

## **Akaan liikuntatoimen ikääntyneiden kuntosalitoiminnan kehittämissuunnitelma vuosille 2016 - 2020**

Riitta Lehtonen

Opinnäytetyö

Liikunnan ylempi amk-tutkinto

Liikunta-alan kehittämisen ja  
johtamisen koulutusohjelma

2016





<b>Tekijä</b> Riitta Lehtonen	
<b>Koulutusohjelma</b> Liikunta-alan kehittämisen ja johtamisen koulutus, ylempi amk	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Akaan liikuntatoimen ikääntyneiden kuntosalitoiminnan kehittämissuunnitelma vuosille 2016 - 2020	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 68 + 17
<p>Suomi on Euroopan nopeimmin ikääntyvä maa. Vuonna 2030 enemmän kuin joka neljäs suomalainen tulee olemaan 65-vuotias tai sitä vanhempi. Arvion mukaan joka toisella yli 75-vuotiaalla on alkavia liikkumiskyvyn ongelmia. Lihassoiman aleneminen erityisesti jaloissa voi vaikeuttaa selviytymistä jokapäiväisistä toiminnoista ja lisätä tapaturmariskiä. Liikuntapalveluiden kiireinen tehtävä on huolehtia toimintakyvyltään heikentyvien yli 75-vuotiaiden liikkumiskyvyn säilymisestä. Akaan liikuntatoimen kuntosaliryhmissä kysyntä ylittää tarjonnan. Kuntosalitoimintaan tulisi löytää ratkaisu, joka mahdollistaisi jokaisen halukkaan osallistumisen. Liikuntatoiminnan laajentaminen lisää ikääntyneiden hyvinvointia ja toimintakykyä sekä vähentää sosiaali- ja terveystoimen menoja. Kuntatalouden haasteet ja liikuntatoimen henkilöresurssien pieneminen edellyttävät uusien taloudellisten toimintamallien kehittämistä. Ratkaisu ylikysyntään olisi mahdollista löytää yhteistyöstä vapaaehtoisten ja kaupallisten toimijoiden kanssa. Laadukkaasti organisoitu ja ohjattu liikuntatoiminta edellyttää toiminnasta vastaavaa koordinaattoria.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitetään kahden kyselytutkimuksen ja minipilottijakson avulla asiakkaiden mielipiteet olemassa olevasta kuntosalitoiminnasta. Tavoitteena on selvittää, mitä asiakas tarvitsee ja toivoo kuntosaliryhmiltä, sekä mitkä ovat ryhmiin osallistumisen syyt ja esteet. Opinnäytetyössä selvitetään, millaisia yhteistyömuotoja kaupungissa voitaisiin kehittää, jotta ikääntyneiden liikuntatarjontaa voitaisiin laajentaa asiakasymmärryksessä ja kaupungin taloudellinen tila huomioiden. Hypoteesina tutkitaan vertaisohjauksen ja kaupallisen toimijan mahdollisuutta vastata vallitsevaan ylikysyntään. Hypoteesin perusteluina ovat tutkitun mallin alhaiset kustannukset, mallin soveltuvuus Akaan tämän hetkiseen tilanteeseen ja liikuntatoimen erityisliikunnanohjaajan ammattitaidon tehokas hyödyntäminen liikuntaryhmien lisäämiseksi.</p> <p>Työn teoria pohjautuu palvelumuotoiluun, tuotteistamiseen ja ikääntyneiden laatu- ja toimenpidesuosituksiin. Kysymyksissä keskityttiin olemassa olevan palvelun laadun määrittämiseen, osallistujien motiiveihin, toiveisiin ja osallistumisen esteisiin, sekä kysymyksiin vertaisohjauksen ja yrittäjän ohjaamien ryhmien piirteistä. Opinnäytetyön kyselytutkimukset ja pilottijakso ajoittuvat loka-marraskuulle 2015. Kyselyiden analysointi tehtiin kevätkaudella 2016.</p> <p>Opinnäytetyö on viisi vuotta kestävä kehittämisprojektin aloitus ja sen tuloksena luotiin asiakasymmärrys ja suunnitelma uudelle laajennetulle liikunnan toimintamallille Akaan ikääntyneiden liikuntaan. Kehittämistyön toinen kausi alkaa syksyllä 2016 ja etenee portaittain vuoteen 2020 asti. Toimintamalli perustuu vertaisohjaukseen, yksityisten liikuntapalveluyrittäjien ja yhdistysten yhteistyöhön, jonka toimintaa liikuntatoimen erityisliikunnanohjaaja koordinoi. Opinnäytetyössä esitetään tulokset uuden toimintamallin minipilottijaksosta ja 235 hengen kohderyhmälle suoritetuista kyselyistä ennen minipilottijaksoa (n=221) ja minipilottijakson jälkeen (n=190).</p>	
<b>Asiasanat</b> liikuntapalveluiden kehittäminen, palvelumuotoilu, asiakastyytyväisyys, kyselylomake, ikääntyminen	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Ikääntyneiden liikunta.....	6
2.1	Liikunnan merkitys ikääntyneelle.....	6
2.2	Liikunta toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäjänä.....	7
2.3	Liikunnan laatusuositukset ikääntyneelle.....	9
2.4	Ikääntyneiden liikunnan toimenpidesuositukset.....	11
3	Palvelujen kehittäminen .....	13
3.1	Tuotteistaminen palvelujen kehittämisen välineenä.....	14
3.2	Palvelutarjooman arviointi ja kehittäminen .....	15
3.3	Palvelun määrittely.....	18
3.4	Tutkimus .....	18
3.5	Suunnittelu.....	19
3.6	Palvelun vakioiminen .....	20
3.7	Tuotanto.....	21
3.8	Arviointi.....	21
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite, menetelmät ja tehtävät.....	24
5	Kehittämistyön toteutus .....	28
5.1	Työn aloituksen ja lähtötilanteen määrittely .....	29
5.2	Tutkimus .....	30
5.3	Minipilottijakson suunnittelu.....	32
5.4	Prototyypointi ja minipilotin toteutus .....	33
5.5	Minipilottijakson arviointi ja palaute .....	35
6	Kehittämistyön tulokset .....	37
6.1	Vastaajien liikunnan harrastaminen ja ryhmiin hakeutumisen syyt .....	37
6.2	Vertaisohjaajan ohjaamat ryhmät .....	39
6.3	Yrittäjän ohjaamat ryhmät .....	43
6.4	Asiakkaan kokema liikuntapalvelujen laatu .....	45
6.5	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen NPS-luvulla.....	47
6.6	Avoimien kysymysten vastaukset.....	48
7	Akaan uuden ikääntyneiden liikuttamismallin kehityspolku .....	50
7.1	Uusi liikuttamisen malli .....	50
7.2	Laajennetun mallin koordinointi .....	53
8	Pohdinta.....	57
	Lähteet .....	65
	Liitteet.....	69

# 1 Johdanto

Suomi on Euroopan nopeimmin ikääntyvä maa, joka vaatii yhteiskunnaltamme sopeutumista ja uudistumista (Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos 2016). Tilastojen mukaan vuonna 2010 maamme väestöstä oli 65 vuotta täyttäneitä 17,5 %. Vuonna 2030 enemmän kuin joka neljäs suomalainen tulee olemaan 65-vuotias tai sitä vanhempi. (Tilastokeskus 2015.) Akaan yli 65-vuotiaiden osuus vuonna 2012 oli 18,8 %, joka tarkoittaa 17 134 asukkaan kaupungista 3219 henkilöä. Vuonna 2025 Akaan yli 65 - vuotiaiden osuus ennustetaan olevan 24,1 %. Luku on lähellä koko maan vastaavaa 24,3 % keskiarvoa. (Suomen Kuntaliitto 2015.) Ikäihmisten hoito- ja liikuntapalveluiden turvaaminen edellyttää taloudellisten resurssien ja ammattihenkilöstön lisäksi uusia toimintatapoja. Hyväkuntoisten ikäihmisten mahdollisuudet edistää omaa ja toisten hyvinvointia vapaaehtoistyön voimin on suuri, jos tarpeet saadaan kohtaamaan esimerkiksi kolmannen sektorin ja julkisen sektorin yhteistyön avulla. (Karvinen, Kalmari & Koivumäki 2011, 24.)

Suomi kuuluu lähitulevaisuudessa väestön ikäjakauman perusteella maailman vanhimpien maiden joukkoon. Ikääntyneiden suuri määrä perustuu eliniän pitenemiseen ja suurten ikäluokkien ikääntymiseen. Arvion mukaan joka toisella yli 75-vuotiaalla on alkavia liikkumiskyvyn ongelmia, kuten tuolista ylösnousun vaikeutumista ja kävelyn hidastumista. Yli 75- vuotiaana ulkona liikkuminen on vaikeaa joka toiselle naiselle ja joka kolmannelle miehelle. Liikuntapalveluiden kiireinen tehtävä on huolehtia toimintakyvyltään heikentyvien yli 75-vuotiaiden liikkumiskyvyn säilymisestä. Kyseisen väestön liikuntapalvelut eivät ole viime vuosina lisääntyneet toivotusti. (Salminen & Karvinen 2006/2008, 8-9.) Noin joka kuudes 65 vuotta täyttänyt tai vanhempi henkilö osallistuu kuntien järjestämiin ikääntyneiden liikuntaryhmiin. Kunnan liikuntatoimi on merkittävin iäkkäiden liikuntatoiminnan järjestäjä, jonka lisäksi se vastaa liikuntapaikkojen ylläpidosta ja järjestää koulutusta yhteistyökumppaneilleen. Kuntien erityisliikunnanohjaajien organisoima ikääntyneiden liikuntatoiminta kohdistui aluksi kaikille eläkeläisille toimintakykyyn katsomatta. 1990-luvulta lähtien on keskusteltu siitä, pitäisikö ryhmätoiminta suunnata selkeämmin toimintakyvyltään heikentyneille ikääntyneille. Kuntien liikuntatoimen tehtävä on koordinoida ja johtaa liikuntatoiminnan kokonaisuutta alueellaan ja tehdä yhteistyötä muiden ikääntyneiden liikuntaa järjestävien tahojen kanssa. (Koivumäki 2008, 21.) 1.5.2015 voimaantulleessa uudessa liikuntalaisissa määritetään kunnan vastuu seuraavasti:

Yleisten edellytysten luominen liikunnalle paikallistasolla on kuntien tehtävä. Kunnan tulee luoda edellytyksiä kunnan asukkaiden liikunnalle:

- 1) järjestämällä liikuntapalveluja sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikuntaa eri kohderyhmät huomioon ottaen;
- 2) tukemalla kansalaistoimintaa mukaan lukien seuratoiminta; sekä
- 3) rakentamalla ja ylläpitämällä liikuntapaikkoja.

Edellä 1 momentissa tarkoitettujen tehtävien toteuttamisen kunnassa tulee tapahtua eri toimialojen yhteistyönä sekä kehittämällä paikallista, kuntien välistä ja alueellista yhteistyötä sekä huolehtimalla tarvittaessa muista paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin sopivista toimintamuodoista.

Kunnan tulee kuulla asukkaitaan liikuntaa koskevissa keskeisissä päätöksissä osana kuntalain (365/1995) 27 §:ssä säädettyä kunnan velvollisuutta huolehtia asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kunnan tulee arvioida asukkaitensa liikuntaaktiivisuutta osana terveydenhuoltolain (1326/2010) 12 §:ssä tarkoitettua terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä.

Kunnan hoitaessa 1 momentissa tarkoitettuja tehtäviä kunta ei toimi kilpailutilanteessa markkinoilla, ellei niitä toteuteta liiketoiminnallisin tavoittein ja perustein. (Finlex 2015.)

Erityisliikunnassa terveys, toimintakykyisyys sekä sosiaaliset merkitykset korostuvat. Ikääntyneiden liikunnan tavoite on toimintakyvyn ylläpito (Koivumäki 2014, 4). Erityisliikunta on kehittynyt Suomessa 1960-luvun vammaisliikuntajärjestöjen järjestämästä toiminnasta laajamittaiseksi hanketoiminnaksi. Kuntien liikuntatoimen viikoittaisiin yli 3000 erityisliikunnan ryhmiin osallistuu noin 70 000 osallistujaa. Ohjaajina toimivat noin 100 päätoimista erityisliikunnanohjaaja ja noin 300 tuntiohjaajaa. Erityisliikunnan rahoitus Suomessa oli vuonna 2014 yhteensä 7 600 000 euroa, joka on noin 5 – 6 % valtion liikuntabudjetista. Kunnat käyttävät erityisliikuntaan noin 5 miljoonaa euroa vuodessa. Erityisliikunnanohjaajien pääasiallinen toimenkuva on erityisryhmien liikuntatoiminnan suunnittelu, organisointi ja kehittämistehtävät yhteistyössä eri hallinnonalojen, järjestöjen ja muiden yhteisöjen kanssa. (Koivumäki 2014, 5-10.) Työnjakoa pitäisi kehittää siten, että hyvän toimintakyvyn omaavat ikääntyneet osallistuisivat kuntien liikuntaryhmiin sekä liikuntaseurojen ja eläkeläisyhdistysten toimintaan. Toimintakyvyltään heikentyneet ikääntyneet olisivat osa erityisliikunnan ryhmiä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kuntouttavaa liikuntatoimintaa. Kunnissa olisi suositeltavaa toimia siten, että ikääntyneiden liikunnan koordinointi olisi osa liikuntatoimen työn kokonaisuutta. (Koivumäki 2008, 24 - 25.) Erityisliikunnan ongelmia ja kehityshaasteita ovat pienten kuntien erityisliikunnanohjaajien puute, järjestötoiminnan kehittäminen ja laajentaminen, esteettömien tilojen lisääminen, mielenterveyskuntoutujien ja ikääntyneiden liikunnan resurssien lisääminen ja koulujen erityisliikunnanopettajien määrän lisääminen. Kuntien erityisliikunta keskittyy etupäässä heihin, jotka eivät ole mukana järjestöjen liikuntatoiminnassa. (Koivumäki 2014, 26.) Akaassa hyväkuntoisten liikuntaryhmiä järjestävät liikuntaseurat, liikunta-alan yrittäjät ja Valkeakoskiopisto. Akaan kaupungin liikuntapalvelut järjestää ainoastaan erityisryhmille suunnattuja liikuntaryhmiä.

Akaan kaupunki syntyi 1.1.2007, kun Toijalan kaupunki ja Viialan kunta lakkautettiin ja niistä muodostettiin yhdessä uusi kaupunki. Vuoden 2011 alussa kaupunki kasvoi entisestään, kun siihen liittyi Kylmäkosken kunta. Akaan kaupungilla on vakinaisia virkoja ja toimia 964,25. Sivistystoimen alaisen vapaa-aikatoimen 19,4 vakinaista vakanssia jakautuvat siten, että kirjastopal-

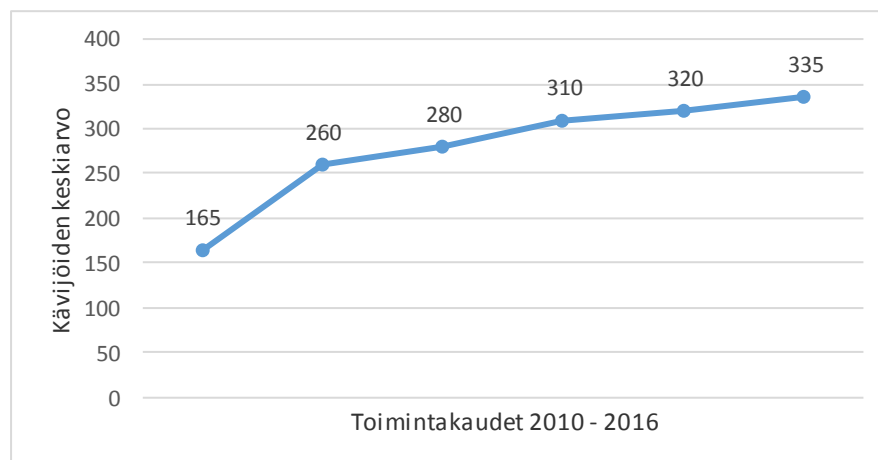
veluilla on 11, kulttuuripalveluilla 1,4, nuorisopalveluilla 6 ja liikuntapalveluilla 1 vakanssia. (Akaan kaupunki 2014, 73.) Kesäkuussa 2015 Akaan kaupunginvaltuusto päätti talouden tasapainottamisohjelmasta vuosille 2015 – 2019. Talouden tasapainottamisen tavoitteeksi määriteltiin 4 - 5 miljoonan euron pysyvät säästöt talousarvion 2015 tasosta. Säästöjen painopiste on vuosilla 2015 - 2017. Sivistystoimen alaisen kulttuuri- ja vapaa-aikasektorin tasapainottamiskeinoista mainittiin, että toimialan tulisi käyttää tiukempaa harkintaa päätettäessä, mihin projekteihin lähdetään mukaan, kuten ensisijaisesti perustoimintaa tukeviin projekteihin. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa olisi tärkeä turvata, koska yhdistykset tuottavat suurimman osan kaupungin vapaa-ajan palveluista. Samassa esityksessä kuitenkin mainittiin myös, että seuroille myönnettäviin avustusmäärärahoihin tulee vähennyksiä. (Akaan kaupunki 2015a.)

Nettokäyttökustannukset asukasta kohden ovat keskimäärin suuremmat asukasluvultaan suuremmissa kunnissa. Yli 100 000 asukkaan kuntaryhmissä nettokustannus on noin 105 euroa / asukas ja 2000 - 6000 asukkaan kunnissa liikuntatoimeen panostetaan keskimäärin 63,7 euroa / asukas. (Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2015:1, 25.) Akaassa oli vuoden 2014 lopussa 17 051 asukasta ja nettokäyttökustannukset liikuntaan olivat 59,36 euroa asukasta kohti. Akaalle kertyi verotuloja vuonna 2014 hieman vaille 58 miljoonaa euroa, josta ulkoisia ja sisäisiä tuloja kohdennettiin liikuntatoimelle 1,1 miljoonaa euroa. Suurin osa tästä summasta menee tekniselle toimelle liikuntapaikkojen ja alueiden kunnossapitoon. Liikuntatoimen ulkoiset toimitukset, kuten palvelut ja palkat olivat 190 000 euroa. (Akaan kaupunki 2015b.)

Julkisen sektorin tehtävänä on ollut edellytysten luonti järjestöjen huolehtiessa toiminnasta. Kun hallintoa hajautetaan ja julkinen sektori on kevenemässä, se samalla tiivistää otettaan aatteellisen järjestötoiminnan suhteen. (Heikkala & Koski 2000, 130 - 131; Purohaho 2006, 37.) Edellä kuvatus kaltaisen tilanne on nähtävissä myös Akaassa, jossa talouden tasapainottamisen myötä paine kolmannelle sektorille kasvaa. Liikuntasiihteerin vakanssin täyttämättä jättäminen vuonna 2013 aiheuttaa sen, että kolmas sektori joutuu ottamaan yhä suuremman roolin kaupungin vapaa-aikapalveluiden tuottamisesta. Akaan pyrkimykset vahvistaa yhteistyötä yhdistysten kanssa ovat vaikeutuneet liikuntasiihteerin puuttumisen myötä.

Akaa oli mukana Erityisliikuntaa kuntiin 2007 – 2009 -hankkeessa ja sitä seuranneessa Voima ja vireyttä -hankkeessa 2010 – 2012. Hankkeiden tavoitteena oli saada Akaaseen erityisliikunnanohjaajan toimi, joka toteutui vuonna 2011. Hankekaudella 2010 – 2011 Akaan liikuntatoimella oli ikääntyneille suunnattuja liikuntaryhmiä yhteensä 10, joissa osallistujamäärä oli noin 150 – 180 henkilöä viikossa. Kaudella 2015 – 2016 ikääntyneiden ryhmiä on 13 ja kävijämäärä viikossa 320 – 350 henkilöä. Tämän lisäksi erityisliikunnanohjaaja ohjaa viikoittain kahta kehitysvammaisten ryhmää ja muun muassa järjestöjen kanssa yhteistyössä toimivia liikunnan starttiprojekteja. Akaassa eläkkeellä olevan väestön liikunnan harrastaminen on edullista. Kuntopassijärjestelmä mahdollistaa kaupungin kolmen julkisen kuntosalin käytön ja liikuntatoimen ryhmiin

osallistumisen 22 euron vuosihinnalla. Kuviossa 1 on esitetty liikuntatoimen ryhmien viikkokohtaisen osallistujamäärien keskiarvon kasvu toimintakausien viimeisen kuuden vuoden aikana.



Kuvio 1. Akaan liikuntatoimen liikuntaryhmien osallistujien viikkokohtaiset keskiarvot

Osallistujamäärien kasvussa on huomioitavaa, että kaudelta 2012 – 2013 asti erityisliikunnanohjaajan ohjausryhmien lukumäärä on pysynyt saman, mutta osallistujamäärät ovat nousseet. Viimeisellä toimintakaudella ohjattujen ryhmien painopiste on lisääntyneen kysynnän vuoksi siirtynyt enemmän ikääntyneiden liikunnan ohjaamiseen. Toimintakaudella 2013 – 2014 liikunnan viranhaltijan irtisanoutuminen muutti erityisliikunnanohjaajan työnkuvaa ja vähensi erityisliikunnan tehtävien hoitamiseen käytettyä viikkotyöaika suhteessa muihin liikuntatoimen työtehtäviin.

Tämän opinnäytetyön teoria pohjautuu palvelumuotoiluun, palvelujen tuotteistamiseen, ikääntyneiden liikunnan merkitykseen ja laatusuosituksiin. Opinnäytetyössä esitetään tulokset uuden toimintamallin minipilottijaksosta ja kohderyhmälle (n=235) suoritetuista kahdesta kyselytutkimuksesta. Opinnäytetyön tavoitteena on kyselytutkimuksien, minipilottijakson ja havainnoinnin avulla saada selville asiakkaiden mielipiteet ohjattua kuntosalitoiminnasta. Tavoitteena on selvittää, mitä asiakas tarvitsee ja toivoo kuntosaliryhmiltä sekä mitkä ovat ryhmiin osallistumisen syyt ja esteet. Tavoitteena on myös selvittää, millaisia yhteistyömuotoja kaupungissa voitaisiin kehittää, jotta ikääntyneiden liikuntatarjontaa voitaisiin laajentaa kaupungin taloudellinen tila huomioiden. Tarkoituksena on tutkia osallistuvien ikääntyneiden mielipiteet ohjattua nykyistä liikuntapalvelua kohtaan ja selvittää laajennettuun palveluun osallistumista rajoittavat tekijät. Laajennetun palvelun kuvaus perustuu erityisliikunnanohjaajan asiantuntijana tekemään uuteen liikuntapalveluiden malliin, jossa liikuntatoimen ryhmien lisäksi tarjolla olisi myös vertaisohjaajan ohjaamia ryhmiä sekä yrittäjän lisämaksullisia ryhmiä. Tässä työssä vertaisohjaajalla tarkoite-



taan vertaisohjaajakoulutuksen käyneitä ikääntyneitä henkilöitä, jotka vapaaehtoistyönä ohjaavat kuntosaliharjoittelua toisille ikääntyneille henkilöille. Akaan säästötoimet ja akaalaisten eläkeläisjärjestöjen toimiva yhteistyö liikuntatoimen kanssa määrittivät hypoteesiksi vertaisohjauksen ja kaupallisen toimijan tutkimisen. Opinnäytetyö tutkii hypoteesin soveltuvuutta Akaan ikääntyneiden liikuntatoimintaan.

Opinnäytetyö on viisi vuotta kestävä kehittämisprojektin aloitus ja sen tuloksena luodaan asiakasymmärrys ja suunnitelma uudelle liikunnan toimintamallille. Ikääntyneiden liikuntaryhmien ylikysyntä edellyttää Akaan taloustilanteessa kustannustehokasta ratkaisumallia. Opinnäytetyössä on taloudellisten seikkojen vuoksi valittu tutkimuskohteeksi vertaisohjatut ryhmät sekä yhteistyö yrittäjän kanssa. Yrittäjän ohjaama ryhmätoiminta ei lisäisi liikuntatoimen kustannuksia, vaan tukisi sekä akaalaisten ikääntyneiden hyvinvointia että akaalaista yrittäjyyttä. Vertaisohjatut ryhmät olisivat toteutuessaan taloudellisesti edullinen tapa lisätä ikääntyneiden liikuntatoimintaa, sekä vahvistaa akaalaisten ikääntyneiden sosiaalista kanssakäymistä. Opinnäytetyön aikana suoritettavan minipilotoinnin, ja siitä saatavan asiakaspalautteen avulla tehdään päätös seuraavien vuosien toiminnasta ja luodaan suunta viiden vuoden kehittämistyölle. Työssä tutkitaan myös erityisliikunnanohjaajan työpanoksen tehostamista johdantokappaleessa esitetyn liikuntalain säädösten ja liikuntatoimelle asetettujen yhteistyötavoitteiden mukaisesti. Opinnäytetyössä sovelletaan palvelumuotoilua ja palvelujen tuotteistamista prosessien ja palvelujen kehittämiseen. Työssä arvioidaan palvelumuotoilun ja tuotteistamisen soveltuvuutta kunnallisen liikunnanohjaustoiminnan kehittämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on sekä olemassa olevien ikääntyneille suunnattujen palvelujen kehittäminen että uusien palvelujen luominen. Keskeisimmät käsitteet ovat liikunta ja ikääntyminen, liikunta toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäjänä, ikääntyneiden liikunnan laatusuosituksien, ikääntyneiden liikunnan toimenpidesuosituksien, palveluiden tuotteistaminen ja palvelumuotoilu.

## 2 Ikääntyneiden liikunta

Eläkkeelle siirtyvät ihmiset ovat aikaisempaa terveempiä ja toimintakykyisempiä. Terveyserot ovat silti kasvamassa. Ikäihmisistä 90 % asuu itsenäisesti tai kotihoidon avulla. Tehostetun palveluasumisen tai laitoshoidon piirissä on noin 10 % ikäihmisistä. (Valtioneuvoston julkaisuja 2013:5, 6.) Iäkkäiden ihmisten erot liikunta-aktiivisuudessa ovat suuret. Osa ikäihmisistä liikkuu arjen toiminnoissa sekä omaehtoisen liikuntaharrastuksen parissa. Noin viidennes eläkeikäisistä ei harrasta säännöllistä liikuntaa lainkaan. Vain muutama prosentti ikäihmisistä täyttää sekä kestävyys- että lihaskuntosuositusten osoittaman liikkumisen määrän. (Karvinen, Kalmari & Koivumäki 2011, 8.)

### 2.1 Liikunnan merkitys ikääntyneelle

Päivittäinen liikunta on ikäihmiselle elinehto, jonka avulla säilytetään ja parannetaan lihasvoimaa, tasapainoa, liikkuvuutta ja kävelykykyä. Hengitys- ja verenkiertoelimistö tarvitsee säännöllistä liikuntaa pysyäkseen kunnossa. (Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2013:5, 3.) Liikunnan vähäisyyttä pidetään sairauksien ja muun yleisen vanhenemisen ohella keskeisenä liikkumiskykyä ja toimintakykyä rajoittavana tekijänä. Jalkojen voimaharjoittelun ja tasapainoharjoittelun on todettu parantavan iäkkäiden liikkumisvarmuutta ja arjen sujumista. (Salminen & Karvinen 2006/2008, 9.) Liikunnan on havaittu myös vahvistavan mielen hyvinvointia ja muistia. Päivittäin harrastettu liikunta tukee merkittävästi sekä pitkäaikaissairauksien ehkäisyä että hoitoa. (Valtioneuvoston julkaisuja 2013:5, 3.) Vähentynyt fyysinen aktiivisuus kiihdyttää raihnastumista. Hiitaasti kehittyvistä toiminnallisista vajaavaisuuksista heikkenee usein ensimmäiseksi liikkumiskyky, joka ilmenee vähitellen myös vaikeutena selviytyä perustoiminnoista kotona. On arvioitu, että joka toisella yli 75-vuotiaalla on alkavia liikkumiskyvyn ongelmia, kuten tuolista ylösnousun vaikeutumista ja kävelyn hidastumista. (Salminen & Karvinen 2006/2008, 8.)

Ikääntyminen aiheuttaa elimistöömme muutoksia. Ihmisen normaaliin vanhenemiseen liittyvien muutosten arvioidaan käynnistyvän noin 50 - 60 vuoden iässä ja niiden ilmenemiseen vaikuttavat muun muassa perintötekijät, elintavat ja sairaudet. Ikääntymisen aiheuttamat biologiset muutokset kohdistuvat elimistöömme siten, että ne saattavat johtaa toimintakyvyn rajoituksiin ja vaikeuksiin selviytyä arjen askareista. Liikunta itsessään ei estä vanhenemista, mutta sen avulla voidaan pienentää normaaliin vanhenemiseen liittyvien ei-toivottujen muutosten seurauksia. (Rintala, Huovinen & Niemelä 2012, 25 - 26.) Liikunnalla on tärkeä merkitys fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisessä. Fyysinen toimintakyky eli kyky liikkua, ylläpitää tasapainoa ja suorittaa tarkoituksenmukaisia liikkeitä, on tärkeää muun muassa pukeutumisessa, peseytymisessä ja kotitaloustöissä. Liikunta vaikuttaa myönteisesti fyysisen toimintakyvyn perustekijöihin, kuten lihasvoimaan, kestävyuteen ja havaintomotoriikkaan. Säännöllinen liikunnan harrastaminen

esimerkiksi kuntosalilla tai liikuntaryhmissä parantaa ikääntyneen fyysistä toimintakykyä. (Vuori 2011, 96.)

## **2.2 Liikunta toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäjänä**

Kehomme lihasvoima ja lihasmassa on suurimmillaan 20 – 30 -vuoden iässä. Lihasmassa pienenee 50. ikävuoteen mennessä noin 10 prosenttia ja 70 ikävuoteen mennessä noin 40 prosenttia. Naisilla on 30 prosenttia vähemmän lihasmassaa kuin miehillä, joten suhteellisen pienikin heikentyminen naisten lihasvoimassa voi johtaa ongelmiin. Merkittävin syy lihasvoiman heikkenemiseen on lihaksen käytön puute. Lihasvoiman heikkenemistä voidaan ehkäistä liikunnan avulla. (Vuori 2011, 93 - 94; Salminen & Karvinen 2006/2008, 24.) Liikkumiskyky on tärkeä tekijä itsenäisen kotona asumisen kannalta. Lihasvoiman aleneminen erityisesti jaloissa voi vaikeuttaa selviytymistä jokapäiväisistä toiminnoista ja lisätä tapaturmariskiä. Nopeusvoimatazon heikkeneminen voi vaikeuttaa tai estää liikkumista automaattioivissa, rullaportaisissa tai liikennevaloissa. Tarvitsemme tietyn kynnystason voimaa, jotta jonkin haluamamme suorituksen tekeminen on mahdollista. (VoiTas-koulutusohjelma 2004/2014.) Vuodelepoon joutuneen potilaan lihasvoima saattaa heiketä jopa 5 prosenttia päivässä, mikä voi aiheuttaa lihasvoiman alenemisen siten, että iäkäs ei enää selviydy itsenäisesti. Tämän vuoksi voimaa tulisi olla kartutettuna varastoon, jotta tiettyä kynnystasoa ei alitettaisi. Hyvä lihasvoima ja tasapainokyky parantavat liikkumisvarmuutta ja liikesujuvuutta, jotka puolestaan parantavat itsetuntoa ja riippumattomuutta edistäen elämän mielekkyyttä. Iäkkäiden henkilöiden lihasmassaa voidaan lisätä oikeanlaisella harjoittelulla samaan tapaan kuin nuoremmillakin henkilöillä. 70-vuotiaan lihasvoima on saattanut heiketä jopa 30 – 40 prosenttia, mutta oikealla harjoittelulla sitä voidaan jopa kahdessa, kolmessa kuukaudessa parantaa 10 prosenttia. (Salminen & Karvinen 2006/2008, 26.)

Säännöllinen tasapainon ja alaraajojen voiman harjoittaminen on tehokkain yksittäinen keino ehkäistä kaatumista iäkkäänä (Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2013:5, 5). Suomessa tapahtuu vuosittain yli 7000 lonkkamurtumaa, joista 90 % on seurausta kaatumisesta. Vuonna 2008 tapahtuneista lonkkamurtumista 96 % sattui 50 vuotta täyttäneille henkilöille. Yhden lonkkamurtumapotilaan hoito on ensimmäisenä vuonna noin 20 000 euroa. Summaan sisältyy sairaanhoitoa keskimäärin 50 vuorokautta. Laitoshoitoon joutuminen kasvattaa ensimmäisen vuoden kustannukset 45 000 euroon. (Suomalainen Lääkäriseura Duodecim 2011.) Pahimmillaan kaatuminen merkitsee iäkkäälle itsenäisen toimintakyvyn menetystä ja riskiä joutua pysyvästi laitoshoittoon. Kaatuminen saattaa myös aiheuttaa liikkumisen pelkoa. (Valtioneuvoston julkaisuja 2013:5, 5.) Kaatumistapaturmat heikentävät inhimillistä elämänlaatua ja ovat suuri kansantaloudellinen ongelma (Salminen & Karvinen 2006/2008, 8). Vuonna 2000 kaatumisvammojen akuutin avo- ja sairaalahoidon kustannukset 65 vuotta täyttäneillä olivat Suomessa 39 miljoonaa euroa, joista yli 80 % aiheutui lonkkamurtumien hoidosta. Kustannusten arvioidaan nousevan vuoteen 2030 mennessä 72 miljoonaan euroon. Kun otetaan lisäksi huomioon kuntoutuk-

sesta, lisääntyneestä avuntarpeesta ja ennenaikaisesta laitokseen joutumisesta aiheutuvat kustannukset, kaatumisvammat aiheuttavat yhteiskunnalle huomattavan taloudellisen rasitteen. (Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim 2003.) Kaatumistapaturmista voitaisiin ehkäistä jopa puolet liikunnan avulla. Kaatumisista johtuvien sairaalahoitoa vaativien vammojen hoito oli vuonna 2012 lähes 400 miljoonaa euroa. Eniten kuolemaan johtavia kaatumisia tapahtuu yli 65-vuotiaille ja niitä voi olla jopa 900 tapausta vuodessa. Yli 65-vuotiaille suomalaisille sattuu vuosittain 100 000 kaatumistapaturmaa, joista miltei puolet vaatii sairaalahoitoa. Väestön ikääntyminen lisää yhteiskunnalle ja yksilöille kalliiksi tulevia kaatumistapaturmia. Lonkkamurtumien määrän ennustetaan kasvavan 15 vuodessa jopa 80 prosentilla, joka tarkoittaa vuosittaisten 7 500 murtuman määrän lisääntymistä vuoteen 2030 mennessä 13 500 murtumaan. (Yle 2015.)

Ikääntyessä nivelten liikelaaajuus pienenee ja nivelet muuttuvat kankeammiksi ja jäykemmiksi. Liikkumiskykyä heikentävät eniten liikelaaajuksien pieneneminen polvissa ja lonkissa, jotka saattavat aiheuttaa ongelmia portaita noustessa, kävelyvauhdissa ja tuoilta nousussa. Nivelten liikkuvuutta voidaan ylläpitää erilaisilla venyttelyliikkeitä sisältävillä liikuntaohjelmilla. (Vuori 2011, 94.) Luuston massan pieneneminen ja lujuuden heikkeneminen altistavat luunmurtumille. Luuston massan väheneminen arvioidaan alkavan noin 40 vuoden iässä. Naiset menettävät hohkaluustaan elämänsä aikana noin 50 prosenttia ja miehet 30 prosenttia. Noin 80 prosentilla 80-vuotiaista on todettu osteoporoosi eli luukato. Liikunnan avulla voidaan ylläpitää tai jopa lisätä luumassan määrää. Liikunnan vaikutukset riittävät luun vahvuuden säilyttämiseen mikäli henkilöllä ei ole osteoporoosia. (Vuori 2011, 95.)

Terveysliikunnalla on useita vaikutuksia elimistön toimintoihin. Liikunta parantaa heikentyneitä sokeriaineenvaihduntaa, helpottaa stressinhallintaa, vahvistaa luustoa, alentaa korkeaa kolesterolia ja verenpainetta ja pienentää liikapainoa. Liikunta ehkäisee tyypin 2 diabetesta, sydän- ja verisuonisairauksia ja tuki- ja liikuntaelinten sairauksia. Terveysliikunta on erityisen tärkeää iäkkäälle, koska se parantaa tasapainoa, toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, vähentää kaatumistapauksia ja dementian ja Alzheimerin taudin todennäköisyyttä. Kohtuullisesti kuormittava liikunta tehostaa elimistön puolustusreaktioita ja se näyttäisi myös estävän virustauteja. (Duodecim 2015.) Liikunnan psyykkiset ja sosiaaliset vaikutukset ovat henkilön itsensä kokemia ja ne näkyvät muun muassa elintavoissa. Onnistumisen tunne liikunnassa voimistaa itsetuntoa ja tuottaa harrastajalleen mielihyvää. (Vuori, Taimela & Kujala 2010, 31 – 32.) Liikunnalla on myös merkitys mielenterveyteen ja henkiseen hyvinvointiin. Liian vähäinen liikunta on yhteydessä huonoon unen laatuun ja päiväaikaan väsymykseen. Liikunta parantaa mielialaa ja torjuu masennusta. (Duodecim 2015.)

### 2.3 Liikunnan laatusuositukset ikääntyneelle

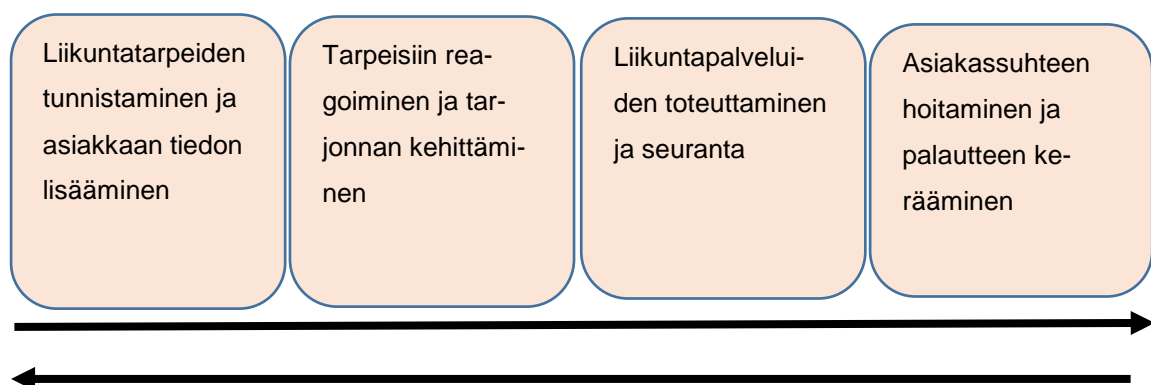
Ikääntyneiden ohjatun ryhmäliikunnan laadukkuus on merkittävä tekijä, koska hyvin toteutettu ryhmäliikunta voi parhaimmillaan parantaa terveyttä ja liikkumiskykyä, edistää ystävyyssuhteita ja sosiaalista tukea, ehkäistä muistihäiriöitä ja tukea mielen terveyttä. Ohjaustyön haaste on väestöryhmän heterogeenisyys, joka saattaa ilmetä iän, terveydentilan, toimintakyvyn, liikuntakyvyn, arvojen ja kulttuuritaustan eroina. Ikääntyneet ovat herkästi haavoittuva ryhmä, sillä fyysinen tai psyykinen sairastuminen, leskeytyminen, sosiaalisten suhteiden heikentyminen tai asuinolosuhteiden muutos voivat nopeasti johtaa toimintakyvyn heikentymiseen. Liikuntaharrastuksen parissa pysymisellä on tärkeä merkitys hyvinvoinnin kannalta. (Salminen & Karvinen 2006/2008.)

Ohjatussa terveystoiminnassa keskitytään sekä yksilön fyysisen toimintakyvyn harjoittamiseen että osallistujien psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen. Laadukas ikääntyneille suunnattu terveystoiminta on monipuolista, turvallista, toimintakykyä kehittävää, itsenäisyyden kannustavaa, oma-aloitteisuutta ja rohkeutta ylläpitävää, sekä hyvää mieltä tuottavaa. Toimintakykyä lisäävä liikunta on sekä säännöllistä ja kuormittavuudeltaan sopivaa että usein toistuvaa ja määrältään riittävää. Laadukas liikunta vastaa toteuttajansa fyysistä kuntoa, motorisia taitoja, motivaatiota ja kiinnostuksen kohteita, eikä se sisällä vammautumisen riskiä. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6, 13.) Ohjaajan työnä on luoda ryhmätilanteeseen ilmapiiri, jossa iäkäs saa tukea myönteiselle fyysiselle minäkuvalle suorituskyvystä riippumatta. Myönteisen fyysisen minäkuvan säilyttäminen tai sen eheyttäminen edistää ikääntyneen mielenterveyttä. Liikuntapalveluiden tulee asiakkaan kokemana edistää hyvää elämää ja ihmisarvoa. Myös itsenäisyyden ja itsemääräämisoikeuden, oikeudenmukaisuuden, yksilöllisyyden ja yksityisyyden, sekä osallisuuden ja elinikäisen oppimisen kokemukset tulisi turvata. (Salminen & Karvinen 2006/2008.) Tärkeintä on se, kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan tarpeita.

Liikuntapalveluiden laadun tunnusmerkkejä ovat käyttäjälähtöisyys, saavutettavuus, yksilöllisyys, joustavuus, turvallisuus, eettisyys ja hyvät arviointikäytännöt. Käyttäjälähtöisyyden osatekijöitä ovat kattava tiedotus ja palvelun sisältökuvaus, selkeät toimintakäytännöt ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. Palvelun kohderyhmiä mietittäessä olisi hyvä kuulla esimerkiksi eläkeläisjärjestöjen tarpeita ja toiveita. Palvelujen läheisyys ja esteetön kulku liikuntapaikkoihin lisäävät liikuntapalvelun saavutettavuutta ja osallistumishalukkuutta ja -mahdollisuuksia. Eri asiakasryhmille suunnatut liikuntaryhmät lisäävät harrastajan yksilöllisyyden kokemuksia. Osallistujien toiveet, arvot ja toimintakykyrajoitteet otetaan huomioon, joka lisää liikuntatilanteen miellyttävyyttä ja mahdollistaa osallistumisen kaikille mukana olijoille. Liikuntaharrastus ja kuntoutus voidaan suhteuttaa toimintakykyyn ja ne voidaan luokitella kolmeen luokkaan.

Ensimmäinen luokka on toiminta- ja liikkumiskykyiset ikääntyneet, joiden ohjatun terveystoiminnan toteutus ei oleellisesti poikkea nuorempien aikuisten liikunnasta. Toisen luokan muodostavat toiminta- ja liikkumiskyvyltään heikentyneet ikääntyneet, jotka tarvitsevat liikunnan harrastamiseen kannustusta ja tukea. Kolmas luokka on toiminta- ja liikkumiskyvyltään huomattavasti heikentyneet ja toimintavajauksista kärsivät ikääntyneet, joilla tarkoitetaan laitoksissa asuvia ikääntyneitä. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6, 17 - 18.)

Joustavuus liikuntapalveluiden tuottamisessa tarkoittaa, että jokaiselle halukkaalle löytyy sopiva liikuntaryhmä, sekä ryhmästä toiseen siirtyminen sujuu helposti esimerkiksi terveydentilan, asuinpaikan tai toimintakyvyn muuttuessa. Turvallisuus ohjaustilanteessa toteutuu tarpeettomia riskejä välttämällä. Ohjaustilanteessa on huomioitava ryhmän yleinen turvallisuus ja liikuntaharjoittelun on noudatettava yleisiä liikuntafysiologisia periaatteita. Ohjaajalla on oltava näkemys siitä, kuinka liikuntatilanteita ohjataan turvallisesti ja hänen on tunnistettava esimerkiksi osallistujien terveydentilan akuutit muutokset, eri sairauksien vaikutukset harjoitteluun ja liikuntatilan rakenteelliset vaaranpaikat. Eettisyyden periaatteet ohjaustilanteessa toteutuvat, mikäli ihmisarvoa kunnioitetaan riippumatta sukupuolesta, iästä, uskonnosta, alkuperästä, mielipiteestä tai kyvyistä. Ohjauksessa tulee kuunnella asiakkaiden toiveita ja on huomioitava oikeudenmukainen ja kunnioittava kohtelu. Liikuntaryhmän toiminnan tulee olla itsetuntoa tukevaan ihmisyyttä kunnioittavaa ja antaa kokemuksen yksilöllisyydestä ja välittämisestä. Liikuntapalveluiden hyvä laatu edellyttää jatkuvaa arviointia ja riittävää seuranta- ja ohjausjärjestelmää. Toteutuksella tulisi olla laatuksiterit ja laadun mittarit. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6, 15 -23.) Kuvio 2 kuvaa liikuntapalveluiden toteuttamisprosessin etenemistä. Laadukkaasti toteutetussa palvelussa liikunnan järjestäjät tunnistavat asiakaskunnan tarpeet, reagoivat niihin sekä ylläpitävät yhteyttä asiakkaisiin palautteen ja kehittämistyön avulla. Prosessi on jatkuva ja siinä suunnittelu, toteutus ja arviointi tukevat toisiaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6, 15.)

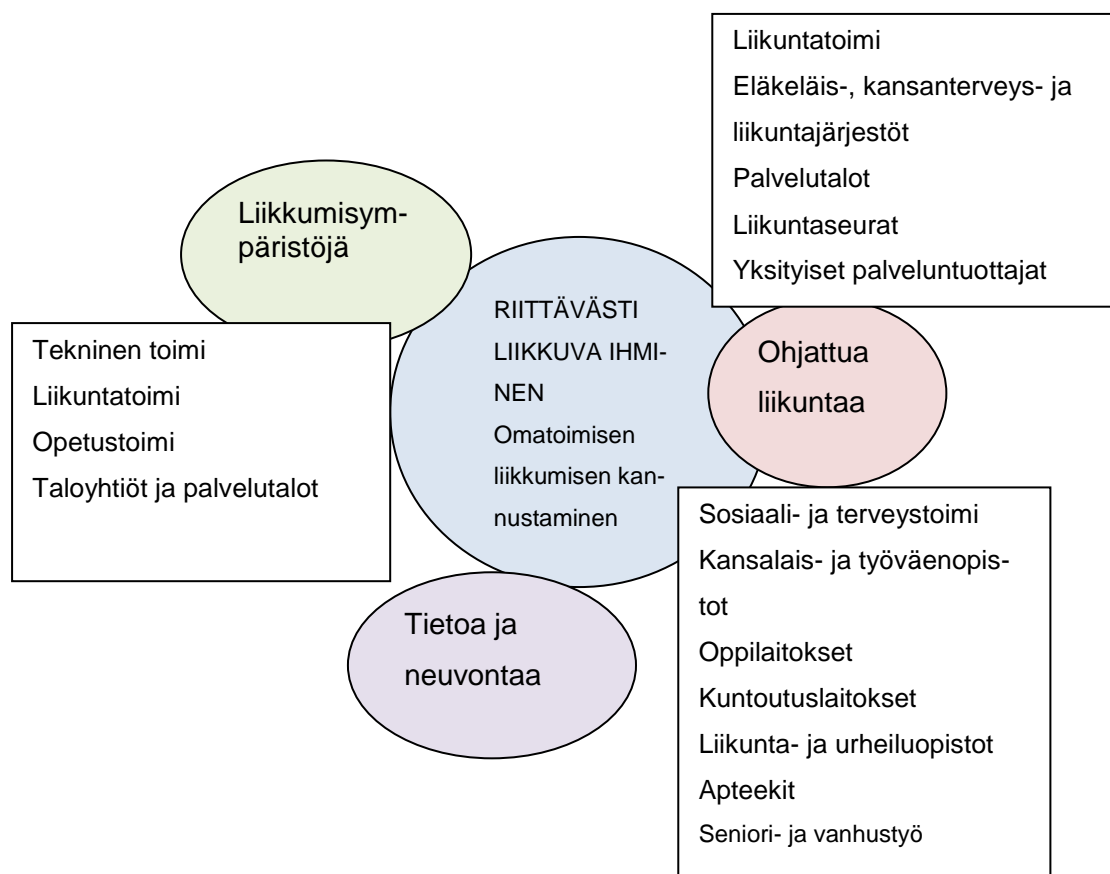


Kuvio 2. Liikuntapalveluiden toteuttamisprosessin eteneminen (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6, 15)

Liikuntapalvelujen tuottajien tulisi tehdä hyvää yhteistyötä iäkkäiden saamiseksi liikunnan pariin. Työnjaon ja liikuntatarjonnan tulisi perustua kunnassa tehtyyn ikäväestön määrän, liikunnan tarvekartoitukseen, asuinpaikkojen kartoittamiseen ja tietoon nykyisestä palvelutarjonnasta kunnan alueella. (VoiTas-koulutusohjelma 2004/2014.)

## 2.4 Ikääntyneiden liikunnan toimenpidesuosituksat

Valtakunnallisissa terveysliikunnan linjauksissa korostetaan kuntien merkitystä ikääntyneiden terveysliikunnan edistäjinä kunnan ikärakenne ja muut liikuntapalveluiden tarjoajat huomioiden. Ikääntyneiden terveysliikunnan tulee olla osa kunnan hyvinvointipolitiikkaa ja vanhuspoliittista ohjelmaa tai strategiaa siten, että se sisältyy koko kunnan ja eri sektoreiden strategioihin laadukkaiden ohjauspalveluiden edistämiseksi. On tärkeää yhdistää eri tahojen osaamista laajalajaisesti, kuten huomioimalla liikunta- ja kansanterveysjärjestöjen, eläkejärjestöjen, kansalais- ja työväenopistojen, asukasyhdistysten ja seurakuntien parissa tehtävä työ liikunnan edistämiseksi. (Leinonen & Havas 2008, 17.)



Kuvio 3. Eri liikunnan toimijoiden yhteistyö ja liikunnan edistäminen (Valtionneuvoston julkaisuja 2013:5)

Kuviossa 3 on kuvattu eri liikunnan toimijoiden väliset yhteydet ikääntyneen liikunnan edistämiseksi. Tavoitteena on lisätä eri tahojen yhteistyönä parhaaseen tietoon ja hyviksi todennettuihin käytäntöihin perustuvaa liikuntaneuvontaa ja liikuntatoimintaa, sekä esteettömiä ja turvallisia liikkumisympäristöjä. Osaamista tulee vahvistaa sosiaali-, terveys-, liikunta- ja teknisessä toimessa, sekä järjestöissä. Ikääntyneiden terveyttä edistävä liikunta on tärkeää sisällyttää valtakunnallisten sekä paikallisten toimijoiden ja kuntien eri hallinnon aloja koskeviin hyvinvointistrategioihin. Keskinäistä tiedonvaihtoa ja paikallista yhteistyötä tulisi lisätä esimerkiksi sisällyttämällä ikääntyneiden liikunta osaksi monisektorisen yhteistyöryhmän työtä. (Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2013:5, 6.)



### 3 Palvelujen kehittäminen

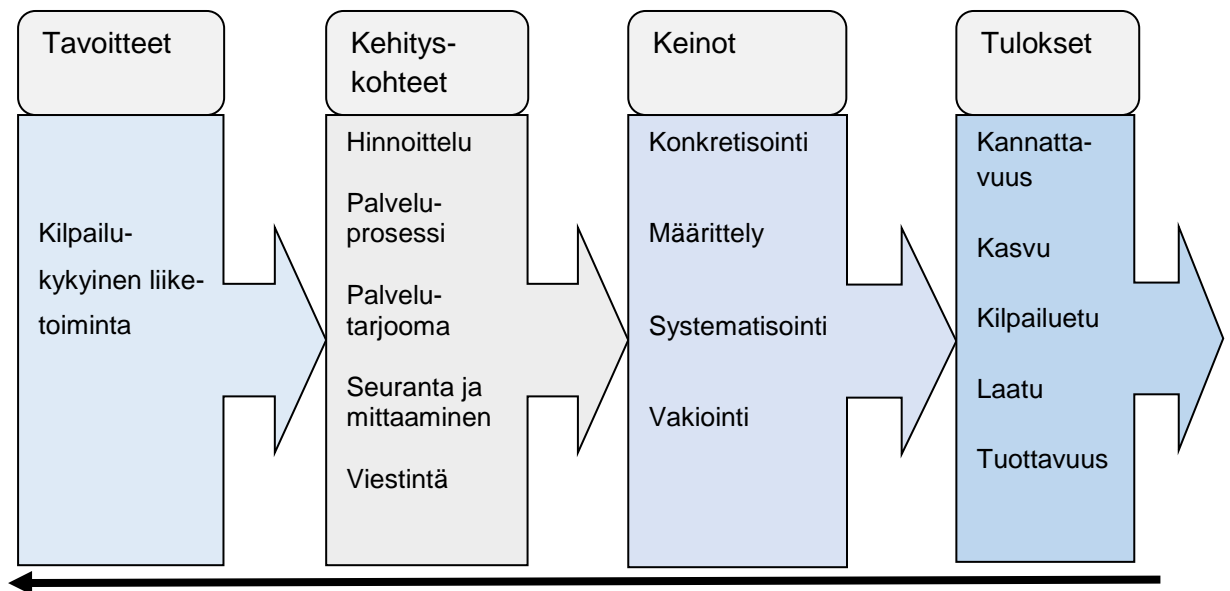
Palveluiden kehittäminen koskee erityyppisiä yrityksiä ja toimialoja, joiden erityispiirteistä johtuvat liiketoiminnalliset haasteet liittyvät esimerkiksi kysynnän vaihteluun ja laadunhallintaan, sekä tehottomuuteen, kasvuun ja kannattamattomuuteen. Palveluille yhteisiä piirteitä ovat aineettomuus, prosessimaisuus ja asiakkaan osallistuminen palvelun tuotantoon. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 1.) Palveluksi määritellään mikä tahansa aktiviteetti tai hyöty, joka on etupäässä aineeton eikä vaadi omistajuutta. Tuote on asia, joka tyydyttää halun tai tarpeen ja se voi olla fyysinen esine, palvelu, tapahtuma, paikka, organisaatio, henkilö, idea tai jokin sekoitus edellä mainituista asioista. (Kotler & Armstrong 2014, 218.) Palvelutuote voi olla työsuoritus, taito, tieto, tunne tai maine. Palvelun tuotteistaminen muodostuu kokonaan tai osittain näkymättömän aineettoman tai aineellisen palvelun konkretisoinnista. (Raatikainen 2008, 71.) Tuotteistaminen on keino vähentää liiketoiminnallisia haasteita ja lisätä yrityksen kilpailukykyä ja sille ei ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Tuotteistamiseen liittyvistä toimista puhutaan myös palveluiden konseptointina, systematisointina tai palvelun standardoimisena tuotteen kaltaiseksi vakioituksi hyödykkeeksi. Tuotteistamisen tavoitteena on kehittää ja uudistaa liiketoimintaa siten, että tuottavuuden ja laadun kehittymisen kautta asiakas saa enemmän hyötyä palvelusta ja yrityksen kannattavuus kasvaa. Tuotteistamista voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä, vaikka tavoitteena ei olisikaan suunnitella täysin vakioitua palvelua. (Jaakkola ym. 2009, 1.)

Tuotteistaminen parantaa palvelun tasalaatuisuutta ja toistettavuutta. Vakioitun palvelun markkinointi ja myynti on helpompaa, sekä tiedonjako ja yhteistyö yrityksen sisällä tehostuvat. Tuotteistaminen helpottaa myös palvelun jatkokehittämistä ja selkeyttää palvelua suhteessa muihin palveluihin ja strategioihin. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 7.) Tuotteistaminen voidaan erottaa ulkoiseen ja sisäiseen tuotteistamiseen. Ulkoinen tuotteistamisen on asiakkaalle näkyvä osa palvelua, joka tyypillisimmin näkyy asiakkaalle palvelukuvauksissa ja myyntimateriaaleissa. Sisäisellä tuotteistamisella tarkoitetaan yrityksen sisällä tapahtuvia toimenpiteitä, kuten palvelutuotannon kuvausta ja yhdenmukaistumista. (Tuominen ym., 5.) Asiakas on yleensä mukana palvelun tuotantoprosessissa ja kuluttaa palvelua prosessin aikana. Palveluprosessi tarkoittaa sekä yrityksen sisällä että asiakasrajapinnassa tapahtuvia palvelun tuottamiseen liittyviä toimintoja, joista osa on asiakkaalle näkyvää ja osa ei. (Jaakkola ym. 2009, 15.) Tuotteistamisprosessin tarkoitus on kerätä tietoa asiakkaan tarpeista. Palvelujen tuotteistamisessa on erityispiirteitä, jotka tulisi huomioida tuotteistamisprosessissa: niitä ei voi varastoida, palvelu koetaan subjektiivisesti ja kuvaillessa käytetään sanoja kuten kokemus, tunne, turvallisuus ja luottamus. (Grönroos 2009, 80.) Ikäihmisten palvelua tuotteistettaessa on

huomioitava, että koettu terveydenkehitys ilmenee objektiivisten mittareiden ohella subjektiivisena kokemuksena (Blomgren, Martelin, Sainio & Koskinen 2011, 250).

### 3.1 Tuotteistaminen palvelujen kehittämisen välineenä

Palvelujen kehittämisen tavoitteena on luoda kilpailukykyistä, kannattavaa, kustannustehokasta, asiakaslähtöistä ja innostavaa liiketoimintaa, jonka kehittämisen lähtökohtana on yrityksen liiketoimintastrategia. Keskeisiä toimintaa määrittäviä kysymyksiä ovat esimerkiksi millaisia asiakkaita tavoitellaan ja miten ja millaisia palveluja tuotetaan. Kehittäminen voi tähdätä eritasoisiin uudistuksiin, kuten palvelun parantamiseen, palvelutarjoonnan laajentamiseen ja uudenlaisen palvelun kehittämiseen olemassa olevaan tarpeeseen. Kehitystyötä voi tehdä erillisinä hankkeina tai normaalin työn ohessa pienin askelin. (Jaakkola ym. 2009, 3.) Palvelun tuotteistamista voidaan hyödyntää sekä uuden palveluidean kehittämisessä toistettavaksi palvelukonseptiksi että vanhojen palveluiden tehostamisessa ja laadun parantamisessa. Asiakkaalle tuotteistaminen konkretisoi palvelua ja sen tarjoamaa lisäarvoa, sekä tekee palvelun arvioimisesta ja ostamisesta helpompaa. (Jaakkola ym. 2009, 5.) Tuotteistettu palvelu on asiakkaalle selkeä kokonaisuus, joka kertoo mitä palvelu sisältää ja mitä se maksaa. Palvelun tuotteistamisen lähtökohdaksi tulee olla asiakas ja hänen tarpeensa. (Nokkonen-Pirttilampi 2014, 34.) Jaakkolan ym. (2009, 5) tuotteistamisprosessin malli käsittelee palvelutarjoonnan, palvelun sisällön ja toteuttamisen, viestinnän, hinnoittelun ja seurannan kehittämistä tuotteistamisen keinoin kuviossa 4.



Kuvio 4. Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla (Jaakkola ym. 2009, 6)

Tuotteistamalla palvelun organisaatio pyrkii tehokkaaseen ja tuottavaan toimintaan sekä laadun vakiointiin. Tuotteistamisprosessin edetessä tulosten analysointivaiheeseen asti palataan kehittämistyössä takaisin aloituspisteeseen. Palvelun kehittämisen ei tarvitse olla lineaarinen pro-

sessi. Jokainen yritys suunnittelee ja toteuttaa palvelun kehittämishankkeensa omista lähtökohdistaan ja tavoitteistaan riippuen (Jaakkola ym. 2009, 5).

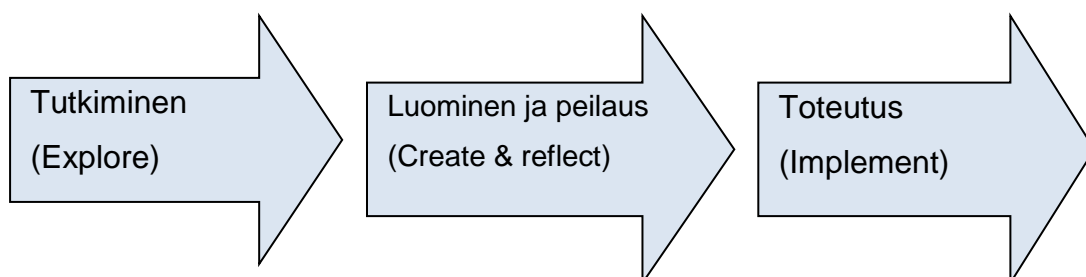
### **3.2 Palvelutarjooman arviointi ja kehittäminen**

Palvelumuotoilu auttaa havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet, kehittämään jo olemassa olevia palveluja ja innovoimaan uusia palveluja (Tuulaniemi 2011, 24 ja 27). Palvelun kehittämisen keskiössä on ihminen ja hänen tarpeensa. Ongelmiin ja tarpeisiin ratkaisuja tarjoavien tavaroiden, palveluiden, tietojen ja vuorovaikutuksien yhdistelmät ovat monimutkaisia toimintoja ja niitä kutsutaan tarjoomiksi. (Tuulaniemi 2011, 40.) Tarpeet pystytään tyydyttämään tarjoomalla, joka toteutetaan palvelukonsepteilla. Konseptit sisältävät palveluiden ja tavaroiden yhdistelmiä, tiloja, ympäristöjä ja ihmisiä. Kehitystyössä voi pohtia esimerkiksi sitä, mitä hyötyä asiakas tavoittelee, miten palvelut tyydyttävät asiakkaiden tarpeet, kuinka hyvin palvelut sopivat yrityksen strategiaan, puuttuuko tarjoomasta jokin palvelu, kuinka kannattavaa ja tehokasta palvelun tuottaminen on, kannattaisiko tarjoomaa laajentaa kumppaneiden avulla, miten palvelun kysyntä on kehittynyt ja mitä riskejä palvelutarjoamaan liittyy. Yrityksen palvelutarjoomaa tulee kehittää markkinoiden ja asiakkaiden tarpeita ennakoiden. (Jaakkola ym. 2009, 8.) Keskeistä kehittämisessä on asiakasymmärrys ja kokonaisuuden ymmärtäminen, johon palvelu liittyy tuottaessa arvoja ihmisten tarpeisiin (Tuulaniemi 2011, 66 - 67). Asiakasymmärrystä hyödyntämällä voidaan kehittää uusia palvelukonsepteja ja suunnitella muista palveluista erottuvia asiakaskokemuksia (Tuulaniemi 2011, 72).

Palvelujen kehityshankkeet aloitetaan palvelutarjooman määrittämisellä. Palvelutarjoomalla tarkoitetaan yrityksen tarjoamien palvelujen kokonaisuutta, jonka kuvaamisen kautta saadaan käsitys siitä, mistä palveluista yrityksen liiketoiminta arviointihetkellä koostuu. Kehitystyötä voi ohjata tavoitteellinen palvelutarjooma, johon yritys pyrkii jollain tietyllä ajanjaksolla. Vertaamalla olemassa olevaa tilannetta yrityksen strategiaa noudattaviin tavoitteisiin saadaan selville, miten toimintaa pitäisi kehittää ja uudistaa. (Jaakkola ym. 2009, 7.) Schneider & Stickdorn (2010, 28-34) määrittelevät palvelumuotoilua viiden ydinominaisuuden eli asiakaskeskeisyyden, yhdessä kehittämisen, vaiheittaisen etenemisen, todistettavuuden sekä kokonaisvaltaisuuden kautta. Palvelumuotoilussa havainnoidaan yrityksen henkilökuntaa ja asiakkaita, jotta heitä ymmärrettäisiin ja pystyttäisiin asettamaan heidän tarpeensa keskeisimmäksi osaksi suunnittelua. Toistuva suunnittelu palvelumuotoilussa perustuu kehittämisen, kokeilemisen ja tulosten arvioinnin toistuvaan sykliin, yhdistäen kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen osat alueet. Tämän avulla suunnitteluratkaisut kehittyvät ja saadaan nopeammin käsitys siitä, onko palvelu oikeasti toimiva tai mahdollinen. (Miettinen 2011, 22.)

Keskeisin menetelmä palvelumuotoilussa on yhteiskehittäminen eli palvelun eri osapuolten osallistuminen palvelun kehittämiseen. Yhteiskehittämisessä on tarkoituksena saada kaikki palveluun liittyvät näkökannat ja asiat laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 16–18.) Palvelumuotoilussa toteutettua yhteissuunnittelua asiakkaan kanssa tehdään koko prosessin aikana siihen sopivin menetelmin (Miettinen 2011, 34). Palvelumuotoilussa huomioidaan asiakkaan palvelukokemus. Tuulaniemi (2011, 74) jakaa asiakaskokemuksen kolmen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso tarkoittaa muun muassa prosessin sujuvuutta, saavutettavuutta ja tehokkuutta. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle syntyvää kokemusta, sen miellyttävyyttä, helppoutta, tunnelmaa ja kykyä koskettaa aisteja. Merkitystaso on ylin asiakaskokemuksen taso ja se tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia. (Tuulaniemi 2011, 74.) Asiakas on aina osa palvelutapahtumaa ja hänen muodostamansa kokemus palvelusta muodostuu jokaisessa palvelutapahtumassa henkilökohtaisesti uudestaan. Tätä palvelukokemusta ei voi suunnitella, koska kokemus on asiakkaalle aina subjektiivinen. Palvelumuotoilun avulla voidaan optimoida asiakkaan palvelukokemus keskittymällä kriittisiin pisteisiin, kuten palveluprosessiin, työtapoihin, tiloihin ja vuorovaikutukseen. (Tuulaniemi 2011, 26.)

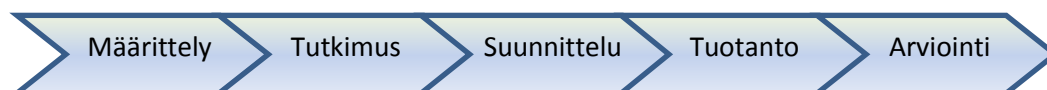
Palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus on keskeinen asia palvelukokemuksen rakentamisessa. Asiakkaan ja asiakaspalvelijoiden on olennaista ymmärtää molempien osapuolten tarpeita, odotuksia ja arvoja. Arvolupaus voidaan lunastaa ainoastaan ymmärtämällä asiakkaiden tarpeita ja motivaatiotekijöitä. (Tuulaniemi 2011, 71.) Arvo tarkoittaa sidosryhmän kokemaa hyödyllisyyttä ja se on aina suhteessa aikaisempiin kokemuksiimme ja siihen, mitä arvostamme. Arvo on aina suhteellista ja asialla on tietty arvo vain, jos joku kokee sen tietyn arvoiseksi. (Tuulaniemi 2011, 31.) Palvelumuotoilu antaa uudenlaisen lähestymistavan tuotteistamiselle ja palveluympäristön kehittämiseksi ja siinä hyödynnetään käyttäjälähtöisen tutkimuksen työvälineitä, kuten käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden tutkimusta sekä käyttäjäkokemuksen mallintamista uusien palvelujen tuotteistamisessa (Miettinen 2011, 29 - 30). Schneider ja Stickdorn (2010, 149) jakavat palvelumuotoilun prosessin kolmeen osaan: tutki, luo ja peilaa sekä toteuta. Prosessin mallia ja työkaluja käytetään sovelletusti eivätkä prosessin kolme vaihetta ole sitovia. Seuraavassa kuviossa (kuvio 5) on kuvattu Schneiderin ja Stickdornin prosessimalli.



Kuvio 5. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet Schneiderin ja Stickdornin mukaan (2010, 149)

Ensimmäisessä vaiheessa palvelukokemusta tutkitaan eri lähtökohdista ja etsitään uusia näkökulmia. Vaihe luo perustan koko palvelumuotoiluprosessille. Toisessa vaiheessa luodaan näkökulmista uusia ideoita, joita voidaan myös testata. On tärkeää huomioida kaikki sidosryhmät kehittämistyössä. Viimeisessä vaiheessa uusi tai kehitetty palvelumalli otetaan käyttöön. (Schneider & Stickdorn 2010, 148–149.) Palveluprosessiin sisältyy tutkimustyö ennen palvelua, työ itse palvelujakson aikana sekä palvelun jälkeinen arviointityö. Näitä jokaista jaksoa tulee toistaa yhä uudelleen, sekä arvioida asiakaspalautetta parhaimman mahdollisen tuloksen aikaan saamiseksi. (Schneider & Stickdorn 2010, 40 – 41.)

Palvelumuotoilu pyrkii olemaan ennakoivaa. Tutkimalla asiakkaiden todellisia ja piileviä tarpeita, voidaan suunnitella ratkaisuja jotka todella helpottavat asiakkaan elämää. Palvelumuotoiluprosessissa korostuu ihmisen toiminnan tutkiminen. Asiakkaan potentiaalisia käyttötilanteita havainnoimalla löydetään todelliset motiivit ja arvot, joista uusia ideoita ja palvelukonsepteja voidaan kehittää. (Tuulaniemi 2011, 73.) Palvelumuotoiluprosessi noudattaa luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Prosessi on sarja loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Prosessit säästävät aikaa, koska koko tapahtumaketjua ei tarvitse kehittää joka kerta uudelleen. (Tuulaniemi, 2011, 126.) Tuulaniemi (2011, 127) esittelee kuvion 6 mukaisesti palvelumuotoiluprosessin toimintarungon, johon kuuluu määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Tärkeintä kehittämistyössä on arvioida omat tarpeet ja käytettävissä olevat resurssit, sekä hyödyntää prosessimallia tarpeen mukaan. (Tuulaniemi 2011, 129.)



Kuvio 6. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127)

Edellä esitettyä prosessikuvausta voidaan käyttää täydessä laajuudessaan suunniteltaessa uutta palvelua. Kun kehitetään olemassa olevaa palvelua, palvelumuotoiluprosessia voidaan käyttää soveltuvin osin. Prosessin laajuus ja toteutus riippuvat suunnittelukohteesta sekä käytettävissä olevista resursseista. (Tuulaniemi 2011, 129.) Arviointivaiheessa arvioidaan kehitysprosessin onnistumista sekä mitataan palvelun toteutumista markkinoilla. Arviointivaiheessa myös hienosäädetään ja kehitetään palvelua saatujen kokemusten perusteella. (Tuulaniemi 2011, 127 - 128.)

### 3.3 Palvelun määrittely

Palvelujen tuotteistamisen lähtökohtana on palvelun sisällön ja käyttötarkoituksen määrittäminen, sekä miten palvelu toteutetaan. On tiedettävä mitä aineellista ja aineetonta hyötyä asiakkaat tavoittelevat palvelun avulla, jotta palvelun sisältöä ja toteuttamistapaa voidaan kehittää asiakkaalle arvoa tuottavaksi. Palvelun sisältö voidaan jakaa ydinpalveluun ja tuki- ja lisäpalveluihin. Ydinpalvelu on palvelun oleellisin ominaisuus ja syy sille, miksi asiakas haluaa palvelun ostaa. Tukipalvelut ovat ydinpalvelun käytettävyydelle välttämättömiä oheispalveluja ja lisäpalvelut ovat asiakkaalle annettavia tai myytäviä etuja. Ydin-, lisä- ja tukipalveluiden muodostama kokonaisuutta kutsutaan palvelupaketiksi. (Jaakkola ym. 2009, 11.) Palvelun sisällön lisäksi on määritettävä tapa, jolla palvelu tuotetaan ja toteutetaan. Palveluprosessissa asiakas on yleensä mukana palvelun tuotantoprosessissa ja kuluttaa palvelun prosessin aikana. Palveluprosessi on sekä yrityksen sisällä että asiakasrajapinnassa tapahtuvaa palvelun tuottamiseen liittyvää toimintaa. Palveluprosessia määriteltäessä kuvataan palvelun toteutusvaiheet mahdollisimman tarkasti ja selvitetään ketkä osallistuvat palvelun tuottamiseen. Palvelun tuottamiseen tarvittavien resurssien tunnistaminen auttaa toiminnan suunnittelua, aikataulutusta ja kustannusvaikutusten arviointia. Prosessin kuvaamisen avulla voidaan ymmärtää kaikki palveluun tarvittavat työvaiheet ja kulutetut resurssit. (Jaakkola ym. 2009, 15.)

### 3.4 Tutkimus

Tutkimusvaiheessa haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksilla rakennetaan ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Tutkimusvaiheessa tarkennetaan myös palvelun tuottajan strategiset tavoitteet. (Tuulaniemi 2011, 127 – 128.) Strategisen suunnitteluvaiheen aikana briiffiä tarkennetaan esitutkimuksessa esiin tulleilla asioilla, jonka tavoitteena on suunnata suunnittelun kohteena olevaa palvelutuotetta strategisesti. Organisaation on tehtävä palvelulle ja toiminnalleen tietty strateginen valinta ja päätettävä paikansa markkinoilla. (Tuulaniemi 2011, 172.) Yhteissuunnittelulle voidaan määrittää useita eri tavoitteita, kuten yhteistyön parantaminen tai käyttäjälähtöisen asenteen ja luovan ajattelun kehittäminen. Oleellista on tunnistaa se tarve, mihin suunnittelulla haetaan vastausta ja pohtia keitä suunnitteluun otetaan mukaan. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 81.) Tuulaniemi (2011, 73) toteaa, että palvelumuotoilu on aina proaktiivista eli ennakoivaa. Ennakointi tarkoittaa tutkimusta mahdollisten asiakkaiden todellisista tarpeista, sekä pyrkimystä tunnistaa asiakkaiden piilevätkin tarpeet. Suoraan kysymällä ei yleensä saada tarpeeksi syvällistä tietoa ihmisten tarpeista ja odotuksista. Tärkeämpää on tutkia ihmisen toimintaa, sillä arjesta ja toiminnasta nousevat esiin arvot ja todelliset toiminnan motiivit, tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet. Tutkimalla ja havainnoimalla voidaan löytää ne arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joista uudet ideat ja palvelukonseptit kehitetään. (Tuulaniemi 2011, 73.) Asiakasymmärryksen kasvattaminen on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita (Tuulaniemi 2011, 142). Laadullisessa eli kvalitatiivisessa

tutkimuksessa on tarkoitus ymmärtää tutkittavaa ilmiötä ja annettava tilaa tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille (Tuulaniemi 2011, 143).

### 3.5 Suunnittelu

Asiakasymmärrystä voidaan kasvattaa tutkimalla kohderyhmän odotuksia, tarpeita ja tavoitteita. Palvelut suunnitellaan vastaamaan käyttäjien tarpeita ja toiveita, joten suunnittelua ohjaavan asiakastiedon kerääminen ja analysointi on tärkeää. Palvelumuotoilussa asiakastutkimuksella tarkoitetaan tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa eli tutkimusta, jota voidaan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa. (Tuulaniemi 2011, 142.) Käytännön kokemusten perusteella suunnittelulle on merkittävää laadullisilla tutkimusmenetelmillä saavutettu asiakasymmärrys (Tuulaniemi 2011, 143). Käyttäjätiedon keräämisen menetelmiä ovat muun muassa olemassa oleva taustaineisto asiakkaista, haastattelut, kyselyt, havainnointi ja kohderyhmän osallistaminen suunnitteluun (Tuulaniemi 2011, 146).

Suunnitteluvaihe sisältää ideoinnin, konseptoinnin ja prototypioinnin, jolloin myös palvelun tuottamisen mittarit määritellään. Ideoinnin tavoitteena on kehittää ratkaisuehdotuksia kehittämissaasteeseen (Tuulaniemi 2011, 180). Konseptoinnin tavoitteena on hahmotella lopullinen tuote niin tarkasti, että sen tuloksena kyetään arvioimaan sekä tuotteen markkinapotentiaali että lopulliset kehityskustannukset (Miettinen ym. 2011, 107). Konseptoinnissa on tavoitteena kuvata palvelun keskeinen idea. Palvelukonsepti rakentuu suunniteltavan palvelun kokonaisuudesta ja suurista linjoista. Konseptissa kuvataan millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. (Tuulaniemi 2011, 189.) Prototypointi vaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi ja suunnitellaan palvelun tuottaminen. Yrityksen näkökulmasta prototypointi kertoo palvelun taloudellisuudesta ja sopevuudesta palveluntuottajan strategiaan. Prototypointia käytetään palvelukehityksen jokaisessa vaiheessa. Sillä voidaan testata muun muassa palvelun toimivuutta ja sitä, vastaako se asiakastarpeeseen. (Tuulaniemi 2011, 194 - 195.) Tuotteistamisen tarkoituksena on tehdä palvelusta uskottava, erottumiskykyinen, ymmärrettävä ja konkretisoida palvelusta viestimistä asiakkaille. Tuotteistetulle palvelulle voidaan antaa nimi ja suunnitella omaleimainen ilme, joka luo asiakkaalle mielikuvan tuotteen ja palvelun identiteetistä. Palvelubrändin kehittämisen haasteena on usein palvelujen monimuotoisuus ja prosessimaisuus, sillä jokainen vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa viestittää palvelubrändin ominaisuuksista. Konkretisoimalla palvelu voidaan viestiä aineettoman palvelun sisällöstä ja laadusta asiakkaalle erilaisten näkyvien elementtien avulla. (Jaakkola ym. 2009, 27.) Palvelun konkretisoinnin keinoja voivat olla esimerkiksi esitteet ja muut painotuotteet, palvelunäytteet, palveluun liitetyt tavarat, palvelun toteuttamisen ympäristö, referenssit ja takuun antaminen (Jaakkola ym. 2009, 28).

### 3.6 Palvelun vakioiminen

Vakioiminen tarkoittaa, että palvelua voidaan toistaa usealle asiakkaalle samalla tavalla. Tämä tarkoittaa palvelun kehittämistä toistettavaksi ja monistettavaksi jonkin järjestelmällisen menetelmän avulla. Vakiointi voi kohdistua sekä palvelutarjooman sisältöön että palvelun tuottamiseen ja kuluttamiseen liittyviin prosesseihin. (Jaakkola ym. 2009, 19.) Palvelun vakioinnissa pyritään palvelun toistettavuuteen dokumentoinnin avulla, kuten työohjeiden, tarkastuslistojen, dokumenttimallien ja koulutusmateriaalien määrittämisellä (Parantainen 2007, 14 - 16). Dokumentaation avulla asiakas saa tiedon, mitä palvelu tai tarjous sisältää, mistä hinta koostuu ja poikkeukset on helpompi hahmottaa (Apunen & Parantainen 2011, 61). Palvelun vakioitujen ja vakioimattomien osien suhde vaihtelee eri palveluissa ja se on yrityksen strateginen valinta. Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen vaikuttaa palvelun räätälöintiin, mitä vakiodumpi tuote, sitä vaikeampaa on ottaa huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Vakioinnin lisääminen on perusteltua silloin, kun asiakkaiden tarpeet ovat keskenään samankaltaisia ja asiakas arvostaa nopeutta ja kustannustehokkuutta. (Jaakkola ym. 2009, 19.)

Vakiointiin saadaan joustavuutta jakamalla se osiin, joista asiakas voi koota itselleen haluamansa paketin. Asiakas voi täydentää peruspalvelua sopivilla liitännäispalveluilla tai karsia palvelupaketista pois hänelle tarpeettomat osat. Asiakas räätelöi valinnoillaan palvelun itselleen sopivaksi, mutta palvelu voidaan silti tuottaa standardoidun palvelun hinnalla. Vakioitujen vaiheiden suorittamisen tehostuessa ja nopeutuessa pystytään panostamaan enemmän tehtäviin, jotka todella vaativat räätälöintiä. (Jaakkola ym. 2009, 20 – 22.) Asiakaskohtaukset voidaan vakioida niin, että niissä sovelletaan valmiiksi suunniteltuja toimintatapoja ja menetelmiä. Vakioinnin tuloksena saadaan eri tilanteisiin suunniteltuja malleja, joiden mukaan erilaisten asiakkaiden kanssa toimitaan. (Jaakkola ym. 2009, 24.) Palvelukonseptien avulla voidaan kuvata palvelun tuottamiseen liittyviä rakenteita ja konkretisoida palvelun tuotantotapaa, rakennetta tai päävaiheita. Palvelukonsepti ei vielä kokonaisuudessaan määrittele palvelua, mutta on ymmärrettävä kuvaus tuotteesta. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 107 - 119.) Asiakkaan palvelukokemuksen muodostavat palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Kontaktipisteiden kautta asiakas näkee, kokee ja aistii palvelua. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Palvelun määrittely ja vakiointi tehostavat hinnoittelua ja parantavat palvelun kannattavuutta. Hinnoittelussa tulisi tarkastella palvelun markkinatilannetta, palvelun tuottamisen kustannuksia ja harkita eri hinnoittelumenetelmiä. (Jaakkola ym. 2009, 29.) Tuotosperusteisessa hinnoittelussa asiakas maksaa palvelun tuotoksesta kiinteän hinnan. Resurssipohjaisessa hinnoittelussa hinnat perustuvat palveluun käytettyyn aikaan tai veloitukseen varatusta henkilö-, tila- tai laitekapasiteetista. Hyöty- ja arvoperusteisessa hinnoittelussa hinta määräytyy asiakkaan palvelusta saaman hyödyn mukaan. Käyttöperusteisessa hinnoittelussa asiakkaalle myydään jokin käyttö-



oikeus. Hinnoittelupäätöstä tehdä tulisi pohtia, mitkä ovat hinnoittelun päämäärät, millaisia asiakkaita hinnoittelulla tavoitellaan ja mitä asiakas on valmis maksamaan palvelusta. Asiakas vertaa hintaa palvelusta saamaansa hyötyyn. Tuotteistaminen helpottaa asiakkaan hinnan arviointia, koska palvelun odotetut hyödyt ja hinta voidaan yleensä esittää tarkemmin. (Jaakkola ym. 2009, 30.)

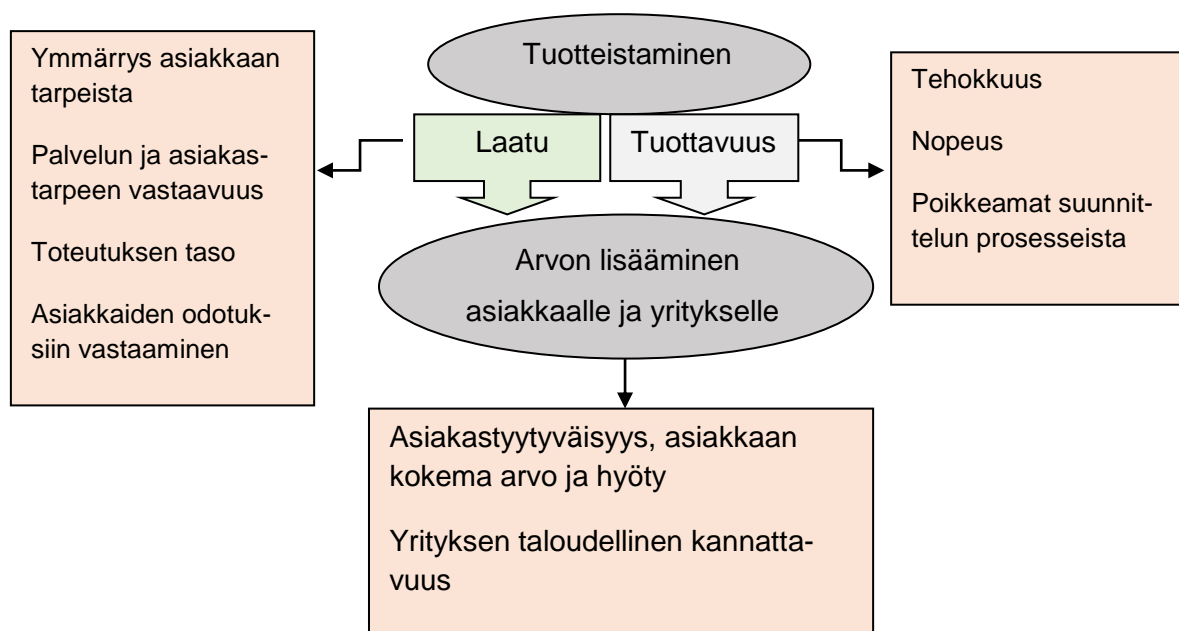
### **3.7 Tuotanto**

Tuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi, sekä suunnitellaan palvelun tuottaminen (Tuulaniemi 2011, 127). Tuotantovaihe on jaettu kahteen osaan eli pilottiin ja sitä seuraavaan lanseeraukseen. Palvelun pilotoinnin eli testaamisen tuloksia voidaan mitata esimerkiksi haastatteluilla ja asiakkaiden havainnoinnilla. Pilotoinnin tarkoituksena on havaita palvelun tuottamisen suurimmat ongelmakohdat ja tehdä tarvittavia muutoksia henkilökunnan valmennukseen, työkaluihin ja palveluympäristöön. (Tuulaniemi 2011, 230 - 231.) Pilotointi on palvelun testaamista valitulle testiryhmälle, jonka jälkeen tehdään päätös palvelun lanseeraamisesta. Pilotointivaiheessa palvelua kehitetään testiryhmältä saadun palautteen pohjalta. (Tuulaniemi 2011, 131). Pilotointi toimii hyvin asiakaskunnan tietoisuuden lisääjänä ja mielenkiinnon herättäjänä ennen varsinaisen palvelun lanseeraamista. Palvelun esilanseeraaminen rajatulla versiolla tuo tärkeää palautetta, lisää odotusarvoa ja auttaa asiakkaita ymmärtämään palvelun hyödyt. Lanseeraus tulee tehdä kohderyhmälle tyypillisellä tavalla ja sopivassa ympäristössä. Keskeistä on asiakasymmärryksen hyödyntäminen. (Tuulaniemi 2011, 237 - 238.) Lanseerausvaiheessa suunnitellaan palvelun tuottaminen, valmistellaan organisaation sisäisesti palvelun käyttöönotto sekä lanseerataan palvelu julkisesti. Käyttöönottoa seurataan ja arvioidaan jo prosessin aikaisemmissa vaiheissa luotujen mittareiden avulla. (Tuulaniemi 2011, 232 – 244.) Pilotointivaiheessa havainnoidaan palvelukokonaisuutta mahdollisimman laajasti. Tarkastelun kohteina voivat olla asiakaspalvelijat, työvälineet, palvelutodisteet ja palveluympäristöt. Pilotista saadun asiakaspalautteen avulla palvelua voidaan kehittää ennen sen tuomista lanseerausvaiheeseen. (Schneider & Stickdorn 2010, 140- 141.)

### **3.8 Arviointi**

Palvelun lanseerauksen jälkeen arvioidaan suunnitteluprojektia ja sen tuloksia. Mittaaminen on mahdollista suorituskykymittareiden avulla eli peilaamalla niitä liiketoiminnan haasteisiin, kuten potentiaalisten ja uusien asiakkaiden määrään, myyntiin, toiminnan kannattavuuteen ja palvelun laatuun. (Tuulaniemi 2011, 243.) Viimeisessä vaiheessa tehdään arviointi, mitataan palvelun toteutumista markkinoilla sekä tarvittaessa hienosäädetään palvelua saatujen kokemusten perusteella (Tuulaniemi 2011, 127–128). Palvelun kehittämisen prosessiin kuuluu onnistumisen seuranta ja mittaaminen. Kehitysprojektilla tulisi olla tavoitteet ja perusteet tavoitteiden saavuttamisen arviointiin, ja ne tulisi olla mitattavissa. Kuviossa 7 on esitelty (Jaakkola ym. 2009, 33),

miten palvelun laatu ja tuottavuus ovat edellytyksiä arvon luomiselle sekä asiakkaalle että yritykselle. Palvelu ja laatu ovat myös keskeisiä tuotteistamisprojektin seuranta- ja arviointialueita. Tuotteistamisen onnistumista heijastaa asiakkaiden näkökulmasta palvelun koetun laadun ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen. Yrityksen sisällä voidaan tuotteistamisprojektin onnistumista mitata palvelun laatuvaihteluja, tuottavuutta ja taloudellista kannattavuutta tarkastelemalla. Seurannan kohteet valitaan yrityksen tuotteistamisprojektille asettamien tavoitteiden kautta. Tavoitteita voivat olla esimerkiksi asiakastyytyväisyyden parantaminen, palvelun laatuvaihteluiden vähentäminen, palvelun kannattavuuden ja kasvun lisääminen, sekä palvelun markkinoinnin ja myynnin helpottuminen. (Jaakkola ym. 2009, 33.)



Kuvio 7. Tuotteistamisen tavoitteet ja eräitä seurannan ja mittaamisen kohteita (Jaakkola ym. 2009, 33)

Palvelun laatu on yleisen näkemyksen mukaan sitä, miten asiakkaat sen kokevat. Koettu laatu tuo käyttäjälleen arvoa ja saa aikaan asiakastyytyväisyyttä. Laatu syntyy saavuttamalla tai ylittämällä asiakkaiden odotukset. Laatua tulee seurata monesta eri näkökulmasta ja pyrkiä tunnistamaan laadun mahdolliset ongelmakohdat. Tämä voidaan tehdä käyttämällä laadun kuilumallityökalua. (Jaakkola ym. 2009, 34.) Mallissa on neljä kriittistä seuraamisen kohdetta (haasteet 1-4), jotka voivat johtaa siihen, että asiakkaan kokema laatu ei vastaa hänen odotuksiaan eli haastetta 5. Ensimmäisessä seurannankohteessa pohditaan omaa käsitystä asiakkaiden tarpeista ja odotuksista, ja että ovatko ne ajan tasalla. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi asiakaskyselyiden ja asiakaspalautteiden avulla. Toisessa haasteessa varmistetaan, että kehitetyn palvelun sisältö ja palveluprosessi todella vastaavat asiakastarpeeseen. Tässä auttavat palvelun pilotointi ja testaaminen. (Jaakkola ym. 2009, 35.) Haasteessa 3 seurataan, missä määrin

palvelua toteutetaan suunniteltujen standardien mukaisesti. Tietoa voidaan kerätä esimerkiksi asiakaskohtaamisten dokumentoinnilla ja havainnoimalla palveluprosessia ulkoapäin. Haasteessa 4 seurataan, miten viestintä vastaa palvelun sisältöä ja toteutusta. Tämä voidaan varmistaa yhteistyössä palvelun toteutuksesta vastaavan henkilökunnan kanssa ennen viestinnän suunnittelua. Haasteena 5 on asiakkaiden kokema laatu, jota voidaan mitata mm. asiakastytyväisyyystutkimusten avulla. Asiakkaiden odotusten saavuttamisesta viestivät myös reklamaatioiden määrä ja palvelun menekki. (Jaakkola ym. 2009, 36.) Palvelumuotoilu on prosessi, joka ei ole koskaan valmis. Muuttuvien markkinoiden ja ihmisten kulutustottumusten muutosten vuoksi palvelun jatkuva kehittäminen on tärkeää. (Tuulaniemi 2011, 243.)

Tuottavuudella tarkoitetaan yrityksen sisäisen palveluntuottamisprosessin suorituskykyä ja se mittaa tuotoksia suhteessa panostuksiin. Palvelun tuottavuutta voidaan mitata ja seurata esimerkiksi palvelun tuottamiseen kuluneella ajalla ja palvelun tehokkuudella. Tuottavuuden mittarit tulisi suunnitella siten, että ne ohjaavat organisaation toimintaa toivottuun suuntaan. Tuottavuuden parantuminen sisäisiä prosesseja tehostamalla on eräs tuotteistamisen tavoite. (Jaakkola ym. 2009, 36.) Yritys määrittelee mitattavat asiat ja mittarit omista lähtökohdistaan siten, että ne liittyvät kiinteästi tavoitteisiin. Mittareiden käyttäminen tukee arviointia tuottamalla konkreettista informaatiota ja ohjaavat tekemään oikeita asioita palvelujen kehittämisessä. (Jaakkola ym. 2009, 34.)

## 4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite, menetelmät ja tehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimintamalli hyväkuntoisten iäkkäiden kuntosalitoimintaan. Akaan kaupungin liikuntatoimella on tällä hetkellä 13 vakituista ikääntyneiden liikuntaryhmää, jotka ovat jaettu kahteen eri tasoryhmään asiakkaiden toimintakyvyn mukaan. Ikääntyneiden kuntosaliryhmiä kokoontuu viikoittain 9. Ryhmissä on paikka 235 henkilölle, joka tarkoittaa keskimäärin 26,5 henkilöä ryhmää kohden. Kuntosaliryhmien lisäksi Akaassa on kolme ikääntyneille suunnattua jumpparyhmää ja tuolivoimisteluryhmä. Liikuntaryhmän koko vaikuttaa merkittävästi toimintaan ja koettuun miellyttävyyteen. Ryhmän koon tulisi olla sellainen, että ohjaajalla olisi mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa sekä koko ryhmän kanssa että erikseen jokaisen osallistujan kanssa. Liian suuri ryhmäkoko saattaa vaarantaa turvallisuuden. Toimiva ryhmäkoiko ikääntyneillä on 12 - 20 henkilöä. Suurempi ryhmäkoko edellyttää ohjaajien ja avustajien määrän lisäämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6, 18.)

Liikuntapalveluiden ohjaustoiminnasta vastaa kaupungin erityisliikunnanohjaaja. Kuntosaliryhmissä käyvät henkilöt ovat pääsääntöisesti hyväkuntoisia ikääntyneitä, jotka tarvitsevat turvallisesti ohjattua ja laadukasta liikuntaa sairaudet ja toimintakyvyn rajoitteet huomioiden. Ikääntyneiden henkilöiden määrän kasvaminen ja heidän liikuntatietoisuuden lisääntyminen aiheuttavat paineita ryhmämäärien lisäämiseksi. Kaupungin vähentyneet henkilöresurssit ja talousvaikeudet aiheuttavat, että kaupungin palveluksessa oleva yksi erityisliikunnanohjaaja ei pysty yksin vastaamaan lisääntyvään kysyntään. Ikääntyneiden määrän ja liikuntaharrastuksen suosion lisääntyminen eläkevuosina aiheuttaa osallistujamäärien kasvamista julkisen sektorin liikuntapalveluissa. Valtion taloudellinen tilanne heijastuu myös kuntatalouteen, joka aiheuttaa julkisen sektorin palveluiden kevenemistä ja resurssien pienenemistä. Sekä yhteiskunnallisesti että yksilön henkilökohtaisen hyvinvoinnin vuoksi tulisi julkisten liikuntapalveluiden riittävä määrä ja laadun taso turvata. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaan (2004:6, 15 – 25) mukaisesti laadukkuus ikääntyneiden liikunnassa toteutuu yksilöllisillä, turvallisilla ja joustavilla liikuntapalveluilla. Edellä mainitut seikat edellyttävät Akaassa ryhmämäärien lisäämistä.

Akaan liikuntapalveluiden ikääntyneiden kuntosaliryhmiin on jo kolmen kauden ajan pyrkinyt enemmän osallistujia, kuin niihin on voitu ottaa. Kuntosalitoiminnan laajentaminen ja sitä kautta erityisliikuntapalveluiden kehittäminen tulee tehdä mahdollisimman kustannustehokkaasti, suunnitelmallisesti ja asiakasta kuunnellen. Toiminnan laajentaminen ja erityisliikunnanohjaajan toimenkuvan kehittäminen enemmän toimintaa kehittävään ja koordinoivaan suuntaan mahdollistaisi vertaisohjaajatoiminnan käynnistämisen ja yhteistyön kunnan ja eläkeläisjärjestöjen kanssa. Koivumäki (2008, 21 – 25) painottaa liikuntatoimen roolia liikuntatoiminnan koordinointi ja organisointi tehtävissä, sekä yhteistyön lisäämistä yhdistysten ja muiden liikuntatoimintaa

järjestävien tahojen kesken. Kolmannen sektorin aktivoiminen liikunnan järjestämiseen on ehdoton edellytys sille, että tulevaisuudessa ikääntyneet ihmiset liikkuisivat terveytensä kannalta riittävästi. Myös Akaan kaupungin talouden tasapainottamisohjelmassa (Akaan kaupunki 2015a) mainitaan yhteistyön tiivistäminen kolmannen sektorin kanssa. Yksityisten ammatinharjoittajien panos liikuntapalveluiden tuottamisessa tulee olemaan merkittävä, sillä julkisen sektorin liikuntapalvelut eivät yksin pysty vastaamaan kysyntään.

Ikääntyneiden ohjattua liikuntatoimintaa tulisi Akaassa laajentaa. Kaupungin talouden tasapainottamistoimien aikana toisen erityisliikunnanohjaajan palkkaaminen ei ole todennäköistä. Henkilöresursseja on siis haettava vapaaehtoistoiminnan ja kaupallisten toimijoiden suunnalta. Uudessa laajennetussa liikuttamismallissa tulee huomioida ikääntyneiden liikunnan laatusuositukset ja asiakkaan osallistaminen suunnitteluun. Vertaisohjaajien kouluttaminen ryhmien ohjaustehtäviin olisi sekä taloudellisesti että laadullisesti mahdollinen ratkaisu ongelmaan. Opinnäytetyössä tutkitaan asiakkaisen mielipiteitä vertaisohjattuja ryhmiä kohtaan ja pohditaan niiden sopivuutta Akaan liikuntapalveluiden toiminnan lisäämiseksi. Vertaisohjattujen ryhmien käynnistäminen olisi aikataulullisesti nopea ratkaisu vallitsevaan ylikysyntään. Toiminnan käynnistäminen vaatisi vertaisohjaajien rekrytoinnin ja kouluttamisen, josta on suunnitelma liitteenä 3. Vertaisohjatut ryhmät olisi mahdollista käynnistää kehittämistyön toisella toimikaudella. Koulutettu ja ryhmälle tuttu vertaisohjaaja voisi täyttää myös ikääntyneiden liikunnan laatusuositukset. Asiakkaiden mielipiteitä laadullisista seikoista tutkitaan sekä ensimmäisen vuoden minipilottijakson yhteydessä että kehittämistyön tulevana vuosina. Lopullinen palaute vertaisohjauksen toimivuudesta saadaan vuonna neljä, ennen lopullisen toimintamallin suunnittelua. Toimintaa on mahdollista laajentaa myös yrittäjävetoisten ryhmien kautta. Yrittäjä voisi ohjata ryhmät kaupungin liikuntatilassa ilman tilavuokraa, jolloin kustannuksia saataisiin asiakkaalle vähennettyä. Toiminnan kustannuksia aiheutuisi kaupungille vain tilan käyttöajan menetyksenä. Opinnäytetyössä tutkitaan asiakkaiden mielipiteitä yrittäjän ohjaamia ryhmiä kohtaan ja pohditaan toiminnan käynnistämisen mahdollisuuksia kehittämistyön toisella tai kolmannella kaudella. Hypoteesina oletetaan sekä vertaisohjatun että yrittäjän toiminnan käynnistäminen kaudella kaksi, mikäli kyselyt ja pilottijakso eivät toisin osoita.

Opinnäytetyön tavoitteena on ikääntyneiden liikuntatoiminnan lisääminen, joka edellyttää tulevaisuudessa myös eläkeläisjärjestöjen aktivointia liikuntatoiminnan järjestäjänä. Viiden vuoden kehittämistyö tähtää malliin, jossa liikuntatoimintaa on laajennettu yhdessä vertaisohjaajien, yrittäjän ja eläkeläisjärjestöjen kanssa. Malli edellyttää toiminnalle koordinaattoria, joka organisoii toimintaa, kouluttaa vapaaehtoisia ja on heidän tukenaan ohjaustoiminnassa. Ammattitaitoinen koordinaattori on edellytys laadukkaalle toiminnalle. Vertaisohjatut ja yrittäjävetoiset ryhmät vapauttavat erityisliikunnanohjaajan työaikaa toiminnan koordinointiin ja koulutustehtäviin. Toisaalta toiminnan laajentuminen ja kasvava kysyntä lisäävät erityisliikunnanohjaajan työ määrää. Kehittämissuunnitelman kolmannella kaudella työkuormaa voitaisiin keventää oppisopimusopis-

kelijan palkkaamisella. Opiskelijan työpanos kehittäisi Akaan erityisliikuntapalveluja mahdollistaen toiminnan laajentamisen myös muihin, kuin ikääntyneiden ryhmiin.

Opinnäytetyössä selvitettiin kyselytutkimusten ja lyhyen pilottijakson avulla ikääntyneiden kuntosalipalveluja käyttävien henkilöiden mielipiteitä vertaisohjatuista ja yrittäjän tarjoamista palveluista. Tavoitteena oli selvittää kunnan kuntosalipalveluita käyttävien henkilöiden toiveet, tavoitteet, asenteet ja mielipiteet olemassa olevaa palvelua ja laajennettua palvelua kohtaan, sekä saada tietoa kehittämistyön tueksi. Työn tutkimuskysymykset ovat:

- Mitä Akaan kuntosaliryhmiin kuuluvat ikääntyneet haluavat kunnan liikuntaryhmiltä ja miten se tulisi ottaa huomioon asiakaslähtöisessä palvelujen kehittämisessä?
- Millainen olisi uusi kustannustehokas ja osallistujamääriä lisäävä liikuttamismalli?
- Tarkoituksena on saada mahdollisimman pienellä kustannusten lisäämisellä aikaan lisää liikuntatarjontaa, joka aiheuttaa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin lisääntymistä ja kustannusten vähenemistä sosiaali- ja terveystaloudella.

Kohderyhmäksi valittiin kuntosaliryhmiin osallistuvat henkilöt, koska vertaisohjatun kuntosalitoiminnan käynnistäminen olisi kunnan liikuntapalveluiden näkökulmasta kaikista yksinkertaisinta. Vertaisohjaajan tai yrittäjän ohjaamat kuntosaliryhmät laajentaisivat ryhmätarjontaa, toisivat lisäpaikkoja ryhmiin ja antaisivat erityisliikunnanohjaajalle aikaa toimintakyvyltään heikentyneiden henkilöiden ohjaamiseen ja liikuntapalveluiden kehittämistehtäviin. Jotta ikääntyneille henkilöille voitaisiin tarjota turvallista ja kohdennettua liikuntaa, tulee hyväkuntoiset henkilöt eriyttää nykyistä tilannetta paremmin huonompikuntoisista. Tämä palvelisi sitä, että ohjaaja kykenisi paremmin huomioimaan asiakkaiden erityistarpeita ja auttamaan enemmän tukea tarvitsevia henkilöitä liikunnan suorittamisessa. Tavoite on saada ryhmätarjontaa laajennettua, jolloin mukaan saadaan uusia liikkujia ja liikkujien määrää kasvatettua entisestään. Kaikki tämä palvelisi ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpitämistä ja saisi aikaan terveystyötyjä, jotka näkyisivät myös vähentyneessä ikääntyneiden fyysisessä ja psyykkisessä sairastuvuudessa ja laitospaikkojen tarpeen vähenemisenä. Laajennettu liikuntamalli lisäisi ryhmätarjontaa, jonka ansiosta liikunnasta tuli osallistujilleen yksilöllisempää. Lisääntynyt ryhmätarjonta mahdollistaisi sen, että jokainen osallistuja voisi valita itselleen parhaan mahdollisen ryhmän oman toimintakykynsä ja elämäntilanteensa mukaan. Kehittämistyön tavoitteena on luoda uusi liikuttamismalli, jolla on visio ja kehityssuunnitelmat ja arviointimittarit. Kehittämistehtävän laatija, erityisliikunnanohjaaja on yhtä aikaa sekä olemassa olevien ryhmien ohjaaja että tutkimuksen tekijä. Tutkimus rajautuu Akaan alueelle.

Opinnäytetyö tukeutuu palvelumuotoilun ja tuotteistamisen teoriaan. Kehittämistyössä noudatetaan palvelumuotoilun ja palveluiden tuotteistamisen keinoja toiminnan kehittämisessä asiakas osallistaen. Kyselyt toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä paperikyselynä. Vastaajien suuren määrän ja ikäjakauman vuoksi osallistujille oli perusteltua antaa kyselyt paperille tulostettui-

na liikuntaryhmien yhteydessä (Liitteet 1 ja 2). Kvantitatiivisella kysellä tulokseksi saatiin objektiivinen näkökulma, jossa tutkija oli mahdollisimman etäällä tutkittavasta asiasta. Määrällisin keinoin tehdyissä kyselyissä pyrittiin saamaan tulokseksi luokitteluja, syy- ja seuraussuhteita ja numeerisia tuloksia. Kyselyssä käytettiin avoimissa kysymyksissä myös laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta, jossa pyrittiin ymmärtämään merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivista tutkimusotetta käytettiin myös yrittäjän ja vertaisohjaajien kanssa käydyissä keskusteluissa. Laadullista tietoa kerättiin minipilottijakson aikana tehtävällä havainnoinnilla, jossa tarkkailtiin vertaisohjaajien ja ryhmäläisten käyttäytymistä. Määrällisesti ja laadullisesti kerätyn tiedon, sekä olemassa oleva tiedon avulla voidaan kehittää uusi liikuttamisen malli. Työssä arvioidaan tuoteistamisen ja palvelumuotoilun soveltuvuutta kunnallisen liikunnanohjaustoiminnan kehittämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on sekä olemassa olevien palvelujen kehittäminen että uusien palvelujen luominen.

Tuulaniemen (2011, 127) palvelumuotoiluprosessin toimintarunkoon kuuluu määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Prosessikuvauksen jokaista osa-aluetta voidaan käyttää, kun suunnitellaan uutta palvelua. Olemassa olevaa palvelua kehitettäessä prosessia voidaan soveltaa ja käyttää vain soveltuvien osien. Tärkeintä kehittämistyössä on arvioida omat tarpeet ja käytettävissä olevat resurssit, sekä hyödyntää prosessimallia tarpeen mukaan. (Tuulaniemi 2011, 129.) Opinnäytetyöprojekti etenee prosessikuvauksen mallin mukaisesti, päättyen suunnitteluvaiheen prototypointiin ja arviointiin. Kehittämistyön seuraavilla kausilla keskitytään toiminnan laajentuessa toistamaan palvelumuotoilun prosessikuvauksen vaiheita, sekä keskitytään palvelun vakiointiin. Palvelujen kehittäminen tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa, keräämällä kyselyillä palautetta toiminnasta ja havainnoimalla ryhmien toimintaa. Uusi toimintamalli lanseerataan kaudella 2019 - 2020. Käyttöönottoa seurataan ja arvioidaan jo prosessin aikaisemmissa vaiheissa luotujen mittareiden avulla. (Tuulaniemi 2011, 232 – 244.)

## 5 Kehittämistyön toteutus

Ensimmäisessä vaiheessa tuli määritellä projektin tavoitteet ja palvelun hyödyt palvelun tuottavalle organisaatiolle ja käyttäjälle. Määrittelyä ja siitä seuraavaa tehtävänantoa kutsutaan briiffiksi. Briiffistä käy ilmi muun muassa mihin asiakastarpeeseen ollaan vastaamassa, mitkä ovat palvelun tuottajan tavoitteet ja palvelun kohderyhmä, sekä mikä on projektin laajuus, aikataulu ja vaiheet. (Tuulaniemi 2011, 132.) Briiffillä kommunikoidaan suunnittelutyön tavoitteet ja siihen liittyvät taustat suunnittelijoille ja muille prosessin osapuolille. Jaakkolan ym. (2009, 8) mukaan kehitystyössä voi pohtia esimerkiksi kysymyksiä, mitä hyötyä asiakas tavoittelee, miten palvelut tyydyttävät asiakkaiden tarpeet, kuinka hyvin palvelut sopivat yrityksen strategiaan, puuttuuko tarjoomasta jokin palvelu, kuinka kannattavaa ja tehokasta palvelun tuottaminen on, kannattaisiko tarjoomaa laajentaa kumppaneiden avulla ja miten palvelun kysyntä on kehittynyt. Työ alkoi keväällä 2015 kehittämiskohteen valinnalla ja työn tavoitteen määrittelyllä. Ikääntyneiden kuntosalitoiminnan laajentaminen valittiin kehittämiskohteeksi vuosia vallinneen ylikysynnän vuoksi. Kehittämistyöllä oli vankka työelämälähtöisyys ja se pyrki vastaamaan olemassa olevaan ongelmaan. Akaan sivistysjohtajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta päädyttiin aikataulutamaan kehittämistehtävän minipilottijakso syyskaudelle 2015 ja erityisliikunnanohjaajan opintovapaiden ajalle. Opintovapaat mahdollistivat yrittäjän ohjauksen ilman lisääntyneitä palkkakustannuksia.

Yrityksen palvelutarjoomaa tulee kehittää markkinoiden ja asiakkaiden tarpeita ennakkoiden (Jaakkola ym. 2009, 8). Keskeistä kehittämisessä on asiakasymmärrys ja kokonaisuuden ymmärtäminen, johon palvelu liittyy tuotettaessa arvoja ihmisten tarpeisiin (Tuulaniemi 2011, 66 - 67). Elokuussa 2015 selvitettiin yhteistyötahot eli yrittäjän mukaan lähteminen pilottiin, sekä kartoitettiin vertaisohjaajien määrä yhteistyössä eläkeläisjärjestöjen kanssa. Samassa yhteydessä käytiin keskustelu yrittäjän kanssa kyselylomakkeen sisällöstä ja toiveista kysymysten suhteen. Samassa yhteydessä sovittiin myös rahallisesta korvauksesta ja kartoitettiin yrittäjän aikaresurssit tulevalle syksylle. Ensimmäinen kysely toteutettiin lokakuussa 2015, jonka jälkeen oli vertaisohjaajien tapaaminen. Tapaamisessa käytiin pääpiirteissään läpi kyselyyn vastanneiden toiveet vertaisohjaajan toiminnan suhteen. Minipilotti toteutettiin 4 viikon aikana marraskuussa siten, että yrittäjä ja vertaisohjaajat ohjasivat kutakin ryhmää kaksi viikkoa. Minipilotti toteutettiin kuntosaliryhmissä ja jokainen halukas ryhmän jäsen pääsi mukaan pilottiin. Osallistujat saivat näin kokemuksen kahdesta yrittäjän ja kahdesta vertaisohjaajan ohjaamasta ryhmästä. Kyselyn toinen osa toteutettiin joulukuun alussa. Vertaisohjaajien tapaaminen järjestettiin joulukuussa, jolloin he saivat toisen kyselyn perusteella pääpiirteisen arvioin ohjausten sujumisesta.





Kuvio 8. Kehittämistyön etenemisen vaiheet

Kuviossa 8 on esitetty opinnäytetyön vaiheet. Kehittämistyö etenee opinnäytetyön valmistumisen jälkeen seuraavien neljän vuoden kehittämistyöllä. Opinnäytetyötä seuraavana vuonna toimintaa pyritään laajentamaan hypoteesin mukaisesti vertaisohjatuilla ryhmillä ja mahdollisesti yrittäjän ohjaamilla ryhmillä. Työ etenee palvelumuotoilun ja tuotteistamisen periaatteita soveltaen. Kehittämishankkeen vaiheet suunnitellaan Akaan omien tavoitteiden ja lähtökohtien mukaan.

### 5.1 Työn aloituksen ja lähtötilanteen määrittely

Työtä aloitettaessa sovellettiin Tuulaniemen (2011, 127) palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaihetta. Lähtötilannetta määriteltäessä piti vastata kysymyksiin; Mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet tilaajan kannalta? Kehittämistyön määrittelyvaiheessa kartoitettiin liikuntapalveluiden toimintoja eri näkökulmista ja toiminnan tavoitteita, etsittiin uusia näkökulmia, luotiin pohja prosessille ja kasvatettiin asiakasymmärrystä.

Akaan liikuntapalveluiden ryhmien osallistujamäärät on noussut vuodesta 2011 tasaisesti. Kuntosaliryhmiin pyrkii Toijalassa ja Viialassa enemmän henkilöitä, kuin niihin voidaan ottaa. Olisi kunnan edun mukaista, mikäli mahdollisimman moni ikääntynyt liikkuisi terveytensä ja toimintakykynsä kannalta riittävästi. Ryhmien määrää tulisi lisätä nykyisestä. Akaan liikuntatoimella on yksi työntekijä, erityisliikunnanohjaaja, joka ohjaa viikoittain kolmen taajaman alueella yhteensä

16 ryhmää. Tämän lisäksi viikkotyöaikaan sisältyy ryhmiin siirtymisten lisäksi liikunnan startti-projekteja, yksittäisiä ohjauksia, yhteistyöprojekteja yhdistysten kanssa, luennointia ja koulutusta, liikuntaryhmien suunnittelua, toimistotehtäviä, tapahtumien järjestämistä, sekä muita entisiä vuonna 2013 irtisanoutuneelle liikuntasihteerille kuuluneita työtehtäviä. Viikkotyöaika 38,15 tuntia ei tällä hetkellä riitä ryhmämääriä lisäämiseen, eikä toiminnan suunnitelmalliseen kehittämis- ja koulutustyöhön.

Liikuntatoiminnan lisääminen edellyttäisi henkilöresurssien lisäämistä. Nykyisessä taloustilanteessa uuden kokopäiväisen työvoiman palkkaaminen on jokseenkin hankalaa, joten ryhmätarjonnan laajentaminen tulee pääsääntöisesti tehdä kolmannen sektorin vapaaehtoisten ja yksityisten ammatinharjoittajien avulla. Tämä vaatii kunnan liikuntatoimelta suurempaa roolia toiminnan kehittämistyössä, jolloin myös kolmannen sektorin omaa liikuntatarjontaa saataisiin lisättyä. Kaikki nämä toimet toteutuessaan laajentaisivat Akaan ikääntyneiden liikuntatarjontaa ja saisivat aikaan hyötyä sekä ikääntyneiden terveyden ja toimintakyvyn kohenemisena että kunnan sosiaali- ja terveysten vähenemisenä. Liikuntatarjonnan laajentaminen kolmannen sektorin vapaaehtoisten avulla edellyttää hyväkuntoisten ikääntyneiden ohjaamista vertaisohjaajien ryhmiin. Tämä taas vaatii osallistujien mielipiteiden kuuntelemista ja toiveiden huomioon ottamista suunnittelutyössä. Toimintaan mukaan lähtevän yrittäjän liikunnanohjauksen hinta tuli myös selvittää, jotta osallistujien mielipiteet yrittäjän ohjaamia ryhmiä kohtaan voitiin kartoittaa.

## **5.2 Tutkimus**

Tuulaniemen (2011, 127) prosessikaavion tutkimusvaiheessa asiakasymmärrystä lisätään haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksilla. Vaiheessa rakennetaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista, sekä tarkennetaan palvelun tuottajan strategiset tavoitteet.

Opinnäytetyössä tutkimus suoritettiin asiakaskyselyllä ennen minipilottijaksoa. Ensimmäisellä kyselyllä oli tarkoitus selvittää osallistujien perustietoja, liikuntaharrastuneisuutta, ryhmiin haikutumisen syitä ja esteitä, sekä kokemuksia olemassa olevan palvelun laadusta ja mielekkyydestä. Kysely sisälsi myös NPS (Net Promoter Score) -pistekysymyksen, jolla oli tarkoitus selvittää asiakasuskollisuutta. Kyselyssä oli erikseen osiot vertaisohjauksesta ja yrittäjän tarjoamista ryhmistä. Osallistujilta kysyttiin aikeisempaa kokemusta vertaisohjauksesta, vertaisohjaajan tärkeimpiä ominaisuuksia ja halukkuutta ja mahdollisia esteitä osallistua vertaisohjattuun kuntosaliryhmään. Yrittäjän ohjaamista ryhmistä mainittiin hinta ja kysyttiin halukkuutta osallistua ryhmiin, mikäli liikuntatoimen ryhmät olisivat täynnä. Lisäksi kysyttiin halukkuutta osallistua lisämaksulliseen ryhmään, jos osallistuja haluaisi lisäkertoja liikuntaviikkoonsa ja halukkuutta osallistua muihin yrittäjän ohjaamiin liikuntaryhmiin.

Akaan ikääntyneiden kuntosaliryhmiin osallistuu 235 henkilöä. Kuntosaliryhmiä kokoontuu viikoittain 9, joista neljä ryhmää Toijalan, kolme ryhmää Viialan ja kaksi ryhmää Kylmäkosken taajamassa. Toijalan ja Viialan ryhmissä osallistujia on 30 ryhmää kohti ja Kylmäkosken ryhmissä 15 ryhmää kohti. Ensimmäistä kyselyä jaettiin osallistujille kahden viikon aikana kaikkiaan 228 kappaletta. Vastauksia saatiin 221 kappaletta palautusprosentin ollessa 97 %.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää osallistujien tyytyväisyyttä olemassa olevaa palvelua kohtaan ja heidän halukkuuttaan ja asenteitaan mahdollista laajennettua palvelua kohtaan. Ensimmäisen ja toisen kyselyn mahdollisten mielipide-erojen perusteella voidaan selvittää osallistujien mielipiteitä opinnäytetyön määrittämään hypoteesia kohtaan. Mielipiteet ja koettu asiakastyytyväisyys vaikuttavat suoraan uuden laajennetun mallin suunnitteluun. Kysely toteutettiin osallistujille ryhmässä jaettavana lomakkeena. Kyselyitä jaettiin kahden viikon aikana yhteensä 228 osallistujalle. Kyselyt palautettiin ennen pilottijakson alkua ryhmän ohjaajalle tai liikuntahallin kahvioon. Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin tavarapalkintoja ja vuoden 2016 kuntosappeja.

Toisen kyselyn osalta palautus tapahtui ryhmän ohjaajalle tai Toijalassa ja Viialassa kirjastoihin, sekä Kylmäkoskella lehtienlukupisteeseen. Kyselyt tuli palauttaa kahden viikon kuluessa niiden jakamisesta. Kyselyihin vastaaminen ja yhteystietojen jättäminen oli vapaaehtoista. Vastaukset kirjattiin ylös Excel-ohjelmaan ensimmäisen kyselyn osalta joulukuun aikana ja toisen kyselyn osalta tammikuun aikana. Myös avoimien kysymysten vastaukset kirjattiin ylös ohjelmaan. Ohjelmaan kirjattiin kyselylomakkeen numero, joka merkittiin myös itse lomakkeeseen. Jätetyt yhteystiedot irrotettiin vastauksista. Tulosten analysointi tehtiin helmi-maaliskuussa 2016.

Kyselyn vastauksiin saattoi vaikuttaa ryhmien ohjaajan toimiminen myös tutkijan asemassa. Vaikka vastaukset sai antaa täysin nimettömästi, niin tutkijan henkilökohtainen tunteminen ei voi olla vaikuttamatta arvioihin. Myös joidenkin ryhmien osalta tuttu vertaisohjaaja saattoi vaikuttaa vastauksiin. Viialassa vastauksiin on saattanut vaikuttaa syksyllä muuttunut tilanne ryhmädynamiikassa, koska osallistujamäärät nousivat kahden ryhmän osalta 40 – 60 prosenttia aikaisempien kausien osallistujamäärästä. Toijalan ryhmien osalta osallistujamäärät nousivat noin 5 henkilöllä ryhmää kohti, joka saattoi vaikuttaa hiukan vastauksiin. Kylmäkosken toisen ryhmän osalta osallistujamäärä nousi kolmella henkilöllä. Erityisliikunnanohjaajan tekemä esityö ohjauksen suunnittelussa vaikutti tunnin sujuvuuteen. Kuten jo aikaisemmin on todettu, niin erityisliikunnanohjaajan vertaisohjaajia avustava toiminta on ollut perusteltua, koska uuden laajennetun liikuntamallin kehittämisessä erityisliikunnanohjaajalla tulee olemaan vahva panos tuntien suunnittelussa.

### 5.3 Minipilottijakson suunnittelu

Tuulaniemen (2011, 127) palvelumuotoiluprosessi etenee tutkimusvaiheen jälkeen suunnittelu- vaiheeseen, jossa ideoidaan, konseptoidaan ja prototypoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen ja testataan niitä nopeasti asiakkaiden kanssa. Vaiheessa määritellään mittarit palvelun tuottamiseen. Ennen minipilottijaksoa suoritettun kyselyn vastausten perusteella ideoi- tiin pilottijakson kokonaisuus ja kerrytettiin tietoja olemassa olevaan tilanteeseen. Kyselyn poh- jalta saatiin tietoja muun muassa vertaisohjaajien toivotuista ominaisuuksista, jota tietoa pystyt- tiin hyödyntämään ennen minipilottijakson alkua. Vaiheessa toteutettiin yhteissuunnittelua ensin yrittäjän kanssa ja myöhemmin vertaisohjaajien kanssa. Yrittäjän kanssa keskusteltiin yrityksen ja julkisen tahon yhteistyöstä ja kustannuskysymyksistä, sekä ryhmien erityispiirteistä. Vertais- ohjaajien kanssa keskusteltiin ryhmän ohjaamisen käytännön asioista, ryhmien erityispiirteistä, turvallisuuskysymyksistä ja ohjaamisen ongelmakohdista.

Kyselyssä keskityttiin olemassa olevan palvelun laadun määrittämiseen, ohjauksen laatuun, ryhmän sisältöön, osallistujien motiiveihin, toiveisiin ja osallistumisen esteisiin, sekä kysymyk- siin vertaisohjauksen ja yrittäjän ohjaamien ryhmien piirteistä. Vastausten perusteella voitiin suunnitella prototypointivaihe ja minipilotin toteutus. Alkuhypoteesina opinnäytetyössä on ryh- mien määrän lisääminen kustannustehokkaasti vapaaehtoistyönä ja kaupallisen toimijan avulla. Jaakkolan ym. (2009, 7) mukaan kehitystyötä voi ohjata tavoitteellinen palvelutarjooma, johon yritys pyrkii jollain tietyllä ajanjaksolla. Vertaamalla olemassa olevaa tilannetta yrityksen strate- giaa noudattaviin tavoitteisiin saadaan selville, miten toimintaa pitäisi kehittää ja uudistaa. Pal- velumuotoilussa asiakastutkimuksella tarkoitetaan tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa eli tutkimusta, jota voidaan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa. (Tuulaniemi 2011, 142.) Käyttä- jätiedon keräämisen menetelmiksi Tuulaniemi (2011, 146) mainitsee haastattelut, kyselyt, ha- vainnoinnin ja kohderyhmän osallistamisen suunnitteluun (Tuulaniemi 2011, 146).

Ennen minipilottia suoritettussa kyselyssä kartoitettiin vastaajien halukkuutta ja esteitä osallistua vapaaehtoisen ohjaajan ja yrittäjän ohjaukseen. Kyselyn vastaukset osoittivat, että suurimmalla osalla osallistujista ei ollut esteitä osallistua vertaisohjattuihin ryhmiin. Myös suuri osa vastaajis- ta oli halukkaita osallistumaan vertaisohjattuun ryhmään. Lisäksi iso osa vastaajista ilmoitti, että heillä ei ole esteitä osallistua yrittäjän ohjaamiin ryhmiin. Minipilotti päätettiin suorittaa sekä ver- taisohjaajien ja yrittäjän ohjauksessa, koska esteitä ryhmiin osallistumiseen ei pääsääntöisesti ollut. Ryhmiin osallistuneet olivat saaneet syys-lokakuussa kokemuksen erityisliikunnanohjaajan ohjaamista ryhmistä, jonka vuoksi vakiohjaajan ohjaamat ryhmät päätettiin jättää pilottijakson ulkopuolelle. Minipilotissa päätettiin tutkia, onko vertaisohjatuilla tai yrittäjän ohjaamilla ryhmillä mahdollista helpottaa liikuntatoimen ryhmien ylläpitoa. Tarkoituksena oli myös selvittää, kumpi vaihtoehdoista on osallistujien keskuudessa suosituimpi malli viiden vuoden kehittämis-

suunnitelman toiselle kaudelle. Jaakkola ym. (2009, 27) toteaa, että konkretisoimalla palvelu voidaan viestiä aineettoman palvelun sisällöstä ja laadusta asiakkaalle erilaisten näkyvien elementtien avulla. Minipilottijakso toi palvelun näkyväksi osallistujille ja osallisti asiakkaat mukaan palvelun suunnitteluun. Palvelumuotoilun keskeisin menetelmä on yhteiskehittäminen, jonka tarkoituksena saada kaikki palveluun liittyvät näkökannat ja asiat laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa (Tuulaniemi 2011, 18).

Pilottijakso päätettiin toteuttaa neljän viikon aikana siten, että kaikki kuntosaliryhmään osallistuvat henkilöt olisivat kaksi viikkoa vertaisohjaajan ohjauksessa ja kaksi viikkoa yrittäjän ohjauksessa ryhmässä. Ohjaukset tapahtuisivat ryhmien normaaleihin kokoontumisaikoihin ja totuissa paikoissa. Yrittäjä laati ryhmien ohjauksen sisällön oman näkemyksensä mukaan ja vertaisohjaajat erityisliikunnanohjaajan laatiman ohjelman mukaan. Minipilottijakso haluttiin toteuttaa ikääntyneiden liikunnan laatusuosituksen (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6) mukaisesti, joten yrittäjäksi kysyttiin jo heti työn alkuvaiheessa liikunnanalan ammattilainen. Yrittäjä on koulutukseltaan liikunnanohjaaja (AMK), ja hänellä on vuosikymmenten kokemus ikääntyneiden ryhmien ohjaamisesta. Erityisliikunnanohjaajan työpanos pilottijakson ohjelmien suunnittelussa oli perusteltua, koska myös laajennetun mallin kehittämisen pohjana on erityisliikunnanohjaajan kiinteä yhteistyö vertaisohjaajien kanssa. Erityisliikunnanohjaajan suunnittelema ohjelma mahdollisti laadukkaasti toteutetun vertaisohjauksen, ennen vertaisohjaajien varsinaista koulutusvaihetta.

#### **5.4 Prototyyppi ja minipilotin toteutus**

Tuulaniemen (2011, 127) palvelumuotoilun prosessikaaviossa suunnitteluvaihetta seuraa tuotantovaihe. Minipilotin prototyyppinnassa hyödynnettiin osaksi myös palvelumuotoilun tuotantovaihetta, vaikka itse kehittämistyön täysimittainen pilotointi sijoittuu kehittämistyön neljännelle vuodelle. Suunnitteluvaiheen prototyyppinnassa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi ja suunnitellaan palvelun tuottaminen. Prototyyppi kertoo palvelun taloudellisuudesta ja sopivuudesta palveluntuottajan strategiaan ja sillä voidaan testata muun muassa palvelun toimivuutta ja sitä, vastaako se asiakastarpeeseen. (Tuulaniemi 2011, 194 - 195.)

Minipilotti toteutettiin nopeasti ensimmäisen kyselyn palautteen jälkeen, jotta koko prosessi kyselyineen saatiin toteutettua kuluneella budjettikaudella ja alhaisin kustannuksin. Minipilotti toteutettiin osaksi erityisliikunnanohjaajan opintovapaiden aikana, jolloin yrittäjälle maksetut palkat eivät kuormittaneet budjettia. Kyselyiden ja minipilottijakson ajoittuminen syksyllä 2015 mahdollisti tulosten analysoinnin ja kehittämissuunnitelman työstämisen keväällä 2016 aikana. Ryhmien alkamisajankohta syyskuun toisella viikolla määräytyi ensimmäisen kyselyn ajoittumisen lokakuul-

le ja siten minipilottijakson ajoittumisen marraskuulle. Minipilottijakson pituudeksi määritetty neljä viikkoa piti kustannukset alhaisina ja mahdollisesti osallistujille intensiivisen kokemuksen vertaisohjaajien ja yrittäjän ohjaamista ryhmistä. Vertailukohtana osallistujille olivat erityisliikunnanohjaajan ohjaamat ryhmät syys-lokakuussa. Ryhmän jäsenten aikaisempien toimintakausien osallistumisprosentit osoittivat, että neljän viikon minipilottijakso riittää pääpiirteissään ohjaukokemuksen saamiseen. Lyhyen pilottijakson riskinä arvioitiin olevan kohderyhmän sairaspöissaolot.

Yrittäjä oli ohjannut kaikkia ryhmiä muutamia kertoja aiemmin, joten sisällön suunnittelu oli yksinkertaisempaa verrattuna täysin uuteen ryhmään. Vertaisohjaajat toteuttivat ryhmien ohjauksen erityisliikunnanohjaajan laatimien ohjelmien mukaan, jotka olivat ryhmään osallistujille ennestään tuttuja. Alku- ja loppuverryttelyt vertaisohjaajat suunnittelivat itse. Yrittäjän ja vertaisohjaajien ohjaamien ryhmien sisältö noudatti isolta osin samaa tuntirakennetta. Tunnin aloitti alkulämmittely, jota seurasi noin 40 minuutin kiertoharjoitteluperiaatteella suoritettu voimaharjoittelu. Tunti päättyi 10 minuutin loppuverryttelyyn. Kuntosalilaitteiden rajallinen määrä ja ryhmien suuret osallistujamäärät aiheuttivat sen, että voimaharjoitteluosuudet olivat suurelta osin samankaltaiset sekä vertaisohjatuissa että yrittäjän ryhmissä. Alku- ja loppuverryttelyt poikkesivat toisistaan jonkin verran.

Minipilottijakson aikana erityisliikunnanohjaaja oli läsnä vertaisohjaajien ohjaamissa ryhmissä. Hän ei osallistunut ohjaukseen, vaan oli tunnin aikana sivustaseuraaja ja toiminnan havainnoija. Havainnointi on yksi palvelumuotoilun peruskäsitteistä ja metodeista ja sitä on tässä kehittämisprosessissa käytetty muiden tiedonkeruumenetelmien tukena. Havainnoinnin etuna on mahdollisuus saada välitöntä tietoa havainnoitavista kohteista. Kehittämisprosessi on tapahtunut vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja yhteistyökumppanin kesken. Tutkija on ollut samanaikaisesti myös toiminnan kehittäjä. Havainnoinnilla voidaan saada suoraa informaatiota yksilön ja ryhmien käyttäytymisestä. Havainnointi on laadullisen tutkimuksen menetelmä ja se sopii vuorovaikutuksen tutkimiseen. Havainnoiden voidaan myös tutkia tilanteita, jotka muuttuvat nopeasti tai ovat vaikeasti ennakoitavissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 201 – 203.) Tutkija eli ryhmien vakiohjaaja oli läsnä vertaisohjaajien ohjaamissa ryhmissä kahden viikon ajan. Hän otti ryhmän vastaan yhdessä vertaisohjaajien kanssa ja siirtyi sitten sivustaseuraajaksi ja havainnoijaksi. Havainnoinnissa kiinnitettiin huomiota kyselylomakkeiden kysymykseen vertaisohjaajan ominaisuuksista, ohjauksen laatuun ja ryhmän toimintaan ja reaktioihin. Tutkijan tekemiä havaintoja verrataan minipilottijakson jälkeisen kyselyn tuloksiin.

## 5.5 Minipilottijakson arviointi ja palaute

Tuulaniemen (2011, 194 - 195) mukaan prototypoinnilla voidaan testata palvelun toimivuus markkinoilla ja sen vastaaminen asiakkaiden tarpeisiin. Prototypoinnin onnistumista arvioidaan ja mitataan, sekä palvelua hienosäädetään saatujen kokemusten mukaan. Minipilottijakson jälkeen suoritettiin toinen kysely, jonka kysymykset toistivat pääsääntöisesti ensimmäisen kyselyn kysymyksiä. Kyselyt jaettiin jälleen paperilomakkeina osallistujille. Lomakkeita jaettiin kaikkiaan 208 kappaletta. Vertaisohjaajille järjestettiin toisen kyselyn jälkeen tapaaminen, jossa käytiin läpi ohjauksessa ja kyselyn vertaisohjaajaosiossa esiin tulleita asioita. Toista kyselyä jaettiin ryhmissä kahden viikon aikana 208 kappaletta ja vastauksia saatiin 190 kappaletta, vastausprosentti ollessa 91,3 %. Kyselylomake jaettiin jokaiselle ryhmään kahden viikon aikana osallistuneelle, jotka halusivat kyselyyn vastata. Vastaaminen oli vapaaehtoista.

Minipilottijakson tarkoituksena oli palvelun konkretisointi. Minipilotin avulla vertaisohjaajien ja yrittäjän ohjaamat ryhmät esiteltiin osallistujille ja saatiin toisen kyselyn avulla esille asiakkaan ohjaustilanteessa kokema laatu ja asiakastyytyväisyys. Laatu on sitä, miten asiakkaat sen kokevat. Prototypointi- ja tuotantovaiheessa palvelun pilotointia eli testaamista voidaan mitata esimerkiksi haastatteluilla ja osallistujien havainnoinnilla. Jaakkolan (2009, 33) mukaan tuotteistamisen onnistumisen seurannan kohteita voivat olla asiakastyytyvyyden parantaminen ja palvelun kasvun lisääminen. Aikaisemmin esitetyn Jaakkolan kuilumallin toisen haasteen mukaisesti kartoitettiin, että vastaako kehitetyn palvelun sisältö ja palveluprosessi asiakkaan tarpeita ja odotuksia. Kuilumallin haasteen kolme mukaisesti tietoa kerättiin havainnoimalla palveluprosessia ulkoapäin. Suunnittelu palvelumuotoilussa perustuu kehittämisen, kokeilemisen ja tulosten arvioinnin toistamiseen yhteiskehittämisen kautta (Miettinen 2011, 22). Suunnitteluvaihe ja minipilotti sisälsivät Tuulaniemen (2011,180) mallin mukaisesti ideoinnin ja prototypoinnin. Minipilotti toimi tässä tarkoituksessa myös liikuntapalveluita käyttävien henkilöiden tietoisuuden lisääjänä ja mielenkiinnon herättäjänä.

Opinnäytetyöprojekti päättyy Tuulaniemen (2011, 127) palvelumuotoiluprosessin suunnitteluvaiheeseen. Tuotanto- ja arviointivaiheet jäävät osaksi tulevien vuosien kehitystyötä ajankäytöllisistä ja taloudellisista syistä. Vertaisohjaajien rekrytointi ja kouluttaminen, sekä vertaistoimintaan suunnattavien määrärahojen budjetointi toteutetaan kevät- ja syyskaudella 2016. Viiden vuoden kehittämissuunnitelmassa tuotantovaihe ja täysimittainen pilottijakso ajoittuvat kaudelle 2018 - 2019. Pilottijakson avulla voidaan kerätä palautetta minipilotin, kausina 2016 – 2018 suoritettujen asiakaskyselyiden ja täysimittaisen pilotin kokemusten eroista ja parantaa sitä kautta vertaisryhmän toimintaa ja asiakastyytyvää. Pilotointi toimii hyvin asiakaskunnan tietoisuuden lisääjänä ja mielenkiinnon herättäjänä ennen varsinaisen palvelun lanseeraamista (Tuulaniemi 2011, 127). Kehittämistyöhön otetaan mukaan sekä asiakkaat, vertaisohjaajat että yhteis-

työkumppanit. Toimintakulttuurin muuttaminen asiakas huomioiden vaatii aikaa ja yhteistyökumppaneiden sitouttamista toimintaan. Jotta tulevaisuuden liikuttamismallista saada pysyvä ja kaikkia osapuolia tyydyttävä kokonaisuus, on se oleellista valmistella huolellisesti. Toiminnan pilotointi ja laajentaminen yhdistystoiminnan suuntaan, vaativat olemassa olevan toiminnan ohella kehittämistyön ajoittamista kausille 2016 – 2018. Asiakaskyselyitä toistetaan jokaisella toimintakaudella ja muokataan tarpeen mukaan sopiviksi eri kohderyhmille. Kehittämisen vaikutuksia mitataan osallistujamäärillä, asiakaskokemuksilla ja kustannuksilla. Palvelua kehitetään saadun tiedon perusteella asiakkaiden ja organisaation tarpeiden mukaan. Vertaisohjaajien koulutus ja palkitseminen noudattaa laadittua projektisuunnitelmaa (Liite 3.).



## 6 Kehittämistyön tulokset

Kehittämiskyselyn ensimmäistä osaa jaettiin ryhmissä kahden viikon aikana yhteensä 228 kappaletta, joista palautettiin takaisin 221 kappaletta (97 %). Kyselyn toista osaa jaettiin kaikkiaan 208 kappaletta ja niistä palautettiin 190 lomaketta (91 %). Ensimmäisessä kyselyssä vastaajat jakautuivat ryhmittäin siten, että Kylmäkosken ryhmistä oli 35 (16 %), Viialan ryhmistä 80 (36 %) ja Toijalan ryhmistä 106 (48 %) vastaajaa. Toisen kyselyn vastaajista Kylmäkosken ryhmistä oli 29 (15 %), Viialan ryhmistä 72 (38 %) ja Toijalan ryhmistä 89 (47 %) vastaajaa. Taulukossa 1 on esitetty vastaajien ryhmäkohtainen määrä ja prosenttiosuudet Akaan eri taajamissa.

Taulukko 1. Vastaajien ryhmäkohtaiset määrät ennen minipilottia ja minipilotin jälkeen

Ryhmät n=221	Kysely 1 Ennen minipilottia Lokakuu 2015		Kysely 2 Minipilotin jälkeen Joulukuu 2015	
	henkilöä	% vastaajista	henkilöä	% vastaajista
Kylmäkoski	35	16	29	15
Toijala	106	48	89	47
Viialan	80	36	72	38
Yhteensä	221	100	190	100

Molemmissa kyselyissä vastaajien iän keskiarvo oli 71 vuotta. Ensimmäisen kyselyn osalta vastanneista naisia oli 151 (68 %) ja miehiä 70 (32 %) henkilöä ja toisen kyselyn osalta osallistujista naisia oli 126 (66 %) ja miehiä 64 (34 %) henkilöä.

### 6.1 Vastaajien liikunnan harrastaminen ja ryhmiin hakeutumisen syyt

Kyselyssä selvitettiin osallistujien liikunnanharrastamisen määrää viikossa. Vastaajista 28 henkilöä ilmoitti harrastavansa liikuntaa päivittäin, 90 henkilöä lähes päivittäin, 85 henkilöä kahdesta kolmeen kertaan viikossa, 13 henkilöä kerran viikossa ja 3 henkilöä satunnaisesti. Taulukossa 2 on esitetty liikunnan harrastamisen määrän jakautuminen ja prosenttiosuudet.

Taulukko 2. Osallistujien liikunnan harrastamisen määrä viikon aikana

Liikunnan harrastaminen viikon aikana n=221	Henkilöä	% vastaajista
Päivittäin	28	12,7
Lähes päivittäin	90	40,7
2 – 3 kertaa viikossa	85	38,5
Noin kerran viikossa	13	5,9
Satunnaisesti	3	1,3
Ei vastausta kysymykseen	2	0,9
Yhteensä	221	100

Kyselyssä tutkittiin myös osallistujien ryhmään hakeutumisen syitä. Vastaajat saivat valita annetuista 10 vaihtoehdosta 1 – 3 vaihtoehtoa siten, että 1 oli tärkein, 2 toiseksi tärkein ja 3 kolmanneksi tärkein syy hakeutua ryhmään. Taulukossa 3 on esitetty vastausten jakautuminen ja prosenttiosuudet. 221 vastaajasta 152 henkilöä (69 %) mainitsivat tärkeimmäksi syyksi oman kunnon hoitamisen ja 23 henkilöä pätevän ohjaajan. Toiseksi tärkeimmäksi syyksi nimesivät 98 henkilöä (44 %) pätevän ohjaajan ja 37 henkilöä oman kunnon hoitamisen. Kolmanneksi tärkein syy hakeutua ryhmään oli 62 henkilön (28 %) mielestä edullinen hinta ja 45 henkilön mielestä pätevä ohjaaja. Tulosten mukaan vastaajista 90 prosenttia valitsi oman kunnon hoitamisen 1 – 3 tärkeimmäksi syyksi ryhmään hakeutumiseen. Vastausten perusteella voidaan tulkita, että ryhmiin hakeutumisen motiivit ovat pääsääntöisesti terveydellisiä, sekä turvallisuuteen ja edulliseen hintaan liittyviä seikkoja.

Taulukko 3. Kuntosaliryhmään hakeutumisen syyt

Kysymykset	1 tärkein		2 tärkein		3 tärkein	
	henkilöä	%	henkilöä	%	henkilöä	%
Oman kunnon hoitaminen	152	68,8	37	16,7	9	4,1
Pätevä ohjaaja	23	10,4	98	44,4	45	20,4
Edullinen hinta	1	0,5	17	7,7	62	28,0
Sopiva sijainti	1	0,5	19	8,6	36	16,3
Pidän liikuntamuodosta	0	0	18	8,1	27	12,2
Ystävänä käy samassa ryhmässä	21	9,4	9	4,1	9	4,1
Terveystilanteeni: lääkärin suositus	18	8,1	8	3,6	0	0
Ei vastausta kysymykseen	2	0,9	10	4,5	12	5,4
Kokoontumisaika	2	0,9	5	2,3	13	5,9
Asianmukaiset tilat	0	0	0	0	6	2,7
Jokin muu syy, mikä	1	0,5	0	0	2	0,9
Yhteensä	221	100	221	100	221	100

Ensimmäisessä kyselyssä selvitettiin osallistujien mielipiteitä siitä, että tuntevatko he itsensä tervetulleeksi kuntosaliryhmiin. Jokainen 221 vastaajasta koki olleensa tervetullut ryhmiin. Kyselyssä kartoitettiin myös ryhmän sosiaalista puolta kysymyksellä, jossa kysyttiin osallistujien halukkuutta viettää aikaa kuntosaliryhmänsä osallistujien kanssa esimerkiksi teatterimatkojen tai ostosretkien merkeissä. Vastaajista yli puolet eli 115 henkilöä kokivat, että haluaisivat viettää aikaansa ryhmäläisten kanssa. Osallistujista 98 vastasi kielteisesti. Tyhjäksi jätettyjä lomakkeita oli 8 kappaletta.

## 6.2 Vertaisohjaajan ohjaamat ryhmät

Vertaisohjaajia oli kaikkiaan 7 henkilöä, joista 5 henkilöä ohjasivat ryhmän yksin. Kolme ryhmää ohjattiin kahden henkilön toimesta pareittain. Yksi ohjaaja ohjasi kaksi ryhmää ja 4 henkilöä yhden ryhmän viikossa. Ennen minipilottia ja minipilotin jälkeen suoritetuissa kyselyissä kysyttiin, aikaisempia kokemuksia vertaisohjaajan ohjaamasta liikuntaryhmästä, esteitä ja halukkuutta osallistua vertaisohjattuun kuntosaliryhmään, sekä vertaisohjaajien tärkeimpiä ominaisuuksia. Kysymysten yhteydessä pyydettiin huomioimaan, että sopiva vertaisohjatun ryhmän koko on noin 15 henkilöä ryhmää kohti. Ryhmissä oli minipilotin aikana Toijalan ja Viialan osalta keskimäärin 23 - 27 henkilöä ja Kylmäkosken ryhmissä 15 henkilöä ryhmää kohti. Kysymysten yhteydessä oli myös selvennetty, mitä vertaisohjattu liikuntaryhmä tarkoittaa.

Ensimmäisessä kyselyssä ennen minipilottia 221 vastaajasta 35 henkilöä ilmoitti osallistuneensa aikaisemmin vertaisohjattuun liikuntaryhmään, 174 henkilöä (79 %) ei ollut osallistunut vertaisohjaukseen ja 12 vastauslomaketta oli jätetty tyhjäksi. Vastanneista 203 (92 %) ilmoitti, että heillä ei ole esteitä osallistua vertaisohjaukseen. Tyhjiä lomakkeita oli 9 kappaletta. Lopuista vastanneista 7 ilmoitti fyysisen esteen, yksi psyykkisen ja yksi sosiaalisen esteen osallistumiselle. 221 vastaajasta 151 henkilöä (68 %) olivat halukkaita osallistumaan vertaisohjattuun kuntosaliryhmään, ei halukkaita oli vastaajista 48 henkilöä ja vastaamatta jättivät 11 henkilöä.

Minipilottijakson jälkeen suoritetussa toisessa kyselyssä 190 vastaajasta 176 (93 %) ilmoitti osallistuneensa vertaisohjaajan ohjaamaan ryhmään ja 12 ei ollut saanut kokemusta vertaisohjauksesta. Vastaajista 179 (94 %) ilmoitti, että heillä ei ole esteitä osallistua vertaisohjattuun ryhmään. Seitsemän henkilön ilmoittamat esteet olivat neljällä vastaajalla fyysisiä, yhdellä psyykkisiä ja kaksi vastaajaa koki esteeksi ohjauksen laadun. Vastaajista 149 (78 %) ilmoitti olevansa halukkaita osallistumaan vertaisohjaajan ohjaamaan ryhmään, 29 vastasi kielteisesti ja 12 jättivät vastaamatta kysymykseen. Halukkuus osallistua vertaisohjaukseen lisääntyi minipilotin aikana. Ennen pilottia tehdyssä kyselyssä 68 prosenttia vastaajista ilmoitti haluavansa osallistua vertaisohjaukseen, kun taas pilotin jälkeen vastaajista 78 prosenttia oli halukkaita osallistumaan vertaisohjattuun ryhmään. Taulukossa 4 on esitetty ensimmäisen ja toisen kyselyn vastausten lukumäärät ja prosenttiosuudet vertaisohjauksen osalta. Minipilottiin osallistuneiden osuus oli 93 %. Luku on riittävän suuri osallistujien kattavan mielipiteen selvittämiseksi ja se on osoitus ryhmäläisten sitoutumisesta harrastukseen ja ennakkoluulottomuudesta vertaisohjausta kohtaan.

Taulukko 4. Vertaisohjaukseen osallistuneiden henkilöiden lukumäärä, osallistumisen esteet ja halukkuus osallistua ohjaukseen ennen minipilottia ja minipilotin jälkeen

Kysymykset	Kysely 1 Ennen minipilottia Lokakuu 2015				Kysely 2 Minipilotin jälkeen Joulukuu 2015			
	Kyllä	Ei	Tyhjiä	Yht.	Kyllä	Ei	Tyhjiä	Yht.
Osallistunut aiemmin vertaisohjattuun ryhmään	35 15,8 %	174 78,8 %	12 5,4 %	221 100 %	176 92,7 %	12 6,3 %	2 1,0 %	190 100 %
Esteitä osallistua vertaisohjaukseen	9 4,1 %	203 91,8 %	9 4,1 %	221 100 %	7 3,7 %	179 94,2 %	4 2,1 %	190 100 %
Halukkuus osallistua vertaisohjattuun ryhmään	151 68,3 %	48 21,7 %	22 10,0 %	221 100 %	149 78,4 %	29 15,3 %	12 6,3 %	190 100 %

län mukaan tarkasteltuna 80 – 92-vuotiaita vastaajia oli 17 henkilöä, joista 15 henkilöä (88 %) ilmoitti, että heillä ei ole esteitä osallistua vertaisohjattuun liikuntaryhmään. Yksi henkilö vastasi hänellä olevan fyysinen este ja yksi vastaus oli kysymyksen osalta jätetty tyhjäksi. Vastaajista 8 henkilöä ilmoitti olevansa halukkaita osallistumaan ryhmään, 5 vastasi kielteisesti ja 4 vastauskaavaketta oli jätetty kysymyksen osalta tyhjäksi. Ikäryhmän 70 - 79 vuotta vastaajia oli 99 henkilöä. Heistä 90 eli 91 prosenttia ilmoitti, että heillä ei ole esteitä osallistua vertaisohjaajan ryhmään. Fyysisen esteen ilmoittivat 4 henkilöä. Ikäryhmästä 66 henkilöä (67 %) ilmoitti olevansa halukkaita osallistumaan vertaisohjaajan ryhmään ja 23 vastasi kielteisesti. Ikäryhmässä 54 – 69 vuotta oli vastaajia 95 henkilöä. Heistä 89 henkilöä (94 %) ilmoitti, että heillä ei ole esteitä osallistua vertaisohjaukseen ja kolme henkilöä ilmoitti fyysisen tai psyykkisen esteen. Ikäryhmästä 71 henkilöä (75 %) olivat halukkaita osallistumaan vertaisohjattuun ryhmään ja 18 henkilöä vastasi kielteisesti.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna voidaan huomata, että ikä ei vaikuttanut merkittävästi suhteessa koettuihin esteisiin. Halukkuuteen osallistua vertaisohjaukseen ikä sen sijaan vaikutti jonkin verran. Halukkuus osallistua vertaisohjattuihin ryhmiin oli vähäisin 80 – 92 vastaajien ikäryhmässä, jossa alle puolet vastanneista kokivat haluavansa osallistua vertaisohjaukseen. Nuorimmassa ikäluokassa halukkuus osallistua vertaisohjaukseen oli 75 prosenttia. Tuloksista voidaan päätellä, että nuoremmat ikäluokat kokevat mahdollisuuden osallistua vertaisohjaukseen myönteisemmin kuin vanhemmat ikäluokat. Vanhempien ikäluokkien pienempi halukkuus osallistua vertaisohjaukseen johtuu mahdollisesti ohjauksellisiin asioihin liittyvistä seikoista, koska ikä ei ollut merkittävä tekijä suhteessa koettuihin esteisiin. Vastaajista 20 henkilöä ilmoitti olevansa syksyllä ensi kertaa aloittaneita kävijöitä. Heistä 16 henkilöä eli 80 prosenttia ilmoitti olevansa halukkaita osallistumaan vertaisohjaajan ryhmään.

Vastaajat saivat kyselyissä valita 1 – 3 vertaisohjaajan tärkeintä ominaisuutta. Ennen minipilottia suoritettussa kyselyssä 122 vastaajaa (55 %) nimesivät ohjaajan tärkeimmäksi ominaisuudeksi ryhmän ohjaamisen hallitsemisen ja 54 vastaajaa kuntosalilaitteiden käytön hallitsemisen. Toiseksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi oli 84 lomakkeessa (38 %) mainittu kuntosalilaitteiden käytön hallitseminen ja 43 lomakkeessa ryhmän ohjaamisen hallitseminen. Vastaajista 31 kokivat toiseksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi ohjaajan iloisuuden ja ystävällisyyden. Kolmanneksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi vastattiin 62 kyselyssä (28 %) ohjaajan iloisuuden ja ystävällisyyden, 45 henkilöä vastasi ohjaajan tasapuolisen käyttäytymisen kaikkia osallistujia kohtaan, 41 ohjaajan tietämyksen ikääntyneiden yleisimmistä sairauksista ja 26 kokivat kolmanneksi tärkeimmäksi ohjaajan kuntosalilaitteiden hallitsemisen. Kaikkiaan 164 vastaajaa eli 74 prosenttia kokivat 1 – 3 tärkeimmäksi ominaisuudeksi kuntosalilaitteiden käytön hallitsemisen ja 78 ryhmän ohjaamisen hallitsemisen.

Minipilotin jälkeen tehdyssä kyselyssä vertaisohjaajan tärkeimmiksi ominaisuuksiksi oli 103 vastaajaa (54 %) valinnut ryhmän ohjaamisen ja 40 vastaajaa kuntosalilaitteiden käytön. Toiseksi tärkeimmiksi ominaisuuksiksi oli 73 vastaajaa (38 %) valinnut kuntosalilaitteiden käytön ja 38 vastaajaa ryhmän ohjaamisen. Kolmanneksi tärkeimpinä ohjaajan ominaisuuksina pitivät 44 vastaajaa ohjaajan tasapuolisen kohtelun osallistujia kohtaan ja 39 ohjaajan iloisuuden ja ystävällisyyden. Tärkeimmiksi arvioitujen vastausten prosenttiosuudet olivat yhtä vahvat, kuin ensimmäisessä kyselyssä. Ohjaajan tärkeimmiksi ominaisuuksiksi arvioitiin ryhmän ohjaamisen ja kuntosalilaitteiden käytön hallitseminen. Taulukossa 5 on esitetty ensimmäisen ja toisen kyselyn osalta eri vastauksien jakautuminen ja vastausten prosenttiosuudet ohjaajan tärkeimmiksi koettujen ominaisuuksien osalta.

Taulukko 5. Vertaisohjaajien tärkeimmiksi koetut ominaisuudet

Kysymykset	Kysely 1 Ennen minipilottia Lokakuu 2015			Kysely 2 Minipilotin jälkeen Joulukuu 2015		
	1. tärkein	2. tärkein	3. tärkein	1. tärkein	2. tärkein	3. tärkein
Ohjaaja hallitsee ryhmän ohjaamisen	122 55,2 %	43 19,4 %	8 3,6 %	103 54,2 %	38 20,0 %	10 5,3 %
Ohjaaja hallitsee kuntosalilaitteiden käytön	54 24,4 %	84 38,0 %	26 11,7 %	40 21,1 %	73 38,4 %	26 13,7 %
Ohjaaja osaa samaistua tilanteeseeni	4 1,8 %	7 3,2 %	11 5,0 %	4 2,1 %	5 2,6 %	14 7,4 %
Ohjaaja on iloinen ja ystävällinen	11 5,0 %	31 14,0 %	62 28,0 %	14 7,4 %	27 14,2 %	39 20,5 %
Ohjaaja tietää perusteet yleisimmistä ikääntyneiden sairauksista	6 2,7 %	17 7,7 %	41 18,5 %	7 3,6 %	13 6,8 %	32 16,8 %
Ohjaaja on samaa ikäluokkaa kanssani	0	1 0,5 %	0	0	4 2,1 %	2 1,1 %
Ohjaaja on samaa sukupuolta kanssani	0	0	2 0,9 %	1 0,5 %	2 1,1 %	0
Ohjaaja on tasapuolinen kaikkia osallistujia kohtaan	6 2,7 %	16 7,2 %	45 20,4 %	7 3,7 %	15 7,9 %	44 23,2 %
Ohjaaja on minulle ennestään tuttu henkilö	0	0	1 0,5 %	1 0,5 %	2 1,1 %	8 4,2 %
Jokin muu ominaisuus, mikä?	1 0,5 %	0	1 0,5 %	3 1,6 %	0	0
Ei vastausta kysymykseen	17 7,7 %	22 10,0 %	24 10,9 %	10 5,3 %	11 5,8 %	15 7,8 %
Yhteensä	221 100 %	221 100 %	221 100 %	190 100 %	190 100 %	190 100 %

Osallistujilta kysyttiin pilottijakson päätyttyä toisessa kyselyssä arviota erityisliikunnanohjaajan, vertaisohjaajan ja yrittäjän ohjaamista ryhmistä kokonaisuutena. Vertaisohjaajat arvioitiin asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoitti välttävää ja 5 erinomaista, vastausten keskiarvoksi 3,6. Ryhmäkohtaisesti tarkasteltuna vertaisohjaajien ohjauksen keskiarvot olivat 3,5 ja 4,0 välillä. Parhaimman arvion ohjauksen kokonaisuudesta sai ryhmäkooltaan pienimmän ryhmän ohjaaja. Muissa ryhmissä vertaisohjaajien ohjauksen arvioinneissa ei ollut merkittäviä eroja ryhmien välillä. Vastausten keskiarvot eivät juuri poikenneet siitä huolimatta, oliko ohjaamassa yksi vai

kaksi henkilöä. Myöskään ryhmän koko ei vaikuttanut vastausten keskiarvoihin merkittävästi. Tuloksista voidaan päätellä, että osallistujien arvioihin vaikuttivat eniten ohjaajan persoona ja ohjaamisen taso. Ohjaajat hallitsivat ryhmän ohjaamisen hyvin sen suuresta koosta huolimatta. Parhaimmat arviot saaneessa ryhmässä tuloksiin saattoi vaikuttaa myös se, että ohjaaja oli itse ryhmän jäsen ja kaikille ryhmäläisille tuttu henkilö. Minipilottijakson jälkeen pidetyssä vertaisohjaajien tapaamisessa keskusteltiin ohjaukseen liittyvistä asioista, ohjaajien kokemuksista ja käytiin läpi ohjaajien saama palaute. Vertaisohjaajat olivat kokeneet ohjaustilanteen pääsääntöisesti miellyttäväksi. Osalla ohjaajista oli ohjauskokemusta ennen pilottijakson ohjauksia runsaasti, osalla oli hiukan kokemuksia ja osalla ei lainkaan. Osallistujien antamissa arvioissa ei voida löytää yhteyttä ohjaajien saamien arvioiden ja ohjauskokemuksen välillä.

### **6.3 Yrittäjän ohjaamat ryhmät**

Ensimmäisessä kyselyssä 221 vastaajasta 75 ilmoitti olleensa aikaisemmin yrittäjän ohjaamassa ryhmässä ja 135 osallistujaa (61 %) vastasivat kielteisesti. Todellisuudessa yrittäjän ohjaamaan ryhmään on osallistunut suurempi osa vastaajista, koska yrittäjä on ohjannut ryhmiä aikaisemmin erityisliikunnanohjaajan ollessa estyneenä. Vastaajista 192 eli 87 prosenttia ilmoittivat, ettei heillä ole esteitä osallistua yrittäjän ryhmään. Vastaajista 16 henkilöä ilmoittivat esteen, jotka olivat 8 vastaajalla ohjauksen hinta, 4 kertoi fyysisen esteen, 2 mainitsi ohjaajan pätevyyden ja 2 vastaajaa sosiaaliset syyt. Vastaajista kolmannes eli 73 henkilöä ilmoitti olevansa halukkaita osallistumaan yrittäjän ohjaamaan ryhmään 80 euron kausimaksulla, mikäli liikunta-toimen ryhmät olisivat täynnä. Osallistujista 137 henkilöä vastasivat kysymykseen kielteisesti. Kyselyyn vastanneista 35 henkilöä ilmoittivat olevansa halukkaita osallistumaan 80 euron kausimaksun hinnalla kuntosaliryhmään, jotta saisivat toisen ohjatun kuntosalikerran viikko-ohjelmaansa. Kielteisen vastauksen kysymykseen antoivat 77 prosenttia eli 167 vastaajaa.

Kyselyssä kartoitettiin myös osallistujien kiinnostusta yrittäjän 80 euron kausimaksua vastaan ohjaamiin muihin ryhmäliikunnanmuotoihin.

- Eniten kiinnostavaksi liikuntaryhmäksi valitsivat 82 vastaajaa (37 %) kuntosaliryhmän. Kuntojumppa ja venyttely-rentous -ryhmä kiinnosti kumpikin 22 vastaajaa.
- Toiseksi kiinnostavin ryhmä oli 47 vastaajan (21 %) mielestä kuntojumppa ja 46 mielestä venyttely-rentous -ryhmä.
- Kolmanneksi kiinnostavin ryhmä oli 45 henkilön (20 %) mielestä venyttely-rentous -ryhmä ja 31 henkilöä ulkoiluryhmä.

Kuntosaliryhmiin hakeutuneet henkilöt kokevat miellyttävimmäksi liikuntamuodoksi kuntosalitoiminnan. Osa ryhmäläisistä on hakeutunut kuntosalitoimintaan fyysisten esteiden vuoksi, jotka rajoittavat esimerkiksi jumppiin osallistumista. Osa henkilöistä käy kuntosaliryhmissä jumpparyhmien ohella kohottaakseen lihaskuntoaan ja saadakseen lisää ohjattuja liikuntakertoja viikko-ohjelmaansa.

Toisessa kyselyssä minipilotin jälkeen 190 vastaajasta 155 henkilöä (82 %) ilmoitti osallistuneensa yrittäjän ohjaamaan ryhmään ja 34 vastasi kielteisesti. Vastaajista 166 henkilöä (87 %) kokivat, että heillä ei ole esteitä osallistua ryhmään. Kyselyssä 19 henkilöä kokivat esteen ja syiksi mainittiin 12 vastuksessa palvelun hinta, neljässä vastuksessa fyysiset ja yhdessä vastuksessa sosiaaliset esteet. Vastaajista 65 henkilöä (34 %) olivat halukkaita osallistumaan 80 euron kausimaksua vastaan yrittäjän ryhmään, mikäli liikuntatoimen ryhmät olisivat täynnä. Halukkaita osallistujia oli siis prosentuaalisesti miltei saman verran kuin ennen minipilottia suoritetussa kyselyssä. 116 vastaajaa suhtautuivat asiaan kielteisesti. Osallistujista 26 henkilöä olivat halukkaita osallistumaan 80 euron maksua vastaan yrittäjän ohjaamaan kuntosaliryhmäryhmään, saadakseen lisää ohjattua toimintaa liikuntaviikkonsa. Halukkaiden osallistujien määrä väheni kahden prosenttiyksikön verran, verrattuna ennen minipilottia suoritettuun kyselyyn. Kielteisen vastauksen antoivat 157 vastaajaa. Taulukossa 6 on esitetty vastauksien jakautuminen ensimmäisen ja toisen kyselyn osalta.

Taulukko 6. Yrittäjän ohjaamien ryhmien vastausten lukumäärä ja prosenttiosuudet.

Kysymys	Kysely 1 Ennen minipilottia Lokakuu 2015				Kysely 2 Minipilotin jälkeen Joulukuu 2015			
	Kyllä	Ei	Tyhjiä	Yht.	Kyllä	Ei	Tyhjiä	Yht.
Oletteko aiemmin olleet yrittäjän ohjaamassa ryhmässä	75 33,9 %	135 61,2 %	11 4,9 %	221 100 %	155 81,6 %	34 17,9 %	1 0,5 %	190 100 %
Onko teillä esteitä, jotka rajoittaisivat osallistumistanne	16 7,2 %	192 86,9 %	13 5,9 %	221 100 %	20 10,5 %	166 87,4 %	4 2,1 %	190 100 %
Osallistuisitteko 80 e kausimaksusta, jos liikuntapalveluiden ryhmät olisivat täynnä	73 33,1 %	137 62,0 %	11 4,9 %	221 100 %	65 34,2 %	116 61,1 %	9 4,7 %	190 100 %
Haluaisitteko 80 e kausimaksusta ohjatun lisäkeran viikko-ohjelmaanne	35 15,8 %	167 76,5 %	19 8,6 %	221 100 %	26 13,7 %	157 82,7 %	7 3,6 %	190 100 %

Minipilottijakson jälkeen suoritetussa kyselyssä yrittäjän ohjaamien ryhmien kokonaisuutta arvioitiin 1 – 5 arvioinnilla keskiarvolla 4,3. Yrittäjän ohjaamiin ryhmiin oltiin hyvin tyytyväisiä.

Ennen minipilottijaksoa suoritetussa kyselyssä selvitettiin osallistujien toiveita kuntosaliryhmien määrästä viikon aikana. Vastaajista 102 henkilöä eli 46 prosenttia ilmoitti haluavansa osallistua ohjattuun kuntosalitoimintaan 2 - 3 kertaa viikossa. Osallistujista 120 henkilöä eli 54 prosenttia ilmoitti, että heille riittää yksi käynti viikossa. Vain yksi henkilö ilmoitti haluavansa käydä ohjatussa kuntosaliryhmässä useammin kuin kolme kertaa viikossa. Henkilöistä, jotka ilmoitti halua-



vansa osallistua kuntosaliryhmiin 2 - 3 kertaa viikossa ainoastaan 37 (36 %) ilmoitti haluavansa osallistua yrittäjän ohjaamaan ryhmään 80 euron kausimaksua vastaan, mikäli liikuntatoimen ryhmät olisivat täynnä. 60 vastaajaa (59 %) vastasi kysymykseen kielteisesti. Samasta vastaajaryhmästä 23 (23 %) henkilöä ilmoitti, että heitä kiinnostaisi lisämaksua vastaan osallistua yrittäjän ryhmään, jotta saisivat lisää ohjattuja kuntosaliryhmiä viikko-ohjelmaansa. Vastaajista 67 henkilöä vastasi kielteisesti. Henkilöistä, jotka ilmoittivat haluavansa osallistua kuntosaliryhmiin kerran viikossa, 35 (29 %) vastasi haluavansa osallistua lisämaksulliseen yrittäjän ryhmään, mikäli liikuntatoimen ryhmät olisivat täynnä. Samasta vastaajaryhmästä 11 henkilöä (9 %) vastasi, että olisivat halukkaista osallistumaan lisämaksusta yrittäjän kuntosaliryhmiin, jotta saisivat lisää kuntosalikäyntejä viikko-ohjelmaansa.

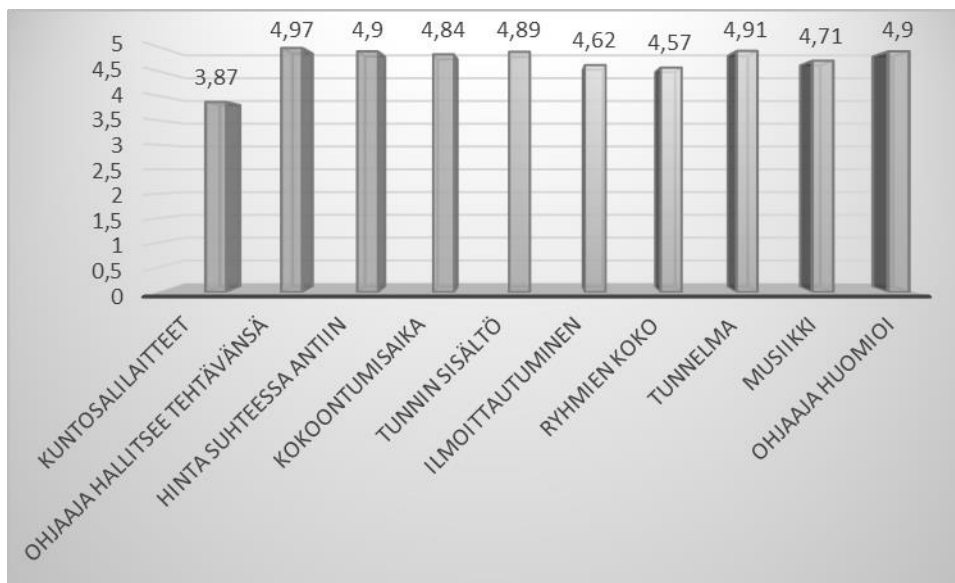
Kolmannes kyselyihin vastanneista henkilöistä oli valmiita maksamaan yrittäjälle lisämaksullisesta ohjauksesta, mikäli liikuntatoimen ryhmät olisivat täynnä. Henkilöistä, jotka haluaisivat harrastaa kuntosalitoimintaa 2 – 3 kertaa viikossa vain 36 prosenttia olisi valmiita maksamaan yrittäjälle ohjauksesta, mikäli liikuntatoimen ryhmät olisivat täynnä. Yrittäjän ohjaamiin ryhmiin oltiin tyytyväisiä ja halukkuutta harrastamiseen on, mutta siitä ei olla valmiita maksamaan yrittäjän pyytämää lisähintaa.

#### **6.4 Asiakkaan kokema liikuntapalvelujen laatu**

Ennen minipilottijaksoa suoritetussa kyselyssä selvitettiin osallistujien mielipiteitä Likertin asteikolla 1 – 5, jossa 1 oli täysin eri mieltä ja 5 oli täysin samaa mieltä. Mielipiteitä kysyttiin vakiutuisen liikuntatoimen erityisliikunnanohjaajan ohjaamien ryhmien kokoontumisajasta, tunnin sisällöstä, ryhmiin ilmoittautumisen helppoudesta ja tunnilla soitetun musiikin miellyttävyydestä. Ryhmät kokoontuivat syys-lokakuulla ennen minipilottijakson alkua. Kokoontumisajan sopivuus osallistujille sai keskiarvoksi 4,8. Vastauksissa ei ollut ryhmäkohtaisesti merkittäviä eroja, vaikka Kylmäkosken ryhmät kokoontuvat Toijalan ja Viialan ryhmistä poiketen iltapäivällä. Myöskään iän mukaan tarkasteltuna ei löytynyt merkittäviä eroja.

Kysymykseen, sopiiko tunnin sisältö henkilölle hyvin, saatiin vastausten keskiarvoksi 4,9. Näissäkin vastauksissa ei ollut nähtävissä ryhmäkohtaisia, eikä iän mukaan tarkasteltuja merkittäviä eroavaisuuksia. Kysymys ryhmiin ilmoittautumisen helppoudesta sai keskiarvoksi 4,6. Vastauksissa ei ollut nähtävissä ryhmäkohtaisia merkittäviä eroja. Iän mukaan tarkasteltaessa voitiin todeta, että yli 80-vuotiaat olivat hieman tyytymättömämpiä ilmoittautumisen helppouteen. Ilmoittautuminen ryhmiin on tapahtunut kahden viikon aikana, jolloin kaikki ilmoittautumiset on otettu vastaan. Ilmoittautumistapoja ovat olleet sähköposti, puhelinsoitto tai kaupungin nettisivujen kautta lähetettävä ilmoittautumiskaavake. Määräaikana ilmoittautuneet on jaettu ryhmiin ensisijaisesti esitettyjen ryhmätoiveiden perusteella. Mikäli ryhmät ovat tulleet täyteen, niin hen-

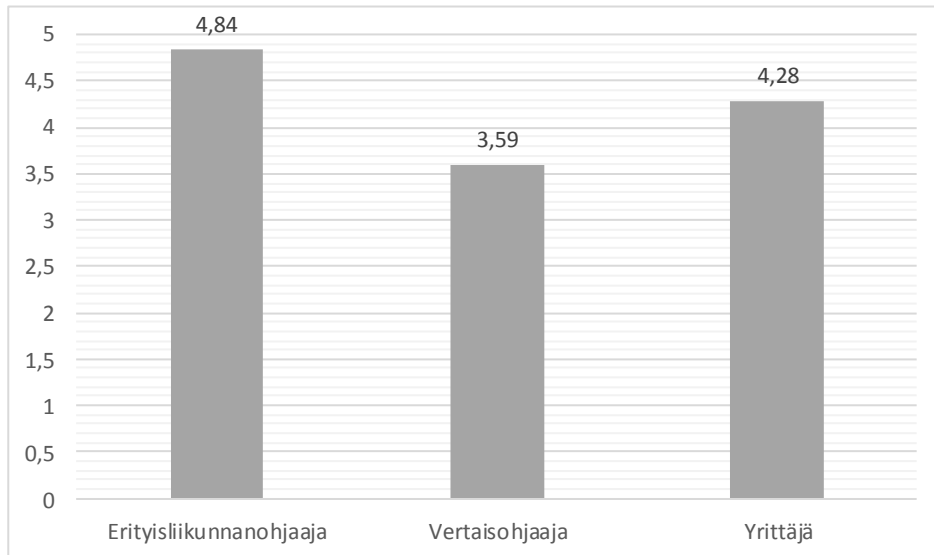
kilöt on sijoitettu ryhmiin toissijaisen ryhmätoiveen perusteella. Jos ilmoittautuneita on ollut enemmän kuin aloituspaikkoja, niin ryhmiin valinta on tapahtunut arpomalla. Osittainen tyytyväisyys ilmoittautumisen helppoudesta johtuneesta epävarmuudesta saada paikkaa ryhmässä, sekä aikaisempien vuosien menettelystä, jossa ryhmät täytettiin ilmoittautumisjärjestyksessä. Tällöin pääasiassa puhelimitse tapahtuva ilmoittautuminen oli hankalaa, sillä puhelut tukkivat sekä puhelulinjat että vastaajapalvelun. Mielenpide tunnilla soitetusta musiikin miellyttävyydestä sai vastausten keskiarvoksi 4,7. Vastauksissa ei ollut ryhmäkohtaisia, eikä iän mukaan tarkasteltuja merkittäviä eroja. Kuviossa 9 on esitetty vastausten keskiarvot kaikkien Likertin asteikolla esitettyjen kysymysten osalta.



Kuvio 9. Vastausten keskiarvot liikuntapalveluiden kuntosaliryhmien risuista ja ruusuista (n=221)

Kyselyssä kartoitettiin mielipiteitä kuntosalilaitteiden kunnosta, erityisliikunnanohjaajan tehtävien hallinnasta, hinnasta suhteessa tunnin antiin, ryhmien koosta ja tunnelmasta, sekä ohjaajan huomioimisesta tunnin aikana. Erityisliikunnanohjaajan huomioiminen tunnin aikana sai keskiarvoksi sekä Toijalan, Viialan että Kylmäkosken ryhmissä 4,9. Vastauksissa ei ollut nähtävissä merkittäviä eroja ryhmäkokoan verrattuna. Vastaajista oli syyskuussa kuntosaliryhmätoiminnan aloittaneita henkilöitä 20. Heitä kaikki kokivat arvolla 5, että ohjaaja huomioi heidät hyvin tunnin aikana. Ryhmän koko sai sen sijaan Toijalassa ja Kylmäkoskella keskiarvoksi 4,7, mutta Viialassa arvon 4,3. Viialan ryhmäkoon arvioon vaikuttanee aikaisemmin mainittu ryhmäkoon kasvaminen syksyllä 2015. Erityisliikunnanohjaaja sai tehtäviensä hallinnasta keskiarvoksi Toijalassa ja Viialassa 5,0 ja Kylmäkoskella 4,9. Syyskuussa aloittaneista 20 henkilöstä kaikki kokivat ohjaajan hallitsevansa tehtävänsä hyvin (arvo 5). Hinnan suhde antiin arviointiin kaikissa kolmessa taajamassa keskiarvoksi 4,9. Kuntosalilaitteet saivat parhaan arvion Toijalassa, jossa laitteiden hyväkuntoisuus sai keskiarvon 4,4. Viialassa laitteiden keskiarvo oli

3,4 ja Kylmäkoskella 3,7. Toijalan kuntosalin laitteista suuri osa uusittiin syksyllä 2013. Kylmäkoskella ja Viialassa laitteita ei ole uusittu vuosiin ja varsinkin Viialan osalta laitteiden kunto on ikääntyneiden ryhmäliikuntaa ajatellen välttävä. Kylmäkosken ryhmissä koettiin tunnilla vallitseva hyvän tunnelman keskiarvoksi 5,0. Toijalan ja Viialan ryhmissä tunnelma sai keskiarvoiksi 4,9.



Kuvio 10. Toisen kyselyn arviot erityisliikunnanohjaajan, vertaisohjaajien ja yrittäjän ohjaamista ryhmistä kokonaisuutena (n=190).

Pilottijakson jälkeen tehdyssä kyselyssä pyydettiin arvioimaan asteikolla 1 – 5 erityisliikunnanohjaajan, vertaisohjaajan ja yrittäjän ohjaamia ryhmiä kokonaisuutena. Asteikolla 1 tarkoitti välttävää ja 5 erinomaista. Kuviossa 10 on esitetty kaikkien vastausten keskiarvot. Erityisliikunnanohjaaja on osallistujille tuttu henkilö. Osa ryhmäläisistä on osallistunut erityisliikunnanohjaajan ohjaamiin ryhmiin usean vuoden ajan, kun taas yrittäjä ja vertaisohjaajat ovat osallistujille hiukan tuntemattomampia henkilöitä. Edellä mainitut seikat saattavat vaikuttaa arvioihin, sillä ohjaustapahtuman koettu miellyttävyys perustuu myös koettuun turvallisuuden tunteeseen ja siihen, miten osallistuja kokee hallitsevansa ohjaustapahtuman.

## 6.5 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen NPS-luvulla

Suomalaisten yritysten saamat NPS-arvot vaihtelevat paljon toimialoittain ja eri yritysten ja palvelujen välillä. IROResearch Oy selvittämien tietojen mukaan korkein NPS-arvo on rahoitusyritysten saama varsin hyvä arvo +80 ja matalin matkailuyritysten saama -23. Olennaista on seurata Net Promoter Scoren muutosta ja reagoida siihen. (ASML 2011, 10.) Ensimmäisessä kyselyssä ennen minipilottia pyydettiin osallistujia arvioimaan asteikolla 0 - 10, että suosittelisivatko he liikuntapalveluiden kuntosaliryhmiä samaa ikäluokkaa oleville ystävilleen. Asteikossa 0 tarkoittaa en suosittelisi ja 10 tarkoittaa ehdottomasti suosittelisin. 221 vastaajasta 181 henkilöä

suosittelisi ryhmiä 10 arvoisesti, 25 henkilöä 9 arvoisesti, 9 henkilöä 8 arvoisesti ja 3 henkilöä 7 arvoisesti. Net Promoter Score –luvun laskeminen tapahtuu vähentämällä arvostelijoiden eli luvun 0 – 6 antaneiden määrä luvun 9 -10 antaneiden eli suosittelijoiden määrästä. Luku jaetaan vastanneiden lukumäärällä ja kerrotaan sadalla. Näin laskettaessa liikuntapalveluiden kuntosaliryhmät saivat NPS-luvuksi +93. Net Promoter Score -luvun selvittäminen on keino tutustua siihen, miten asiakas näkee organisaation. Positiivinen NPS-luku on osoittanut korreloivan vahvasti kannattavaan kasvuun. NPS-menetelmää käytetään myös asiakastytyvyyden mittaamiseen ja suoriutumisen seuraamiseen. (SurveyMonkey 2016.) Syyskuussa aloittaneista henkilöistä 18 suosittelisi liikuntatoimen kuntosaliryhmiä 10 arvoisesti ja kaksi henkilöä 9 arvoisesti. Luvun 7 tai 8 antaneita eli neutraaleja henkilöitä oli 54 – 69 vuotiaiden ikäryhmässä 7 (7 %) ja 70 – 79 vuotiaiden ikäryhmässä 4 henkilöä (4 %) ja 80 – 92 vuotiaiden ikäryhmässä yksi henkilö (6 %). Liikuntatoimen ryhmien saama erinomainen arvio ei kerro, onko palvelu huipputasolaan vai voiko sitä vielä parantaa. NPS-luku otettiin kysymyspatteristoon, koska luvun kehitys seuraavina toimikausina kertoo asiakastytyvyyden ja palvelun koetun laadun muutoksista. NPS-luvun seuraaminen on yksiselitteinen tapa mitata osallistujien ryhmätoimintaan sitoutumista ja suosittelunhalua.

## **6.6 Avoimien kysymysten vastaukset**

Minipilottijaksoa edeltävässä kyselyssä esitettiin avoin kysymys parannusehdotuksista liikuntapalveluiden kuntosaliryhmien osalta. Vertaisohjaus- ja yrittäjäosuuden kysymysten päätteeksi olivat avoimet vastausmahdollisuudet yleisistä mielipiteistä aiheisiin. Avoin kysymys esitettiin myös Akaan ikääntyneiden liikuntaryhmistä yleisesti. Avoimia kysymyksiä oli kaikkiaan neljä, jonka lisäksi valmiiksi asetettuja vastausvaihtoehtoja tarkentavia kysymyksiä oli viisi kappaletta. Minipilottijakson jälkeisessä kyselyssä oli vertaisohjaaja- ja yrittäjäosiossa kussakin yksi avoin kysymys ryhmistä yleisesti, sekä kaksi ennalta annettuja vastausvaihtoehtoja tarkentavaa kysymystä.

Ennen minipilottia suoritetussa kyselyssä kuntosaliryhmien osalta parannusehdotuksiksi esitettiin yhteensä 35 lomakkeessa (16 %) ryhmäkokojen pienentämistä ja ryhmien määrän lisäämistä. Ryhmäkokojen pienentämistä toivottiin, jotta osallistujat saisivat ohjaajalta henkilökohtaisempaa ohjausta, ryhmiin voisivat suuntautua enemmän saman toimintakyvyn omaavat henkilöt ja pienemmän ryhmän miellyttävyydellä. Ryhmien määrän lisäämistä perusteltiin sillä, että kaikkien halukkaiden olisi mahdollista osallistua ryhmiin ja sen mukanaan tuomalla ikääntyneiden toimintakyvyn lisääntymisellä. Akaan liikuntapalveluiden kaikista liikuntaryhmistä kerätty yleinen palaute oli pääasiassa myönteistä. Palautteissa kiitettiin mahdollisuutta osallistua hyvin järjestettyihin ja edullisiin liikuntaryhmiin ja ohjaajan ammattitaitoa (20 %). Palautteissa tuli myös esille huoli liikuntapalveluiden loppumisesta kuntatalouden vaikeuksien vuoksi:

”Kuntosaliryhmät erityisesti ikääntyneille tulee säilyttää hintansa osalta kaikille mahdollisena. Liikuntaryhmien tulee olla jokaisen halukkaan saatavilla, se auttaa arjessa selviytymistä.”

Ennen minipilottia suoritetussa kyselyssä tuli vertaisohjauksen ja yrittäjän ryhmien osalta vähäinen määrä vastauksia avoimiin kysymyksiin (10 %). Vastauksissa mietittiin vertaisohjaajan kykyä ohjata ikääntyneiden ryhmää, sekä koettiin yrittäjän ohjaamien ryhmien hinta liian korkeaksi. Minipilottijakson jälkeen tehdyn toisen kyselyn osalta avoimiin kysymyksiin vastattiin 15 prosentissa lomakkeita. Vertaisohjauksen osalta vastaukset olivat etupäässä myönteisiä ja kannustavia. Vastauksissa koettiin vertaisohjattu ryhmä hyväksi vaihtoehdoksi liikkumattomuudelle. Osassa lomakkeita (1 %) pohdittiin vertaisohjaajan kykyä toimia ikääntyneiden liikunnan ohjaajana:

”Vertaisohjaaja oli oikein hyvä ja mukava. Aikaisemmin suhtauduin epäilevästi vertaisohjaukseen.”

”Pääasia, että joku ohjaa ja meitä jumppaajia on jo niin paljon.”

Yrittäjän ryhmiä koskevissa avoimissa kysymyksissä oli otettu pääasiassa kantaa ryhmän hintaan (10 %), joka koettiin liian kalliiksi. Myös yrittäjän ammattitaitoa arvostettiin ja liikkuminen koettiin tärkeäksi hinnasta huolimatta:

”Ei ole mitään yrittäjiä vastaan, laihalla lompakolla on.”

”Liikkuminen on tärkeää, että säilyttäisi toimintakyvyn ym. mahdollisimman pitkään.”

## **7 Akaan uuden ikääntyneiden liikuttamismallin kehityspolku**

Työn tavoitteena on selvittää kunnan kuntosalipalveluita käyttävien henkilöiden toiveet, esteet, tavoitteet, asenteet ja mielipiteet olemassa olevaa palvelua ja laajennettua palvelua kohtaan, sekä saada tietoa kehittämistyön tueksi. Työn tutkimusongelmana on selvittää, mitä ikääntyneet kuntosaliryhmiin kuuluvat haluavat kunnan liikuntaryhmiltä ja miten se tulisi ottaa huomioon asiakaslähtöisessä palvelujen kehittämisessä, sekä millainen olisi uusi kustannustehokas ja osallistujamääriä lisäävä liikuttamismalli. Tarkoituksena on saada mahdollisimman pienellä kustannusten lisäämisellä aikaan lisää liikuntatarjontaa, joka lisää ikääntyneen väestön hyvinvointia ja vähentää kustannuksia sosiaali- ja terveystieteiden puolella. Kyselytutkimusten avulla selvitettiin, miten osallistujat kokevat tämän hetkisen ja laajennetun palvelun. Palvelumuotoiluun ja tuotteistamiseen tukeutuva asiakasymmärryksen lisääminen kyselytutkimuksilla, minipilotoinnilla ja havainnoinnilla antoi uuden liikuttamisen mallin kehittämiseksi selvät suuntaviivat. Kuntatalouden tilanne luo uudelle mallille taloudellisen liikkumavaran. Akaan kaupungin liikuntatoimen vähäiset henkilöresurssit edellyttävät yhteistyötä kolmannen ja yksityisen sektorin kanssa. Ikääntyneiden liikunnan laatu- ja toimenpidesuosituksien määrittävät uuden mallin laadulliset ja toimintakykyä tukevat päämäärät.

Akaan liikuntapalveluiden ikääntyneiden kuntosaliryhmien osallistujat ovat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä olemassa olevan palvelun laatuun. Minipilottijakson avulla selvitetty mielipiteen vertaisohjauksesta osoittavat myös, että suhtautuminen laajennettuun palveluun on suurimaksi osaksi myönteinen. Yrittäjän ohjaamiin ryhmiin suhtauduttiin myös myönteisesti, mutta esteeksi koettiin palvelun hinta suhteessa liikuntatoimen järjestämän toiminnan hintaan.

### **7.1 Uusi liikuttamisen malli**

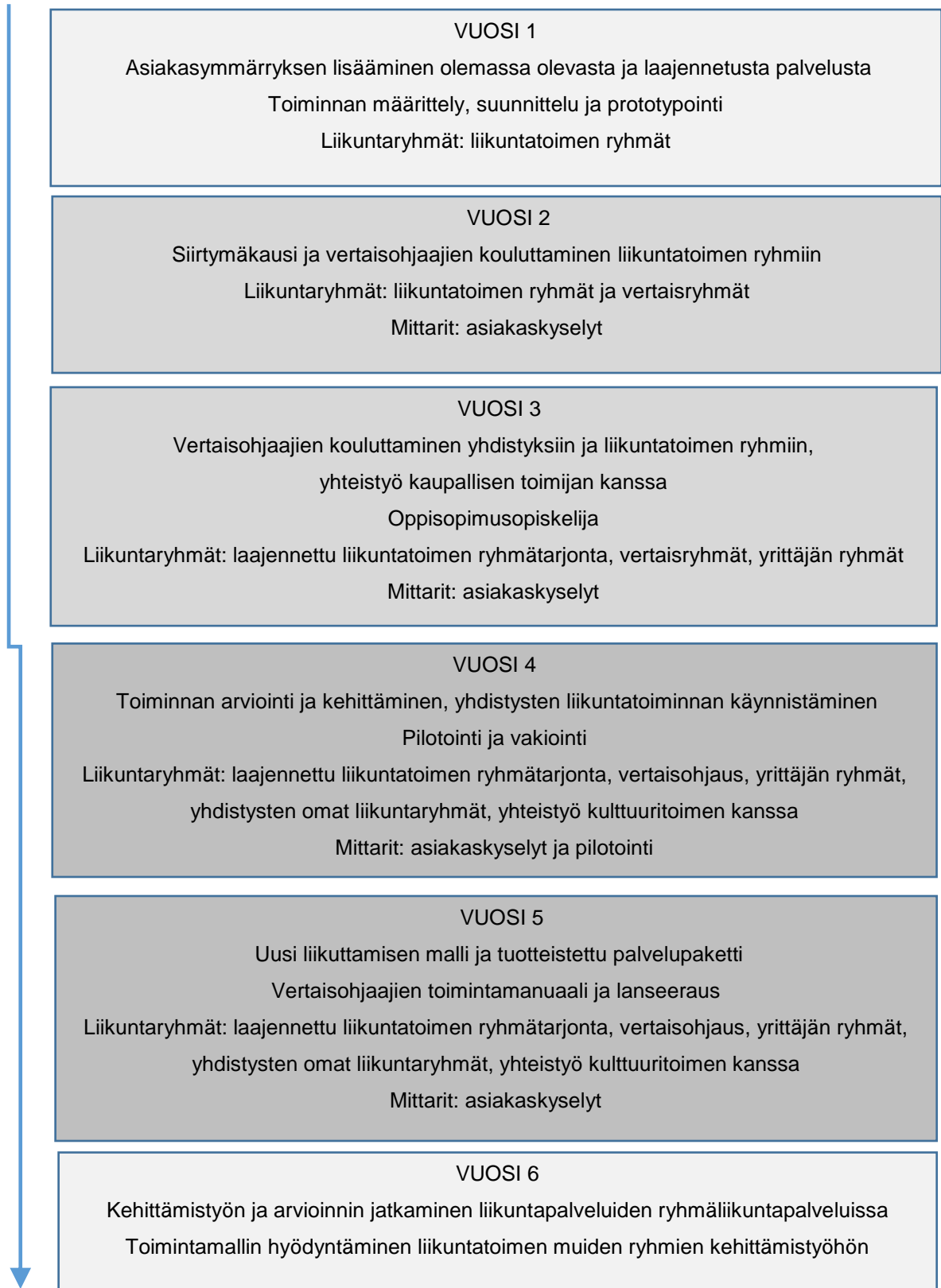
Opinnäytetyö käynnisti Akaan ikääntyneiden liikunnan kehittämissuunnitelman. Kuntosalitoiminnan kehittäminen on uuden liikunnan laajentamismallin ensimmäinen vaihe, jota seuraa tulevaisuudessa kehittämistyö myös muiden liikuntatoimen ohjausryhmien osalta. Uuden liikuttamisen mallin kehitystyö etenee viiden vuoden projektina ja sen lopputuloksena on osallistujamäärien lisääntyminen kustannustehokkaasti ja asiakasta kuunnellen.

Opinnäytetyö muodosti kehitystyön ensimmäisen vuoden ja loi pohjan seuraavalle neljälle vuodelle. Seuraavan toimintakauden kehittämistyön painopiste on vertaisohjaajien kouluttaminen. Vuosi tulee olemaan niin sanottu siirtymäkausi, jolloin kolmella vertaisohjattuilla ryhmällä pyritään helpottamaan kasvavaa kysynnän ja tarjonnan epätasapainoa. Vertaisohjauksen käynnistäminen vuonna kaksi perustuu minipilotoinnin ja kyselyiden avulla kerättyyn asiakasymmärrykseen. Kehittämissuunnitelman kolmas vuosi lisää vertaisohjattujen kuntosaliryhmien määrää ja

mahdollistaa erityisliikunnanohjaajan työpanoksen lisääntymisen enemmän tukea vaativien henkilöiden ohjaamistyössä. Kolmantena vuonna liikuntatoimen yhteistyö yksityisen sektorin kanssa lisääntyy, joka mahdollistaa osaltaan ikääntyneiden liikuntapalveluiden laajenemisen. Kolmannella kaudella erityisliikunnanohjaajan työkuormaa keventää oppisopimusopiskelijan palkkaaminen, jonka ansiosta liikuntatoimen erityisliikuntaryhmien tarjonta lisääntyy ja erityisliikunnanohjaajan työn painopistettä saadaan suunnattua enemmän toimintaa koordinoivaan suuntaan. Oppisopimustyöntekijä mahdollistaa myös erityisliikunnanohjaajalle vertaisohjaajien koulutustoiminnan lisäämisen yhdistysten kanssa.

Neljännellä toimikaudella ikääntyneiden liikuntatoiminta laajenee yhdistysten suuntaan. Erityisliikunnanohjaaja tukee yhdistyksiä oman liikuntatoiminnan käynnistämisessä, kouluttaa ja tukee liikuntatoimen toiminnassa olevia vertaisohjaajia ja koordinoi Akaan ikääntyneiden liikuntatoimintaa. Opinnäytetyöprojektin yhteydessä suoritettujen kyselyiden perusteella puolella ryhmään osallistuvista henkilöistä on halukkuutta sosiaaliseen yhdessäoloon myös liikuntaryhmien ulkopuolella. Yhteistyön lisääminen kunnan kulttuuritoimen ja yhdistysten kanssa voisi olla merkittävä seikka ikääntyneiden aktiivisen elämäntavan lisäämiseksi. Yhteistyömuotoja voisivat olla esimerkiksi tanssikurssit ja yhteiset teatterimatkat. Kehittämiprojektin neljäntenä vuonna suoritetaan pilottijakso, jolloin lisätään asiakasymmärrystä olemassa olevasta palvelusta. Tuulaniemen (2011, 127) palvelumuotoiluprosessin mukaan tuotantovaihe on jaettu kahteen osaan eli pilottiin ja sitä seuraavaan lanseeraukseen. Palvelun pilotoinnin tuloksia voidaan mitata esimerkiksi haastatteluilla ja asiakkaiden havainnoinnilla. Pilottijakson avulla voidaan toimintaa kehittää asiakkaan toivomaan suuntaan ja luoda uusi parempi liikuttamisen malli Akaan ikääntyneiden liikuntaan. Pilotointi on palvelun testaamista valitulle testiryhmälle, jonka jälkeen voidaan tehdä päätös palvelun lanseeraamisesta. Pilotointivaiheessa palvelua kehitetään edelleen testiryhmältä saadun palautteen pohjalta. (Tuulaniemi 2011, 131). Kehittämiprojektin aikana suoritetaan asiakaskyselyitä, joita verrataan projektin aikaisempien vuosien tuloksiin.

Kuviossa 11 on esitetty kehittämistyön viiden vuoden toimintasuunnitelman eteneminen. Kuntosalitoiminnan kehittämiprojektin päätyttyä jatketaan asiakastyytyväisyyden mittaamista ja toiminnan arviointia. Luotua toimintamallia hyödynnetään liikuntatoimen muiden ryhmäliikuntamuotojen kehittämisessä.



Kuvio 11. Akaan liikuntatoimen kuntosalipalveluiden kehittämissuunnitelma vuosina 2015 - 2020



Kyselyiden ja pilottijakson avulla luotu asiakasymmärrys toiveista vertaisohjattua ryhmää kohtaan, sekä erityisliikunnanohjaajan kokemus ja ammattitaito ikääntyneiden ryhmien ohjaamisesta, muodostavat mallin laadukkaasti vertaisohjattulle ryhmälle. Erityisliikunnanohjaajan työpanoksen suuntaaminen enemmän toimintaa koodinoivaan suuntaan mahdollistaa ikääntyneiden liikunnan suunnitelmallisen kehittämisen Akaan alueella. Vapaaehtoisten löytäminen vertaisohjaajatoimintaan ja vertaisohjaajien kouluttaminen tapahtuu liitteenä olevan projektisuunnitelmaa noudattaen. (Liite 3) Vertaisohjattujen ryhmien sisältö perustuu erityisliikunnanohjaajan suunnittelemaan ohjelmaan, jota vertaisohjaaja voi soveltaa oman tietämyksensä ja mieltymyksensä perusteella. Vertaisohjattuihin ryhmiin hakeudutaan normaalin liikuntatoimen ilmoittautumismenettelyn kautta. Ryhmiin suositellaan hakeutuvaksi henkilöitä, jotka tuntevat itsensä hyväkuntoisiksi ja joilla on aiempaa kokemusta kuntosaliharjoittelusta.

Kyselyiden perusteella luotu ymmärrys osallistujien toiveista vertaisohjattua ryhmää ja vertaisohjaajaa kohtaan osoittaa, että kuntosalilaitteiden ja ryhmän ohjaamisen hallitseminen ovat tärkeimmät asiakastyytyväisyyttä lisäävät tekijät. Ohjaajan iloinen ja tasapuolinen kohtelu osallistujia kohtaan lisäävät ohjaustilanteen koettua miellyttävyyttä. Osallistujalle on myös tärkeää, että hän voi kokea ohjaustilanteen turvalliseksi. Turvallisuuden tunne muodostuu osaksi aikaisemmin lueteltujen seikkojen perusteella, sekä ohjaajan tietäessä perusteet ikääntyneiden yleisimmistä sairauksista. Edellä mainittuja ryhmän ohjaamisen piirteitä tukevat myös opinnäytetyön osassa 2 esitellyt ikääntyneiden liikunnan laatusuosituksiset.

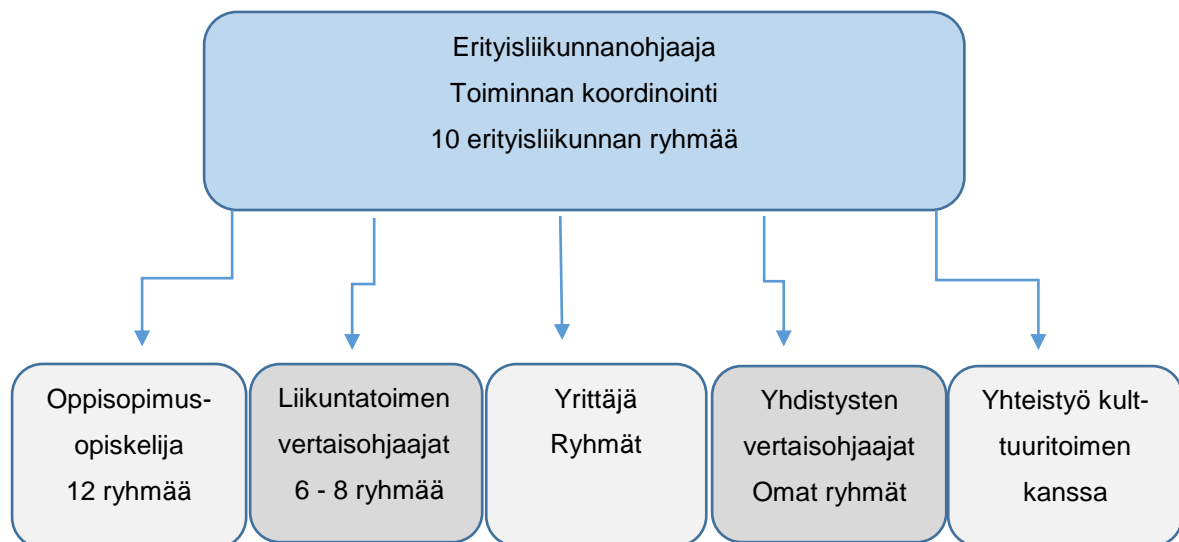
Erityisliikunnanohjaaja ja vertaisohjaaja suunnittelevat yhteistyössä kullekin ryhmälle ja ohjaajalle parhaiten sopivat toimintatavat. Musiikin valinta, alku- ja loppuverryttelyt ja ryhmässä vallitseva tunnelma tulevat muodostumaan ohjaajan persoonallisuuden mukaan. Vertaisohjattujen ryhmien kokonaisuus pyritään pitämään vakioituna tunnin rakenteen sisällön ja tavoitteellisesti suunnitellun liikuntaharjoittelun osalta. Erityisliikunnanohjaajan muodostama tunnin sisältö ja siihen liittyvät sosiaaliset piirteet arvioitiin kyselyiden vastauksissa osallistujia miellyttäviksi. Tämän tuntirakenteen ja toimintatavan pohjalta ohjatut minipilottijakson ryhmät osoittautuivat myös osallistujia miellyttäviksi. On siis perusteltua, että vertaisohjattujen ryhmien tulisi noudattaa ainakin ensimmäisellä kaudella totuttua ohjausmallia ja tukeutua pilottijaksolla noudatettuun toimintatapaan.

## **7.2 Laajennetun mallin koordinointi**

Kustannustehokas liikuntatoiminnan laajentaminen edellyttää toimintaa koordinoivan henkilön työpanosta. Liikuntapalvelujen määrän kasvattaminen ja lisääntyvään kysyntään vastaaminen edellyttävät yhteistyötä vapaaehtoisten, yhdistysten ja yksityisen sektorin kanssa. Toimintaky-

vyltään heikentyneiden henkilöiden liikunnan lisääminen on tärkeää ikääntyneiden toimintakyvyn säilyttämisen takia. Hyväkuntoiset ikääntyneet tulisi nykyistä paremmin eriyttää huonompikuntoisista sekä ohjauksen laadullisten ja tavoitteellisten seikkojen vuoksi että yhteiskunnallisen vaikuttavuuden takia. Toimintakyvyltään heikentyneet henkilöt tarvitsevat liikunnanohjaajakseen ammattitaitoisen henkilön. Edellä mainitut asiat ovat mahdollista vain, jos toimintaa koordinoidaan tavoitteellisesti ja yhteistyössä kaikkien toimijoiden kanssa. Tämä taas edellyttää erityisliikunnanohjaaja työn painopisteen suuntaamista enemmän toimintaa koordinoiviin työtehtäviin ja toimintakyvyltään heikentyneiden henkilöiden ohjaamiseen. Kyselyiden tuloksissa nousi esille osallistujien toiveet ryhmäkokojen pienentämisestä ja ryhmien määrän lisäämisestä. Avoimissa vastauskohdissa asiaa perusteltiin ryhmäkoon pienentämisen osalta ohjaustilanteen henkilökohtaisemmalla ja miellyttävämmällä tunnelmalla. Ryhmien määrän lisäämistä perusteltiin sillä, että jokaisen halukkaan tulisi voida osallistua liikuntatoimen ryhmiin, sekä toimintakyvyn säilyttämisellä. Edellä mainitut seikat tukevat ikääntyneiden liikunnalle asetettuja laatusuosituksia.

Laajennetun mallin koordinoinnin vastuu on erityisliikunnanohjaajalla. Liikuntatoimen toimialaan kuuluu hyväkuntoisten ikääntyneiden ja toimintakyvyltään heikentyneiden henkilöiden liikunnan ohjaaminen. Uudessa liikuttamismallissa erityisliikunnanohjaajan toimenkuvaan kuuluisivat vertaisohjaajien kouluttaminen ja ohjaaminen, sekä yhteistyö yhdistysten kanssa liikuntatoiminnan lisäämiseksi koko Akaan alueella, yhteistyö yksityisen sektorin ja paikallisten urheiluseurojen kanssa (kuvio 12). Yhteistyökumppaneita ovat liikuntatoimintaa järjestävät eläkeläisjärjestöt ja yksityiset ammatinharjoittajat. Erityisliikunnanohjaaja kouluttaa eläkeläisjärjestöjen vapaaehtoisia vertaisohjaajiksi, jotka ohjaavat liikuntaa sekä omassa yhdistyksessään että avustavat tilanteen vaatiessa liikuntatoimen ryhmien ohjauksissa. Tavoitteena on luoda Akaan jokaiseen taajamaan vertaisohjaajien rinki, jota liikuntatoimi kouluttaa ja huomioi liitteenä 3 olevan projektisuunnitelman mukaisesti. Yksityisten ammatinharjoittajien ja liikuntatoimen yhteistyö laajentaa palvelun tarjontaa. Liikuntatoimen yhteistyö kulttuuritoimen ja Akaan eläkeläisjärjestöjen kanssa lisää ikääntyneiden sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia ja edesauttaa aktiivista elämäntapaa. Uuden liikuttamisen mallin viidentenä toimikautena ikääntyneiden liikuntapalvelu on tuoteistettu niin, että asiakas voi koota siitä haluamansa palvelupaketin. Liikuntatoimen tarjoama peruspalvelua voi halutessaan täydentää haluamallaan liitännäispalveluilla.



Kuvio 12. Liikunnan laajenemisen ja toiminnan koordinoinnin malli vuodesta 4 lähtien

Viimeiset neljä vuotta ovat osoittaneet, että julkisten liikuntapalveluiden kysyntä tulee kasvamään. Kyselyiden tulokset osoittavat, että palvelun hinta on merkittävä tekijä henkilöiden osallistumisaktiivisuuteen. Verovaroin kustannettu palvelu koetaan kunnan velvollisuudeksi. Kysyntään vastaaminen seuraavan neljän vuoden aikana olisi tärkeää, jotta ikääntyneet henkilöt saataisiin liikkumaan terveytensä kannalta riittävästi. Mikäli osallistujamäärät kasvavat seuraavat neljä vuotta yhtä paljon, kuin edeltäneenä neljänä vuotena, on liikuntatoimen henkilöresursseja kasvatettava. Kuntatalouden näkökulmasta hyvä vaihtoehto olisi kouluttaa oppisopimustyöntekijä, joka ohjaisi liikuntaa huomioiden myös muut erityisryhmät. Oppisopimustyöntekijä ohjaisi osan erityisliikunnanohjaajan ryhmistä ja mahdollistaisi erityisliikunnanohjaajan työnkuvan laajentamisen esimerkiksi ennaltaehkäisevään liikuntaneuvontaan. Oppisopimustyöntekijän kouluttaminen aloitettaisiin viimeistään kehittämistyön kolmannella toimikaudella, jotta erityisliikunnanohjaaja voisi keskittyä vertaisohjaajien toiminnan tukemiseen ja projektin laadukkaaseen etenemiseen. Oppisopimustekijän palkkaamisen henkilöstökustannukset ovat suhteellisen pienet. Kunnalla liikunta-alan oppisopimusopiskelijan alakohtainen bruttokuukausipalkka on alle 1800 euroa kuukaudessa. Palkan päälle määräytyy eläke-, sairausvakuutus, työttömyysvakuutus-, tapaturmavakuutus- ja ryhmähenkivakuutusmaksut, yhteensä 22,7 % vuoden 2015 mukaisesti laskettuna. Oppisopimusopiskelijalla on keskimäärin viikon mittaisia palkattomia opiskelujaksoja kevät- ja syyskaudella kerran kuukaudessa. Opiskelijan kulut työnantajalle ovat näin laskien noin 21 000 euroa vuodessa. Kuluista tulee vähentää opiskelijan ohjauspalkkiot oppisopimustoimistolta, joiden summat vaihtelevat jonkin verran.

Ryhmistä tiedotetaan olemassa olevan mallin mukaisesti eli paikallislehdessä, kaupungin www-sivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Kaksi kertaa vuodessa julkaistaan erityisliikunnanohjaajan

kokoama erityisliikuntakalenteri, joka on saatavissa terveyskeskuksista. Kalentereja toimitetaan terveyskeskusten aikuisneuvoloihin ja kuntoutukseen. Vertaisohjaajatoiminnan alkaessa erityisliikunnanohjaajan yhdistysvierailut lisääntyvät ja siten myös tiedotus liikuntatoimen palveluista paranee. Toimintaa arvioidaan kaksi kertaa vuodessa tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä, joista kauden päättävä kysely on liitteenä 2 olevan kyselyn kaltainen. Kehitystyön neljantenä toimintakautena suoritetaan pilottijakso, jonka tulosten perusteella luodaan vakioitu uusi toimintamalli Akaan ikääntyneiden kuntosalitoimintaan. Toimintaa arvioidaan myös vertaisohjaajille suoritettavilla kyselyillä, joilla kartoitetaan heidän vapaaehtoistyönsä ongelmakohtia ja kehitysmahdollisuuksia. Erityisliikuntatoiminnan budjettia seurataan budjettikausittain ja siihen tehdään tarvittavia lisäyksiä.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyön aihe syntyi Akaan ikääntyneiden liikuntapalveluiden kehittämistarpeesta. Ikääntyneiden ohjattujen liikuntapalveluiden kysynnän lisääntyminen on aiheuttanut tilanteen, jossa kysyntä ylittää tarjonnan. Ikääntyneiden akaalaisten toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi olisi perusteltua kehittää toimintaa siten, että jokaisella halukkaalla olisi mahdollista osallistua laadukkaasti ohjattuihin liikuntaryhmiin. Akaassa on liikuntatoimen organisaatiossa yksi vakanssi. Erityisliikunnanohjaajan ohjaustuntien määrän lisääminen ei ole mahdollista, joten ratkaisuja ryhmien määrän lisäämiseen on haettava toisaalta.

Akaan ja koko Suomen kuntatalouden ongelmat asettavat rajat henkilöressurssien lisäämiselle. Ryhmien määrän lisäämisestä on kuitenkin sekä yksilölle henkilökohtaisesti että kuntataloudellisesti merkittävää hyötyä. Liikunnan vaikutukset esimerkiksi ikääntyneen henkilön tasapainokyvylle ja kaatumisten ehkäisylle on tutkimusten mukaan huomattavia. Erityisliikunnanohjaajan työn painopisteen suuntaaminen enemmän toimintaa koordinoivaan suuntaan laajentaisi Akaan ikääntyneiden liikuntatarjontaa merkittävästi. Koivumäki (2014, 5 – 10) toteaaakin, että erityisliikunnanohjaajien pääasiallinen toimenkuva on erityisryhmien liikuntatoiminnan suunnittelu, organisointi ja kehittämistehtävät yhteistyössä eri hallinnonalojen, järjestöjen ja muiden yhteisöjen kanssa. Opinnäytetyö osoittaa miten ikääntyneiden liikuntaryhmien lisääminen olisi mahdollista pienin lisämenoin. Akaan kaupungin budjetin näkökulmasta pienellä taloudellisten resurssien lisäämisellä liikuntapalveluiden toimialalle, voitaisiin säästää merkittäviä summia vähentyneinä menoina sosiaali- ja terveystaloudella. Mallin myötä akaalaisille ikääntyneille voidaan tarjota heidän toimintakykyään vastaava liikuntaryhmä. Liikuntaryhmien lisääminen mahdollistaa katkeamattoman liikuntapalveluketjun terveystoimen järjestämisestä kuntoutustoiminnasta matalankynnyksen ryhmiin ja yhä vaativimpiin ikääntyneiden liikuntaryhmiin. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa noudattaa Akaan talouden tasapainottamisen ohjelmaa. Ikääntyneiden liikuntatoiminnan laajentamisen myötä voidaan Akaaseen luoda uusi liikuntakulttuuri, jossa julkinen hallinto tekee yhteistyötä yhdistysten ja kaupallisten toimijoiden kanssa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kyselyiden ja prototypoinnin avulla uuden toimintamallin sopivuutta Akaan ikääntyneiden liikuntaan. Opinnäytetyöprosessi tukeutui palvelumuotoilun ja palvelun tuotteistamisen teorioihin, ottamalla asiakkaat kiinteästi mukaan palvelujen kehittämiseen. Minipilottijakson suunnittelu tehtiin yhteistyössä yrittäjän ja vertaisohjaajien kanssa, sekä minipilottijaksoa edeltävä kysely yhteistyössä yrittäjän kanssa. Akaan liikuntatoimen olemassa olevat ikääntyneiden kuntosaliryhmät saivat ensimmäisessä kyselyssä erinomaiset arvot. Kyselyyn osallistui 94 prosenttia kuntosaliryhmissä käyvistä henkilöistä, joten tutkimuksen otanta oli luotettava ja riittävä. Osallistujien ikäjakauma oli tutkimushetkellä 54 – 92 vuotta ja keski-ikä 71 vuotta. Suuresta ikäjakaumasta huolimatta osallistujien mielipiteet oh-

jauspalvelujen laadusta olivat yhtenevät. Erityisliikunnanohjaajan koettiin hallitsevansa tehtävänä hyvin ja huomioivan osallistujat hyvin ryhmien suuresta koosta huolimatta. Kaikki osallistujat kokivat olevansa ryhmiin tervetulleita.

Ryhmien tunnelma arvioitiin hyväksi, joten ryhmissä viihdytään hyvin. Yli puolet vastanneista halusivat viettää aikaansa kuntosaliryhmänsä osallistujien kanssa. Myös tämä seikka kertoo harrastuksessa viihtymisestä ja monelle ikääntyneelle tärkeästä harrastuksen sosiaalisesta puolesta. Tulokset tukevat ohjaajan tekemiä havaintoja siitä, että kuntosaliryhmiin paikan saaneet henkilöt ovat hyvin motivoituneita harrastukseen ja harrastusta ei lopeteta kuin ainoastaan sairastumisten tai muun toimintaa rajoittavan esteen takia. Ryhmään sitoutuminen kertoo myös harrastuksen sosiaalisen vuorovaikutuksen merkittävydestä. Yhteistyöllä kulttuuritoimen ja kulttuuritoimintaa järjestävien yhdistysten kanssa saataisiin aktivoitua lisää ikääntyneitä mukaan sosiaaliseen toimintaan. Osallistujat olivat myös tyytyväisiä ryhmän kokoon, vaikka avoimissa vastausmahdollisuuksissa ryhmäkokoja toivottiin pienemmiksi. Vastaajat kokivat tunnin sisällön heille sopivaksi ja hinnan sopivaksi suhteessa antiin. NPS-luvun +93 perusteella voidaan myös todeta, että asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat erinomaisia. Palveluun ollaan siis kaikin puolin tyytyväisiä ja avoimissa vastauksissa oltiin huolestuneita sen loppumisesta.

Kyselytutkimuksen tulokset osoittavat, että Akaan ikääntyneiden kuntosaliryhmät ovat asiakkaan näkökulmasta hoidettu hyvin. On siis perusteltua suunnitella vertaisohjatut ryhmät samalla toimintarungolla ja erityisliikunnanohjaajan näkemyksen perusteella. Kehittämistyössä on tärkeää vakioida palvelun hyväksi koetut osat, jotta toiminnassa mukana olevat henkilöt kokevat uudistetun palvelun yhtä mielekkääksi. Palveluun ei ole alkuvaiheessa perusteltua tehdä suuria muutoksia, vaan edetä askel kerrallaan asiakasta kuunnellen. Kehittämisprojektin ajoittuminen viiden vuoden ajalle auttaa asteittaisen etenemisen ja palvelujen kehittämisen yhdessä osallistujien kanssa. Myös kaupungin budjettimäärärahojen asettaminen toimintavuodeksi kerrallaan määrittää kehittämistyölle rajat toimikausittain.

Kuntosaliryhmiin osallistuvista henkilöistä yli puolet kertovat harrastavansa liikuntaa päivittäin tai lähes päivittäin. Vain 8 prosenttia vastaajista kertoo harrastavansa liikuntaa noin kerran viikossa tai satunnaisesti. Voidaan siis todeta, että kuntosaliryhmiin osallistuvista henkilöistä suuri osa liikkuu terveytensä kannalta riittävästi. Ryhmiin hakeutumisen syyt ovat terveyttä ja toimintakykyä tukevia. Tärkeimmäksi syyksi mainittiin oman kunnon hoitaminen. Toiseksi tärkein syy ryhmiin hakeutumiseen oli pätevä ohjaaja ja kolmanneksi tärkein edullinen hinta. Voidaan siis ajatella, että kuntosaliryhmiin osallistuvat henkilöt hakeutuvat ryhmiin liikkuakseen riittävästi ja monipuolisesti, ammattitaitoisen henkilön ohjauksessa ja edulliseen hintaan. Ryhmäliikuntaan hakeutuminen kertoo jo itsessään ryhmän sosiaalisesta merkityksestä.

Prototyypinnin jälkeiseen kyselyyn vastasi kaikista kuntosaliryhmiin osallistuneista 80 prosenttia. Suhteutettuna ensimmäisen kyselyn vastaajien määrään, toiseen kyselyyn vastasi 86 prosenttia ensimmäisen kyselyn vastanneiden määrästä. Koettujen esteiden määrä osallistua vertaisohjattuun ryhmään pieneni ja halukkuus osallistua vertaisohjaukseen kasvoi minipilottijakson aikana. Yli 78 prosenttia vastanneista kokivat haluavansa osallistua vertaisohjattuun ryhmään. Osallistujat mainitsivat vertaisohjaajien tärkeimmiksi ominaisuuksiksi sekä ennen että jälkeen pilottijakson, ohjaajan ryhmän ohjaamisen ja kuntosalilaitteiden käytön hallitsemisen. Pilottijakson aikana tekemiäni havaintojen perusteella voidaan todeta, että vertaisohjaajien ohjaamat alku- ja loppuverryttelyt ja muu ryhmän ohjaamiseen liittyvät seikat onnistuivat hyvin. Ryhmissä vallitsi hyvä tunnelma, annetut ohjeet olivat selkeitä, ohjatut liikkeet olivat kohderyhmille sopivia ja ohjaajien persoonallisuus ohjaustilanteeseen soveltuva. Osallistujille ennalta tuttu tunnin sisältö auttoi ohjaajia keskittymään kokonaisuuden hallitsemiseen ja rentoutti myös osallistujia.

Ryhmäkoot olivat Toijalan ja Viialan osalta vertaisohjaukseen liian suuret, mutta ohjaajat suoriutuivat tunneista silti hyvin. Vertaisohjaajan toivotut ominaisuudet eivät merkittävästi muuttuneet pilottijakson aikana. Voidaan siis todeta, että osallistujien mielipiteet tärkeimmistä ominaisuuksista olivat tarkoin harkitut ja vertaisohjaajat kykenivät vastaamaan toiveisiin pilottijakson aikana. Pilottijakson suoritetun kyselyn tulokset erityisliikunnanohjaajan, vertaisohjaajan ja yrittäjän ohjaamista ryhmistä osoittivat, että vertaisohjaajan ryhmät arvioitiin hyvin onnistuneiksi. Kehittämistyössä voidaan olettaa, että vertaisohjattujen kuntosaliryhmien laatu on osallistujille riittävä, mikäli tuntien sisältö suunnitellaan minipilottijakson kaltaisesti yhdessä erityisliikunnanohjaajan kanssa. Sitä, kuinka paljon erityisliikunnanohjaajan läsnäolo pilottijakson aikana vaikutti kyselyn tulokseen, on vaikea arvioida. Voidaan olettaa, että ammattihenkilön osallistuminen ryhmään, vaikkakin sivusta seuraajana, vaikutti lopputulokseen myönteisesti. Toisaalta tehtyjen havaintojen perusteella ryhmässä vallitseva tunnelma oli hieman erilainen kuin on totuttu. Voidaan ajatella, että samaa ikäluokkaa oleva vertaisohjaaja voi tuoda ryhmän ohjaamiseen myönteisiä seikkoja suhteessa ammattilaisen ohjaamaan ryhmään.

Osallistujat kokevat oman kunnon hoitamisen tärkeäksi asiaksi. Vain noin kolmannes ryhmäläisistä olisi halukkaita osallistumaan yrittäjän ohjaamiin ryhmiin, mikäli he eivät pääsisi liikunta-toimen ryhmään. Voidaan siis todeta, että 80 euron kausimaksu on liian korkea isolle osalle osallistujia. Yrittäjän veloittamaa hintaa on oletettavasti verrattu kuntopassin hintaan ja se on koettu liian korkeaksi. Hinta ei olisi kuitenkaan syys- ja kevätkauden kerrat yhteen laskettuna kuin alle 3 euroa käyntikertaa kohti. Ei voi sanoa, olisiko hinta kertamaksuna esitettynä ollut liian korkea. Osallistujista 45 prosenttia ilmoitti haluavansa osallistua kuntosaliryhmiin 2 – 3 kertaa viikossa. Myös yrittäjän tarjoamista palveluista eniten osallistujia kiinnostivat kuntosaliryhmät (37 %). Osallistujista 87 prosenttia koki minipilottijakson jälkeen, että heillä ei ole esteitä

osallistua yrittäjän ryhmiin. Esteiden voisi siis ajatella olevan suurimmaksi osaksi taloudellisiin seikkoihin liittyviä, koska yrittäjän saama arvio ohjaamistaan ryhmistä yleisesti oli kiitettävä.

Osallistujien suhtautuminen yrittäjän palvelun hintaan siirsi kaupallisen toimijan ryhmätarjonnan käynnistämisen kolmannelle toimikaudelle. Julkisten liikuntapalveluiden tuottamisen perustana ovat verovaroin edullisesti tarjotut palvelut kaikille kuntalaisille. Yrittäjän määrittelemä palvelun hinta on opinnäytetyön tulosten mukaan liian korkea 66 prosentille osallistujista. Tulevien kausien kehittämistyön tulokset tulevat osoittamaan asiakkaiden mielipiteet kaupallisen toimijan hinnoittelua kohtaan. Julkisen sektorin on tehtävä päätös toiminnan tarjoamisesta joko vain maksukykyisille asiakkaille tai yrittäjän toiminnan tukemisesta julkisin varoin. Opinnäytetyössä mukana olleen yrittäjän liiketoiminnalliset tavoitteet ja aikaresurssit määrittävät, tarjoaako kyseinen yrittäjä pilottijakson mukaista palvelua kolmannella toimikaudella.

Uuden toimintamallin riskinä on nykyisten osallistujien väheneminen kehittämistyön tuomien muutosten vuoksi. Vertaisohjaukseen siirtyminen tulisi olla täysin vapaaehtoista ja sen tulisi vastata etupäässä hyväkuntoisten, jo toiminnassa mukana olevien henkilöiden liikuntatarpeeseen. Vertaisohjattujen ja erityisliikunnanohjaajan ohjaamien ryhmien välinen hintaero tulee olla huomattava. Nykyistä kuntopassikäytäntöä tulee muuttaa kaksiportaiseksi, jolloin vertaisohjatut ryhmät ovat käyttäjilleen edullisempia. Riskinä on myös erityisliikunnanohjaajan työnkuvan muuttuminen ja aikaresurssit. Toimintamallin muuttaminen edellyttää alkuvaiheessa paljon seuranta ja arviointia, sekä vertaisohjaajien toiminnan tukemista. Oppisopimustyöntekijän kouluttaminen mahdollistaisi erityisliikunnanohjaajan riittävän perehtymisen ja reagoinnin tuleviin muutoksiin. Liikuntatoimen budjettiin tulee varata erillinen raha vertaisohjaustoimintaan. Vapaaehtoisten tyytyväisyys on ehdoton edellytys uuden toimintamallin menestymiselle. Vertaisohjaajien riittävä tukeminen, virkistystoiminta ja palkitseminen auttavat heidän jaksamistaan ja vapaaehtoistyöstä nauttimista. Uusi malli ei saa olla vapaaehtoistyötä yksipuolisesti hyödyntävää toimintaa, vaan sen tulee olla vertaisohjaajalle hänen omien arvojen ja tavoitteidensa mukaista vapaaehtoista toimintaa.

Palvelumuotoilussa ydinasioita ovat asiakaskeskeisyys, yhdessä kehittäminen, vaiheittain eteneminen ja kokonaisvaltaisuus. Palvelumuotoilu voi auttaa ymmärtämään asiakkaan ratkaisuja ohjaavia tunteita palvelutilanteessa sekä kehittämään tätä varten sopivia ratkaisuja. Julkisella sektorilla määrärahojen pieneneminen on johtanut etsimään uusia ja edullisia tapoja tuottaa palvelut asiakaslähtöisesti. Asiakasnäkökulman selvittäminen palautekyselyillä ja vuorovaikutuksellisella toiminnalla luo mahdollisuuksia asiakasymmärryksen kartuttamiseen. Julkista sektoria on moitittu byrokraattiseksi ja hitaaksi. Palvelujen tuotteistamisen ja palvelumuotoilun menetelmillä palveluideoita voidaan testata ja tuloksia arvioida. Prosessi voidaan myös toistaa useita kertoja. Palvelujen tuotteistamisen ja palvelumuotoilun avulla palveluja voidaan kehittää



kohtaamaan sekä palveluiden tuottajan että asiakkaan tarpeita. Julkisella sektorilla liikuntapalveluiden kuluttaja on sekä asiakas että palveluista päättävänä kuntalainen. Julkisen sektorin hallinnollisessa päätöksenteossa voidaan pitää ongelmana sitä, että virkamiesten näkemys tai budjetin sanelema liikkumavara voivat olla jotakin muuta kuin asiakkaan ja palvelujen järjestäjän luoma palvelumalli.

Kehittämistyössä on tärkeää lisätä asiakasymmärrystä ja pitää nykyiset osallistujat toiminnassa mukana. Tavoitteena on oltava osallistujamäärien lisääminen siten, että ikääntyneiden liikunnan laatusuositukset täyttyvät. Osallistujamääriä seurataan sekä ryhmäkohtaisesti että kokonaisuutena. Asiakastyytyväisyyttä selvitetään vuosittain suoritettavilla palautekyselyillä. Ikääntyneiden henkilöiden kuntopassin hinta tulee pitää alhaalla, joka mahdollistaa yhä useamman henkilön osallistumisen. Oppisopimustyöntekijä, vertaisohjaajat ja yksityiset ammatinharjoittajat perehdytetään uuteen toimintamalliin ja sen perusajatuksen laadukkaasta ja asiakasta osallistavasta kehittämistyöstä.

Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoilua ja palvelujen tuotteistamista sovellettiin asiakaslähtöiseen palvelujen kehittämiseen. Tavoitteena oli luoda asiakasymmärrys olemassa olevasta palvelusta, sekä muodostaa käsitys mielipiteistä uutta laajennettua mallia kohtaan. Ensimmäisen kyselyn tulosten pohjalta yhteiskehittäen suunniteltu toiminnan laajentamismallin prototyyppi, sekä minipilotin jälkeen suoritetun asiakaskyselyn tulokset osoittivat, että kehittämistyö on etenemässä oikeaan suuntaan. Palvelumuotoilun ja tuotteistamisen keinoin edennyt opinnäytetyö loi kehittämistyölle tavoitteet, määritteli kehityskohteet, konkretisoi palvelun asiakkaalle ja palvelujen järjestäjälle, sekä asetti mittarit jatkuvalla arvioinnilla ja kehittämiselle. Palvelumuotoilun ja tuotteistamisen teoriakehitys oli opinnäytetyölle oikea, koska se oli muokattavissa ja sovellettavissa organisaation tavoitteisiin sopivaksi. Kuten Jaakkola ym. toteaa (2009, 3), kehitystyötä voi tehdä erillisinä hankkeina tai normaalin työn ohessa pienin askelin. Palvelun kehittämisen ei tarvitse olla lineaarinen prosessi. Jokainen yritys suunnittelee ja toteuttaa palvelun kehittämishankkeensa omista lähtökohdistaan ja tavoitteistaan riippuen (Jaakkola ym. 2009, 5). Teoriaa sovelletaan kehittämistyön tulevana toimikautena ja sen eri osa-alueita toistetaan Akaan tilanteeseen sopivalla tavalla. Tulevaisuuden kehittämistyössä tullaan käyttämään teoriaa hyödyksi opinnäytetyöprojektia enemmän. Opinnäytetyön aikana saatu käytännön kokemus palvelumuotoilun ja tuotteistamisen prosesseista tulee jalostumaan tulevana toimikautena. Kehittämistyön ensimmäinen toimikausi oli suurelta osin toiminnan määrittelyä ja teorian toimivuuden testaamista. Opinnäytetyötä seuraavilla toimikausilla palvelumuotoilun ja tuotteistamisen keinoja tullaan käyttämään laajemmin ja yksittäisiin kehittämiskohteisiin keskittyen.

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi työelämää koskevasta myönteisestä ongelmasta. Ylikysyntään tulisi löytää ratkaisu, joka tyydyttäisi sekä asiakasta että olisi kuntataloudellisesti kestävä

toimintaa. Olen toiminut kaupungin erityisliikunnanohjaajana yli viiden vuoden ajan ja ohjannut ikääntyneiden liikuntaryhmiä yli 15 vuotta. Urani aikana olen havainnut ikääntyneiden henkilöiden liikuntainnostuksen lisääntymisen ja yleisen asenteiden muutoksen suhtautumisessa eläkeväestön liikuntaa. Liikuntaryhmiin hakeutuvien ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan ja koen, että kaikille halukkaille tulee antaa mahdollisuus osallistua laadukkaasti ohjattuun ryhmätoimintaan. Opinnäytetyöprosessin aikana pohdin julkisin verovaroin tuotettujen liikuntapalvelujen järjestämisen tavoitteita ja kunnan väestön oikeuksia osallistua toimintaan. Pohdin myös kunnan taloudellista tilaa ja liikuntatoimen roolia kaupungin organisaatiossa. Liikuntatoimen budjetti on koko Akaan budjettiin suhteutettuna hyvin pieni. Koen, että liikuntatoimen rooli on silti merkittävä akaalaisten vapaa-ajan harrastuksissa ja toimintakyvyn tukemisessa. Kunnan rooli on muuttumassa palvelujen järjestäjästä toimintaa ohjaavaan suuntaan. Henkilöresurssit ja taloudellinen liikkumavara pienenevät, joten liikuntatoimen työ on enemmän toimintaa ohjaavaa ja liikkumismahdollisuuksia luovaa toimintaa.

Minipilottiryhmäksi valittiin liikuntatoimen kuntosalitoiminnan ryhmät, koska siten saatiin kattava otanta akaalaisista ikääntyneistä jokaisesta kaupungin taajamasta. Osa palveluja käyttävistä henkilöistä on ollut toiminnassa mukana useita vuosia ja heillä on näkemys useiden eri ohjaajien ja palveluiden järjestäjien palvelun tasosta. On siis perusteltua, että asiakasymmärrystä kasvatetaan ensimmäisessä vaiheessa kohderyhmän kanssa, joka osaa arvioida palvelujen muutosta pitkällä aikavälillä ja aikaisempien kokemustensa kautta. Kyselytutkimuksilla ja minipilottijaksolla saatiin kattavia vastauksia kehittämistyön tueksi ja pystyttiin muodostamaan yleinen kuva osallistujien mielipiteistä. Prototyyppi konkretisoi laajennetun palvelun osallistujille ja loi pohjaa tuleville muutoksille. Prosessi vastasi hyvin työnelämän ongelmaan ja käynnisti viiden vuoden kehittämissuunnitelman. Kehitetyt seurannan ja arvioinnin mittarit soveltuvat asiakastytyväisyyden mittaamiseen ja niitä tulee tulevaisuudessa soveltaa olemassa olevaan tilanteeseen. Tulevaisuudessa kehittämissuunnitelma jatkuu ja suuntautuu akaalaisiin, jotka eivät vielä ole julkisten liikuntapalveluiden toiminnassa mukana. Heidän mielipiteensä kerryttävät asiakasymmärrystä uusista asiakkaista ja heidän toiveistaan ja motiiveistaan.

Kyselytutkimusten ja minipilotin ajoittaminen työhön ja opiskeluun määrittäi koko syksyn aikataulun. Taloudellinen liikkumavara, projektin toteuttaminen ilman avustajia ja oman päätoimisen työn hoitaminen projektin ohella oli haastavaa. Kyselytutkimuksen toteuttaminen paperilomakkeilla oli hyvin työläs. Vastauksia tuli molemmat kyselyt yhteenlaskettuna 411 ja lomakkeissa oli yhteensä 38 analysoitavaa kysymystä. Vastausten kirjaaminen excel-taulukkoon vei huomattavan paljon aikaa. Paperilomakkeilla suoritettu kysely oli haastavuudestaan huolimatta oikea valinta, koska siten saatiin palautusprosentti nostettua korkeaksi ja toimintaan osallistuvien mielipiteet kartoitettua mahdollisimman kattavasti. Valitettavasti vastausten purkaminen vei aikaa itse tulosten analysoinnilta ja teoriaan perehtymiseltä. Mikäli aikaresursseja olisi ollut enemmän,

niin työn teoriaan perehtyminen olisi ollut tarkempaa ja teoriaa olisi hyödynnetty projektissa enemmän. Opinnäytetyö tuli toteuttaa työn ohella, joten erityisliikunnanohjaajan päätoiminen työnkuva määrittä projektin etenemisen. Ajanpuute aiheutti sen, että erityisliikunnanohjaajan suunnittelema tapaaminen yrittäjän ja yhdistysten kanssa piti jättää pois. Myös alustavasti vertaisohjaajien kanssa palvelumuotoilun työkaluin suunniteltu palautekeskustelu piti supistaa vapaa-ajaksi palautekeskusteluksi. Yhteiskehittämistä ei voitu suorittaa suunnitellussa laajuudessaan, joten palvelumuotoilun teoriakehitys ei tässä työssä toteutunut parhaalla mahdollisella tavalla. Työn ansiosta saatiin kuitenkin luotua yhteistyötä yhdistysten vapaaehtoisten ja kaupallisen toimijan kanssa. Projektin päämäärä toiminnan käynnistäjänä toteutui ja se jätti tilaisuuden yhteistyön jatkokehitykselle. Projektia ja siitä saatua kokemusta voidaan soveltaa osin tai kokonaisuudessaan tulevaisuuden kehitystyössä. Erityisliikunnanohjaajan nykyisen työnkuvan hektisyys jättää vain vähän mahdollisuuksia kehittämistyölle. Opinnäytetyö käynnisti Akaan liikuntapalveluiden ikääntyneiden liikunnan kehittämisen, joka olisi ilman tehtyä projektia jäänyt todennäköisesti tekemättä.

Viiden vuoden projektin päättyessä tuloksena on uusi toimintamalli ikääntyneiden liikuntaan. Uuden liikuttamismallin myötä liikuntatoimen ryhmätarjontaa on saatu laajennettua olemassa olevasta 16 ohjatusta ryhmästä 30 ohjattuun ryhmään. Liikuntatoimen ryhmien lisäksi toiminta laajenee koordinoitusti yrittäjän ja yhdistysten ohjaamalla liikuntaryhmillä. Lisäaktivointia akaalaisten ikääntyneiden arkeen tuo myös yhteistyö kulttuuritoimintaa järjestävien tahojen kanssa. Laajentamismalli perustuu taloudellisesti kestävään toimintatapaan ja se ei ole herkkä kuntatalouden muutoksille. Uudella liikuttamisenmallilla voidaan saada mukaan liikuntatoimintaan henkilöitä, jotka ovat vaarassa menettää toimintakykynsä. Liikuntatoimen ryhmätarjonnan lisääminen toimintakyvyltään heikentyneiden henkilöiden liikuntaan voi vähentää terveystoimen ja laitoshoidon tarvetta. Mallin myötä on myös tulevaisuudessa mahdollista lisätä yhteistyötä terveystoimen kanssa ja turvata henkilöille suunnitelmallinen palvelupolku kuntoutusvaiheesta liikuntatoimen ryhmätarjontaan. Kehittämistyön valmis malli sisältää tuotteistetun palvelun, palvelupaketin ja vertaisohjaajien toimintamanuaalin. Mallin myötä on saatu laajennettua akaalaisten ikääntyneiden liikuntapalveluja yhteiskehittäen asiakkaiden, yhdistysten ja yksityisten ammatinharjoittajien kanssa. Uusi liikuttamisenmalli sopii toteutettavaksi muissakin kunnissa, joissa talouden ongelmat ja säästämisen paineet aiheuttavat henkilöresurssien pienenemistä.

Akaan kaupungin talouden tasapainottumisen jälkeen tulisi vapaa-aikasektoriin ja liikuntapalveluihin kohdistaa lisäresursseja ja täyttää olemassa oleva liikunnan viranhaltijan vakanssi. Akaan liikuntatoimen ja akaalaisten yhdistysten liikuntatoiminnan kehittäminen vaativat liikunta-asioista vastaavan virkamiehen, erityisliikunnanohjaajan ja ryhmätarjontaa monipuolistavan liikunnanohjaajan työpanosta. Määrärahojen kohdistaminen kuntalaisten hyvinvointiin ja liikkumismahdollisuuksiin voisivat tuoda säästöjä sairastuvuuden vähenemisenä ja tekisivät Akaasta viihtyisän

asuinpaikan. Koko Akaan liikunnan kehittämistyö on mahdollista vain liikunnan viranhaltijan palkkaamisen myötä. Liikunnasta vastaava henkilö mahdollistaisi yhteistyön kehittämisen julkisen ja yksityiset sektorin välille, sekä lisäksi kaupungin ja yhdistysten yhteistyötä. Myös kaupungin eri toimialojen välinen yhteistoiminta edellyttää vakanssin täyttämistä. Akaan liikuntapaikkojen ja liikuntatoiminnan kehittäminen on mahdollista vain teknisen toimen, terveystoimen ja liikuntatoimen yhteistyöllä.

## Lähteet

Akaan kaupunki 2014. Talousarvio 2015. Taloussuunnitelma 2015-2017. Luettavissa:

<http://akaa-fi->

[bin.aldone.fi/@Bin/35280621b18f9e620a8c37ac1d5b1970/1455018160/application/pdf/3923881/talousarvio%202015%20taloussuunnitelma%202015-2017.pdf](http://bin.aldone.fi/@Bin/35280621b18f9e620a8c37ac1d5b1970/1455018160/application/pdf/3923881/talousarvio%202015%20taloussuunnitelma%202015-2017.pdf). Luettu: 8.2.2016.

Akaan kaupunki 2015a. Talouden tasapainottamisohjelma. Talouden tasapainottaminen 2015 –

2019. Akaan kaupunginvaltuusto 17.6.2016 § 41. Luettavissa: <http://akaa-fi->

[bin.aldone.fi/@Bin/9a7ca70f38c0dd4cf91e8156025115fc/1455018943/application/pdf/4153632/](http://bin.aldone.fi/@Bin/9a7ca70f38c0dd4cf91e8156025115fc/1455018943/application/pdf/4153632/)

[Talouden%20tasapainottaminen%20Akaan%20kaupunki\\_HYV%C3%84KSYTTY.pdf](http://bin.aldone.fi/@Bin/9a7ca70f38c0dd4cf91e8156025115fc/1455018943/application/pdf/4153632/Talouden%20tasapainottaminen%20Akaan%20kaupunki_HYV%C3%84KSYTTY.pdf). Luettu:

9.2.2016

Akaan kaupunki 2015b. Report manager –ohjelma. Intranet. Luettu: 12.4.2015.

Apunen, A. & Parantainen, J. 2011. Tuotteistaminen 2. Tuotteistajan 10 Psykologista vipua. Talentum. Helsinki.

ASML 2011. Asiakkuusmarkkinointiliitto. Suosittelemisen johtaminen ja Net Promter Score –

analyysistä toimenpiteisiin 9/2011. Luettavissa: <http://www.asml.fi/wp->

[content/uploads/Suosittelun-johtaminen-ja-Net-Promoter-Score.pdf](http://www.asml.fi/wp-content/uploads/Suosittelun-johtaminen-ja-Net-Promoter-Score.pdf). Luettu: 10.4.2016

Blomgren, J., Martelin, T., Sainio, P. & Koskinen, S. 2011. Ikääntyneiden terveyteen ja toiminta-

kykyyn vaikuttavat tekijät. Teoksessa Laaksonen, M. & Silvennoinen, K. (toim.). Sosiaaliepide-

miologia. Väestön terveyserot ja terveyteen vaikuttavat sosiaaliset tekijät, s. 244 - 263. Gau-

deamus. Helsinki.

Finlex 2015. Liikuntalaki. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150390>. Luettu:

7.2.2015.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Ekonomia-sarja.

WSOY. Helsinki.

Heikkala, J. & Koski, P. 2000. Järjestöt kolmen merkitysulottuvuuden – vapaaehtoisuuden, val-

tion ja markkinoiden – leikkauspisteessä. Teoksessa Itkonen, H., Heikkala, J., 60 Ilmanen, K. &

Koski, P. Liikunnan kansalaistoiminta – muutokset, merkitykset ja reunaehdot. Liikuntatieteelli-

sen Seuran julkaisu nro 152. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Karvinen, E., Kalmari, P. & Koivumäki, K. 2011:30. Ikäihmisten liikunnan kansallinen toimenpideohjelma. Liikunnasta terveyttä ja hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Koivumäki, K. 2008. Iäkkäiden liikunnan edistäminen kunnissa. Teoksessa Leinonen, R. & Havas, E. (toim.). Liikunnan yhteiskunnallinen perustelu III. Fyysinen aktiivisuus iäkkäiden henkilöiden hyvinvoinnin edistäjänä, s. 20 - 25. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 212. Jyväskylä.

Koivumäki, K. 2014. Erityisliikunnan perustiedosto 2014. Valtion Liikuntaneuvosto/Erityisliikunnan jaosto. Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2014. Principles of marketing. Pearson Prentice Hall. New Jersey.

Kunnat.net. Kuntanavigaattori. Luettavissa:

<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/kuntanavigaattori/Sivut/default.aspx#indicator=19&id=06&subid=020>. Luettu: 4.2.2016.

Leinonen, R. & Havas, E. (toim.) 2008. Liikunnan yhteiskunnallinen perustelu III. Fyysinen aktiivisuus iäkkäiden henkilöiden hyvinvoinnin edistäjänä. Liikunnan ja kansanterveyden edistämistäitiö LIKES. Jyväskylä.

Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim, 2003;119(7):599-604. Piirtola, M., Isoaho, R. & Kivelä S-L. Katsaukset. Fyysinen harjoittelu edullista ja tehokasta kaatumisen ja kaatumisvammojen ehkäisyssä. Luettavissa:

[http://duodecimlehti.fi/web/guest/arkisto?p\\_p\\_id=Article\\_WAR\\_DL6\\_Articleportlet&viewType=viewArticle&tunnus=duo93494&\\_dlehtihaku\\_view\\_article\\_WAR\\_dlehtihaku\\_p\\_auth](http://duodecimlehti.fi/web/guest/arkisto?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleportlet&viewType=viewArticle&tunnus=duo93494&_dlehtihaku_view_article_WAR_dlehtihaku_p_auth). Luettu: 29.1.2016

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu–yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.). Palvelumuotoilu –uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen, s. 20 – 41. Teknova Oy. Helsinki.

Nokkonen-Pirttilampi, M. 2014. Pienyrittäjän markkinointiviestinnän käsikirja. Keuruskopio Oy. Keuruu.

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2015:1. Liikuntatoimi tilastojen valossa. Perustilastot vuodelta 2013. Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Talentum Oy. Helsinki.

Puronaho, K. 2006. Liikuntaseurojen lasten ja nuorten liikunnan markkinointi. Tutkimus lasten ja nuorten liikunnan tuotantoprosessista, resursseista ja kustannuksista. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Raatikainen, K. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Edita. Helsinki.

Rintala, P., Huovinen T. & Niemelä, S. 2012. Soveltava liikunta. Liikuntatieteellisenseuran julkaisuja 168. Liikuntatieteellinen seura. Tammerprint Oy. Tampere.

Salminen, U. & Karvinen, E. (toim.) 2006/2008. Voimaa ja varmuutta itsenäiseen elämään. Ikäinstituutti. Helsinki.

Schneider, J. & Stickdorn, M. 2010. This is services design thinking. BIS Publishers. Amsterdam.

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6. Ikääntyneiden ihmisten ohjatun terveystuotteen laatusuositukset. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Suomalainen Lääkäriseura Duodecim 2011. Käypä hoito -suositukset. Lonkkamurtuma. Luettavissa: <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukset/suositus?id=hoi50040>. Luettu 29.1.2016.

SurveyMonkey 2016. Net Promoter score –kyselytutkimus. Luettavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/net-promoter-score/?repeat=w3tc>. Luettu: 8.3.2016.

Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos 2016. Kaikenikäisten Suomi. Luettavissa: <https://www.thl.fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kaikenikaisten-suomi>. Luettu: 29.1.2016

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2016. Kaiken ikäisten Suomi. Luettavissa: <https://www.thl.fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kaikenikaisten-suomi>. Luettu: 4.2.2016

Tilastokeskus 2015. Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900 – 20160. Luettavissa:  
[http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_tau\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tau_001_fi.html). Luettu:  
4.2.2016

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Unigrafia Oy. Helsinki.

Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2013:5, 2. uudistettu painos. Valtion liikuntaneuvosto. Liikunta ja ikääntyminen – liikkeellä voimaa vuosiin. Luettavissa:  
[http://www.liikuntaneuvosto.fi/files/344/Liikkeella\\_voimaa\\_vuosiin\\_2014.pdf](http://www.liikuntaneuvosto.fi/files/344/Liikkeella_voimaa_vuosiin_2014.pdf). Luettu 18.1.2016

VoiTas-koulutusohjelma 2004/2014. Kouluttajan kansio. Salminen, U. & Karvinen, E. (toim.). Ikäinstituutti.

Vuori, I. 2011. Ikääntyvät ja vanhukset. Teoksessa Fogelholm, M., Vuori, I. & Vasankari, T. (toim.). Terveysliikunta, s. 88 – 99. Duodecim. Helsinki.

Vuori, I., Taimela, S. & Kujala, U. 2010. Liikuntalääketiede. 3. painos. Duodecim. Helsinki.

Yle 2015. Vanhusten liikuntaharrastus voi tuoda satojen miljoonien eurojen säästöt. Luettavissa:  
[http://yle.fi/uutiset/vanhusten\\_liikuntaharrastus\\_voi\\_tuoda\\_satojen\\_miljoonien\\_eurojen\\_saastot/7770721](http://yle.fi/uutiset/vanhusten_liikuntaharrastus_voi_tuoda_satojen_miljoonien_eurojen_saastot/7770721). Luettu: 10.2.2016



## Liitteet

### Liite 1. KYSELYTUTKIMUS KUNTOSALIRYHMIIN OSALLISTUVILLE

#### Kyselyyn vastaaminen

Akaan kaupungin liikuntapalvelut järjestävät Akaan alueella liikuntatoimintaa ikääntyneille asukkaille. Ryhmiin osallistuu viikoittain keskimäärin 330 henkilöä. Haluamme parantaa toimintaamme, joten erityisliikunnanohjaaja Riitta Lehtonen tekee tämän tutkimuksen osana Haaga-Helian ylemmän liikunta-alan tutkinnon opintokokonaisuutta. Tämä kysely jaetaan kaikille Akaan ikääntyneiden kuntosaliryhmiin osallistuville ja toivomme mahdollisimman monen osallistujan vastaavan. Jo aiemmilla kausilla osallistuneet voivat vastauksissaan ottaa huomioon myös aiemmat kaudet. Jos aloitatte vasta tänä syksynä, vastatkaa tämänhetkisen tuntemustenne perusteella.

Kysely kartoittaa liikuntaryhmien osallistujien näkemyksiä sekä nykyisestä palvelusta että tarjonnan laajentamisesta tarjoamalla vertaisohjausta ja lisämaksullista yritysvetoista liikunnanohjausta.

Vastatthän kyselyyn viimeistään **30.10 mennessä** palauttamalla lomakkeen ryhmän ohjaajalle. Lomakkeen lopussa yhteystietonsa jättäneet osallistuvat pienten palkintojen arvontaan. Yhteystietojen jättäminen on vapaaehtoista.

Kiitos jo etukäteen arvokkaista kommentteistanne liikuntapalvelujen kehittämiseksi.

#### Lisätiedot

Jos teillä on kysyttävää tutkimuksen sisällöstä, lisätietoja antaa Akaan kaupungin erityisliikunnanohjaaja Riitta Lehtonen, puhelin 040 335 3566 tai [riitta.lehtonen@akaa.fi](mailto:riitta.lehtonen@akaa.fi).

Yhteistyöstä kiittäen,

Akaan kaupunki

Riitta Lehtonen  
Erityisliikunnanohjaaja  
Liikuntapalvelut

## KUNTOSALIRYHMIEN KEHITTÄMISKYSELY

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin oman mielipiteenne mukaan.

### Kysymys 1

SYNTYMÄVUOTENNE \_\_\_\_\_

SUKUPUOLENNE

Nainen  Mies

### Kysymys 2

ASUINPAIKKANNE

- Kylmäkoski
- Toijala
- Viiala
- Ulkopaikkakuntalainen

### Kysymys 3

MIHIN KUNTOSALIRYHMÄÄN OSALLISTUTTE

VIIALA  maanantai klo 9.00  maanantai klo 10.00  keskiviikko klo 10.00

KYLMÄKOSKI  keskiviikko klo 13.00  keskiviikko klo 14.00

TOIJALA  tiistai klo 10.00  torstai klo 9.00  torstai klo 10.00  torstai klo 11.00

### Kysymys 4

OLETTEKO AIKAISEMPINA VUOSINA OSALLISTUNEET AKAAN LIIKUNTAPALVELUIDEN KUNTOSALIRYHMIIN?

Kyllä  Ei

### Kysymys 5

KUINKA MONTA KERTAA VIIKOSSA HARRASTATTE LIIKUNTAA YMPÄRIVUOTISESTI?

- Päivittäin
- Lähes päivittäin
- 2 – 3 kertaa viikossa
- Noin kerran viikossa
- Satunnaisesti

Kysymys 6

MIKÄ SAI TEIDÄT HAKEUTUMAAN VALITSEMAANNE KUNTOSALIRYHMÄÄN?

Valitkaa 1 – 3 vaihtoehtoa numeroimalla siten, että

**1 = tärkein syy , 2 = toiseksi tärkein syy ja 3 = kolmanneksi tärkein syy**

- Ystäväni käy samassa ryhmässä
- Terveystilanteeni: lääkärin suositus
- Oman kunnan hoitaminen
- Pätevä ohjaaja
- Sopiva sijainti
- Edullinen hinta
- Kokoontumisaika
- Pidän liikuntamuodosta
- Asianmukaiset tilat
- Jokin muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

Kysymys 7

KUINKA MONTA KERTAA VIIKOSSA HALUAISITTE OSALLISTUA KUNTOSALIRYHMIIN?

- Useammin kuin 3 kertaa viikossa
- 2 – 3 kertaa viikossa
- Kerran viikossa

Kysymys 8

TUNNETTEKO ITSENNE TERVETULLEEKSI KUNTOSALIRYHMIIN?

- Kyllä
- Ei

Miksi? \_\_\_\_\_

## Kysymys 9

## KUNTOSALIRYHMIEN RISUJA JA RUUSUJA

Ympyröikää numero, joka kuvaa mielipidettänne parhaiten

Väittämä	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
<u>Kuntosalilaitteet ovat hyväkuntoisia</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Ohjaaja hallitsee tehtävänsä hyvin</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Hinta on kohtuullinen suhteessa antiin</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Kokoontumisaika sopii minulle hyvin</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Tunnin sisältö sopii minulle hyvin</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Ryhmiiin on helppo ilmoittautua</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Ryhmien koko on sopiva</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Kuntosaliryhmissä on hyvä tunnelma</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Soitettu musiikki miellyttää minua</u>	1	2	3	4	5	0
<u>Ohjaaja huomioi minut hyvin tunnin aikana</u>	1	2	3	4	5	0

## Kysymys 10

HALUISITTEKO VIETTÄÄ AIKAA KUNTOSALIRYHMÄNNE OSALLISTUJIEEN KANSSA ESIMERKIKSI TEATTERIMATKOJEN JA OSTOSRETKIEN MERKEISSÄ?

Kyllä  Ei

Kysymys 11

MILLAISIA PARANNUSEHDOTUKSIA TEILLÄ OLISI AKAAN LIIKUNTAPALVELUIDEN KUNTOSALIRYHMIEN OSALTA?

---

---

---

Kysymys 12

SUOSITTELISITTEKO AKAAN LIIKUNTAPALVELUIDEN IKÄÄNTYNEIDEN KUNTOSALIRYHMIÄ SA-  
MAA IKÄLUOKKAA OLEVILLE TUTTAVILLENNE?

Ympyröikää vastauksenne asteikolla 0 – 10, jossa **0 = en suosittelisi ja**  
**10 = ehdottomasti suosittelisin**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kysymys 13

HALUAISITTEKO KERTOAA VIELÄ JOTAIN LIITTYEN AKAAN LIIKUNTAPALVELUIDEN IKÄÄNTYNEI-  
DEN LIIKUNTAAN?

---

---

---

## VERTAISOHJAUS

Tässä kyselyssä vertaisohjaajiksi kutsutaan henkilöitä, jotka ovat vertaisohjaaja koulutuksen käyneitä ikääntyneitä henkilöitä, ja jotka vapaaehtoistyönä ohjaavat kuntosaliharjoittelua toisille ikääntyneille henkilöille. Vertaisohjaajalla on kokemusta ryhmien ohjaamisesta ja hän toimii yhteistyössä erityisliikunnanohjaajan kanssa ja saa häneltä tukea kuntosaliryhmien suunnitteluun ja ryhmien ohjaamiseen liittyvissä asioissa. Vertaisryhmien ryhmäkoko on noin 15 henkilöä / ryhmä.

### Kysymys 14

OLETTEKO AIEMMIN OLLEET VERTAISOHJAAJAN OHJAAMASSA LIIKUNTARYHMÄSSÄ?

Kyllä  Ei

### Kysymys 15

ONKO TEILLÄ JOITAIN ESTEITÄ, JOTKA RAJOITTAVAT OSALLISTUMISTA VERTAISOHJAAJAN OHJAAMAAN KUNTOSALIRYHMÄÄN?

Kyllä  Ei

- Fyysisiä, mitä? \_\_\_\_\_
- Sosiaalisia, mitä? \_\_\_\_\_
- Psykkisiä, mitä? \_\_\_\_\_
- Joitain muita esteitä, mitä? \_\_\_\_\_

### Kysymys 16

OLISITTEKO HALUKAS OSALLISTUMAAN VERTAISOHJAAJAN OHJAAMAAN KUNTOSALIRYHMÄÄN?

Kyllä  Ei

Miksi?

\_\_\_\_\_

Kysymys 17

MITKÄ OVAT MIELESTÄNNE VERTAISOHJAAJAN TÄRKEIMMÄT OMINAISUUDET?

Valitkaa 1 – 3 vaihtoehtoa numeroimalla siten että,

**1 = eniten tärkein, 2 = toiseksi tärkein ja 3 = kolmanneksi tärkein**

- Ohjaaja hallitsee ryhmän ohjaamisen
- Ohjaaja hallitsee kuntosalilaitteiden käytön
- Ohjaaja osaa samaistua tilanteeseeni
- Ohjaaja on iloinen ja ystävällinen
- Ohjaaja tietää perusteet yleisimmistä ikääntyneiden sairauksista
- Ohjaaja on samaa ikäluokkaa kanssani
- Ohjaaja on samaa sukupuolta kanssani
- Ohjaaja on tasapuolinen kaikkia osallistujia kohtaan
- Ohjaaja on minulle ennestään tuttu henkilö
- Jokin muu ominaisuus, mikä? \_\_\_\_\_

Kysymys 18

HALUAISITTEKO VIELÄ KERTOA JOTAIN LIITTYEN VERTAISOHJAAJAN OHJAAMIIN RYHMIIN?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

YKSITYISYRITTÄJÄN OHJAAMAT RYHMÄT

Tässä kyselyssä yrittäjällä tarkoitetaan liikunnanalan ammattilaista, joka työskentelee ammatikseen liikunnanohjaustehtävissä. Hänellä on kokemusta ikääntyneiden henkilöiden liikunnanohjauksesta.

Kysymys 19

OLETTEKO AIEMMIN OLLEET YRITTÄJÄN OHJAAMASSA LIIKUNTARYHMÄSSÄ

- Kyllä     Ei

Kysymys 20

ONKO TEILLÄ ESTEITÄ, JOTKA RAJOITTAISIVAT OSALLISTUMISTANNE YRITTÄJÄN OHJAAMAAN KUNTOSALIRYHMÄÄN?

- Kyllä     Ei

- Fyysisiä, mitä? \_\_\_\_\_
- Sosiaalisia, mitä? \_\_\_\_\_
- Psyykkisiä, mitä? \_\_\_\_\_
- Joitain muita esteitä, mitä? \_\_\_\_\_

Kysymys 21

OSALLISTUISITTEKO MAKSULLISEEN YRITTÄJÄN OHJAAMAAN KUNTOSALIRYHMÄÄN (40 e / SYKSYKAUSI JA 40 e / KEVÄTKAUSI), JOS AKAAN LIIKUNTAPALVELUIDEN IKÄÄNTYNEIDEN RYHMÄT OLISIVAT TÄYNNÄ?

Kyllä  Ei

Miksi? \_\_\_\_\_

Kysymys 22

KÄVISITTEKÖ AKAAN IKÄÄNTYNEIDEN RYHMIEN LISÄKSI YRITTÄJÄN OHJAAMASSA RYHMÄSSÄ LISÄMAKSUSTA (40 e / SYKSYKAUSI JA 40 e / KEVÄTKAUSI), JOTTA SAISITTE LISÄÄ OHJATTUJA KUNTOSALIKÄYNTJÄ VIIKKO-OHJELMAANNE?

Kyllä  Ei

Miksi? \_\_\_\_\_

Kysymys 23

MITKÄ YRITTÄJÄN IKÄÄNTYNEILLE TARJOAMAT MAKSULLISET (40 e / SYKSYKAUSI JA 40 e / KEVÄTKAUSI) LIIKUNTARYHMÄT KINNOSTAISIVAT TEITÄ ENITEN?

Valitkaa 1 – 3 vaihtoehtoa numeroimalla siten että,

**1 = kiinnostaa eniten, 2 = kiinnostaa toiseksi eniten ja 3 = kiinnostaa kolmanneksi eniten**

- Kuntosaliryhmä
- Kuntojumppa
- Venyttely – rentoutusryhmä
- Pilates
- Ulkoiluryhmä
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

Kysymys 24

HALUAISITTEKO VIELÄ KERTOJA JOTAIN LIITTYEN YRITTÄJÄN OHJAAMIIN RYHMIIN?

---

---

---

KIITOS VASTAUKSISTANNE!



## **Liite 2. AKAAN KAUPUNGIN LIIKUNNANOJJAUSPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN KYSELYTUTKIMUS KUNTOSALIRYHMIIN OSALLISTUVILLE**

### **Kyselyyn vastaaminen**

Akaan kaupungin liikuntapalvelut järjestävät Akaan alueella liikuntatoimintaa ikääntyneille asukkaille. Ryhmiin osallistuu viikoittain keskimäärin 330 henkilöä. Haluamme parantaa toimintaamme, joten erityisliikunnanohjaaja Riitta Lehtonen tekee tämän tutkimuksen osana Haaga-Helian ylemmän liikunta-alan tutkinnon opintokokonaisuutta. Tämä kysely jaetaan kaikille Akaan ikääntyneiden kuntosaliryhmiin osallistuville ja toivomme mahdollisimman monen osallistujan vastaavan.

Kysely kartoittaa liikuntaryhmien osallistujien näkemyksiä tarjonnan mahdollisesta laajentamisesta tarjoamalla vertaisohjausta ja lisämaksullista yritysvetoista liikunnanohjausta.

Voitte palauttaa lomakkeen ryhmän ohjaajalle **7.12 – 11.12**. Lomakkeen voi myös palauttaa **11.12** mennessä Toijalan tai Viialan kirjastoihin tai Kylmäkoskella Varmiolan kahvioon. Lomakkeen lopussa yhteystietonsa jättäneet osallistuvat arvontaan, jossa voi voittaa vuoden 2016 kuntopassin (4 kpl). Yhteystietojen jättäminen on vapaaehtoista.

Kiitos jo etukäteen arvokkaista kommentteistanne liikuntapalvelujen kehittämiseksi.

### **Lisätiedot**

Jos teillä on kysyttävää tutkimuksen sisällöstä, lisätietoja antaa Akaan kaupungin erityisliikunnanohjaaja Riitta Lehtonen, puhelin 040 335 3566 tai riitta.lehtonen@akaa.fi.

Yhteistyöstä kiittäen,

Akaan kaupunki

Riitta Lehtonen  
Erityisliikunnanohjaaja  
Liikuntapalvelut

## KUNTOSALIRYHMIEN KEHITTÄMISKYSELY

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin oman mielipiteenne mukaan.

Kysymys 1

SYNTYMÄVUOTENNE \_\_\_\_\_

SUKUPUOLENNE

Nainen  Mies

Kysymys 2

ASUINPAIKKANNE

- Kylmäkoski
- Toijala
- Viiala
- Ulkopaikkakuntalainen

Kysymys 3

MIHIN KUNTOSALIRYHMÄÄN OSALLISTUTTE

VIIALA  maanantai klo 9.00  maanantai klo 10.00  keskiviikko klo 10.00

KYLMÄKOSKI  keskiviikko klo 13.00  keskiviikko klo 14.00

TOIJALA  tiistai klo 10.00  torstai klo 9.00  torstai klo 10.00  torstai klo 11.00

## VERTAISOHJAUS

Tässä kyselyssä vertaisohjaajiksi kutsutaan henkilöitä, jotka ovat vertaisohjaaja- koulutuksen käyneitä ikääntyneitä henkilöitä, ja jotka vapaaehtoistyönä ohjaavat kuntosaliharjoittelua toisille ikääntyneille henkilöille. Vertaisohjaajalla on kokemusta ryhmien ohjaamisesta ja hän toimii yhteistyössä erityisliikunnanohjaajan kanssa ja saa häneltä tukea kuntosaliryhmien suunnitteluun ja ryhmien ohjaamiseen liittyvissä asioissa. Vertaisryhmien ryhmäkoko on noin 15 henkilöä / ryhmä.

### Kysymys 4

OLETTEKO OLLEET VERTAISOHJAAJAN OHJAAMASSA LIIKUNTARYHMÄSSÄ?

Kyllä    Ei

### Kysymys 5

ONKO TEILLÄ JOITAIN ESTEITÄ, JOTKA RAJOITTAVAT OSALLISTUMISTA VERTAISOHJAAJAN OHJAAMAAN KUNTOSALIRYHMÄÄN?

Kyllä    Ei

Fyysisiä, mitä? \_\_\_\_\_

Sosiaalisia, mitä? \_\_\_\_\_

Psyykkisiä, mitä? \_\_\_\_\_

Joitain muita esteitä, mitä? \_\_\_\_\_

### Kysymys 6

OLISITTEKO HALUKAS OSALLISTUMAAN VERTAISOHJAAJAN OHJAAMAAN KUNTOSALIRYHMÄÄN?

Kyllä    Ei

Miksi? \_\_\_\_\_

Kysymys 7

MITKÄ OVAT MIELESTÄNNE VERTAISOHJAAJAN TÄRKEIMMÄT OMINAISUUDET?

Valitkaa 1 – 3 vaihtoehtoa numeroimalla siten että,

**1 = eniten tärkein, 2 = toiseksi tärkein ja 3 = kolmanneksi tärkein**

- Ohjaaja hallitsee ryhmän ohjaamisen
- Ohjaaja hallitsee kuntosalilaitteiden käytön
- Ohjaaja osaa samaistua tilanteeseeni
- Ohjaaja on iloinen ja ystävällinen
- Ohjaaja tietää perusteet yleisimmistä ikäänntyneiden sairauksista
- Ohjaaja on samaa ikäluokkaa kanssani
- Ohjaaja on samaa sukupuolta kanssani
- Ohjaaja on tasapuolinen kaikkia osallistujia kohtaan
- Ohjaaja on minulle ennestään tuttu henkilö
- Jokin muu ominaisuus, mikä? \_\_\_\_\_

Kysymys 8

HALUAISITTEKO VIELÄ KERTOAA JOTAIN LIITTYEN VERTAISOHJAAJAN OHJAA-  
MIIN RYHMIIN?

---

---

---

---

## YKSITYISYRITTÄJÄN OHJAAMAT RYHMÄT

Tässä kyselyssä yrittäjällä tarkoitetaan liikunnanalan ammattilaista, joka työskentelee ammatikseen liikunnanohjaustehtävissä. Hänellä on kokemusta ikääntyneiden henkilöiden liikunnanohjauksesta.

### Kysymys 9

OLETTEKO OLLEET YRITTÄJÄN OHJAAMASSA LIKUNTARYHMÄSSÄ?

Kyllä  Ei

### Kysymys 10

ONKO TEILLÄ ESTEITÄ, JOTKA RAJOITTAISIVAT OSALLISTUMISTANNE YRITTÄJÄN OHJAAMAAN KUNTOSALIRYHMÄÄN?

Kyllä  Ei

- Fyysisiä, mitä? \_\_\_\_\_
- Sosiaalisia, mitä? \_\_\_\_\_
- Psyykkisiä, mitä? \_\_\_\_\_
- Joitain muita esteitä, mitä? \_\_\_\_\_

### Kysymys 11

OSALLISTUISITTEKO MAKSULLISEEN YRITTÄJÄN OHJAAMAAN KUNTOSALIRYHMÄÄN (40 e / SYKSYKAUSI JA 40 e / KEVÄTKAUSI), JOS AKAAN LIKUNTAPALVELUIDEN IKÄÄNTYNEIDEN RYHMÄT OLISIVAT TÄYNNÄ?

Kyllä  Ei

Miksi? \_\_\_\_\_

Kysymys 12

KÄVISITTEKÖ AKAAN IKÄÄNTYNEIDEN RYHMIEN LISÄKSI YRITTÄJÄN OHJAAMASSA RYHMÄSSÄ LISÄMAKSUSTA (40 e / SYKSYKAUSI JA 40 e / KEVÄTKAUSI), JOTTA SAISITTE LISÄÄ OHJATTUJA KUNTOSALIKÄYNTJÄ VIIKKO-OHJELMAANNE?

Kyllä  Ei

Mik-  
si? \_\_\_\_\_

Kysymys 13

HALUAISITTEKO VIELÄ KERTOJA JOTAIN LIITTYEN YRITTÄJÄN OHJAAMIIN RYHMIIN?

---

---

---

---

Kysymys 14

MILLÄ ARVOSANALLA ARVIOISITTE KOKONAISUUTENA ERITYISLIKUNNANOHJAAJAN, VERTAISOHJAAJAN JA YRITTÄJÄN OHJAAMIA RYHMIÄ?

Ympyröikää vastauksenne asteikolla 1 – 5, jossa **1 = välttävä, 2 = tyydyttävä, 3 = hyvä, 4 = kiitettävä** ja **5 = erinomainen**

Erityisliikunnanohjaajan ohjaamat ryhmät      1      2      3      4      5

Vertaisohjaajan ohjaamat ryhmät                      1      2      3      4      5

Yrittäjän ohjaamat ryhmät                              1      2      3      4      5

### Liite 3. Projektisuunnitelma vapaaehtoisten vertaisohjaajien kouluttamisesta

1.

Projektin tavoitteena on siirtää Akaan liikuntatoimen kuntosaliryhmiin osallistuvat hyväkuntoiset ikääntyneet vertaisohjaajan vetämiin kuntosaliryhmiin. Lisääntyvän ikääntyvän väestön kiinnostus ohjattuja liikuntapalveluja kohtaan on rajussa kasvussa. Osallistujien määrän kasvu pakottaa liikuntatoimen lisäämään ryhmien määrää ja eriyttämään hyväkuntoiset huonokuntoisemmista osallistujista. Vertaisohjaajien koulutus ja vertaisryhmät ovat osaksi vastaus tähän positiiviseen ongelmaan. Ikääntyneiden ohjatun liikunnan lisääminen tulee vähentämään kaupungin terveystoimen ja edesauttaa ikääntyneiden kotona asumista.

2.

Tavoitteena on luoda vapaaehtoisten vertaisohjaajien rinki, jossa olisi aluksi 6 ja myöhemmin 12 ohjaajaa. Liikuntatoimen olemassa olevat 9 kuntosaliryhmää jaettaisiin siten, että vertaisohjaajille tulisi ohjattavaksi 3 ryhmää ja kaupungin erityisliikunnanohjaajalle jäisi ohjattavaksi 6 ryhmää. Vertaisohjaajien (2 ohjaajaa/ryhmä) vetämien ryhmien osallistujat olisivat kuntosalilaitteet hallitsevia ja hyväkuntoisia eläkeläisiä ja erityisliikunnanohjaajan vetämien ryhmien osallistujat enemmän tukea ja avustamista vaativia osallistujia. Vertaisryhmiin tulisi osallistujia noin 15 henkilöä / ryhmä ja erityisliikunnanohjaajan ryhmään noin 20 henkilöä / ryhmä.

3.

Projektiryhmään kutsutaan erityisliikunnanohjaajan lisäksi liikunta-asioista vastaava henkilö, suurempien ja liikuntaa tarjoavien eläkejärjestöjen edustajat (2 hlöä), vanhusneuvoston puheenjohtaja, sekä 2 vapaaehtoiseksi vertaisohjaajaksi ryhtyvää henkilöä eli yhteensä 7 henkilöä. Vertaisohjaajien koulutuksen jälkeen myös koulutetut ohjaajat kutsutaan palaveriin mukaan. Projektin vastuhenkilö on erityisliikunnanohjaaja.

4.

Akaassa on kuntaliitosten myötä kolme kylää ja kolme kuntosalia. Erityisliikunnanohjaaja kouluttaa vapaaehtoiset toimijat vertaisohjaajiksi omalla kylällään oleviin kuntosaleihin. Koulutus sisältää kolme teoriaosiota ja kolme käytännönosiota ennen toiminnan aloittamista. Koulutus sisältää myös kolme syventävää käytännönosiota, jotka toteutetaan toiminnan alettua. Erityisliikunnanohjaaja on aluksi yhteydessä vertaisryhmiin jokaisena kokoontumispäivänä joko puhelimitse tai käymällä paikan päällä. Koulutettavia vapaaehtoisia pyritään samaan mukaan eläkejärjestöjen ja liikuntatoimen liikuntaryhmiin osallistuvien kautta. Järjestöt saavat kaupungin puolesta ilmaisen koulutuksen, jota he voivat hyödyntää myös oman järjestönsä toiminnassa.

5.

Projekti rajataan vastaamaan hyväkuntoisten kuntosaliohjauksen tarpeisiin. Vertaisryhmiä lisäämällä voidaan liikuntatoimen ryhmämäärää lisätä ja erityisliikunnanohjaajan työn painopiste voidaan siirtää enemmän tukea tarvitseviin ikääntyneisiin. Perustetaan vertaisohjaajajärjestelmä, joka kattaa aluksi 12 henkilöä ja sitä pyritään seuraavalla toimikaudella kasvattamaan tarpeen mukaan. Projektin on tarkoitus saada vertaisryhmät pysyviksi ja säännöllisesti kokoontuviksi ryhmiksi, jotka tulevat tulevaisuudessa toimimaan itsenäisesti liikuntatoimen alaisuudessa. Ryhmiin ohjaututaan liikuntatoimen ilmoittautumisjärjestelmän kautta, joka määrittää kriteerit ryhmiin pääsemiselle. Projekti ei puutu liikuntatoimen muihin liikuntaryhmiin, eikä se aseta terveydellisiä kriteereitä osallistujien ryhmiin jakamiselle. Liikuntatoimi kouluttaa

vertaisohjaajat ko. ryhmiin, eikä tässä vaiheessa keskity järjestöjen omaan liikuntatoimintaan. Projekti ei ota kantaa terveystoimen olemassa oleviin ryhmiin, eikä vastaa terveystoimen asiakaskunnasta.

6.

Projekti toteutetaan aikavälillä 2016 - 2017

- Touko-kesäkuussa 2016 suoritetaan tiedotus vertaisryhmiin siirtymisestä liikuntatoimen ryhmissä, paikallislehdessä ja erillisessä info-tilaisuudessa.
- Elokuussa suoritetaan vapaaehtoisten ohjaajien rekrytointi ja valinta.
- Elokuussa pidetään koulutuksen kaksi ensimmäistä teoriaosiota ja ensimmäinen käytännön osio.
- Syyskuussa pidetään koulutuksen kolmas teoriaosio ja kaksi käytännönosiota ennen toiminnan alkamista.
- Liikuntatoimen ryhmiin ilmoittautuminen alkaa elokuun puolivälissä ja päättyy elokuun viimeisellä viikolla, jolloin kuntosaliryhmien osallistujat ovat selvillä.
- Vertaisryhmien toiminta alkaa syyskuun toisella viikolla.
- Vertaisohjaajien ensimmäinen syventävä käytännönosio on syyskuun lopulla.
- Toinen syventävä käytännönosio on lokakuun lopulla.
- Kaikkien vertaisohjaajien pikkujoulut pidetään joulukuun ensimmäisellä viikolla ryhmien jäätystä joulutauolle.
- Ryhmät aloittavat joulutauon jälkeen toimintansa tammikuun toisella viikolla 2017.
- Vertaisohjaajien kolmas syventävä käytännönosio järjestetään helmikuun lopulla.
- Huhtikuulla mahdollinen HLU:n koulutus vertaisohjaajille.
- Kevätkauden päättäjäiset vertaisohjaajille vapun jälkeen ryhmien loputtua, sisältää myös ohjaajien palautteen, kehitysehdotukset ja kyselyn halukkuudesta jatkaa vertaisohjaajana kaudella 2017 - 2018.

Erityisliikunnanohjaaja kartoittaa ryhmien toiminnan sujuvuutta aluksi päivittäin, sen jälkeen viikoittain tai tarpeen mukaan projektikauden loppuun asti.

7.

Projektin riskeiksi voi lukea mm. liian vähäisen vapaaehtoisten määrän, vapaaehtoisten kyvyt ohjaustoimintaan, ryhmiin ilmoittautuvien väärät oletuksen omasta kunnostaan, ryhmiin osallistuvien kielteiset asenteet vertaisohjaajaa kohtaan ja tyytymättömyys vertaisohjaukseen, turvallisuusnäkökohdat ja vertaisohjaajien väsyminen säännölliseen ohjaustyöhön.

8.

Projektin vastuuhenkilönä toimii erityisliikunnanohjaaja, jonka työhön kuuluu vapaaehtoisten koulutus, asian kaikki viestintä paikallislehteen, nettiin, someen, ryhmien osallistujille ja järjestöihin. Erityisliikunnanohjaajan työhön kuuluu ilmoittautumisjärjestelmän suunnittelu ja toteutus, sekä osallistujien jakaminen liikuntatoimen – ja vertaisohjaajien ryhmien välillä. Erityisliikunnanohjaaja suunnittelee yhdessä vertaisohjaajien kanssa ryhmien kokoontumisajat. Työhön kuuluu myös yhteydenpitäminen vertaisohjaajiin ja ryhmissä avustaminen tarvittaessa. Projektin jatkuvuuden turvaamiseksi erityisliikunnanohjaajan tulee kartoittaa etukäteen vapaaehtoisten ohjaajien määrää kaudelle 2017 - 2018.

Liikunta-asioista vastaava henkilö hakee hankkeelle hankerahaa, hoitaa tilavaraukset kuntoon ja tiedottaa varauksista muille kuntosalien käyttäjille. Hän esittelee yhdessä erityisliikunnanohjaajan kanssa vertaisohjaajajärjestelmän ja ryhmien osallistujamaksut vapaa-aikalautakunnalle. Vapaa-aikalautakunta päättää vertaisryhmistä kerättävät osallistujamaksut.



Järjestöjen edustajat tiedottavat asiasta omalle järjestölleen ja pohtivat uusia yhteistyömalleja liikuntatoimen ja kolmannen sektorin välille kaudelle 2017 - 2018.

Vanhusneuvoston puheenjohtaja vie myönteistä viestiä asiasta vanhusneuvostoon.

Vapaaehtoiset vertaisohjaajat tuovat palavereihin omat näkemyksensä ryhmien toiminnasta ja omasta jaksamisesta ja kyvyistään.

9.

Projekti viedään läpi pienellä budjetilla. Kustannuksia koituu:

Vertaisohjaajien koulutusmateriaaleista	19e /hlö x 13	= 247 e
Tapaamisten kahvituksesta	3e/ hlö x 7 x 4 krt	= 84 e
Tapaamisten kahvituksesta	3e/hlö x 17 x 3 krt	= 153 e
Vertaisohjaajien ”palkitseminen”	10e/hlö x 12	= 120 e
Vertaisohjaajien juhlista	12 e/hlö x 12 x 2	= 288 e
Mahdollisesta HLU:n koulutuksesta	55e/hlö x 12	= 660 e
Budjetti		

1552euroa

Budjettiin ei huomioida mahdollista haettavaa hankerahaa, erityisliikunnanohjaajan työpanosta, eikä liikuntaryhmistä kerättäviä osallistumismaksuja (kuntopassi 22 e / vuosi).

10.

Erityisliikunnanohjaaja esittelee vertaisohjaaja-ajatuksen kaupungin sivistysjohtajalle ja liikunta-asioista vastaavalle henkilölle. Vertaisryhmiin siirtyminen esitellään liikuntatoimen ryhmiin osallistuville erillisessä info-tilaisuudessa. Asiasta informoidaan myös kaupungin eläkeläisjärjestöjä ja siitä julkaistaan juttu paikallislehdessä. Vertaisohjaajaryhmät esitellään myönteisenä asiana ja korostetaan sen tarvetta sekä yksilölle että yhteiskunnalle.

Erityisliikunnanohjaaja kerää projektiryhmän tapaamisten yhteydessä ylös tiedot projektin etenemisestä, sekä kirjaa ylös myös viikoittaiset havainnot vertaisryhmien toiminnasta. Hän tekee vertaisohjaajille kyselyn sekä joulukuussa että toukokuussa ja dokumentoi koko projektin loppuraportin toukokuussa 2018.