirkkonummen uimahallin missio ja visio.....	49
8.2	Kehittämisen painopistealueet	49
8.2.1	Tuotteet ja palvelut.....	49
8.2.2	Tukipalvelut.....	53
8.2.1	Tuotteen hinta.....	53
8.2.2	Lipunmyynti ja maksutavat	54
8.2.3	Uimahallin lisärakentaminen.....	54
8.3	Markkinointisuunnitelma.....	55
8.3.1	Uimahallin myyntitavoitteet segmenteittäin	55
8.3.1	Myyntityö.....	56
8.3.2	Mainonta.....	56
8.3.3	SP.....	57
8.3.4	PR.....	57
8.3.5	Budjetti.....	58
9	Pohdinta.....	59
	Lähteet	63

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Kyselyn vapaat kommentit

Liite 3. Kirkkonummen uimahallin hinnasto

Liite 4. Pusatec Oy:n kassajärjestelmä

Liite 5. Kirkkonummen uimahallin asiakasmäärät 2007 –2009

1 Johdanto

Uimahallien osuus omaehtoisen liikunnan suorituspaikkoina kasvaa koko ajan ja uimahallit ovat yksi merkittävimmistä liikuntapaikoista terveyttä edistävän liikunnan toimintaympäristöinä. Kirkkonummen kunnan asukasmäärän kasvu, uimaseuratoiminnan lisääntyminen, iäkkäiden kansalaisten määrän nousu sekä omaehtoisen liikunnan lisääntyvä harrastaminen luovat paineita Kirkkonummen uimahallin allas- ja salikapasiteetin riittävyydelle. Kirkkonummen uimahallin ei pysty enää vastaamaan kasvavaan kysyntään eikä ympäristön vaatimuksiin. Kirkkonummen uimahallin toimintaympäristön muuttaminen vastaamaan kehittyvän kunnan asukasmääriä ja tulevaisuuden palveluvaatimuksia on aloitettava mahdollisimman pian.

Kuntalaisten liikunta-aktiivisuudella on huomattavia yhteiskunnallisia ja taloudellisia vaikutuksia. Liikunta on tärkeä kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden kannalta. Liikunta antaa myös elämyksiä ja iloa sekä edistää yhteisöllisyyttä. (Miettinen 2000,23.)

Kuntalain mukaan kuntien tehtävänä on edistää kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä. Liikunta on kunnallinen peruspalvelu ja liikuntalain mukaan kuntien tulee luoda edellytyksiä liikunnalle. Itsehallinnollisina yhteisöinä kunnat voivat itse määritellä tavat, joilla ne huolehtivat tästä tehtävästä. Tämä korostaa kunnan omaa strategista näkemystä eri väestöryhmien palvelutarpeista ja palveluiden tuottamisen tavasta. Parhaat tulokset saadaan kuntajohdon linjausten pohjalta liikuntatoimen ja kunnan muiden toimialojen yhteistyöllä. (Aaltonen 2004,57.)

Väestön ikärakenteessa sekä elämäntavoissa tapahtuvat muutokset asettavat haasteita koko kuntasektorille sekä liikuntapalvelujen tuottajille. Iäkkäiden kansalaisten määrän kasvu ja lasten liikkumattomuus luo tarpeita suunnata ja kehittää liikuntapalveluja mm. näille väestöryhmille. Aikuisten harrastusmuotona on yleistymässä terveystuokunta ja omaehtoisen liikunnan osuus lisääntyy. (Miettinen 2000,23.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä kehittämissuunnitelma Kirkkonummen uimahallille sekä luoda selkeä malli uimahallin toiminnoille vuoteen vuosille 2011 -2015.

Opinnäyte voidaan liittää päivittämään vuonna 2008 tehtyä Kirkkonummen liikuntasuunnitelmaa uimahallin osalta.

2 Liikunta terveyden edistäjänä

Liikunnalla tarkoitetaan tahtoon perustuvaa, hermoston ohjaamaa lihasten toimintaa, jonka seurauksena ovat energiankulutuksen kasvu, harkittuihin tavoitteisiin tähtäävät liikesuoritukset ja siihen liittyvät elämykset. Yleisemmin liikunnalla tarkoitetaan omasta tahdosta tapahtuvaa vapaa-aikaan ja reippailuun liittyvää liikkumista. (Vuori 2005a.)

Liikunnallista elämäntapaa pidetään Suomessa terveyden kannalta tärkeänä ja liikunta kuuluu yhä enemmän vapaa-aikaamme. Liikunnan mahdollisuudet ovat huomattavia väestön terveyden ja hyvinvoinnin lisäämisessä. Monissa eri muodoissa ja merkityksessään liikunta voi osaltaan edistää terveyttä, hyvinvointia ja elämänlaatua kaikissa elämänkaaren vaiheissa. Myönteiset ja monipuoliset liikuntakokemukset lapsuus- ja nuoruusiässä luovat parhaat edellytykset elinikäiselle liikuntaharrastukselle. Liikunnan terveysvaikutukset korostuvat etenkin aikuisiällä ja vanhuudessa. Parhaimmillaan liikunta edistää työikäisten terveyttä, toiminta- ja työkykyä sekä auttaa ylläpitämään iäkkäiden terveyttä sekä säilyttämään toimintakykyä ja omatoimisuutta. (Miettinen 2000, 23.)

Liikunta-ajattelussa on runsaan vuosikymmenen aikana tapahtunut merkittävä muutos. Liikuntakäsitettä on laajennettu terveyslääkintä-käsitteen avulla urheilua ja kuntourheilua kevyemmän ja lyhytkestoisemman liikuntaharrastuksen ja arkiliikunnan suuntaan. Samalla liikuntapolitiikassa on alettu korostaa aiempaa näkyvämmiin terveytensä kannalta riittämättömästi liikkuvien aktivointia. (Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008:14, 12.)

Tutkimuksen mukaan noin kuusi kymmenestä suomalaisesta työikäisestä saavuttaa kuntoliikuntasuosituksen mukaisen liikunnan vähimmäismäärän. Terveyslääkintäsuosituksen mukaista vapaa-ajanliikuntaa harrastaa joka kolmas aikuinen, kun vähimmäisrajaksi asetetaan vähintään neljä kertaa viikossa. (Terveyttä edistävän liikunnan kehittämistoimikunta 2001, Komiteamietintö 2001:12, 31).

Aikuisväestön 19–65-vuotiaiden keskuudessa eniten harrastettu liikuntamuoto on kävelylenkkeily jota harrastaa yhteensä n. 1,8 miljoonaa aikuista. Muita suosittuja lajeja ovat

pyöräileminen, kuntosaliharjoittelu, hiihto, juoksulenkkeily, uinti, voimistelu, sauvakävely ja salibandy. Omaehtoisesti liikkuvien aikuisten määrä on suuri n. 81 %. Urheiluseurat ja – järjestöt liikuttavat n. 14 % aikuista. Vähintään 4 kertaa viikossa liikkuvia aikuisia on n. 55 % ja 2 –3 kertaa viikossa n. 35 %. (Kansallinen liikuntatutkimus 2009 -2010.)

Kansainvälistä vertailutietoa aikuisväestön liikunnan harrastamisesta saadaan Euroopan komission liikunnan ja urheilun barometrissa. Viimeisin barometri toteutettiin EU:n 25 jäsenmaassa loppuvuodesta 2004. Tutkimukseen haastateltiin yli 15 –vuotiaita jäsenmaiden kansalaisia. Suomalaisia vastaajia tutkimuksessa oli 1005 kappaletta. Tutkimuksen mukaan suomalainen aikuisväestö on EU-maiden ahkerinta harrastamaan liikuntaa. Suomalaisista 45 % harrastaa vähintään kolme kertaa viikossa liikuntaa ja 76 % vähintään kerran viikossa. Pohjoismaalaiset ovat EU:n liikkuvinta kansaa. Vähiten liikuntaa harrastetaan mm. Portugalissa, jossa vain reilu viidennes väestöstä harrastaa liikuntaa vähintään kerran viikossa. EU-maiden kansalaisten yleisimmät syyt liikunnan harrastamattomuuteen ovat ajan- tai kiinnostuksen puute. Liikunnan kalleus tai liikuntapaikkojen puute on syynä vain muutamalla prosentilla vastaajista. (European Commission, 2004.)

2.1 Ikääntyminen ja liikunta

Tutkimusten mukaan on havaittu, että liikunnan harrastaminen edistää iäkkäiden ihmisten terveyttä ja toimintakykyä huolimatta siitä, onko heillä muita toimintakykyyn liittyviä riskitekijöitä, kuten esimerkiksi liikkumisongelma. Ne iäkkäät henkilöt, joilla ei ollut liikkumisvaikeuksia, korostivat liikuntaharrastuksen motiiveina terveyden edistämistä sekä positiivisia liikuntakokemuksia useammin kuin henkilöt, joilla oli vaikeasti rajoittunut liikkumiskyky. (Rasinaho, Hirvensalo, Leinonen, Lintunen Rantanen 2007.)

Senioreiden liikuntaharrastus on kasvanut merkittävästi. Seniorikansalaisista 56 % harrastaa liikuntaa vähintään neljä kertaa viikossa. Suosituimpia lajeja ovat kävelylenkkeily, pyöräily, sauvakävely, voimistelu, hiihto ja kuntosaliharjoittelu. (Kansallinen liikuntatutkimus 2010.)

2.2 Liikunnan yhteiskunnalliset ja taloudelliset vaikutukset

Suomalaisten liikuntatottumuksissa, painossa ja kunnossa on tapahtunut viime vuosikymmeninä suuria muutoksia. Samalla kun vapaa-ajan liikunnan määrä on lisääntynyt,

työn fyysinen rasittavuus, työmatkaliikunta ja yleinen aktiivisuus arjessa ovat selvästi vähentyneet. Nämä osaltaan ovat johtaneet ylipainon yleistymiseen ja kunnon huonontumiseen. Erityisen huolestuttavaa on ylipainoisten nuorten määrän kolminkertaistuminen. Terveytensä kannalta riittämättömästi liikkuva, ylipainoinen tai lihava ja huonokuntoinen kuntalainen tarkoittaa suurempaa riskiä sairastua ja siten kasvavia sosiaali- ja terveystaloudellisia kustannuksia kunnalle. Siksi haastavassa kuntatalouden tilassa säästäminen liikunnasta voi tulla kalliiksi – lasku liikkumattomuudesta tulee korkojen kera muutaman vuoden viiveellä. Liikunnan positiiviset vaikutukset yhteiskunnalle ja yksilölle tunnetaan jo suhteellisen hyvin. Liikunta on keskeisessä asemassa ennaltaehkäisyinä, hoitona ja kuntoutuksena valtaosassa merkittävimpiä kansansairauksiamme. Pelkästään tyyppin 2 diabeteksen kohdalla pelkät välittömät terveydenhuollon hoitokustannukset ovat vuodessa miljardiluokkaa. Siksi puolelle miljoonalle tyyppin 2 diabeetikoille ja suuren diabetesriskin omaavalle henkilölle liikunnalla ja terveillä ravitsemustottumuksilla olisi mahdollisuus säästää miljoonia joka vuosi. Kansainvälisen terveysjärjestö WHO:n mukaan jopa 90 prosenttia tyyppin 2 diabeteksestä olisi ehkäistävissä riittävällä fyysisellä aktiivisuudella ja terveellisellä ravinnolla. Sosiaali- ja terveysministeriö onkin arvioinut, että kokonaisuudessa liian vähäinen liikunta aiheuttaa Suomessa 300–400 miljoonan euron vuosittaiset kustannukset. Tätä laskua voisimme pienentää esimerkiksi panostamalla taajamissa turvallisten kevyen liikenteen väylien rakentamiseen, liikuttamalla kotona asuvia ikäihmisiä, järjestämällä lapsille ja nuorille ohjattua liikuntatoimintaa sekä panostamalla liikuntaan osana muuta elintapaohjausta terveydenhuollossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

2.3 Vesiliikunta

Ihmisen ominaispaino on pienempi kuin veden. Siksi ihminen kykenee kellumaan vedessä eikä painu pohjaan kuin kivi. Ihminen ui tekemällä vedessä liikkeitä käsillään ja jaloillaan. Kilpa- tai kuntouimarin uintiin vaikuttavat samat fysiikan lainalaisuudet. Kilpauimarin on tunnettava hyvin veden ominaisuudet ja vedessä vaikuttavat voimat. Uimarin kehittymisen ehtona on taito vaikuttaa näihin asioihin. Kuntouimarin saa harrastuksestaan enemmän irti pyrkimällä teknisesti hyvään uintiin. (Ritanen-Närhi & Pellinen 2004.)

Vesiterapiasta käytetään useita nimikkeitä ja kirjallisuudessa nousee esiin englanninkielestä tulevan termin hydroterapia lisäksi mm. vesivoimistelu, vesiterapia tai allasterapia. Sana hydroterapia tulee sanasta *hydroteraphy*, joka on lähtöisin kreikan kielestä. Vesiterapia on

hoitomuotona vanha menetelmä. Rooman ja Kreikan kulttuureissa vesiterapiasta käytettiin aluksi ns. passiivisia muotoja eli kylpyjä. Myöhemmin Kreikkalaisten ymmärtäessä liikkeen parantavan vaikutuksen kylvyistä kehittyi tehokkaampi, aktiivisempi vesiterapiamuoto. (Becker & Cole 1977.)

Nykyisin vesiterapia määritellään tavoitteelliseksi kuntouttavaksi vesiliikunnaksi, joka soveltuu lähes kaikille kuntoutujille. On kuitenkin olemassa joitakin sairauksia, joita sairastaville vesiliikunta ei ole suositeltavaa tai on kokonaan kiellettyä. Tällaisia sairauksia ovat mm. akuutit infektiosairaudet, vaikeat sydän sairaudet, kohonnut tai matala verenpaine, munuaissairaudet, tarttuvat ihottumat, avohaavat, allergiat veden puhdistusaineelle sekä kontrolloimaton epilepsia. (Davis & Harrison 1988.)

Vesivoimistelu on määritelty vedessä tapahtuvaksi voimisteluksi, joka hyväksikäyttää veden erikoisominaisuuksia. Vesivoimistelun tavoitteet ovat samat kuin minkä tahansa muunkin kuntoliikuntamuodon, eli fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kunnon ylläpitäminen ja parantaminen, virkistyminen sekä sosiaalisten kontaktien luominen. Vesivoimistelun spesifejä yksilöllisiä tavoitteita ovat mm. lihasjännityksen vähentäminen, nivelten liikeratojen ylläpitäminen ja lisääminen, lihasvoiman lisääminen, tasapainon ja koordinaation kehittäminen, nivelten kuormituksen vähentäminen, hengitys- ja verenkiertoelimistön kunnon kohottaminen. (Rahikainen 1995, Bates & Hanson 1996.)

Vesi kuntoutuselementtinä on hyvin monipuolinen, koska veden hydrodynaamiset ominaisuudet (hydrostaattinen paine, vastus ja virtaus) tekevät vedestä poikkeuksellisen elementin ilmaan verrattuna ja se onkin huomioitava suunniteltaessa vedessä tapahtuvaa kuntoutusta. Maalla tapahtuvassa liikkeessä suurin osa energiasta kuluu pystyasennon säilyttämiseen, mutta vedessä vartaloa ympäröivä hydrostaattinen paine tukee niveliä ja helpottaa näin tasapainon säilyttämistä (Bates & Hanson 1996).

2.4 Uintiurheilu

Suomessa uintiurheilu alkoi kehittyä lähinnä merikylpylöissä 1870-luvulla. Ensimmäinen suomalainen uimaseura oli Turussa vuonna 1880 perustettu Auran uimaseura. Maamme vanhin edelleenkin toimiva uimaseura on vuonna 1887 perustettu Helsingfors Simsällskap. Uintiurheilu alkoi 1800-luvun lopulla kehittyä voimakkaasti Yhdysvalloissa ja Australiassa.

Yhdysvalloissa uintityyliä kehittämiseen kiinnitettiin paljon huomiota. Erityisesti nopeimmasta uintityylistä krooliuinnista tuli kilpauimareiden kehittämänä joutuisa vedessä etenemisen muoto. (Ritanen-Närhi & Pellinen 2004.)

Suomen Uimaliitto ry on vuonna 1906 perustettu valtakunnallinen uintiurheilun lajiliitto, jonka lajeina ovat uinti, uimahypyt, taitouinti ja vesipallo. Suomen Uimaliiton tarkoituksena on toimia uintiurheilun alan yhdistysrekisteriin merkittyjen seurojen aatteellisena yhdyssiteenä. Liiton tehtävänä on kehittää uintiurheilua ja liikuntaa sekä uinti- ja hengenpelastustaitoa maassamme. Liiton toiminnan perustana ovat liikunnan eettiset arvot ja urheilun reilun pelin periaatteet. Suomen Uimaliiton toiminnassa pyritään edistämään sukupuolten välistä tasa-arvoa. Uimaliitto on laatinut Uintiurheilu ja -liikunta 2012-strategisen ohjelman, jonka tavoitteena on varmistaa uintiurheilun menestys tulevina vuosina. Uintiurheilu ja -liikunta 2012 toimii pitkällä aikavälillä perusasiakirjana, joka ohjaa toiminnan suunnittelua, määrittelee liiton toiminnan painopisteet sekä ohjaa liiton operatiivista toimintaa. Suomessa on tällä hetkellä Suomen Uimaliiton alaisia seuroja yhteensä 123 seuraa. (Suomen Uimaliitto 2010.)

2.5 Uinnin fysiologiset vaikutukset

Uinti kuormittaa kehoa monipuolisesti. Uiminen vahvistaa erityisesti hengitys- ja verenkiertoelimistöä: keuhkoja, sydäntä ja verisuonistoa. Veden aiheuttama paine saa aikaan verenkierron tehostumista lisäämällä paluuveren virtausta elimistön ääreisosista sydämeen. Tämä johtaa sydämen iskutilavuuden kasvamiseen samalla kun sydämen syke saattaa laskea. Sydämen toiminta siis tehostuu. Säännöllinen ja pitkäkestoinen uiminen parantaa kestävyyttä, ja uintityyliä vaihtelu pitää yllä liikkuvuutta ja koordinaatiota. Potku- ja vetoharjoitukset parantavat lihaskuntoa. Uinti rasittaa lihasryhmiä tasapuolisesti, mikä parantaa koordinaatiokykyä ja ylläpitää liikkuvuutta. (Ritanen-Närhi & Pellinen 2004.)

2.6 Uimahallit terveyttä edistävinä liikuntapaikkoina

Uimahallin palvelukokonaisuus koostuu neljästä eri tekijästä, joilla ratkaistaan miten uimahalli toimii liikuntapalvelujen tuottajana ja toimintaympäristönä sekä terveyttä edistävän liikunnan tarjoajana. Näitä tekijöitä ovat (1) uimahallin rakenteelliset ominaisuudet (altaat ja muut laitteet sekä halliympäristö), (2) uimahallin palvelut (liikuntaryhmät), (3) uimahallin palvelutuotannon järjestelyt (onko toiminta omien liikunnanohjaajien vai onko palvelutoiminta ulkoistettu) sekä

(4) uimahallin asiakkaat. Uimahallin palvelut (elämykset) syntyvät palvelujen, palvelutuottajien ja halliasiakkaiden muodostamasta kokonaisuudesta. (Savola 2003.) Uimahallien merkitys omaehtoisen liikunnan suorituspaikkoina on suuri ja näin ollen uimahallit terveyttä edistävinä liikuntapaikkoina tulisi kuulua jokaisen kunnan peruspalveluihin. (Valtion liikuntaneuvosto 2005, 7.)

3 Strateginen suunnittelu

Alun perin strategia-käsite on peräisin antiikin Kreikasta, jossa sillä tarkoitettiin sotataitoa. Myöhemmin strategialla tarkoitettiin toimialoja yhdistävää suunnittelua ja johtamista. Käsitteet eivät ole tähän päivään suuresti muuttuneet, sillä nykypäivänä strategialla tarkoitetaan lähes samaa asiaa eli yrityksen kokonaisvaltaista menettelytapojen luomista, jolla pyritään saavuttamaan muita yrityksiä paremmat tulokset ja toimintaedellytykset. Suunnittelun johdonmukaista mallia noudatettaessa organisaatio suunnittelee ja hyväksyy uusia toimintamalleja. Strategia etenee asteittain eteenpäin, koska uudet toimintamallit edistävät uusia toiminta-ajatuksia. (Santalainen, Huttunen 1993, 77–78.)

Suunnittelun tarkoituksena on luoda pohjaa hyvälle ja onnistuvalle toiminnalle. Tuloksia tulee tarkastella tietyin väliajoin, jolloin suunnitelmiin voidaan tehdä tarvittavat muutokset ja uudistukset. Hyvässä suunnittelussa tulee laatia strategia mission ja vision pohjalta. Suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon muuttuvat toimintaympäristöt hyvän suunnitelman aikaansaamiseksi. (Hakanen 2004, 8-50; Pohjola, 2007; Santalainen, Huttunen 1993, 10–80.)

Pearcen ja Davidin mukaan missio jakaa toiminnan osiin ja kertoo yrityksen tuotteet tai palvelut, markkinat, asiakkaat ja toiminta-ajatuksen. Missio tarjoaa perustan strategioille, suunnitelmille, työtehtäville, johtotehtävät ja rakenteet mukaan lukien. Missio täsmentää ne perusasiat miksi yritys on olemassa. (Chelladurai 2005, 135.)

Pearcen ja Davidin mukaan missio tulisi sisältää seuraavat kahdeksan elementtiä:

1. yrityksen toiminnan avaintekijät
2. minäkuvan tunnistaminen
3. halutun julkisuuskuvan tunnistaminen
4. erittelyn kohdeasiakkaista ja markkinoista
5. päätuotteiden ja markkinoiden tunnistaminen
6. maantieteellisen aseman tunnistaminen
7. tärkeimmän teknologian tunnistaminen
8. ilmaisee sitoutumisen, selviytymisen, kasvun ja kannattavuuden tilan

(Chelladurai 2005, 135.)

Kaupallisessa organisaatiossa peruslähtökohta on kannattavan toiminnan aikaansaaminen, nonprofit-organisaatioiden missio kuvaa, miksi organisaatio on olemassa ja mikä on sen ydintehtävä. Missiosta rakennetaan toiminnan päämäärät ja strategiat, miten päämääriin päästään. (Bergström, Leppänen 2009, 496.)

Visio käsitteenä tarkoittaa tulevaisuuden kuvaa, jolla ennakoidaan nykyiset toiminnot ja sen mitä tulevaisuudessa halutaan saavuttaa. Vision luominen on strategiatyöskentelyn ja strategisen ajattelu lähtökohta, visio muodostaa strategisen perustan. Visiota luodessa tulee ottaa huomioon positiiviset ennusteet ja mahdolliset yrityksen uhkakuvat sekä suunnitella eteneminen niin, että molemmille mahdollisuuksille on vaihtoehdot. (Hakanen 2004, 20.) Visiota pidetään tahtotilan ilmaisuna, joka kertoo, mihin toiminnalla on tarkoitus pyrkiä. Vision tulee ulottua ajallisesti riittävän kauaksi ja luoda perustaa lähiajan tavoitteille (Krogars 2000, 88–89).

3.1 Liikuntasuunnittelu

Liikuntasuunnittelu on Suomessa aina ollut vahvasti sidoksissa vapaa-ajan liikuntapaikkojen suunnitteluun ja rakentamiseen. Viime vuosina liikuntasuunnittelua on kehitetty yhä osallistuvampaan suuntaan. Tarkoituksena on ollut ottaa mukaan suunnittelukohtetta käyttäviä erilaisia ryhmiä kuten urheilijoita, valmentajia ja kansalaisaktiiveja. Vuorovaikutteisen liikuntasuunnittelun tavoitteena on, että ammattisuunnittelijat saisivat käyttöönsä erilaisten käyttäjäryhmien elämis- tai elämysmaailmasta nousevaa tietoa. (Suomi 2008,22.)

Kunnallinen liikuntasuunnittelu edustaa käytännöllistä näkökulmaa, jossa pyritään tarkastelemaan kulloisenkin kunnan liikuntatoimintaa ja sen suhdetta harrastustoimintaan. Liikuntasuunnittelu ulottuu tai ainakin sen täten tulisi ulottua aina hanketasolle sakka, jotta suunnittelun laaja-alaisuus voitaisiin ulottaa liikunnan käytännölliselle tasolle. (Huovinen 2009,107.)

3.2 Liikuntapaikkarakentaminen

Liikuntamyönteisessä kunnassa maankäytön suunnittelussa ja kaavoituksessa turvataan asukkaiden liikkumisen ja liikunnan harrastamisen edellytykset. Näin varmistetaan virkistykseen soveltuvien alueiden riittävyys sekä edellytykset terveellisen, viihtyisän ja asukkaita aktivoivan elinympäristön rakentamiselle. Viheralueet ja ulkoilureitit muodostavat ehyen ulkoiluun ja luonnossa liikkumiseen soveltuvan verkoston. Kaupunkiympäristön monimuotoisuuden ylläpito ja edistäminen sekä kaupunkilaisten ulkoilu- ja virkistymämahdollisuuksien turvaaminen tukevat toisiaan. Kuntalaiset viihtyvät monimuotoisilla viher- ja ulkoalueilla. Liikuntapaikkojen lisäksi puistot, kadut, tiet ja erityisesti kevyen liikenteen väylästä nähdään kuntalaisten keskeisenä terveys- ja arkiliikunnan ympäristönä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

Liikuntapaikkarakentamisen ohjauspolitiikan yhtenä lähtökohtana on se, että liikuntapaikkojen tarjonta vastaa väestön liikuntatarpeita ja näiden tarpeiden muutoksia. Samalla on tunnettava liikuntapaikkojen rakennuskannan tila ja tulevaisuus, liikuntatarpeiden heijastukset yhdyskuntarakenteeseen sekä muutokset julkisessa hallinnossa. Suomessa on noin 30 000 liikuntapaikkaa, joista noin 75 prosenttia on kuntien omistamia ja ylläpitämiä. Lopuistakin liikuntapaikoista suurin osa on kuntien määräysvallassa olevia yhtymiä ja osakeyhtiöitä. Yksityisiä liikuntapaikkoja on lähinnä suurissa kaupungeissa ja taajamissa. Opetusministeriö luo edellytyksiä liikunnan ja urheilun harrastamiseen ohjaamalla ja tukemalla mm. liikuntapaikkarakentamista. Veikkausvoittovaroista myönnettävillä avustuksilla edistetään erityisesti laajojen käyttäjäryhmien tarpeisiin tarkoitettujen liikuntapaikkojen rakentamista, hankkimista, peruskorjaamista ja varustamista. Liikuntapaikkojen osalta kaavoitukseen ja luontoympäristön liikuntaan liittyvissä kysymyksissä yhteistyötä tehdään sisäasiainministeriön kanssa. (Opetusministeriö 2008.)

Liikuntapaikkojen rakentamisavustusta myönnetään ensisijaisesti kunnille tai kuntayhtymille sekä kunnan tai kuntayhtymän määräämisvallassa olevalle yhteisölle. Avustusta voidaan myöntää myös muille yhteisöille. Liikuntapaikkarakentamista koskevat valtionavustushakemukset toimitetaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle (ELY). Määräraha asetetaan vuosittain hakuun ja haku aika on yleensä vuoden loppuun. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus valmistelee lääninhallituksen päätettäväksi sellaiset perustamishankkeet, joiden kokonaiskustannusarviot ovat 15 000 – 700 000 euroa. Kustannusarvioltaan yli 700 000 euron hankkeista avustuspäätökset tekee opetusministeriö. Läninhallitus antaa näistä hankkeista kiireellisyysjärjestyslausunnon. (Elinkeino-, liikenne- ja

ympäristökeskus 2010.)

Liikuntapaikkojen rahoitussuunnitelmassa nimetään ennakoivasti hankkeet, joita opetusministeriö varautuu avustamaan seuraavina neljänä vuotena edellyttäen että rahoitus säilyy arvioidun suuruisena. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain. Opetusministeriö pyytää esityksestä lausunnon myös valtion liikuntaneuvoston rakentamisjaostolta, jonka jälkeen kulttuuriministeri päättää avustuksista. Avustuksen määrä on harkinnanvarainen. Liikuntapoliittiset ja laillisuusnäkökohdat huomioidaan, ettei rakentamiselle ole esim. rakentamislupiin tai rahoitukseen liittyviä esteitä. Hankkeisiin myönnetään tavallisesti avustusta noin viidesosa arvonlisäverollisista kustannuksista, mutta enintään 500 000 euroa. Kuitenkin uimahallien avustuksien määrä on noin neljäsosa arvonlisäverollisista kustannuksista tai enintään 750 000 euroa. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010.)

Monissa kunnissa mietitään palvelujen järjestämisen resurssipohjaa. Osana tätä on pyritty määrittelemään julkiset peruspalvelut, jotka kunnan tulisi tarjota kuntalaisille kaikissa olosuhteissa. Liikunta nähdään osana kunnan peruspalveluja. Peruspalveluja myös arvioidaan. Liikunnan hallinnonalalla lääninhallitukset ovat arvioineet uimahalleja ja lähiliikuntapaikkoja peruspalvelukohteina. Peruspalvelujen arviointi tulee tulevaisuudessa heijastumaan valtion avustuspolitiikkaan. Liikunnan yhteiskunnallisen perustelun näkökulmasta on syytä korostaa liikuntaa välineenä julkisessa terveys- ja hyvinvointipolitiikassa sekä panostaa edelleen eri hallintokuntien poikkihallinnolliseen yhteistyöhön liikunnan olosuhteiden luomisessa ja kehittämisessä. (Valtion liikuntaneuvosto 2005,7.)

Aikuisten eniten käyttämiä liikuntapaikkoja ovat kevyenliikenteenväylät, ulkoilureitit, kunto- ja liikuntasalit sekä uimahallit. Myös rakentamaton luonto, metsät ja järvet ovat suosittuja liikuntapaikkoja. Lasten ja nuorten eniten käyttämiä liikuntapaikkoja ovat ulkoliikuntapaikoista pihat, urheilu- ja pallokentät ja vastaavasti sisäliikuntapaikoista palloilu- ja voimistelusalit. Omaehtoinen liikunta tapahtuu koulupihoilla, uimahalleissa, kevyenliikenteenväylillä ja luonnossa. Ohjattua liikuntaa harrastetaan pääsääntöisesti liikuntasaleilla sekä urheilu- ja pallokentillä. Kunnalliset olosuhteet ovat keskeisessä asemassa omatoimisen liikunnan kohdalla. Harrastajan valintoihin vaikuttavat liikuntapaikan saatavuus, viihtyvyys ja turvallisuus. (Valtion liikuntaneuvosto 2005, 5 –7.)

4 Palvelu

Palvelut määritellään yleisesti suhteessa konkreettisiin tuotteisiin. Palvelulla on neljä erityispiirrettä eli palvelut ovat osittain aineettomia, palvelut ovat prosesseja tai toimintasarjoja, palvelut kulutetaan tai koetaan samanaikaisesti kuin niitä tuotetaan ja palveluja käytettäessä asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen. (Grönroos 2001, 86.)

Palvelutoiminnat muodostavat liiketoiminnan ytimen, vaikka niihin sisältyy myös monia fyysisiä tuotteita. Yrityksen kokonaiskustannuksiin vaikuttavat palvelutuotannot voidaan jakaa viiteen luokkaan:

- ennen palvelutuotteen valmistusta syntyvät kustannukset (kehitystyö, suunnittelu)
 - valmistuksen aikana syntyvät kustannukset (laadunvalvonta, turvallisuus ja ylläpito)
 - myynti (logistiikka, jakeluverkot, markkinointi ja tiedotus)
 - kulutuksen aikana aiheutuvat kustannukset (ylläpito, tiedonkulku, asiakkaiden ohjeistus, ohjelmistopäivitykset ja laskutus)
 - kulutuksen käytön jälkeen syntyvät kustannukset (siivous)
- (Grönroos 2001, 24 –25.)

Kilpailijoita parempi asiakaspalvelu on tapa erottua markkinoilla ja tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Hyvän asiakaspalvelun merkitys korostuu aloilla, joissa tuotteet sellaisinaan ovat hyvin samanlaisia. Jo liikeideassa tulee määritellä, minkä asteiseen palveluun pyritään ja miten palvelua käytetään kilpailukeinona. Palvelu voi olla yrityksen päätuote tai tavaratuotteeseen liitetty lisäosa. Asiakaspalvelu on toimintaa, jonka tarkoituksena on auttaa ja opastaa asiakasta. Asiakaspalveluun vaikuttavat monet yrityksen sisäiset ja ulkoiset tekijät. Asiakaspalvelun kokonaisvaltainen kehittäminen edellyttää palvelukonseptin huolellista suunnittelua ja testaamista. Palvelukonseptissa määritellään ketä palvellaan, kuinka paljon palvelua tarjotaan, millä tavoin palvellaan ja miten palvelu tuottaa arvoa asiakkaille. (Bergström, Leppänen 2009, 180 -181.)

4.1 Uimahallipalvelut

Suomessa on yli 200 yleistä uimahallia ja yli 50 kylpylää. Pääsääntöisesti uimahallit ovat kuntien

tai kaupunkien omistuksessa. Uimahallit voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri kokoluokkaan allaspinta-alan mukaan; pienet hallit n. 112 –350 m², joissa kävijämäärä n. 50000 -100 000 asiakasta / vuosi, keskisuuret hallit n. 400 –800 m², joissa asiakkaita n. 200 000 / vuosi ja suuret hallit n. 900 -2800 m², joissa asiakkaita on vuositasolla n. 300 000 tai enemmän. (Uimahalliportaali 2010.)

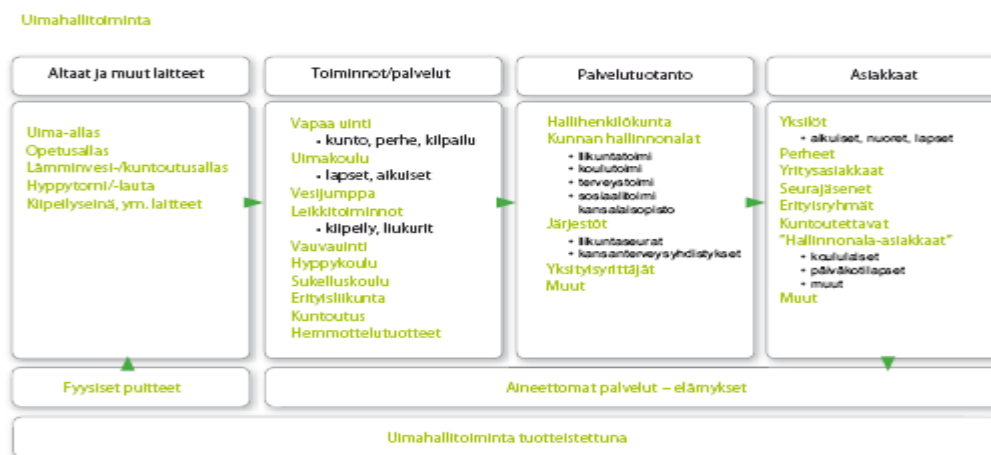
Ydinpalveluna uimahalleissa on vesiliikunta, joka sisältää mm. perinteisen matkauinnin, vesijuoksun ja vesijumput. Kyseisiin palveluihin voidaan vielä lisätä vedessä tapahtuva kuntoutus ja uimakoulut. Uimahallien allasprofiileista riippuen voidaan halleissa tuottaa myös erilaisia vesijumppavariaatioita. Ydinpalveluihin voidaan lukea myös hallin liikuntasaleissa toimivat erilaiset liikuntaryhmät. Uimahallin koko ja erilaiset allas- ja liikuntatilaratkaisut ohjaavat toteutettavaa palvelukonseptia ja myös tarvittavaa henkilökunnan määrää. Palveluita hallissa voi tuottaa vakituisen henkilöstön lisäksi myös muut palvelutuottajat, kuten uimaseurat, järjestöt, terveyskeskus, kansalaisopisto ja erilaiset liikunta-alan yrittäjät.

Uimahallien toiminta on muuttumassa perinteisestä uimahallitoiminnasta enemmän kokonaisvaltaisten palvelujen tuottajiksi. Seikkailu-, elämys-, wellnes- ja viihdepalvelujen osuus tulee kasvamaan myös kunnallisten uimahallien toiminnassa. (Savola 2003.)

Väestön ikärakenteen muutos muokkaa uimahalliin toimintaa ja rakenteellisia ratkaisuja tulevaisuudessa. Vesiliikuntaan on tullut kymmeniä erilaisia variaatioita veden syvyyden, musiikin temmon tai käytettävien apuvälineiden mukaan. Esimerkiksi Kirkkonummen uimahallin nykyistä toimintastrategiaa ollaan muutamassa mm. edellä mainituista syistä. Kunnan taloudellinen tilanne ja väestön kehitys luovat myös omat muutostarpeensa uimahallin toiminnalle. Uimahallin tuotesuunniteluun ja toimintaan haetaan malleja myös muilta liikunta-alan toimijoilta ja näitä toimintamalleja pyritään kehittämään ja soveltamaan uimahallin toimintaa ja asiakaskuntaa ajatellen. Uimahallien toimintaa pyöritetään kunnan tai kaupungin palveluksessa olevalla henkilöstöllä. Uimahallien henkilöstö voidaan jakaa karkeasti kolmeen tai neljään henkilöstöryhmään. Uimahallien tekniikasta vastaa laitoshenkilöt, siivouksesta vastaa laitoshuoltajat ja allasalueen valvonnasta uinninvalvojat. Joissakin uimahalleissa toiminnat on yhdistetty ja allasalueen valvonnasta ja liikunnanohjauksesta vastaavat liikunnanohjaaja-uinninvalvojat.

Uimahallien palvelukokonaisuuden voidaan katsoa koostuvan neljästä eri tekijästä. Näillä

neljällä eri tekijällä voidaan ratkaista miten uimahalli toimii terveyttä edistävän liikunnan tarjoajan ja terveyslääkinnän toimintaympäristönä. Kuviossa 2. on uimahallitoiminta hahmoteltu tuotteeksi. Uimahallin aineettomat palvelut (elämykset) syntyvät palvelujen, palvelutuottajien ja halliasiakkaiden muodostamasta kokonaisuudesta. Hallin fyysiset puitteet (altaat, laitteet ja halliympäristö) luovat viitekehäyksen aineettomille palveluille. (Savola, Pönnkö, Heino 2010, 52.)



Kuvio 2. Uimahallitoiminnan palvelukokonaisuus (Savola, Pönnkö, Heino 2010).

4.2 Uimahallin suunnittelu ja rakenteelliset ratkaisut

Suunnittelun merkitys uimahallihankkeen onnistumiselle on tärkeä, sillä suunnitteluratkaisut kustannusvaikutuksineen heijastuvat merkittäväällä tavalla hankkeen talouteen ja toteutukseen sekä käyttövaiheen kustannuksin. Myös uimahallin ylläpito ja huolto tulee ottaa huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Tässä on syytä käyttää hyväksi käyttökäytännön kokemusta ja osaamista, koska asiantuntevalla hoidolla ja ylläpidolla saadaan rakennuksen käyttöikä pidennettyä ja asiakastyytyväisyys saadaan pysymään mahdollisimman korkeana. (Suomen rakennusinsinöörien liitto 2009.)

Uimahallisuunnittelua ja –rakentamista ovat aiemmin ohjanneet kaksi toisistaan poikkeavaa lähtökohtaa. Urheilulaitosrakentamisen tarpeista syntynyt traditio on ohjannut rakentamaan halleja urheilu- ja kuntoilusuorituksille kun taas kylpylärakentamisen tarpeista syntynyt traditio ohjaa rakentamaan tiloja viihtymiselle ja elämyksille. Urheilulaitosrakentamista on kuntien ohella rahoittanut valtio kun taas kylpylärakentamisen kustannuksista ovat vastanneet erilaisten yrittäjien, säätiöiden, kuntien yhdistelmät. Nykyään uimahalleja rakennetaan yhä selvemmin

palvelemaan niin urheilua ja kuntoilua, virkistys- ja elämysliikuntaa kuin kuntoutus- ja terveystoimintatoimintaakin. (Savola 2003.)

Uimahallin tärkeimmät rakenteellisiin ominaisuuksiin, kuten altaisiin liittyvät ratkaisut tehdään hallin rakentamispäätöksen yhteydessä. Tällä tarkoitetaan hallin tarveselvitys-, nykytilaselvitys-, hankesuunnittelu sekä osittain esisuunnittelu- ja luonnossuunnitteluvaiheita. Allasalue tulisi suunnitella toimimaan siten, että useampien eri toimintamuotojen yhtäaikainen organisointi on mahdollista. Uima-altaassa voi toimia samanaikaisesti (1) vapaa ei-ohjattu uinti, (2) ohjattu vesivoimistelu sekä (3) uimahyppytelineen käyttäjät. Monitoimialtaassa toimii samanaikaisesti uinninopetus ja vapaa käyttö. Lämminvesialtaassa voi toimia samanaikaisesti esimerkiksi ohjattu erityisliikunta sekä vapaa käyttö. Hallin koko allasaluetta täytyy voida hyödyntää myös erilaisten tapahtumien järjestämiseen. (Savola 2003.)

Uimahallien suunnittelussa on huomioitava eri palvelutoiminnat allasaloissa. Tärkeää informaatiota ovat suunnittelun yhteydessä kunnan terveystoimen, liikuntatoimen ja vammaisjärjestöjen esittämät odotukset suunnitteluohjeisiin. Suunnittelussa tulee huomioida esimerkiksi että lämminvesiallas soveltuu kuntoutuksen tarpeisiin. Palvelutuotannon kannalta hallin rakenteelliset ratkaisut tulevat joustavammaksi ja palvelutuotannon järjestelyjen kannalta tarkoituksenmukaisiksi, kun terveydenhuollon ja erityisryhmien liikunnan tarpeet huomioidaan hallien rakenteita suunniteltaessa. (Savola 2003.)

Opetusministeriö on tuottanut mm. uimahallien rakentamista, saneeraamista ja ylläpitoa käsittelevät julkaisusarjat. Näissä julkaisuissa on ohjeet siitä, miten halli rakennetaan palvelemaan palvelutuottajia ja halliasiakkaiden tarpeita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010.)

4.3 SWOT –analyysi

SWOT-analyysi eli nelikenttäanalyysi on yksikertainen analyysimenetelmä. Analyysin nimi tulee englanninkielisistä sanoista Strengths, Weaknesses, Opportunities ja Threats. SWOT-analyysissä yrityksen olemassaoloa tarkastellaan sekä sisäisten että ulkoisten tekijöiden valossa. Sisäisiä tekijöitä, joihin yritys itse kykenee vaikuttamaan, ovat vahvuudet ja heikkoudet. Vahvuudet ovat positiivisia yrityksen sisäisiä tekijöitä, jotka auttavat yritystä menestymään ja toteuttamaan tavoitteensa ja päämääränsä. Heikkoudet vaikuttavat päinvastoin: ne estävät yrityksen menestymistä. Ulkoisia, yrityksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle olevia tekijöitä ovat mahdollisuudet ja uhat. Käyttämällä hyväksi mahdollisuuksia yritys menestyy

entistä paremmin. Toteutuessaan uhat puolestaan vaarantavat yrityksen menestyksen ja joskus jopa olemassaolon. Analyysien tekeminen on vasta osa sisäisen tilan ja toimintaympäristön tarkastelua. Analyysien perusteella on tarpeen tehdä johtopäätöksiä ja siirtää ne toiminnaksi. Analyysit ovat myös jatkuva osa strategiatyötä, vaikka ne tietenkin ajallisesti toistuvat vain silloin tällöin. (Opetushallitus 2010.)

5 Muuttuva toimintaympäristö - kunta muutoksessa

Suuret ikäluokat ovat tulossa eläkeikään ja ikäihmisten osuus kunnan väestöstä kasvaa tulevaisuudessa selvästi nykyisestä. Kuluvan vuosikymmenen loppuun saakka kasvaa erityisesti yli 65-vuotiaiden osuus (taulukko 1, Tilastokeskus 2010).

Taulukko 1. Suomen väestöennuste (Tilastokeskus 2010)

	Yksikkö	2010	2020	2030	2040
Väkiluku	1 000	5 378	5 636	5 850	5 9985
0-14 v.	%	16	17	16	15
15-64 v.	%	66	60	58	58
65- v.	%	18	23	26	27

Väestönmuutoksilla on merkitystä suunniteltaessa palveluja, kunnan talouskehitystä ja kunta-alan työvoiman saatavuutta. Toimintaedellytysten heikentyessä kunnan on tulevaisuudessa nykyistä selkeämmin valittava palvelujen järjestämistapa ja mitä palveluja vähenevillä resursseilla kuntalaisille järjestetään. (Kirkkonummen kunta – ja palvelustrategia 2006, 15.)

Toimintaympäristön muutokset asettavat merkittäviä vaatimuksia Kirkkonummen kunnalle. Tapahtuvilla väestömuutoksilla on merkittävä vaikutus palvelutarpeen muutoksiin ja palvelujen turvaamiseen. Kansalaisten tasa-arvoisuuden ja kuntalaisasiakkaiden näkökulmasta palvelujen saatavuus ja laatu ovat jatkossa olennaisia. Kunnan verotuloilla ja muilla tuloilla on pystyttävä kattamaan sekä palvelujen tuotanto että kasvun vaatimien mittavien investointien kustannukset. Tämän yhtälön ratkaiseminen on ajankohtaista ja samalla erittäin haastavaa. Haasteisiin voidaan vaikuttaa erityisesti parantamalla yhteistyötä yritysten, yhdistysten ja muiden kuntien kanssa. Keskeistä tässä tehtävässä on arvioida ja uudistaa palvelutuotantorakenteita. (Kirkkonummen kunta – ja palvelustrategia 2006, 15.)

5.1 Kirkkonummen kunta ja väestörakenne

”Kirkkonummi on turvallinen, luonnoltaan monipuolinen, hyvien palvelujen kunta lähellä

pääkaupunkia. Rakennamme tulevaisuutta osaavien kuntalaisten, kehittyvän yritystoiminnan ja yhteistyön varaan” (Kirkkonummen talousarvio 2010 Taloussuunnitelma 2010 -2012, 1).

Kaunis merellinen Kirkkonummen kunta mainittiin ensimmäisen kerran asiakirjoissa vuonna 1330. Oman leimansa Kirkkonummen historiaan on antanut myös Porkkalan vuokra-aika 1944–1956. Kirkkonummen kunta on kehittyvä ja uudistuva kunta, jossa yhdistyy maaseutu ja uudistuvat kasvukeskukset. (Kirkkonummen kunta 2010.)

- Asukasluku 36 900 asukasta (31.12.2009)
- Pinta-ala 393 km²
- Tuloveroprosentti vuonna 2010 19,00.
- Naapurikunnat: Vihti, Espoo ja Siuntio

Taulukko 2. Taloussuunnitelman väestöennuste. (Kirkkonummen talousarvio 2010 Taloussuunnitelma 2010 –2012, 10).

Kehysarvion mukainen suunnite															
31.12.	2009 muutos %-osuus			2010 muutos %-osuus			2011 muutos %-osuus			2012 muutos %-osuus			2013 muutos %-osuus		
0 - 6 v	4 075	15	11,2	4 097	22	11,0	4 152	55	10,9	4 213	61	10,8	4 303	90	10,8
7 - 15 v	4 887	50	13,4	4 987	100	13,4	5 103	116	13,4	5 224	121	13,4	5 345	121	13,4
16 - 19 v	1 898	64	5,2	1 944	46	5,2	1 955	11	5,1	1 905	-50	4,9	1 899	-6	4,8
20 - 64 v	21 941	193	60,1	22 211	270	59,6	22 516	305	59,1	22 909	393	58,8	23 291	382	58,3
65 - 74 v	2 372	135	6,5	2 587	215	6,9	2 866	279	7,5	3 151	285	8,1	3 375	224	8,5
75 - 84 v	1 047	41	2,9	1 101	54	3,0	1 160	59	3,0	1 215	55	3,1	1 326	111	3,3
85 v -	289	30	0,8	315	26	0,8	340	25	0,9	376	36	1,0	390	14	1,0
	36 509	528	100,0	37 242	733	100,0	38 092	850	100	38 993	901	100	39 929	936	100
muutos	528			733			850			901			936		
muutos, %	1,5			2,0			2,3			2,4			2,4		

Kunnan väestömäärän arvioidaan kasvavan n. 1,9 % vuonna 2010 ja olevan vuoden lopussa n. 37 000 henkeä. Syntyvyyden arvioidaan pysyvän nykyisellä tasolla, keskimäärin n. 550 lasta/vuosi. Alle kouluikäisten määrä kasvaa vuosina 2010 - 2012 n. 108 hengellä ja ikäluokan suhteellinen osuus kunnan koko väestöstä alenee jonkin verran. Kouluikässä (7 - 15) olevien määrää kasvaa suunnittelukaudella n. 223 hengellä ja ikäluokan suhteellinen osuus koko väestöstä pysyy nykytasolla. Suurin suhteellinen kasvu on ikäluokassa 65 - 74 v. Ikäluokan määrä kasvaa 703 hengellä (+33 %) ja sen suhteellinen osuus koko väestöstä nousee 6,5 prosentista 7,9 prosenttiin. (Kirkkonummen kunta Talousarvio 2010 Talousarvio 2010 -2012, 10.)

5.2 Kirkkonummen kunnan palvelustrategia

Kirkkonummen kunnan palvelustrategia on laadittu vuonna 2006 ja se noudattelee seuraavia pääkohtia:

- vahva talous menestyksen perusta
- hallittu väestönkehitys
- keskusta-alueen kehitys kunnan kärjeksi
- kunnan strategioita palveleva kaavoitus

Kirkkonummen kunnan visio on: ” Kirkkonummi on turvallinen, luonnoltaan monipuolinen, hyvien palvelujen kunta lähellä pääkaupunkia. Rakennamme tulevaisuutta osaavien kuntalaisten, kehittyvän yritystoiminnan ja yhteistyön varaan”. (Kirkkonummen kunta- ja palvelustrategia 2006, 2).

5.3 Liikuntatoimen palvelustrategia

Liikuntalautakunta kannustaa kuntalaisia omaehtoiseen liikunnanharrastamiseen. Luomalla liikuntapaikkoja sekä tukemalla järjestöjä taloudellisesti ja toiminnallisesti liikuntalautakunta on mukana tuottamassa laajaa liikuntatarjontaa lapsille, nuorille sekä aikuisille. (Kirkkonummen kunta- ja palvelustrategia 2006, 55.)

Liikuntatoimi huolehtii yleisten edellytysten luomisesta liikunnalle kunnassa kehittämällä paikallista ja alueellista yhteistyötä sekä terveyttä edistävää liikuntaa, tukemalla kansalaistoimintaa, tarjoamalla liikuntapaikkoja sekä järjestämällä liikuntaa myös erityisryhmät huomioiden. Kunnan oman liikuntapalvelutuotannon painopiste on erityisryhmien liikunnassa, mutta myös kaikille kuntalaisille tarkoitettuja liikuntapalveluja tullaan lisäämään.

Liikuntapalveluiden vuosittainen kävijämäärä on n. 60.000 henkilöä. Liikuntapaikkojen määrä on 54 kappaletta koostuen urheilupuistoista, ulkoilualueista, uimarannoista, satamasta, pallokentistä, kuntoradoista ja muista lähiliikuntapaikoista. Palvelutuotantoa on tarjolla niin lasten, nuorten ja aikuisten liikuntaan kuin erityisryhmienkin liikuntaan. Iso osa palvelutuotannosta tapahtuu urheilu- ja liikuntaseurojen toimesta. Liikuntatoimi avustaa vuosittain n. 420 000 eurolla liikuntaseurojen toimintaa. Osa palvelutuotannosta toteutetaan yksityisten palvelutuottajien toimesta. (Kirkkonummen kunta Talousarvio 2010

Liikuntatoimi on vahvasti mukana poikkihallinnollisissa, terveellisiä ja liikunnallisia elämäntapoja edistävissä hankkeissa kuten Terve Elämä! – kampanjassa ja Mies 40 hankkeessa. Liikuntatoimen liikuntapalveluja on tarkoitus lisätä sekä niiden toteuttamista tehostetaan. Uusia palveluja tuotetaan myös edellä mainittujen poikkihallinnollisen hankkeiden puitteissa. Seurojen ja kunnan välistä yhteistyötä pyritään edelleen lisäämään ja Kirkkonummella tapahtuvan liikunnallisten palveluiden ja tapahtumien näkyvyyttä pyritään tehostamaan. (Kirkkonummen kunta Talousarvio 2010 Taloussuunnitelma 2010 -2012, 95 -96.)

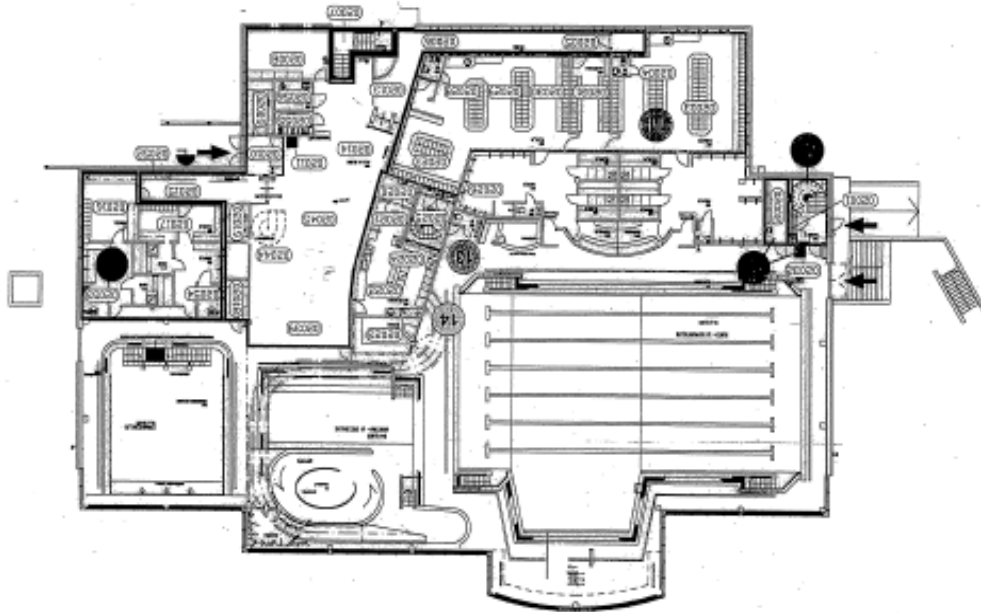
Liikuntatoimen toiminnan painopistealueita ovat:

- poikkihallinnollisen yhteistyön lisääminen koulujen ja päiväkotien kanssa ja niiden kautta pyritään luomaan lapsille ja nuorille terveellisen elämän toimintamalleja
- poikkihallinnollisen yhteistyön lisääminen Mies 40 – hankkeessa tarjoamalla liikkumisresepti – palvelua
- liikuntapaikkojen ja niiden hoidon, käytön sekä turvallisuuden lisääminen
- lasten ja nuorten liikunnan edistäminen

(Kirkkonummen kunta Talousarvio 2010 Taloussuunnitelma 2010 –2012, 96.)

5.4 Kirkkonummen uimahalli

Kirkkonummen uimahalli avattiin kuntalaisille elokuussa vuonna 2001. Hallissa käy asiakkaita vuositasolla yhteensä n. 180 000 kpl. Kirkkonummen uimahallissa on kolme allasta; pääallas on kuusiratainen 25 metriä pitkä, opetusallas on n. 90 m² ja lämminvesiallas n. 80 m² (kuvio 1). Pääaltaan ja opetusaltaan veden lämpötila on 26,5 - 27 astetta ja lämminvesialtaassa veden lämpötila on 30 –32 astetta. Hallissa on yhteensä seitsemän saunaa, joista yksi on höyrysauna. Vastavirta-alue ja porepohja ovat opetusaltaan yhteydessä, liukumäen alastuloalue on myös sijoitettu opetusaltaan yhteyteen. Liikuntasaleja on kaksi 90 m² ja 120 m², kellarikerroksen väestösuojoissa on 50 m² kuntosali. Kirkkonummen uimahallin ulkoalueet käsittävät 120 autopaikkaisen parkkialueen ja nurmialueita n. 2000 m². Ulkoalueiden hoito kuuluu laitoksen omille laitosmiehille, ainoastaan lumenauraus hoidetaan ostopalveluna ulkopuoliselta yritykseltä. Kirkkonummen uimahalli kuuluu sivistystoimen toimialaan ja on liikuntatoimen alaisuudessa. Uimahallin henkilöstön esimies on liikuntatoimenjohtaja.



Kuvio 3. Kirkkonummen uimahallin allasalue

Kirkkonummen uimahalli on nettobudjetoitu yksikkö, joka kattaa osan menoistaan myyntituloilla. Kirkkonummen uimahallin käyttömenot ovat vuositasolla n. 900 000 €, toimintatulot 550 000 €, toimintakate – 350 000 € ja kävijätavoite koko uimahallin osalta n. 190 000 asiakasta vuodessa. Uimahallin nettomenot ovat vuodessa n. 1,80 €/ asiakas. (Kirkkonummen kunta Talousarvio 2010 Taloussuunnitelma 2010 -2012, 97.)

5.5 Kirkkonummen uimahallin nykyinen palvelukonsepti

Kirkkonummen uimahallin toimintaa on hoidettu vuodesta 2001 vuoteen 2010 yhdellätoista vakinaisella työntekijällä (laitosmestari, kaksi laitosmiestä, kolme laitoshuoltajaa ja neljä liikunnanohjaaja –uinninvalvojaa ja toiminnanjohtaja). Uimahallin on nettobudjetoitu yksikkö ja koko yksikön toiminnasta on vastannut toiminnanjohtaja. Toiminnanjohtaja on vastannut koko yksikön talouden suunnittelusta ja asetettujen tavoitteiden toteutumisesta, henkilöstön rekrytoinnista ja toiminnan kehittämisestä. Toiminnanjohtajan vastuualueisiin kuuluu myös lipunmyynnin järjestäminen, yrityssopimukset ja laskutus. Talotekniikasta ja siivouksen järjestämisestä vastaa laitosmestari yhdessä toiminnanjohtajan kanssa apunaan kaksi laitosmiestä. ja kolme siivoojaa. Uimahallin käyttövuorot ja liikunnanohjauspalvelut suunnittelevat liikunnanohjaajat yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Kirkkonummen uimahallin

lipunmyynti on ulkoistettu ja sen hoitaa yrittäjä toiminnanjohtajan ohjeiden mukaan. Lipunmyynnistä maksetaan yrittäjälle korvaus kuukausittain. Uimahallin toiminnanjohtaja tekee kaikki hallia koskevat viranhaltijapäätökset, solmii sopimukset ja kilpailuttaa hankinnat. Toiminnanjohtaja toimii asioiden valmistelijana liikuntalautakunnalle uimahallia koskevissa asioissa.

Kirkkonummen uimahallin nykyistä toimintastrategiaa ollaan muutamassa. Kunnan taloudellinen tilanne ja väestön kehitys luovat omat muutostarpeensa uimahallin toiminnalle. Hallin toimintamallia kehitetään, jotta voidaan palvella asiakkaita monipuolisemmin, tehokkaammin ja taloudellisemmin. Syyskuussa 2010 toteutettiin Kirkkonummen liikuntatoimen organisaatiomuutos. Muutoksen myötä Kirkkonummen uimahallin toiminnanjohtajan vakanssi lakkautettiin ja uimahallille perustettiin yksi uusi liikunnanohjaaja-uinninvalvojan vakanssi. Uimahallin vakinaisten työntekijöiden määrä pysyi samana kuin aiemmin ja on yhteensä 11 henkeä.

Organisaatio muutoksen myötä uimahallin toiminnanjohtajan tehtävät jaettiin. Uimahallin teknisestä toimivuudesta vastaa laitosmestari, apunaan kaksi laitosmiestä. Hallin siivouksesta vastaa laitosmestarin alaisuudessa kolme laitoshuoltajaa. Koko laitoshuoltotiimin vastaavana toimi laitosmestari. Liikuntapalveluista ja allasalueen valvonnasta vastaa nykyään viisi liikunnanohjaaja- uinninvalvojaa. Yksi liikunnanohjaajista nimettiin tiimivastaavaksi. Tiimivastaavan tehtävänä on työvuorojen suunnittelu, liikunnanohjauksen ja valvonnan järjestäminen sekä käyttövuoroasiat. Kolmas uimahallin asioista vastaava henkilö on liikuntatoimen suunnittelija. Hän vastaa uimahallin kassatoiminnoista, laskutuksesta, yrityssopimuksista, poikkihallinnollisesta yhteistyöstä ja liikuntapalvelujen kehittämisestä.

Uimahalli on avoinna asiakkaille yhteensä 87 tuntia viikossa ja 319 päivää vuodessa. Hallin kokonaistoiminta-aikaa lisää aukioloajan ulkopuolinen käyttö (seurat ja yhdistykset) n. 10 –12 tuntia viikossa. Hallia vuokrataan myös yksityistilaisuuksiin 2 –4 kertaa vuodessa. Halli on kokonaan suljettu vuosihuollon vuoksi 1.7. -31.7. välisen ajan.

Kirkkonummen uimahallin keskeinen strategia on laadukkaiden liikuntapalvelujen tuottaminen kuntalaisille yhteistyössä eri hallintokuntien, seurojen ja yhdistysten kanssa. Keskeisimmät toimijat uimahallilla ovat kuntalaiset, liikuntatoimi, terveyskeskus, kansalaisopisto, uimaseurat, yhdistykset ja koulutoimi. (Kirkkonummen kunta Talousarvio 2010 Taloussuunnitelma 2010 - 2012, 98.)

Ydinpalveluna Kirkkonummen uimahallissa on vesiliikunta, joka sisältää perinteisen matkauinnin ja vesijummat. Vesiliikuntaa on jatkuvasti tuotteistettu lisää ja kehitetty. Vesijuoksun lisäksi on mm. syvänveden vesijumppia, vesitrampoliinijummat, erilaiset vesijumppien variaatiot ja vedessä tapahtuva kuntoutus. Uutena palveluna aloitettiin syksyllä vuonna 2008 esikouluikäisille tarkoitetut uimakoulut. Oheisohjelmassa Kirkkonummen uimahallissa on mm. Kuutamouinti, Vesipeuhupäivät, Uimataitopäivä ja Vesidisko. Kuutamouinti on järjestetty vuosittain iltaisin klo 18.00 –22.00 lämminvesialtaassa sekä isossa altaassa. Ko. tapahtuman teemana on ollut rentoutuminen ja nautinto. Tapahtumaan ohjelmaan kuuluu mm. ruoka, juoma, rentouttavaa musiikki ja vesijumppaa. Vesipeuhupäivä toteutetaan joka toinen lauantai klo 13.00. –15.00. Vesipeuhussa isoon altaaseen laitetaan kiipeilyvuori ja renkaita joilla voi kellua. Opetusaltaassa on ”Aarresukellus”. Vesidisko järjestetään koulujen hiihtolomaviikolla.

6 Kehittämishankkeen tavoite ja tutkimusmenetelmät

6.1 Kehittämishankkeen tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia Kirkkonummen uimahallille kehittämissuunnitelma vuosille 2011- 2015. Työ on tarkoitus saada kunnan päättäjien sekä liikuntatoimen käyttöön yhtenä Kirkkonummen uimahallin toimintojen kehittämisen välineenä.

Kehittämissuunnitelmassa määritetään Kirkkonummen uimahallin visio, painopistealueet, tavoitteet ja toimenpiteet. Kehittämishankkeesta tulee toimintamalli, jota organisaatio pyrkii noudattamaan toiminnassaan tulevina vuosina.

Uimahallit tulisi nähdä kunnassa yhtenä merkittävimmistä liikuntapaikoista terveyttä edistävän liikunnan toimintaympäristönä. Kirkkonummen kunnan asukasmäärän kasvu, uimaseuratoiminnan lisääntyminen, iäkkäiden kuntalaisten määrän nousu sekä omaehtoisen liikunnan lisääntynyt harrastaminen luovat paineita Kirkkonummen uimahallin allas- ja salikapasiteetin riittävyydelle sekä palvelutarpeelle. Kirkkonummen uimahallin ei pysty enää vastaamaan kasvavaan kysyntään eikä ympäristön vaatimuksiin. Kirkkonummen uimahallin toimintaympäristön muuttaminen vastaamaan kehittyvän kunnan asukasmääriä ja tulevaisuuden palveluvaatimuksia on aloitettava mahdollisimman pian. Kirkkonummen uimahallin palveluihin kokonaisuutena tulee kiinnittää yhä enemmän huomiota. Palveluja sekä tuotteita kehitettäessä tulee huomioida myös asiakkaiden näkemykset ja toiveet. Kirkkonummen uimahallin palvelutuotantoa on laajennettu viimeisten kahden vuoden aikana palvelemaan paremmin asiakaskuntaa. Asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet ja tähän palvelukysyntään täytyy löytää uusia toimintamalleja.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kirkkonummen uimahallin toiminnan nykytila sekä kehittämistarpeet. Tavoitteisiin etsittiin vastauksia asiakastyytyväisyyskyselyllä, henkilökunnan haastattelulla. Tavoitteena oli kerätä riittävästi tietoa kehittämissuunnitelman pohjaksi.

6.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö perustuu kirjalliseen lähdeaineistoon, asiakaskyselyyn (liite1) ja henkilöstöltä

kerättyihin kehittämisehdotuksiin. Keväällä 2009 tehdyn asiakaskyselyn avulla kerättiin tietoa Kirkkonummen uimahallin palvelujen nykyisestä tasosta sekä kehittämistarpeista. Toimintaan ja tavoitteisiin etsittiin ratkaisuja myös henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. Nelikenttäanalyysillä (SWOT) selvitettiin Kiekkonummen uimahallin toimintojen nykytilaa tarkastelemalla toiminnan vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Henkilökunta vastasi omaa työtään ja toimintansa koskeviin asioihin ja vastaukset kerättiin yhteen ja samaan SWOT-taulukkoon (taulukko 3.). Keskustelujen yhteydessä kerättyjä kehittämissideoita käytetään konkreettisina apukeinoina palvelujen kehittämiseksi sekä henkilökunnan toimenkuvien ja vastuualueiden tarkentamiseksi.

Kirkkonummen uimahallissa on käytössä Pusatec Oy:n toimittama lipunmyynti- ja kulunvalvontajärjestelmä, jossa käytetään älykorttijärjestelmää. Järjestelmään kirjautuu kaikki kassatapahtumat sekä kaikki korttiliikennetapahtumat kolmelta uimahallin portilta sekä kuntosalin ovileimauspääteeltä. Kyseisiä raportteja käytettiin apuna asiakasliikenteen laskentaan ja asiakasprofiilin analysointiin (liite 4).

Opinnäytetyössä on käytetty laadullista eli kvalitatiivista (laadullinen) menetelmää. Asiakaskysely (liite 1) suoritettiin survey -kyselynä standardoidulla kyselylomakkeella. Lomakkeessa oli palveluun, tiloihin, henkilöstöön liittyviä kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimus mahdollisti laajan tutkimusaineiston keräämisen ja aineiston nopean käsittelyn sekä analysoinnin. Kyselytutkimuksen etuna on, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja aineistoa voidaan käsitellä nopeasti.

Asiakaskysely toteutettiin 23.3.- 5.4.2009 välisenä aikana ja vastauksia saatiin yhteensä 203 kpl. Kysely suoritettiin Kirkkonummen uimahallilla jakamalla asiakkaille kyselylomakkeita tai asiakkaille oli myös mahdollisuus itse ottaa kyselylomake kahvion info-pöydältä ja palauttaa kyselylomake uimahallin postilaatikkoon. Kyselylomakkeet purettiin touko-elokuussa 2009 käyttäen Exell taulukkolaskentaohjelmaa. Avoimet vastaukset kirjattiin ylös omiin kategorioihin ja vastaukset analysoitiin. Tutkimusmenetelmällä saatiin tietoa nykytilanteesta sekä toiminnan ongelmakohdista.

Kirkkonummen uimahallin nykyistä toimintaa tarkasteltiin myös talouden ja henkilöstön toimenkuvien osalta. Analysoinnissa käytettiin osavuosisikatsauksen raportteja vuodelta 2010 sekä tilinpäätöstietoja vuodelta 2009. Asiakasrakenteen kehityssuuntaa analysoitiin vuosien

2007 -2009 kassajärjestelmästä saatavien raporttien avulla. Raporttien numeerisen tiedon analysointiin käytettiin Exell ohjelmaa ja taulukoita.

Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, jonka suurimpana etuna on joustavuus aineistoa kerätessä. Uimahallin toiminnanjohtaja piti alaisilleen esimies-alaiskeskustelut keväällä 2009. Käytyjen keskustelujen yhteydessä kysyttiin jokaiselta työntekijältä omaa työtään ja työskentelyään koskevia asioita. Henkilökunta sai vapaasti kertoa omia kokemuksiaan ja näkemyksiään uimahallin toiminnasta. Samassa keskustelussa kysyttiin myös koko hallin toimintoja koskevia kehittämisideoita ja korjattavia asioita. Henkilökunnan vastaukset kirjattiin ylös ja vastaukset purettiin SWOT-analyysiä käyttäen.

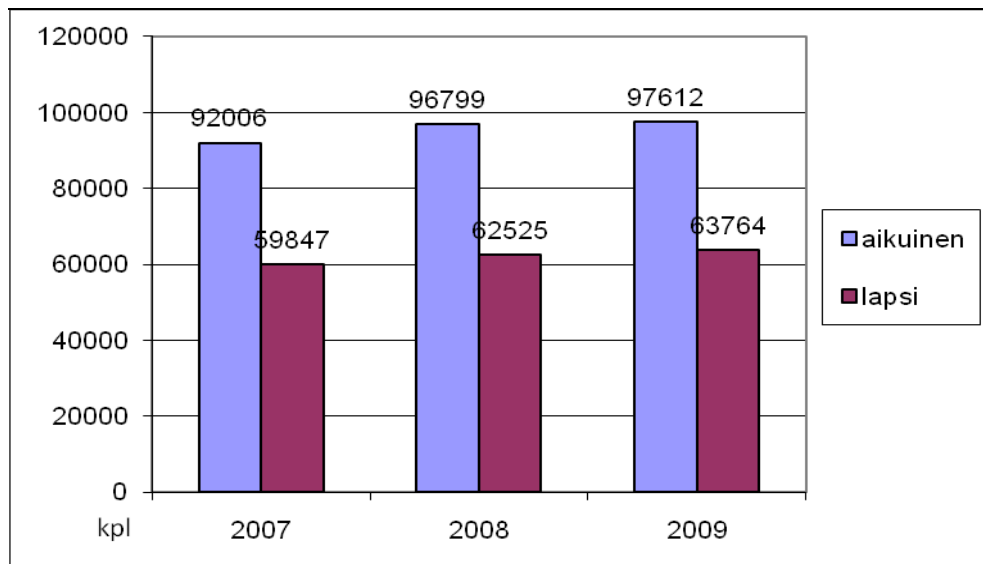
Opinnäytetyön aikataulu

- | | |
|-------------------------|---|
| • maaliskuuhuhtikuu -09 | asiakastytyväisyyskysely uimahallilla |
| • toukokuu -09 | asiakastytyväisyyskyselyn purku |
| • syyskuu -09 | tutkimusongelmien tarkentaminen |
| • elokuujoulukuu -09 | vastausten analysointi taulukkolaskentaohjelmalla |
| • syysjoulukuu -09 | teoriaosuuden laatiminen |
| • tammi-lokakuu -10 | teoriaosan, tulosten ja pohdinnan kirjoittaminen |
| • lokakuu -10 | työn esitarkastus |
| • marraskuu -10 | työn korjaus ja palauttaminen |
| • marraskuu -10 | opponointi |

7 Tulokset

7.1 Kirkkonummen uimahallin asiakasjakaumat

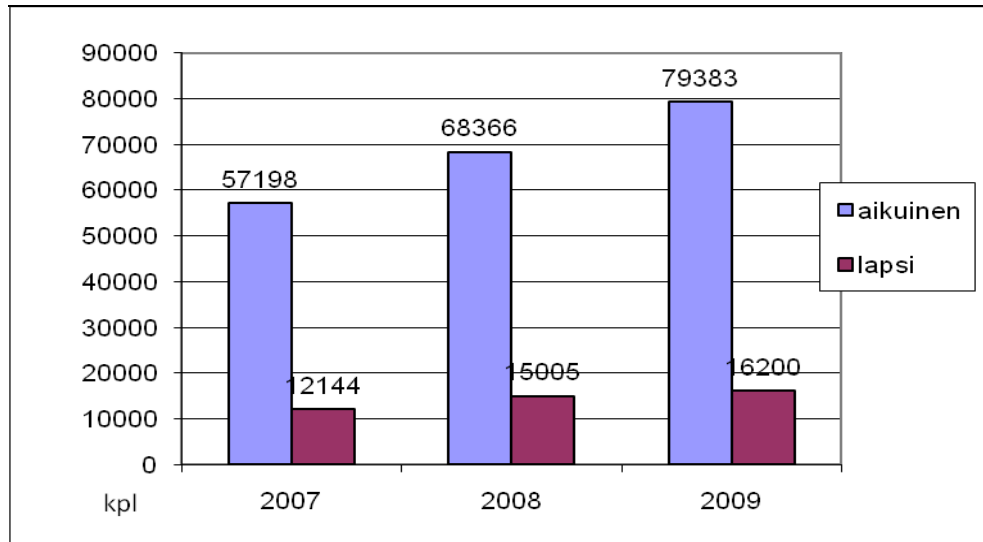
Kirkkonummen uimahallissa käytetään Pusatec Oy:n toimittamaa älykorttijärjestelmää liikennöintiin, lipunmyyntiin ja asiakashallintaa. Kyseisellä järjestelmällä voidaan hoitaa uimahallin koko kulkulogistiikka. Kirkkonummen uimahallin kassajärjestelmän ja kulunvalvontajärjestelmään tulee merkintä myydystä lipputuotteesta ja uimahallin sisäänkäyntiin käytetystä lipputuotteesta. Lipunmyyntijärjestelmästä saatavia kulunvalvontaraportteja voidaan käyttää mm. asiakasliikenteen seurantaan ja analysointiin.



Kuvio 4. Kirkkonummen uimahallin asiakasmäärät vuosilta 2007 -2009 leimatun lipputuotteen perusteella (n=472 553)

Vuonna 2007 kulunvalvontaan kirjautuneita asiakasleimauksia oli yhteensä 151 853 kpl, vuonna 2008 159 324 kpl ja vuonna 2009 leimauksia oli 161 376 kpl. Päivittäiset leimausmäärät liikkuvat n. 476 – 505 leimauksen välillä. Kirkkonummen uimahallin asiakasmäärät ovat nousseet vuosien 2007 – 2009 välillä vuodessa n. 6 %. Aikuisten ”ei eläkeläisten” määrä oli korkeimmillaan vuonna 2008 yhteensä 63 828 kpl ja alimmillaan vuonna 2009 yhteensä 60 549 kpl. Eläkeläisten asiakasmäärät ovat nousseet koko ajan ja suurin nousu n. 12,5 % tapahtui vuonna 2009. Lasten asiakasmäärät ovat myös nousseet ja nousua on

ollut n. 2–3 % vuodessa. Allasalueella aikuiset ja eläkeläiset muodostavat suurimmat asiakasryhmät. Kulunvalvontajärjestelmään ei kerry 0–4 -vuotiaiden uimahallikäynnit, koska 0–4 vuotiaat eivät tarvitse uimahallilippua. Lastenlipun alaikäraja on viisi vuotta ja vain leimatut liput kirjautuvat kassajärjestelmään.

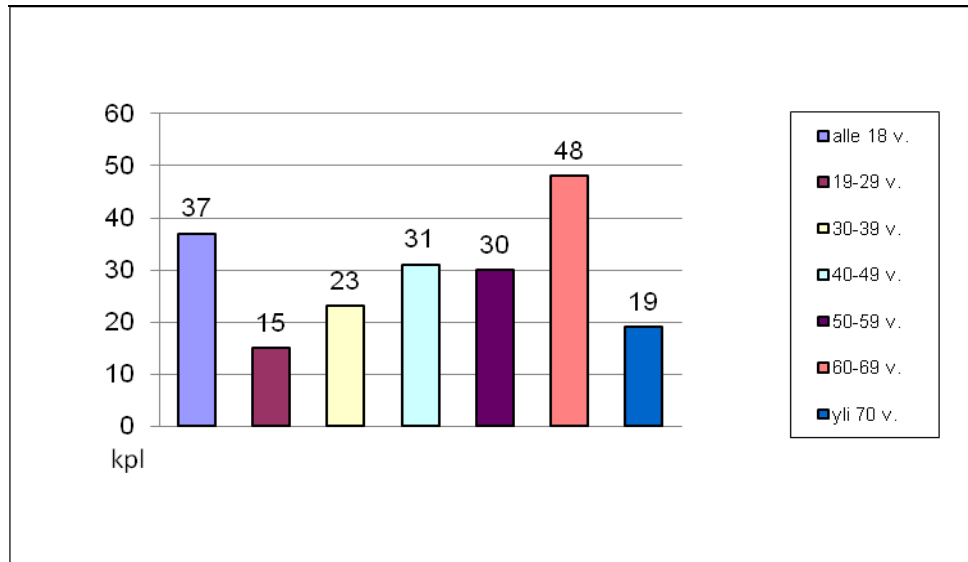


Kuvio 5. Kirkkonummen uimahallin sarjakorttileimaukset vuosilta 2007–2009 aikuisten- ja lasten lipputuotteen perusteella (n=248 296)

Aikuisten sarjakorttien käyttö on lisääntynyt n. 18–20 % vuodessa viimeisten kolmen vuoden aikana. Eläkeläisten sarjakorttien leimausmäärät ovat nousseet suhteessa eniten. Syynä eläkeläisten korttien leimausmäärien nousuun on vuonna 2007 käyttöön otettu seniori + 70 v. kortti. Kortti on ilmaiskortti ja oikeuttaa 70 vuotta täyttäneet kuntalaiset käyttämään uimahallia ilmaiseksi kerran vuorokaudessa. Vuosina 2007–2008 korttia ”koekäytettiin” ja korttia ei silloin juurikaan mainostettu. ”Koekäytöllä” pyrittiin selvittämään kortin vaikutuksia uimahallin talouteen ja asiakkaiden liikkumiseen. Korttileimauksia vuonna 2007 oli yhteensä 3 300 leimausta. Vuonna 2008 korttia mainostettiin uimahalli infotaululla ja leimausmäärä nousi 7078 leimaukseen. Vuonna 2009 korttia mainostettiin paikallislehdessä ja uimahallin infotaululla ja kortin leimausmäärät nousivat huomattavasti. Seniorikortin käyttäjiä oli vuonna 2009 11 686 kpl ja kortin myynnistä saadut tulot olisivat olleet n. 32 000 euroa.

7.2 Vastausten jakautuminen ikäryhmittäin

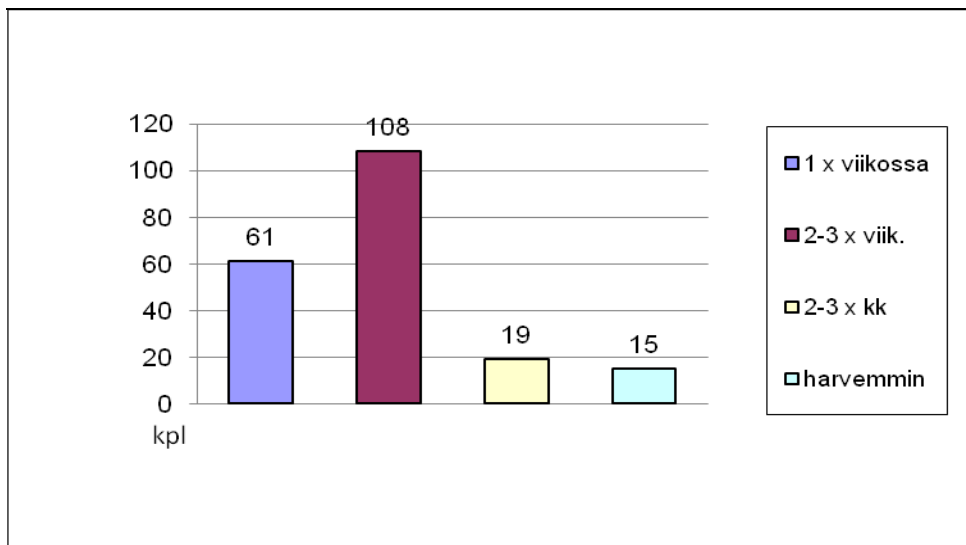
Asiakastyytyväisyyskyselyyn Kirkkonummen uimahallista vastasi yhteensä 203 asiakasta (kuvio 6). Vastaajista naisia oli 41 % (n=119) ja miehiä 59 % (n=84).



Kuvio 6. Vastaajat ikäryhmittäin (n=203)

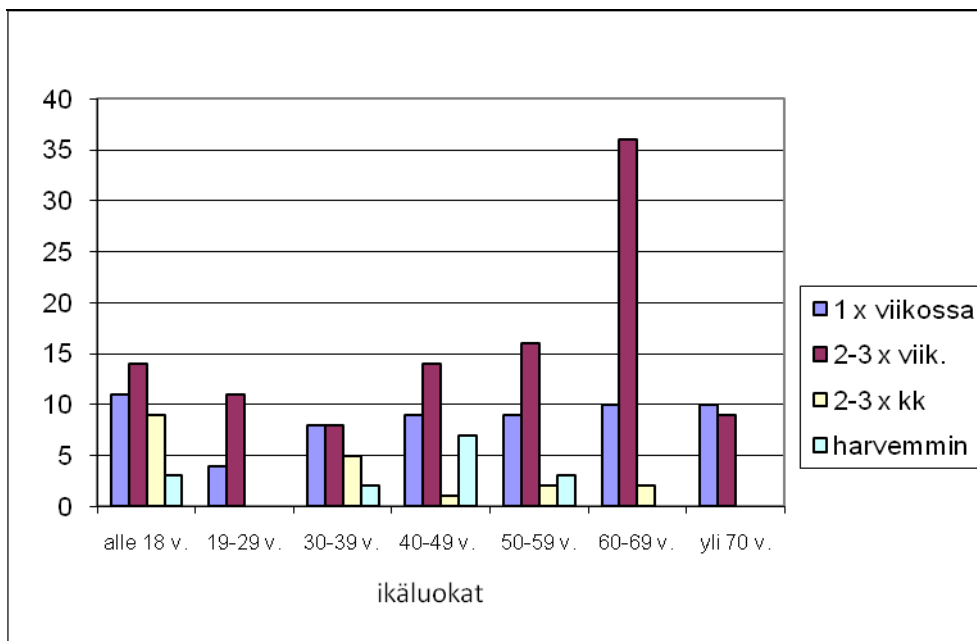
Kyselyyn oli mahdollisuus vastata hallin aukioloaikana. Eniten vastauksia (n=48) kyselyyn saatiin ikäryhmästä 60 –69 –vuotiaat (25 %), vähiten vastauksia saatiin ikäryhmästä 19 –29 –vuotiaat (7 %)(kuvio 6). Kirkkonummelaisia kyselyyn vastanneista oli 86 %, espoolaisia 11 % ja Siuntioista 1 %. Muualta tulleita oli vastaajista 2 %. Espoolaisten osuus nousee selvästi Kirkkonummen uimahallissa, kun Espoonlahden uimahallissa on uimakilpailut. Espoonlahden alueen asukkaat suuntaavat Kirkkonummelle käyttämään uimahallipalveluja. Kirkkonummen uimahallilla huomioitiin Espoonlahden uimahallin kilpailutapahtumat jo vuonna 2006 selvästi lisääntyvien asiakasmäärien vuoksi.

7.3 Uimahallikäynnin tiheys ja ajankohta



Kuvio 7. Vastaajien uimahallikäynnin tiheys (n=203)

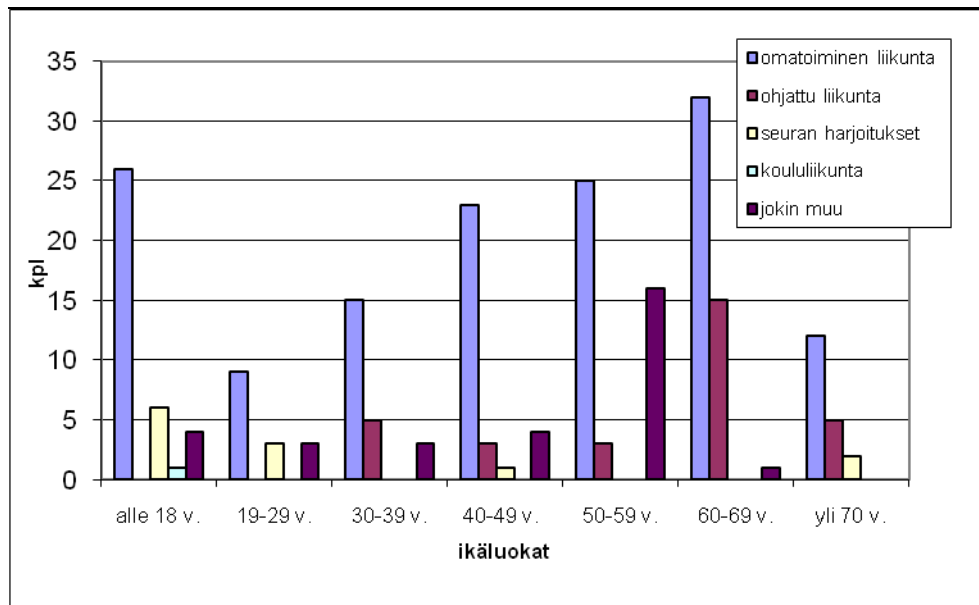
Kyselyyn vastanneista asiakkaista 54 % (n=108) käyttää hallia 2 -3 kertaa viikossa, kerran viikossa käy 30 % vastaajista, 2 –3 kertaa viikossa käy 9 % vastaajista ja harvemmin hallia käyttää 7 % vastaajista (kuvio 7.).



Kuvio 8. Vastaajien uimahallikäynnin tiheys ikäryhmittäin (n=203)

Vastaajista 61 kpl kävi hallissa 1 kerran viikossa, vastaajista 108 kappaletta kävi 2 –3 kertaa

viikossa, 2 –3 kertaa viikossa kävi 19 kappaletta vastaajista ja 15 kappaletta vastaajista vastasi käyvänsä harvemmin. Vastanneista aktiivisimpina hallin käyttäjinä on ikäryhmä 60 –69-vuotiaat.



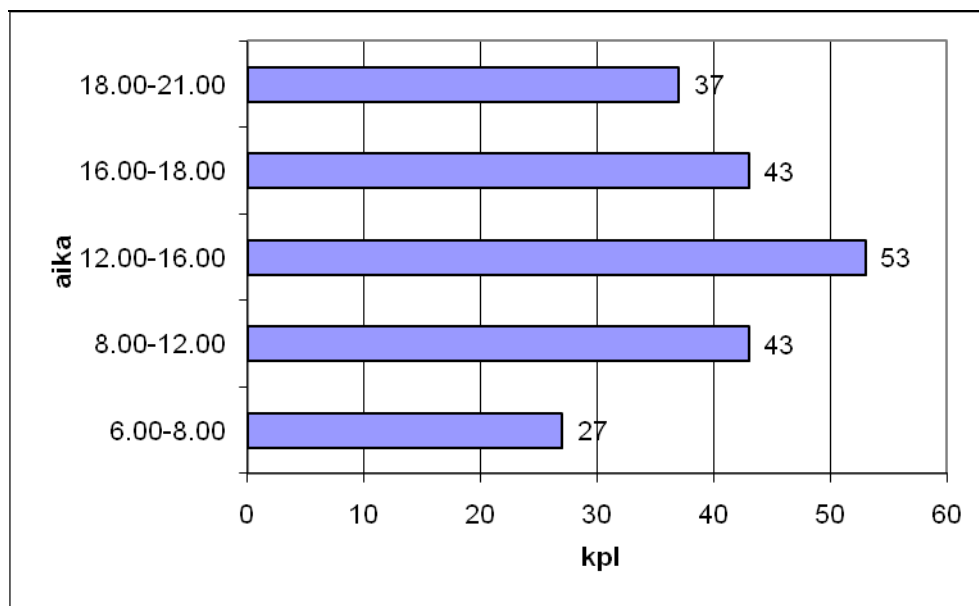
Kuvio 9. Vastaajien uimahallikäynnin tarkoitus ikäryhmittäin (n=203)

Omaehtoinen liikunta on kyselyyn vastanneiden selkeästi suurin syy uimahallissa käyntiin. Ikäryhmissä alle 18 -vuotiaat ja 60 –69 -vuotiaat omaehtoisen liikunnan osuus on suurin. Ikäryhmissä alle 18 -vuotiaat ja 19 –29 -vuotiaat ei kukaan vastanneista osallistunut ohjattuun liikuntaan. Ohjattuun liikuntaan osallistuu selvästi hieman iäkkäämmät vastaajat. Seuran harjoituksiin osallistui alle 18 vuotiaista vastaajista 6 kpl ja 19 –29 -vuotiaista 3 kpl. Ikäryhmistä 30 –39- vuotiaat ja 40 –49 -vuotiaat ei kukaan vastaajista osallistunut seuran harjoituksiin. Ikäryhmästä 40 – 49 -vuotiaat harjoituksiin osallistui 1 kpl ja yli 70 -vuotiaat seuran harjoituksiin osallistuu 2 kpl. Ikäryhmän 50 –59 -vuotiaat ilmoitti uimahallikäynnin tarkoitukseksi myös jokin muu syyn (n=16).

Kirkkonummen uimahallin aukioloajat on porrastettu osittain siivousteknisistä syistä.

Halli on avoinna asiakkaille maanantaisin ja perjantaisin klo 07 – 21.00, tiistaisin ja torstaisin klo 06 –21.00, keskiviikkoisin klo 10 –21.00 ja lauantaisin ja sunnuntaisin klo 10 –18.00.

Uimaseuroilla on hallin käyttömahdollisuus myös hallin aukioloajan ulkopuolella. Uimaseurat toimivat nykyään hallissa arki-iltaisin klo 21 –22.30 ja viikonloppuisin klo 08 –10.00 ja 18 –20.30.

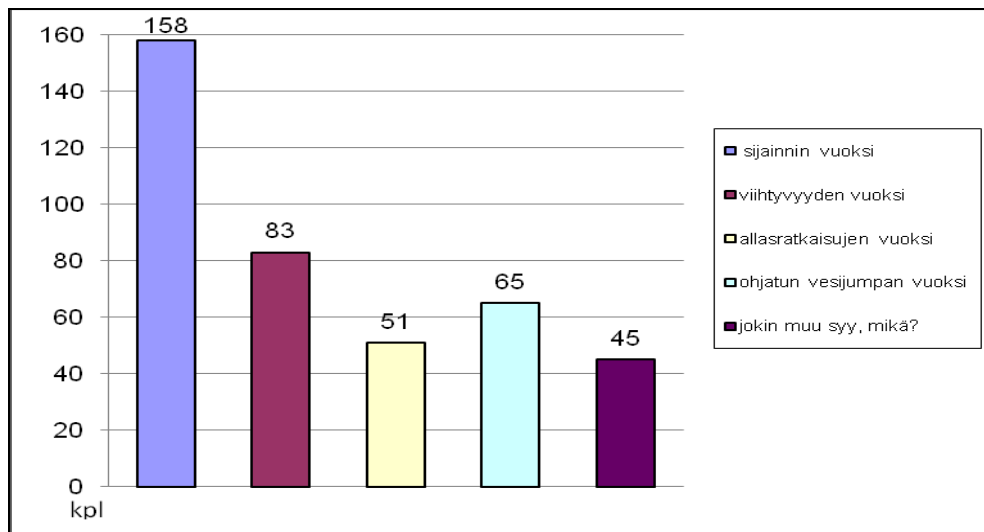


Kuvio 10. Vastaajien uimahallikäynnin aika (n=203)

Kyselyyn vastanneiden uimahallikäynnit painottuvat enemmän iltapäivän ja illan tunneille. Uimahallin korkeimmat käyttöasteet ovat aikavälillä klo 15.00 – 20.00. Vastauksista voitiin todeta, että ikäryhmästä 18 -39 -vuotiaista vastanneista kukaan ei ollut käynyt uimassa aikavälillä klo 6.00 – 8.00. Vastanneista aamu-uintiaktiivisia ovat jo hieman ikääntyneemmät uimahallikävijät. Selvästi aktiivisimpia aamu-uimareita olivat 60 – 69 -vuotiaat (14 kpl). Vastaajista alle 18 -vuotiaiden uimahallikäynnit painottuvat selvästi ajalle klo 12.00 –18.00 (27 kpl). Vastaajat ikäryhmästä 19 –29 -vuotiaat ovat selkeästi harvemmin hallissa käyvä ikäryhmä ja heidän uimahallikäynnit painottuvat aikavälille 16.00 –21.00 (10 kpl). Vastaajista ikäryhmät 40 –49- ja 50 –59 -vuotiaat uimahallin käyttö jakautuu melko tasaisesti koko päivälle.

7.4 Uimahallikäynnin syyt

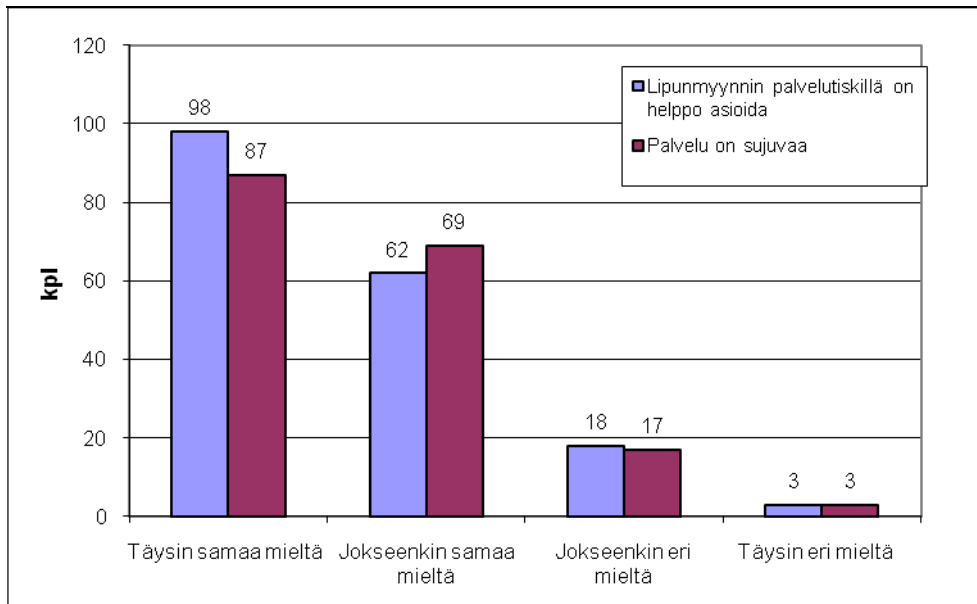
Vastaajista 39 % (n=158) ilmoitti Kirkkonummen uimahallin sijainnin syyksi käydä hallissa. Vastaajista 21 % ilmoitti syyksi käyntiin viihtyvyyden ja vastaajista 13 % piti allasratkaisuja syynä käydä hallissa. Vastaajista 16 % ilmoitti ohjatun vesijumpan olevan syy käydä hallissa ja 11:lla % vastaajista oli käynnin syy jokin muu (kuviot 11.).



Kuvio 11. Uimahallikäynnin syyt (n=203)

7.5 Kirkkonummen uimahallin palvelut

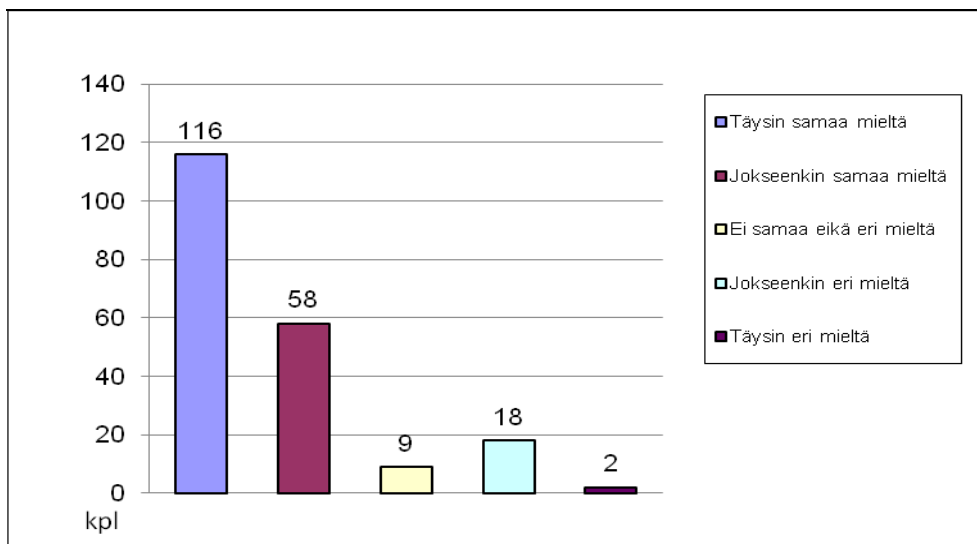
Kirkkonummen uimahallin lipunmyynti ja kahvilatoiminnat on ulkoistettu ja toimintoja hoitaa yksityinen yrittäjä. Uimahallin lipunmyyntipiste on rakennettu samoihin tiloihin kahvion linjaston kanssa, joten tämä ratkaisu mahdollistaa uimahallin lipunmyynnin ja kahviotoimintojen yhdistämisen. Asiakkaiden tyytyväisyyttä kysyttiin lipunmyyntipisteen palvelun sekä asioinnin osalta ja arviointi suoritettiin asteikolla 1-5 (1 täysin samaa mieltä, 5 täysin eri mieltä).



Kuvio 12. Lipunmyynnissä asiointi (n=181) ja palvelu (n=176)

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä lipunmyyntipisteen palveluun ja asiointi palvelutiskillä on melko sujuvaa. Asiakaspalutteen vapaissa kommentteissa negatiivista palautetta tuli asiakaspalvelusta ja käytöksestä asiakkaita kohtaan. Lipunmyynnin hitaudesta annettiin myös negatiivista palautetta (kuvio 12.).

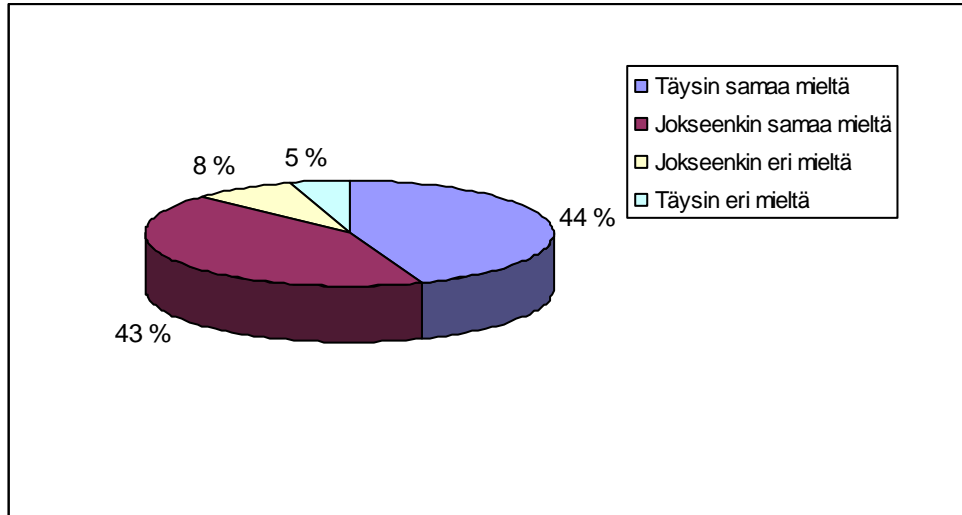
7.6 Kirkkonummen uimahallin tilat



Kuvio 13. Vastaajien arvio hallin sisääntuloaulan siisteydestä (n=203)

Vastaajista 57 % (n=116) piti hallin sisääntuloaulaa siistinä ja 29 % oli jokseenkin samaa

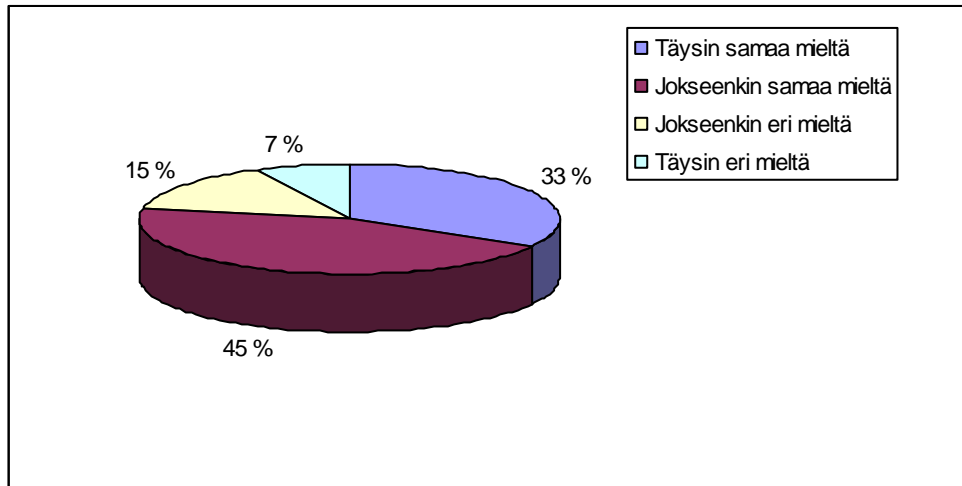
mieltä. Huomioitavaa oli että vastaajista 9 % oli jokseenkin eri mieltä. Asiakaspalautteen vapaissa kommentteissa kritisoitiin pääaulan ilmoitustaulun sijoituspaikkaa, joka on liian lähellä pukuhuoneiden sisään tuloporttia. Ilmoitukset on vaikeasti luettavissa porttien kohdalla. Tupakointi hallin edustalla pyydettiin kieltämään kokonaan (liite 2).



Kuvio 14. Kahvion palvelu on sujuvaa (n=149)

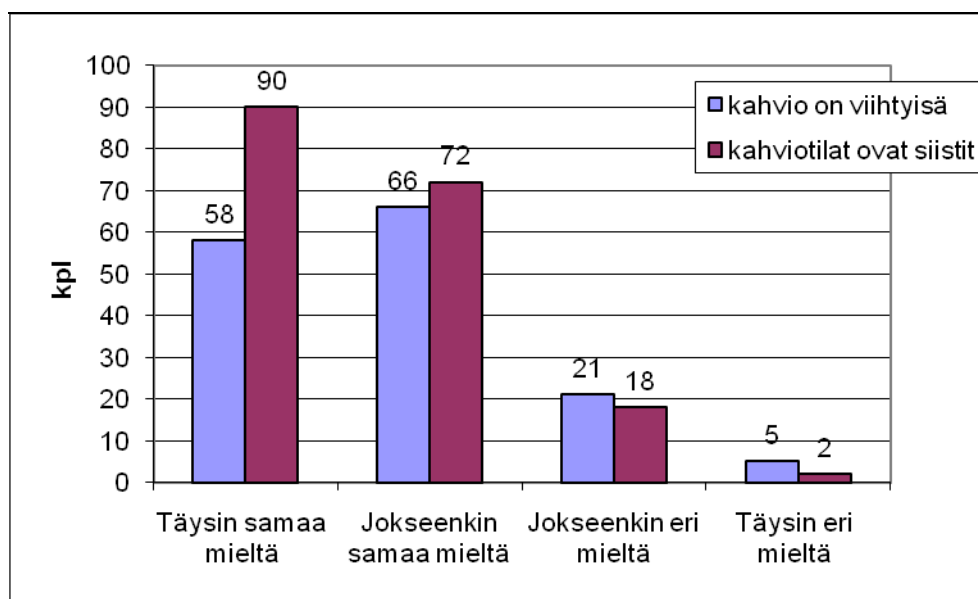
Kahvion palveluun (kuvio 14.) oli tyytyväisiä 87 % vastaajista ja 13 % oli tyytymättömiä. Miespuoliset vastaajat 66 % (n=64) olivat kahvion palveluun kokonaisuutena hieman tyytyväisempiä, kuin naiset 62 % (n=85). Ikäluokasta 60 –69 -vuotiaat ja yli 70 –vuotiaat vastaajat olivat tyytyväisimpiä palvelun sujuvuuteen. Ikäluokka 60 –69-vuotiaat vastaajista 100 % piti palvelua sujuvana (n=33) ja yli 70 –vuotiaista vastaajista 94 % piti palvelua sujuvana (n=16), vain yksi vastaajista oli erimieltä. Tyytymättömiä palvelun sujuvuuteen oli eniten ikäluokissa alle 18 –vuotiaat 23 % vastaajista ja ikäluokassa 19 –29- vuotiaat 33 % vastaajista oli (n=9). Vastaajien vapaissa kommentteissa pyydettiin kiinnittämään huomiota henkilökunnan iloisempaan ja reippaampaan ja positiivisempaan asenteeseen (liite 2).

Kirkkonummen uimahallin kahvio on sijoitettu pääaulaan ja käsittää 40 asiakaspaikkaa. Kahvion toiminta on määritelty siten, että se pystyy palvelemaan n. 250 uimahalli-asiakasta tunnissa. Kahvion keittiön toiminnassa tämä tarkoittaa lähinnä erilaisten uunissa valmistettävien tuorepakasteiden yms. piiraiden ja pullien paistamista. Ruuanlaittoon uimahallin kahvion keittiön tilat eivät riitä.



Kuvio 15. Kahvion tuotevalikoima on riittävä (n=141)

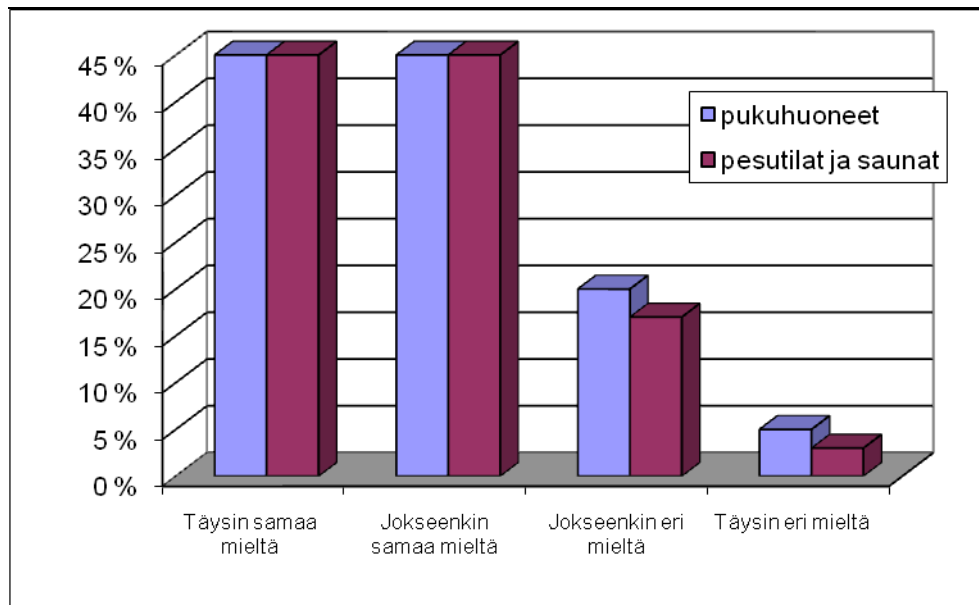
Kahvion tuotevalikoimaa piti 78 % (n=110) vastaajista riittävänä, 22 % (n=31) ei ollut tyytyväinen tuotevalikoimaan. Vastanneiden vapaissa kommentteissa oli paljon hyviä kehittämissideoita. Vastaajat toivoivat kahvioon mm. pehmisjätelökonetta, salaatteja ja hedelmiä myyntiin sekä iltapäivälehtiä kahvioon luettavaksi (liite 2).



Kuvio 16. Kahvio on viihtyisä (n=150) ja tilat ovat siistit (n=182)

Uimahallin kahviota piti viihtyisänä 83 % vastaajista (n=124), kahvion viihtyisyydestä erimieltä oli 17 % vastaajista (n=26). Kahviotilojen siisteyteen oli tyytyväisiä 89 % vastaajista (n=162) ja tyytymättömiä oli 11 % vastaajista (n=20). Vapaissa kommentteissa keittiöstä tuleville

rasvankäryille toivottiin tehokkaampaa poistoa ja kahvioon pitäisi laittaa biojäteastia. Kahvion laitosmaiseen tunnelmaan toivottiin korjausta ja kahvio tulisi somistaa viihtyisämmäksi. Kahvioon voisi lisätä kasveja, tauluja ja koristeita (liite 2).

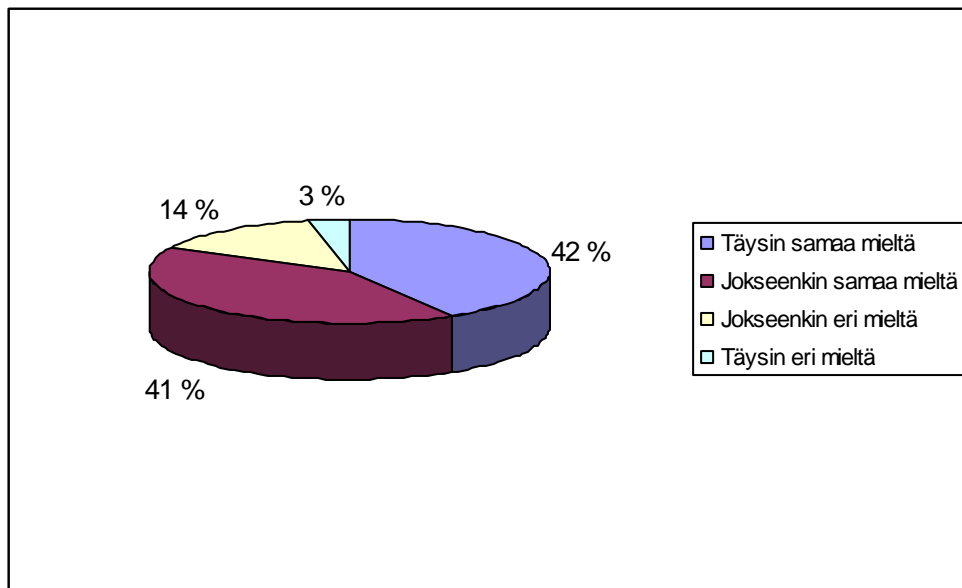


Kuvio 17. Arvio pukuhuoneiden (n=185), pesuhuoneiden sekä saunojen siisteydestä (n=177)

Kysyttäessä pukuhuoneiden siisteydestä (kuvio 17.) vastaajista 86 % piti pukuhuoneita siistinä (n=160), 14 % vastaajista oli eri mieltä siisteydestä (n=25). Asiakaspalautteen vapaissa kommentteissa huomiota pyydettiin kiinnittämään pukuhuoneiden ritilämattoihin ja että niitä olisi riittävästi. Pukuhuoneen lattian siivousta toivottiin tehtäväksi useammin päivässä (liite 2). Vastaajista 88 % piti pesuhuoneita ja saunojen siistinä (n=157) ja 12 % vastaajista oli eri mieltä siisteydestä (n=20). Kyselyyn vastanneista naisista tilojen siisteyteen tyytyväisiä oli 78 % ja tyytymättömiä oli 15 %, miehistä tilojen siisteyteen oli tyytyväisiä 76 % ja 13 % miehistä oli tyytymättömiä siisteyteen. Asiakaspalautteen vapaissa kommentteissa kritisoitiin mm. saunanlauteiden olevan liian korkealla, joillakin vanhuksilla on vaikea kiivetä lauteille. Vapaiden kommenttien perusteella asiakkaat kaipaavat parempaa ohjeistusta uimahallin hygieniaa edistävästä asioista. Kaikki asiakkaat eivät huolehdi riittävästä henkilökohtaisesta hygieniasta.

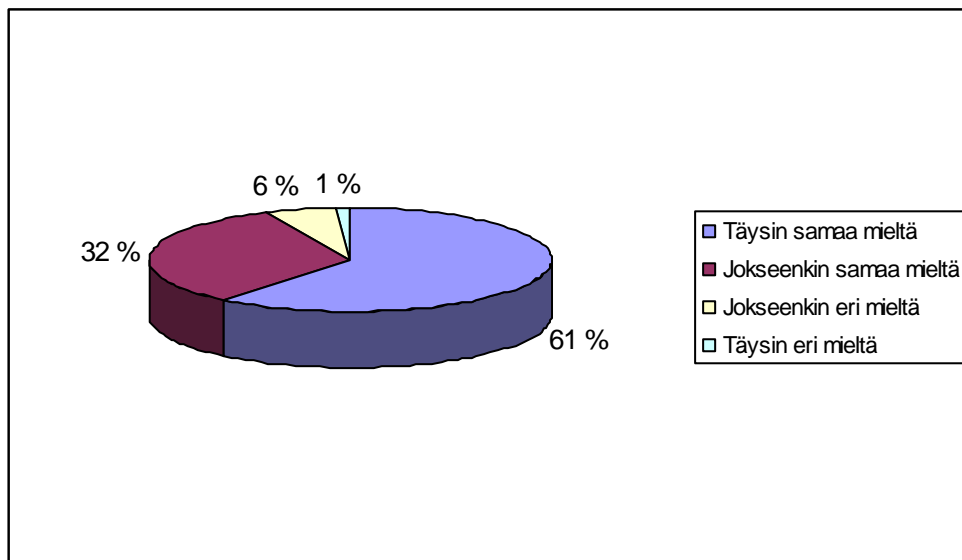
Uimahallin kuntosali sijaitsee alakerrassa ja on välineistön osalta suunniteltu kuntoutustoimintaan. Tilaa kuntosalissa on 50 m², joten vapaiden painojen määrää on jouduttu rajoittamaan. Käytännössä ohjatulle kuntosalitunnille mahtuu turvallisesti harjoittelemaan n. 10 asiakasta. Kuntosaliin myydään käyttövuoroja seuroille ja yhdistyksille, sekä kertalippuja ja

kuukausikortteja vapaaharjoittelijoille. Vuositasolla kuntosalissa käy n. 9 000 asiakasta.



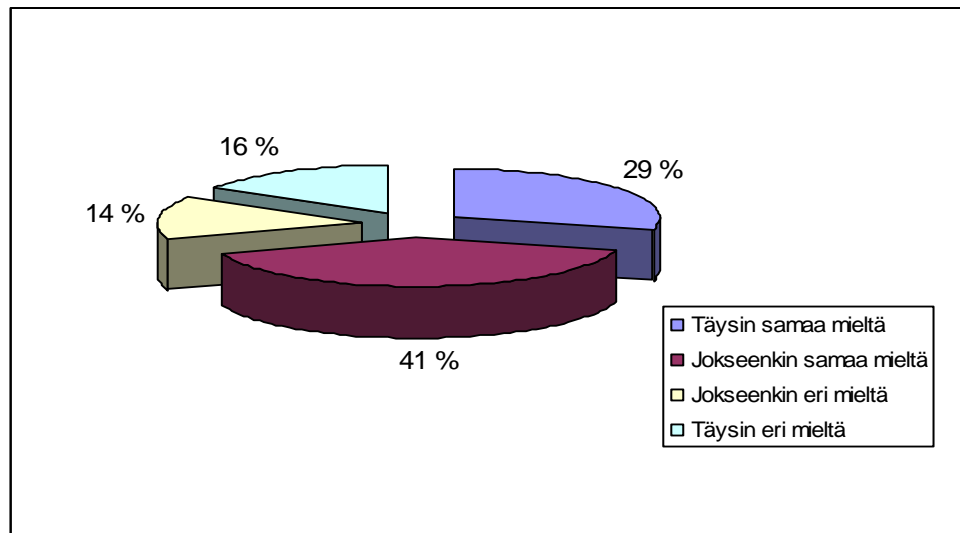
Kuvio 18. Vastaajien arvio kuntosalin siisteydestä (n=92)

Kuntosalia piti siistinä 83 % vastaajista (n=76) ja 17 % vastaajista (n=16) oli eri mieltä kuntosalin siisteydestä (kuvio 18). Vastaajien vapaissa kommentteissa pyydettiin kuntosalin käytön aktivoimista. Lisäselvitystä pitäisi tehdä ollaanko tyytymättömiä salin siisteyteen, kuntoilulaiteisiin, ahtaisiin tiloihin vai kuntosalin ohjaustuntien vähyteen (liite 2).



Kuvio 19. Vastaajien arvio allastilojen siisteydestä (n=174)

Allasosastoa piti siistinä 94 % vastaajista (n=162), 7 % vastaajista oli eri mieltä allasosaston siisteydestä (n=12). Arvioitaessa kokonaisuutta vastauksista voidaan päätellä, että allastiloja voidaan pitää siistinä (kuvio 19). Vastaajien vapaissa kommentteissa palautetta saatiin mm. että vesijumppa-alueella kevät aurinko häikäisee, lämminvesialtaan hierontasuihkut ovat liian kovatehoiset, allasosastolle istumapaikkoja, allasosaston ilma pitäisi olla lämpimämpää ja lämminvesialtaan vesi voisi olla lämpöisempi (liite 2).

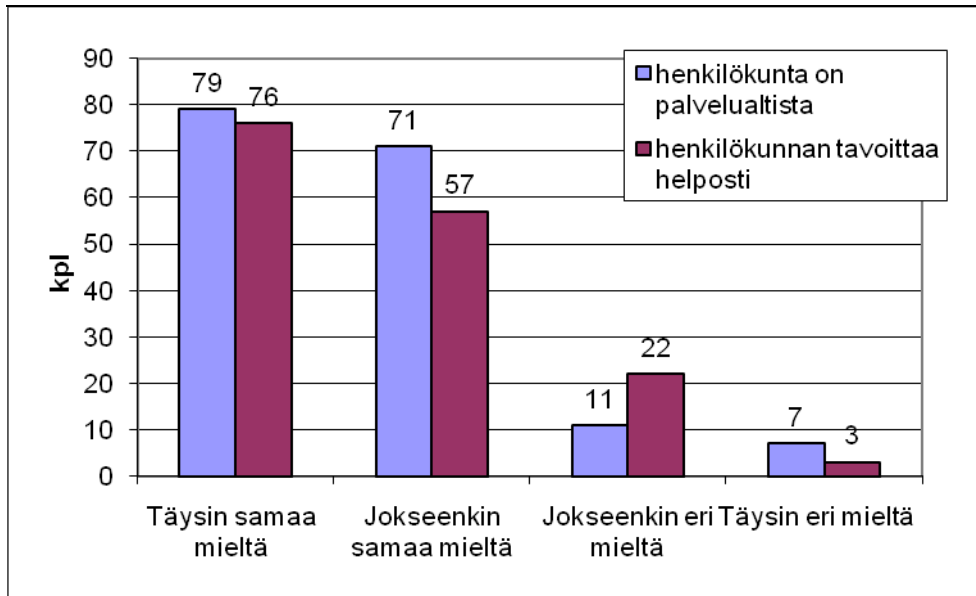


Kuvio 20. Vastaajien arvio allastilojen riittävydestä (n=149)

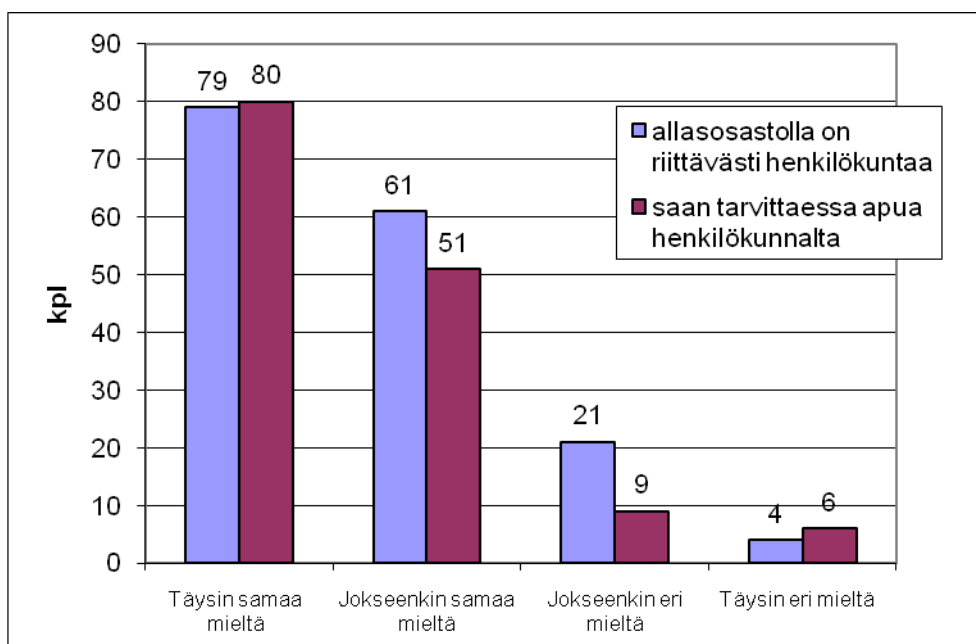
Altaiden riittävydestä kysyttäessä (kuvio 20.) mielipiteet jakautuvat yllättävän paljon. Vastaajista 29 % oli altaiden riittävydestä samaa mieltä (n=42), 41 % jokseenkin samaa mieltä (n=61), 14 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä (n=21) ja 16 % täysin eri mieltä altaiden riittävydestä (n=24). Kokonaisuutta tarkasteltaessa vastauksissa tyytymättömien osuus 30 % (n= 45) on kuitenkin melko suuri. Vapaissa kommentteissa pelkästään allastilan puutetta koskevia vastauksia oli n. 30 kpl. Vapaissa kommentteissa kritisoiitiin useammassa lauseessa mm. allastilojen ahtautta ja liian korkeaa käyttöastetta. Esille nousi selkeästi liian pienet tilat asiakasmääriin nähden. Selkeitä ongelmia havaittiin vesijuoksun toteuttamisessa, seurojen käyttövuorojen sijoittelussa ja ratavarausten suuressa määrässä. Vastaajien mielestä myöskään kuntouinnille ei jää riittävästi tilaa. Vastauksissa kommentoitiin myös sisäänpääsymaksun suuruutta suhteutettuna käytettäviin liikuntailoihin (liite 2).

7.7 Uimahallin henkilökunta

Uimahallin henkilökunnan palvelualltiutta kysyttäessä (kuvio 21.) tyytyväisiä palveluun oli 89 % vastaajista (n=150), eri mieltä palvelualltiudesta oli 11 % (n=18). Vastaajien vapaissa kommentteissa palaute oli positiivista ja palveluun oltiin tyytyväisiä. Henkilökunnan tavoitettavuudesta kysyttäessä arviot kokonaisuutena eivät olleet niin hyvät kuin palvelualltius. Uinninvalvonnan henkilökunnan tavoittaa helpommin kuin laitoshuoltohenkilökunnan (liite 2).



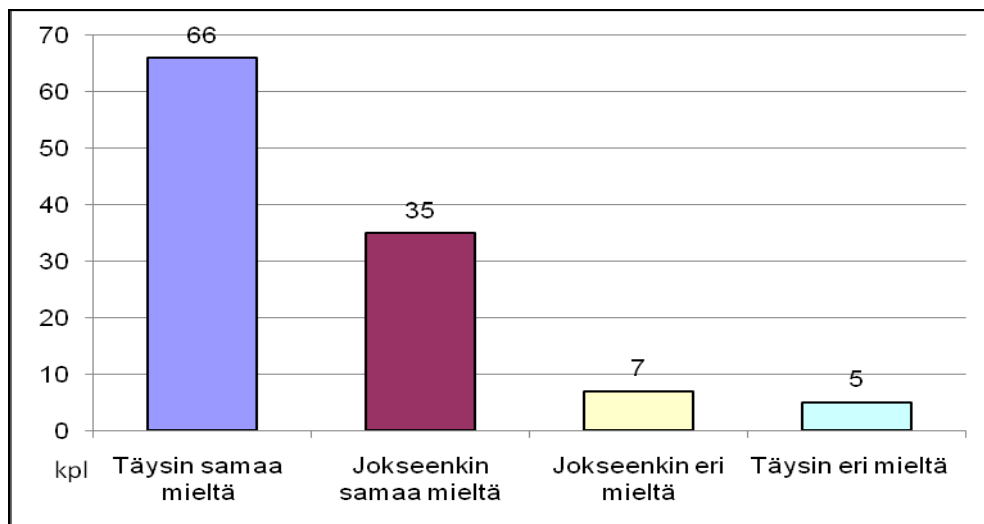
Kuvio 21. Henkilökunta on palvelualltista (n=168) ja henkilökunnan tavoittaa helposti (n=158)



Kuvio 22. Allasosastolla on riittävästi henkilökuntaa (n=165) ja saan tarvittaessa apua henkilökunnalta (n=146)

Vastaajista (n= 140) 85 % piti allasosaston henkilökunnan määrää riittävänä, vastaajista 15 % (n= 25) oli asiasta eri mieltä (kuvio 22.). Kokonaisuutta arvioiden allasalueen henkilökunnan määrään ollaan tyytyväisiä. Kysyttäessä ”saako tarvittaessa apua henkilökunnalta” vastaajista 90 % oli tyytyväisiä (n=131) ja vastaajista 10 % oli avun saantiin tyytymättömiä (n=15).

Tyytyväisimpiä vastaajat olivat allasalueen henkilökunnan määrään ja palveluun hallissa klo 12.00 –16.00 käyvät ja tyytymättömiä klo 16.00 –18.00 aikaan käyvät. Uimahallin asiakasmäärät kasvavat selvästi klo 16.00, jolloin alkaa uimaseurojen harjoitukset ja uimakoulut. Tämä voimakas asiakasmäärien kasvu lisää selvästi myös uinninvalvonnan työtehtäviä, joka mahdollisesti heikentää asiakkaiden palvelunopeutta ja aiheuttaa negatiivista palautetta (kuvio 22).



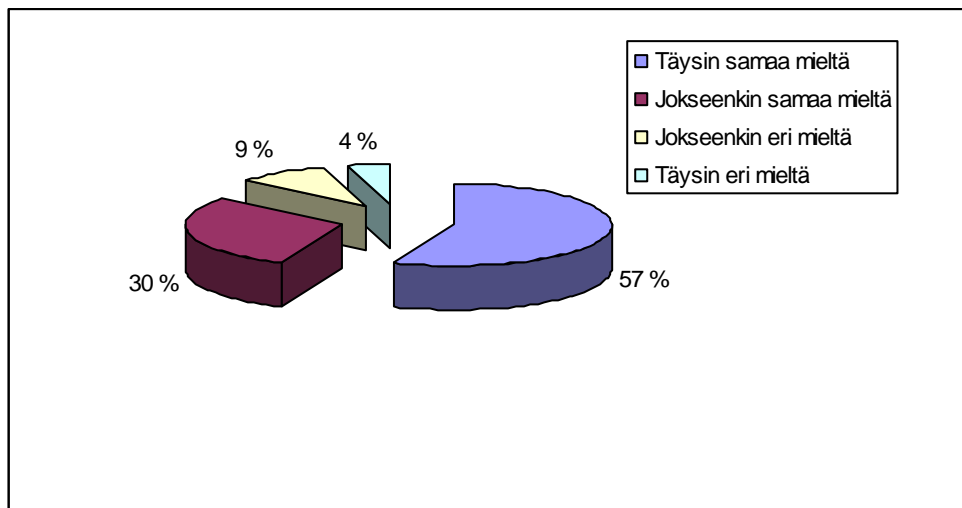
Kuvio 23. Vastaajien arvio liikunnanohjaajien ammattitaidosta (n=113)

Kirkkonummen uimahallin liikunnanohjaus toteutettiin vuonna 2009 neljällä liikunnanohjaajalla. Liikunnanohjaajien ammattitaidosta kysyttäessä (kuvio 23.) täysin samaa mieltä oli 59 % (n=66), jokseenkin samaa mieltä oli 31 % vastaajista (n=35), jokseenkin eri mieltä oli 6 % (n=7) ja täysin eri mieltä oli 4 % vastaajista (n=5). Kokonaisuutta arvioiden liikunnanohjaajien ammattitaitoon oli 90 % vastaajista tyytyväisiä. Vastanneista tyytyväisimpiä olivat liikunnanohjaukseen klo 08.00 -12.00 aikaan käyvät. Vapaissa kommentteissa annettiin palautetta mm. liian kovalla soivasta musiikista ja äänen käytöstä. Ohjattujen jumppien, varsinkin aamuvesijumppien osallistujamäärät alkavat olla liian suuria. Ohjaajilta kaivataan

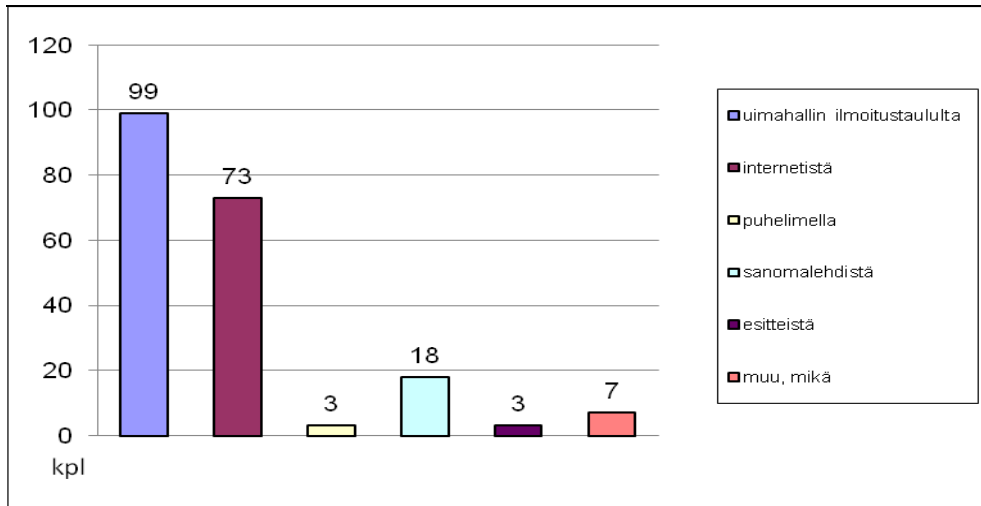
iloisuutta ja ”aurinkoisuutta” ohjaus tilanteisiin. Valvontaan toivottiin jämäkkyyttä ja nopeampaa puuttumista ongelmatapauksissa. Valvontaa kaivataan lisää isonaltaan toiminnoissa ja saunakäyttäjytymisessä. Saunakäyttäjytymisessä pitää puuttua mm. ettei asiakkaat saa käyttää uima-asun saunassa (liite 2).

7.8 Uimahallin aukioloajat ja tiedon saanti

Uimahallin aukioloaikoja arvioitaessa (kuvio 24.) kyselyyn vastanneista 87 % oli tyytyväisiä uimahallin aukioloaikoihin (n=156), tyytymättömiä oli vastaajista 13 % (n=25). Vastanneiden vapaissa kommentteissa toivottiin uimahallin (allasalueen) pidempää aukioloaikaa arki-iltaisin klo 21:een ja 1-2 tuntia pidempää aukioloaikaa viikonloppuisin (liite 2).



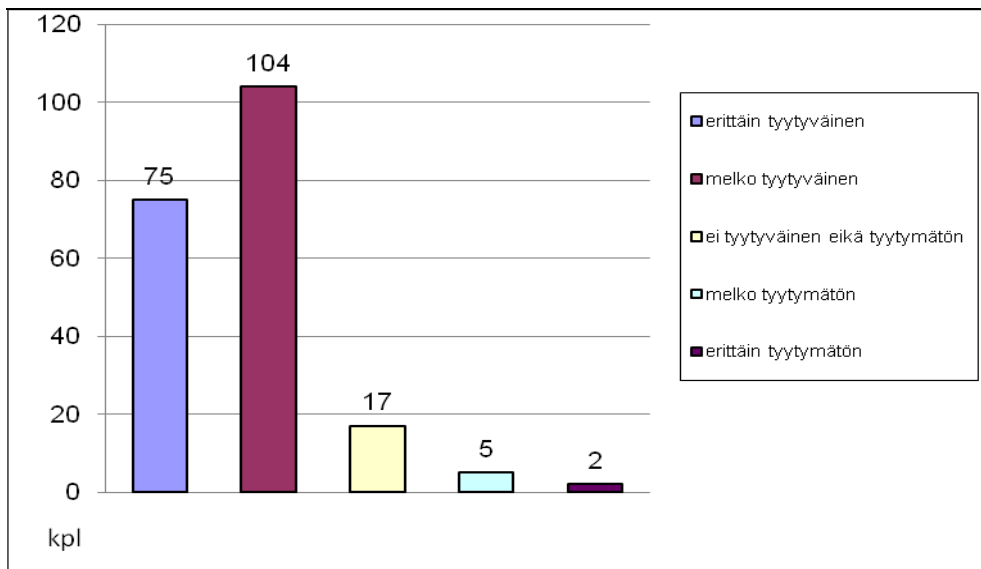
Kuvio 24. Vastaajien mielipide uimahallin aukioloajoista (n=181)



Kuvio 25. Tiedonsaanti uimahallin toiminnasta (n=203)

Uimahallin toiminnasta, kuten aukioloajoista, liikuntaryhmistä, tapahtumista, pääsylippujen hinnoista yms. tiedon sai ilmoitustaululta vastanneista 50 % (n=99). Vastaaajista 36 % (n=37) ilmoitti saavansa tiedon internetin välityksellä, puhelimella tiedon hankki vain 1 % vastaajista. Sanomalehdistä tiedon toiminnasta sai 9 % (n=18) ja esitteistä tiedon sai 1 % vastanneista. Vastanneista 3 % ilmoitti saavansa tiedon jollakin muulla tavoin. Uimahallin ilmoitustaulu ja internet ovat vastaajien mukaan tärkeimmät tiedonsaannin kanavat (kuvio 25.).

7.9 Kokonaistyytyväisyys Kirkkonummen uimahalliin



Kuvio 26. Kokonaistyytyväisyys Kirkkonummen uimahalliin (n=203)

Kysyttäessä tyytyväisyyttä uimahallin toiminnasta kokonaisuutena kaikista vastaajista 37 % (n=75) oli erittäin tyytyväinen, 52 % (n=104) ilmoitti olevansa melko tyytyväinen ja 8 % (n=17) vastaajista ei ollut tyytyväinen eikä tyytymätön. Melko tyytymättömiä oli vain 1 % vastaajista. Kokonaisuutena uimahallin toimintaan ollaan tyytyväisiä (kuvio 26.).

7.10 Kirkkonummen uimahallin SWOT-analyysi

Nelikenttäänalyysillä (SWOT) selvitettiin Kirkkonummen uimahallin toiminnan nykytilaa tarkastelemalla toiminnan vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia tällä hetkellä sekä tulevaisuudessa. Analyysin avulla pyritään kehittämään Kirkkonummen uimahallin toimintoja tehokkaammaksi.

Keväällä 2009 Kirkkonummen uimahallin henkilökunnan kanssa käytyjen esimies-alainen keskustelujen yhteydessä kysyttiin jokaiselta työntekijältä omaa työtään ja työskentelyään koskevia asioita. Samassa keskustelussa kysyttiin myös koko hallin toimintoja koskevia kehittämisideoita. Henkilökunnalta saadut vastaukset purettiin SWOT-analyysiä käyttäen.

SWOT-taulukoon on sijoitettu yläpuolelle nykytila ja yrityksen sisäiset asiat. Alapuolella on tulevaisuus ja ulkoiset asiat. Vasemmalla ovat myönteiset asiat. Oikealla ovat kielteiset asiat.

Taulukko 3. SWOT –analyysi Kirkkonummen uimahallin toiminnoista vuodelta 2009 henkilökunnan näkökulmasta.

Vahvuudet	Heikkoudet
-----------	------------

<ul style="list-style-type: none"> • toimivat tilat • ammattitaitoinen ja palveleva henkilökunta • innovatiivinen palvelutuotanto • hallin moderni tekniikka • automatiikka helpottaa hallin hoitoa • mahdollisuus kehittää uusia palvelumuotoja • yhteistyö seurojen ja yhdistysten kanssa • oppiva organisaatio 	<ul style="list-style-type: none"> • liikuntatilojen ahtaus • seuravuorojen suuri osuus altaiden käyttövuoroista • talouden liikkumavara • markkina-alueen hajanaisuus • henkilöstön toimenkuvien suppeus • organisaatiomuutoksen vaikutus toimenkuvuihin ja toimintaan • subventiotuotteiden nopea myynnin kasvu • pääsylipun hintojen liiallinen korottaminen
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> • tuotteet ovat monipuoliset • kunnan positiivinen muuttoliike • keskusta-alueen kehittyminen ja asukkaiden määrän lisääntyminen 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnallisen päätöksenteon kankeus • kunnan säästötoimenpiteet • taloudellinen taantuma

Vahvuudet

Kirkkonummen uimahallin vahvuutena voidaan pitää hyvin suunniteltuja ja toimivia tiloja. Tilojen kapasiteetti on suunniteltu riittämään tietylle määrälle kävijöitä ja toimii hyvin asiakasmäärälle, joka on n. 200 000 asiakasta vuodessa.

Henkilökunnan ammattitaito on monipuolista ja henkilökunta pystyy tekemään useita erilaisia omaan alaan tai toimenkuvaan liittyviä tehtäviä. Uimahallissa järjestetään sisäisiä koulutustapahtumia ja henkilökunnalle on annettu myös mahdollisuus ulkoisen koulutuksen hankkimiseen. Henkilökunnalle on voitu antaa vaativampia tehtäviä ja näin myös toimenkuvat

ovat laajentuneet. Henkilökunnalla on hyvä tapa palvella asiakkaita ja tällä hyvällä palveluasenteella on huomattu olevan suuri merkitys koko hallin toiminnoissa

Uimahallissa on kokeiltu rohkeasti erilaisia liikuntamuotoja ja pyritty löytämään uusia palvelumuotoja. Pitkäjänteisellä työllä on liikuntapalvelut saatu toimimaan hyvin ja uudet rohkeat palvelukokeilut on saatu toimiviksi kokonaisuuksiksi.

Yhteistyö seurojen ja yhdistysten kanssa on parantunut viime vuosina. Uimaseurojen ja yhdistysten kanssa käydyissä neuvotteluissa saatiin sovittua mm. liikuntapalvelujen tuottamisesta eri ryhmille.

Heikkoudet

Uimahallin tilojen kapasiteetti ei riitä edelleen kasvaville asiakasmäärille. Liikuntatilat ovat loppumassa allasalueelta ja liikuntasaleista. Pukeutumis- ja suihkutiloja on riittävästi nykyistä suuremmille asiakasmäärille, mutta saunojen kapasiteetti ei riitä suuremmalle asiakasmäärälle.

Uimaseurojen harrastajien määrien kasvu on ollut nopeaa ja seurojen harjoitusvuorojen määrät allastiloissa ja saleissa ovat liian suuret. Vapaata uintitilaan muille asiakkaille on liian vähän etenkin klo 17.00 – 19.30 välisenä aikana.

Kirkkonummen kunnan huono taloudellinen tilanne on vaikuttanut myös uimahallin toimintaan ja talouteen. Uimahallin toimintaan käytettävä rahamäärä on supistunut huomattavasti viime vuosina. Säästökohteita on jouduttu lisäämään ja se näky mm. investoinneissa.

Kirkkonummen asumiskeskukset ovat hajallaan ja mm. Pohjois-Kirkkonummelta tulevien asiakkaiden on vaikea tavoittaa uimahallia. Kunnan sisäisen bussiliikenteen vuoromäärät ovat edelleen liian pienet.

Vuona 2010 aloitettu liikuntatoimen organisaatiomuutos toteutettiin huonosti ja sen vaikutukset olivat mm. henkilökuntaan suuret. Tehtävien uudelleen järjestelyjä ei hoidettu riittävästi henkilökuntaa kuulemalla ja tämän vuoksi henkilökunnan reaktiot muutosta vastaan olivat yllättävän negatiiviset. Uimahallin henkilöstön nykyiset toimenkuvat ovat liian suppeat ja toimenkuvien laajentaminen on hankalaa. Osa henkilökuntaa ei pysty eikä myöskään ole halukas ottamaan lisävastuuta ja uusia tehtäviä siinä määrin kuin toimintojen kehittäminen

vaatisi.

Subventiotuotteiden kuten erityisuima- ja sarjakorttien myynnin lisääntyminen on aiheuttanut uimahallin lipunmyynnin tulojen putoamisen. Asiakasmäärät nousevat, mutta tulojen kertymät eivät nouse samassa syklissä. Uimahallin on vaikea saavuttaa sille asetettuja tulotavoitteita.

Mahdollisuudet

Uimahallin tuotteet ovat monipuoliset ja palvelevat asiakkaita hyvin. Tuotevalikoima ottaa huomioon myös eri-ikäiset ja vammaiset asiakkaat. Tuotteet mahdollistavat myös uimahallin edullisemmän käytön esimerkiksi aamuisin klo 06 –08.000.

Kunnan asukasmäärän kasvu tuo koko ajan uusia asiakkaita Keskusta-alueelle nouseva uusi asuntoalue tuo uimahallin lähipiiriin useita satoja uusia asukkaita. Seuraavan viiden vuoden aikana on odotettavissa keskusta-alueen asukasmäärän kasvavan n. 900 asukkaalla. Erityis- ja sarjakorttien hintaa nostamalla voidaan tulokertymää lisätä.

Uhat

Kirkkonummen uimahallin pitää reagoida nopeammin asiakaskunnassa tapahtuviin muutoksiin, esimerkiksi henkilöstömäärän muutoksella tai lisäinvestoinneilla. Kunnallisen päätöksenteon hitaus on esteenä nopealle toiminnan muutokselle. Talouteen tai henkilöstöön liittyvien asioiden käsittely on hidasta. Esimerkiksi henkilöstöasioiden käsittely saattaa kestää jopa 2 –5 kuukautta ennen kuin asiaan saadaan päätös. Näin pitkä reagointiaika ei ole käytännössä toimiva. Liikuntatoimenjohtajalle tai uimahallin tiimien vastaaville tulee antaa enemmän valtaa päättää asioista. Kunnan säästötoimet ja toimialajohtajien viestit säästötoimenpiteistä mm. palkkauskiellosta, investointien kieltäminen, lomarahojen vaihtaminen vapaaseen tai työntekijöiden lomautukset määräajaksi heikentävät tällä hetkellä työntekijöiden työskentelymotivaatiota.

8 Kirkkonummen uimahallin kehittämistoimenpiteet

8.1 Kirkkonummen uimahallin missio ja visio

Kirkkonummen uimahallin toiminta-ajatuksena on kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen liikunnan avulla sekä monipuolisen vesiliikunnan mahdollistaminen turvallisessa uimahallissa. Kirkkonummen uimahallin visiona on, että halli on turvallinen ja viihtyisä uimahalli, jossa ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilökunta tuottaa laadukkaita liikuntapalveluja tehokkaasti ja taloudellisesti. Tavoitteena on, että uimahalli toimii hyvinvoinnin ja liikuntakulttuurin edistäjänä Kirkkonummella ja on yksi kunnan vetovoimatekijöistä.

8.2 Kehittämisen painopistealueet

8.2.1 Tuotteet ja palvelut

Terveellisyys, luonnollisuus, kestävä kehitys ja turvallisuus ovat trendejä, joihin tuotekehityksenkin on vastattava. Pelkästään ydintuotteeseen panostaminen ei useinkaan riitä. Tyydyttääkseen ostajien tarpeita ja saavuttaakseen kilpailuetua yrityksen on omaksuttava laajempi markkinoinnillinen näkemys. (Yrityksen asiakasmarkkinointi 2009, 205.)

Ydinpalveluna Kirkkonummen uimahallissa on vesiliikunta, joka sisältää perinteisen matkainnin, vesijuoksun ja vesijumppat. Vesiliikuntaa on tuotteistettu, ja on kehitetty mm. syvänveden vesijumppia, vesitrampoliinijumppia, vesijumppavariaatiota, vedessä tapahtuvaa kuntoutusta sekä uimakouluja. Näitä tuotteita voidaan jatkuvasti kehittää ja varioida lisää. Syvänveden vesijumppiin otetaan käyttöön erilaisia vesiliikuntavälineitä kuten kelluvat lötköpötköt, vesivoimisteluhanskat ja vesijuoksuvyöt. Vesiliikunta-apuvälineiden ei tarvitse olla kovin monimutkaisia ja kalliita. Esimerkiksi 10 litran vesiämpärin kansi on hyvä apuväline vesiliikunnassa.

Kuutamouinnit ovat olleet Kirkkonummen uimahallin innovatiivisin tuotemalli jo vuodesta 2001. Kuutamouinnissa on toteutettu elämysajattelun periaatetta. Asiakkaille on pyritty rakentamaan Kuutamouinnista viihdetapahtuma, jossa on viihdyttävät ja viihteelliset elementit.

Asiakas voi kokea vesielementin uudella tavalla ja saada tavanomaisesta poikkeavan elämyksen. Tapahtumat rakennetaan teemoittain ja näin ollen asiakkaalla on mahdollisuus myös elämyksellisiin kokemuksiin. Kuutamouinti on suunnattu yli 18-vuotiaille asiakkaille ja tulevaisuuden Kuutamouinnissa Kirkkonummen uimahallin ulkoseinään tullaan valaisemaan n. 10 metriä halkaisijaltaan oleva täysikuu. Kuun valaiseminen aloitetaan jo kaksi viikkoa ennen ko. tapahtumaa. Tapahtuman ennakkomarkkinointia tehdään myös Prisman ja Kirsikan kauppakeskuksissa. Tapahtuman teemaksi on valittu 1930 -luvun ”GLAMOUR”; Greta Garbo, Marlene Dietrich yms. Ennakkomarkkinointia suorittavat myös uimahallin liikunnanohjaajat, he pukeutuvat ko. ajan hengen mukaisesti ja jakavat mainoslehtisiä asiakkaille. Mainoslehtisessä kerrotaan teemasta, asuvalinnoista, aikatauluista ja mistä saa lisätietoa ko. tapahtumasta. Uimahallin nettisivuille perustetaan Kuutamouinti sivut, joissa kerrotaan tapahtumasta yksityiskohtaisemmin ja mistä voi vuokrata esim. tyylin sopivia pukuja. Tapahtuman varsinainen markkinointi ja informaatio annetaan n. kaksi viikkoa ennen ko. tapahtumaa paikallislehdissä. Ilmoitus tehdään muusta ilmoittelusta poikkeavalla tyylillä glamouria ja elokuvatähtiä unohtamatta.

Kuutamouinti-iltana asiakkaan elämykset alkavat jo parkkipaikalta. Liikennettä ja asiakkaita on ohjaamassa teemaan pukeutunut ”filmitähti”, joka toivottaa asiakkaat tervetulleeksi ja antaa lisäinformaatiota. Halliin astuessaan asiakas kokee selkeän muutoksen hallin sisustuksessa normaaliin toimintaan verrattuna. Hallin valaistus on muutettu ja hallin aula on somistettu ikään kuin ”salakapakaksi” taustalla soi vaimeasti jazz. Lipunmyyjät ovat pukeutuneet ajan henkeen ja myyvät asiakkaille rannekeita joita vastaan saa allasalueella nauttia virvokkeita. Kahvioyrittäjä, jolla on B-oikeudet huolehtii kahvion ja allasalueen alkoholimyynnistä normaalin kahviotoiminnan lisäksi. Teema jatkuu pukuhuoneissa, joissa miehillä on mahdollisuus amerikkalaiseen parranajoon ja naisille on järjestetty kampaamo- ja meikkauspalveluita uinnin jälkeen. Pukuhuoneisiin ja allasalueelle voidaan hankkia yhteistyökumppaneita esittelemään omia tuotteitaan tai palveluja. ”Päänäyttämö” eli allasalueet on somistettu aiheeseen sopivasti: valot on himmennetty ja lämminvesialtaalle on tuotu pieniä pöytäryhmiä joissa asiakkaat voivat istuskella. Allasalueella soi jazz ja seinälle heijastetaan vanhoja elokuvia. Isoon altaaseen järjestetään rentouttavaa vesijumppaa ja leikkimielisiä kisailuja. Kaikki allasalueen työntekijät ovat pukeutuneet ajan hengen mukaisesti.

Tapahtumamarkkinoinnissa on mainittu myös ”paras uima-asu” -kilpailu. Kahvilan tuotevalikoimaa muokataan tapahtumaan sopivaksi ja tuotteille keksitään uusia nimiä kuten Garbon kahvi, Dietrich torttu yms. Kahvilatilassa pyörivät vanhat elokuvat ja seinille on ripustettu kuvia 1930-luvun näyttelijöistä. Asiakkaille jaetaan kilpailukortti, jossa kysymykset

koskevat mm. 1930-luvun näyttelijöitä ja elokuvia. Palauttamalla kortin asiakas osallistuu kilpailuun ja uimahallin sarjakorttien arvontaan. Tapahtumassa käyneille asiakkaille annetaan mahdollisuus ostaa ennakkoon seuraavan Kuutamouinnin sisäänpääsylippuja ja ladata sarjakorttiin viisi kappaletta alennushintaista edullista uintikertaa. Asiakkaille tapahtumasta jäänyt positiivinen mielikuva siivittää seuraavan tapahtuman markkinointia ja mahdollistaa uuden tapahtumaan järjestämisen. Palautekyselyssä annetaan asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa seuraavan tapahtuman teemaan ja sisältöön.

Vesipeuhu on suunnattu lapsille ja vesipeuhupäivänä asiakkaille on mahdollisuus käyttää altaaseen ankkuroitavaa kiipeilyvuorta, kiipeilyköysiä, isoja kelluntarenkaita, patjalauttoja ja vesitrampoliineja. Myös kaikki muut uimahallin vesiliikuntavälineet ovat käytettävissä ko. päivänä kahden tunnin ajan. Vesiliikumäessä järjestetään liukumiskilpailuja ja opetusaltaassa pienemmille lapsille aarresukellusta. Vesipeuhupäivän toiminnan kehittämisen mahdollisuudet ovat huikeat. Ainoana esteenä ovat tilan ja välineiden loppuminen sekä turvallisuuskysymykset. Vesipeuhupäivää on helppo tuotteistaa ja lisätä elämyksellisiä kokemuksia asiakkaille. Vesipeuhupäivään voidaan lisätä esimerkiksi teemoja. Hyvä teema uimahalliin on merirosvot. Hyppytornista voidaan helposti rakentaa merirosvolaiva käyttäen pahvia ja lakanakangasta. Pahvin avulla hyppytornista somistetaan merirosvolaiva ja lakankankaasta purjeet. Merirosvojen tunnuksot maalataan sabluunan avulla ja köysistä rakennetaan turvallisuus huomioiden kiipeilyverkko. Uimahallin henkilökunta pukeutuu tietysti teeman mukaan.

Uimataitopäivät järjestetään kaksi kertaa vuodessa syksyllä ja keväällä. Uimataitopäivä on suunnattu kaiken ikäisille asiakkaille. Uimataitopäivänä asiakkaille on mahdollisuus osallistua non-stop jumppiin ja saada ilmaista uinninopetusta. Uimataitopäivä on oivallinen tilaisuus markkinoida uusia vesiliikuntatuotteita ja uusia liikuntaryhmiä. Uimataitopäivä toteutetaan uimaseuran kanssa yhteistyössä. Seuran valmentajat hoitavat uintiklinikalla neuvonnan ja opetuksen. Uimaseurat voivat samalla markkinoida omaa toimintaansa. Välinevalmistajat tuovat vesiliikuntavälineitä kokeiltavaksi ja myyntiin.

Vesidisko on suunnattu ala- ja yläaste ikäisille ”vesipedoille”. Vesidisko järjestetään isossa altaassa. Minidisko voidaan järjestää pienemmille samaan aikaan lämminvesialtaassa. Tapahtumassa on kiinnitetty huomiota mm. viihtyvyyteen hankkimalla ammattitaitoiset dj:t, värivalot ja savukoneet. Tapahtumaa voidaan kehittää ja tuotteistaa lisää hyvin helposti. Tapahtuman elämyksellistä puolta voidaan lisätä erilaisilla teemoilla. Vesidiskot vuonna 2010

saavat uuden ulottuvuuden mm. elokuvan keinoin. Allasalueella näytetään vesiteemaan sopivia elokuvia esimerkiksi Tappajahai. Kirkkonummen uimahallilla on ollut selkeä kilpailuetu vuosina 2001 -2008 vastaavissa tapahtumissa, joten tapahtumien sisällön muutoksilla saadaan uudelleen kilpailuetua muihin tuottajiin verrattuna.

Kirkkonummen uimahallin tuotesuunniteluun tulee etsiä uusia hieman perinteisiä ”rajoja” rikkovia ideoita ja toimintamalleja. Tuotemalleja tulee hakea myös muilta alan toimijoilta. Hyviä tuoteideoita kehitetään edelleen Kirkkonummen uimahallin toimintaa ja asiakaskuntaa ajatellen.

Kirkkonummen uimahallin lipputuotevalikoima (liite 4) palvelee asiakaskuntaa monipuolisesti. Asiakkailla on mahdollisuus valita sopiva tuote oma liikunta-aktiivisuus huomioiden. Myös erilaiset asiakasprofiilit (lapsi, eläkeläinen, aikuinen tai vammainen) on huomioitu mm. subventoimalla tuotteiden hintoja. Kirkkonummen uimahallin palveluja on kehitetty huomioiden kunnan väestön ikäjakauman muutokset sekä uimahallin asiakasprofiilin muutokset. Viime vuosina uimahallin asiakasprofiilin muutokset ohjaavat palvelukokonaisuuksien suunnittelua ja toteuttamistapoja. Lipputuotteiden myynnin painopiste on vuosina 2007 - 2009 siirtynyt enemmän subventoituihin sarjakortteihin. Myös erityisryhmien vuosikorttiin ja senioriliikuntakorttiin oikeuttavien asiakkaiden määrä on selvästi lisääntynyt (liite 5). Tämä myynnin painopisteen muutos heijastaa selvästi tulokertymään /asiakas/ käynti ja lipputulosten putoaminen tulee huomioida suunniteltaessa uimahallin taloutta. Lipputuotteita tulee kehittää enemmän asiakkaan uimahallin käyttöä ja uimahallissa liikkumista ohjaavaksi. Lipputuotteiden hinnat voidaan porrastaa eri aikojen mukaan, liput klo 06.00 –16.00 ovat edullisemmat ja liput klo 16.05 –21.00 ovat kalliimmat.

Kirkkonummen uimahallin tulee panostaa omaan palvelutuotantoon ja sen jatkuvaan kehittämiseen. Uusien palvelutuotantomallien löytäminen on varsinkin tässä vaiheessa tärkeää kun hallin liikuntatilojen kapasiteetti on loppumassa. Keskeisimpien toimijoiden kanssa kuten terveyskeskus, kansalaisopisto, liikuntaseurat ja yhdistykset täytyy löytää uusia toimintamalleja ja yhteistyötä pitää parantaa. Tällä hetkellä eri toimijoilla on liian paljon päällekkäisiä toimintoja. Eri hallinnonalojen palvelut voivat tukea kokonaisuutena toinen toistensa toimintaa. Kirkkonummen eri hallinnonalojen välistä yhteistyötä erilaisten kuntoutusryhmien, päiväkotien ja koulujen kanssa tulee lisätä. Yritysten liikuntapalveluihin tulee myös kiinnittää enemmän huomiota ja tarjota mahdollisuuksia esim. liikuntapäiviin tai kuntotestauspalveluihin

8.2.2 Tukipalvelut

Tukipalveluihin tulee kiinnittää huomiota yhtä paljon kuin itse ydinpalveluun. Asiakkaalle positiivinen ja miellyttävä uimahallikäynti muodostuu onnistuneesta kokonaisuudesta. Liitännäis- ja tukipalveluina Kirkkonummen uimahallilla on mm. hieronta- ja personal -trainer palvelut, solarium, kuntosaliohjaukset ja kuntotestauspalvelu. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna uimahallin palvelun ”arvosana” muodostuu siitä palvelukokonaisuudesta jonka hän kokee koko uimahallikäynnin aikana. Palvelukokonaisuus tai ”palvelupolku” alkaa jo parkkipaikalta. Polku on jatkumo jota pitkin kulkiessaan asiakas kokee ja aistii erilaisia palveluun liittyviä yksityiskohtia. Yhtenä osana kokonaisuuteen vaikuttaa parkkipaikan saatavuus, asiakastilojen siisteys ja lipunmyynnin nopeus. Toinen ”polku” alkaa siirryttäessä puku- ja pesuhuoneeseen ja sieltä edelleen saunaan. Uimahallin siivouksen tasoon ja menetelmiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Siivoojien ammattitaitoa täytyy ylläpitää mm. säännöllisin koulutuksin. Uimahallin kahvion palvelun sujuvuuteen ja tuotevalikoimaan täytyy kiinnittää huomiota. Kahvion henkilökunnalle järjestetään asiakaspalvelukoulutusta ja tuotevalikoiman monipuolistamiseen haetaan ideoita esimerkiksi Kirkkonummen kauppakeskus Kirsikan kahviloista. Lounastarjoilua kokeillaan myös viikonloppuisin. Kahvion viihtyisyyttä parannetaan somistamalla kahviota vuoden aikoihin sopivilla teemoilla.

8.2.1 Tuotteen hinta

Kirkkonummen uimahalli on nettobudjetoitu liikuntalaitos ja sen tulee kattaa osa käyttömenoista tuloilla. Eri tuotteiden hinnoittelussa noudatetaan periaatetta, joka on yleinen uimahalleissa. Lasten, erityisryhmien ja eläkeläisten tuotteet ovat edullisempia kuin aikuisten tuotteet. Kunnan omaa toimintaa kuten yhdistysten ja liikuntaseurojen toimintaa tuetaan ja se tarkoittaa käytännössä subventoituja tuotehintoja. Yrityksille sovelletaan hinnaston luokkaa kaksi joka tarkoittaa korkeampaa hintaa verrattuna muihin käyttäjiin.

Kunnan taloudellisen tilanteen niin vaatiessa joudutaan tarkistamaan myös uimahallin käyttökorvaushintoja, mutta maksujen korotusten tulee olla hyvin maltillisia. Maltillisella hintapolitiikalla vältetään mahdolliset asiakaskadot, jotka johtuisivat liian korkeasta hinnoittelusta. Kirkkonummen uimahallin lipunhintoja nostettiin 1.8.2010 n. 12 % ja tällä

varovaisella korotuksella negatiivisen asiakaspalautteen määrä saatiin pysymään hyvin pienenä ja varsinaista asiakaskatoa ei ilmentynyt. Hinnoittelussa tulee seurata myös naapurikuntien hinnoittelua, jolloin taataan oikea kilpailuasetelma.

8.2.2 Lipunmyynti ja maksutavat

Kirkkonummen uimahallin lipunmyyntijärjestelmää pyritään kehittämään koko ajan monipuolisemmaksi ja tehokkaammaksi. Asiakkaan viettämää aikaa kassalla pyritään lyhentämään erilaisin maksutapajärjestelmin. Sähköisen asioinnin osuutta tullaan lisäämään ja lipunmyyntijärjestelmään voidaan liittää lisäominaisuuksia kuten sähköinen maksukortti tai matkapuhelinmaksuominaisuus. Maksutapamuutokset nopeuttavat kassalla asiointia, laskutusasiakkaiden laskujen kierto nopeutuu ja rahojen tilitys tapahtuu nopeammin. Espoon kaupungin kanssa käynnistetään neuvottelut ja pyritään luomaan Espoon kaupungin uimahallien ja Kirkkonummen uimahallin yhteiskorttijärjestelmä. Yhteiskorttijärjestelmällä luodaan asiakkaille mahdollisuuksia valita itselleen sopiva liikuntapaikka.

Kirkkonummen uimahallin lipputuotteet myydään uimahallilla olevasta kassapisteestä.

Uimahallissa käytetään Pusatecin lipunmyynti- ja kassajärjestelmää (liite 4) ja asiakkaille voidaan myydä kertatuotteita tai sarjalippuja. Tuotteiden myyntiin ja saatavuuteen täytyy panostaa solmimalla yhteistyösopimus esimerkiksi Kirkkonummen Lippupalvelun kanssa. Solmittavan sopimuksen avulla uimahallin lipputuotteiden saatavuus paranee.

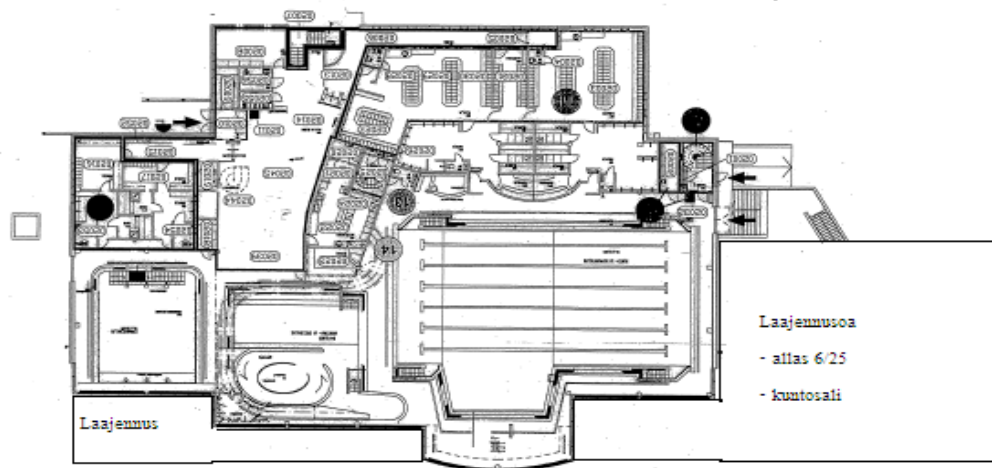
Liikuntaseteliryittäjien kanssa solmittavat sopimukset lisäävät tunnettavuutta, jakeluverkostoa ja helpottavat markkinointia yritysten suuntaan. Kirkkonummen kirjastojen kassajärjestelmän sopivuus uimahallin lipunmyyntiin tulee selvittää. Kirjastojen avulla saadaan parannettua asiakkaan mahdollisuuksia ostaa uimahallilippu ennakoon. Pusatec Oy:n kanssa tulee neuvotella kassajärjestelmän myyntitoimintojen joustavuuden parantamisesta.

8.2.3 Uimahallin lisärakentaminen

Kirkkonummen uimahallin allastiloja tulee laajentaa kaikkien altaiden osalta. Altaiden laajentamisella saadaan lisättyä vapaauintitilaa, parannetaan asiakkaiden turvallisuutta ja voidaan kehittää uusia erilaisia liikuntaryhmiä. Lämminvesialtaan kokoa tulee lisätä nykyisestä 80 neliöstä n. 100 –120 neliöön ja syvyyttä altaalla pitäisi olla 100 –140 cm. Tämä kokoluokka takaisi altaan riittävyyden eri liikuntaryhmille ja samalla altaan käyttöä voitaisiin monipuolistaa.

Opetusallasta tulee laajentaa n. 50 neliötä, jolloin altaan yhteiskäyttö olisi sujuvampaa. Nykyisen altaan koko ja muoto ei mahdollista sujuvaa yhteiskäyttöä uimaseurojen uimakouluille ja vapaauimareille.

Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan akuutein tilaongelma oli isossa altaassa. Ison altaan osalta muutokset olisivat suurimmat. Nykyiset hyppytelineet tulisi siirtää taaemmaksi n. viisi metriä ja mahdollisesti sijoittaa kokonaan omaan altaaseen. Tällä ratkaisulla saadaan nykyisen altaan koko ratakapasiteetti hyödynnettyä paremmin. Ison altaan laajennusosaan tulee rakentaa kuusiratainen 25:n metriä pitkä allas. Samaan tilaan voidaan rakentaa myös uusi n. 200 m² kuntosali. Allasalueen ja kuntosalinväliin rakennetaan väliseinä. Altaan syvyys tulisi olla säädeltävissä, joka lisäisi altaan käyttömahdollisuuksia esimerkiksi vesijumpissa. Näillä laajennuksilla saataisiin asiakasruuhkia jaettua parhaiten (kuvio 24).



Kuvio 26. Kirkkonummen uimahalliin allasalueen laajennukset

8.3 Markkinointisuunnitelma

8.3.1 Uimahallin myyntitavoitteet segmenteittäin

Myynnin suunnittelu on jatkuva prosessi, jonka lähtökohtana ovat perustiedot yrityksestä, asiakkaista, markkinatilanteesta ja kilpailusta sekä yrityksen tulostavoitteet ja liiketoiminnan strategiat. Myynnin tulostavoitteiden pohjalta laaditaan myyntitavoitteet, jotka jaetaan osiin: myynti asiakasryhmittäin, tuotteittain, alueittain ja myyjittäin. Samalla arvioidaan tarvittavat

resurssit eli henkilöstömäärä ja myynnin vaatima rahamäärä. (Bergström 2009, 438.)

Kirkkonummen uimahallin tuotteet on tässä kohtaa jaettu karkeasti kolmeen eri segmenttiin: lapset, aikuiset ja eläkeläiset. Myynnin on arvioitu nousevan eri segmenteillä vuositasona n. 5 – 15 %.

Taulukko 4. Kirkkonummen uimahallin tuotesegmentit

Tuotteiden myyntitavoitteet €			
	1. vuosi	2. vuosi	3. vuosi
Tuote 1 lapset	180000	195000	200000
Tuote 2 aikuiset	190000	225000	230000
Tuote 3 eläkeläiset	160000	180000	190000

Kirkkonummen uimahallin kaikki menot olivat vuonna 2009 n. 4,64 euroa asiakasta kohden ja tuloja saatiin 2,94 euroa asiakasta kohden. Tuotteiden hintoja suunniteltaessa tulee huomioida, että tuotteen hinta kattaisi ainakin n. 58 % asiakkaaseen kohdistuvista uimahallin toiminnan kustannuksista (taulukko 4.). Tuotehintoja tulee jatkossa nostaa, jotta tulorakennetta saadaan muutettua paremmin tuottavaan suuntaan. (Kirkkonummen kunta Talousarvio 2011 Taloussuunnitelma 2011 -2013, 96.)

8.3.1 Myyntityö

Kirkkonummen uimahallin lipunmyynnin hoitaa siihen kilpailuttamismenetelmällä valittu yrittäjä. Yrittäjävetoinen toiminta säästää kunnalta vuositasona n. kahden työntekijän palkkakustannukset. Varsinainen myyntityö on yrittäjän vastuulla, mutta kunta huolehti tarvittavista laitteista ja tarvikkeista. Yrittäjälle maksetaan sopimuksen mukainen korvaus kuukausittain. Sarjakorttien myynnin tehostamiseksi tulee Kirkkonummen kuntaan saada myös muita myyntipisteitä. Yksi hyvin luonteva yhteistyökumppani olisi Kirkkonummen kirjastot ja Lippupalvelun myyntipiste keskustassa.

8.3.2 Mainonta

Uimahalli mainostaa toimintaansa mm. kunnan omilla internetsivuilla, tapahtumakalenterissa ja satunnaisella n. 2-3 kertaa vuodessa tapahtuvalla lehtimainonnalla. Lehtimainonta on lähinnä

tiedotustyyppistä esim. liikuntaryhmistä, käyttövuorojen hakuajoista, hallin aukioloajoista tai muista toimintaan liittyvistä poikkeavista tapahtumista. Uimahallin ilmoitustaululta on myös luettavissa kaikki asiakkaille tarkoitettu informaatio. Tuotesuunniteluun haetaan kokoajan uusia hieman perinteisiä ”rajoja” rikkovia ideoita ja toimintamalleja, jotka herättävät asiakkaiden kiinnostuksen. Tuotemallia haetaan myös muilta alan toimijoilta ja tuotteita kehitetään edelleen Kirkkonummen uimahallin toimintaa ja asiakaskuntaa ajatellen. Liikuntaseteliyrittäjien kanssa solmittavat sopimukset lisäävät myös tunnettavuutta ja jakeluverkostoa. Kirkkonummen uimahallin lipunmyyntijärjestelmää kehitetään kokoajan ja mobiiliteknologian mahdollisuudet tullaan hyödyntämään jatkossa asiakaspalvelussa. Asiakkaan asiointi helpottuu ja nopeutuu tulevaisuudessa, myös sopimus pohjainen laskutus helpottuu. Uimahallin nettisivut päivitetään ja sivujen visuaalista ilmettä muokataan. Uimahallin tuotteita ja liikuntaryhmiä tullaan markkinoimaan internetin avulla ja erilaisin mainoskampanjoin uimahallin ilmoitustaululla ja paikallislehdissä. Liikuntatoimen kausijulkaisussa uimahallilla on omat sivunsa, joissa markkinoidaan uimahallia ja sen toimintoja. Kirkkonummen uimahallin Facebook sivuja päivitetään informatiivisemmiksi.

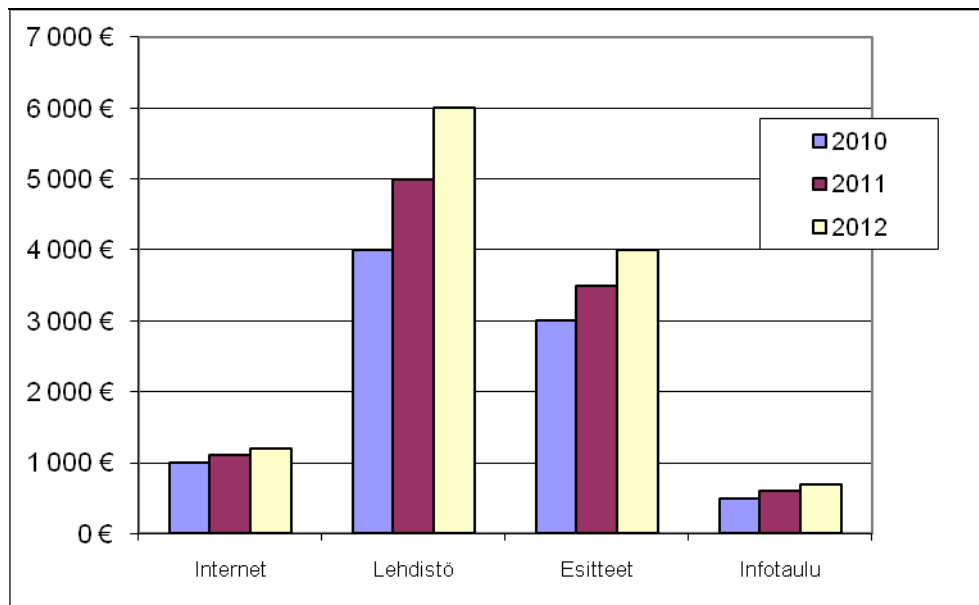
8.3.3 SP

Kirkkonummen uimahallin toimintaa tullaan esittelemään toukokuussa järjestettävillä Bonus messuilla ja syyskuussa pidettävien Kirkkonummi päivien yhteyteen rakennetaan oma infopiste. Kirkkonummen kauppakeskusten kanssa sovitaan yhteismainonnasta kauppakeskuksissa tapahtuvien markkinapäivien yhteydessä.

8.3.4 PR

Uimahallia koskevien asioiden hyvä etukäteisvalmistelu nopeuttaa asioiden käsittelyprosessia. Uimahallia koskevissa lautakunta-asioissa käydään alustavia neuvotteluja liikuntalautakunnan sekä kunnanhallituksen jäsenten kanssa. Vaikuttamiskeinoja ovat myös seura- ja yhdistyspalaverit. Paikallislehdistön kanssa sovitaan tapaaminen aina elokuun alussa, jolloin uimahallin liikuntapalvelutuotanto on saatu lopulliseen muotoonsa ja se voidaan julkaista. Uusista vesiliikuntaryhmistä tiedotetaan välittömästi omilla internetsivuilla ja myös lehdistölle lähetetään tiedotteet.

8.3.5 Budjetti



Kuvio 27. Kirkkonummen uimahallin markkinointibudjetti vuosina 2010 -2012

Kirkkonummen uimahallin mainontaan on suunniteltu käytettäväksi varoja seuraavan kolmen vuoden aikana yhteensä n. 30 000 euroa. Suurin kuluerä on paikallislehtiin laitettavat mainokset ja ilmoitukset. Suurena kulueränä aiempina vuosina oli henkilöstön rekrytointi-ilmoitukset. Kirkkonummen kunnan konsernihallinnon keskittämä rekrytointi-ilmoittelu on pudottanut uimahallille kohdistuvia ilmoittelukustannuksia n. 30 %.

9 Pohdinta

Kehittämishankkeen aikana tehdyt korjaukset ja parannukset ovat vieneet Kirkkonummen uimahallin toimintoja eteenpäin ja parantaneet palvelukokonaisuutta.

Tämän kehittämistyön tekeminen on ollut haasteellista muutoksen alla olevassa organisaatiossa. Asiat Kirkkonummen uimahallissa ovat muuttuneet suunnitellusta nopeasti. Valittua toimintastrategiaa on ollut vaikea toteuttaa tai suunnitella tulevia toimintoja. Toimintaan käytettävien määrärahojen voimakas leikkaaminen, investointien kieltäminen, henkilöstön palkkauskielto ovat selvästi haitanneet toimintojen kehittämistä. Kirkkonummen uimahallin henkilökunta on uusien haasteiden edessä ja uudet tavat toimia saattavat aiheuttaa voimakkaitakin reaktiota koko henkilökunnassa. Tämän kehittämistyön toimenpiteet koskevat koko uimahallin henkilökuntaa ja toimintoja. On ensiarvoisen tärkeää aloittaa keskustelu henkilöstön kanssa uimahallin toimintaan tehtävistä muutoksista. Henkilöstölle täytyy antaa mahdollisuus tuoda esille omia toimintamallejaan ja ajatuksiaan. Henkilökunta täytyy motivoida uudelleen ja sitouttaa uuteen tapaan toimia. Hyvä muutosjohtaminen on tärkeää koko hallin tulevaisuuden kannalta. Tämän opinnäytetyön avulla voidaan edelleen kehittää Kirkkonummen uimahallin toimintoja ja luoda hyvä pohja koko toiminnalle seuraaville vuosille. Uimahallin toimintojen kehittäminen vaatii työtä ja asiakkaiden näkemykset toiminnasta tulee huomioida. Vuoden 2011 asiakastyytyväisyyskysely täytyy tehdä huhtikuussa. Nykyistä kyselylomaketta tulee korjata joidenkin kysymysten ja vastausvaihtoehtojen osalta. Muutamissa kysymyksissä oli liian monta vaihtoehtoa ja osa kysymyksistä ohjasi vastaajaa.

Projektin aikana on saatu korjattua esimerkiksi lipunmyynnin asiakaspalvelua keskittymällä asiakkaan kohtaamiseen ja palveluasenteen parantamiseen. Lipunmyyntiin on lisätty henkilökuntaa, joten arkisin klo 17.00 jälkeen ja viikonloppuisin klo 10.00 -17.00 kassalla ja kaviassa työskentelee kaksi henkilöä. Asiakkaiden palvelunopeus on parantunut ja jonotusajat ovat pienentyneet. Uimahallin tuotelistaa on selkeytetty ja käyttämättömät tuoteryhmät on poistettu kassalaitteelta ja hinnastosta. Yritysten liikuntapalvelusopimuksia on muutettu ja kaikilla yrityksillä on samat sopimushinnat ja laskutuskäytännöt. Yritysten kompensatiotuotelista on muokattu selkeämmäksi ja informatiivisemmaksi. Yrittäjällä on helpompi kouluttaa uutta omaa henkilökuntaa selkeytetyn toiminnan ansiosta.

Kahvion osalta muutokset ovat toistaiseksi vähäiset. Kahvion seinät maalattiin vuosihuollon yhteydessä vihreäksi ja samalla maalattiin kahvion seinään iso kuva uimarista. Uimarin kuva ja uusi väri seinissä paransivat kahvion viihtyisyyttä. Kahvion tuotevalikoimaa on muutettu ja mm. ruoka- ja salaattiannoksia on lisätty tuotevalikoimaan. Kahvioon tullaan asentamaan vuoden 2011 aika uusi info-tv, tv:n avulla saadaan tehostettua tiedotusta asiakkaille.

Uimahallin tilat arvioitiin kyselyssä siistiksi ja hyvin hoidetuiksi, mutta silti siivousmenetelmiin on kiinnitetty huomiota. Siivoojat ovat kokeilleet uusia erilaisia siivousaineita ja välineitä. Kokeilun avulla on löydetty uusia tehokkaampia ja ympäristöystävällisempiä siivousmenetelmiä. Uimahallin hygieniataso pyritään edelleen pitämään korkeana ja hallin siisteydestä on tullut selkeä kilpailuetu muihin lähialueen halleihin verrattuna.

Tilaongelmaan ei valitettavasti löydy helposti ratkaisua. Syksyllä 2010 käytiin useampi neuvottelu uimaseurojen kanssa altaiden käyttövuoroista. Neuvottelujen tuloksena saatiin tiivistettyä toimintaa ja turhien tai käyttämättä jääneiden vuorojen määrää on saatu pienennettyä. Toiminnan tiivistäminen ei kuitenkaan tuonut pitkäaikaista toivottua tulosta, koska asiakasmäärät ovat jatkuvasti lisääntyneet. Tilaongelma korjaantuu ainoastaan laajentamalla kaikkien altaiden osalta.

Uimahallin liikuntapalvelutuotanto on kokenut muutoksia paljon kahden viime vuoden aikana. Hyvin tärkeä tekijä palvelutuotannon muutokselle oli uinninvalvojen vakanssien lakkauttaminen vuonna 2008. Uinninvalvonnan vakanssit muutettiin liikunnanohjaajien vakansseiksi ja tämän muutoksen myötä tilalle palkattiin uudet liikunnanohjaajat. Uudelleen järjestelyjen myötä uimahallin oman palvelutuotannon osuus nousi kahdeksasta viikkotunnista n. 15 viikkotuntiin. Muutoksella on pystytty hyvin vastaamaan liikuntapalveluiden kysyntään. Liikunnanohjaajien määrä tulee jatkossakin pitää vähintään viitenä. Viidellä liikunnanohjaajalla voidaan toteuttaa hyvin nykyinen liikuntapalveluiden taso ja samalla pystytään säilyttämään riittävän korkea taso myös uinninvalvonnassa. Liikuntatoimen erityisliikunnanohjaajat tulee siirtää uimahallille, jolloin mm. liikunnanohjaustuntien sijaistaminen olisi joustavampaa. Koko liikunnanohjaustiimin yhdessä oleminen helpottaisi myös liikuntapalvelutuotannon suunnittelua ja toteuttamista kokonaisuutena.

Kunnan taloudellinen tilanne on edelleen huono ja uusia säästökohteita joudutaan etsimään jatkuvasti. Jos Kirkkonummen uimahallille osoitetaan uusia säästötavoitteita vuodelle 2011,

joudutaan varmasti tarkastelemaan toimintamenojen osalta myös nykyisen henkilöstön määrää. Siivoustiimin ja liikunnanohjaus-uinninvalvonta tiimiin osalta toimenkuvia tule tarkastella kriittisesti ja mahdollisesti laajentaa. Kyseisten tiimien työntekijämäärää ei voida vähentää. Nykyisen palvelutuotannon määrä ja asiakkaiden turvallisuuden takaaminen ei onnistu pienemmällä henkilöstöllä. Kehittämisprojektin aikana on liikunnanohjaajien ammattitaitoa parannettu koulutuksilla. Koulutuksen myötä on voitu aloittaa uusia liikuntaryhmiä ja edelleen parantaa asiakkaiden turvallisuutta. Uimahallin modernin laitostekniikan ansiosta nykyisillä kolmella laitosmiehellä jää käyttämätöntä resurssia työpäivän aikana. Tämä käyttämätön resurssi tulee hyödyntää yhteistyöllä kunnan teknisentoimialan laitoshuollon kanssa. Kirkkonummen uimahallin laitosmiehille voidaan osoittaa kunnasta myös muita laitoshuoltokohteita. Jos huoltokohteita ei löydetä, tulee harkita yhden laitosmiehen siirtämistä kunnan sisällä muihin tehtäviin. Uimahallin huollon hoitaminen kahdella laitosmiehellä toisi vuositasolla n. 30 000 -50 000 euron säästöt palkkakustannuksissa.

Kirkkonummen uimahalli on nettobudjetoitu liikuntalaitos ja sen tulee kerätä määrätty osuus tuloja, joilla katetaan osa käyttömenoista. Jos kunta asettaa uimahallin toimintatuottotavoitteet liian korkealle on uimahallin nostettava lipunhintoja ja muita hallin käyttökorvauksia. Uimahallin sisäänpääsymaksujen korotusten tulee olla hyvin maltillisia. Lipunhintojen korotukset heijastuvat asiakaskäyttämiseen negatiivisesti ja asiakkaiden määrä saattaa vähentyä. Hinnoittelussa tulee seurata myös naapurikuntien hinnoittelua, jolloin taataan oikea kilpailuasetelma muihin toimijoihin verrattuna. Erityisryhmien vuosilippujen ja seniorikortti +70 v. käyttäjämäärät ovat nousseet ja tämän vuoksi tulojen keskiarvo asiakasta kohden on pudonnut n. 2,75 –2,89 euroon/asiakas. Subventiolippujen hintoja tulee nostaa ja niiden myöntämisperusteita tulee tarkentaa. Vuonna 2011 on tärkeää seurata tulokertymän keskiarvoa ja tulokertymän tulee olla vähintään n. 2,90 –3,00 euroa /asiakas. Tällä tulokertymällä voidaan pitää menojen ja tulojen suhde oikean suuruisena.

Uimahallin nykyinen henkilöstöjohtaminen on puutteellista syksyllä 2010 tehdyn liikuntatoimen organisaatiomuutoksen vuoksi. Uimahallin toiminnanjohtajan siirtäminen liikuntapalveluyksikköön jätti uimahallin henkilöstön vaille selkeää esimiestä. Puutteellinen henkilöstöjohtaminen näkyy uimahallilla mm. työntekijöiden tyytymättömyytenä. Nykyisillä tiiminvetäjillä ei ole riittävää kokemusta uimahallin toiminnoista eikä koulutusta henkilöstöjohtamisesta. Tiiminvetäjille täyty antaa pikaisesti koulutusta mm. taloushallintaan, työehtosopimusasioihin, työaikalainsäädäntöön ja henkilöstöjohtamiseen. Uimahallin

toimintojen jatkuva kehittyminen vaatii luovan ja innovatiivisen ilmapirin ja tämän ilmapiirin luominen vaatii hyvää johtamista. Toimenpiteitä joilla nykyistä henkilöstöä voidaan motivoida, ovat mm. selkeät toimenkuvat, palkitsemisjärjestelmä, avoin palautejärjestelmä, selkeä visio tulevaisuudesta ja hyvä strateginen johtaminen.

Uimahallin lisärakentamisen suunnittelulle on varattu määrärahoja vasta vuodelle 2013.

Uimahallin rakentamisen suunnittelu tulisi aloittaa jo 2011 ja prosessiin tulisi ottaa mukaan hallin työntekijöitä, terveyskeskuksen fysioterapeutti, erityisliikunnanohjaaja sekä uimaseuran ja vammaisjärjestön edustajat. Tämän foorumin ideat ja näkemykset tulee kirjata ja huomioida suunnitelmissa tila- ja allasratkaisujen osalta.

Uimahallin alakerran kokoustilan (40 m²) käyttöaste on huono. Tilan tuotto on vain n. 2500 euroa vuodessa. Tila tulisi muuttaa liikuntakäyttöön ja kalustaa liikuntatilaksi esim. kuntopyörin ja soutulaittein. Tilan tuotto voidaan näillä keinoilla jopa kaksinkertaistaa.

Uimahallin kulunvalvontajärjestelmä tulee muuttaa nykyaikaisemmaksi muutamalla kulkuporttien kortinlukulaitteisto malliin joka toimii älyrannekkeella. Älyranneke toimii samalla periaatteella kuin uimahallin nykyinen kulunvalvontajärjestelmä, joka käyttää älykorttia. Uudessa järjestelmässä älyranneke asetetaan portin lukulaitteen kohdalle ja järjestelmä avaa portin. Kun porttien lukulaitteistot muutetaan, tulee muuttaa myös pukuhuoneiden kaappien lukitus sähköllä toimivaksi. Uudessa sähköisessä järjestelmässä rannekkeella voidaan lukita ja avata pukukaapit. Pukuhuoneiden pukukaappien lukitusjärjestelmä muuttaminen sähköiseksi poistaisi ongelman katkenneista ja kadonneista avaimista. Sähköinen lukitusjärjestelmä on myös huoltovapaampi. Nykyinen kortilla toimiva porttijärjestelmä ei mahdollista joustavaa tilojen käyttöä.

Kirkkonummen uimahallin tekemässä asiakastyytyväisyyskyselyssä Internetin osuus tiedonvälityskanavana oli kasvanut hyvin merkittäväksi. Kirkkonummella liikuntapalveluja tuottavien tahojen tulisi kiinnittää enemmän huomioita internetin monipuolisuuteen ja sen tuomiin mahdollisuuksiin. Uimahallin nettisivut uusitaan ja sivustoille lisätään reaaliaikainen tilojen varausjärjestelmä, sekä liikuntaryhmien hakupalvelu.

Kuntajohdon-, virkamiesjohdon- ja luottamushenkilöiden rooli on ensiarvoisen tärkeä, kun liikunnasta halutaan tehdä kunnan keskeinen strateginen valinta. Ratkaisevaa on kuntajohdon

näkemyks ja sitoutuminen niin ennalta ehkäisevänä kuin kuntouttavan liikunnan kehittämiseen ja resursointiin. Tavoitteena tulisi olla kunta, jossa kuntalaiset liikkuvat terveytensä kannalta riittävästi ja jossa liikunta tarjoaa kuntalaisille mahdollisuuksia yhdessä tekemiseen ja yhteisöllisyyteen. Tämän työn tekemiseen liikuntatoimen lisäksi tarvitaan sosiaali- ja terveystoimen työtä. Kunnan omien toimielimien lisäksi myös liikunta- ja urheiluseurojen, liikuntayritysten ja muiden paikallisten toimijoiden panos on ensiarvoisen tärkeää. Tulevaisuuden uimahalli on poikkihallinnollisen toiminnan keskus, jossa kunnalliset toimijat, seurat ja yritysmaailma toimivat yhdessä. Eri alojen ammattilaiset yhdistävät osaamisen, tuottavat palveluja kuntalaisille kohtuullisin kustannuksin. Toimintaan on liitetty myös nykyaikaisen logistiikan tuomat mahdollisuudet.

Lähteet

- Aaltonen, K. 2004. Urheilun ja Liikunnan oikeus käytännössä. s. 56-58. Tietosanomat Oy. Helsinki.
- Bates, A. , Hanson, N. 1996. Aquatic exercise therapy. Philadelphia. W.B. Saunders Company.
- Becker, B. , Cole, A. 1997. Comprehensive Aquatic Therapy. Boston. Butterworth – Heinemann.
- Bergström, S., Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiaksmarkkinointi. s. 180–181, 496. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Blom, A. , Lindroth, J. 1995. Idrottens historia. Skogs Grafiska AB.
- Chelladurai, P. 2005. Managing organizations for sport and physical activity: a systems perspective. s. 135-136. Holcomb Hathaway, Publishers. Arizona.
- Davis, B. , Harrison, R. 1988. Hydrotherapy in practice. Edinburgh. Churtchill Livingstone.
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Luettavissa:
<http://www.laaninhallitus.fi/lh/ita/sivistys/home.nsf/pages/B4C8CF65F47598C4C2256C22002F8F46>. Luettu 25.09.2010
- Era, P. 1997. Ikääntyminen ja liikunta. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 108. s.12. Kopiojyvä Oy. Jyväskylä.
- European Commission 2004. The citizens of the European Union and Sport. Luettavissa:
http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/ebs/ebs_213_report_en.pdf. Luettu 22.5.2010.
- Fogelholm M., Paronen O., Miettinen M 2007. Liikunta – hyvinvointipoliittinen mahdollisuus. Suomalaisen terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2006. Sosiaali- ja terveysministeriö, Opetusministeriö, UKK-instituutti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:1. s. 21–

44.Yliopistopaino. Helsinki.

Hakanen, M. 2004. PK- Yrityksen strategiatyö. Menestystekijöinä tieto, luovuus ja oppiminen. s.17–20. Multiprintt Oy. Helsinki.

Hentilä, H-L. , Joki -Korpela, L. 2004. Liikunnan olosuhteet yhdyskuntasuunnittelussa ja kaavoitusprosessissa. Arkkitehtuurin osasto, Yhdyskuntasuunnittelun laboratorio. s. 5., Julkaisu AO B 25, Oulun yliopisto.

Huovinen, E. 2009. Ilokivestä valokuituun. Liikuntasuunnittelun väitöskirja. Jyväskylän yliopiston liikunta- ja terveystieteiden tiedekunta. Kopiojyvä Oy. Jyväskylä.

Karvinen, E. Elämänlaatua arki- ja täsmäliikunnalla. Liikunta & Tiede 1, 2000a:25-26.

Kirkkonummen kunta 2009.Talousarvio 2010 Taloussuunnitelma vuosille 2010–2012. s.1 –99.

Kirkkonummen kunta 2010.Talousarvio 2011 Taloussuunnitelma vuosille 2011–2013. s.76 - 77.

Koski, P., Heikkala, J., Suomalaisten urheiluorganisaatioiden muutos. s. 4-55, Liikunnan sosiaalitieteiden laitos, Tutkimuksia 63/1998.

Krogars, M. 2000. Muutoksen suunta. Näkökulmia puolustushallinnon strategisen johtamisen ajankohtaisiin haasteisiin. Edita Oy. Helsinki.

Kuntoliikuntaliitto 2010. Kansallinen liikuntatutkimus 2009–2010. Aikuistenliikunta.

Miettinen , M. 2000 . Haasteena huomisen hyvinvointi – miten liikunta lisää mahdollisuuksia. Liikunnan yhteiskunnallinen perustelu II. Tutkimuskatsaus. s. 23–93. Paino Porras Oy. Jyväskylä.

Mälkiä, E. 1993. Erityisliikunta I -soveltavan liikunnan perusteet. s. 11–229. Gummerus Oy. Jyväskylä.

Nuori Suomi 2008. Fyysisien aktiivisuuden suositukset kouluikäisille 7-18-vuotiaille.

Nuori Suomi 2010. Kansallinen liikuntatutkimus 2009–2010. Lapset ja nuoret.

Opetushallitus 2010. Etälukio. Yritysväylä. Luettavissa: <http://www2.edu.fi/yrittajyvayla/>.
Luettu 4.11.2010

Opetusministeriö, liikuntapoliittiset linjaukset, ohjelmat ja hankkeet. Luettavissa:
http://www.minedu.fi/OPM/Liikunta/Liikuntapolitiikka/linjaukset_ohjelmat-ja-hankk. Luettu
12.08.2010.

Opetusministeriön julkaisuja 2008:2. Liikuntatoimi tilastojen valossa. Perustilastot vuodelta
2006. Luettavissa: <http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut>. Luettu 12.2.2010.

Opetusministeriö 2009. Liikuntatoimi tilastojen valossa. Perustilastot vuodelta 2007.
Opetusministeriön julkaisuja 2009:6. Yliopistopaino 2009.

Opetusministeriön julkaisuja 2005:16. Tutkimus väestön liikuntakyvyn, liikuntahalun ja
liikuntataitojen edistäjänä. Liikuntatutkimuksen suunta vuoteen 2010. Luettavissa: <http://www.minedu.fi/julkaisut/index.fi>. Luettu 20.1.2010.

Opetusministeriö, liikuntapaikat. Luettavissa: <http://www.minedu.fi/OPM/Liikunta/liikuntapaikat>. Luettu 5.1.2010.

Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008:14. Liikkuva ja hyvinvoiva Suomi
2010-luvulla. Ehdotus kansalliseksi liikuntaohjelmaksi julkisen ohjauksen näkökulmasta.
Luettavissa: <http://www.minedu.fi/OPM/julkaisut>. Luettu 8.2.2010.

Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2006:20. Strategisen tiedolla johtamisen
kehittäminen liikunnan valtionhallinnossa. Luettavissa: <http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/>. Luettu 5.1.2010.

Rahikainen, M-L. 1995. Vesivoimistelu. Teoksessa E. Mälkiä (toim.) Erityisliikunta II –
liikunnan sovellutukset. s. 71 –73. Jyväskylä. Gummerus.

Rajaniemi, V., Liikuntapaikkarakentaminen ja maankäytön suunnittelu 2005. Luettavissa: <http://www.juy.fi/ajankohtaista/arkisto/2005/11/tiedote-2007>. Luettu 10.1.2010.

Rasinaho, M., Hirvensalo, M., Leinonen, R., Lintunen, T., Rantanen, T., Yksilöllinen liikuntaneuvonta hyödyttää erityisesti liikkumisvajauksia omaavia iäkkäitä ihmisiä. Luettavissa: <http://www.voimaavanhuuteen.fi> Luettu: 17.1.2010.

Ritanen-Närhi, P., Pellinen, S. 2004. *Ui kunnolla*. Edita Prima Oy. Helsinki. s.14 -

Santalainen, T., Huttunen, P. 1993. *Strateginen johtaminen julkisessa hallinnossa*. s.77–78. Gummeruksen kirjapaino. Jyväskylä.

Savola, J., Pönkkö, P., Heino, M. 2010. *Aktiivinen kunta luo mahdollisuuksia*. s. 51 –52. Serus Oy Personal Book Publishing. Saarijärvi.

Savola, J. 2003. *Uimahalli- terveyttä edistävän liikunnan tarjoajana ja toimintaympäristönä*. Suomen Kuntoliikuntaliitto ry. Helsinki.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2010. *Suosituksia liikunnan edistämiseksi kunnissa*, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen esitteitä 2010:3. Yliopistopaino. Helsinki.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2007. *Muutosta johtamassa*. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Suomen Rakennusinsinöörien Liitto RIL ry 2009. *Uimahallien rakenteiden suunnittelu ja kunnonhallinta*. Saarijärven Offset Oy. Saarijärvi.

Suomen Uimaliitto 2010. *Suomen Uimaliitto Ry*. Luettavissa: <http://www.uimaliitto.fi/fi>. Luettu 7.11.2010.

Suomi, K. 2008. *Uutta osallistuvaa suunnittelua Keravan projektissa*. Teoksesta *Liikettä koulupihoille – Keravan lähiliikuntapaikkaprojektin loppuraportti*. Fogelholm, M. UKK-instituutti ja Nuori Suomi. PK-Paino Oy. Tampere.

Terveysliikunnan paikalliset suositukset. Sosiaali- ja terveysministeriö, 2000;1:6.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2009. Suomalaisen aikuisväestön terveyskäyttäytyminen ja terveys, kevät 2009. Raportti 7/2010. Yliopistopaino. Helsinki.

Terveyttä edistävän liikunnan kehittämistoimikunta 2001. Terveyttä edistävän liikunnan kehittämistoimikunnan mietintö. Komiteamietintö 2001:12. s.12–54. Sosiaali- ja terveysministeriö. Edita Prima Oy. Helsinki.

Uimahalliportaali. Uimahallien energia- ja ympäristöportaali. Luettavissa: <http://uimahallit.vtt.fi/>. Luettu 11.10.2010.

UKK-instituutti 2004. Terveysliikunnan tutkimusuutiset, Liikunta ja ikääntyminen, UKK-instituutin kirjasto. Luettavissa: <http://www.ukkinstituutti.fi/fi/liikunta>. Luettu 17.1.2010.

Vanhanen, M., Pääministerin II hallituksen ohjelma 2007. Edita Prima Oy.

Valtion liikuntaneuvosto 2007. Liikuntapaikkarakentamisen suunta 2007.

Valtion liikuntaneuvosto 2005. Kuntien liikuntatoimen tila ja tulevaisuus 2005. s.1-7.

Vuori I. Liikunta, kunto ja terveys. Teoksessa Vuori I, Taimela S, Kujala U (toim.) Liikuntalääketiede. Duodecim, 3. painos. Hämeenlinna: Karisto Oy, 2005a:16-29.

Vuori I. Liikunta lapsena ja nuorena. Teoksessa Vuori I, Taimela S, Kujala U (toim.) Liikuntalääketiede. Duodecim, 3. painos. Hämeenlinna: Karisto Oy, 2005b:145 –170.

Liite 1.

Asiakastyytyväisyyskysely lomake

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2009

Rengastakaa yksi vaihtoehto !

OLEN a) nainen b) mies

IKÄNI a) alle 18 v. b) 19-29 v. c) 30-39 v. d) 40-49 v. e) 50-59 v. f) 60-69 v. g) yli 70 v.

ASUINPAIKKAKUNTANI

a) Kirkkonummi b) Espoo c) Siuntio d) Lohja e) muu, mikä? _____

1. KUINKA USEIN KÄYTTE UIMASSA ?

a) 1 x viikossa b) 2-3 x viikossa c) 2-3 x kuukaudessa d) harvemmin

2. KÄYNTINNE TARKOITUS

a) omatoiminen liikunta b) ohjattu liikunta c) seuran harjoitukset d) koululiikunta
e) jokin muu, mikä? _____

3. MIHIN AIKAAN YLEENSÄ KÄYTTE UIMASSA ?

a) klo 6.00-8.00 välisenä aikana b) klo 8.00-12.00 c) klo 12.00-16.00 d) klo 16.00-18.00 e) klo 18.00-21.00

4. MINKÄ ARVOSANAN ANNATTE SEURAAVILLE

1 = Täysin samaa mieltä 2 = Jokseenkin samaa mieltä 3 = Ei samaa eikä eri mieltä 4 = Jokseenkin eri mieltä 5= Täysin eri mieltä

a) lipunmyynnin palvelutiskillä on helppo asioida	1	2	3	4	5
b) palvelu on sujuvaa	1	2	3	4	5
c) lipputuotteet ovat monipuoliset	1	2	3	4	5
d) sisääntuloaulassa on riittävät opasteet	1	2	3	4	5
e) kahvion palvelu on sujuvaa	1	2	3	4	5
f) kahvion tuotevalikoima on riittävä	1	2	3	4	5
g) kahvio on viihtyisä	1	2	3	4	5
h) kahviotilat ovat siistit	1	2	3	4	5

5. MINKÄ ARVOSANAN ANNATTE SEURAAVILLE

1 = Täysin samaa mieltä 2 = Jokseenkin samaa mieltä 3 = Ei samaa eikä eri mieltä 4 = Jokseenkin eri mieltä 5= Täysin eri mieltä

a) hallin sisääntuloaula on siisti 1 2 3 4 5

b) pukuhuoneet ovat siistit	1 2 3 4 5
c) pesutilat ja saunat ovat siistit	1 2 3 4 5
d) kuntosali on siisti	1 2 3 4 5
e) henkilökunta on palvelualtista	1 2 3 4 5
f) henkilökunnan tavoittaa helposti	1 2 3 4 5
g) uimahallin aukioloajat ovat sopivat	1 2 3 4 5
h) uimahallin toimintaohjeet ovat selkeät	1 2 3 4 5
i) hallin ulkoalueita hoidetaan hyvin	1 2 3 4 5

6. MINKÄ ARVOSANAN ANNATTE SEURAAVILLE Rengastakaa yksi vaihtoehto !

1 = Täysin samaa mieltä 2 = Jokseenkin samaa mieltä 3 = Ei samaa eikä eri mieltä 4 = Jokseenkin eri mieltä 5= Täysin eri mieltä

a) allasosasto on siisti	1 2 3 4 5
b) allasosastolla on riittävät opasteet	1 2 3 4 5
c) allasosastolla on riittävästi henkilökuntaa	1 2 3 4 5
d) altaissa on riittävästi tilaa harrastaa liikuntaa	1 2 3 4 5
e) henkilökunta on ystävällistä	1 2 3 4 5
f) liikunnanohjaajat ovat ammattitaitoisia	1 2 3 4 5
g) saan tarvittaessa apua henkilökunnalta	1 2 3 4 5

7. MISTÄ SAATTE TIETOA UIMAHALLIN TOIMINNASTA ?

- a) uimahallin ilmoitustaululta b) internetistä c) puhelimella soittamalla d) sanomalehdistä e) esitteistä
f) muu, mikä ? _____

8. MIKSI KÄYTTE KIRKKONUMMEN UIMAHALLISSA? (voitte rengastaa useamman vaihtoehdon)

- a) sijainnin vuoksi
b) viihtyvyyden vuoksi
c) allasratkaisujen vuoksi
d) ohjatun vesijumpan vuoksi
e) jokin muu syy, mikä? _____

9. KOKONAISTYTYVÄISYYS KIRKKONUMMEN UIMAHALLIIN Rengastakaa yksi vaihtoehto !

- a) erittäin tyytyväinen b) melko tyytyväinen c) ei tyytyväinen eikä tyytymätön d) melko tyytymätön
e) erittäin tyytymätön

10. KOMMENTTEJA, PARANNUSEHDOTUKSIA, TOIVOMUKSIA, RISUT JA RUUSUT:

Kiitos vastauksista !

Liite 2.

Kirkkonummen uimahallin asiakastyytyväisyyskyselyn asiakaspalautteet / vapaat kommentit

KAHVIO / LIPUNMYNNTI

toivomuksena pehmisjäätelökone

tytöt lipunmyynnissä voisivat olla ystävällisempiä eivätkä juuruaisi niin paljon työpaikalla kun on asiakkaita ja hymyilläkin saa kahviossa voisi olla salaatteja

lipunmyynnin/kahvion henkilökunta saisi olla iloisempaa ja reippaampaa. Positiivista asennetta muuten jo kivaan uimahalliin.

Kunta voisi kompensoida terveellisten kahvileipien hintoja.

Iltapäivälehti kahvioon

kahvilan keittiön rasvankäryt tulevat kahvion puolelle

hedelmiä/terveellisiä vaihtoehtoja

kahvilan hinnat ovat liian korkeat

asiakaspalvelussa ajoittain työkeää ja osaamatonta käytöstä, lienee henkilökysymys

uimahallin kahvion tuotteet ym. ovat aivan surkeita ja tuotteita liian vähän. Luulisi uuden yrittäjän pystyvän vähän parempaan alkuun,

kannattaisiko käydä katselemassa vähän muiden uimahallien kahvioita ja tarjontaa!

kahviosta voisi tehdä viihtyisemmän asiakkaille (nyt vähän laitospäinen tunnelma)

kahvioon voisi lisätä viihtyisyyttä...kasvit, taulut, koristeet yms. piristäisivät kummasti

kassan palvelu olisi nopeampaa

kahvion ja lipunmyynti heikkoa esim. lauantaina

kahviossa pitäisi olla biojäteastia

TILAT

Mielestäni suihkujen vesi on liian kuumaa. -> tulee kylmä kun siirtyy suihkusta ilmastoituun halliin

saunan lauteet korkealla -> miten vanhukset pääsevät kiipeämään ylälauteelle

SHIVOOJILLE KIITOS!

vesijumppa-altaaseen säleverbhot? -> kevätaurinko paistaa kiusallisesti silmiin

kuntosalin käytön aktivoiminen

vesiammeen kolme suihkua ovat liian kovatehoisia

miesten puolella suihkujen vedentuloaika liian lyhyt

naisten puolelle enemmän wc-tiloja, wc:t epäsiistejä

pukutiloihin radio auki

naisten pukuhuoneen ovi aina auki -> esim. automaattinen jousi joka sulkisi oven

suihkutilojen lattiat pitäisi pestä useammin

naisten pesuhuoneessa toinen reuna on ilman saippuapisteitä

pukuhuoneisiin voisi laittaa esim. ritilät kaikille käytäville

suihkusaippuaa naisten suihkutilojen takanurkkaukseen

aulan ilmoitustaulu allasosaston sisäänmenoportin kohdalla, ei siinä voi pysähtyä

aulan ilmoitustaulu väärässä paikassa

opastekyltit liian pienet tai väärässä paikassa

pukuhuoneessa voisi olla enemmän ritilämattoja

pukuhuoneen lattiat usein likaiset

puku- ja pesuhuoneet erittäin siistit

pukuhuoneen lattialla hiekkaa

allasosasto saisi olla lämpimämpi

istumapaikat allasosastolle, jotta voisi katsella lasten uintia

alajumppasalin ilmastointi on heikko

saunat lämpiävät tarpeeksi lämpimiksi, kiitos

koululaiset ryhmäpukutiloihin

miksi höyrysaunassa on niin kirkas valo?

miesten pukuhuoneen kellotaulun uusiminen että sen näkisi hyvin pesuhuoneesta

ALTAAT

liian vähän tilaa, suurin osa altaista on aina varattu

lasten altaan vesi aivan liian kylmää

uima-altaat liian pienet kävijämäärän nähden

ehkä joku joskus haluaa hypätä ylhäältä mutta aina se osasto on suljettu, raha mene hukka

vesijuoksijoille AINA oma rata

uimaseurojen varaamat radat usein jopa tyhjiä ja kuntorata aivan täysi!

vesijuoksurata voisi olla reunassa, jolloin ”huonojalkaiset” pääsisivät paremmin altaaseen. Tiedän, että joillekin tuottaa ylivoimaista vaivaa pystytikkaiden käyttö.

altaassa rinnakkain kävelijät

vesikävelijät kävelevät rinnakkain

liian monta rataa uimaseuroilla iltaisin käytössään

vesijuoksuun varattu tila usein liian ahdas = ratojen välissä

terapia-allas aina liikaa varattuna ja silloin kun on mahdollisuus, niin on paljon lapsia kun hyppii ja pomppii

terapia-allas omatoimista jumppa ja tasapainoharjoitteita varten, jossa saa käyttää jumppavälineitä (talon) SUURIN TOIVE

vesijuoksuradalla yleensä tungosta

vähemmän ryhmiä terapia-altaalle

allasosasto aivan liian pieni käyttäjämäärän nähden

hyppypaikat saisivat olla enemmän auki

kieltotaulut altaan reunalla mutta silti lapset hyppivät

altaiden päähän helmitaulut

vesijuoksurata koko hallin aukioloajan

seuroilla ei saisi olla 50%:a radoista tiettyinä aikoina, jakakaa 2 rataa seuroille tasaisesti viikolle ja päiville

kuntoradalla uidaan sikin sokin, vierekkäin, opetetaan uimataidottomia lapsia

liikaa varattuja ratoja isossa altaassa 18-21

selkäuijat uivat päälle -> heille oma rata

lämmivesialtaan vesi ei ole lämmintä

vesijuoksijoille 6.rata keskiviikkoisin, koska se on leveämpi

uimareita välillä kuntoradalla liikaa

kuntoradat pois lasten opetuskäytöstä

ei roikuttaisi rataköysissä

uima-allas ei riitä kuntointiin kun harvoina aikoina, liian usein tulee törmäyksiä ja potkuja eri tasoisten uimareiden välillä

selkeämmin tilaa kuntouimareille

tosi tyhmää kun parhaimpaan aikaan varataan koko terapia-allas parille jumpparille

HYGIENIA

lisää valvontaa: naiset eivät kastele hiuksiaan, suihkussa käydään uikkarit jalassa

allergian vuoksi toivoisin ettei allastiloissa käytettäisi hajusteita -> selvät kyltit hajusteiden kiellosta

uima-asuja voisi valvoa enemmän, kalsari-? pois

peseytyminen huonoo ennen altaaseen menoa

millä saadaan asiakkaat noudattamaan ohjeita? Luokkien opettajille suoraselkäisyttä ohjaamaan oppilaiden peseytymisjärjestystä. Pitäisikö ”toimintaohjeet” laittaa seinälle myös englanniksi ja venäjäksi?

saunassa ollaan uimapuku päällä, muutammat

pitäisikö selkeämmin ohjata ja valvoa että asiakkaat peseytyvät kunnollisesti

sauna-alustat pakolliseksi

ei valvota peseytymistä, uimalakki päähän

pesuhuoneessa, saunojen edessä on monesti paljon hiuksia/muuta karvaa

voisiko esim uimaveden bakteereista olla näytteitä, jos ei peseydy -> saataisiin ihmiset paremmin peseytymään

lisää kylttejä tai valvontaa, kun varsinkin lapset käyttävät uimahousuja saunassa

jatkuvasti kuljetaan uikkareissa pesu-, pukuhuoneissa ja saunassa

VALVONTA

terapia-altaassa riehutaan, lisää valvontaa

allas- ja saunakäyttötymistä ohjattava uimavalvojen toimesta

uimavalvojen toiminta epätasaista: välillä huomautellaan pikkuasioista, useimmiten ei uskalleta puuttua oikeisiin häiriköijien käytösongelmiin
uimavalvonta saisi olla isossa altaassa tiukempaa ettei hypitä sinne tänne, joitakin vaaratilanteita ollut

uimavalvojen pitäisi enemmän tarkkailla ja puuttua ison altaan käyttäytymiseen

valvojat voisivat paremmin valvoa lasten käyttäytymistä kuntouimareiden altaissa -> ei hypyviä laidoilta

henkilökunta voisi katsella tilannetta -> joskus nuoriso 1-2 henkilöä valtaa hierontapaikat yli puoleksi tunniksi

uimavalvojen tavoitettavuus voisi olla parempaa ja toiminta ongelmatilanteissa!

uimavalvojat voisivat enemmän puuttua lasten uimiseen kuntoradoilla, jos uivat niin ok mutta usein leikkivät ja sukkeltelevat sekä hypyivät reunoilta

JUMPAT

Vesijumpan ohjaaja Pia on hyvä. Donya karjuu yli musiikin niin että korvat halkeavat, ei ammattitaitoa: liian nopeat sarjat vaihtuu yhteenään,

Vaikuttaa levottomalta, ei ota huomioon altaan iäkkäitä ihmisiä.

Rauhoittakaa aamuvesijumppa ti ja to 7.45-8.15! Meitä on paljon!

Piiankin jumpat oli syksyllä miellyttävämmät kuin nyt.

Vöillä syvällä tehdyt liikkeet ovat meille vanhemmille liikaa.

Vesijumpan pitäjältä kailotin pois (Donja) ei olla kuuroja (vielä), ohjaus kuuluu kyllä ilman mikkiä vaikka on musiikki

Svetlanaa on ikävä! Vaikka ei nyk. vetäjissäkään vikaa ole. Aurinkoisuus aamulla (siis Svetlanan) kuitenkin aloitti päivän niin ihanasti.

Aamuvesijumpparyhmät ovat liian suuria

Ohjattuihin jumppiin tulossa enemmän kuin altaihin sopii

Ilmaiset vesijumpat ISO KIITOS

Vesijumppavetäjät ovat tosi mahtavia!

Jumppamusikki häiritsevän kovaa, uimareita häiritsevää

YLEISTÄ

Aukio-oloaika klo 21 asti

Ilmaiset uimaliiput: yli 65v ja alle 7v

Eläkeläiskortista kiitos!

ERITTÄIN TOIMIVA JA VIIHTYISÄ HALLI. Hankkimalla jalkojen desinfiointialtaan, teette hallista vielä viihtyisämmän

Vuokonloppuaikaoloaika voisi pidentää

HYVÄ pitäkää taso!

Kuukausikortti lippuvalikoimaan

KIITOKSET HENKILÖKUNNALLE! HYVÄÄ KEVÄÄN ODOTUSTA!

IHANA paikka liikunnalle!

Välillä on koululaisia liikaa

HENKILÖKUNTA ANSAITSEE RUUSUJA

Eläkeläisten vuosilippu kehittämisen arvoinen

Lauantain ja sunnuntain aukioaikoja voisi pidentää 1-2 tunnilla

Hintoja ei saa enää korottaa, eläkeläisille ja työttömille alemmat hinnat!

Uimahalli on kaikin puolin oikein viihtyisä ja mukava!

Vesipeuhupäivä voi olla vähän pitempi

Sunnuntaisin halli voisi aueta klo 9

Täällä on kiva käydä lasten kanssa ja yksin

Henkilökunta on ystävällistä

Lasten suosikkihalli!

Liukumäki kivoin!
Kouluryhmät keskipäivälle ei aikaisin aamulla, koululaiset häiritsevät terveytensä takia aamulla uivia
Uimahalli aina erittäin siisti ja henkilökunta avuliasta ja mukavia
KIITOS hyvästä hallista ja sen ylläpidosta!
Yrittäkää koululaiset saada käyttäytymään vähemmän meluisasti
Alle 7-v. ja yli 65-v. uimahallikäynnit ilmaiseksi
Uimakoululaisilta ei saisi rahastaa kahta kertaa (uimahallimaksu + uimakoulumaksu)
Täysi raha pitää maksaa mutta ei mahdu opettamaan lasta uimaan, kun kaikki paikat seurojen käytössä
Piha-alueen roska-astiat voisi tyhjentää useammin
Sunnuntaisi avoinna 9-16
Pikkusaunaan enemmän kiviä
Halli liian pieni mutta, Suomen parhaimpia
KIITOS ystävällisestä ja asiallisesta henkilökunnasta ja siististä uimahallista
Viikonloppuisin ei mahdu uimaan, joten ei voi tulla
Naisten pikkusaunaan isompi vesiämpäri, se ”kissankuppi” on aina tyhjä
Hyvää kevään odotusta kaikille työntekijöille!
Siivoojat voisivat siivota paremmin eikä istua uinnivalvojen kopissa
Kallista uida!
Yleisöuintimahdollisuus la-su aamuisin, kun lapset ovat uimakoulussa
Vesidiskot ja peuhupäivät ovat kovasti lasten mieleen, järjestäkää jatkossakin
Lisää venäjänkielisiä kylttejä
TUPAKOINTI KIELLETTÄVÄ ULKO-OVIEN EDESSÄ!
Kesäseisokki pois koska vanha romu ruostuu kun ei pysty jumppaamaan järvessä, meressä eikä kuivalla maalla.
Opastetaulu käyttäytymisestä kanssauimareiden kanssa

Liite 3.

Kirkkonummen uimahallin hinnasto

HINNASTO PRISLISTA

Aikuiset

- aamu-uinti / morgonsim klo 06- 08	3,50
- sarjakortti / seriebiljett aamu / morgon 10 x	33,60
- sarjakortti / seriebiljett aamu / morgon 20 x	67,20
- uinti kertamaksu / engångsbiljett	5,60
- sarjakortti / seriebiljett 10 x	45,00
- sarjakortti / seriebiljett 20 x	84,00
- erityisryhmien vk./ spesialg. årsk. (Kela-koodit tai lääkärintodistus)	62,00
- kuntosali kertamaksu / konditionssalen	3,40
- kuntosali / konditionssalen 1 kk/ m.	28,00
- senioriliikuntakortti / seniormotionkort + 70 v	0,00
- sarjakortteihin korttimaksu / seriekort	4,00

Lapset Barn 5 – 16 v sekä opiskelijat, eläkeläiset, työttömät, varusmiehet, studerande, pensionärer, arbetslösa, beväringar, speciallgrupper

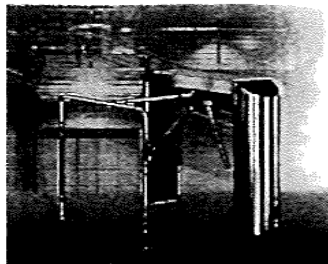
- uinti kertamaksu / engångsbiljett	2,80
- sarjakortti / seriebiljett 10 x	22,50
- sarjakortti / seriebiljett 20 x	41,50
- lapset / barn 0- 4 v	0,00
- sarjakortteihin korttimaksu / seriekort	4,00

Muut tuotteet

- perhelippu / familjebilj. uinti 2 aik./vux. + 2 lasta/barn (lisälapset a´ 2,80)	14,50
- kuntosali + uinti / konditions. + sim	7,20
- kilpauimarit alle 18 v harjoitusvuosikortti / lisenssin omaavat	40,00
- solarium kertamaksu/ solarium engång	6,70
- solarium 10 x	56,00
- sarjakortteihin korttimaksu / seriekort	4,00
- kuntosaliohjaus / konditionssalen 1 x	11,00
- kuntosaliohjaus + ohjelma / konditions.+prog.	22,00
- vesijumppa kertamaksu / vattenj.	5,00
- pyyhevuokra	2,00
- uima-asuvuokra	2,00

Liite 4.

Pusatec Oy:n kassajärjestelmä



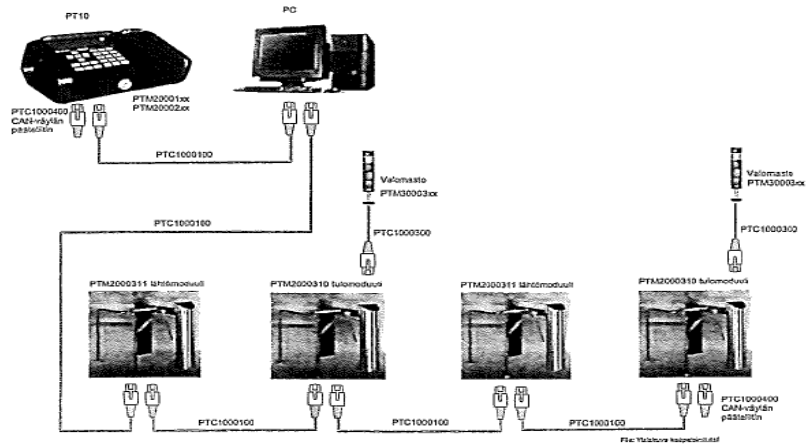
PUSATEC kulunvalvontajärjestelmän kaapelointi Työohjeita



2. Kaapelointi

2.1. Yleiskuvaus kaapeloinnista

Kuva 1



This information is Proprietary Information of Pusatec Oy and may not be used, copied, disclosed or divulged, in whole or in part, for any purpose by any person without the written approval of Pusatec Oy.

Liite 5.

Kirkkonummen uimahallin asiakasmäärät 2007 -2009

Asiakasmäärät

Korttileimaukset ajalta 01.01.2007 - 31.12.2007

Yhtiö	Tuote		Summa	ALV
Kirkkonummen uimahalli				
	Aamu-uinti 10kpl aikuiset	561 kpl	1 683.00 €	123.42 €
	Aamu-uinti 20 kpl sarjakortti	405 kpl	1 215.00 €	89.10 €
	Aamu-uinti aikuinen	1 208 kpl	3 624.00 €	265.76 €
	Aamu-uinti eläkeläiset	246 kpl	492.00 €	36.90 €
	Aamu-uinti erityisryhmät	11 kpl	22.00 €	1.65 €
	Aamu-uinti opiskelijat	14 kpl	28.00 €	2.10 €
	Aamu-uinti työtön	14 kpl	28.00 €	2.10 €
	Aikuinen kertamaksu	34 406 kpl	137 624.00 €	10 321.80 €
	Aikuisten 10kpl sarjakortti	12 947 kpl	46 609.20 €	3 495.69 €
	Aikuisten 20 kpl sarjakortti	3 678 kpl	12 505.20 €	919.50 €
	Eläkeläisten 10kpl sarjakortti	4 968 kpl	8 942.40 €	645.84 €
	Eläkeläisten 20kpl sarjakortti	3 790 kpl	6 632.50 €	492.70 €
	Eläkeläisten kertamaksu	5 691 kpl	11 382.00 €	853.65 €
	Erityisryhmä kertalippu	1 239 kpl	2 478.00 €	185.85 €
	Erityisryhmät 20 kpl sarjakortti	112 kpl	196.00 €	14.56 €
	Erityisryhmien 10kpl sarjakortit	445 kpl	801.00 €	57.85 €
	Erityisryhmien vuosikortti	10 161 kpl	0.00 €	0.00 €
	Harjoituskortti alle 18 vuotiaat	2 598 kpl	0.00 €	0.00 €
	Henkilökunnan kulunvalvonta avaimenperä	2 220 kpl	0.00 €	0.00 €
	Henkilökunta	250 kpl	0.00 €	0.00 €
	Kiru ohjaajat	1 220 kpl	0.00 €	0.00 €
	Koululainen uinninopetuksessa	11 281 kpl	16 921.50 €	0.00 €
	Kuntosali + uinti erityisryhmät	342 kpl	1 368.00 €	102.60 €
	Kuntosali+uinti	381 kpl	1 981.20 €	148.59 €
	Lapset 10 kpl sarjakortti	7 592 kpl	13 665.60 €	986.96 €
	Lapsi 20kpl sarjakortti	1 954 kpl	3 419.50 €	254.02 €
	Lapsi 5-16	32 900 kpl	65 800.00 €	4 935.00 €
	Opisk.työtön,varusm kertamaksu	35 kpl	70.00 €	5.25 €
	Opisk.työtön,varusmisten 10kpl sarjakortti	12 kpl	21.60 €	1.56 €
	Opiskelija kertalippu	1 893 kpl	3 786.00 €	283.95 €
	Opiskelijoiden,työtön,varusm 20kpl sarjakortti	600 kpl	1 050.00 €	78.00 €
	Opiskelijoiden 10kpl sarjakortti	772 kpl	1 389.60 €	100.36 €
	Päiväkodit	137 kpl	205.50 €	15.07 €
	Päivk/LahnaLätyskä	3 385 kpl	0.00 €	0.00 €
	Senioriliikuntakortti uinti + kuntosali	3 300 kpl	0.00 €	0.00 €
	Työtön 20kpl sarjakortti	687 kpl	1 202.25 €	89.31 €
	Työtön 10kpl sarjakortti	725 kpl	1 305.00 €	94.25 €
	Työtön kertalippu	1 070 kpl	2 140.00 €	160.50 €
	Veteraanit	757 kpl	0.00 €	0.00 €
	VIP/korttikorvaukset	49 kpl	0.00 €	0.00 €
	Vuosilippu	17 kpl	0.00 €	0.00 €
	Asiakasmäärät	154 073 kpl	348 588.05 €	24 763.89 €

Liite 5.

Kirkkonummen uimahallin asiakasmäärät 2007 -2009

Asiakasmäärät

Korttileimaukset ajalta 01.01.2008 - 31.12.2008

Yhtiö	Tuote		Summa	ALV
Kirkkonummen uimahalli				
	Aamu-uinti 10kpl aikuiset	612 kpl	1 836.00 €	134.64 €
	Aamu-uinti 20 kpl sarjakortti	495 kpl	1 485.00 €	108.90 €
	Aamu-uinti aikuinen	1 361 kpl	4 083.00 €	299.42 €
	Aikuinen kertamaksu	32 194 kpl	142 990.00 €	10 653.18 €
	Aikuisten 10kpl sarjakortti	15 835 kpl	58 882.80 €	4 416.21 €
	Aikuisten 20 kpl sarjakortti	5 319 kpl	18 623.95 €	1 375.98 €
	Eläkeläisten 10kpl sarjakortti	4 275 kpl	7 954.20 €	581.67 €
	Eläkeläisten 20kpl sarjakortti	3 848 kpl	6 836.00 €	510.44 €
	Eläkeläisten kertamaksu	5 128 kpl	11 169.50 €	842.28 €
	Erityisryhmä kertalippu	1 913 kpl	4 429.50 €	335.23 €
	Erityisryhmät 20 kpl sarjakortti	217 kpl	389.95 €	29.23 €
	Erityisryhmien 10kpl sarjakortit	371 kpl	708.80 €	52.33 €
	Erityisryhmien vuosikortti	9 747 kpl	0.00 €	0.00 €
	Harjoituskortti alle 18 vuotiaat	3 271 kpl	0.00 €	0.00 €
	Henkilökunnan kulunvalvonta avaimenperä	3 874 kpl	0.00 €	0.00 €
	Henkilökunta	464 kpl	0.00 €	0.00 €
	Kiru ohjaajat	1 359 kpl	0.00 €	0.00 €
	Kortin myynti	2 kpl	8.00 €	1.44 €
	Koululainen uinninopetuksessa	10 441 kpl	15 661.50 €	0.00 €
	Kuntosali + uinti erityisryhmät	184 kpl	812.00 €	60.52 €
	Kuntosali kuukausikortti	1 252 kpl	0.00 €	0.00 €
	Kuntosali+uinti	342 kpl	1 945.20 €	144.50 €
	Lapset 10 kpl sarjakortti	8 807 kpl	16 505.80 €	1 210.23 €
	Lapsi 20kpl sarjakortti	2 927 kpl	5 263.85 €	394.67 €
	Lapsi 5-16	33 799 kpl	76 240.00 €	5 761.21 €
	Opisk,työtön,varusm kertamaksu	789 kpl	1 964.00 €	149.23 €
	Opisk,työtön,varusmisten 10kpl sarjakortti	210 kpl	418.40 €	31.34 €
	Opiskelija kertalippu	800 kpl	1 600.00 €	120.00 €
	Opiskelijoiden,työtön,varusm 20kpl sarjakortti	715 kpl	1 278.85 €	95.71 €
	Opiskelijoiden 10kpl sarjakortti	681 kpl	1 225.80 €	88.53 €
	Päiväkodit	150 kpl	225.00 €	16.50 €
	Päivk/LahnaLätyskä	3 130 kpl	0.00 €	0.00 €
	Pantin osahyvitys lapsi	2 kpl	3.00 €	0.22 €
	Senioriliikuntakortti uinti + kuntosali	7 078 kpl	0.00 €	0.00 €
	Solarium sarjakortti 10 kpl	320 kpl	1 575.00 €	283.50 €
	Työtön 20kpl sarjakortti	534 kpl	935.30 €	69.50 €
	Työtön 10kpl sarjakortti	294 kpl	529.20 €	38.22 €
	Työtön kertalippu	806 kpl	1 212.00 €	90.90 €
	Veteraanit	394 kpl	0.00 €	0.00 €
	VIP/korttikorvaukset	74 kpl	0.00 €	0.00 €
		Asiakasmäärät	163 814 kpl	386 791.60 €
				27 895.73 €

Kirkkonummen uimahalli, Jari Järvi

Sivu 1

Tulostettu 11.11.2010

Asiakasmäärät

Korttileimaukset ajalta 01.01.2009 - 31.12.2009

Yhtiö	Tuote		Summa	ALV
Kirkkonummen uimahalli				
	Aamu-uinti 10kpl aikuiset	660 kpl	1 980.00 €	145.20 €
	Aamu-uinti 20 kpl sarjakortti	582 kpl	1 746.00 €	128.04 €
	Aamu-uinti aikuinen	1 224 kpl	3 672.00 €	269.28 €
	Aikuinen kertamaksu	25 493 kpl	127 460.00 €	9 432.06 €
	Aikuisten 10kpl sarjakortti	16 523 kpl	65 166.40 €	4 887.48 €
	Aikuisten 20 kpl sarjakortti	6 933 kpl	25 210.75 €	1 881.03 €
	Atd päivät	77 kpl	0.00 €	0.00 €
	Eläkeläisten 10kpl sarjakortti	4 262 kpl	8 504.60 €	637.51 €
	Eläkeläisten 20kpl sarjakortti	3 979 kpl	7 289.95 €	551.38 €
	Eläkeläisten kertamaksu	4 083 kpl	10 207.50 €	775.77 €
	Erityisryhmä kertalippu	1 563 kpl	3 907.00 €	296.93 €
	Erityisryhmät 20 kpl sarjakortti	345 kpl	627.90 €	47.49 €
	Erityisryhmien 10kpl sarjakortit	458 kpl	893.80 €	67.03 €
	Erityisryhmien vuosikortti	10 432 kpl	0.00 €	0.00 €
	Harjoituskortti alle 18 vuotiaat	4 086 kpl	0.00 €	0.00 €
	Henkilökunnan kulunvalvonta avaimenperä	4 173 kpl	0.00 €	0.00 €
	Henkilökunta	164 kpl	0.00 €	0.00 €
	Kiru ohjaajat	997 kpl	0.00 €	0.00 €
	Koululainen uinninopetuksessa	10 227 kpl	15 340.50 €	0.00 €
	Kuntosali + uinti erityisryhmät	132 kpl	660.00 €	48.84 €
	Kuntosali kausikortti painijat	8 kpl	0.00 €	0.00 €
	Kuntosali kuukausikortti	1 701 kpl	0.00 €	0.00 €
	Kuntosali+uinti	368 kpl	2 355.20 €	172.96 €
	Lapset 10 kpl sarjakortti	8 434 kpl	16 758.00 €	1 256.10 €
	Lapsi 20kpl sarjakortti	3 680 kpl	6 701.70 €	507.00 €
	Lapsi 5-16	30 527 kpl	76 317.00 €	5 800.09 €
	Ohjaajat	20 kpl	0.00 €	0.00 €
	Opisk,työtön,varusm kertamaksu	2 494 kpl	6 235.00 €	473.86 €
	Opisk,työtön,varusmisten 10kpl sarjakortti	1 224 kpl	2 448.00 €	183.60 €
	Opiskelijoiden,työtön,varusm 20kpl sarjakortti	1 246 kpl	2 296.35 €	173.70 €
	Opiskelijoiden 10kpl sarjakortti	24 kpl	44.00 €	3.20 €
	Päiväkodit	9 kpl	13.50 €	0.99 €
	Päivk/LahnaLätyskä	6 801 kpl	0.00 €	0.00 €
	Perhelippu portteihin	141 kpl	0.00 €	0.00 €
	Senioriliikuntakortti uinti + kuntosali	11 686 kpl	0.00 €	0.00 €
	Solarium sarjakortti 10 kpl	617 kpl	3 065.00 €	551.70 €
	Työtön 20kpl sarjakortti	15 kpl	26.25 €	1.95 €
	Työtön 10kpl sarjakortti	9 kpl	16.20 €	1.17 €
	Veteraanit	255 kpl	0.00 €	0.00 €
	VIP/korttikorvaukset	33 kpl	0.00 €	0.00 €
	Vuosilippu	29 kpl	0.00 €	0.00 €
	Asiakasmäärät	165 714 kpl	388 942.60 €	28 294.36 €