

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Lilian Valge

**TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOLI „LIIKUMISHARRASTUSE
ALUSED“ VABAÕPPEAINE JA TTÜ SPORDIHOONE
RAHULOLU-UURING**

Bakalaureusetöö

Õppekava Ärindus, peeriala turundus

Juhendaja: Eliis Salm, MA

Tallinn 2018

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 8036 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Lilian Valge

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 154897TABB

Üliõpilase e-posti aadress: lilian1valge@gmail.com

Juhendaja: Eliis Salm, MM:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. KLIENDIRAHULOLU OLEMUS.....	8
1.1. Rahulolu kujunemine.....	8
1.2. Kliendirahulolu mõõtmise mudelid.....	11
1.2.1. SERVQUAL mudel.....	12
1.2.2. SQAS mudel.....	13
1.2.3. NPS soovitusindeks	14
2. SPORDITEGEMINE TTÜ-S VABAÕPPEAINE RAAMES.....	15
2.1. Sportimisvõimalused ja -rajatised TTÜ-s läbi aegade.....	15
2.2. Kehalise kasvatuse uue ainekava loomine – kehalise kasvatuse ja spordireform	17
2.3. Sportimisvõimalused õppeaine raames alates 2017/18 õppeaastast.....	18
3. KLIENDIRAHULOLU UURING „LIIKUMISHARRASTUSE ALUSED“ JA TTÜ SPORDIHOONE NÄITEL	20
3.1. Uuringu eesmärk, meetod ja valim.....	20
3.2. Uuringu tulemused	23
3.3. Uuringu järeldused ja ettepanekud	32
KOKKUVÕTE.....	38
SUMMARY	41
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	43
LISAD	45
Lisa 1. Küsitlusankeet koos tulemustega.....	45
Lisa 2. Kehalise kasvatuse ja spordireformi intervjuu	56

LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva töö pealkiri on “Tallinna Tehnikaülikooli „Liikumisharrastuse alused“ vabaõppeaine ja TTÜ Spordihoone rahulolu-uuring”. Töö probleemiks on puuduv teave selle kohta, kuidas tudengid on rahul vabaõppeaine sisuga pärast spordireformi rakendumist ning missugune on nende tagasiside TTÜ Spordihoones pakutavatele sportimisvõimalustele.

Probleemist lähtuvalt on töö eesmärgiks välja selgitada, kuidas on Tallinna Tehnikaülikooli (edaspidi TTÜ) tudengid rahul õppeaine „Liikumisharrastuse alused“ sisuga, TTÜ Spordihoones pakutavate sportimisvõimalustega ning lisaks vastavalt uuringust selgunud infole teha ettepanekuid nii vabaõppeaine sisu kui ka Spordihoone tingimuste kohta Spordiklubi juhtkonnale.

Eesmärgi täitmiseks viis autor TTÜ tudengite seas läbi veebipõhise küsitluse. Peamiseks rahuolu mõõtmise mudeliks valiti SQAS (*Service Quality Assessment Scale*), kasutati ka soovitusindeksit NPS (*Net Promoter Score*). Küsimustik saadeti „Liikumisharrastuse alused“ deklareerinud tudengitele teatena ÕIS-is ning levitati küsimustikku Facebookis TTÜ tudengeid koondavates suurtes gruppides. Kokku laekus 206 ankeeti, millest analüüsimiseks sobis 204.

Lõputöö tulemused näitasid, et üldjoontes on tudengid rahul sportimisvõimaluste ja treeningutega, kuid parema treeninginventar uuendust ning samuti võiks lisanduda veelgi rohkem sportimisvõimalusi, nagu näiteks ujumine ning saaljalgpall.

Vabaõppeaine puhul tuli välja, et iseseisva töö sisu on paljudele murekohaks. Deklareerimiste vähene arv ning spordihoone küllastamise kellaajalised piirangud pole tudengitele meeltemööda. Ka õppetööd puudutav info pidavat olema segane ning mitmes kohas erinev.

Võtmesõnad: Tallinna Tehnikaülikool, SQAS, rahulolu-uuring, NPS, kliendirahulolu

SISSEJUHATUS

Tänapäeva tiheda konkurentsi keskel on oluline ettevõtetel klientide hoidmine. Lojaalsete klientide jätkusuutlikkus aga sõltub suuresti klientide rahulolust ning kogemustest, mida nad ettevõtet külastades saavad. Seetõttu on tähtis pakkuda klientidele võimalikult suurepärasest teenindust ning positiivset kogemust, et nad jätkaksid ettevõtte külastamist. Rahulolu saavutamisel mängivad olulist rolli mitmed tegurid, nagu näiteks teenuse kvaliteet, teeninduse kompetentsus, ümbritsev keskkond, hind, asukoht ning ettevõtte maine. Rahulolu mõõtmiseks on teoreetikud loonud mitmeid mudeleid. Ettevõtetel on oluline teha rahulolu-uuringuid regulaarselt, et teada saada vajaka jäävad kohad, leida võimalusi olukorra parandamiseks ning klientidele veel parema kogemuse pakkumiseks.

Aina enam luuakse juurde spordiorganisatsioone ja -rajatisi, mis pakuvad sportimisvõimalusi, mis omakorda suurendab konkurentsi. Üha enam räägitakse liikumise olulisusest, pööratakse tähelepanu tervise hoidmisele ja parandamisele ning spordiklubid pakuvad meeletul hulgal erinevaid treeninguid, et kõigile oleks midagi meelepärast.

Ka Eestis kasvab spordiklubide arv, sporditegemine on kasvav trend. Eesti spordiregistri andmetel on näiteks harrastajate arv viimase kolme aastaga (2015-2017) tõusnud 152 722-lt 175 968-ni (15,2%), samal ajal kui spordiklubide arv tõusis 2343-lt 2391-ni (2,0%). (Eesti spordiregister, tabel Harrastajate arv)

Eesti Olümpiakomitee läbiviidud liikumisharrastuse uuring kinnitab, et regulaarse liikumisharrastusega tegelevate arv on 2016. aastal kasvanud 54%-le täisealisest elanikkonnast. Eestimaalaste arv, kes tegelevad regulaarselt liikumisharrastusega vähemalt kaks korda nädalas, on ületanud nende arvu, kes tegelevad liikumisharrastusega harvem või üldse mitte. (Liikumisharrastuse... 23.03.2018)

TTÜ pakub lisaks suurepärasele hariduse omandamisele oma tudengitele võimalust kasutada TTÜ Spordihoonet treeningute tegemiseks. Tudengitel on spordihoonet võimalik külastada

tasuta juhul, kui deklareeritakse „Liikumisharrastuse alused (I ja II)“ vabaõppeaine. Kui õppeainet ei deklareerita, saab spordihoones trenni teha sümboolse semestritasu eest. Õppeainel on aga omad tingimused, mida tuleb täita, et välja teenida Euroopa ainepunktid ehk EAP-d. Aastate jooksul on sportimisvõimalused ja ka õppeaine suures osas muutunud.

Viimane õppeaine sisu puudutav reform rakendus 2017. aasta sügissemestrist, mille hulgas muudeti ära nii EAP-de hulk kui ka õppeaine hindamiskriteeriumid. Kuna „Liikumisharrastuse alused“ õppeaine on alles sisseelamisfaasis, siis puudub igasugune tagasiside tudengite poolt. Töö probleemiks on puuduv teave selle kohta, kuidas tudengid on rahul vabaõppeaine sisuga pärast reformi rakendumist ning missugune on nende rahulolu TTÜ Spordihoones pakutavate sportimisvõimaluste suhtes.

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on välja selgitada, kuidas on tudengid rahul õppeaine „Liikumisharrastuse alused“ sisuga ja TTÜ Spordihoones pakutavate sportimisvõimalustega. Kuna õppeaine läbiviimine toimub TTÜ Spordihoones ning need on otseselt seotud, on oluline ka uurida tagasisidet TTÜ Spordihoone kohta.

Eesmärgist lähtuvalt püstitati järgnevad uurimisülesanded:

- analüüsida kliendirahulolu teooriat ja mudeleid;
- välja selgitada tudengite tagasiside TTÜ Spordihoone sportimisvõimalustele;
- välja selgitada tudengite tagasiside „Liikumisharrastuse alused“ vabaõppeainele;
- viia läbi kliendirahulolu uuring;
- teha tulemustest lähtuvalt järeldusi ja ettepanekuid TTÜ Spordiklubi juhtkonnale rahulolu suurendamiseks.

Käesolev töö on jaotatud kolmeks peatükiks. Esimeses peatükis selgitatakse kliendirahulolu olemust tuues välja teoreetikute definitsioone. Kirjeldatakse erinevaid rahulolu mõjutavaid tegureid ning nende olulisust ettevõtetele. Samuti tuleb juttu neljast rahulolu mõõtmise mudelist ning neile omastest joontest.

Teises osas kirjeldatakse, kuidas üldse sporditegevus TTÜ-s aastate vältel toimunud: millal see vabaõppeaineks muudeti ja treeningutes käimise eest ainepunkte andma hakati. Tehakse ülevaade sportimisvõimalustest ja –rajatistest TTÜ-s aastate vältel vabaõppeaine raames.

Lisaks kirjeldatakse kehalise kasvatus ja spordireformi algatusest ning olemusest ning viimaks uutest muudatustest, mis reformiga kaasnedes 2017/18 õppeaastast alates rakendusid.

Viimases peatükis tuuakse välja uuringu eesmärk, meetod ja valimi kirjeldus. Lisaks uuringu tulemused, mille analüüsimisel kasutatakse Pearsoni korrelatsioonanalüüsi, leitakse aritmeetilisi keskmisi, vaadatakse erinevusi naiste- ja meeste hinnangute andmisel ruumide osas ning tuuakse välja vastajate osakaal protsentides. Lõpetuseks tehakse uuringust järeldusi ning ettepanekuid, kuidas suurendada tudengite rahulolu.

1. KLIENDIRAHULOLU OLEMUS

Käesolevas peatükis tuuakse välja kliendirahulolu olemus. Kuidas erinevad tegurid rahulolu tekkimisel rolli mängivad, mis on kliendilojaalsus, milliste mudelite abil rahulolu mõõta saab ning milleks üldse on vajalik uurida regulaarselt kliendirahulolu, on välja toodud järgnevates alapeatükkides.

1.1. Rahulolu kujunemine

Azman *et al.* (2016, 179) on defineerinud kliendirahulolu kui erinevust klientide ootuste ja hilisema tajutud kogemuste üle kindla perioodi jooksul pärast kasutatud teenust või toodet. Rahulolu all mõistetakse ka inimese vajaduste rahuldamist ja/või sellest tulenevat rahulolu tunnet. Tavaliselt tuntakse rahulolu kui tehakse midagi edukat või kui juhtub midagi head. (Maunu 2003, 29)

Van Looy *et al.* (2003, 125) sõnul saavutatakse rahulolu, kui tegelik tulemus ületab kliendi ootusi. Klient on aga rahulolematu kui tegelik tulemus jääb ootustele alla. Siiski tuleks meeles pidada, et kliendi rahulolu on subjektiivne mõiste, sest ootused varieeruvad klientide vahel erinevalt (*Ibid.*, 125). Ameerikas läbiviidud uuring näitas, et rahulolev klient räägib edasi oma kogemusest kaheksale inimesele, rahulolematu aga koguni 22 inimesele. Samas aga rahulolematu klient läheb harva teenindaja juurde tagasi, et pahameelt väljendada. (Naessen 1997, 22)

Jordani (2000, 5-6) sõnul on tarbija peamised põhjused toote või teenuse tarbimiseks funktsionaalsus, kasumlikkus ja nauding. Tootest või teenusest pole kasu kui see ei hõlma endas maksimaalset funktsionaalsust, mida see pakkuma peaks ning mida tarbijad ootavad. Ka toote või teenuse kasutamine peab olema kliendi jaoks lihtne, sest see määrab ära kliendi huvi (*Ibid.*,5)

Kvaliteedi hindamine asutuses on tihedalt seotud teenindusega, mida aga võib olla üsna keerukas mõõta. Van Looy *et al.* (2003, 58) kinnitavad, et mida parem on teenindus, seda rohkem on kliendid rahul. Teenuse kvaliteet on väga oluliseks faktoriks ning määrab ära, kas klient on lojaalne või mitte. Ka Reichheldi (2002, 14) sõnul toetub kliendi lojaalsus kõrge kvalifikatsiooniga töötajate ja vahendajate meeskonnale. Lojaalsuse kasv on tänapäeval üha keerukam, kuna uus majandus pakub klientidele palju ahvatlevaid alternatiive (*Ibid.*, 14). Tänapäeval on oluline kuulata mõistmaks kliendi vajadusi, mille tagajärjel arendatakse isiklikke suhteid. Kuulamise tagajärjel tuleb hakata pakkuma kliendile lisateenuseid, et ootuste täitmise juurest liikuda ootuste ületamiseni (Mitchell 2003, 31-33)

Tootmisettevõtted võivad oma asukoha valida selle pidamise odavusest lähtudes, aga teenindusettevõtted peavad lähtuma oma asukohaga vastavalt klientidele hea kättesaadavuse järgi (Rekkor 2006, 127). Turley ja Fugate (1992, 37-45) toovad välja, et konkurentide suhtes on äärmiselt oluline teha õigeid valikuid seoses teenuseid pakkuva asutuse väljanägemisega, asukoha valikuga ning atmosfääri ja õhkkonna loomisega, mis soodustavad kliendile maksimaalse naudingu saamist. Kliendi jaoks on oluline, kui kergesti ta leiab otsitava firma. Sissepääs majja peaks olema piisavalt silmatorkav, sildid võimalikult loetavas šriftis. (Karjatse 1998, 7)

Kliendi valmisolek maksta viitab maksimaalsele hinnale, mida tarbijad on nõus toote või teenuse eest tasuma. See on otseselt seotud ettevõtte kasumlikkusega, kuna kliendi suurenev valmisolek maksta lubab ettevõttel kehtestada kõrgemaid hindu (Homburg *et al.* 2005, 37-38). Ka Soone (2010, 64) kinnitab, et tuntud teoreetikud Reichheld ja Sasser on öelnud, et ettevõtted saavad lojaalsetelt klientidelt küsida kõrgemaid hindu kui uutelt klientidelt. Põhjenduseks toovad nad klientide kindlustunde läbiproovitud toodete ja teenuste suhtes. Storbacka ja Lehtinen (1997, 66) väidavad, et hind püütakse määrata sellisele tasemele, kus see klientide meelest peaks olema. Tihtipeale rakendatakse kliendikeskset hinnapoliitikat, kus iga klient saab nii-öelda õige hinna. (*Ibid.*, 70)

Rekkori (2006, 110-111) sõnul on hinna kaudu võimalik tarbija usaldust ja ootusi kas suurendada või vähendada. Suure ostujõuga kliendid väärtustavad eelkõige kvaliteeti. Hind ei näita ainult rahalist väärtust, vaid ka kvaliteeti ja oodatavat rahulolu. Hinnal on ka mainet

kujundav toime. Ka Kotler (2002, 7) nõustub, et lisaks hinnale peab lisanduma kvaliteet ja teenindus, et kliendid tunneksid, et nad saavad makstud raha eest midagi väärtuslikku.

Kliendilojaalsus ja hinnatundlikkus on omavahel seotud - lojaalsed pikaajalised kliendid ei ole hinnatõusu suhtes nii tundlikud (Kotler 2002, 135). Palju räägitakse sellest, kui oluline on kliendilojaalsus ning kuidas ettevõtete põhiväärtus peaks olema klientidele keskendumine (Soone 2010, 17). Kui klienditeenindaja õpib klienti tundma, suudab ta pakkuda paremat teenindust, mis omakorda tõstab kliendirahulolu ning võib viia kliendilojaalsuseni. Kliendisuhete väärtus tõuseb aasta-aastalt üha kõrgemale. (*Ibid.*, 64-65)

Klient tuleb jälle, kui ta tunneb end oodatuna ning saab kindel olla, et teda ootab taas sama hea teenindus (Karjatse 1998, 84). Storbacka ja Lehtineni (1997, 21) sõnul peetakse tarbijat püsikliendiks kui ta jääb truuks ettevõtte toodetele ja neid järjekindlalt ostab. Reichheld (2002, 51) defineerib lojaalsust nii, et teenitakse välja inimeste poolehoid suhtele, mis parandab pikemas perspektiivis nende elujärge. Tema sõnul koosneb lojaalsuse põhimõtte kvaliteedist, aususest, lihtsusest, õiglusest, austusest ja vastutustundest (*Ibid.*, 26). Soone (2010, 17) võtab lojaalsuse kokku kui käsitletava truuduse mingile kindlale objektile.

Lojaalsusest tulenevad kasud võib üldjoontes jagada kaheks: finantsilised ja immateriaalsed. Finantsilised kasud on näiteks käive, kasum, rahavood ning kliendiosa; immateriaalsed suusõnal leviv reklaam, firma juures püsimine ning kiindumus. (Soone 2010, 60) Lojaalsus on teeninduskvaliteedist sõltuva kliendirahulolu tagajärg ning lojaalsuse tulemusel tõuseb omakorda kliendikasumlikkus (Soone 2010, 55). Reichheld (2002, 14) kinnitab, et pikaajaline tasu, mida garanteerib lojaalsus, ületab ka suurejoonelised lühiajalised kasumid. Traditsioonilises turundustegevuses on lähtunud sellest, et kliendi rahulolu viib tasuvusele (Storbacka, Lehtinen 1997, 97).

Lisaks ostude suurendamisele on lojaalsed kliendid kasumi kasvatamise allikaks, sest nad soovivad müüjat sageli ka oma tuttavatele. Soovitused on tulusad ka traditsioonilises kaubanduses, kuid Internetis veelgi enam, sest info levib nii kiiremini kui suusõnaliselt. (Reichheld 2002, 22) Soone (2010, 64) sõnul ei ole soovitamisallikateks ainult lojaalsed kliendid, vaid kõik, kes on osutavate teenustega rahul. Suusõnal leviv reklaam toodab täiendavat tulu. Levinud on üldprintsip: mida kauem suudab firma kliente enda küljes kinni

hoida, seda rohkem ettevõtte aja jooksul teenib. Seda siis nii üksikisiku klienditehinguna kui ka kumulatiivselt summaarses kokkuvõttes. Seega on iga lojaalne klient ettevõtte jaoks järjekordne panus kasumi suurenemisse. (*Ibid.*, 66) Kotleri (2003, 54) arust peaks ettevõtete jõudma sellise eesmärgini, et saada endale lojaalsed ning pühendunud kliendid. Mitchell (1993, 31) tõdeb aga, et ainuüksi rahulolevatest klientidest ei piisa ettevõttele tulu toomiseks. Ainult äärmiselt rahulolevaid kliente saab võtta tõeliselt usutavana (*Ibid.*, 31).

Kotleri (2003, 53-54) sõnul vähendab varem või hiljem rahulolematu klient ettevõtte turuosa ning ettevõtted kaotavad regulaarselt mingi protsendi oma rahulolematust klientuurist. Soone (2010, 66) aga väidab, et kliendi kaotamine ei piirdu ainult kaotatud tulevikukasumiga, vaid ka iga lahkuv klient võtab endaga kaasa ka teised kliendikasud, nagu soovitusvääratus või mastaabisääst.

Homburgi ja Fürsti (2005, 98) sõnul võivad nii üks kui ka mitu ebarahuldavat tegurit põhjustada klientide rahulolematust. Rahulolematute klientide olemasolu tähendab kindlasti mingil määral klientuuri kaotamist, mis omakorda mõjutab müügitulemusi, sest see tähendab firmale kliendi eluaegsetelt ostudelt saadava kasumi kaotamist. (Kotler 2002, 123-124) Rahulolematud kliendid aga edastavad oma negatiivse kogemuse tõenäoliselt mitmele tuttavale edasi. Rahulolematuse puhul ei kaotata ainult pikaajalist kasumit, vaid ka palju potentsiaalseid kliente, kes teistelt kuulnud hinnangute tõttu otsustavad seda ettevõtet vältida. (*Ibid.*, 133)

Kliendirahulolu mängib olulist rolli ettevõtte edukuses. Ajalehe US News and World Reporti uurimuse tulemusel kaotatakse kliente koguni 68% ulatuses kliendi halva kohtlemise ja ebapiisava teeninduse puhul. 14% moodustub kvaliteet ning 9% hind. Igas ettevõttes peaks olema tähtsaimal kohal kliendi vajadused ning ettevõtte jääb turule kui ta tuleb vastu kliendi vajadustele. (Rekkor 2006, 200)

1.2. Kliendirahulolu mõõtmise mudelid

Rahulolu ja seda mõjutavate tegurite hindamiseks tuleb viia läbi asutuses vastav uuring. Rahulolu uuringu eesmärk on välja selgitada kas ja kuidas on kliendid pakutud toodete või teenustega rahul (Rekkor 2006, 45). Rahul ollakse siis, kui ost vastab ootustele ning rahulolematu juhul, kui ost ei too loodetud rahulolu. (*Ibid.*, 59)

Rahulolu regulaarne mõõtmine on väga oluline, et saada tagasisidet klientidelt ning kui suudetakse välja selgitada rahulolematuse põhjused, ei pruugi olla raske leida meetmeid nende ennetamiseks või leevendamiseks (Rekkor 2006, 45). Samuti võetakse regulaarset tagasisidet kui õppimisvõimalust, mis aitab ettevõttel parandada ning täiustada oma jõudlust (Maunu 2003, 36). Fröséni ja Wirtzi (2018, 12) sõnul on klientidelt tagasiside saamine ettevõtte tulevaste otsuste langetamise ja organisatsioonikäitumise aluseks. Nad väidavad, et mida suurem on klientide tagasiside jõudmine organisatsioonis, seda suurem on ettevõtte klientide rahulolu.

Traditsiooniliselt on mõõtmised põhinenud kliendi kogemuste ja ootuste võrdlemisel. Ootuste kasutamine võrdlusobjektina võib aga olla raske seetõttu, et klientidel on erinevad standardid. Storbacka ja Lehtinen (1997, 101) Kliendid ise hindavad ettevõtte juures kolme põhitegurit: toodete/teenuste kvaliteet, teeninduse kvaliteet ning protseduuride lihtsus (Klienditeenindus: valguses.. 2005)

1.2.1. SERVQUAL mudel

Klientide rahulolu mõõtmiseks on teoreetikud loonud mitmeid mudeleid. Üheks enimkasutatavaks teeninduse kvaliteedi mõõtmiseks on 1980. aastatel Parasuramani ja teiste poolt loodud SERVQUAL mudel. SERVQUAL mudeli abil saab mõõta klientide ootuste ning tajutud tegeliku teeninduse vahelist erinevust. Meetodi abil on võimalik tõsta teeninduskvaliteeti läbi puuduste kõrvaldamise. (Parasuraman *et al.* 1988, 23-24; Grönroos 2007, 84)

SERVQUAL'i esialgne mudel koosnes kümnest teenuse kvaliteedi dimensioonist, kuid uuendatud mudel koosneb viiest dimensioonist: materiaalsus (üldise keskkonna väljanägemine, olemus, varustus, rajatised, ümbritsev keskkond), teenindusvalmidus (valmisolek kliendi aitamiseks ning kiire teenuse võimaldamine), usaldusväarsus (lubatud teeninduse õigeaegne täitmine), kompetentsus (teenindajate teadlikkus ja pühendumine, klientidele kindlustunde sisendamine) ning empaatia (võime mõista iga kliendi individuaalseid soove, individuaalne lähenemine). (Van Looy *et al.* 2003, 134) Kõige tähtsamaks dimensiooniks peetakse usaldusväarsust. Seejärel teenindusvalmidust, kompetentsust, empaatiat ning materiaalsust (*Ibid.*, 136).

SERVQUAL mudelis on üldjuhul 22 omadust, et iseloomustada neid viit dimensiooni. Vastajatel palutakse anda hinnang 5-7-palli skaalal vahemikus “nõustun täielikult” ja “ei nõustu üldse” väidetele. Kõigepealt palutakse hinnata, millised on nende ootused teeninduses ning hiljem milline oli tegelik kogetud teenindus. Tulemuseks arvutatakse ootuste ja tegeliku kogemuse vahe. Mida rohkem skoor näitab, et tegelik kogemus on allpool ootusi, seda madalam on tegelik saadud kvaliteet. (Parasuraman *et al.* 1988, 23-24; Grönroos 2007, 84-85)

1.2.2. SQAS mudel

Teenuse kvaliteedi hindamise skaala SQAS (*Service Quality Assessment Scale*) on välja töötatud just teenuse kvaliteedi hindamiseks spordiklubides. SQAS mudelit koostades alustati 46-st omadusest, mis otsustati jagada kuue mõõdiku vahel. Olles mudelit testinud vähendati omaduste arvu 40-le. Lõplik SQAS originaalmudel koosneb 40 omadusest, mis on jaotatud kuue mõõdiku vahel (Lam *et al.* 2005, 102):

- personal (9 omadust) - nõutavate teadmiste ja oskuste olemasolu, puhtus ja riietus, soov aidata, kannatlikkus, liikmetega/klientidega suhtlemine, reageerimine kaebustele, viisakus, individuaalne lähenemine treenerite poolt ning teenuse järjepidevuse tagamine;
- programm/teenused (7 omadust) - teenuste erinevus, programmide kättesaadavus sobival tasemel, programmi ajakava mugavus, teenuste kvaliteet/sisu, klassi suuruse sobivus, taustamuusika ja ruumi piisavus;
- riietusruumid (5 omadust) - kappide saadavus, üldine hooldus, duširuumide puhtus, juurdepääsetavus ja turvalisus;
- füüsiline asutus (7 omadust) - asukoha mugavus, lahtiolekuajad, parkimiskohtade saadavus, ligipääs hoonele, parkla turvalisus, temperatuuri reguleerimine ning valgustuse reguleerimine;
- treeningruumid (6 omadust) - keskkonna meeldivus, moderne treeningvarustus, märkide ja suunasiltide piisavus, varustuse mitmekesisus, treeningvarustuse kättesaadavus, üldine hooldus;
- lastehoid (6 omadust) - personali kvaliteet, varustuse puhtus, lahtiolekuajad, ruumi piisavus, keskkonna turvalisus ning pakutava kogemuse mitmekesisus.

Tervise- ja spordiklubides saab juhtkond hinnata SQAS abil teenusekvaliteedi keskmist tulemust iga faktori puhul. Keskmise tulemuse leiab kui arvutada kõikide faktorite tulemuste keskmine väärtus. (Lam *et al.* 2005, 106)

1.2.3. NPS soovitusindeks

Selleks, et teada saada kas klient soovitaks külastatavat ettevõtet ka oma tutvusringkonnale, on olemas Fred Reichheldi poolt loodud NPS ehk *Net Promoter Score* soovitusindeks. Selle hinnanguskaala on 0-10ni, kliendid liigitatakse kolme kategooriasse: a) kindlateks soovitajateks b) passiivsed ning c) kahjustajateks. Soovitajad on lojaalsed kliendid, kes annavad 9-10 palli, ostavad ise ja soovivad ka teistele. 7-8 palli andnute passiivsete kohta öeldakse, et nad on rahulolevad, kuid konkurentsivõimeliste pakkumiste suhtes haavatavad. Kahjustajateks peetakse 0-6 palli andnud kliente, kes on rahulolematud ning halva suhtumisega ettevõttesse. (Reichheld 2002, 19)

Soovitusindeksi lõpptulemuse saamiseks tehakse lihtne lahutustehe, kus soovitajate osakaalust lahutatakse kahjustajate osakaal. NPS valem on järgnev:

P-D=NPS

kus

P - soovitajad,

D - kahjustajad,

NPS - soovitusindeksi lõpptulemus (%).

Tulemus võib olla -100st kuni 100ni. Üle 0 skooriga loetakse heaks, tulemus vahemikus 50-80% näitab, et ettevõtte töötab efektiivselt. Keskmine tulemus ettevõtetel on kõigest on 5-10%. Kui NPS tulemus on negatiivne, tähendab see, et kahjustajaid on rohkem kui soovitajaid. (*Ibid.*, 19)

2. SPORDITEGEMINE TTÜ-S VABAÕPPEAINE RAAMES

TTÜ endine rektor Peep Sürje (2008) on öelnud, et sporti ja sportimist on Tallinna Tehnikaülikoolis alati positiivselt hinnatud. TTÜ-ga on seotud olnud rohkesti tippportlasi Eesti meistritest maailmameistrite ja olümpiamedalivõitjateni. Endise TTÜ Spordihoone juhataja Heino Lille (2008) sõnul on kehalise kasvatus ja spordihoone õppetöö eesmärgiks noorte kehalise aktiivsuse ja tervise edendamine. Tallinna Tehnikaülikool on ainukene kõrgkool, kus kehalises kasvatuses on sisse viidud ainepunktide süsteem. (Kehaline kasvatus... 2008, 6-7)

Kehalise kasvatus kontseptsioon on aastatega vähesel määral muutunud. Täiesti uue sisureformi sai õppeaine aga 2017. aasta sügisel, kui rakendus kehalise kasvatus ja spordireform, mis tõi kaasa mitmeid muudatusi. Millised sportimisvõimalused ning kuidas on kehaline kasvatus aastate jooksul välja näinud, kirjeldab autor järgnevates alapeatükkides.

2.1. Sportimisvõimalused ja -rajatiseid TTÜ-s läbi aegade

TTÜ-l on olnud sporditegevuse läbiviimiseks mitmeid baase ning rajatiseid. Ajal, mil kehaline kasvatus oli kohustuslik ning mitte vabaõppeaine raames, renditi sporditegemiseks gümnaasiumite võimlaid ja baase. Uute õppekorpusete kerkimisega Mustamäele, tekkis vajadus ka kehalise kasvatus ja spordibaaside rajamise järele ülikoolihoonete lähedusse. (Kehaline kasvatus... 2008, 48-49)

Alates 1991/1992 õppeaastast mindi üle uutele õppekavadele ning kehaline kasvatus ei olnud enam kohustuslik, vaid muudeti vabaõppeainete gruppi kuuluvaks valikaineks. Õppeaine eest hakati andma ainepunkte. (Kehaline kasvatus... 2008, 10)

Mustamäele ehitati TTÜ staadion, mida kasutati kehaliste katsete läbiviimiseks. Staadioni kõrvale asutati ka korv- ja võrkpalliväljakud ning tenniseväljak. Alustati ka TTÜ Spordihoone ehitust. (Kehaline kasvatus... 2008, 20) Kuna aga selle ehitus pikale venis, püstitati Mustamäele

1972. aastal kilehall (*Ibid.*, 54). Spordihoone valmis 1975. aastal ning sellest ajast saadik on seal käinud aktiivne sporditegevus (*Ibid.*, 50).

Spordihooes võis tol ajal tegeleda järgmiste huvialadega: sulgpall, lauatennis, korvpall, aeroobika ja atleetvõimlemine. 1991/92. õppeaastal tuli kahe EAP jaoks läbida 120-tunnine programm; 1,5 EAP saamiseks 100-120 tundi ja ühe EAP saamiseks 60 tundi. Normiks oli tundidest osavõtt aastas. (Kehaline kasvatus... 2008, 10)

1994/95. õppeaastal muutus ainepunktide arvestamise süsteem kui sporditegevus läks humanitaarteaduskonna koosseisu. Kehalise kasvatusdeklareerijatel oli võimalus saada kuni neli AP-d, üks ainepunkt semestris. Ühe AP saamiseks tuli tudengil läbida aga programm 40 õppetunni ulatuses. Sellest aga arvestuse saamiseks ei piisanud: sügisel ja kevadel tuli läbida ka kehalised katsed, kuid nendest loobuti 1996. aastal vähese huvi pärast. (Kehaline kasvatus... 2008, 10)

1995/96. õppeaastal mindi ülikoolis üle bakalaureuse õppekavadele ning 3+2 süsteemile. Kehaline kasvatus eest oli võimalik saada tol ajal 3 AP-d, säilis kohustus läbida 40-tunnine programm. Tundides sai käia kaks korda nädalas. Sellest õppeaastast hakati ka tudengitele semestri alguses tutvustama spordihoonet ning -alaid. Bakalaureuse õppeajal oli võimalik teenida 3 AP-d. (Kehaline kasvatus... 2008, 10)

Aastaks 2000 oli spordihoone amortiseerunud. Õppetöö edukaks läbiviimiseks tuli kiiresti midagi ette võtta. Spordihoone remont algas 2001. aasta aprillis. Spordihoone seinad lammutati, järele jäeti ainult karkass. Hoone sai pärast remonti juurde avara ja moodsa jõusaali, lauatenniseväljaku, kaks sulgpalliväljakut, kaks aeroobikasaali, kohvikuruumid, sauna, massaažiruumi ja kabinetid. Säilis suur saal, ringrada ja üks aeroobikasaal. 2007. aastal ehitati Spordihoone kõrvale ka kaks rannavõrkpalli väljakut. TTÜ renoveeritud spordihooes oli võimalik mängida korv-, võrk- ja sulgpalli, lauatennist, käia rühmatreeningutes või jõusaalis. (Kehaline kasvatus... 2008, 18)

Tänavu on aga vana staadion amortiseerunud ning õppetöö jaoks seda ei kasutata. Ülikoolihoone juures asuvad korv- ja võrkpalliväljakud saavad kasutust kui tudengid oma

lõbuks palli loobivad. Tenniseväljakut kasutatakse hoogsasti ning seal toimuvad ka võistlused, kuid vabaõppeaine raames seda ei kasutata. (Mänguvõimalused...08.11.2017)

2.2. Kehalise kasvatus uue ainekava loomine – kehalise kasvatus ja spordireform

Viimastel aastakümnetel (1990. aastate algusest kui kehaline kasvatus liigitati vabaõppeaine alla kuni 2017. õppeaasta kevadsemester) oli tudengitel võimalus deklareerida kehaline kasvatus järgmisel tingimustel: semestri jooksul tuli osaleda vähemalt 20 treeningtunnis (1 tund võrdus vähemalt 60 minuti aktiivse tegevusega) ning käidud kordade eest sai 2 EAP-d. Tunnid algasid täistundidel: 8, 10, 12 ning 14.00. Pärast 14.20 enam Spordihoonesse sisse ei saanud. Sisulist osa juures ei olnud, kuid igal sportmängul oli oma treener. Varasemalt sai deklareerida õppeainet bakalaureuse, magistri- ning rakenduskõrgharidusõppes 4 korda ning integreeritud õppes 6 korda. (TTÜ spordiklubi: muutunud on.. 2016; Malm 2018)

Kehalise kasvatus reformimise vajadus oli olnud teemaks TTÜ Üliõpilasesinduses juba aastaid, kuid kuna spordiklubiga puudus sisuline koostöö, siis üliõpilaste ettepanekuid ning tagasisidet ei võetud kuulda. Reformi sai ellu kutsunud peamiselt TTÜ Üliõpilasesinduse endisel spordivaldkonna koordinaatoril (2014-2016. aastatel) Martin Malmi initsiatiivil, kuid sellele olevat kaasa aidanud mitmed isikud. (Malm 2018)

Reformi eesmärk oli laiendada üliõpilaste sportimisvõimalusi TTÜ spordihoones vabaõppeaine raames. Probleemideks olid ülerahvastatus treeningutes ja spordiklubi enda põhimõtteline vastuseis ükskõik millistele muutustele, kuigi ajaga oleks tulnud kaasas käia. Ehk sealne agenda toetas 100% hetkeseisu säilitamist. (Malm 2018)

Reformi läbiviimise protsess nägi välja järgmine (Malm 2018):

1. “Reform sai alguse Üliõpilasesinduse pöördumisest rektorile, kus esitati ettepanekuid kehalise kasvatus ja spordihoone töö muutmiseks üliõpilastele soodsamas suunas.
2. Rektor määras seejärel sellega tegelema töörühma. Töörühma töö eest vastutas toonane personalijuht Mare Pihel.
3. Üliõpilasesinduse vedamisel kogunes umbes 20 inimest koosnev töörühm, tudengiesindajad, kehalise kasvatuses õppeaine aktiivsemad võtjad ja teisi aktiviste.

Üheskoos märgiti maha peamised probleemkohad ja muudatusettepanekud. Ettepanekud esitati rektori poolt määratud komisjonile.

4. Komisjon kogunes viis kuud. Komisjoni liikmed olid: üliõpilasesindaja (M. Malm), õppeosakonna esindaja, muud ülikoolis pikemalt ja spordihoone tööga kursis olnud inimesed. Spordiklubi esindajalt võeti ettepanekud kirjalikult, kuid töösse otseselt ei kaasatud.
5. Komisjoni otsust presenteeriti rektorile, kes kiitis selle heaks.
6. Tööd määrati ellu viima Sandra Raju. Samal ajal vahetus ka spordihoone juhtivtöötaja, kes palkas muudatuste elluviimiseks uue meeskonna. Sisuliselt alustas spordiklubi järgmist aastast peaaegu täielikult uue meeskonnaga.”

Reformi koostamisel võeti arvesse kolme osapoole seisukohta (Malm 2018):

- üliõpilased - eesmärgiks saada laiemad sportimisvõimalused
- õppeosakond - eesmärgiks lisada õppeaine sisulisele poolele teoreetiline baas
- finantsosakond - eesmärgiks tagada kuluefektiivsus, et kulud ei tõuseks reformi käigus

Kehalise kasvatuse ja spordireformile mindi üle 2017/18 õppeaastast, kuid selle jõustumine võtab aega ka tänavu. Küll aga võib tõdeda, et suurem osa muudatusi on tehtud: esimese aastaga (50%), teise aastaga (30%). (Malm 2018)

2.3. Sportimisvõimalused õppeaine raames alates 2017/18 õppeaastast

TTÜ spordihoone pakub hetkel jätkuvalt mitmeid harrastusliikumise vorme: korv-, võrk- ja sulgpall; lauatennis, rühmatreeningud ja jõusaal, mille seast tuleb valida üks liikumisvorm ainekursuse sooritamiseks. (Õppeainetesse tuleb deklareerida.. 08.11.2017)

Seoses spordireformiga on alates 2017. aasta sügissemestrist muutnud kehalise kasvatuse õppeaine nii nimetust kui ka sisu. Uue õppeaine nimetuseks koos õppeainekoodiga on: “MK 3001 Liikumisharrastuse alused I” ja “MK 3002 Liikumisharrastuse alused II”. Varasema kahe EAP asemel on tudengitel võimalik nüüd saada 3 EAP-d. Seda seetõttu, et kehalisele aktiivsusele (tuleb käia vähemalt 24 korda 20 asemel) lisandus teoreetiline pool: kursuse jooksul tuleb tudengitel läbida nii test Moodles kui ka iseseisev töö. (Õppeainetesse tuleb deklareerida.. 08.11.2017)

Moodle test koosneb kahest osast, mille esimene osa on kõikidele tudengitele samasugune koosnedes viiest küsimusest ning teine osa on vastavalt valitud suunale (pallimängud, jõusaal, rühmatreeningud, lauatennis/sulgpall), samuti viis küsimust. Test koosneb kokku kümnest küsimusest ning on valikvastustega. Iseseisvaks tööks on järgmised võimalused: käia kolm korda vaatamas ülikooli esindusvõistkondade kodumänge, osaleda loengusarjal//koolitustel või olla spordivabatahtlik vabalt valitud üritusel. Lisaks on tudengitel võimalus ise leida endale sobiv tegevus iseseisva töö läbimiseks, kuid selle sobivus tuleb eelnevalt õppejõuga kokku leppida. (Õppeainetesse tuleb deklareerida.. 08.11.2017)

3. KLIENDIRAHULOLU UURING „LIIKUMISHARRASTUSE ALUSED“ JA TTÜ SPORDIHOONE NÄITEL

Kolmas peatükk keskendub läbiviidud rahulolu uuringule ja selle tulemustele. Järgnevalt tuuakse välja uuringu eesmärk, meetod ja valim. Seejärel analüüsitakse uuringu tulemusi, mille alusel teeb autor lõpetuseks omapoolsed ettepanekud ning järeldused.

3.1. Uuringu eesmärk, meetod ja valim

Käesoleva uuringu eesmärgiks on saada tagasisidet ning teavet selle kohta, milline on tudengite poolne rahulolu TTÜ Spordihoone ning „Liikumisharrastuse alused“ vabaõppeaine kohta. Probleemist lähtuvalt tuli eesmärgi saavutamiseks autoril läbi viia rahulolu-uuring, et saada tagasisidet tudengitelt.

Uurimistöö eesmärkide saavutamiseks koostati kvantitatiivne uuring, mis viidi läbi veebipõhiselt 2018. aasta kevadel ajavahemikus 16.04-22.04.2018 TTÜ praeguste tudengite seas, kes on deklareerinud vabaõppeaine või tasuvad semestritasu spordihoone kasutamise eest. Uuringu meetodiks valis autor kvantitatiivse meetodi internetiküsitluse näol (vt Lisa 1), et jõuda võimalikult suure vastajate hulgani, tagada aja- ja kuluefektiivsus ning mugavam analüüsi läbiviimine.

Sihtgrupini jõudmiseks kasutati järgnevaid võimalusi: sotsiaalmeedia kasutamine (Facebook) ning ÕIS (teate saatmine vabaõppeaine deklareerijatele). Küsitlus koostati internetis Google Docs keskkonnas, kasutades Google Formsi küsimustiku koostamise põhja. Tulemuste analüüsimisel kasutati Microsoft Excel andmetöötlusprogrammi, kus tehti ka Pearsoni korrelatsioonanalüüs, et leida lineaarseid seoseid erinevate väidete vahel.

Uuringu meetodika aluseks võeti SQAS (*Service Quality Assessment Scale*) mudel, mida kohandati vastavalt töö eesmärgile. Kuna TTÜ Spordihoone ei paku lastehoidmisteenus, siis

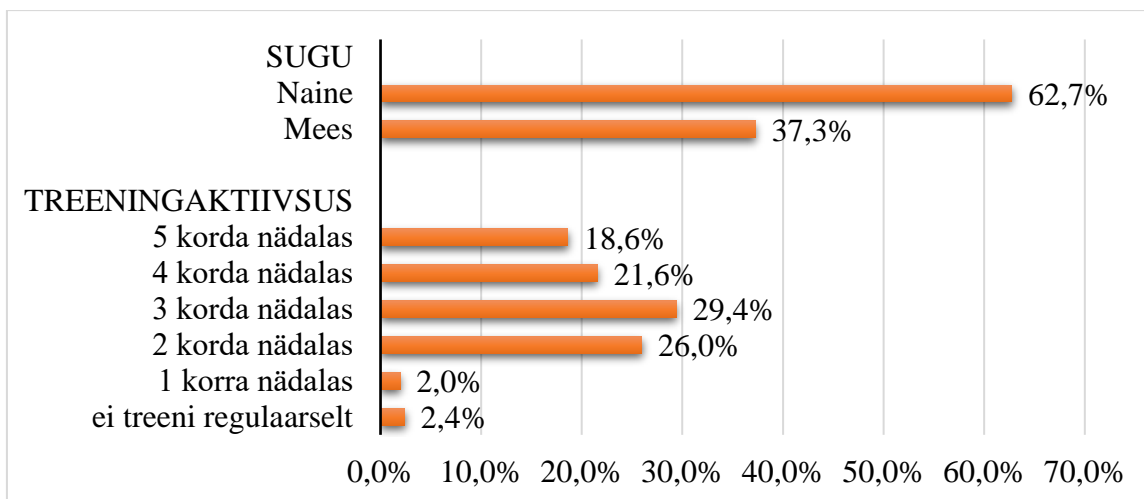
jäeti see mudelist välja. Samuti kasutati ka NPS (*Net Promoter Score*) soovitusindeksit ja ka avatud küsimusi. NPS-i kasutati välja uurimaks, kui suure tõenäosusega soovitaksid tudengid TTÜ spordihoonet ka oma tutvusringkonnale.

Küsimustiku tüüpina kasutati nii ühe kui ka mitme vastusevariandiga ning avatud küsimusi. Mõõtevahendiks kasutati 5-palli Likerti skaalat. Sissejuhatavas osas antakse vastajatele ülevaade uuringu eesmärgist, selle täitmiseks kuluvast ajast ning vastajatele kinnitatakse, et küsimustik on anonüümne.

Uuringu küsimustik koosnes viiest jaotisest neile, kes vastasid ka „Liikumisharrastused alused“ vabaõppeainetega seotud küsimustele, ning neljast jaotisest neile tudengitele, kes tasuvad semestritasu. Küsimustik algas sotsiaal-demograafiliste küsimustega. Esialgu uuriti vastajate käest üldiseid andmeid (näiteks sugu, liikumis- ja sportimisharjumused), et saada vastajate kohta taustinformatsiooni. Järgnevalt uuriti vabaõppeaine kohta, millele järgnesid küsimused treeningute, personali, ruumide ning üldiste spordihoonega seotud tegurite kohta. Vastajatelt küsiti nende rahulolu nii treeningvarustuse, vabaõppeaine tingimuste täitmise, treenimisvõimaluste, treenerite pädevuse, pesemis- ja riietusruumi suhtes kui ka nende kehalist aktiivsust ja motiive trenni tegemiseks.

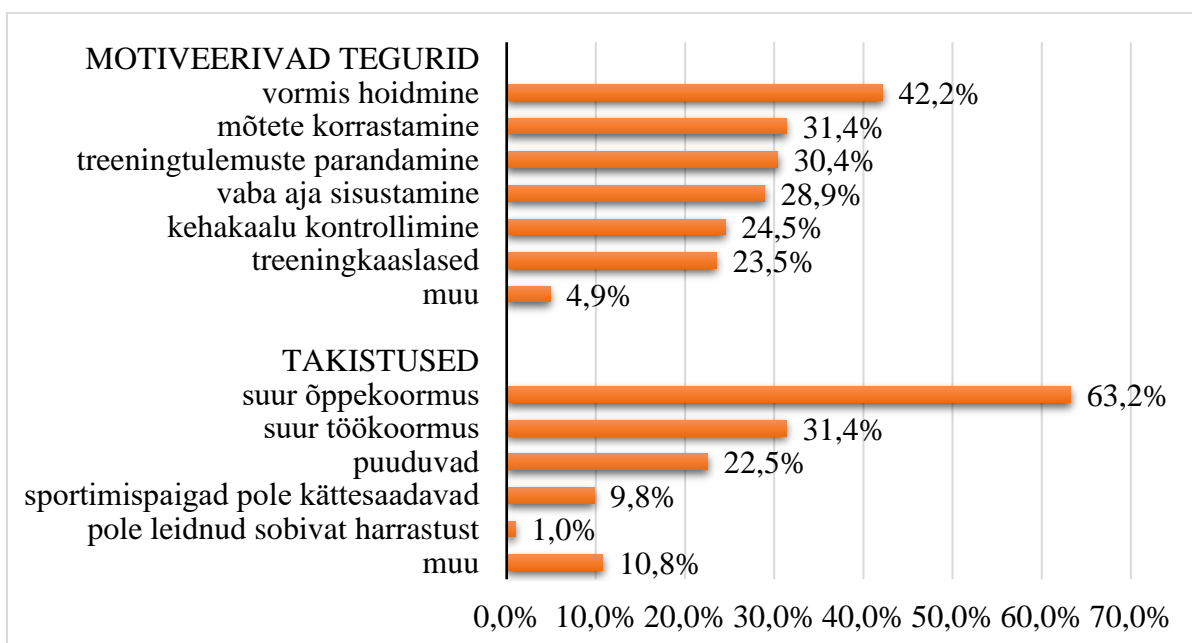
Vabaõppeainet deklareeris 2017/18 õppeaasta sügissemestril 1270 ning kevadsemestril 1060, kokku 2330 tudengit. Antud kogusumma puhul oleks olnud tõenäosuslikuks valimiks 330 vastajat (Sample Size.. 24.02.2018). Aine deklareerinud tudengite seas oli korduvdeklareerijaid 1058, mistõttu oli järgnevaks tõenäosuslikuks valimiks kalkulaatori järgi 295 (N=1272) (*Ibid.*). Seejärel sorteerides korduvdeklareerijatest välja välistudengid, keda oli 271, oleks olnud tõenäosusliku valimi suuruseks 278 (N=1001) (*Ibid.*), mida kahjuks ajalise piirangu tõttu täis ei saanud. Esialgse valimi moodustasid 206 vastajat, kuid kuna oli eesmärk kaasata ainult eestikeelseid tudengeid (ankeet oli eesti keeles), siis tuli eemaldada kaks võõrkeelset vastajat ning lõppvalimiks jäi 204.

Parema ülevaate saamiseks vastajate treeningtaustast uuris autor vastajate treeningute sagedust nädala kohta, kus tuli välja, et enam kui kolm korda nädalas treenivad 69,6% vastajatest, kuni kaks korda nädalas 28,0% ning ebaregulaarselt 2,4% vastajatest (vt Joonis 1).



Joonis 1. Vastajate sotsiaal-demograafilised andmed
Allikas: autori koostatud

Uuriti põhjuseid, mis tudengeid motiveerib trenni tegema ning põhjuseid, mis on treeningute tegemistel takistuseks. (vt Joonis 2).



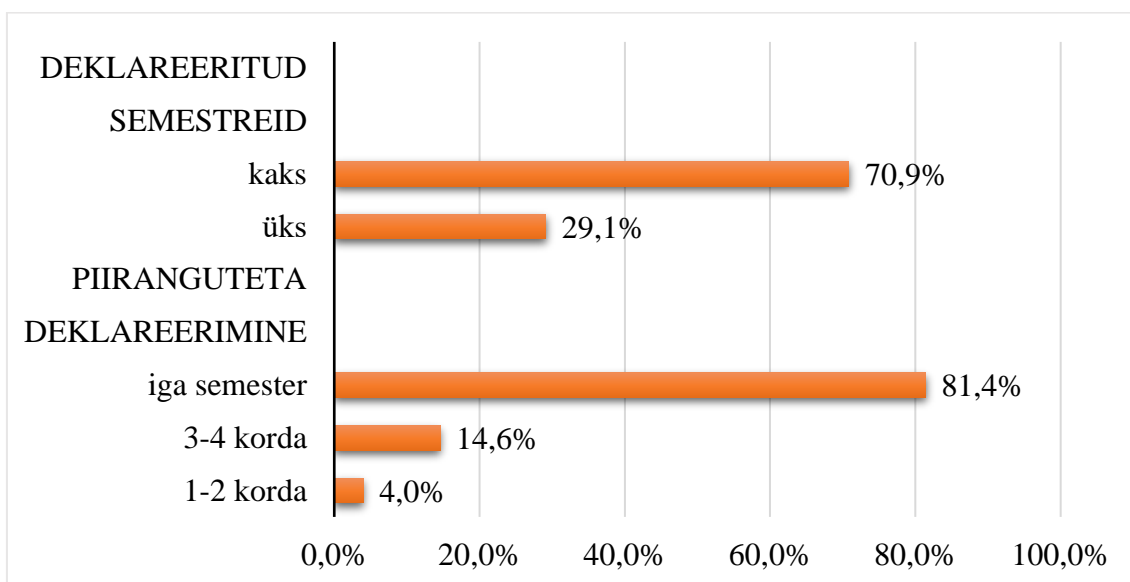
Joonis 2. Vastajate motiveerivad ning takistavad tegurid trennitegemisel
Allikas: autori koostatud

Peamisteks põhjusteks, miks trenni tehakse on enda vormis hoidmine ning ajutööle puhkuse andmiseks. Lisaks populaarsematele vastustele toodi välja trennist saadavat heaolu tunnet ning stressi vähendamist läbi aktiivse liikumise. Tudengitele omaselt on suurimaks takistuseks kas

kohustused koolis või tööl. Muu all toodi välja esinevaid spordivigastusi, kauget elukohta ning liiga kiiret elutempot.

3.2. Uuringu tulemused

Järgnevalt tuuakse välja uuringu tulemused. Jagades vabaõppeaine deklareerijad omakorda kaheks (vt Joonis 3): ühe semestri deklareerinud (29,1%, n=58) või kaks (70,9%, n=141), ei esinenud erinevust selles, et tudengid tõdesid, et kui deklareerimisel poleks piirangut, sooviksid nad deklareerida vabaõppeainet võimalusel iga semester (79,9% vastajatest).

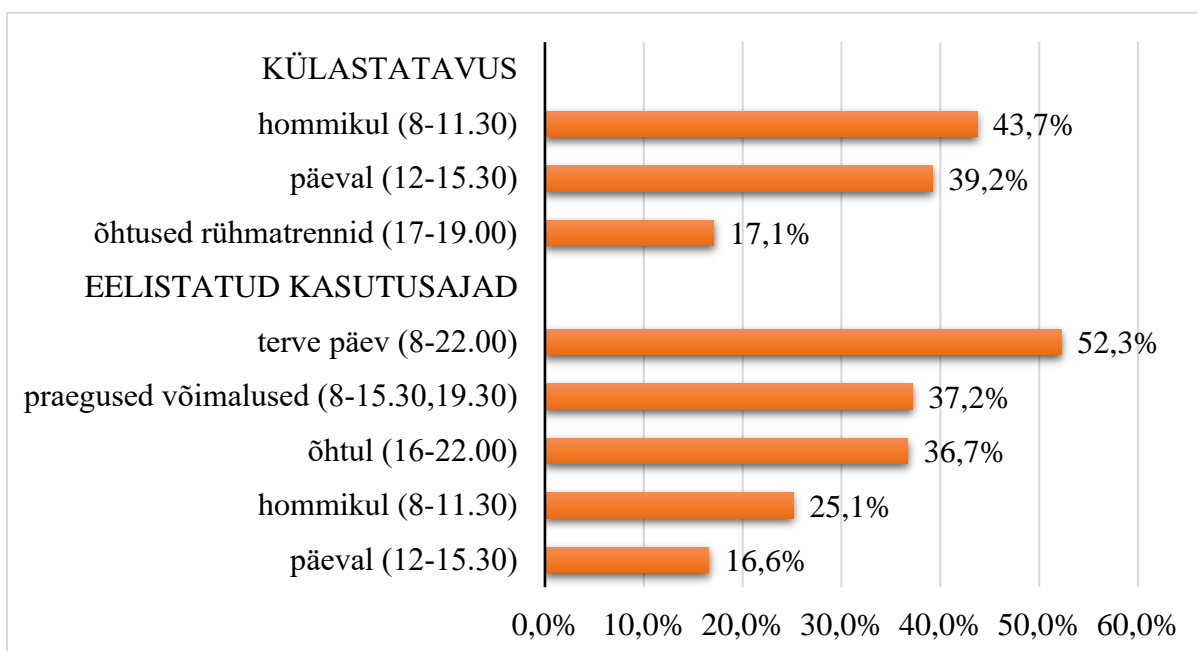


Joonis 3. Vabaõppeaine deklareeritud semestrite arv vastajate seas ning eelistatud deklareerimiste arv, kui deklareerimisel poleks piirangut
Allikas: autori koostatud

Tudengid veedavad kõige enam aega spordihoones just ennelõunasel kellaajal (8.00 - 11.30). Kõige vähem käiakse aga õhtustes rühmatreeningutes. Siinkohal tuleb arvestada seda, et hommikul ja päeval saab käia kõikides “õppesuunades” ehk pallimängudes, jõusaalis, lauatennisel ning rühmatreeningutes, õhtusel ajal toimuvad aga ainult rühmatreeningud.

Vabaõppeaine raames on Spordihoone külastamise kellaajad piiratud, mistõttu uuriti millistel kellaegadel eelistavad tudengid Spordihoonesse minna trenni tegema. Valida sai mitu

vastusevarianti. Terve päeva jooksul ehk ilma ajalise piiranguta sooviksid koguni 52,3% tudengitest Spordihoonet külastada. Senised võimalused sobisid 37,2%-le (vt Joonis 4).



Joonis 4. Spordihoone külastatavus kellajaliselt tudengite poolt ning eelistatud kellaajad külastamiseks

Allikas: autori koostatud

TTÜ-s on hetkel koguni 7 pakutavat treenimissuunda vabaõppeaine raames (sulg-, korv- ja võrkpall, lauatennis, ringtreeningu jõusaal, tavaline jõusaal ning rühmatreeningud, mis omakorda pakuvad umbes 13 erinevat treeningut). Siiski leidsid tudengid, et nendest ei piisa ning vaba vastusena pakuti, et lisanduda võiksid eelkõige LesMillsi litsentsiga treeningud (BodyPump, BodyAttack, BodyCombat), saaljalgpall, tantsulised treeningud (Zumba, MyBeat, Step) ning paljud tudengid tunnevad puudu ka ujumise võimalusest (vt Tabel 6).

Autor palus vastajatel ka hinnata õppeainega seotud väiteid 5-palli süsteemis või vastusevariandiga “ei oska hinnata”. Hinnangud olid: 1 - ei nõustu üldse, 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult. Valida sai ka “ei oska hinnata” vastusevarianti, mis lahutati üldvalimist (n=199) aritmeetilist keskmist arvutades välja (vt Tabel 1).

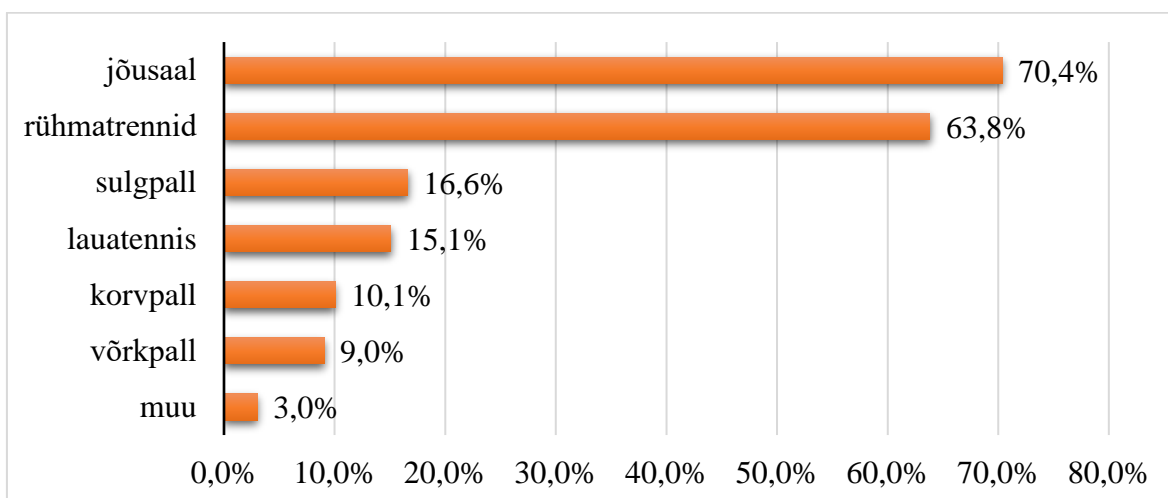
Tabel 1. Vastajate osakaal hinnangu andmisel vabaõppeainega seotud väidetele

Väited (aritmeetiline keskmine)	1 - ei nõustu üldse	2 - pigem ei nõustu	3 - nii ja naa	4 - pigem nõustun	5 - nõustun täielikult	Kokku
Valideerimiskord on mugav (väravad + treeningruumid) (4,4)	2,3%	5,1%	9,1%	26,1%	57,4%	100,0%
Vabaõppeaine Facebooki leht (TTÜ SPORT) on informatiivne (4,3)	2,6%	5,2%	7,8%	21,2%	63,2%	100,0%
Treeningute kohta kajastuv info on korrektne (4,3)	14,0%	10,2%	18,3%	26,3%	31,2%	100,0%
Ühe semestri jooksul 24 treeningtundi õppeaine sooritamiseks on mõistlik (4,3)	3,8%	3,2%	9,7%	25,8%	57,5%	100,0%
Arvestuse saamise kriteeriumite osa on varakult kättesaadav (4,0)	6,3%	7,3%	11,5%	25,5%	49,5%	100,0%
Info vabaõppeaine kohta on kergesti kättesaadav (4,0)	5,2%	5,2%	17,0%	31,4%	41,2%	100,0%
Moodle test on õppeaine sooritamiseks sobiv ja ajakohane (3,8)	10,2%	11,2%	18,2%	26,2%	34,2%	100,0%
Iseseisva töö aruande koostamine on arusaadav (3,6)	9,0%	12,0%	13,9%	20,5%	44,6%	100,0%
Oma treeningkordade arvu jälgimine on mugav (3,5)	17,7%	19,3%	18,2%	21,9%	22,9%	100,0%
Iseseisva töö jaoks 3 tegevust õppeaine sooritamiseks on asjakohane (3,1)	3,0%	4,0%	13,1%	20,2%	59,6%	100,0%

Allikas: autori koostatud

„Liikumisharrastuste aluste“ jaotis lõppes avatud küsimusega, kus vastajatel oli võimalus teha ettepanekuid vabaõppeaine osas. Autor jagas ettepanekud erinevateks osadeks, et grupeerida vastuseid (vt Lisa 1). Enam toodi välja kellaajaliste piirangute ja iseseisva töö sisu muutmist.

Järgmises jaotises uuriti treeningute ning nende korralduse kohta. Selgus, et enim külastatakse jõusaali ning rühmatreeningud (vt Joonis 5):



Joonis 5. Spordialadega tegelemise jaotus TTÜ Spordihoones
Allikas: autori koostatud

Treeningute kohta paluti hinnata väiteid 5-palli skaalal või vastusevariandiga “ei ole kokku puutunud”. Hinnangud olid: 1 - ei nõustu üldse, 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult. Võimalus oli valida ka “Ei ole kokku puutunud” vastusevarianti, mida keskmise arvutamisel ei arvestatud (vt Tabel 2).

Tabel 2. Vastajate osakaal hinnangu andmisel treeningutega seotud väidetele

Väited (aritmeetiline keskmine)	1 - ei nõustu üldse	2 - pigem ei nõustu	3 - nii ja naa	4 - pigem nõustun	5 - nõustun täielikult	Kokku
Juhendatud treeningu kestvus on mõistlik (4,5)	2,5%	5,0%	9,0%	26%	57%	100%
Spordihoone pakub piisavalt erinevaid treeningvõimalusi (4,4)	1%	2%	11%	30%	57%	100%
Treeningute korraldus vastab Sinu ootustele (4,4)	2%	3%	11%	22%	62%	100%
Informatsioon treeningute kohta on kergesti kättesaadav (4,4)	2%	3%	9%	21%	65%	100%
Juhendatud treeninguid on piisaval hulgal (4,4)	3%	5%	8%	21%	63%	100%
Juhendatud treeningute kvaliteet vastab Sinu ootustele (4,3)	0%	3%	10%	21%	66%	100%

Allikas: autori koostatud

Selle jaotise viimane küsimus koosnes avatud küsimusest, kus tudengitel oli võimalus vastata, millistest sportimistingimustest nad puudust tunnevad (vt Lisa 1). Kõige enam mainiti ujumis ning saaljalgpalli mängimise võimalust, kuid toodi välja ka näiteks siseruumides tennise mängimine.

Tudengitel paluti anda hinnang nii treenerite kui ka administraatorite kohta koostatud väidetele 5- palli skaalal. Hinnangud olid taas: 1 - ei nõustu üldse, 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult või “ei ole kokku puutunud” vastusevariant, mida keskmise arvutamisel (vt Tabel 9) ei arvestatud. Kõige kõrgemalt hinnati väidet, et treenerid on oma töös pädevad, kõige madalamalt aga väidet, et treenerid on sõbralikud ja abivalmid. Tehes korrelatsioonanalüüsi Excelis, tuli tugev korrelatsioon (0,928) väidete vahel, mis hõlmavad treenerite pädevust ning töö kvaliteeti (vt Tabel 3). See näitab, et kvaliteetse töö tagab vajalikud teadmised ning oskused. Ka ülejäänud väidetel oli tugev omavaheline seos.

Tabel 3. Korrelatsioonanalüüs treeneritega seotud väidete vahel

Väited	Treeneritel on piisavalt teadmisi ja oskusi treeningute läbiviimiseks	Treeneritöö kvaliteet vastab Sinu ootustele	Treenerid on sõbralikud ja abivalmid	Treenerid on oma töös pädevad
Treeneritöö kvaliteet vastab Sinu ootustele	0,928	1	–	–
Treenerid on sõbralikud ja abivalmid	0,611	0,618	1	–
Treenerid on oma töös pädevad	0,758	0,779	0,656	1

Allikas: autori koostatud

Administraatorid said madalamad hinnangud kui treenerid. Enim leiti sarnaselt treeneritega, et nad on oma töös pädevad, samuti tõdeti, et neilt saab vajalikku informatsiooni. Ka kõige madalam hinnang anti sarnaselt treeneritele: 3,9 tuli keskmiseks väidetele, et administraatorid on sõbralikud ja abivalmid (vt Tabel 9). Korrelatsioonanalüüs näitas aga tugevat seost (vt Tabel 4) administraatorite pädevuse ning neilt saadava informatsiooni vahel. Ka see tõestab, et ilma oskuste ning teadmisteta ei ole võimalik tudengitele vajalikku informatsiooni edastada.

Tabel 4. Korrelatsioonanalüüs administraatoritega seotud väidete vahel

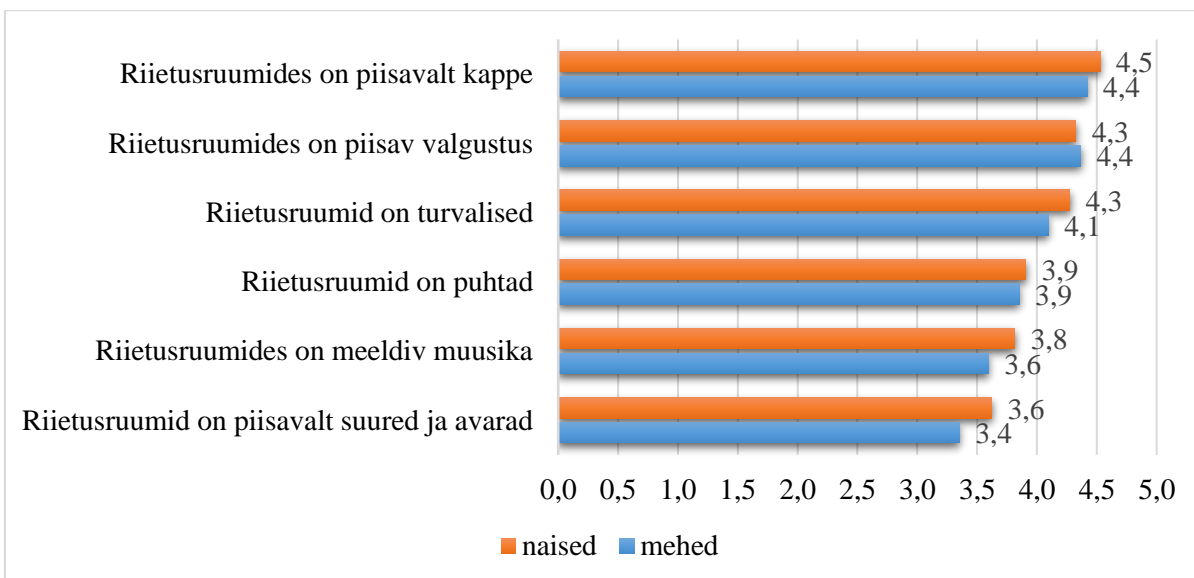
Väited	Administraatorid on sõbralikud ja abivalmid	Administraatoritelt saab vajalikku informatsiooni	Administraatorid on oma töös pädevad
Administraatoritelt saab vajalikku informatsiooni	0,851	–	–
Administraatorid on oma töös pädevad	0,828	0,878	–
Administraatorid on viisakad	0,808	0,828	0,756
Administraatorid ei tegele töö ajal kõrvaliste asjadega	0,592	0,611	0,688

Allikas: autori koostatud

Järgmises jaotises paluti tudengitel vastata nii treening-, riietus- kui ka pesemisruumide käivate väidete kohta ning hinnata neid 5-palli skaalal. Hinnangud olid samad nagu personali jaotises: 1 - ei nõustu üldse, 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult. Lisaks oli valikus variant “Ei ole kokku puutunud”, mida keskmise arvutamisel ei arvestatud (vt Tabel 10).

Kõige kõrgemalt hinnati väidet “Treeningruumides on piisav valgustus”, kõige madalamalt said võrdselt aga tulemuse neli väidet: “Treeningvahendeid jätkub kõigile”, “Treeningruumides on meeldiv muusika”, “Treeningruumides on hea ventilatsioon” ning “Treeningruumid on piisavalt suured ja avarad”, mida hinnati 4,0 vääriliseks (vt Tabel 10). Madalamalt hinnatud väited said kinnitust ka avatud küsimustes, kus anti tagasisidet umbsuse ning treeningvahendite nappuse kohta.

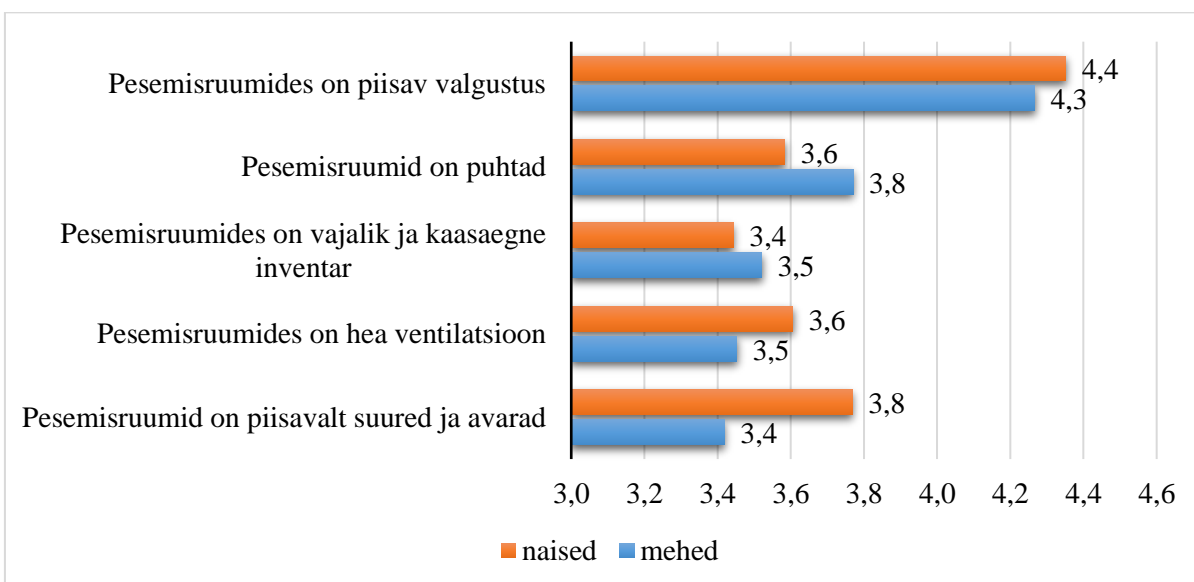
Treeningruumides soolist erinevust analüüsimisel ei vaadatud, küll aga analüüsiti erinevusi naiste- ja meeste seas uurides tagasisidet riietus- ja pesemisruumidele (vt Joonis 6). Selgus, et ollakse rahul kappide arvu ning valgustusega, küll aga jääb vajaka üldisest ruumist ning avarusest, eelkõige meeste arvates nende riietus- ja pesemisruumides. Kehvema hinnangu sai ka ruumides lastav muusika ning puhtus.



Joonis 6. Keskmise hinnang 5-palli skaalal riietusruumidega seotud väidetele

Allikas: autori koostatud

Pesemisruumide väidete keskmise tulemuse erinevus oli meeste ja naiste vahel märgatavam (vt Joonis 7). Mehed hindasid puhtust ning kaasaegset inventari kõrgemalt, samas kui naiste arvates on nende ruumides parem ventilatsioon kui ka valgustus. Sarnaselt riietusruumidega selgus, et ka pesemisruumides on naiste arvates ruumi rohkem.



Joonis 7. Keskmise hinnang 5-palli skaalal pesemisruumidega seotud väidetele

Allikas: autori koostatud

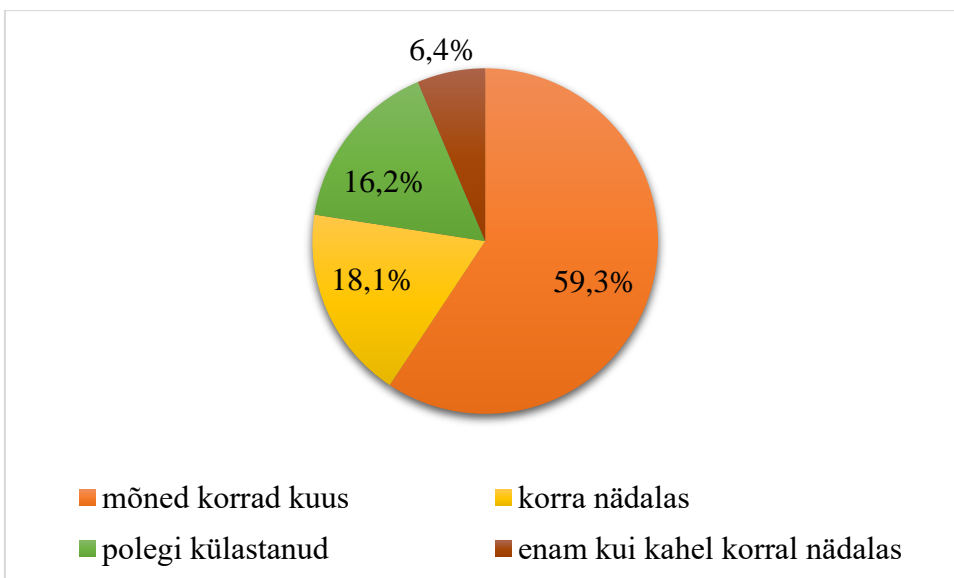
Viimases osas paluti hinnata 5-palli skaalal spordihoone kohta käivaid väiteid ning uuriti ka info liikuvuse kohta. Hinnangud olid: 1 - ei nõustu üldse, 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult. Valida sai ka “ei oska hinnata” varianti, mida keskmise arvutamisel ei arvestatud. Tulemused olid järgnevad (vt Tabel 5):

Tabel 5. Vastajate osakaal hinnangu andmisel TTÜ spordihoonega seotud väidetele

Väited (aritmeetiline keskmine)	1 - ei nõustu üldse	2 - pigem ei nõustu	3 - nii ja naa	4 - pigem nõustun	5 - nõustun täielikult	Kokku
Spordihoone läheduses on piisavalt parkimiskohti (4,6)	0,7%	2,1%	4,2%	21,7%	71,3%	100,0%
Spordihoones on meeldiv keskkond (4,5)	0,5%	1,5%	6,5%	26,9%	64,7%	100,0%
Spordihoones on piisavalt suunavaid silte (4,5)	1,0%	2,0%	8,2%	27,6%	61,2%	100,0%
Spordihoone on puhas (4,5)	1,5%	1,0%	5,4%	27,7%	64,4%	100,0%
Spordihoones on piisav valgustus (4,5)	1,5%	2,0%	6,0%	21,4%	69,2%	100,0%
Spordihoone asukoht on mugav (4,3)	0,5%	2,0%	15,3%	30,2%	52,0%	100,0%
Spordihoone kodulehekülg (ttu.ee/sport) on piisavalt informatiivne (4,3)	2,5%	4,3%	8,6%	31,5%	53,1%	100,0%
Spordihoone kasutamise eest makstav hind on taskukohane (4,3)	4,9%	1,9%	12,6%	23,3%	57,3%	100,0%
Informatsioon Spordihoones toimuvate ürituste kohta on kergesti kättesaadav (4,2)	2,7%	2,7%	15,5%	26,2%	52,9%	100,0%
Spordihoone on kaasaegne (4,2)	2,5%	3,5%	13,9%	34,3%	45,8%	100,0%

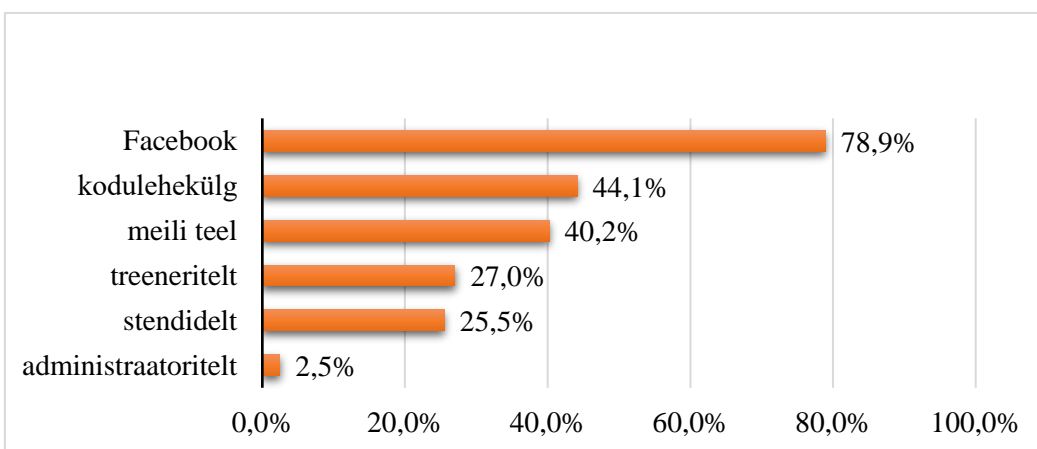
Allikas: autori koostatud

Küsimustikus tuli vastata ka küsimusele, kas tudengid üldse külastavad TTÜ Spordihoonega seotud kodulehte (www.ttu.ee/sport). Selgus, et suurem osa tudengitest külastab antud lehte kõigest mõned korrad kuus (59,3% vastajatest). Kordagi pole lehte külastanud aga 16,2% vastajatest (vt Joonis 8).



Joonis 8. TTÜ spordihoone kodulehekülje (ttu.ee/sport) külastussagedus
Allikas: autori koostatud

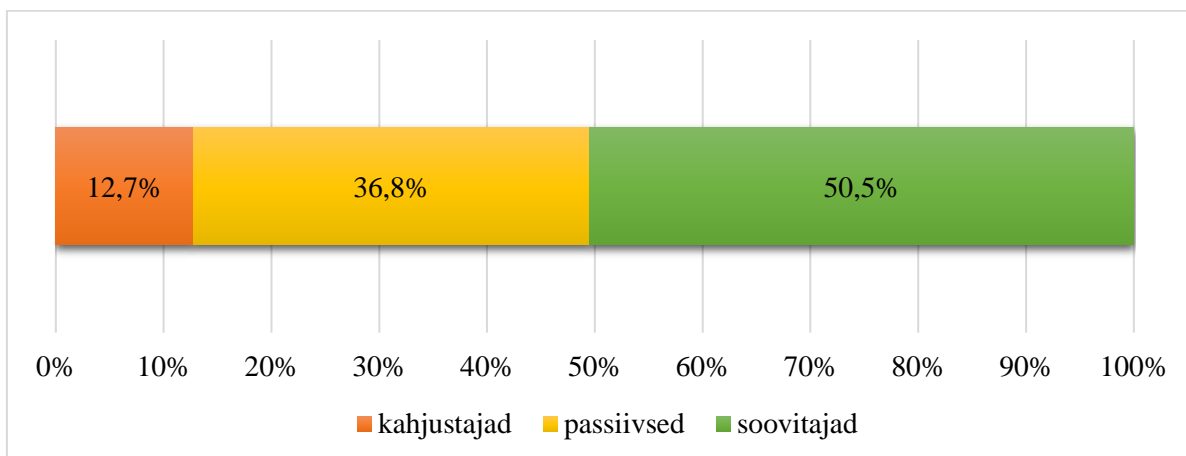
Üha suurenenud internetikasutusega kaasneb ka asjaolu, et tudengite meelepärasemaks informatsiooni allikaks on internetis Facebook, kodulehekülg ning meili teel (vt Joonis 9).



Joonis 9. Eelistatud allikad TTÜ Spordihoonega seotud informatsiooni saamiseks
Allikas: autori koostatud

Samuti uuris autor NPS (*Net Promoter Score*) indeksi kasutades, kui võrd tudengid soovivad TTÜ Spordihoonet ka oma tuttavale, kursusekaaslasele või sõbrale. Soovitusindeksi tulemus tuli 77,0%, mis näitab, et TTÜ Spordihoonel on kõrge rahulolulase. NPS-i kõrget tulemust kinnitab ka tõsiasi, et Spordihoone väidetele antud hinnangud olid väga kõrged. Vastajate

osakaalust on näha, et üle poolte vastajatest on soovitajad ehk skaalal 9-10 punkti andjad (vt Joonis 10).



Joonis 10. NPS soovitusindeksi jagunemine kahjustajate, passiivsete ning soovitajate vahel
Allikas: autori koostatud

Lõpetuseks oli vastajatel võimalus jätta avatud küsimusele vastates tagasisidet spordihoone kohta (vt Lisa 1). Pakuti välja, et võiks muuta kappide lukustamissüsteemi ning üldse uusi kappe.

3.3. Uuringu järeldused ja ettepanekud

Antud peatükis tehakse järeldusi uuringust saadud tulemuste põhjal ning ka ettepanekuid TTÜ Spordiklubi juhtkonnale. Kliendirahulolu uuringust selgus, et üldises plaanis on tudengid spordihoone ja vabaõppeainega rahul, kuid on ka teatud kitsaskohad.

Kõige suurem murekoht vabaõppeaine raames uuringu põhjal on kellaajaline piirang: tudengid sooviksid treenimas käia ka õhtuti. Olukord on pärast spordireformi küll paranenud, sest lisandunud on õhtused rühmatreeningud ning uued treeningud, kuid leitakse, et ka jõusaali võiks saada õhtuti kasutada. Spordihoonet külastavad õhtuti teised kliendid ja vältimaks ülerahvastumist, ei ole tudengitele antud võimalust õhtuti TTÜ Spordihoones treenimas käia. Probleemi lahendamiseks võiks olla üheks võimaluseks pakkuda ka hilisemat kellaega, kui samaaegselt pole palju teisi kliente. Selle jaoks aga oleks vaja pidada statistikat, et välja selgitada see kindel ajavahemik. Teine võimalus on pakkuda võimalust käia jõusaalis

nädalavahetuseti (kasvõi piiratud kellaaegadel), kui on vaiksem. Viimase soovituseteostamise korral tuleb kindlasti üle vaadata ka külastajate statistika. Jõusaalis käib iga pooleteise tunni järel koristaja, mille järel jõusaal ka pooleks tunniks suletakse. Jõusaal avatakse täistunnil ja enne uut algavat täistundi on mitmed tudengid järjekorras ootamas. Tudengid lastakse korraga sisse, mistõttu on esialgu ka kõik kardiomasinad hõivatud ja mõned tudengid peavad lausa oma korda ootama. Töö autor saab aru, et jõusaali tuleb pärast igat treeningtundi puhastada, kuid leiab, et poole tunni pikkust koristaja tööaega võiks võimalusel veidike lühendada. Selle teostamisel on võimalik hajutada suurt tudengite voogu, mis täistunni saabumisel tekib ning vähendada koormust jõusaalikasutusele treeningtunni alguses.

Tudengid, kes deklareerisid ka enne spordireformi jõustumist õppeainet endise nimega „Kehaline kasvatus“, avaldasid küsimustikku täites nõrdimust, et 4-6 korra asemel saab nüüd deklareerida kõigest kaks korda. Näiteks integreeritud õpet on kokku kümme semestrit, „Liikumisharrastuse aluseid“ saab deklareerida ainult kahel semestril ning ülejäänud ajast tuleb tasuda semestritasu või üle minna kuskile teise spordiklubisse. Koguni 80% vastanutest sooviksid deklareerida vabaõppeainet võimalusel iga semester, mis näitab, et tudengid on suured spordihuvilised. Seda kinnitab ka see, et kui võtta aluseks nii „Liikumisharrastuse alused“ I kui ka II korduvdeklareerijate arv, siis olenemata üsna märkimisväärsest negatiivsest tagasisidest lisatingimustele (Moodle test ja iseseisev töö) lisaks treeningkordadele, oli korduvdeklareerijaid (n=1058) üldkogumist (N=2330) 45,4% ehk ligikaudu pool. Uurides, mis motiveerib tudengeid trenni tegema, töid ainult üksikud välja EAP-d ehk ilmselt deklareerivad tudengid eelkõige vabaõppeaine seetõttu, et oleks võimalus käia tasuta treenimas, mitte seetõttu, et koguda vabaõppe moodulisse EAP-si. Tudengite suurele treenimissoovile annab ka kinnitust, et ligi 70% küsitluse vastajatest treenivad enam kui kolmel korral nädalas ning ebaregulaarselt treenijaid on väga vähe. Lahendusena pakub autor välja, et integreeritud õppes võiks olla ka kursus „MK 3003 Liikumisharrastuse alused III“. Teistel õppetasanditel seda varianti ei realiseeriks, sest muidu saadavate EAP-de hulk võib olla vabaõppe mooduli täitmiseks liiga üksluine.

Samuti oli tudengitel võimalus anda 5-palli skaalal tagasisidet erinevatele väidetele ja kõige madalamad hinded said just iseseisva töö ning Moodle testiga seotud väited. Kui tudengitel oli võimalus vabalt arvamust avaldada või teha ettepanekuid õppeaine kohta, siis ka sealt tuli enim välja negatiivset vastukaja iseseisva töö osa kohta. Leiti, et iseseisva töö osa täitmiseks võiks

olla rohkem variante, sest vabatahtlik olemine, loengusarjades käimine või esindusmeeskondade mängude vaatamine ei ole piisav. Üheks variandiks pakuti välja, et võiks olla võimalus asendada kasvõi mingi osa iseseisvast tööst rohkema treeningus käimise kordadega. Autori arvates aga kaotab see ettepanek iseseisva töö mõiste.

Autor ja kaastudengid on täheldanud, et esindusmeeskondade mängude vaatamisel käiakse lihtsalt enda üliõpilaskaarti läbi valideerimas ning seejärel minnakse tagasi koju. Aruande koostamisel ilmselt vaadatakse internetist mängu järele ning tehakse selle järgi kokkuvõte. Lisati, et kui ei olda korv- või võrkpallist huvitatud, siis antud "kohustus" on väga vastumeelne. Omalt poolt pakub töö autor anda tudengitele laiemat võimalust iseseisva töö täitmiseks: arvesse võiksid minna ka need esindusmeeskondade mängud, mis ei toimu kodusaalis, sest nii on suurem võimalus valida, millisest mängust kokkuvõtte teha. Tagamaks, et tudeng ka kohapeal käib, võib olla aga keerukas. Seda võib kinnitada näiteks ostetud pilet, mis omakorda suurendab võimalust, et tudeng siiski vaatab mängu lõpuni, sest on selle eest maksnud. Kaasatud võiks olla ka näiteks TTÜ spordiüritused nagu TTÜ jooks, TTÜ Treeningpäev või mõni muu väljaspool TTÜ-d toimuv spordiüritus, näiteks Nike Training Day. Tudengil on võimalus osaleda ka teistsugustel üritustel ja sellest ka aruanne kirjutada.

Valideerimiskord on tudengite jaoks küll mugav: tuleb valideerida ISIC või Üliõpilaskaart väravates ja treeningsaalis, küll aga tekitab segadust oma valideerimiskordade vaatamine ja kordade arv, sest vastav keskkond (Hoptitude) ei tööta siiani uues ringtreeningute jõusaalis ning seetõttu võib juhtuda olukord, et keskkond ei näita kõiki valideerimiskordi. Sellest tulenevalt tuleks üle vaadata praegune süsteem, et antud vead saaks võimalikult kiiresti likvideeritud. Autor on teadlik, et sellega tegeletakse ning olukord on läinud ajaga paremaks. Varem ei näinud tudengid treeningute valideerimiskordi üldse.

Uuringus toodi välja ka, et treenerid ei käi jõusaalis tudengitele harjutusi sooritades tehnikat parandamas, mistõttu tehakse harjutusi valesti ning on suurenenud vigastuste oht. Mainiti, et varasemalt olid olemas pädevad treenerid, kes kogu aeg olid jõusaalis abiks olemas ning vajadusel andsid nõu. Siiski andsid tudengid treenerite kohta väga positiivse tagasiside nende pädevuse ning töökvaliteedi kohta. Autori isiklik kogemus annab kinnitust, et rühmatreeningutes käivad treenerid saalis ringi ja vajadusel aitavad tehnikat parandada, kuid jõusaalis mitte. Selle olukorra lahendus on väga lihtne: tuleks jõusaali treeneritele antud olukord

ära põhjendada ning kindlasti on nad edaspidi valmis tudengeid rohkem aitama. Põhjus, miks treenerid jõusaalis ise tudengitele ei lähene, võib olla väljakujunenud arusaamas, et kui tudengitel on harjutuste sooritamise kohta küsimus, pöörduakse ise treeneri poole.

Vältimaks, et tudengid jõusaalis harjutusi valesti sooritavad ja ennetada tudengite teadmatust erinevate jõusaaliseadmete kasutamise ees, aitaks variant, kui jõusaali tunniplaani lisanduks vastav treeningtund. Treeningtunnis tutvustab treener erinevaid seadmeid, nende kasutamisevõimalust, mis lihasgruppi antud masin treenib ning milline on õige tehnika seadmel harjutust sooritades. Antud tundi ei pea olema iga päev, kuid vastavalt tagasisidele, oleks kindlasti mitmeid huvilisi.

Uurides, kuidas tudengid on rahul juhendatud treeningutega, siis anti ainult positiivset tagasisidet. Samas aga mainiti, et juhendatud treeninguid võiks isegi rohkem olla, nagu näiteks jõusaali ringtreeningut, mis hetkel toimub iga päev kell 12.10. Lahendus lihtne: tuua sisse kas topelt jõusaali ringtreeningut ehk kaks korda päevas või nädala lõikes lisada paar treeningut juurde.

Treeningute kohapealt tuntakse väga puudust ka ujumisest ning saaljalgpallist, mis on tudengite seas populaarsed, aga mida õppeaine raames ei ole. Hetkel on pallimängude jaoks Facebookis oma grupp, kus üliõpilased märgivad ära, mis kellaaegadel nad saavad kas korv- või võrkpalli mängima minna. Kolm platsi on ära jaotatud vastavalt: kaks korvpalliväljakut ning üks võrkpalli jaoks või vastupidi. Viimasel ajal on eelkõige võrkpallihuvilisi vähe ning plats tihti tühi. Valikus on pakkuda üht platsi saaljalgpalli jaoks või kui hetkel võrkpalli ei mängita, siis oleks võimalus pakkuda saaljalgpalli mängimise võimalust kokku kahel vabal platsil. Ujumise vastu tuntav huvi oli samuti väga kõrge, kuid ehitus seisab materiaalsete põhjuste taga juba aastakümneid.

TTÜ Spordihoonele tagasisidet andes toodi enam välja, et riietus- ja duširuumid vajaksid kindlasti esimesel võimalusel uuenduskuuri. Riietusruumides on kapid pigem väikesed ning tihedalt üksteise kõrval. Tudengid leidsid, et pigem on ruumi liiga vähe ning võiks olla rohkem avarust. Huvitav on muidugi asjaolu, et mehed hindasid riietusruumide avarust madalamalt kui naised, kuigi võib ju eeldada, et naistel on riietumiseks ning asjade hoidmiseks rohkem ruumi vaja. Üldjoontes suuri erinevusi naiste ja meeste vahel riietusruumide osas ei olnud. Tudengid

tõdevad, et on tihti ette tulnud selliseid olukordi, kus pesemis- ja riietusruumides on väga umbne ja niiske. Võrreldes aga naiste ja meeste tagasisidet eraldi pesemisruumidele, on suurim erinevus jällegi ruumi avaruses. Naised ei leia, et oleks nõnda suur ruumipuudus kui mehed. Küll aga on kindel, et remont on väga oodatud ning võimalusel tuleks antud tegevus panna spordihoone tegevuskavasse. Antud probleemi lahendus on väga kulukas, mistõttu tuleks kulude optimeerimiseks uurida koostöövõimalusi ettevõtetega.

Treeningsaalide puuduseks toodi välja, et õhk on tihti liiga umbne ning ka inventar on oma aja ära elanud või lihtsalt on varustusest puudus. Umbset õhku annab kergesti vähendada - teha rohkem õhutust hoides aknaid lahti. Kulukam variant oleks välja vahetada ventilatsioonisüsteem või teha korralik puhastus süsteemis. Inventari kohapealt ettepanekuid teha on keeruline, sest varustuse uuendamine nõuab väga suurt väljaminekut. Tänavu avati ringtreeningute jõusaal, kuhu soetati täiesti uus treeninginventar ning ka mujale on tasapisi soetatud uusi vahendeid. Tasuks uurida koostöövõimalusi ettevõtetega.

TTÜ spordihoonega seonduv koduleht (www.ttu.ee/sport) saab üliõpilaste poolt vähe tähelepanu. Seda külastatakse enamasti kõigest mõni korra kuus. Siinkohal tuleks üle vaadata, kas koduleht on piisavalt informatiivne ning kaasaegne. Näiteks toodi välja, et „Liikumisharrastuse aluste“ kohta käiv info on mitmes allikas erinev ning samuti pannakse kogu kursust puudutav info liiga hilja üles. Koduleheküljelt tahaks infot saada aga 44% tudengitest, mis on märkimisväärne arv.

Vabaõppeainel on küll oma Facebooki leht (TTÜ SPORT), mille sisu aktuaalsust hinnati 5-palli skaalal koguni 4,3-ni. See kinnitab, et vabaõppeaine kohta antav info Facebookis on aktuaalne ning informatiivne. Ka TTÜ Spordihoonel on oma Facebooki leht, kus kajastatakse tänavu eelkõige muudatusi lahtiolekuaegadest. Kindlasti ei ole see piisav ning postitama võiks hakata ka erinevaid üritusi, mis spordihoones toimuvad ning muud jooksvat infot, mis külastajatele vajalikuks teadmiseks võiks olla, sest Facebooki kaudu sooviksid infot saada ligi 80% tudengitest.

Lisaks eelnimetatule võiks TTÜ Spordihoone kliendirahulolu tõstmiseks ning edaspidi uuringu edasi arendamiseks rakendada järgmisi variante:

1. Kindlasti tuleks mõõta kliendirahulolu regulaarselt, et olla kursis tudengite rahuloluga.
2. Tuleb läbi viia ka teistele klientidele rahulolu-uuring tagasiside saamiseks.
3. Tudengeid tuleks paremini informeerida, et iseseisva töö osa on võimalik läbida ka tehes midagi täiesti teistsugust ning omal valikul, et võimaluste seas ei ole ainult esindusmeeskondade mängudel käimine.
4. Teha korralik ülevaade spordihoone seisukorrast, sest hoone vajab remonti ning alustada tuleks kõige kriitilisemast kohast.

Üldiselt võib jääda rahulolu-uuringu tulemustega rahule, sest tagasiside on suuremas osas positiivne ning vajaka jäävad kohad olid just need, mida ka töö autor oli eeldanud. Täidetud sai uuringu eesmärk ning vastavalt tagasisidele tehtud mitmeid ettepanekuid. Mis ettepanekud aga käiku lähevad ning mis võimalused olukorra parandamiseks tehtavad on, jääb Spordiklubi juhtkonna otsustada.

KOKKUVÕTE

Käesoleva uurimistöö teemaks oli “Tallinna Tehnikaülikooli „Liikumisharrastuse alused“ vabaõppeaine ja TTÜ Spordihoone rahulolu-uuring”. Antud teema valis autor isiklikust huvist ning tööpõhisest kokkulangevusest.

„Liikumisharrastuse alused“ on vabaõppe moodulisse kuuluv õppeaine, mida on antud 1990ndate algusest, toona küll kehalise kasvatuse nime alt ning teiste läbimiskriteeriumitega. Nimetuse vahetus toimus 2017/18. õppeaastast, mil muudeti ka saadavate EAP-de hulka ning sisu, kui rakendus kehalise kasvatuse ja spordireform.

Töö on koostatud eesmärgiga välja selgitada, kuidas on Tallinna Tehnikaülikooli tudengid rahul TTÜ Spordihoone sportimisvõimalustega ning vabaõppeaine sisuga.

Lõputöö on jaotatud kolmeks osaks, millest esimene peatükk käsitles kliendirahulolu teooriat, tuues välja ka erinevaid kliendirahulolu mõõtmise mudeleid. Teises peatükis on kirjeldatud sporditegemist TTÜ-s aastate vältel, kirjeldades erinevaid sportimisrajatisi ning vabaõppeaine sisu. Uurimus viidi läbi kolmandas peatükis, kus toodi välja ka tulemused, tehti järeldused ning ettepanekud.

Kliendirahulolu mõõtmiseks on olemas mitmeid mudeleid. Antud töös käsitleti SERVQUAL, SQAS ning NPS mudeleid, millest rakendati SQAS teenuse kvaliteedi hindamise mudel ning NPS soovitusindeks. SQAS meetod valiti seetõttu, et see on välja töötatud just spordikeskuste teenuste kvaliteedi hindamiseks ning sobis autori info vajadusega. NPSi rakendati üldise rahulolu hindamiseks, et teada saada soovitusindeksi tulemus, mille abil saadi teada kui suure tõenäosusega soovitatakse spordihoonet ka oma tutvusringkonnale.

Uuringu eesmärkidest lähtuvalt koostati internetipõhine ankeetküsitlus, mis koosnes viiest jaotisest. Uuring käsitles sotsiaal-demograafilisi küsimusi (nt sugu, motiive trenni tegemiseks), küsimusi vabaõppeaine kohta (deklareerimiste arv, ettepanekud, külastamise kellaajad),

hinnangu andmist spordihoone personali, treeningute, treenerite ja üldiste näitajate kohta. Lisatud oli ka avatud küsimusi, kus tudengitel oli võimalus avaldada arvamust näiteks puudu tuntuimatest sportimisvõimalustest.

Küsimustikule oli võimalik vastata perioodil 16.04-22.04.2018. Kokku laekus 206 vastust, millest kasutuskõlblikud olid 204. Valimi moodustasid TTÜ praegused eesti keelt kõnelevad tudengid, kes on deklareerinud „Liikumisharrastuse alused“ vabaõppeaine või küllastavad spordihoonet semestritasu makstes.

Välja toodi ka, et eelkõige jõusaalis ei käi treenerid tudengite harjutustehnikaid parandamas, mistõttu tehakse harjutusi valesti ning on suurenenud vigastuste oht. Mainiti, et kunagi olid väga pädevad treenerid, kes kogu aeg olid jõusaalis abiks olemas ning käisid ringi. Siiski andsid tudengid treenerite kohta vägagi positiivse tagasiside nende pädevuse ning töö kvaliteedi kohta.

Kokkuvõttes hindab autor TTÜ Spordihoone ja „Liikumisharrastuse alused“ vabaõppeaine rahulolu väga heaks just eelkõige soovitusindeksi tulemuse järgi, mis oli väga kõrge (77,0%). See näitab, et spordihoone rahulolusid hinnatakse kõrgeks. See omakorda tagab selle, et hoone kohta räägitakse ka tutvusringkonnale positiivselt, mis omakorda võib suurendada klientide arvu.

Antud bakalaureusetöö andis sisendit eelkõige Spordiklubi juhtkonnale tudengite rahulolust, samuti esitatakse tulemusi TTÜ Spordinõukogu koosolekul. Spordinõukogu on koostamas TTÜ- le spordistrateegiat tulevasteks aastateks ning antud tagasiside annab hea ülevaate, mida tuleks tegevuskavasse lisada.

Lõputöö autor tegi tulemuste põhjal rahulolu tõstmiseks järgnevad ettepanekud vabaõppeaine raames:

1. Mõelda võimalustele, kas ja millistel kellaagadel oleks võimalus tudengitele pakkuda lisa aega jõusaalis käimiseks.
2. Mõelda „MK 3003 Liikumisharrastuse alused III“ kursuse sissetoomise peale eelkõige integreeritud õppe tudengitele, sest nemad saavad kümne semestri jooksul tasuta treenida kõigest kahel semestril.

3. Laiendada iseseisva töö täitmise võimalusi: arvesse võiksid minna ka need esindusmeeskondade mängud, mis ei toimu kodusaaalis, sest nii on suurem võimalus valida, millisest mängust aruanne teha. Teiseks variandiks võiks olla aruande kirjutamine spordiüritusest, kus tudeng osales (näiteks meie oma TTÜ jooks, Treeningpäev või muu väljaspool TTÜ-d toimuv spordiüritus nagu Nike Training Day).
4. Tudengeid tuleks paremini informeerida, et iseseisva töö osa on võimalik läbida ka vastavalt tehes midagi täiesti teistsugust, et valikus ei ole ainult esindusmeeskondade mängudel käimine.
5. Anda treeneritele tagasisidet, et nad pööraksid harjutuste sooritamisel veelgi rohkem tähelepanu tehnikale.
6. Tutvustada tudengitele jõusaali masinaid ning mis lihasgruppi antud masin treenib.
7. Suurendada ringtreeningute jõusaalis tehtavate treeningkordade arvu.
8. Pakkuda tudengitele saaljalgpalli mängimise võimalust.
9. Täiendada õppeaine kohta käivat infot kodulehel ning õigeaegselt.

Üldjoontes on tudengid rahul nii õppeaine sisu kui ka selle raames pakutavate sportimisvõimalustega. Negatiivse aspektina toodi välja vabaõppeaine deklareerimise ja külastamise kellaajalisi piiranguid kui ka iseseisva töö mahtu ning tingimusi.

Ettepanekud spordihoone raames:

1. Pöörata rohkem tähelepanu õhupuudusele ja tuulutamisele.
2. Täiendada kodulehel olevat infot spordihoone kohta.
3. Postitada ning teavitada spordihoone külastajaid TTÜ Spordihoone Facebooki lehel erinevatest üritustest ja jooksvast infost, sest hetkel kajastuv info on üksluine ning seal liigub vähe informatsiooni.
4. Leida võimalusel vahendeid või teha koostööd ettevõtetega, et viia hoones läbi remonditööd või soetada uusi treeninginventari.

Kokkuvõttes võib tõdeda, et autor on oma eesmärgi saavutanud ning ka kõik püstitatud ülesanded said täidetud. Kindlasti tasub läbi viia kliendirahulolu-uuring ka teiste klientide seas, kes ei ole tudengid ning tasub uurida ka välis tudengite rahulolu. Antud töö on sisendiks Spordiklubi juhtkonnale.

SUMMARY

MEASURING CUSTOMER SATISFACTION OF TALLINN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY FREE COURSE "BASICS OF PHYSICAL MOVEMENTS" AND TTÜ SPORTS HALL

Lilian Valge

The purpose of this Bachelor's thesis is to get feedback of Tallinn University of Technology Free Course „Basics of Physical Movements“ and TTÜ Sports Hall by measuring customer satisfaction among TTÜ students.

The free course had remained same since 1990s when students were able to get two credits for „Physical Education“ by just going to trainings 20 times in a semester. But from 2017/18 academic year it changed its name to „Basics of Physical Education“ and evaluation criterias were also changed due to the reformation of sports. Instead of getting two credits, nowadays students get three. Nowadays students must complete three components:

- 24 contact hours;
- an individual work (by writing a report of games to observe, sport competitions to participate, sport events to volunteer);
- theoretical test (contains general knowledge and sports specific questions, with multiple choice).

As the new concept is still in the inception phase, the problem with the work is the lack of information on how students are satisfied with the content of a free subject after the implementation of the sports reform and what their feedback is to the sports facilities offered at the TTÜ Sports Hall.

Based on the problem, the aim of the work is to find out how students from the Tallinn University of Technology (hereinafter TTÜ) are satisfied with the content of the subject "Basics

of Physical Movements", the sports opportunities offered at the TTÜ Sports Hall, and, in addition to the information found in the study, make suggestions to the to the management of the Sports Hall.

In order to fulfill the goal, the author conducted a web-based questionnaire among TTÜ students. SQAS (Service Quality Assessment Scale) was chosen as the main measure of satisfaction and the NPS (Net Promoter Score) was also used. The questionnaire was sent in ÕIS (Study Information System) to students who had declared the free course and also a questionnaire was distributed on Facebook's large groups where the members are TTÜ students. A total of 206 questionnaires were received, of which 204 were suitable for analysis.

The results of the thesis showed that in general, students are pleased with the opportunities for sport and workouts, but to achieve a better training result, the training equipment would require innovation, and even more sporting opportunities could be added, such as swimming and futsal.

In the case of a free course, it appeared that the content of independent work was a concern for many. The limited number of declarations and the time constraints for visiting the sports hall are also not liked by the students. Information about studying should also be confusing and different in different places.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

Aasta parimad 2016. Kättesaadav:

<https://www.ttu.ee/tudengile/uliopilasorganisatsioonid/aasta-parimad/aasta-parimad-2016-2/>, 08. november 2017

Frösén, J. Wirtz, J. (2018). Designing Effective Customer Feedback Systems. *AMA Winter Educators' Conference Proceedings*. 2018, Vol. 29, 11-12

Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. 3rd ed. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.

Homburg, C., Fürst, A. (2005). How organizational complaint handling drives customer loyalty: An analysis of the mechanistic and the organic approach. *Journal of Marketing*, 65(6), 98-99.

Jordan, P. W. (2000). *Designing pleasurable products: An introduction to the new human factors*. London: Taylor & Francis.

Karjatse, M. (1998). *Miks klient rahul ei ole? Kuidas meeldida eesti kliendile*. Tallinn: kirjastus Ilo.

Kehaline kasvatus Tallinna Tehnikaülikoolis 1936-2008./ Koost. Voltri, A. (2008). Tallinna Tehnikaülikool: OÜ Erkotrükk.

Klienditeenindus: valguses ja varjus. (2005)./ Koost. Oja, A. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda

Kotler, P. (2002). *Kotleri turundus: kuidas luua, võita ja valitseda turgusid*. Tallinn: kirjastus Pegasus OÜ.

Kotler, P. (2003). *Turunduse vaatenurgad A-st Z-ni: 80 mõistet, mida iga juht peaks teadma*. Tallinn: Eesti Ekspressi kirjastus.

Lam, E. T. C. Zhang, J. J. Jensen, B. E. (2005). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*. 9(2). 95-106.

Liikumisharrastuse uuringud. Kättesaadav:

<https://www.eok.ee/liikumisharrastus/liikumisharrastuse-uuringud>, 23. märts 2018

Malm, M. Endine spordikoordinaator TTÜ Üliõpilasesinduses. Kehalise kasvatus ja spordireformi intervjuu. Autori intervjuu. E-kiri. 24. jaanuar 2018

- Maunu, S. (2003). *Supplier satisfaction: The Concept and a Measurement System*. Oulu: Oulu University Press.
- Mänguvõimalused TTÜ tenniseväljakul. Kättesaadav: <https://www.ttu.ee/spordialad/tennis/>, 08. november 2017
- Naessen, L-O. (1997). *Parem teenindamine: Kuidas enesearenduse kaudu saavutada klientide rahulolu*. Tallinn: AVITA.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Spring88, Vol. 64 Issue 1, 23-24.
- Rekkor, S. (2006). *Turundus: Majutamine ja toitlustamine*. Tallinn: kirjastus Ilo.
- Reichheld, F.F. (2002). *Lojaalsuse reeglid: Kuidas edukad juhid loovad kestvaid töö- ja kliendisuhteid*. Tartu: Väike Vanker.
- Sample Size Calculator. Kättesaadav: <http://macorr.com/sample-size-calculator.html> 24. veebruar 2018
- Soone, I. (2010). *Kliendilojaalsuse kuldraamat: kuidas võita ja hoida kliente*. Tallinn: Äripäev AS.
- Storbacka, K., Lehtinen, J. R., (1997). *Kas klientsuse reeglid või tants klientide pilli järgi*. Tallinn: Aspectum Eesti OÜ ja WSOY.
- TTÜ Spordikeskus. (2016). *TTÜ spordiklubi: muutunud on kehalise kasvatuses registreerimissüsteem*. Kättesaadav: <https://www.ttu.ee/ttu-spordiklubi-muutunud-on-kehalise-kasvatuse-registreerimissusteem>, 08. november 2017
- Van Looy, B., Gemmel, P., Van Dierdonck, R., (2003). *Services Management. An Integrated Approach*. 2nd ed. Harlow, England: Pearson Education Limited
- Õppeainetesse tuleb deklareerida TTÜ õppeinfosüsteemis ÕIS. Kättesaadav: <https://www.ttu.ee/oppetoo-51/>, 08. november 2017
- Homburg, C. Koschate, N. Hoyer, W.D. (2005). Customers' Reactions to Price Increases: Do Customer Satisfaction and Perceived Motive Fairness Matter? *Journal of the Academy of Marketing Science*, 37-38.
- Turley, L.W. Fugate, D.L. (1992). The multidimensional nature of services facilities: viewpoints and recommendations. *Journal of Services Marketing*. 37-45.
- Azman, I., Ilyani Ranlan, R., Nur Afiqah, F. (2016). Service quality as an antecedent in enhancing customers' behavioural intentions? A case study of Malaysian army medical centres. *Malaysian Journal of Society and Space*. 179.

LISAD

Lisa 1. Küsitlusankeet koos tulemustega

„Liikumisharrastuste alused“ vabaõppeaine ning TTÜ Spordihoone rahulolu-uuring.

Tere!

Hea TTÜ tudeng - kui oled oma õpingute jooksul deklareerinud „Liikumisharrastuse alused“ vabaõppeaine (MK 3001/3002) või kasutad väljaspool õppetööd TTÜ Spordihoonet (ehk maksad semestritasu), palun anna oma panus, et tõsta vabaõppeaine ja/või TTÜ Spordihoone sportimis- ja kasutusvõimaluste kvaliteeti. Vastamine võtab 8-10 minutit.

Küsitlus on anonüümne. Kui aga soovid osa võtta kinkekoti loosimises, palun jäta oma meiliaadress küsitluse lõppu. Küsimustik on avatud 16.04.2018-22.04.2018! Võitjaga võetakse ühendust 25.04.2018!

Mina tänan!

Lilian Valge

lilian1valge@gmail.com

* nõutud väljad

Sugu *

Naine (62,7%)

Mees (37,3%)

Mis Sind motiveerib tervisliku liikumise ja kehalise aktiivsusega tegelema? *

- Enda vormis hoidmine (42,2%)
- Mõtete korrastamine (31,4%)
- Paremate treeningtulemuste saavutamine (30,4%)
- Vaba aja sisustamine (28,9%)
- Kehakaalu kontrollimine (24,5%)
- Treeningkaaslased (23,5%)
- Muu (4,9%)

Kui aktiivselt tegeled liikumise ja sportimisega? *

- 1 korra nädalas (2,0%)
- 2 korda nädalas (26,0%)
- 3 korda nädalas (29,4%)
- 4 korda nädalas (21,6%)
- 5 ja enam korda nädalas (18,6%)
- Ei tegele regulaarselt aktiivse liikumisega/treeningutega (2,4%)

Mis on peamine takistus liikumisharrastuse/sportimisega tegelemiseks? *

- Enamik aega kulub õpingutele/õppimisele (63,2%)
- Suur töökoormus (31,4%)
- Ei ole leidnud sobivat harrastust (1,0%)
- Sportimispaigad pole kättesaadavad (9,8%)
- Takistused puuduvad (22,5%)
- Muu (10,8%)

Seotus TTÜ Spordihoonega: *

- Olen deklareerinud „Liikumisharrastuse alused“ (97,6%)
- Tasun Spordihoone külastamise eest (2,4%)

„LIIKUMISHARRASTUSE ALUSED“ ÕPPEAINE KÜSIMUSED

Mitmel semestril oled deklareerinud „Liikumisharrastuse alused“ õppeainet? *

1 (29,1%)

2 (70,9%)

Kui deklareerimisel poleks kordade piirangut, mitme semestri jooksul Sa tasuta treenimise võimalust kasutaksid? *

1-2 (4,0%)

3-4 (14,6%)

Iga semester (81,4%)

Millisel kellaajal külastad enim TTÜ Spordihoonet? *

Hommikul (8.00-11.30) (43,7%)

Päeval (12.00-15.30) (39,2%)

Õhtused rühmatreeningud (17.00-19.30) (17,1%)

Millised spordihoone kasutamise kellaajad oleksid vabaõppeaine raames Sinu jaoks mugavamad? *

* palun vali kaks kõige mugavamad varianti

Hommikul (8.00-11.30) (25,1%)

Päeval (12.00-15.30) (16,6%)

Õhtul (16.00-22.00) (36,7%)

Terve päeva vältel (8.00-22.00) (52,6%)

Praegused võimalused (8.00-15.30, rühmatreeningud kuni 19.30) (37,2%)

Millised treeningud võiksid lisanduda õppeainesse? *

Tabel 6. Tudengite eelistatud lisatreeningud, mida hetkel ei pakuta

Treeningud	Vastajate protsent valimist
LesMills treeningud	8,5
Tantsulised	4,5
Ujumine	14,1
Saaljalgpall	9,0
Pilates	3,5
Tennis	3,0
Välitreening	5,0
Saalihoki	3,5

Allikas: autori koostatud

Palun hinda 5 palli skaalal järgmisi väiteid „Liikumisharrastuse alused“ õppeaine kohta:

* valideerimiskord ehk ISIC/üliõpilaskaardiga valideerimine. 1 - ei nõustu üldse, 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult

Tabel 7. Vabaõppeainega seotud väidete tulemused

Väited	Aritmeetiline keskmine	Standardhälve
Iseseisva töö jaoks 3 tegevust õppeaine sooritamiseks on asjakohane	3,1	1,502
Moodle test on õppeaine sooritamiseks sobiv ja ajakohane	3,8	1,870
Iseseisva töö aruande koostamine on arusaadav	3,6	1,547
Info vabaõppeaine kohta on kergesti kättesaadav	4,0	1,269
Arvestuse saamise kriteeriumite osa on varakult kättesaadav	4,0	1,402
Treeningute kohta kajastuv info on korrektne	4,3	1,453
Oma treeningkordade arvu jälgimine on mugav	3,5	1,594
Valideerimiskord on mugav (väravad+treeningruumid)	4,4	1,241
Vabaõppeaine Facebooki leht (TTÜ SPORT) on informatiivne	4,3	1,663

Allikas: autori koostatud

Kui Sul on ettepanekuid vabaõppeaine osas, palun jätta need siia:

Vastused on ära grupeeritud ning välja toodud olulisemad ning sagedamini esinevad. Tagasiside oli järgmine:

Piirangud:

- trenni soovitakse teha ilma ajaliste piiranguteta;
- vabaõppeaine deklareerimiste arv võiks suurem kui kaks korda - tudengid soovivad rohkem tasuta treenida.

Käimiskorrad:

- MK 3002 puhul kuus treeningtundi deklareeritud valdkonnast mujal sooritada võiks olla mitte kohustuslik - suur osa õpilasi soovib käia ainult "ühes suunas";
- kui teha mitu treeningut päevas, siis võiksid kõik korrad kirja minna, mitte ainult üks treening päevas.

Iseseisev töö:

- iseseisva töö maht võiks olla kas väiksem, lisada rohkem valikuvariante või kui ei ole võimalus neid tingimusi täita, siis asendada see lisatreeningu käimiskorraga;

Valideerimine:

- valideerida võiks ainult treeningsaalis;
- ISIC kaardi kasutamine valideerimiseks polevat hea mõte, sest tihti kaotatakse ära/unustatakse kuskile ja tuleb teha uus, mis maksab palju;
- Hoptitude keskkond, kus saab vaadata kohal käimiste arvu, võiks töötada igas veebibrauseris;
- valideerijad võiksid korralikult töötada;

Juhendamine/treeningud:

- treeningutel võiks treenerid rohkem jälgida, mida inimesed teevad: tudengid teevad harjutusi vale tehnikaga, mistõttu vigastavad end;
- pallitreeningul saab piisavalt rahvast kokku vaid väga konkreetsel kellaajal, tuleb midagi ette võtta, et rohkem tudengeid käiks pallimänge mängimas (samas Facebooki vastav grupp on väga hea);

Ruumid/varustus:

- hetkel on jäänud segaseks, kas ringtreeningute saali saab kasutada iseseisvalt - kui ei saa, siis see võimalus võiks ka olla;
- saunad võiksid päeval ka töötada;
- uut treeningvarustust oleks vaja (eelkõige toodi välja jõusaali aegunud inventar).

Info vabaõppeaine kohta:

- kriteeriumid aine läbimiseks peaks olema väljas enne ainete deklareerimiskuupäeva;
- Moodles asuvad materjalid korda teha - palju tühja teksti

TREENINGUTE KORRALDUS

Milliseid spordialasid TTÜ-s harrastad? *

* palun vali kõik variandid, mida harrastad regulaarselt

Jõusaal (70,4%)

Rühmatreeningud (63,8%)

Korvpall (10,1%)

Võrkpall (9,0%)

Sulgpall (16,6%)

Lauatennis (15,1%)

Muu (3,0%)

Palun hinda järgnevaid väiteid 5-palli skaalal: *

1 - ei nõustu üldse, 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult

Tabel 8. Treeningutega seotud väidete tulemused

Väited	Aritmeetiline keskmine	Standardhälve
Juhendatud treeningu kestvus on mõistlik	4,3	1,587
Treeningute korraldus vastab Sinu ootustele	4,4	0,980
Spordihoone pakub piisavalt erinevaid treeningvõimalusi	4,4	0,814
Informatsioon treeningute kohta on kergesti kättesaadav	4,4	1,161
Juhendatud treeninguid on piisaval hulgal	4,4	1,555
Juhendatud treeningute kvaliteet vastab Sinu ootustele	4,5	1,670

Allikas: autori koostatud

Lisa 1 järg

Millistest tingimustest tunded puudust TTÜ sportimisvõimalusi silmas pidades?

Tudengite meelest vajaka jäävad kohad olid järgmised (ei korrata seisukohti, mis mainiti vabaõppeainega seonduvates ettepanekutes):

Varustus:

- soovitakse häid uusi hüppenööre;
- jõusaali masinad pidavat olema liiga suurtele inimestele ning masinaid liiga vähe;
- jõusaali soovitakse kummilinte;
- rohkem velotrenažööre.

Treeningud:

- jõusaali ringtreeningud võiksid olla ka mujal ajal, mitte ainult 12.10 algusega;
- tennise mängimise võimalus siseruumides.

Ruumid:

- jõusaal võiks natuke suurem olla;
- võiks olla vaba ligipääs ringtreeningu jõusaalile parasjagu kui seal kedagi sees ei ole;
- jõusaalis on tihti tohutult umbne;
- jõusaalis puudub spetsiaalne eraldatud ja turvaline tõstesporti ala;
- saalis võiksid tuled kogu aeg põleda, mitte nii, et enne uut treeningut on 30 minutit pimedus;
- sulgpalli väljaku valgustus pole kõige parem: ei näe langevat palli; sulgpalli väljakuid võiks rohkem olla.

Muu:

- rohkem korraldada spordiüritusi kust osa võtta;
- kapivõtmete tuleks panna numbrid külge: tihti unustatakse kuhu kappi asjad pandi;
- dušist vee voolamise aega pikendada;
- ujulast tuntakse väga puudust.

PERSONAL

Palun hinda järgnevaid väiteid 5-palli skaalal: *

1 - ei nõustu üldse , 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult

Tabel 9. Personaliga seotud väidete tulemused

Väited	Aritmeetiline keskmine	Standardhälve
Treenerid on sõbralikud ja abivalmid	4,4	1,118
Treenerid on viisakad	4,5	1,034
Treenerid kasutavad vajadusel individuaalset lähenemist	4,6	1,701
Treeneritöö kvaliteet vastab Sinu ootustele	4,7	1,478
Treeneritel on piisavalt teadmisi ja oskusi treeningute läbiviimiseks	4,7	1,457
Treenerid ei tegele töö ajal kõrvaliste asjadega	4,7	1,567
Treenerid on oma töös pädevad	4,8	1,231
Administraatorid on sõbralikud ja abivalmid	3,9	1,918
Administraatorid ei tegele töö ajal kõrvaliste asjadega	4,0	2,160
Administraatorid on viisakad	4,1	1,928
Administraatoritelt saab vajalikku informatsiooni	4,2	2,024
Administraatorid on oma töös pädevad	4,2	2,080

Allikas: autori koostatud

RUUMID

Palun hinda järgnevaid väiteid 5-palli skaalal: *

1 - ei nõustu üldse , 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult

Tabel 10. Treeningruumidega seotud väidete tulemused

Väited	Aritmeetiline keskmine	Standardhälve
Treeningruumid on piisavalt suured ja avarad	4,0	1,157
Treeningruumides on hea ventilatsioon	4,0	1,163
Treeningruumides on meeldiv muusika	4,0	1,329
Treeningvahendeid jätkub kõigile	4,0	1,089
Treeningruumides on vajalik ja kaasaegne inventar	4,3	1,032
Treeningruumid on puhtad	4,4	1,007
Treeningruumides on piisav valgustus	4,6	0,885

Allikas: autori koostatud

Tabel 11. Riietus- ja pesemisruumidega seotud väidete tulemused meeste ja naiste hinnangul

Väited	Aritmeetiline keskmine		Standardhälve
	mehed	naised	
Riietusruumid on piisavalt suured ja avarad	3,4	3,6	1,359
Riietusruumides on meeldiv muusika	3,6	3,8	1,725
Riietusruumid on puhtad	3,9	3,9	1,219
Riietusruumid on turvalised	4,1	4,3	1,242
Riietusruumides on piisav valgustus	4,4	4,3	1,083
Riietusruumides on piisavalt kappe	4,4	4,5	1,072
Pesemisruumid on piisavalt suured ja avarad	3,4	3,8	1,409
Pesemisruumides on hea ventilatsioon	3,5	3,6	1,452
Pesemisruumides on vajalik ja kaasaegne inventar	3,5	3,4	1,345
Pesemisruumid on puhtad	3,8	3,6	1,242
Pesemisruumides on piisav valgustus	4,3	4,4	1,083

Allikas: autori koostatud

JÄRGNEVAD KÜSIMUSED ON TTÜ SPORDIHOONE KOHTA ÜLDISELT

Palun hinda järgnevaid väiteid 5-palli skaalal: *

1 - ei nõustu üldse, 2 - pigem ei nõustu, 3 - nii ja naa, 4 - pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult

Tabel 12. Spordihoonega seotud väidete tulemused

Väited	Aritmeetiline keskmine	Standardhälve
Spordihoone asukoht on mugav	4,3	0,944
Spordihoones on meeldiv keskkond	4,5	0,912
Spordihoones on piisavalt suunavaid silte	4,5	1,187
Spordihoone on puhas	4,5	0,896
Spordihoones on piisav valgustus	4,5	0,986
Spordihoone on kaasaegne	4,2	1,088
Spordihoone läheduses on piisavalt parkimiskohti	4,6	2,204
Spordihoone kasutamise eest makstav hind on taskukohane	4,3	2,261
Informatsioon Spordihoones toimuvate ürituste kohta on kergesti kättesaadav	4,2	1,518
Spordihoone kodulehekül (ttu.ee/sport) on piisavalt informatiivne	4,3	1,950

Allikas: autori koostatud

Lisa 1 järg

Kui tihti külastate keskmiselt Spordihoone kodulehekülge (www.ttu.ee/sport)?

Pole kunagi külastanud (16,2%)

Mõned korrad kuus (59,3%)

Korra nädalas (18,1%)

Enam kui kahel korral nädalas (6,4%)

Millistest allikatest sooviksid saada enim informatsiooni spordihoones toimuva kohta? *

*palun vali kaks kõige meelepärasemat varianti

Kodulehekülg (44,1%)

Facebook (78,9%)

Meili teel (40,2%)

Treeneritelt (27,0%)

Administraatoritelt (2,5%)

Stendidelt (25,5%)

Kui tõenäosuslikult soovitaksite TTÜ Spordihoonet trennimiseks oma sõbrale või tuttavale?*

0 - ei soovitaks üldse, 10 - soovitaksin kindlasti

Tabel 13. NPS soovitusindeksi tulemused

Hinnang	Protsent vastajatest	Tulemus protsentides
0	0,49	
1	0,49	
2	0,49	
3	1,96	
4	1,47	
5	4,90	
6	3,43	kahjustajad (12,7)
7	14,22	passiivsed (36,8)
8	22,55	
9	18,63	soovitajad (50,5)
10	31,86	

Allikas: autori koostatud

Kui Sul on ettepanekuid spordihoone osas, palun jäta need siia:

Jättes välja varem korduvalt mainitu, pakkusid tudengid veel järgnevaid lahendusi:

Ruumid:

- riietusruumi kappide põhjad on väga räpased ja vajaksid puhastamist;
- kappide lukustamissüsteem võiks olla teistsugune, sest unustatakse münt maha;
- naiste riietusruumis foonide juures asuv üks pistik ei tööta;
- riietusruumi kapid vajavad uuendust ning uusi nagisid, kuna osad kapid näevad seest jubedad välja;
- WC-d on veidi kitsad ja vajaksid remonti.

Muu:

- vee maitse on halb;
- riietusruumis võiks olla jalgade desinfitseerimise vahend.

Allikas: Autori koostatud rahulolu-uuring

Lisa 2. Kehalise kasvatuse ja spordireformi intervjuu

Intervjueeritav: Martin Malm (endine spordikoordinaator TTÜ Üliõpilasesinduses 2014-2016).

Mis olid kehalise kasvatuse õppeaine hindamiskriteeriumid?

Ainuke nõue oli kohalkäimine 20 korda.

Kui palju EAP-si oli võimalik käidud kordade eest teenida?

2 EAP-d semestris.

Millal alustati vastava õppeaine sisuga, et 20 korda käid ja saad 2 EAP-d?

Minule teadaolevat 90ndate algusest on kõik olnud muutusteta.

Mitu korda sai varasemalt kehalise kasvatuse õppeainet deklareerida?

Bakalaureuse õppes 4, integreeritud õppes 6.

Mida kujutab endast kehalise kasvatuse- ja spordireform?

Reformi esimene eesmärk oli laiendada üliõpilaste spordivõimalusi spordihoones. St, rohkem treeninguid ja ka hilisematel aegadel. Reformi katalüsaatoriks olid: ülerahvastatus (kuna treeninguid tehti vähe) ja spordiklubi enda põhimõtteline vastuseis ükskõik millistele muutustele. Ehk sealne agenda toetas 100 hetkestaatuse säilitamist.

Millal ja kellel tekkis idee vabaõppeaine sisu reformida?

Spordihoone reformimise vajadus oli olnud üliõpilasesinduses juba aastaid, kuna klubiga puudus sisuline koostöö ja üliõpilaste ettepanekuid ning tagasisidet ei võetud kuulda. Reformi sai ellu kutsutud lõpuks peamiselt minu initsiatiivil, kuid sellel aitasid kaasa mitmed isikud, eesotsas üliõpilasesinduse juhatusega, kes viis probleemi rektorile.

Kuidas nägi välja reformi läbiviimise protsess?

Reform sai alguse Üliõpilasesinduse pöördumisest rektorile, kus esitati ettepanekuid kehalise kasvatus ja spordihoone töö muutmiseks üliõpilastele soodsamas suunas.

1. Reform sai alguse Üliõpilasesinduse pöördumisest rektorile, kus esitati ettepanekuid kehalise kasvatus ja spordihoone töö muutmiseks üliõpilastele soodsamas suunas.
2. Rektor määras seejärel sellega tegelema töörühma. Töörühma töö eest vastutas toonane personalijuht Mare Pihel.
3. Üliõpilasesinduse vedamisel kogunes umbes 20 inimest koosnev töörühm, tudengiesindajad, kehalise kasvatuses õppeaine aktiivsemad võtjad ja teisi aktiviste. Üheskoos märgiti maha peamised probleemkohad ja muudatusettepanekud. Ettepanekud esitati rektori poolt määratud komisjonile.
4. Komisjon kogunes viis kuud. Komisjoni liikmed olid: üliõpilasesindaja (M. Malm), õppeosakonna esindaja, muud ülikoolis pikemalt ja spordihoone tööga kursis olnud inimesed. Spordiklubi esindajalt võeti ettepanekud kirjalikult, kuid töösse otseselt ei kaasatud.
5. Komisjoni otsust presenteeriti rektorile, kes kiitis selle heaks.
6. Tööd määrati ellu viima Sandra Raju. Samal ajal vahetus ka spordihoone juhtivtöötaja, kes palkas muudatuste elluviimiseks uue meeskonna. Sisuliselt alustas spordiklubi järgmist aastast peaaegu täielikult uue meeskonnaga.

Kelle seisukohti reformi koostamisel arvesse võeti?

- üliõpilased - laiemad spordivõimalused
- õppeosakond - peamine seisukoht, et õppeaine sisuline pool peab paranema, st teoreetiline baas
- finantsosakond - kuluefektiivsus, et kulud ei tõuseks reformi käigus

Kui kaua võttis reformi jõustumine aega?

Jõustumine võtab aega siamaani, sest protsessid on aeglased. Küll-aga on enamik muudatusi tehtud. Suurem osa sai tehtud esimese aastaga (50%), teisel aastal (30%).

Millised olid kõige suuremad probleemid reformi elluviimisel?

Spordiklubi töötajate põhimõtteline vastuseis kõigele.

Kas ellu viidud reform sai autorite arvates ideaalne või annaks seda veel parandada?

Vähe asju siin maailmas on ideaalsed. Kuid olen seisukohal, et kõiki osapooli ja nende nägemust arvesse võttes, sai tulemus võimalikest variantidest suhteliselt hea. Loomulikult tahaks veel, et tudengid saaksid ka nädalavahetusel õppeaine raames hoonet külastada, kuid sellele on vastu majahaldamisega tegelev inimene jne. Erinevad tulemid mis saavutati on paljuski poliitiline kompromiss, kus mõlemad pooled andsid järele. Kindlasti saaks maja veelgi efektiivsemalt ära kasutada, kuid ülikoolis on keeruline teha radikaalseid muutusi ja tegevused ongi üldjuhul inkrementaalsed. Üliõpilasesindus peab jätkuvalt avaldama survet võimaluste laiendamise osas, sest majas on potentsiaali kindlasti veel tegevuste laiendamiseks.

Allikas: autori koostatud