



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

## PARAS PALAUTE TULEE LAPSILTA!

Asiakastiedon hankinta Vierumäen Leiritulet  
-liikuntaleirillä

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Matkailun koulutusohjelma  
Liikuntamatkailu  
Opinnäytetyö  
Kevät 2014  
Susanna Lehtinen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

LEHTINEN, SUSANNA:

PARAS PALAUTE TULEE LAPSILTA!  
Asiakastiedon hankinta Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä

Liikuntamatkailun opinnäytetyö

49 sivua, 18 liitesivua

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lasten ja nuorten liikuntaleirin, Vierumäen leiritulet -liikuntaleirin, asiakaspalautteen ja asiakastiedon hankintaa. Toimeksiantajana toimi Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry, joka myös toimii liikuntaleirin järjestäjänä. Leirin osallistujat ovat pääosin 8-14 -vuotiaita lapsia ja nuoria. He osallistuvat leirille tutustuakseen uusiin urheilulajeihin tai harjoittaakseen harrastamaansa lajia, saamaan elämyksiä ja tapaamaan uusia sekä vanhoja kavereita. Leirin yhteydessä järjestetään myös perheleiri, johon perheen pienimmät voivat vanhempansa kanssa osallistua.

Liikunnalla on tutkimusten mukaan paljon terveyttä edistäviä vaikutuksia. Jo lapsuudessa löydetty innostus liikunnan harrastamiseen ennustaa myös liikuntaharrastuksen jatkumista aikuisiällä. Elinikäisen liikuntaharrastuksen löytämisellä ja monipuolisella sekä säännöllisellä liikunnan harrastamisella onkin hyvin tärkeä ja positiivinen vaikutus ihmisen terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä. Lapsuudessa ja nuoruudessa koetut myönteiset liikuntakokemukset ja sisäisen liikuntamotivaation herättäminen onkin yksi lasten ja nuorten liikunnallisten tapahtumien tärkeistä tavoitteista.

Tämä opinnäytetyö on jakautunut kahteen osaan. Työn teoreettisessa osuudessa käsitellään lasten ja nuorten liikunnallisuutta ja leiritapahtumaa vapaa-ajan palvelutuotteena sekä niihin liittyviä asioita. Työn toiminnallisessa osuudessa esitellään työn konkreettiset tuotokset eli palautelomakkeet. Leiriläisille ja heidän vanhemmilleen tehtiin oma palautelomakkeensa ja ohjaajille, muille leiritoimijoille ja PHLU:n henkilökunnalle omansa. Toiminnallisessa osuudessa esitellään myös kehittelemäni osallistavat ja toiminnalliset palautteen hankintamenetelmät, joita voidaan käyttää palautteen hankkimiseen leiriläisiltä jo leirin aikana.

Opinnäytetyön tuotoksia voidaan hyödyntää Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä, leiriläisten asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa sekä leirin onnistumisen arvioinnissa ja sen kehittämisessä.

Asiasanat: lasten ja nuorten liikunta, fyysinen aktiivisuus, leiri, tapahtuma, elämyksellisyys, asiakaspalaute, asiakastieto

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism Management

LEHTINEN, SUSANNA: THE BEST FEEDBACK COMES  
FROM CHILDREN!  
Gathering customer information in  
Vierumäen -leiritulet sports camp

Bachelor's Thesis in Sports Tourism 49 pages, 17 pages of appendices

Spring 2014

ABSTRACT

---

The aim of this functional thesis was to develop customer feedback acquisition in Vierumäen -leiritulet sports camp. The employer for the thesis is Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. The participants of the camp are 8-14-year-old children and young people who wants to get acquainted with new sports or go in for their own sports and to get experiences and to meet new and old friends. At the same time the camp also hosts a family camp, where the little ones can participate in with their parents.

Physical education has several positive effects on health and the enthusiasm for taking interest in physical activity that has been found already in the childhood also predicts to continue in the adulthood, too. The discovery of life-long physical activity is very important and it also has a positive impact on human health and well-being. Creating positive sports experiences during the childhood is one of the important goals in a sports camp arranged for children and young people.

The thesis consists of a theoretical and functional section. The theoretical part processes children's and young people's physical exercise and a camp event is dealt as a service product as well matters that are related to these. In the functional part of the work I present the outputs, in other words feedback forms as well as different kind of participative and functional feedback acquisition methods, which can be used to get feedback from the children and young people during the camp is presented.

The outputs of the thesis can be used to get feedback from the participants, studying the customer satisfaction and assessing the success of the camp.

Key words: children and young people's physical activity, camp, event, experience, customer feedback acquisition, customer information

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn lähtökohdat	2
1.2	Toimeksiantajan esittely	3
1.3	Vierumäen leiritulet -liikuntaleiri	4
2	LASTEN JA NUORTEN LIIKUNNALLISUUS	6
2.1	Lasten ja nuorten liikuntasuositukset	7
2.2	Lasten ja nuorten liikkumiseen vaikuttavia tekijöitä	8
2.3	Liikunnan vaikutukset ja merkitys	11
2.4	Lasten ja nuorten osallisuus liikuntatapahtumassa	13
3	LASTEN JA NUORTEN LIIKUNNALLISET TAPAHTUMAT	15
3.1	Leiritapahtuma vapaa-ajan palvelutuotteena	16
3.2	Elämyksellisyys liikunnallisissa tapahtumissa	18
3.2.1	Elämyksen elementit	20
3.2.2	Kokemisen tasot	21
3.3	Palvelun laatu tapahtumassa	22
3.4	Asiakaspalautteen ja asiakastiedon hankkiminen	24
4	MENETELMÄT JA TOTEUTUS	27
4.1	Työn tarkoitus	27
4.2	Opinnäytetyön aineisto	28
4.2.1	Haastattelun toteutus	30
4.2.2	Haastattelun aineisto	31
5	ASIAKASTIEDON HANKINTA LEIRILLÄ	33
5.1	Elämyksellisyys Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä	34
5.2	Lomakkeen luominen	35
5.3	Osallistavat menetelmät leirillä	38
5.4	Tuotosten arviointi	42
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	45
6.1	Prosessin arviointi	47
6.2	Jatkotutkimus- ja kehittämis ehdotukset	49
	LÄHTEET	50
	LIITTEET	57

# 1 JOHDANTO

Ennen oli yleistä, että lapsena leikittiin naapuruston lapsien kanssa oman tai naapurin kodin pihalla tai leikkipuistossa kavereiden kanssa. Rakenneltiin jotain, leikittiin erilaisia leikkejä tai pelattiin pelejä. Välillä roikuttiin pää alaspäin jossain, kiipeiltiin puissa tai muualla, hypittiin ruutua tai narua ja joskus saatettiin nähdä myös jotain vähän pelottavaa. Kaikki tuo toiminta oli ja on lasten ja nuorten liikuntaa. Leikkien ja pelien avulla lapset oppivat tärkeitä asioita, kuten muun muassa luomaan ja noudattamaan tiettyjä sääntöjä, tuntemaan omat rajansa, varomaan vaarallisia asioita, kokemaan kipua ja välillä kylmyyttä sekä innostumaan ja innostamaan myös muita. (Nuori Suomi ry 2011.)

Toki lapset ja nuoret edelleenkin käyttäytyvät kuten edellä on mainittu, mutta valitettavasti yhä harvemmin kuin ennen. Tänä päivänä olosuhteet ovat huomattavasti paremmat olla, asua, käydä koulua ja viettää vapaa-aikaa rasittamatta itseään fyysisesti. Vaikka tämä on toisaalta hyvä asia, niin hissit, autot, rullaportaat, mopot, koulukuljetukset, sähköposti, kännykät ja muut modernin elämäntavan hienoudet ovat valitettavasti vähentäneet tärkeätä liikkumista. Ihmisten hyvinvoinnin kannalta tämä ei ole lainkaan hyvä asia. Lasten ja nuorten vapaa-ajan käyttäytyminen on muuttunut aiemmasta, sillä televisiot ja tietokoneet ovat tulleet osaksi arkipäiväämme. Pakollista liikkumista arkena ei nykyään enää ole yhtä paljon kuin aikaisemmin, eivätkä lapset ja nuoret osallistu enää fyysisiin töihin kuten ennen oli tapana.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää asiakaspalautteen ja asiakastiedon hankintaa Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä. Leirin järjestäjänä toimii Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry (PHLU), joka on alueellinen liikunnan ja urheilun järjestö sekä opinnäytetyöni toimeksiantaja. Tarkoituksena on siis luoda leirille palautelomake tai – lomakkeet palautteen ja asiakastiedon hankintaa varten. Lisäksi on tarkoitus luoda myös osallistavia ja toiminnallisia palautteen hankkimistapoja käytettäväksi jo itse leirin aikana palautteen, odotusten ja toiveiden hankkimiseen leiriläisiltä itseltään.

Työni muotoutumisen taustalla on opintojeni suuntautuneisuus liikuntamatkailuun sekä oma kiinnostukseni liikuntaan, urheiluun ja hyvinvointiin. Toimin itse myös

Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä vastuuohtajaana kesällä 2013. Lisäksi olen itse harrastanut urheilua ja liikuntaa jo lapsesta lähtien. Liikunta on ollut tärkeä osa elämässäni ja on sitä yhä edelleen. Opinnäytetyö sisältää sekä tietoperustan että toiminnallisen osuuden. Teoreettinen osuus jakautuu kahteen osaan, jonka ensimmäisessä osassa käsitellään tärkeäksi kokemaani lasten ja nuorten liikunnallisuutta ja siihen liittyviä asioita. Toinen osa käsittelee lasten ja nuorten liikunnallisia tapahtumia ja niiden onnistumiseen vaikuttavia asioita. Työn viimeisessä osiossa esitellään työn menetelmät, tuotokset ja johtopäätökset. Tietoperustan tarkoituksena on tuoda esille ammatillista teoreettista tietämystä, jota pyrin myös tuomaan toiminnallisessa osuudessa mahdollisuuksien mukaan käytäntöön (Vilka & Airaksinen 2003, 41–42.)

### 1.1 Työn lähtökohdat

Ongelma, johon opinnäytetyössä keskitytään, on järjestelmällisen palautteen hankinnan puutteellisuus Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä. Tutkimuskysymyksenä toimii siis: Millä tavoilla palautetta voidaan hankkia lasten ja nuorten liikuntaleiristä? Opinnäytetyö rajataan palautteen hankintatapojen kehittämiseen ja palautelomakkeiden luomiseen. Itse palautekyselyä ja tutkimusta ei siis tulla toteuttamaan, koska se tekisi työstä liian laajan eikä aika siihen riittäisi.

Tähän mennessä asiakaspalautteen hankinta ja saadut palautteet ovat olleet melko vähäisiä. Osallistujien on ollut mahdollista antaa palautetta leirin jälkeen leirin internetsivuilla plussina ja miinuksina siitä, missä leirin järjestämisessä on onnistuttu ja siitä mitä parannettavaa olisi. Palaute on kuitenkin ollut melko vähäistä, kuten myös sen analysointi ja hyödyntäminen leirin kehittämisessä. Jatkossa leirille osallistuvilta lapsilta ja nuorilta, heidän vanhemmiltaan, ohjaajilta ja muilta leiritoimijoilta sekä PHLU:n henkilökunnalta haluttaisiinkin järjestelmällisesti kerätä tietoa leiristä; sen onnistumisesta sekä siitä, miten leiriä voisi jatkossa kehittää ja saada yhä paremmin osallistujien eli lasten ja nuorten tarpeita palvelevaksi ja vastaavaksi. Palautteen hankkiminen leirin onnistumisesta on tärkeä osa leirin kokonaisuuden onnistumisen arvioinnissa ja palautteista saadun tiedon hyödyntäminen on myös leirin kehittämisen kannalta ensisijaisen tärkeätä. (Ylikoski 2001, 149–150.)

Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry valikoitui opinnäytetyöni toimeksiantajaksi toimiessani itse kesällä 2013 vastuuhjaajana leirillä. Jo ennen leiriä kysyin leirin johtajalta mahdollisesta opinnäytetyön tarpeesta, aiheeseen palasimme uudestaan syksyllä, jolloin aihe ja toimeksiantaja varmistuivat. Toimeksiantajana PHLU kiinnosti minua jo siitä syystä, että olen itse hyvin kiinnostunut liikunnasta ja urheilusta sekä sen parissa toimimisesta. Ja yhdistys tekeekin erittäin tärkeää ja merkityksellistä työtä alueen liikunnan ja sen kehittämisen eteen. Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui useista eri vaihtoehdoista asiakaspalautteen hankinnan kehittäminen, sillä sille tuntui olevan tarvetta toimeksiantajan puolelta.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely



**Kuva 1** PHLU:n logo (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry 2014)

Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry (PHLU) on alueellinen liikuntaan ja urheiluun keskittynyt järjestö, joka toimii seuratoiminnan, lasten liikunnan ja terveysliikunnan parissa ja hyväksi. Liikuntapalveluja yhdistys tuottaa ja kehittää yhteistyössä valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten kumppaneiden kanssa. Valtakunnallisista kumppaneista tärkeimpiä ovat Valtakunnallinen liikunta- ja urheiluorganisaatio Valo ry, Kunnossa kaiken ikää (KKI) -ohjelma, liikunnan aluejärjestöt, lajiliitot sekä opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM). Yhdistyksen tarkoituksena on auttaa urheiluseuroja ja muita liikuntatoimijoita liikuttamaan ihmisiä. Tämän lisäksi se järjestää koulutuksia ja tapahtumia, kokoaa verkostoja ja valvoo liikunnan ja urheilun etuja alueella. (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry 2013a+b.)

PHLU:n toimisto sijaitsee Lahden Urheilukeskuksessa ja yhdistyksessä työskentelee tällä hetkellä 18 työntekijää. PHLU:n alueeseen kuuluu 18 kuntaa, joissa asuu yhteensä noin 240 000 asukasta. Jäseniä yhdistyksellä on noin 200, joista noin 160 on urheiluseuroja. Yhdistys tekee vahvaa verkosto-, olosuhde- ja edunvalvontatyötä jäsentensä ja liikunnan etujen ajamiseksi alueellisesti ja paikallisesti. Toiminnasta suurin osa tapahtuu hankerahoituksen avulla. Yhdistyksen tarkoituksena ei ole voiton tai muun välittömän taloudellisen edun hankkiminen eikä sen toimin-

ta saakaan muodostua pääasiallisesti taloudellista laatua olevaksi. (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry 2013a+b.)

### 1.3 Vierumäen leiritulet -liikuntaleiri



**Kuva 2 Vierumäen leiritulet –logo** (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry 2014)

Vierumäen Leiritulet on 8–14 -vuotiaille tytöille ja pojille tarkoitettu perinteinen telttaleiri, joka järjestetään vuosittain kesäkuun alussa Suomen Urheiluopistolla Vierumäellä. Järjestäjänä toimii Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry, jonka yhteistyökumppaneina leirillä toimivat Suomen Urheiluopisto, lähialueen urheiluseurat sekä lajiliitot. Leirillä pääsee harrastamaan monipuolisesti liikuntaa ja eri lajeja asiantuntevassa ohjauksessa. Puitteet liikuntaleirille Vierumäen Urheiluopiston alueella ovat mitä parhaimmat. Tavoitteena on, että lapset ja nuoret viihtyisivät leiritoiminnassa ja saisivat uusia elämyksiä ja kokemuksia, tapaisivat uusia ja vanhoja kavereita sekä tuntisivat olonsa turvalliseksi. Kaikki leiriläiset majoittuvat Vierumäen Urheiluopiston alueella telttakylässä, jossa sijaitsee leirin infopiste, kioski, WC:t, ruokala ja ensiapualue. (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu 2013c.)

Leiriläiset saavat itse valita mihin lajivaihtoehtoon osallistuvat leirillä. Lajitarjonnassa ovat budo ja stunt, cheerleading, jalkapallo, lajimix, palloilu, parkour, ratsastus, salibandy, seikkailu, tanssi, telinevoimistelu & voimistelu sekä yleisurheilu. Lajimix sopii niille, jotka haluavat tutustua useampaan lajiin leirin aikana. Lajeina siinä ovat ampumahiihto, kamppailu, käsipallo, lacrosse, rullaluistelu, salibandy, tanssi, uinti ja zumba. (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu 2014.) Lisäksi leirin yhteydessä järjestetään myös yhden yön yli kestävä perheleiri, sekä 3–4 -vuotiaille että 5–7 -vuotiaille lapsille. Perheleiri mahdollistaa perheen pienimpienkin lasten mukaanpääsyn leirille aikuisen kanssa. Perheleirillä liikutaan luonnossa, temppuillaan, nautitaan, kokeillaan ja touhutaan aikuinen-lapsi parivaljakkona. (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu 2014.)



Ensimmäisen Vierumäen Leiritulet -leirin järjesti SVUL:n Lahden piiri (Pauli ”Pali” Vääntinen) jo vuonna 1951 Vierumäellä. Tuolloin leiri oli puoliksi urheilu- ja puoliksi partioleiri. Leiri on järjestetty pääosin Suomen Urheiluopiston alueella Vierumäellä, mutta myös Padasjoen Tarusjärvellä useamman vuoden ajan sekä muutaman kerran Hälvälässä ja kerran Nastolassa. Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä on pitkät perinteet ja siitä on muodostunut yksi Päijät-Hämeen alueen merkittävimmistä lasten liikuntatapahtumista. (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu 2012)

Toimin itse viime kesänä vastuunohjaajana leirillä sekä yleisurheilun että palloilun lajikoulujen ryhmissä. Oli erittäin mukavaa ja antoisaa toimia ohjaajana ja nähdä kuinka lapset ja nuoret nauttivat liikkumisesta ja uusien lajien kokeilemisestä sekä muiden seurasta leirillä. Olisinkin erittäin halukas myös jatkossa toimimaan lasten liikunnan parissa, mahdollisesti kyseisellä leirillä, harrastusteni kautta tai miksei - ja mieluustikin - mahdollisuuden tarjoutuessa jopa työkseni.



**Kuva 3 Vierumäen leiritulet** (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry 2014)

## 2 LASTEN JA NUORTEN LIKUNNALLISUUS

Lasten ja erityisesti nuorten fyysinen aktiivisuus on viime vuosikymmenien aikana merkittävästi vähentynyt, varsinkin arkiliikuntaa ajatellen. Tutkimusten mukaan liikunnan harrastaminen ei kuitenkaan ole vähentynyt vaan pikemminkin päinvastoin, lisääntynyt. Tämä tarkoittaa kuitenkin lähinnä muutamana kertana viikossa toistuvia liikunnallisia harrastuksia. Nämä toki ovat kunnon, terveyden ja hyvinvoinnin kannalta hyödyllisiä, mutta kokonaisuuden kannalta tärkeämpää kuitenkin on se miten paljon liikuntaa harjoitetaan näiden harrastusten välillä. (UKK-instituutti 2013a) Nykyinen elämäntapamme ei valitettavasti juuri kannusta lapsia ja nuoria liikkumiseen, sillä ensin he istuvat päivän koulussa ja sitten ruudun ääressä kotona.

Vaikka lasten ja nuorten liikunnan harrastaminen onkin tutkimusten mukaan jopa lisääntynyt, on heidän kuntonsa samalla kuitenkin heikentynyt. Tähän löytyy ainakin yksi selitys siitä, että peruselämän fyysinen aktiivisuus on yleisesti vähentynyt. Liikunta ei ole lasten ja nuorten arjessa enää niin itsestään selvää kuin se aikaisemmin on ollut. Päivittäinen pihalla leikkiminen ja pelaaminen ovat muuttuneet enemmän tiettyinä aikoina tapahtuvaksi yksittäisten lajien harjoittelemiseksi. (SLU ry 2010, 6.) Monipuolisella ja säännöllisellä liikunnalla on kuitenkin tärkeä osa ihmisen terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä ja erityisesti lapsilla on jo luonnostaankin tarve liikkua. Tästä syystä lapsen ja nuoren harrastaman liikunnan tulisikin olla ennen kaikkea hauskaa, tuottaa iloa ja elämyksiä. Liikuntaa tulisikin toteuttaa lapsen näkökulmasta ja myös pitkälti hänen ehdoillaan. (Nuori Suomi ry 2008.)

Lapsena ja nuorena koettujen myönteisten liikuntakokemusten saaminen ja sisäisen liikuntamotivaation herättäminen toimii lasten ja nuorten liikuntaleirillä yhtenä hyvänä tavoitteena, johon onnistuneessa leiritoiminnassa tulisi aktiivisesti pyrkiä. Tärkeätä olisi myös saada lapset ja nuoret jatkamaan liikuntaharrastuksiaan ja estää liikunnan lopettaminen tarjoamalla heille myönteisiä kokemuksia. Vuori (2003, 40) onkin teoksessa *Lisää liikuntaa!* osuvasti tähän liittyen kirjoittanut:

*Liikuntaa ei ole milloinkaan liian aikaista eikä liian myöhäistä aloittaa, mutta se on aina liian aikaista lopettaa.*

Tässä luvussa käsitellään tarkemmin lasten ja nuorten liikuntasuosituksia, lasten ja nuorten liikkumiseen vaikuttavia tekijöitä sekä liikunnan vaikutuksia ja merkityksiä ja lasten ja nuorten osallisuutta palvelutapahtumassa.

## 2.1 Lasten ja nuorten liikuntasuositukset

Fyysisen aktiivisuuden suositusten mukaisesti 7–18 -vuotiaiden tulisi päivän aikana liikkua vähintään 1–2 tuntia. Päivittäin harrastettavan liikunnan tulisi varsinkin lapsilla sisältää useita lyhyitä, vähintään 10 minuuttia kestäviä, reippaan liikunnan jaksoja, jolloin sydämen syke ja hengitys kiihtyvät ainakin jonkin verran. Tätä tehokkaamman liikunnan harrastaminen taas tuottaa hyviä vaikutuksia elimistössä ja on kestävyyskunnan kehittymisen ja sydämen terveyden kannalta tehokkaampaa kuin kevyt liikunta. (Nuori Suomi ry 2008.) Yleisesti ottaen on kuitenkin suositeltavaa, että intensiteetiltään kaiken tyyppinen fyysinen aktiivisuus tulisi huomioida, kun lasten fyysistä aktiivisuutta mitataan tai, kun niistä annetaan suosituksia (Laukkanen, Finni, Pesola & Sääkslahti 2013, 47–52). Liikuntasuosituksissa huomioidaan myös riittävä palautuminen, joka on erityisen tärkeää, jotta liikunnan hyvät vaikutukset voidaan saavuttaa. Tasapaino liikunnan, ravinnon ja levon välillä onkin erityisen tärkeää, paitsi lasten ja nuorten kunnon kehittymisen, myös ylikuormittumisen sekä tapaturmien ehkäisemisen kannalta. (UKK-instituutti 2013b)

Alakouluiässä lapset kehittyvät liikunnallisesti nopeasti ja oppivat helposti uusia taitoja. Lapsen kehittyvä elimistö tarvitseekin jokapäiväistä liikuntaa stimuloimaan tätä kehitystä. Myös motoriset taidot vaativat kehittyäkseen runsaasti monipuolista liikuntaa ja paljon toistoja, jotka tukevat myös lapsen hermostollista kehitystä. Hyvät liikuntataidot ovatkin lasten ja nuorten arjen paras turvavarustus. Lapsuusiässä tulisi erityisesti harjoitella liikkumisen perustaitoja, kouluiässä perustaitojen ja liikkeiden yhdistelmiä sekä eri liikuntalajien perustaitoja. Nuorten osalta olisi erityisesti tärkeää, että ainakin viimeistään nuoruusiässä jokainen löytäisi liikuntaharrastuksen ja saisi riittävästi tehokasta liikuntaa sekä elinikäisen liikuntaharrastuksen. Liikkuvasta lapsesta kun kasvaa yleensä myös liikkuva aikuinen. Liikunnan harrastamisella on positiivisia vaikutuksia myös pitkällä aikavälillä. (Nuori Suomi ry 2008.)

Fyysisen aktiivisuuden perussuosituksen (2008) mukaisesti niin koululaisen kuin muidenkin tulisi siis välttää liian pitkiä yhtämittaisia istumisjaksoja päivän aikana. Maailma on koko ajan muuttunut yhä ”istuvammaksi”, ja niin myös lapset ja nuoret istuvat aina vain enemmän television, tietokoneen ja pelikonsolien sekä muun viihdemedian ääressä. Yli kahden tunnin mittaisia istumisjaksoja tulisi välttää eikä viihdemedian ääressä mielellään tulisi viettää enempää kuin korkeintaan kaksi tuntia päivässä. Koulumatkoja tai muita lyhyitäkin matkoja ei enää niin usein kuljeta kävellen tai pyörällä, vaikka matkan pituus sen mahdollistaisikin. Sosiaaliset suhteetkin hoituvat usein enimmäkseen puhelimen ja tietokoneen välityksellä, joten edes kavereita ei enää tarvitse lähteä tapaamaan liikkumalla heidän luokseen. (Nuori Suomi ry 2008.) Liiallisen istumisen aiheuttaman haitallisuuden ymmärtäminen on vielä melko tuoretta, joten myös toimenpiteet sen eteen ovat vielä olleet aika vähäisiä. Kansainvälisesti edelläkävijänä tällä alueella on toiminut Australia ja myös Kanadassa ja USA:ssa on toteutettu joitakin kokeiluja istumisen vähentämiseksi. Suomessa istumisen vähentämistoimia on toteuttanut muun muassa UKK-instituutti, Kunnossa kaiken ikää (KKI) – ohjelma sekä Liikkuva koulu (LK) – ohjelma. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 22.)

Aiempaa liikkumattomampi elämäntapamme on yleisesti suuri huolenaihe nykypäivänä ja se koskee kaikkia ikäryhmiä. Vaikka me suomalaiset olemme melko aktiivisia liikunnan harrastajia vapaa-ajalla, niin se ei kuitenkaan yksistään riitä turvaamaan terveyden ja hyvinvoinnin kannalta riittävää päivittäistä fyysistä aktiivisuutta, vaan arkiliikuntaa tulisi olla enemmän. (SLU ry 2010, 24.) Nuorten liikunnan harrastaminen valitettavasti vähenee huomattavasti heidän tullessaan murrosikään ja 12–14 -vuotiaista terveytensä kannalta riittävästi liikkuukin enää vain lähes puolet (UKK-instituutti 2013c). Myös tämä nuorten liikunnan vähentyminen ja liikuntaharrastamisen lopettaminen on jo pitkään aiheuttanut huolta ja päänsärkyä, mutta keinot tilanteen korjaamiseksi ovat olleet melko vähissä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 25–26).

## 2.2 Lasten ja nuorten liikkumiseen vaikuttavia tekijöitä

Lapset ovat liikuntatilanteissa läsnä kaikilla aisteillaan, tunteillaan sekä koko olemuksellaan. Heidän mieleensä juurtuu muistijälkiä monenlaisista asioista ja ko-

kemuksista, jotka voivat nousta pintaan pitkienkin aikojen kuluttua. Liikuntatilanteet ovat lapsille ja nuorille kokonaisvaltaisia ja tunnekokemuksiltaan pysyviä. Olisi siis erityisen tärkeää, että toimintailmapiiri olisi myönteinen, innostava ja jokaisen ainutlaatuisuutta kunnioittava, kun on kyse lasten ja nuorten liikunnan harrastamisesta. (Nuori Suomi ry 2008.) Tärkeätä olisi saada lapsille ja nuorille aikaan myönteisiä kokemuksia sekä innostusta ja halua liikunnan harrastamiseen. Liikuntaharrastuksen jatkuvuutta edesauttaa se, että harrastus perustuu omaan kiinnostukseen. Liikkumaan pakotetut ja siitä kielteisiä kokemuksia saaneet lapset ja nuoret ovat myös useammin passiivisempia liikkujia aikuisenakin. (Suihkonen & Virolainen 2002, 25.)

Lapsi oppii leikkimällä ja leikkiin voidaankin sisällyttää paljon suoritustoistoja, jotka ovat oppimisen kannalta välttämättömiä. Lapsen kanssa liikkuvan ja liikunnan parissa toimivan onkin hyvä muistuttaa sopivin väliajoin itselleen, että urheileminen ja liikkuminen on leikkiä ja lasten kanssa sen tulee sellaisena pysyäkin. Voittoa ja häviöitä tulee lasten tavallisissa leikeissä tasapuolisesti. Voitosta saa onnistumisen tunteita, jotka kestävät jonkin aikaa, kunnes seuraavaksi voikin vuorossa olla jo häviö leikissä. Häviön tuottama mieliharmi kestää hetken, kunnes taas yritetään uudelleen ja nollataan tilanne seuraavaan tilanteeseen. Sopiva määrä kilpailua opettaa lasta sietämään myös painetta ja kohtaamaan uusia tilanteita elämässä (Nuori Suomi ry 2013).

Lasten ja nuorten liikkumiseen vaikuttavia tekijöitä tarkasteltaessa, merkitystä liikunnan määrään näyttäisi olevan ainakin lapsen sukupuolella sekä iällä. Pojat tuntuvat olevan tyttöjä fyysisesti aktiivisempia, mutta liikkumisen määrä vähenee molemmilla iän myötä. Tyttöillä väheneminen kuitenkin näyttäisi olevan suurempaa kuin pojilla. Iän myötä kavereiden merkitys liikuntainnostuksen säilymisen tai löytämisen kannalta kasvaa (UKK-instituutti 2013c). Sosiaalisuus, eli ystävien tapaaminen ja yhdessäolo, on yksi tärkeimmistä liikkumismotiiveista niin lapsilla ja nuorilla kuin aikuisillakin (Suihkonen & Virolainen 2002, 28). Eikä harrastuksissa toimivia valmentajia sekä ohjaajiaakaan tule unohtaa etsittäessä tekijöitä, joilla on tärkeä rooli lasten ja nuorten liikuntaan innostamisessa ja liikuntaharrastuksen ylläpitämisessä (UKK-instituutti 2013d).

Myös vanhempien merkitystä lasten liikunnallisuuteen on tutkittu monissa yhteyksissä. Heidän fyysinen aktiivisuus sekä kannustaminen näyttävätkin vaikuttavan lasten ja nuorten liikkumiseen. (Suihkonen & Virolainen 2002, 28.) Vanhempien merkitys lasten ja nuorten liikuntainnostuksen herättäjänä on yksi tärkeimmistä tekijöistä. Perheen muiden jäsenien liikuntaharrastusten on todettu myös olevan yhteydessä lasten liikuntaharrastukseen. (Laakso, Nupponen, Telama 2007, 58–59.) Aikuiset ovatkin lasten ja nuorten liikunnallisuuden kannalta tärkeässä roolissa, sillä he voivat mahdollistaa tai rajoittaa heidän liikunnan harrastamistaan. Heidän kiinnostus lapsen liikuntaa kohtaan kannustaa ja motivoi lasta ja nuorta liikkumaan. (Nuori Suomi ry 2008.) Liikunnan harrastaminen yhdessä oman perheen parissa edistää kaikkien perheenjäsenten terveyttä ja hyvinvointia. Yhdessä tekeminen ja oleminen, liikkumisen ilo ja yhteisten kokemusten saaminen on tärkeää ja se myös yhdistää perhettä. (UKK-instituutti 2013e)

Perheen sosiaalisella asemalla on myös yhteys nuorten liikunta-aktiivisuuteen. Kuten myös ylemmän sosioekonomisen aseman perheiden vanhemmat, niin myös lapset näyttävät harrastavan aktiivisemmin liikuntaa kuin alemman sosiaalisen aseman perheiden lapset. Toisaalta myös lisääntyneet kustannukset monissa lajeissa korostavat kodin taloudellisen aseman merkitystä. (Laakso, Nupponen, Telama 2007, 58–59.) Opetus- ja kulttuuriministeriön tuoreen (2014) huhtikuussa julkaiseman tutkimusraportin mukaan lasten ja nuorten liikunnan harrastaminen on huomattavasti kallistunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Tämän vaikutuksesta entistä harvemmalla perheellä on mahdollisuus kustantaa lastensa liikuntaharrastus. (Kousa 2014.)

Tärkeä merkitys lasten ja nuorten liikunnallisuudelle on myös lapsen varhaiskasvatuksella sekä koulu- ja opiskelu-ympäristöllä. Näissä ympäristöissä lapsia ja nuoria voidaan innostaa liikkumaan heidän perustoiminnoissaan eli esimerkiksi ohjatuilla liikunnallisilla leikeillä välitunneilla, kerhoissa, vapaa-aikana sekä koulu-ympäristössä. Parhaimmillaan varhaiskasvatyksiköiden ja koulujen tilat, sekä niiden lähiympäristö myös innostavat ja kannustavat lapsia ja nuoria liikkumaan myös vapaa-ajalla ja ne ovat lisäksi turvallisia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 31.) Koululiikunta ei tietenkään yksin riitä koululaisen liikunnaksi, mutta sillä on hyvin tärkeä tehtävä oppilaiden kasvattamisessa liikuntaan ja liikunnan avulla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 30).

Lapsuudessa koetut myönteiset ja mielekkäät liikuntatuokiot toimivat erityisen tärkeinä tekijöinä lasten ja nuorten liikuntainnostuksen herättämisessä ja vahvistamisessa. Ne luovat vakaan pohjan koko eliniän kestäväälle liikuntaharrastukselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 30.) Suomessa kansalaistoiminta toimiikin merkittävänä voimavarana kaikkien ikä- ja väestöryhmien kohtuuhintaisten liikuntapalvelujen tarjoamiseksi. Erityisesti lapsille ja nuorille, mutta myös aikuisille, monipuolista liikuntatarjontaa ovat perinteisesti järjestäneet urheiluseurat ja liikuntajärjestöt. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 31.) Urheiluseurojen ja muiden liikuntajärjestöjen ohjattu liikunta, eli liikunta joka tapahtuu ulkopuolisen valvonnassa ja ohjauksessa, edistää uusien taitojen oppimista ja antaa virikkeitä sekä tarjoaa yhdessäoloa kavereiden kanssa. Parhaimmillaan tällainen ohjattu liikunta aktivoi lapsia ja nuoria liikkumaan enemmän myös omaehtoisesti ja vaikuttaa siis osaltaan liikunnan harrastamiseen myös aikuisiällä. (UKK-instituutti 2013a)



**Kuva 4**

### 2.3 Liikunnan vaikutukset ja merkitys

Liikunnalla on meihin ihmisiin hyvin kokonaisvaltainen vaikutus, joka näkyy niin fyysisessä, psyykkisessä kuin sosiaalisessa hyvinvoinnissa. Liikkuessa lihakset ja luusto vahvistuvat ja keuhkojen, sydämen ja verenkierron toiminta tehostuu. Harrastamalla tarpeeksi liikuntaa voidaan ehkäistä monien sairauksien syntyä ja pitää kurissa painoa, joka sekin vähentää monien sairauksien vaaraa. Liikunnan vaikutuksesta myös muisti ja keskittymiskyky paranevat ja uusien asioiden oppiminen helpottuu. Lisäksi se auttaa myös nukahtamaan helpommin sekä parantaa unen laatua. Liikunnan harrastaminen auttaa siis tukemaan lasten ja nuorten monipuo-

lista kasvua, kehitystä ja terveyttä. Se kehittää myös sosiaalisia taitoja, sillä harrastuksissa tutustutaan uusiin ihmisiin ja opitaan toimimaan erilaisissa ryhmissä. (UKK-instituutti 2013g)

Etenkin lasten ja nuorten terveyden kannalta liikkuminen on erityisen tärkeää, koska sillä on vaikutusta kasvavan kehon toimintaan. Liikunnallisen elämäntavan oppiminen jo lapsena, johtaa usein myös aikuisiän liikunnan harrastamiseen. (Suomen Sydänliitto ry. 2013.) Esimerkiksi Laseri tutkimuksessa (Lasten ja nuorten sepelvaltimotaudin riskit Suomessa 2013) on useaan otteeseen todettu, että jo lapsena aloitettu liikkuminen ennustaa aikuisiän liikuntaa ja vähentää sydäntautien riskitekijöitä sekä työstressin kokemista. (Hirvensalo 2013). Urheilussa menestyvä ja liikunnallinen lapsi ja nuori menestyy usein helpommin myös muilla elämän aloilla. Puutteellisilla liikuntataidoilla taas on havaittu olevan yhteys myös erilaisiin oppimisen ongelmiin, joita voidaan ehkäistä monipuolisella liikunnalla varhaisvuosien aikana. (Jaakkola ym. 2013, 464–466.)

Jo pitkään on ollut tiedossa liikunnan vaikuttavan myönteisesti myös painon hallintaan, tyypin 2 diabetekseen, tuki- ja liikuntaelinsairauksiin sekä masennukseen ja etenkin niiden ehkäisyyn (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 4). Terveyden kannalta tärkeätä olisikin, että liikuntaa harrastettaisiin säännöllisesti. Jo muutamman viikon kuluttua liikunnan lopettamisesta alkavat fysiologiset hyödyt vähentyä. Erittäin varteenotettavana vaihtoehtona kuntoliikunnalle on arkiliikunta, jolla pystytään myös ylläpitämään terveystuntoa. (Vuori & Miettinen 2000, 93–94.) Jo aiemmin mainitun Laseri-tutkimuksen (2013) tulokset osoittavat myös sen, että erityisesti pitkäkestoinen liikunta vaikuttaa metabolisen syndrooman esiintymiseen sitä vähentävästi. (Telama, Xiaolin, Hirvensalo 2012). Vaikka suurin osa pitkäaikaissairauksista ja lihavuudesta kehittyikin vasta aikuisiällä, liikunnan harrastaminen lapsena ja nuorena kasvattaa todennäköisyyttä liikuntaharrastukseen aikuisiällä, joka taas vaikuttaa sairauksien ehkäisyyn. Kriittisin asia on siis saada nuori jatkamaan liikuntaa läpi murrosiän. (Fogelholm 2011, 84.)

Vaikka liikunnalla on lukemattoman paljon terveyttä edistäviä ja hyviä vaikutuksia, voi se varsinkin väärin toteutettuna myös vahingoittaa terveyttä ja aikaansaada ei-toivottuja vaikutuksia sekä aiheuttaa erilaisia tapaturmia. Etenkin yksipuolinen tai liiallinen liikunnan harrastaminen saattaa johtaa erilaisiin rasitusvammoihin,



tapaturmiin, uupumiseen, masennukseen, vääristyneeseen minäkuvaan, liikku-  
misinnostuksen katoamiseen tai jopa kehityksen taantumiseen. Vaikka liikuntata-  
paturmat ovat suurin vammoja aiheuttava tapaturmaluokka Suomessa, niin onnek-  
si suurin osa liikunnassa tapahtuneista tapaturmista on kuitenkin lieviä ja parane-  
via. Lasten ja nuorten liikunnassa tulisi pyrkiä välttämään liiallista kilpailua, sillä  
se voi tuntua ahdistavalta ja aiheuttaa stressiä tai tuntua jopa pelottavalta. Lisäksi  
se voi myös johtaa yliyrittämiseen, josta saattaa helpostikin aiheutua epäonnistu-  
neita suorituksia ja pahimmassa tapauksessa tapaturmia. (UKK-instituutti 2013f.)

Liikunnasta saatavat hyödyt ovat joka tapauksessa lopulta paljon suurempia ja  
merkittävämpiä kuin siitä aiheutuvat terveysriskit. Terveys kannalta riittävästi  
liikkuvia on meillä vain noin 30 prosenttia väestöstä, joten liikunnan määrää tulisi  
pyrkiä lisäämään varsinkin lasten ja nuorten keskuudessa. (Nuori Suomi ry 2008.)  
Parhaimmillaan liikunnalla ja sen ympärillä olevalla yhteisöllä on erittäin arvokas  
merkitys lasten ja nuorten identiteetin rakennusprosessissa. Se voi ehkäistä syrjäy-  
tymistä ja muunlaista riskikäyttäytymistä, puhumattakaan sen kansanterveydelli-  
sistä vaikutuksista. Liikuntaan ja urheiluun sisältyy näin ollen suuria mahdolli-  
suuksia ja meidän aikuisten tehtävänä onkin pyrkiä pitämään suunta terveenä ja  
mielekkäänä lasten ja nuorten liikunnallisuuden kannalta. (Koski 2008, 304.)

Liikkumattomuus on Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan maailmanlaajui-  
sesti neljänneksi suurin kuolleisuuden riskitekijä suorine ja epäsuorine vaikutuk-  
sineen. Myös Suomessa ongelmien kansantaloudellisten kustannuksien on laskettu  
olevan valtavia ja nousevat jatkuvasti. (Nuori Suomi ry 2011.) Lapsuudessa ja  
nuoruudessa koetut myönteiset liikuntakokemukset ja sisäisen liikuntamotivaation  
herättäminen toimiikin myös lasten ja nuorten liikuntaleirillä hyvänä päämääränä,  
johon mielestäni onnistuneessa leiritoiminnassa tulisi pyrkiä.

#### 2.4 Lasten ja nuorten osallisuus liikuntatapahtumassa

Leirin asiakkaat, eli leirille osallistuvat lapset ja nuoret, tekevät leiritapahtumasta  
tapahtuman. Vierumäen leiritulet -liikuntaleirin asiakkaita ovat paitsi leirille osal-  
listuvat lapset ja nuoret myös tietysti heidän vanhempansa, jotka kustantavat osal-  
listumisen. Lapsi tai nuori on leirillä myös aktiivinen osapuoli, joka osaltaan vai-

kuttaa siihen mitä tapahtuu ja miten tapahtuman kokee (Tanskanen & Timonen-Kallio 2010, 6).

Laajasti ymmärrettynä osallisuus tarkoittaa liittymistä yhteisöön, siihen kuulumista ja siihen vaikuttamista. Lasten ja nuorten osallisuudessa on kyse siitä, että lapset ja nuoret voivat olla mukana määrittelemässä, toteuttamassa ja arvioimassa palvelua eli tässä tapauksessa liikunnallista leiritapahtumaa. Lapsen oikeus osallisuuteen häntä koskevissa asioissa on suojattu vahvasti myös lainsäädännöllä. Suomen lainsäädäntö, perustuslaista lähtien, painottaa sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa asioista jotka koskevat heitä ja heillä on myös oikeus lausua omat näkemyksensä niistä. Myös lastensuojelulaki korostaa lapsen osallisuutta, ja sen mukaan palveluja järjestettäessä ja kehitettäessä olisi kiinnitettävä huomiota varsinkin lasten ja nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin. (Sosiaaliportti.fi 2014.) YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa alle 18-vuotiaiden oikeus tulla kuuluksi on olennaisessa osassa ja tähän myös Suomi on sitoutunut. Lasta ja nuorta tulee siis kuulla häntä koskevissa asioissa, niin kotona, koulussa kuin harrastustenkin parissa. Lasten kuulemisesta ja heidän näkemystensä eteenpäin viemisestä onkin vastuu meillä aikuisilla. (Falck 2014.)

Lasten ja nuorten osallisuuden toteutuminen edellyttääkin yhteistyötä heidän kanssaan, kuunnellen heitä ja ottaen heidän mielipiteensä huomioon. Lapset ja nuoret ovat asiantuntijoita heidän elämään ja arkeen liittyvissä asioissa, joten siksi heidät tulisi ja pitäisi ottaa mukaan osallistumaan, kun kehitetään ja toteutetaan heille suunnattuja palveluja ja tapahtumia. Lasten ja nuorten osallistuminen suunnitteluun myös parantaa suunnitteluprosessin ja sen päätöksenteon laatua, kun palvelujen käyttäjien näkemykset voidaan huomioida alusta alkaen. Heidän osallistuminen muuttaa myös aikuisten käsityksiä lapsista ja vahvistaa lasten ja nuorten käsitystä mielipiteidensä arvosta sekä antaa heille mahdollisuuden harjoitella kansalaisuuden taitoja. (Sosiaaliportti.fi 2014.)

### 3 LASTEN JA NUORTEN LIIKUNNALLISET TAPAHTUMAT

Erilaisia liikuntatapahtumia ja -leirejä järjestetään Suomessa ympäri vuoden ja kaikenikäisille. Tapahtuma yleisesti on etukäteen suunniteltu ja lyhytaikainen tilaisuus, jossa saadaan arjesta poikkeavia kokemuksia. Ihmisten elämystuokien kasvamisen myötä erilaisille tapahtumille on yhä enemmän kysyntää, edellyttäen tietysti, että tapahtuma myös kykenee antamaan osallistujalleen jotakin. Tänä päivänä kilpailevia virikkeitä on paljon ja ne asettavat tapahtumien järjestäjille uudenlaisia haasteita, sillä osallistujille on pyrittävä tarjoamaan jotain uutta sekä onnistuttava tuottamaan heille elämysten tunteita. Tässä onnistuessaan, tapahtumat voivat tarjota erinomaisen pysähdyspaikan, jossa kohdataan uusia ihmisiä sekä saadaan uusia ja ikimuistoisia kokemuksia. (Häyrinen & Vallo 2008, 224.)

Sivistyssanakirja määrittelee sanan leiri ensisijaisesti paikaksi, johon joukko ihmisiä on sijoittunut telta- tms. tilapäismajoitukseen (suomisanakirja.fi 2013). Sanasta leiri on ollut monenlaisia viestejä riippuen siitä, mikä määre sanaan on liitetty. Aikoinaan leiri on voinut merkitä pakkoa, sekasortoa ja kurjuutta kuten esimerkiksi sota-, pako-, keskitys- ym. leireillä. Toisaalta taas leiri on välittänyt edistystä ja valistusta, kuten koulutus-, urheilu- rippikoulu- ja harjoitusleireillä tai lomaa ja virkistystä nuoriso-, partio- ja kesäleireillä. (Ketola 2002, 49.)

Lasten ja nuorten leiritapahtuma on tapahtuma, jonka onnistumisessa on tärkeätä ottaa myös lapset ja nuoret huomioon niin suunnittelun kuin itse tapahtuman eri vaiheissa. Leiritapahtuma tulisi järjestää ensisijaisesti lasten ja nuorten ehdoilla, unohtamatta kuitenkaan heidän vanhempiaan, jotka kustantavat osallistumisen leirille. Tärkein tarkoitus tällaisissa tapahtumissa kuitenkin on tarjota lapsille ja nuorille, juuri heille sopivaa, mukavaa tekemistä ja yhdessäoloa muiden kanssa. Liikuntaleirillä liikunnan ja urheilun tulisi olla innostavaa ja ennen kaikkea hauskaa, jotta lapsille ja nuorille jäisi positiiviset kokemukset.

Seuraavaksi tarkastellaan leiritapahtumaa vapaa-ajan palvelutuotteena, elämyksellisyyttä leiritapahtumassa sekä miksi ja miten asiakaspalautetta ja -tietoa hankitaan.

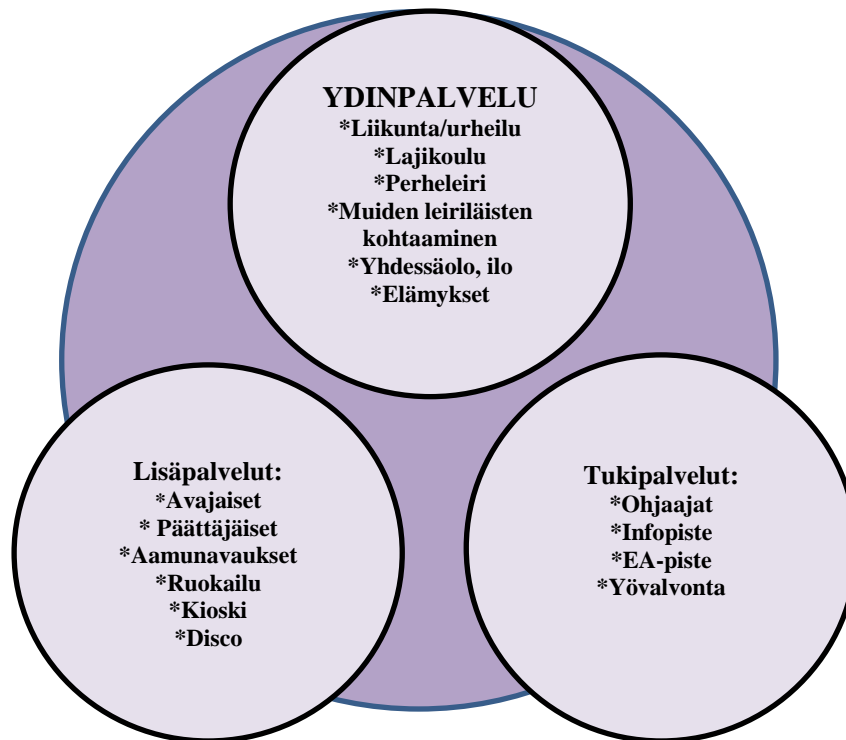
### 3.1 Leiritapahtuma vapaa-ajan palvelutuotteena

Palveluja kuvaillaan usein monin eri tavoin, mutta ainakin ne ovat osaksi aineettomia. Ne ovat prosesseja tai toimintasarjoja, jotka kulutetaan samaan aikaan, kun niitä tuotetaan. Myös asiakas itse osallistuu palveluiden tuottamiseen käyttäessään palveluja. (Valvio 2010, 45–56.) Tapahtumat, kuten leiritapahtumat, ovat samankaltaisia kuin palvelut, mutta niissä korostuu vielä enemmän aineettomuus. Niitä ei voi varastoida, myydä eteenpäin tai havainnollistaa etukäteen ja ne ovat myös enemmän tai vähemmän aineettomia. Tapahtumasta tekee palvelutuotteena hankalan se, että sen onnistumista ei voida etukäteen mitenkään varmistaa. Tapahtumasta jää osallistujalle vain mielikuva tai muistijälki, jonka perusteella hän muodostaa mielipiteensä tapahtuman onnistumisesta. (Iiskola-Kesonen 2004, 16.)

Leiritapahtuma on palvelutuote, jota voi ja tulee johtaa, kehittää ja hallita eikä sitä tule jättää kehittymään itsekseen. Kaikki tapahtuman osa-alueet tulee hahmottaa, ymmärtää miten ne liittyvät toisiinsa ja miten niihin voi vaikuttaa. Kokonaisuuden pilkkominen useampiin osiin auttaa jakamaan vastuuta useammalle ihmiselle ja seuraamaan järjestelyjen etenemistä helpommin. (Iiskola-Kesonen 2004, 16.) Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä vastuuta onkin jaettu useammalle taholle niin, että koko leirille on nimetty leirijohtaja, joka on vastuussa leirin kokonaisuuden johtamisesta, toimivuudesta ja organisoinnista. Kesällä 2013 järjestetyn leirin lajikoululla ja urheilukoululla oli myös omat johtajat sekä perheleirillä oma vastuuhenkilö, jotka vastasivat niihin liittyvistä järjestelyistä ja leirin sujumuudesta tarkemmin. Muissa oheistoiminnoissa, ensiavussa, kioskissa, infopisteessä ja ruokailussa, oli myös nimettynä omat vastuuhenkilöt, jotka vastasivat näistä toiminnoista.

Tapahtumalle tulee määritellä peruspalvelu, joka tarkoittaa tapahtuman olemassaolon syytä eli ydintä, josta muodostuu koko tapahtuman luonne (Iiskola-Kosonen 2004, 17). Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä tapahtuman ydin on liikunta ja urheilu ja sen yhteydessä muiden leiriläisten kohtaaminen, yhdessäolo, ilo ja elämykset. Peruspalvelupaketti on paketti, joka kertoo asiakkaille mitä kyseisessä tapahtumassa tarjotaan, mutta se ei kerro sitä, miten palvelut asiakkaille tarjotaan ja kuinka asiakkaat ne kokevat. Jotta on mahdollista saada aikaan onnistunut ta-

pahtuma, tarvitsee tapahtuman ydin rinnalleen myös muita toimintoja ja palveluita eli tuki- ja lisäpalveluita. (Iiskola-Kosonen 2004, 17–18.)



Kuvio 1 Vierumäen Leiritulet -liikuntaleirin peruspalvelupaketti

Vierumäen leiritulien tukipalveluita ovat muun muassa, leirin ohjaajat (vastuu- ja apuohjaajat), infopiste, ensiapupiste sekä yövalvonta. Lisäpalveluita, joiden tarkoitus on antaa tapahtumalle lisäarvoa, ovat esimerkiksi avajaiset ja päätäjäiset, aamunavaukset juontoineen ja vierailijoineen, ruokailu, kioskipalvelu sekä discoilta.

Erilaisia leiritapahtumia on lukuisia ja niitä järjestetään ympäri vuoden eri kohde-ryhmille ja eri aiheista. Kaikkia niitä yhdistävät ainakin kokoontuminen yhteen, sosiaalisuus, ryhmässä toimiminen ja myönteinen ilmapiiri. Leiritapahtuman järjestäminen mahdollistaa keskittymisen kyseisen leirin aihepiiriin, koska ulkopuolisia häiriötekijöitä ei leirillä ole niin paljon ja aikaa aihepiiriin perehtymiseen on käytettävissä enemmän. (Ketola 2002, 20.) Leiritapahtumat tarjoavat osallistujilleen yksinkertaisuudessaan elämän perusasioita, kuten ihmisiä, toimintaa, ruokaa ja lepoa. Leirillä on ohjattua ja aikataulutettua toimintaa, mutta mahdollisuus myös omatoimiseen olemiseen ja lepoon. Leirillä voi saada hyvin voimakkaitakin

elämyksiä esimerkiksi uusista luontokokemuksista, lähimmäisyydestä ja leiriohjelmista – joskus jopa koti-ikävästä. Perinteiset asiat leirillä, kuten yöpyminen teltassa tai ryhmässä toimiminen, voivat olla etenkin lapselle tai nuorelle hyvinkin suuri kokemus. Hänen oma maailmansa voi saada kaivattua toimintaa ja järjestystä kosketuksesta omaan itseensä ja toisiin ihmisiin. (Ketola 2002, 48.)

Erilaisia liikunta- ja urheiluleirejä on järjestetty kautta aikojen, mutta viime vuosikymmeninä niiden suosio on entisestään kasvanut. Leiriolosuhteissa uusiin lajeihin tutustuminen tapahtuu kätevästi. Liikuntaleirillä tarkoitus onkin tutustuttaa lapsia ja nuoria eri liikuntalajien saloihin sekä tätä kautta kenties saada heidät viihtymään liikunnan parissa myös jatkossa. Leirillä osallistuja saattaa myös löytää juuri sen oman lajinsa, jota voi jatkossa harrastaa vaikka läheisessä urheiluseurassa tai kaveriporukassa. Leirin tarkoituksena on myös pyrkiä tarjoamaan lapsille positiivisia liikuntakokemuksia ja edistää näin lasten hyvinvointia. (Lounais-Suomen Liikunta ja Urheilu ry 2014.)

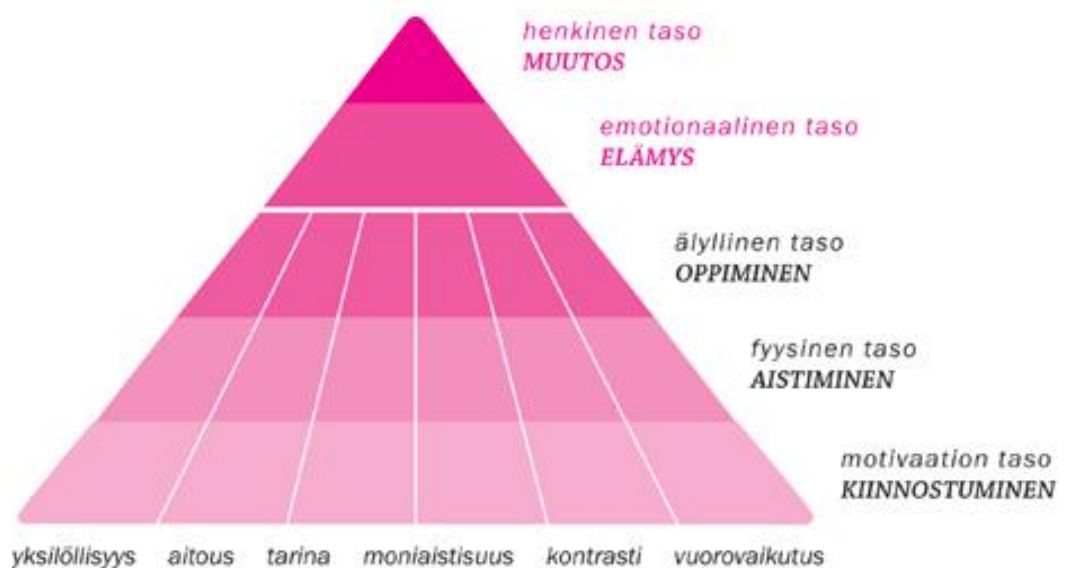
Tapahtumaa järjestettäessä olisikin erityisen tärkeätä pohtia miksi, mitä tehdään ja kenelle tehdään. Myös leirin tavoitteet, joihin pyritään, olisi hyvä määritellä etukäteen. Määrittelyn tulisi vastata ainakin kysymyksiin: miksi tapahtuma järjestetään, mitä tapahtumalla tai tapahtumassa halutaan viestiä ja kenelle tapahtuma järjestetään eli ketkä ovat sen kohderyhmää? Lisäksi tulisi määritellä myös mitä ollaan järjestämässä, eli millainen tapahtuma on oikeanlainen kohderyhmälle ja määritellyille tavoitteille. (Vallo & Häyrinen 2008, 93–94.) Tapahtuman huolellinen suunnittelu auttaa arvioimaan, ovatko tapahtumalle asetetut tavoitteet realistiset ja selkeät (Iiskola-Kesonen 2004, 9).

### 3.2 Elämyksellisyys liikunnallisissa tapahtumissa

Suomen kielen sanakirja määrittelee elämyksen muun muassa voimakkaasti vaikuttavana kokemuksena (Suomisanakirja.fi 2013). Elämys on joka tapauksessa henkilökohtaista, kuvitteellista, merkityksellistä tai unohtumatonta, ja pääasiassa sen pitäisi rohkaista unelmoimaan (Valtanen 2008, 12). Elämyksissä on kyse yksilöön vaikuttamisesta, tunteiden stimuloinnista ja tunnereaktioiden luomisesta. Tänä päivänä kaikkeen halutaan liittää elämyksellisyyttä, sillä yksilöllisyys eli ainutkertaisuus ja ainutlaatuisuus ovat nostaneet arvoaan. (Sitomo 2012.) Elämys

on kokemuksena yleensä merkittävä ja ikimuistoinen ja se koetaan positiivisena. Usein elämyksen kokemisesta tulee myös tunne itsensä ylittämisestä, kun esimerkiksi tehdään jotain, jota ei ehkä muuten arjessa uskalleta. Elämys saattaa parhaimmillaan johtaa jopa henkilökohtaiseen muutokseen tai kehittymiseen sen kokevalle. (Tarssanen & Kylänen 2009, 6.) Liikuntatapahtumassa tämä voi toteutua esimerkiksi niin, että osallistuja löytää tapahtumasta itselleen jonkin uuden kiinnostuksen kohteen, joka tuo hänen elämäänsä muutoksia.

Elämyskolmio-mallin avulla voidaan analysoida ja ymmärtää elämyksellisyyttä palvelutuotteessa. Mallin avulla elämystä tarkastellaan sekä tuotteen elementtien että asiakkaan kokemuksen näkökulmasta. Vaikka elämyksellisyyttä on mahdoton luvata kaikille palvelutapahtumaan osallistuville, pystytään siihen kuitenkin sisällyttämään sellaisia asioita, joiden avulla elämys on mahdollista syntyä. (Tarssanen & Kylänen 2009, 11–12.)



**Kuvio 2 Elämyskolmio** (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009)

Mallissa elämystä käsitellään kuvion alalaidassa olevien tuotteen elementtien, yksilöllisyyden, aitouden, tarinan, moniaistisuuden, kontrastin ja vuorovaikutuksen tasolla. Näiden avulla asiakasta pyritään ohjaamaan kohti elämystä. Kuvion oikeassa laidassa kuvataan alhaalta ylöspäin asiakkaan kokemusten kehitystä eri tasojen kautta kohti elämystä ja jopa kohti yksilön mahdollista muutosta. (Tarssanen & Kylänen 2009, 11–12.)

### 3.2.1 Elämyksen elementit

Yksilöllisyys on ensimmäinen elämyskolmio-mallin elementeistä. Yksilöllinen palvelutuote on ainutlaatuinen, eikä täysin samaa tai samanlaista kokemusta löydy muualta. Se on mahdollista räätälöidä asiakkaan omien mieltymyksien ja tarpeiden mukaan, mutta yleensä tuotteen kustannukset kuitenkin nousevat yksilöllisyyden lisääntymisen myötä. (Tarssanen & Kylänen 2009, 12.)

Aitoudella tarkoitetaan tuotteen uskottavuutta, jonka määrittelee asiakas. Palvelutuote on aito, jos osallistuva asiakas kokee sen uskottavana ja aitona. Yksinkertaistettuna aitous on olemassa olevaa ja todellista tietyn alueen elämäntapaa ja kulttuuria. (Tarssanen & Kylänen 2009, 13.) Lapsille ja nuorille suunnatuissa palvelutuotteissa erityisen tärkeää on se, että lapset viihtyisivät ja saisivat uusia kokemuksia sekä voisivat oppia jotain uutta. Palvelutuotteessa tarina tai teema liittyy hyvin läheisesti tuotteen aitouteen ja tarkoittaa tapahtuman kokonaisuuden eri elementtien sitomista toisiinsa yhtenäisen tarinan tai teeman avulla. Näitä voidaan ammentaa esimerkiksi paikalliskulttuurista, perinteistä ja uskomuksista. (Tarssanen & Kylänen 2009, 14.)

Moniaistisuus on palvelutuotteelle tärkeää. Sillä tarkoitetaan sitä, että palvelutuote voidaan kokea mahdollisimman monin aistein, kuten visuaalisuuden, tuoksujen, äänien, makujen tai tuntemuksien kautta. Näiden aistikokemukset tekevät palvelutuotteesta vieläkin mukaansatempaavamman. (Tarssanen & Kylänen 2009, 14.)

Kontrastilla haetaan palvelutuotteeseen erilaisuutta asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Tuotteen tulee siis tuoda vaihtelua asiakkaan arkeen ja hänen tulisi kokea jotain uutta, tavallisesta poikkeavaa. Erilaisten asioiden ja uuden kokeminen auttaa näkemään ja kokemaan asioita eri näkökulmista. Se minkä kukin asiakas kokee kontrastina arkeen, on kuitenkin hyvin henkilökohtaista, sillä toiselle uusi asia voi olla toiselle erittäin tavallista. (Tarssanen & Kylänen 2009, 14.)

Elämyskokemuksen kannalta myös onnistunut vuorovaikutus eli kommunikointi palvelun tarjoajan ja sen käyttäjän välillä on tärkeää. Vuorovaikutukseen liittyy merkittävänä osana myös yhteisöllisyyden tunne, joka tulee kun koetaan jotain yhdessä osana kyseistä yhteisöä, ryhmää tai perhettä. Vuorovaikutus on hyvin tärkeä elämyksellisen palvelutuotteen luomisessa, sillä tämän avulla voidaan vai-



kuttaa onnistuneen kokemuksen tarjoamisessa asiakkaalle. (Tarssanen & Kylänen 2009, 14–15.)

### 3.2.2 Kokemisen tasot

Elämyskolmion (kuvio 2) pystyakselilla kuvataan asiakkaan kokemuksen rakentumista. Siinä eri tasoilla pyritään vaikuttamaan asiakkaaseen eri tavoilla seuraavanlaisesti:

Alimmalla tasolla eli motivaation tasolla, kaikki lähtee kiinnostuksen herättämisestä ja odotusten luomisesta tuotetta kohtaan. Tämän lisäksi asiakkaalla tulee olla halu ja valmius osallistua ja kokea elämyspalvelu. Motivaation tasolla olisi toivottavaa, että mahdollisimman moni elämyskriteeri olisi jo täytynyt. Toisella eli fyysisellä tasolla asiakas kokee palvelutuotteen aistiensa kautta. Tällä tasolla mitataan palvelutuotteen tekninen laatu ja sen käytettävyys. Kolmannella eli älyllisellä tasolla käyttäjä muodostaa mielipiteitä siitä, onko tyytyväinen palvelutuotteen vai ei. Tällä tasolla hyvä tuote antaa käyttäjälleen mahdollisuuden oppia ja kehittyä. Seuraava, emotionaalinen taso on se taso, jolla varsinainen elämys koetaan jos koetaan. Jos siis kaikki edelliset tasot toimivat, kokee asiakas positiivisen elämyksen. Viimeisellä, eli henkisellä tasolla, voi yksilö jopa kokea henkilökohtaisen muutoskokemuksen eli kokea muuttuneensa ja kehittyneensä. Elämyksellisen leiritapahtuman avulla on siis mahdollista löytää esimerkiksi uusi harrastus tai ajattelutapa. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15–16.)

Elämysshakuisuus on yksi tämän hetken muoti-ilmiöistä, se on yksilön halua kokea vaihtelevia, uusia ja voimakkaita kokemuksia. Elämyksistä onkin tullut osa arkipäivää ja niitä myös tavoitellaan yhä enemmän. (Valtanen 2008, 19–20.) Elämys on joka tapauksessa aina yksilöllinen kokemus, koska asiakas määrittää itse oman elämyskokemuksensa. Myös asiakkaan omalla osallistumisella on osaltaan tärkeä vaikutus elämyksen lopputulokseen. Jos asiakas osallistuu aktiivisesti elämysprosessiin, on hänellä entistä parempi mahdollisuus oppia itsestään ja ympäristöstään jotain uutta. (Valtanen 2008, 28.)

### 3.3 Palvelun laatu tapahtumassa

Palvelutehtävissä toimivien pyrkimyksenä on aina tuottaa hyvää palvelu, mutta aina kaikki ei vain toimi niin kuin pitäisi (Valvio 2010, 11-13.) Asiakas asettaa palvelutapahtumalle jo ennen tapahtumaa odotuksia siitä, mitä tapahtuma pitää sisällään ja palvelutapahtuman jälkeen siinä, miten nuo odotukset on täytetty (Valvio 2010, 55–56.) Vaikka elämyspalveluissa ratkaisevaa onkin kokemuksen aitous, edellyttää sen luominen kuitenkin myös laadun huomioimista. (Tarssanen & Kylänen 2009, 17.) Laatu on käsitteenä kuitenkin vaikeasti ymmärrettävä ja määriteltävä sekä haasteellinen toteuttaa palvelutapahtumassa, koska sitä mittaa aina toinen ihminen eli asiakas. Valitettavasti asiakkaat ovat joskus tyytymättömiä saamaansa palveluun eikä näissä tilanteissa auta kuin pyrkiä korjaamaan tilanne joko paikan päällä jos se on mahdollista, tai jatkoa ajatellen palautetta keräämällä. (Ylikoski 2001, 155).

Palvelun laatu kuvaa sitä, miten hyvin asiakkaan kokema palvelu ja hänen odotuksensa siitä kohtaavat, eli mikä on asiakkaan muodostama yleinen mielipide palvelutapahtuman onnistumisesta. Hankkimalla tietoa asiakkaiden toiveista jo ennen tapahtumaa, voidaan pyrkiä selvittämään miten hyvin asiakkaan kokema palvelu ja hänen odotuksensa siitä kohtaavat, eli mikä on asiakkaan muodostama yleinen mielipide palvelutapahtuman onnistumisesta. Vain asiakas itse pystyy kertomaan vastasiko tapahtuma sitä mitä asiakas siltä odotti. (Ylikoski 2001, 118). Tapahtumista kuitenkin jää osallistujalle vain hänen kokemukset ja mielipiteet, joten tapahtuman onnistumisesta voikin olla hyvin monta erilaista mielipidettä (Iiskola-Kesonen 2004, 16).

Tapahtumaan osallistuvien odotukset leiristä voivat olla hyvin erilaisia, koska kaikki osallistujat eivät odota siltä samanlaisia asioita. Jos esimerkiksi osallistujien odotukset leiristä ovat liian korkeat, koetaan laatu usein alhaiseksi, vaikkei siinä todellisuudessa olisi mitään vikaa. Myös aiemmat kokemukset kyseisestä tapahtumasta tai kokemukset muista, kilpailevista tapahtumista, muiden suosituksiset tai moitteet sekä asiakkaan oma panostus leiritapahtumaan vaikuttavat odotuksiin ja kokemuksiin. (Ylikoski 2001, 119–126). Jotta osallistujalle voitaisiin tarjota mahdollisuus olla tyytyväinen kokemaansa, tulisi pyrkiä löytämään ne konkreettiset ominaisuudet, jotka tuottavat tapahtuman osallistujille tyytyväisyyden

kokemuksia. Toki myös asiakkaiden yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat tyytyväisyyden muodostumiseen, joten kaikkia ei millään voi miellyttää. Jotta asiakas kuitenkin olisi mahdollisimman tyytyväinen, tulisi selvittää, mitkä asiat ovat tapahtuman kohderyhmälle kaikkein tärkeimpiä tyytyväisyyden muodostumisessa. (Ylikoski 2001, 151–160.)

Tavoitteena on, että palvelutapahtumat päättyisivät molempien osapuolien kannalta myönteiseen kokemukseen, näin ei aina kuitenkaan tapahdu. Osallistujien käyttäjäkokemuksista tulisikin pyrkiä saamaan lisää tietoa esimerkiksi hankkimalla niistä palautetta, sillä päämääränä palvelutapahtumassa, on kuitenkin aikaansaada tyytyväinen asiakas. (Valvio 2010, 147–151.) Asiakastyytyväisyyttä voidaan siis pyrkiä parantamaan keräämällä asiakaspalautetta ja asiakastietoa sekä kehittämällä tapahtumaa saatujen tietojen mukaisesti. Leirin onnistumista osallistujan odotuksiin ja tavoitteisiin nähden tulisi tutkia ja pohtia miten onnistumisen tunteita voitaisiin vielä lisätä. Myös toiminnan organisointia kannattaa tässä kohtaa arvioida, kuten sitä mitkä asiat toimivat hyvin ja mitä kehitettävää toiminnassa mahdollisesti on. (Nuori Suomi ry 2013.) Jotta leiritapahtuma myös säilyttäisi suosionsa, tulee siitä pyrkiä saamaan palautetta sekä kehitysehdotuksia sen kehittämiseksi yhä paremmaksi kokemukseksi osallistujilleen. (Espoon liikuntaleiriyhdistys ry 2014.)

Leiritapahtuman uudelleenjärjestämisen ja kehittämisen kannalta palautteen kerääminen leirin onnistumisesta on erittäin hyödyllistä. Palautetta olisi hyvä kerätä niin leirille osallistuneilta asiakkailta kuin muiltakin toimijoilta, jolloin saadaan tietoa eri näkökulmista. (Iiskola-Kosonen 2004, 12.) Asiakastyytyväisyystutkimukset ja asiakkailta saatu muu palaute sekä asiakkaista kerättävä tieto tukevat toinen toistaan ja näiden tietoja yhdistelemällä saadaan monipuolisempi kuva asiakastyytyväisyydestä. (Ylikoski 2001, 155.) Asiakaspalautteen tarkoituksena voi olla todellisuudentajun ylläpitäminen, toiminnan suunnan säilyttäminen ja tarkistaminen, kehittyminen sekä oppiminen (Ranne 2006, 20–27).

Tapahtuman kehittämiseksi on kuitenkin tärkeää saada tietää, miten osallistujat todellisuudessa kokivat tapahtuman ja päästiinkö tapahtumalle asetettuihin tavoitteisiin. Entä mitä olisi voitu tehdä toisin ja mikä oli osallistujien mielestä kaikkein parasta. Asiakastyytyväisyyttä tuleekin verrata lähtötilanteeseen, eli siihen mikä

oli alun perin tapahtuman tavoite. Jokaisesta tapahtuman järjestämisestä voi oppia jotain seuraavaa kertaa varten, esimerkiksi tietämään mikä toimii ja mitä taas kannattaa välttää seuraavalla kerralla. (Vallo & Häyrinen 2008, 171.)

### 3.4 Asiakaspalautteen ja asiakastiedon hankkiminen

Asiakaspalaute on asiakkailta järjestelmällisesti kerättyä tietoa heidän kokemuk-  
sistaan ja mielipiteistään, jotka voivat olla joko myönteisiä tai kielteisiä (Arantola  
2006). Asiakastieto taas on eri keinoin ja eri lähteistä kerättyä tietoa, joka kuvaa  
asiakasta (Arantola & Simonen 2009). Palautetta ja asiakastietoa voidaan hankkia  
suunnitelmallisesti ja kohdennetusti. Yksinkertaisinta ja yleisintä palautetta on  
kerätä palautelomakkeen avulla. Palautteen antaminen ei aina kuitenkaan innosta  
asiakasta, joten palautteen antamishalukkuutta lisäämään on usein tarjolla jokin  
”porkkana” eli kaikkien palautteen antaneiden kesken voidaan esimerkiksi arpoa  
jokin palkinto. Lisäksi palautteen ja asiakastiedon hankkimisessa kannattaisi pa-  
nostaa erilaisiin palautteen hankintamenetelmiin, jotta tietoa saataisiin mahdolli-  
simman kattavasti.

Ihmisen muisti on tunnetusti lyhyt ja jotta hänen käyttäytymisestään ja ajatuksis-  
taan saadaan mahdollisimman luotettavaa tietoa, tulisi palaute saada hankittua  
mahdollisimman lähellä tapahtumaa. On siis välttämätöntä, että palaute saadaan  
niin lähellä todellisia tekoja ja ajatuksia kuin mahdollista. (Mattinen 2006, 66.)  
Paikan päällä leiritapahtumassa jokainen vuorovaikutustapahtuma esimerkiksi  
antaa mahdollisuuden palautteen hankkimiseen. Tulee myös muistaa, että silloin  
kun asiakkaalta pyydetään palautetta, ei heidän antamiaan vastauksia tule missään  
nimessä syrjäyttää tai ottaa puolustavaa kantaa. (Curtin 2013.)

Asiakaspalautteen ja -tiedon hankinnassa voidaan siis käyttää perinteisiä tiedon-  
hankintamenetelmiä, kuten palautekyselyjä ja haastatteluja. Kasvotusten ja suulli-  
sesti saatu palaute on sanallisen palautteen tärkein muoto. Kirjoitettu palaute voi  
olla tehokasta ja monipuolista ja varsinkin korjaavaa palautetta annettaessa toimi-  
va. Kirjallisessa palautteessa etuna voi olla se, että kirjoittaminen pakottaa miet-  
timään palautteen muotoa huolellisemmin ja tarkemmin. Toisaalta se voi olla hait-  
takin, jos se vaatii kovasti aikaa ja vaivaa. (Ranne 2006, 11–14.) Perinteisten me-  
netelmien lisäksi voidaan ja kannattaakin tietoa hankkia myös muilla keinoilla,

kuten osallistamalla asiakkaita toiminnallisista menetelmin. Myös tutkijan tekemä havainnointi on omiaan asiakastiedon hankkimisessa.

Osallistamalla leiriläisiä toiminnallisista menetelmin leirillä, he pääsevät antamaan mielipiteensä leiristä tai sen osa-alueesta jo leirin aikana ja antaa heille näin myös mahdollisuuden vaikuttaa. Yksi mielenkiintoinen ”asiakkaan äänen” haastava menetelmä, jolla asiakastietoa voitaisiin myös hankkia, on Korkmanin (2006, 27) esittämä asiayhteyttä koskevien ilmiöiden tutkiminen. Tämä menetelmä on Korkmanin mielestä tuottoisampi vaihtoehto varsinkin, jos tavoitteena on innovaatioiden eli uusien ideoiden kehittäminen. Korkmanin menetelmän avulla asiakkaan käytäntöjen ymmärtämisen ja niiden kehittämisen avulla on mahdollista luoda uusia palveluideoita. Käytäntö ei hänen mukaansa ole pelkästään asiakkaiden tapa toimia, vaan esimerkiksi tiettyyn tapahtumaan yhdistetty tapa toimia, joka muodostuu kuluttajan ja asiayhteyden eli tässä tapauksessa leiriläisen ja leirin vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi leirikäytännöt ilmeisesti sijaitsevat leirillä, ja lapset ja nuoret osallistuvat näihin käytäntöihin tulemalla leirille. Leirillä tapahtuvista käytännöistä osa on leiriläisille hyvin tärkeitä, mutta leirillä on myös käytäntöjä, jotka eivät ole leiriläisille niin tärkeitä. (Korkman 2006, 27–29.)

Jos muutoksia ja ideoita haluttaisiin kehittää Korkmanin menetelmää hyödyntämällä, tulisi tutkijan tutkia esimerkiksi havainnoimalla leiriläisten tapoja toimia leirillä. Leirillä voisi siis yhdistellä osallistuvaa havainnointia, ei-osallistuvaa havainnointia ja haastatteluja. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija voisi valita jotkut tietyt lajit, joihin osallistuisi seuraamalla ryhmän toimintaa sekä heidän tekemisiään mahdollisuuksien mukaan. Ei-osallistuvaa havainnointia voisi tehdä seuraamalla anonyymisti leirillä leiriläisten käyttäytymistä yleisemmin. Lisäksi tutkija voisi valita jotkut tietyt leiriläiset, joita haastattelisi ennen leiriä sekä leirin jälkeen. (Korkman 2006, 31.)

Toinen havainnoinnin puolestapuhuja von Koskull suosittelee myös havainnointikeinojen käyttämistä tutkimuksissa. Näiden keinojen avulla on siis tarkoitus selittää ja kuvata ihmisen toimintaa siinä ympäristössä, jossa toiminta tapahtuu. Tämä pitää sisällään useita tiedon hankinta tapoja, kuten havainnollistamisen sekä esimerkiksi haastattelun tai keskustelun. Havainnollistaminen tuottaa aitoa tietoa, sillä se tapahtuu läsnäolona siinä ympäristössä ja niiden ihmisten kesellä, jota

tutkitaan. Havainnoinnilla olisi siis mahdollista saada erilaista näkökulmaa tutkimuksiin. Vaikka perinteisemmät kyselytutkimukset antavatkin pääosin pätevää sekä luotettavaa tietoa, niin ihmiset saattavat kuitenkin tehdä asioita eri tavalla kuin miten he kyselyssä vastaavat tekevänsä. Koska havainnoija tutkii ongelmaa luonnollisessa ympäristössä, tarkkailemalla ”kentällä”, syntyy hänelle näin käsitys suuremmasta kokonaisuudesta ja asiakastiedosta. (von Koskull 2009, 58–59.)

Mitä enemmän, monipuolisempaa ja useammalta taholta tulevaa palautteen hankinta on, sitä paremmin on mahdollista säilyttää toiminnassa oikea suunta. Palautteen analysointi taas monipuolistaa näkökulmia ja auttaa huomioimaan omat olemassa olevat sokeat pisteet. Palautteen hankkiminen, vastaanottaminen ja sen käsittely ovat siis laadukkaan toiminnan, myös leiritoiminnan, perustyökaluja. Niiden avulla toimintaa voidaan korjata haluttuun suuntaan sekä pitää myös huolta siitä, että korjaustoimenpiteet toteutetaan. (Ranne 2006, 20–28.)

Yllättävän usein palautteen hankinta on kuitenkin puutteellista muun muassa siitä syystä, että palautteen hankintataidot ovat heikot, palautteen merkitystä ei ymmärretä tai kuvitellaan, ettei omassa toiminnassa ole mitään parantamisen varaa. Ei myöskään ole harvinaista, että hyvin ja säännöllisesti kerätty palaute jää hyllylle pölyttymään, koska sitä osata hyödyntää. Palautetta hankkimalla ja sitä analysoimalla voidaan varmistaa, onko toiminta asiakkaiden tarpeiden mukaista. Jos saatu palaute vastaa ennakkokäsityksiä ja olemassa olevaa toimintatapaa, ei ole tarvetta muuttaa toimintaa. Jos taas ei vastaa, niin tulee toimintaa tarkistaa. Palaute, sen hankinta ja hyödyntäminen, on siis taitolaji, joka vaatii onnistuakseen monien taitojen hallintaa. (Ranne 2006, 28–33.)

Asiakaspalautteiden ja -tiedon käsittelyprosessin tulisikin muodostua kolmesta vaiheesta: asiakaspalautteen ja -tiedon vastaanotosta ja kirjaamisesta, selvitystyöstä sekä niistä saadun tiedon hyödyntämisestä. Lähtökohtana tässä ovat yrityksen määrittelemät tavoitteet palautteiden hyödyntämiseksi. Asiakkailta kerättävä palaute ja asiakastieto ovat olennainen osa jatkuvaa toiminnan parantamista ja asiakastyytyväisyyden kehittämistä. Toimivien asiakaspalautemenetelmien käytön katsotaankin olevan yksi organisaation tärkeimmistä oppimistaidoista. (Uusitalo 2007, 70, 134)

## 4 MENETELMÄT JA TOTEUTUS

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu tietoperustasta sekä toiminnallisesta osuudesta. Työn tavoitteena on kehittää toimeksiantajan, Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry:n, järjestämän Vierumäen leiritulet -liikuntaleirin asiakaspalautteen ja -tiedon hankintaa luomalla heille palautelomake, jota ei aiemmin ole ollut lomakemuotoisena olemassa. Lisäksi tarkoituksena on myös tuottaa erilaisia osallistavia ja toiminnallisia palautteen hankintamenetelmiä lapsille ja nuorille, käytettäväksi jo leirin aikana. Näiden menetelmien avulla lapsilta ja nuorilta saadaan hankittua palautetta ja mielipiteitä jo tapahtuman aikana.

Itse palautekyselyn toteuttaminen jouduttiin rajaamaan tämän työn ulkopuolelle, koska siihen eivät tekijän resurssit eikä aika olisi enää mitenkään riittänyt. Tässä luvussa esitellään siis tämän opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusmenetelmät sekä aineiston hankintamenetelmät.

### 4.1 Työn tarkoitus

Opinnäytetyöni perustuu PHLU:n tarpeisiin kehittää palautteen hankintaa Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä. Palautetta ei oikeastaan ole säännöllisesti ja organisoidusti tähän mennessä hankittu eikä analysoitu. Lähtökohtana olikin siis luoda palautelomake tai -lomakkeet, joilla voidaan hankkia palautetta leiristä nyt sekä jatkossa. Varsinaista palautelomaketta ei siis aiemmin ole ollut olemassa, joten sen luominen oli tämän työn yksi tärkeimmistä konkreettisista tuotoksista. Jatkossa nyt luotua lomaketta voidaan muuttaa ja kehittää aina tarpeiden mukaan vähän kerrallaan. Palautelomakkeen lisäksi tavoitteena oli kehittää ja ideoida erilaisia osallistavia ja toiminnallisia keinoja hankkia palautetta lapsilta ja nuorilta leirin onnistumisesta ja sen kehittämiseksi jo leirin aikana. Palautteiden avulla toimeksiantaja saa jatkossa kerättyä tietoa, jonka avulla voisi tehdä tapahtumasta tulevaisuudessa vieläkin paremmin osallistujien toiveita vastaavan.

Asiakaspalautteen hankintaan ja sen kehittämiseen perehdyin aiheeseen liittyvän kirjallisuuden ja sähköisten lähteiden avulla. Yhtenäisellä ja säännöllisellä palautteen hankinnalla voitaisiin jatkossa kehittää leirin asiakastyytyväisyyttä, joka onkin hankitun asiakaspalautteen tavoite. Asiakastyytyväisyyden kehittäminen on

tänä päivänä hyvin ajankohtainen asia, sillä nykyään asiakkaiden, myös lasten ja nuorten, tarpeet ja mielenkiinnon kohteet muuttuvat jatkuvasti ja asiakkaat ovat entistäkin vaativampia. Vierumäen leiritulet -liikuntaleiriltä on aiemmin puuttunut yhtenäinen palautteen hankinta- ja dokumentointikäytäntö. Vuoden 2013 lopulla PHLU:lle tuli kuitenkin käyttöön Webropol-kyselytyökalu, jonka avulla voidaan sekä luoda kyselylomakkeet että analysoida saatuja palautteita. Yhtenäisellä käytännöllä ja säännöllisellä palautteen hankinnalla voidaan jatkossa tehostaa leirin kehittämistä ja palautteiden käsittelyä sekä niiden hyödyntämistä. Asiakastytyväisyyden mittaaminen ja määrittäminen tulisi myös tehdä ja kohdistaa oikein, jotta niitä voidaan hyödyntää varoitusjärjestelmänä asiakkaiden tarpeiden, odotusten ja arvojen muuttumisesta. (Lecklin 2006, 16.)

Leirin aikana käytettävillä, osallistavilla ja toiminnallisilla asiakaspalautteen ja asiakastiedon hankinnan menetelmillä, on tarkoitus antaa leirin ohjaajille käytettäväksi menetelmiä lasten ja nuorten mielipiteiden kuulemiseen ja hankkimiseen leirillä. Ohjaaja voi siis näillä menetelmillä kerätä leiriläisiltä palautetta halutuista asioista ja toimittaa sitten ne leirin järjestäjäorganisaatiolle käsiteltäväksi ja analysoitavaksi. Näiden osallistavien menetelmien avulla voidaan leirillä toteuttaa myös kappaleessa 2.4 mainittua lasten oikeutta tulla kuulluksi ja lausua omat näkemyksensä heitä koskevista asioista. Lisäksi palautteen antaminen tapahtuisi leikin varjolla, jolloin se olisi lapsille ja nuorille mielekkäämpää.

## 4.2 Opinnäytetyön aineisto

Opinnäytetyö toteutettiin siis toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tavoitteena on ammatillisesta kentästä kohonneen käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, järjestäminen tai järjeistäminen. Lopullisena tuotoksena on jokin konkreettinen tuote, joka voi olla ohje, ohjeistus tai tietopaketti. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä tapa tehdä tutkimusta on käytännölläheinen ja lopullisena tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote, kuten ohjeistus, tietopaketti tai tapahtuma. Siksi myös raportoinnissa on käsiteltävä konkreettisen tuotoksen saavuttamiseksi käytettyjä keinoja. (Vilka & Airaksinen 2003, 51.) Tutkimustieto on tapauskohtaista eli perustuu muun muassa tiettyyn aikaan, paikkaan, tilanteeseen ja kohderyhmään. Tutkimustietoa kerätään tuotoksen ide-



ointiin ja kehittelyyn sekä toiminnallinen osuus tuotetaan olemassa olevan teoreettisen tiedon avulla. (Vilka 2010.)

Toiminnallisen opinnäytetyön raportti on teksti, josta selviää, mitä, miksi ja miten on tehty, millainen työprosessi on ollut sekä millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. Raportista ilmenee myös se, miten omaa prosessia, tuotosta ja oppimista arvioidaan. Lukija voi raportin perusteella päätellä, miten opinnäytetyössä on onnistuttu. Toiminnallisiin opinnäytetöihin kuuluu raportin lisäksi itse produkti eli tuotos, joka on usein kirjallinen ja olennainen osa toiminnallista opinnäytetyötä. Raportin jäsentely muuttuu todennäköisesti työn edetessä montakin kertaa, kun kyseessä on toiminnallinen työ. (Vilka & Airaksinen 2003, 83.)

Tämän opinnäytetyön osalta raportin jäsentely muuttui matkan varrella useaan otteeseen. Käyttämässäni tietoperustassa olen pyrkinyt käyttämään saatavilla olevaa mahdollisimman ajantasaista kirjallisuutta, valitettavasti aina kovin uutta tietoa ei kuitenkaan ollut saatavissa. Kirjallisten lähteiden lisäksi olen käyttänyt sähköisiä lähteitä ja lisäksi olen myös hyödyntänyt teoriaan liittyviä aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Palautteen hankkimiseen ja erilaisiin keräystapoihin perehdyin tutkimalla niitä niin internetistä kuin kirjallisuudesta sekä lisäksi haastattelin muutamaa asiantuntijaa, jotka työskentelevät ja toimivat lasten ja nuorten parissa. Haastattelin heitä toivomukseni saada heiltä asiantuntevia ja käytännöllisiä ehdotuksia palautteen hankkimiseksi leiriläisiltä leirin aikana.

Haastattelu on siis yksi yleinen aineiston keräämismuoto. Sitä voidaan pitää myös yhtenä parhaimmista keinoista hankkia ihmisten merkityksiä ja tulkintoja asioille. (Hirsjärvi ym. 2005, 174.) Haastattelu, jonka toteutin, on toteutettu avoimena haastatteluna, joka siis muistuttaa tavallista keskustelua. Siinä haastattelija ja haastateltava ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja tilanne on tarkoitus olla mahdollisimman luonteva ja avoin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2014.) Haastattelija pystyy itse valitsemaan avoimen haastattelun aikana oleelliset ja tärkeimmät kysymykset (Eskola & Suoranta 1998, 87). Keskustelu ei etene minkään tietyn kaavan mukaan vaan se etenee aiheen sisällä vapaasti ja suurimmaksi osaksi haastattelijan ehdoilla. Avoimessa haastattelussa on toki tarkoitus keskustella tietystä asioista, teemoista, mutta mitään erityisen tarkkoja kysymyksiä ei esitetä.

Haasteltavalle ei myöskään tarjota mitään valmiita vastauksia, vaan hänen annetaan puhua asiasta täysin vapaasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2014.)

#### 4.2.1 Haastattelun toteutus

Toteuttamani haastattelua voisi kutsua keskustelunomaiseksi haastatteluksi ja se on toteutettu 4.2 luvussa kertamani avoimen haastattelun keinoin. Se on toteutettu hyvin pienimuotoisena niin, että otin siis yhteyttä seitsemään haastateltavaani joko sähköpostitse tai tapaamalla heidät kasvotusten. Alun perin tarkoituksena oli tavata kaikki kasvotusten, mutta aikataulut eivät kaikkien kanssa menneet yksiin. Tästä syystä päätin kuitenkin lähettää sähköpostilla kyselyä niille, joiden kanssa en saanut tapaamista sovituksi. Kaikki valitsemani haastateltavat työskentelevät tai toimivat paljon lasten ja nuorten parissa, joten he ovat näin ollen asiantuntijoita lapsiin ja nuoriin liittyvissä asioissa.

Kolme haastateltavistani tapasin kasvotusten ja neljälle lähetin sähköpostitse kyselyä. Tarkkojen kysymysten sijaan avoimessa haastattelussa edettiin keskustelunomaisesti ja luonnollisesti. Tarkoituksena oli antaa haastateltaville mahdollisuus kertoa kokemuksistaan ja mielipiteistään keskustelun aihepiiriin liittyen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2014.) Kerroin tapaamisemme aluksi opinnäytetyöstäni ja sen tarkoituksesta yleisesti. Keskustelimme myös lasten ja nuorten liikunnallisuudesta ja sen nykytilasta sekä merkityksestä ja vaikutuksista heihin. Lisäksi käsitelimme lasten osallistamista ja keskustelimme myös siitä, kuinka tärkeitä lasten ja nuorten mielipiteitä olisi kuulla ja huomioda, kun järjestetään heille tapahtumia. Kerroin Vierumäen leiritulet – liikuntaleiristä ja sen järjestäjänä toimivasta Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry:stä lyhyesti. Lopuksi kerroin toivovani asiantuntijahaastateltaviltani ideoita ja ajatuksia siitä, millä keinoilla palautetta voisi lasten ja nuorten liikuntaleirillä hankkia leiriläisiltä.

Neljälle haastateltavalleni, joiden kanssa tapaaminen ei sopinut, lähetin sähköpostitse viestin. Siinä kerroin aluksi toiveeni saada heiltä ideoita opinnäytetyöhöni liittyvään tuotokseen. Kerroin myös opinnäytetyöni aiheesta ja työssä käsiteltävistä aiheista sekä siitä, minkälaiset tuotokset on tarkoitus työn lopputuloksena saada aikaiseksi. Lopuksi esitin toiveen saada heiltä ideoita tai ajatuksia siitä, miten pa-

lautetta ja mielipiteitä kannattaisi lasten ja nuorten liikuntaleirillä hankkia. Nimiään haastateltavani eivät halunneet mainittavan opinnäytetyössä.

#### 4.2.2 Haastattelun aineisto

Kolme sähköpostitse haastattelemanı asiantuntijaa, eivät keksineet oikein mitään uutta, erilaista tapaa lasten ja nuorten mielipiteiden hankkimiseen leirillä. Kaksi heistä ehdotti lyhyen palautelomakkeen käyttämistä leirin lopuksi ja yksi palautteen suoraa kysymistä lapsilta ja nuorilta suullisesti. Syynä siihen, etten saanut näiltä haastateltaviltani uusia ehdotuksia oli ehkä siinä, etteivät he oikein ehtineet perehtyä viestiin ja sen aiheeseen. Toisaalta taas, heillä itsellään ei ehkä ollutkaan kovin paljon kokemusta toiminnallisista menetelmistä varsinkaan palautteen hankinnan osalta

Seuraavaksi esittelen neljältä haastatelluilta saamani ideat. Sähköpostitse sain, vielä opinnäytetyönseminaarın jälkeen, idean yhdeltä haastateltavalta, joka toimii lasten ja nuorten liikunnanohjaajana. Hänen ehdotuksensa oli, että lasten ja nuorten leirillä palautteen hankkimiseen voisi käyttää janaa, jossa toisessa päässä olisi vaihtoehto ”tosi jees” ja toisessa ”tosi tyhmää” sekä niiden välillä kaikkea siltä väliltä. Osallistujat saisivat valita paikkansa janalta sen mukaan mitä mieltä he leiristä tai kysyttävästä asiasta ovat. Lisäksi voisi kysyä perusteluita, miksi lapset ja nuoret valitsivat kyseisen paikan janalta.

Kolmelta kasvotusten tapaamiltani asiantuntijalta sain seuraavat ideat. Lahden Kaupungin päiväkodissa työskentelevä haastateltavani, ehdotti piirtämisen käyttämistä apuna hankittaessa lapsilta palautetta, varsinkin nuorimpien leiriläisten osalta tämä olisi hänen mielestään toimiva tapa. Muun muassa niin, että annetaan jokin aihe, josta lapsien tulisi piirtää. Esimerkiksi pyydetäisiin heitä piirtämään asioista, joista on pitänyt leirin aikana tai joista ei ole pitänyt ollenkaan ja mitä haluaisi enemmän tehdä leirillä. Haastateltavani mielestä kirjallinen ilmaisu voi varsinkin pienemmille lapsille olla haasteellista, mutta piirtää osaavat melkein kaikki ainakin jotenkin.

Opettajana toimivalta haastateltavaltani sain seuraavanlaisen idean; palautetta voitaisiin hankkia esimerkiksi erivärisiä post-it lappuja käyttämällä tai hymiöin.

Eli niin, että kun leiriläisille esitettäisiin jokin kysymys leiristä, vastaukset kysymykseen annettaisiin erivärisin lapuin tai hymynaamoin. Esimerkiksi jos kysyttäisiin onko leirillä ollut kivaa, niin vastaukset annettaisiin vaikka niin, että punainen post-it lappu tarkoittaisi ei- ja vihreä kyllä-vaihtoehtoa.

Viimeinen ehdotus tuli haastateltavaltani, joka myös työskentelee Lahden kaupungin päiväkodissa. Hänen ehdotuksensa oli, että lapset ja nuoret saisivat leirillä itse suunnitella mieleistään tekemistä, joka sitten myös toteutettaisiin leirin aikana. Lisäksi palautetta voisi sitten kysyä heiltä suoraan niistä asioista joista tietoa halutaan. Haastateltavani oli sitä mieltä, että näillä keinoilla lapset ja nuoret tunsivat itsensä tärkeiksi ja, että heitä oikeasti kuunnellaan ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin.

Tarkoituksena oli pyrkiä hyödyntämään kaikkia haastatelluilta saamiani ideoita, koska he ovat asiantuntijoita, jotka tietävät mitkä menetelmät toimivat ja ovat hyviä lasten ja nuorten kanssa toimiessa. Saamiani ehdotuksia hyväksi käyttäen sekä lisäksi joidenkin internetistä löytämieni tietojen pohjalta lähdin siis kehittämään muutamia erilaisia osallistavia ja toiminnallisia palautteen hankintatapoja, joita voisi leirillä käyttää. Näihin menetelmiin tutustutaan paremmin seuraavassa luvussa.

## 5 ASIAKASTIEDON HANKINTA LEIRILLÄ

Yhtenä työni tärkeimpänä tavoitteena oli luoda palautelomake Vierumäen Leiritulet -liikuntaleirille, koska sellaista ei aiemmin ole lomakemuotoisena ollut. Palautelomakkeen avulla leirin asiakkaat voivat antaa palautetta leiristä, sen onnistumisesta sekä sen kehittämiseksi. Pyrkimyksenä oli luoda toimeksiantajan tarpeiden mukainen palautelomake, jolla saataisiin hankittua heille tarpeellista tietoa.

PHLU:lta saamieni tietojen pohjalta aloin siis luomaan palautelomaketta Webropol-kyselytyökalulla, joka otettiin heillä käyttöön joulukuussa. Pääsin itsekin joulukuussa 2013 osallistumaan heidän koulutustilaisuuteensa.

Palautelomakkeen tarkoituksena on siis asiakastyytyväisyyden kvantitatiivinen eli määrällinen mittaaminen, jolloin saadaan käsitys asiakastyytyväisyyden määrästä. Tämä tutkimusmenetelmä soveltuu hyvin suurta ihmisryhmää kartoittaviin tutkimuksiin (Ylikoski 2001, 162–164). Palautelomakkeella kaikilta vastaajilta pystytään kysymään samat kysymykset ja ne esitetään heille samalla tavalla. Palautekyselyssä ei kannata lähteä selvittämään sellaisia asioita, joita ei pystytä muuttamaan, joita ei edes haluta muuttaa tai joilla ei ole merkitystä. Siksi leirille luotu palautelomake onkin pyritty tekemään toimeksiantajan toiveiden perusteella, jotta se sisältäisi juuri heille tärkeitä asioita ja joihin he myös pystyvät vaikuttamaan. Kysymykset ovat usein palautelomakkeessa valmiiksi luokiteltuja, sillä se nopeuttaa myös vastausten analysointia. Kyselyn lopuksi on myös yleistä esittää muutama avoin kysymys, johon vastaaja voi halutessaan kirjata asioita, jotka eivät vielä kyselyssä tulleet esille. (Ylikoski 2001, 162–164.)

Seuraavaksi esitän tietoperustan avulla muodostuneita näkemyksiäni Vierumäen Leiritulet -liikuntaleirin elämyksellisyydestä. Lisäksi esittelen palautelomakkeiden sekä osallistavien ja toiminnallisten menetelmien syntymistä tietoperustaan ja teoriaan nojaten. Itse valmiit palautelomakkeet löytyvät opinnäytetyön liitteenä. Leiripalautteeksi nimetty lomake, on leiriläisille ja/tai heidän vanhemmilleen tarkoitettu (LIITE 1) ja ohjaajille, muille toimijoille ja PHLU:n henkilökunnalle löytyy oma palautelomake (LIITE 2). Sähköpostitse vastanneiden asiantuntijoiden ehdotusten perusteella tein myös lyhyen ja nopeasti toteutettavan kyselylomakkeen leiriläisille leirin lopussa toteutettavaksi (LIITE 3). Lisäksi osallistavat ja

toiminnalliset menetelmät löytyvät liitteenä opinnäytetyön lopusta kuvauksineen (LIITE 4).

### 5.1 Elämyksellisyys Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä

Luvussa 3.2 esitellyn elämyskolmion avulla tarkastelen seuraavaksi Vierumäen leiritulet -liikuntaleirin elämyksellisyyttä. Vierumäen Leiritulet on lasten ja nuorten liikuntaleiri, jossa pyritään tarjoamaan leiriläisille uusia kokemuksia, elämyksiä, yhdessäoloa sekä liikunnan riemua. Leirillä on mahdollista tutustua muun muassa Vierumäen kauniiseen luontoon ja Suomen Urheiluopiston liikuntatarjontaan sekä uusiin urheilu- ja liikuntalajeihin. Leiriläinen saa myös itse valita mitä lajia haluaa leirillä harjoittaa. Elämyskolmion ensimmäinen elementti eli yksilöllisyyden elementti toteutuukin leiritapahtumassa jo nyt hyvin.

Aitouskin toteutuu jo nyt Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä, sillä leirillä on pitkät perinteet ja järjestyspaikkana toimiva Suomen Urheiluopiston alue Vierumäellä on toiminut useimmiten leirin järjestyspaikkana sen syntymisen alusta asti. Leirin tekee vielä uskottavammaksi ja aidommaksi juuri sen järjestyspaikka, joka on arvostettu Vierumäen Urheiluopisto. Jos aitoutta haluttaisiin vielä paremmin korostaa, voisi leiriläisiä tutustuttaa lähemmin alueen elämäntapaan ja kulttuuriin, kuten esimerkiksi alueen perinneruokiin. Päijät-Hämeen perinneruusta esimerkiksi Hollolan näkkileipä, munajuusto ja hämäläinen perunalaatikko eli tuuvinki voisivat olla mukana leiriruokailussa.

Kolmas elämyskolmion elementti, tarina tai teema, toteutuu jo nyt Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä ainakin osittain. Leirillä on yleensä jokin teema, joka kuuluu ja näkyy leirin yhteisissä tilaisuuksissa koko leirin ajan. Kesän 2014 leirin teemana toimii ”Lapsella on oikeus liikkua!”. Kesällä 2013 teemana oli ”Haasta itsesi ja kannusta kaveria!”, jonka toteutuminen ja näkyminen jäivät hieman vähäisiksi. Teeman näkymiseen kannattaakin siis jatkossa panostaa, jotta se näkyisi koko leirin ajan ja toimisi näin tarinallisuuden elementin toteutumisenä leirillä mahdollistaen kaikille leiriläisille sen kokemisen.

Moniaistisuuden elementti eli visuaalisuuden, tuoksujen ja äänien ärsykkeet, on leirillä hyvin esillä, koska leiri järjestetään luonnon helmassa. Tässä ympäristössä

on mahdollista nauttia kauniista luonnosta, sen tuoksuista ja äänistä. Leirillä tarjottavat maukkaat ja ravitsevat ruoat; aamupala, lounas, päivällinen ja iltapala sekä kioskin herkut mahdollistavat myös makuaistien kokemisen leirillä. Tuntoaisteja lapset ja nuoret pääsevät toteuttamaan kaikissa leirin aktiviteeteissa. Moniaistisuus onkin ehdottomasti yksi leirin ehdottomista valttikorteista.

Vierumäen leiritulet -liikuntaleiri tarjoaa epäilemättä lasten ja nuorten arkeen vaihtelua eli kontrastia. Siellä voidaan tutustua uusiin urheilulajeihin, kokea oppimista, yhdessäoloa ja elämyksiä luonnon helmassa. Mahdollisuudet tämänkin elementin toteutumiseen leirillä on jo nyt hyvin vahvana olemassa. Lisäksi leirin osallistujille on tärkeitä onnistunut vuorovaikutus järjestäjien, ohjaajien ja muiden leiriläisten kanssa. Tämän elementin toteutuminen ja kokeminen on kuitenkin aina hyvin yksilöllistä ja sen toteutumisen voi määritellä ainoastaan asiakas itse. Hyvin koulutetun ohjaajakaartin avulla tämä elementti saadaan varmimmin toteutumaan leirillä.

Näiden edellä mainittujen elementtien toteutumisen avulla leiriläinen voi saavuttaa positiivisen leirielämyksen. Tämä kaikki lähtee liikkeelle kiinnostumisesta leiriä kohtaan, eli elämyskolmion motivaation tasosta. Kokemuksen on mahdollista päätyä emotionaaliseen eli varsinaiseen elämyksen kokemisen tasoon, tai jopa henkiseen tasoon, jolla leiriläinen voi kokea henkilökohtaisen muuttumisen esimerkiksi löytämällä uuden harrastuksen ja sen kautta uusia ystäviä elämäänsä.

## 5.2 Lomakkeen luominen

Palautelomakkeen luominen ei ollut erityisen helppo tehtävä eikä se tapahtunut ihan noin vain sormia napsauttamalla. Lomakkeen suunnittelussa käytin apuna teoriakirjallisuutta ja tutkailin myös muiden kyselylomakkeita internetissä jonkin verran. Kysymysten muotoutumiseen käytin PHLU:lta saamiani tietoja siitä, mitä he halusivat leiristä kysyttävän sekä lisäksi myös muutaman työni tietoperustaan, liikunnallisuuteen, liittyvän kysymyksen. Olen aiemmin työtehtävissäni sekä opiskeluissani luonut joitain kyselylomakkeita, joten jonkin verran oli myös taustalla kokemusta lomakkeen luomisesta.

Yleensä lomake on hyvä aloittaa helpoilla kysymyksillä, kuten esimerkiksi taustakysymyksillä, mutta niitä ei aluksi kuitenkaan tulisi kysyä kovin laajasti. Mahdolliset yhteystiedot kannattaa kysyä vasta lomakkeen lopussa niin, että vastaaja itse voi päättää haluaako yhteystiedot antaa vai ei (KvantiMOTV 2010). Palautelomakkeessa, jota aloin luomaan, oli tarkoitus käyttää sekä monivalinta- että avokysymyksiä, mielipidekysymyksiä ja seka-muotoisia kysymyksiä, joihin päädyin toimeksiantajan toiveiden perusteella. Monivalintakysymyksissä vastaajalle annetaan siis valmiit vastausvaihtoehdot, joista hän voi valita oikean vaihtoehdon.

Avoimet kysymykset ovat myös palautekyselyissä tärkeitä, sillä niissä vastaajilta voidaan saada suoria mielipiteitä annetusta aiheesta tai hyviä kehittämisideoita. Niiden käsittely on kuitenkin aika työlästä ja niihin jätetään myös helpommin vastaamatta, mutta niitä kannattaa kuitenkin kyselyssä olla. Sekamuotoisissa kysymyksissä on annettu sekä valmiita vaihtoehtoja että yksi tai useampi avoin kysymys. Eli jos mikään valmiiksi annetuista vastausvaihtoehdoista ei sovi, niin viimeisenä vaihtoehtona on avoin kysymys omaa vastausta varten. (Heikkilä 2005, 49 – 53.) Leiriläisten palautelomakkeessa tämä on toteutettu niin, että avoimella kysymyksellä pyritään täsmentämään vastausta entisestään, eli esimerkiksi kysyttäessä, ”vastasiko leiri odotuksianne?”, vaihtoehtoina ovat kyllä ja ei ja ei-vaihtoehdon perässä on vielä avoin kysymys, ”miksi ei?”. Tämän täsmentävän kysymyksen tarkoituksena on selvittää tarkemmin miksi leiri ei vastannut odotuksia, jotta tähän voidaan ehkä jatkossa vaikuttaa.

Lomakkeissa käytettäviä mielipidekysymysten asenneasteikkoja on olemassa kahden erilaista, Likertin asteikko sekä Osgoodin asteikko. Likertin asteikkoa käytetään usein mielipideväittämissä, se on 4-5 portainen asteikko, jossa ääripäät ovat ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä” -vaihtoehtoja. Vastaaja valitsee annetulta asteikolta parhaiten omaa käsitystään vastaavan vaihtoehdon. Likertin asteikossa esiintyy myös usein vaihtoehto ”en osaa sanoa” tai ”ei samaa eikä eri mieltä”. (Heikkilä 2005, 53.) Osgoodin asteikossa ääripäinä esitetään adjektiivipari, josta vastaaja valitsee mielipidettään vastaavan kohdan joita on 1-5 tai 1-7 (Helsinki.fi 2008).

Leirin jälkeen kerättävän palautteen hankkimiseksi luotiin PHLU:lle siis kaksi erillistä palautelomaketta Webropol-kyselyohjelman avulla. Leiripalautteeksi ni-



metty palautelomake on tarkoitettu leiriläisen ja/tai hänen vanhempiensa täytettäväksi (LIITE 1). Toivomuksena olisi varsinkin nuorempien lapsien osalta, että leiriläinen ja vanhempi yhdessä täyttäsivät palautelomakkeen. Toinen palautelomake (LIITE 2), on tarkoitettu leiriohjaajille, muille leiritoimijoille ja PHLU:n henkilökunnalle. Lisäksi tein siis vielä sähköpostitse vastanneiden asiantuntijoiden ehdotusten perusteella lyhyen ja nopeasti toteutettavan palautelomakkeen leiriläisille (LIITE 3)

Leiriläisten/vanhempien palautelomake (LIITE 1) alkaa myös helpoilla taustakysymyksillä, joissa kysytään leiriläisen sukupuoli, ikä, mihin lajiin leiriläinen leirilä osallistui sekä onko leiriläinen aiemmin osallistunut jollekin leirille. Tämän jälkeen kartoitetaan leiriläisten/vanhempien mielipiteitä leirin eri toiminnoista. Tässäkin mielipidekysymyksessä käytetään edellä mainittua Osgoodin asteikkoa 1-5, jossa 1 = ei lainkaan tyytyväinen ja 5 = erittäin tyytyväinen. Tämän jälkeen esitetään kysymyksiä, joiden avulla selvitetään leirin onnistumista leiriläisen/vanhempien odotuksiin nähden. Näiden kysymysten jälkeen kartoitetaan leirin vaikutusta leiriläisten liikunnallisuuteen, sillä leirillä toivotaan olevan positiivisia vaikutuksia lasten ja nuorten liikunnan harrastamiseen. Kysymyksissä kysytään onko leiriläinen löytänyt leiriltä jonkin uuden harrastuksen tai kiinnostuksen kohteen ja oliko leirillä positiivinen vaikutus liikunnan ja urheilun harrastamiseen. Lopuksi kysytään vielä leiriläisen ja/tai vanhemman halukkuutta suositella leiriä muille. Viimeisenä on vielä avoimen kysymyksen vuoro, jossa leiriläinen ja/tai vanhempi voi kertoa mielteitään, terveisiä ja kiitoksia leiristä.

Leiritoimijapalaute (LIITE 2) pitää lyhykäisyydessä sisällään vastaajan taustatietokysymyksen, eli onko kyseessä ohjaaja/apuohjaaja, muu toimija vai PHLU:n henkilökuntaa. Kysymykseen on helppo vastata, valitsemalla valmiista vaihtoehdoista, joten tämä on edellä mainitun ohjeistuksen mukainen helppo aloituskysymys. Sen jälkeen esitetään mielipidekysymys leirin eri toiminnoista. Tähän valitsin asenneasteikoksi siis aiemmin mainitsemani Osgoodin asteikon, jossa 1 = ei lainkaan tyytyväinen ja 5 = erittäin tyytyväinen. Lopuksi esitetään vielä avoin kysymys parantamis- ja kehitysideoista, joka Heikkilän (2005) mukaan voi tuoda hyviä kehitysehdotuksia. Viimeisenä kaikilla on avoin mahdollisuus kirjata muut mielteet, terveiset ja kiitokset. Tämän jälkeen, kun vastaaja lähettää vastaukset, siirtyy kysely vielä yhteystiedot -sivulle, johon ohjaajat ja apuohjaajat voivat ha-

lutessaan jättää yhteystietonsa, jotka tallennetaan PHLU:n kokoamaan ohjaajarekisteriin.

Leiripalautteen kysymykset on pyritty tekemään Heikkilän, 2005, määrittelemien hyvien kysymysten piirteiden mukaisesti, eli kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan, kysymykset ovat tarpeellisia eivätkä ne ole liian pitkiä ja vaikeasti ymmärrettäviä. Kun kaikkiin kysymyksiin on vastattu lähetetään vastaukset eteenpäin lopussa olevalla Lähetä-painikkeella, jonka jälkeen vastaaja ohjataan vielä eteenpäin yhteystieto -sivulle. Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan kolme leiripassia ensi kesän leirille.

Kun luodaan lapsille suunnattua palautelomaketta, tulisivat kysymykset muotoilla niin, että ne ovat varmasti ymmärrettävässä muodossa. Ei voida olettaa, että lapsen käsitteidenhallinta olisi aikuisen tasolla (Hirsjärvi & Hurme 2000, 131). Sen tarkoituksena on kerätä palautetta leiriläisiltä jo ennen leirin loppumista, eli esimerkiksi ennen leirin päättäjäisiä, jolloin leiriläisillä olisi kokemusta koko leirin ajalta ja tapahtumat ja asiat olisivat vielä hyvin muistissa. Ohjaaja jakaisi lomakkeet ja kynät oman lajiryhmänsä jäsenille sekä keräisi kyselylomakkeet takaisin. Tässä voisi vastausten saamiseksi myös olla tarjolla jokin pieni ”porkkana”, kuten, että palautettuaan lomakkeen täytettynä ohjaajalle voisi leiriläinen osallistua arvontaan. Ohjaaja tarkistaisi, että kyselylomakkeeseen on vastattu ja antaisi leiriläisen kirjoittaa nimensä pienelle paperilapulle. Kyselyn täytettynä palauttaneiden kesken, arvottaisiin lopuksi jokin pieni palkinto, vaikkapa ilmainen jäätelö, jonka saisi hakea kioskilta esimerkiksi kuponkia vastaan.

### 5.3 Osallistavat menetelmät leirillä

Asiakaspalautetta ja -tietoa voidaan siis kerätä monilla tavoilla, kuten luvussa 3.4 on mainittu. Perinteisen kyselylomakkeen täyttäminen voi varsinkin nuorimmista lapsista tuntua hankalalta. Hirsjärven ja kumppaneiden mukaan yhtenä kyselyn huonona puolena on lisäksi se, että on mahdotonta tietää, ovatko vastaajat ymmärtäneet asian, jota kyselylomakkeessa kysytään. (Hirsjärvi ym. 2005, 184.) Näistä syistä on tähän osioon kehitetty erilaisia leiriläisiä osallistavia ja toiminnallisia palautteen ja asiakastiedon hankintamenetelmiä, joita liikuntaleirillä voisi käyttää. Näiden menetelmien avulla voidaan leiriläisiltä hankkia palautetta ja mielipiteitä

niin sanotusti ”leikin varjolla”. Näin leiriläiset voitaisiin saada innostettua antamaan mielipiteitä, joiden avulla he pääsisivät vaikuttamaan osaltaan leirin kehittämiseen.

Toiminnalliset menetelmät ovat siis nimensä mukaisesti menetelmiä, joissa käytetään toimintaa enemmän kuin sanoja (Heiskanen & Hiisjärvi 2014). Näitä menetelmiä käytettäessä on ohjaajan rooli myös erityisen tärkeä. Ohjaaja voi luoda turvallisuuden tunnetta sekä osaltaan tukea ja rohkaista ryhmän jäseniä ilmaisemaan omat mielipiteensä. (Aalto 2000, 74–77, 151.) Seuraavaksi esittelen näiden työni osallistavien ja toiminnallisten menetelmien kehittämistä. Menetelmiä on kehitelty haastatelluilta saamieni tietojen, sähköisesti löytyneiden tietojen sekä omien ideoideni pohjalta. Näitä menetelmiä pystyisi käyttämään leirillä ja niitä voisi ajatella käytettävän myös muissa PHLU:n tai muiden järjestämässä lasten ja nuorten liikunnallisissa tapahtumissa.

Osallistavat ja toiminnalliset menetelmät ovat siis:

- Ryhmän kuuleminen
- Leirivihko
- Liikennevalot
- Mittani
- Mielipidejana

Esittelemäni osallistavat ja toiminnalliset menetelmät, löytyvät tarkemmilla menetelmäkuvauksilla työn lopusta, josta niistä siis voi lukea lisää (LIITE 4).

Ensimmäisenä esittelen ryhmän kuulemisen, jonka idean antoi osittain yksi haastateltavistani. Tätä osallistavaa menetelmää voisi hyödyntää jo ennen leiriä tai vaihtoehtoisesti ihan leirin alussa. Ennen leiriä, voisi kaikkien eri lajiryhmien osallistujille lähettää sähköpostin kautta pikakyselyn siitä, mitä omaan lajiinsa liittyvää ohjelmaa leiriläiset itse toivoisivat leirillä olevan ohjelmassa. Näin saataisiin jo ennen leiriä kerättyä leiriläisiltä toivomuksia ja hyödynnettyä niitä leiriohjelman suunnittelussa. Ennen leiriä menetelmää käytettäessä olisi hyvä antaa leiriläisille muutama vaihtoehto toiminnoista, joista he voisivat valita haluamansa. Näin ehdotuksia ei tulisi liikaa, kun ryhmässä voi olla jopa yli 20 osallistujaa.

Jos ennen leiriä ei kuitenkaan saada vastauksia, niin tämän voisi tehdä heti leirin aluksi, jotta ideat voisi vielä leirin aikana hyödyntää. Tällöin ideoita voitaisiin keksiä pienissä ryhmissä. Tarkoituksena olisi, että ehdotukset pystyttäisiin myös jollain lailla toteuttamaan leirillä, joten ryhmiä ei kannata olla kovin montaa ettei toiveita tulisi liikaa. Tämä menetelmä mahdollistaisi 2.4 luvussa käsitellyn lasten ja nuorten osallisuuden toteutumisen jo heti leirin alkumetreillä. Leiriläiset pääsisivät toimimaan leirin suunnittelussa aktiivisena osapuolena vaikuttaen siihen mitä leirillä tapahtuu.

Toisena menetelmänä esittelen oman ideani, eli leirikansion, jota käytettäisiin aktiivisesti koko leirin ajan. Tähän menetelmään yhdistyy haastateltavaltani saatu idea, jossa palautetta hankittaisiin lapsilta piirtämisen avulla. Jokaisen leirin lajiryhmän vastuuohjaajan huolehdittavaksi jaettaisiin siis leirikansio, jossa olisi esimerkiksi tyhjä vihko sekä paperia ja kyniä. Tässä kansio sisältäisi myös kaikki tarvittavat tarvikkeet muita osallistavia ja toiminnallisia menetelmiä varten. Leirillä on aiemmin ollut käytössä leirivihko, joka on ollut ohjaajan käytettävissä. Leirivihon on halutessaan voinut hakea infopisteestä ja se on ollut ohjaajan käytettävissä lähinnä hänen muistiinpanojaan varten. Käyttö on käsittääkseni ollut melko vähäistä ja tästä lähtikin ajatus kehittää tätä menetelmää.

Leirikansion avulla olisi suhteellisen helppoa kerätä tietoa leiriläisiltä koko leirin ajalta, tosin se vaatisi leiriläisiltä ja ohjaajilta aktiivisuutta. Tätä menetelmää käytettäessä, tulisi ohjaajia ohjeistaa kansion käyttöön, jotta menetelmää tulisi varmasti käytettyä ja sen avulla saataisiin palautetta ja asiakastietoa hankittua. Leirikansiota voisi käyttää niin yleiseen palautteen hankkimiseen leiristä kuin palautteen hankkimiseen yksittäisistä leirin tapahtumista, kuten avajaiset, päättäjaiset, ruokailu, ohjatut liikuntaosiot ja muut mahdolliset tapahtumat. Kansioon kerättäisiin päivittäin mielipiteitä, ajatuksia, ideoita sekä kokemuksia joko suoraan vihkoon tai paperiarkkeihin. Ohjaajat voivat myös kirjata leiriläisiltä kuulemiaan asioita sinne.

Kolmantena menetelmänä toimisi mielestäni hyvin internetistä löytämäni, Hanna Falckin Lasten mielipiteiden kuuleminen -materiaalista (2014) poimittu liikennevalot -menetelmä. Periaatteessa tämä on pohjimmiltaan samaan menetelmään perustuva kuin haastateltavaltani saatu post-it -lappu idea, nimi vain on eri. Tämä

olisi suhteellisen helposti ja nopeasti toteutettavissa oleva menetelmä leirillä. Ohjaajalla tulisi olla valmiiksi tehtyjä kysymyksiä ja/tai väittämiä, niistä asioista, joista halutaan tietoa kerätä. Näitä kysymyksiä/väittämiä voitaisiin kehitellä ohjaajakoulutuksissa valmiiksi, jolloin ne olisivat jo etukäteen ohjaajillekin tuttuja. Tai ne voisi tulla valmiina leirin järjestäjältä. Leirillä ohjaajalla tarvitsisi näin ollen olla valmiiksi kehitellyt väittämät sekä punaisia, oransseja ja vihreitä paperilappuja tai lappuja joihin olisi piirretty hymynaamat. Liikennevalot -menetelmä on nopea ja havainnollinen arviointitapa sekä käytännöllinen menetelmä silloin, kun halutaan selvittää ryhmän mielipide yhtä aikaa.

Neljäs menetelmä on myös Hanna Falckin (2014) materiaalista poimittu ja se on nimeltään mittani -menetelmä. Tällä menetelmällä voidaan kerätä muun muassa mielipiteitä yleisesti leiristä sekä lajin osalta haluttavia asioita. Tähänkin menetelmään kehitettäisiin valmiiksi kysymyksiä/väittämiä, joita ohjaaja esittäisi ryhmälleen. Kaikki ryhmäläiset voivat omalta paikaltaan ilmaista mielipiteensä omalla asennollaan ja ohjaaja kirjaa nämä mielipiteet ylös. Tässä menetelmässä ohjaajan on tärkeää kannustaa leiriläisiä ilmaisemaan oma mielipiteensä välittämättä kaverin mielipiteestä. Väittämän ja siihen annetun mielipiteenilmaisun jälkeen, voisi muutama halukas leiriläinen myös vapaaehtoisesti kertoa perustelun vastukselleen.

Viidentenä toiminnallisena menetelmänä voisi leirillä käyttää asiantuntijahaastatteluvani ehdottamaan janaa, jonka nimi olisi mielipidejana. Siinä janan toisessa päässä olisi vaihtoehto ”tosi jees” ja toisessa päässä ”tosi tyhmää” sekä niiden välillä kaikkea siltä väliltä. Osallistujat saavat valita paikkansa janalta sen mukaan mitä mieltä he ovat leiristä tai muusta heiltä kysyttävästä asiasta. Kun vastaajat ovat asettuneet paikalleen janalle, voidaan heiltä kysyä perusteluita, miksi valitsivat juuri kyseisen paikan janalta. Tämä menetelmä soveltuu myös samoin kuin edelliset palautteen hankkimiseen yleisesti leiristä tai halutuista tietyistä asioista, kysymysten tai väittämien avulla.

Näistä menetelmistä voisi valita mitä menetelmiä leirillä käytetään ja päättää jo ennen leiriä mitä tietoa halutaan hankkia. Toisaalta menetelmiä voisi myös kaikkia käyttää, jolloin niitä ja niistä saatuja tietoja voisi verrata toisiinsa. Eli ennen leiriä tai leirin aluksi käytettäisiin ryhmän mielipide menetelmää, jonka avulla

leiriläiset voivat itse vaikuttaa leirin sisältöön. Leirikansio olisi käytössä koko leirin ajan ja siihen kerättäisiin mielipiteitä, kokemuksia, palautetta ja ajatuksia aktiivisesti. Sitten esimerkiksi ohjattujen liikuntaosioiden tai muiden tapahtumien jälkeen voisi vaihdella liikennevalot ja mittani menetelmää, joilla voisi hankkia mielipiteitä leirin ohjelmista. Leirin loppupuolella sitten käytettäisiin vielä leiriläisten kyselylomaketta, jolloin saataisiin yleistä palautetta kysyttävistä asioista.

#### 5.4 Tuotosten arviointi

Kuten myös Ylikoski (2001) kirjoittaa, palautelomakkeilla hankittavan tiedon avulla saadaan mitattua leirin asiakastyytyvyyttä kvantitatiivisesti eli määrällisesti. Tämä menetelmä sopii hyvin Vierumäen leiritulet -liikuntaleirille, johon osallistuu jopa 500–700 lasta ja nuorta. Luotujen palautelomakkeiden kysymykset on pääosin luotu PHLU:n toiveiden perusteella, itse olen toki muotoillut kysymykset ja tarvittaessa muuttanut niitä saadun palautteen mukaisesti. Lisäksi, tietoperustaan nojaten, olen itse muotoillut leiriläisten palautelomakkeeseen kysymyksiä, joiden avulla voidaan myös hankkia tietoa leirin vaikutuksesta lasten ja nuorten liikunnallisuuteen. Lomakkeiden kysymyksistä on mahdollisuuksien mukaan pyritty tekemään valmiiksi luokiteltuja, joka siis nopeuttaa vastausten analysointia.

Lomakkeiden mielipidekysymyksen osalta koin tärkeänä, että vastaajan on vastauksellaan otettava kantaa, joten päädyin tästä syystä käyttämään 5.2 -luvussakin mainittua Osgoodin asteikkoa numeerisena asteikolla 1-5. Osgoodin asteikkoa käytettäessä ei vastaajalla ole mahdollista vastata ”en osaa sanoa” -vaihtoehdolla vaan hänen on aina annetta jonkinlainen mielipide asiasta asteikon vaihtoehdoilla. Avoimia kysymyksiä on lomakkeissa myös käytetty, koska niiden avulla on mahdollista saada hyviä kehitysehdotuksia, vaikkakin niihin on helppo jättää vastauksia.

Leirin palautelomakkeiden kysymykset on pyritty luomaan Heikkilän (2005, 57) määrittelemien hyvien kysymysten piirteiden mukaiseksi. Hänen mukaansa kysymyksessä tulee siis kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan ja sen on oltava tarpeellinen ja hyödyllinen sekä kohteliaasti esitetty. Kysymys ei myöskään saa olla liian pitkä ja monimutkainen. Lomakkeet on luotu Webropol-ohjelmalla, joten lomakkeita on

helppo muokata jatkossa ohjelman kautta, jos ja kun siihen on tarvetta. Leiriläisille ja/tai heidän vanhemmilleen (LIITE 1) sekä muille toimijoille (LIITE 2) tarkoitettut lomakkeet ehdittiin myös testata PHLU:n toimesta. Niihin tehtiin muutamat tarvittavat korjaukset vielä asetusten osalta. Muita muutoksia niihin ei päädytty tekemään kuin joidenkin sanamuotojen osalta.

Leiriläisille luodun palautelomakkeen (LIITE 3) lyhyydellä ja helpoilla kysymyksillä on pyritty siihen, että mahdollisimman moni malttaisi sen täyttää. Vastaaminen on toki aina vapaaehtoista, joten mikään pakko ei leiriläisen ole palautelomaketta täyttää. Pienellä palkinnolla pyritään kuitenkin saamaan mahdollisimman moni vastaamaan, jotta saataisiin osallistujilta tärkeää palautetta, sillä he ovat tapahtuman osallistujia ja näin ollen asiantuntijoita siihen liittyvien asioiden arvioimisessa.

Osallistavien ja toiminnallisten menetelmien osalta tässä työssä on keskitytty sellaisiin menetelmiin, jotka soveltuisivat hyvin lapsille ja nuorille ja joita leirillä olisi melko helppo ja nopea sekä mahdollisimman vaivaton toteuttaa. Leiristä tai sen eri osioista olisi menetelmien avulla mahdollista saada kallisarvoista tietoa sen osallistujien eli leiriläisten mielipiteistä. Näiden menetelmien avulla lapsille ja nuorille annetaan mahdollisuus osallisuuteen, johon heillä luvun 2.4 mukaisesti on ja johon myös lainsäädäntö velvoittaa. Osallistavien ja toiminnallisten menetelmien avulla leiriläinen voi kokea voivansa vaikuttaa tapahtumaan ja tuntea itsensä näin tärkeäksi, osaltaan ne myös mahdollistavat leiriläisille elämyksellisyyden kokemisen leirillä.

Asiantuntijoiden haastatteluun ideoiden saamiseksi osallistavien ja toiminnallisten menetelmien kehittämiseen perustui siihen ajatukseen, että joskus on viisasta kysyä asioita niiltä joilla siitä on tietoa. Valitettavasti haastattelun anti jäi kuitenkin pienemmäksi ja vaatimattomammaksi kuin odotin. Tuotoksessa esittelemiäni menetelmiä on jo aiemminkin jossain muodossa käytetty, mutta niitä on hieman muunneltu, jotta ne olisivat sopivia kaikille leiriläisille. Leirin lisäksi menetelmiä on mahdollista käyttää myös PHLU:n muissa tapahtumissa.

Tietoperustasta haluaisin vielä nostaa esille muutaman tärkeäksi kokemani asian muistutukseksi. Ensinnäkin haluaisin muistuttaa, että kaikkien lasten ja nuorten

liikunnan parissa toimivien tulisi muistaa pitää mielessään se tärkeä asia, että lasten ja nuorten liikunnan tulee olla ennen kaikkea hauskaa ja liikuntatapahtumiin tulee olla kiva mennä. Toiseksi tapahtuman järjestäjien tulisi muistaa ja pitää mielessään se, että on jatkuvasti kehitettävä uusia tapoja toimia ja saada ihmiset toimimaan. Tätä varten palautteen ja mielipiteiden sekä kehitysideoiden hankkiminen onkin ensiarvoisen tärkeää. Sillä yksi asia on varmaa: TULEVAISUUS on erilainen kuin tämä päivä ja jo huomenna toimimme toisin kuin tänään. (Muhonen & Heikkinen 2003, 158.)



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Vierumäen leiritulet -liikuntaleirin asiakaspalautteen ja -tiedon hankintaa luomalla leirille palautelomake sekä erilaisia osallistavia ja toiminnallisia menetelmiä palautteen hankkimiseen. Palautetta ja asiakastietoa tarvitaan leirin kehittämiseksi yhä paremmin leiriläisten odotuksia ja toiveita vastaavaksi. Saadun palautteen avulla voidaan myös tehdä johtopäätöksiä siitä, tarvitseeko leiriä muuttaa ja kehittää vai onko se jo tällaisenaan osallistujien mieleen. Työn tietoperustassa käsiteltiin tärkeäksi kokemaani lasten ja nuorten liikunnallisuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä liikuntasuosituksia ja lasten ja nuorten osallisuutta. Lisäksi tietoperustassa avataan leiritapahtumaa vapaa-ajan palvelutuotteena, elämyksellisyyttä, syitä tiedon hankkimiseen ja palautteen sekä asiakastiedon hankintatapoja.

Kuten kokemuksenikin ovat osoittaneet, niin myös tietoperustan aineistosta ilmeni, että vaikka liikunnan aluejärjestöissä ja urheiluseuroissa tehdään hyvin merkittävää ja arvokasta työtä lasten ja nuorten liikunnan eteen, niin siitä huolimatta valittavan suuri osa heistä ei liiku juuri lainkaan, eivätkä edes puolet heistä yllä suositeltuun liikuntamäärään. Lasten ja nuorten liikunnan eteen olisikin siis keksittävä uusia ratkaisuja. (Husu ym. 2011, 22–23.) Tämä on myös yksi tärkeä asia, johon lasten ja nuorten liikuntaleirillä sekä muissa liikunnallisissa tapahtumissa tulisi kiinnittää huomiota ja pyrkiä vaikuttamaan. Toivottavaa olisi myös, että lapset saisivat elinikäisen kipinän liikkumiseen leiriltä. Lisäksi lasten ja nuorten vanhempien toivotaan ymmärtävän ja kokevan liikuntaleirin hyödyllisyyden lasten kasvun tukemisessa. (Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry 2012.)

Palautelomakkeita luotiin lopulta kaksi kappaletta, leiriläisille ja/tai heidän vanhemmilleen oma (LIITE 1) ja ohjaajille, apuohjaajille, muille leiritoimijoille sekä PHLU:n henkilökunnalle oma (LIITE 2). Näiden Webropol-kyselylomakkeiden lisäksi tehtiin vielä Wordillä leiriläisille tarkoitettu lyhyt ja helppo palautelomake (LIITE 3). Lomakkeiden lisäksi kehitettiin lapsia ja nuoria osallistavia ja toiminnallisia palautteen hankintamenetelmiä, joita apuna käyttämällä voidaan hankkia palautetta leiriläisiltä jo leirin aikana (LIITE 4).

Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry voi hyödyntää opinnäytetyön tuotoksia Vierumäen leiritulet -liikuntaleirillä. Palautelomakkeiden avulla leiristä voidaan jatkossa hankkia asiakaspalautetta ja -tietoa suunnitelmallisesti ja tutkia leiriläisten tyytyväisyyttä leiriä kohtaan, sekä sen onnistumista ja mahdollisia kehityskohteita. Lomakkeita voidaan jatkossa kehittää ja muuttaa tarpeen mukaan.

Osallistavia ja toiminnallisia menetelmiä hyväksi käyttäen saadaan leiriläisiä itse osallistumaan leirin kehittämiseen. Leikin varjolla heiltä voidaankin saada tärkeää palautetta ja mielipiteitä, joiden avulla leiriä saadaan kehitettyä yhä enemmän heidän toiveitaan vastaavaksi. Lisäksi nämä menetelmät sopivat mielestäni juuri-kin liikuntaleirille tai muihin lasten ja nuorten liikunnallisiin tapahtumiin, koska menetelmät ovat toiminnallisia ja nopeita toteuttaa, eikä siis tarvitse istua alas pöydän ääreen täyttämään pitkää lomakekyselyä. Nämä menetelmät siis sopivat erittäin hyvin liikunnallisiin tapahtumiin ja ovat myös monistettavissa, eli niitä voisi käyttää PHLU:n järjestämissä muissakin tapahtumissa sekä myös muiden järjestämissä liikunnallisissa tapahtumissa.

Vaikka lasten ja nuorten mielipiteet leiritapahtumasta ovat erittäin arvokkaita, usein ne kuitenkin unohdetaan erilaisista selvityksistä tai ne ovat hyvin pintapuolisia. Alaikäisten mielipiteiden huomioon ottamista heitä koskevissa asioissa edellytetään myös eri lainsäädännöissä, joten lasten ja nuorten kuulemiselle ja osallisuudelle on myös Suomessa vahva lainsäädännöllinen pohja. Kun halutaan huomioida lasten ja nuorten mielipiteet, on pyrittävä selvittämään, millaisia ajatuksia ja toiveita heillä on. Samoin kuin aikuisella työssä jaksamisessa auttaa se, että saa vaikuttaa oman työnsä sisältöihin ja käytäntöihin, myös lapsella tulee olla mahdollisuuksia vaikuttaa ja esittää ehdotuksia, jotka myös otetaan vakavasti. (Karls-son 2006.)

Laadukasta ja toimivaa lasten ja nuorten tapahtumaa ei voida rakentaa eikä ylläpitää ilman palautteen ja asiakastiedon hankintaa tapahtumasta. Hyvä tapahtuman järjestäjä kerääkin palautetta laajasti ja käyttää siinä tarpeen mukaan erilaisia menetelmiä. Palautteen hankinnassa voidaan käyttää yhtä lailla havainnointia kuin keskusteluja ja kyselyjä, haastatteluita ja palautelomakkeita. Jotta voidaan saavuttaa palautteiden hankinnasta saadut hyödyt, tulee saatua palautetta myös arvioida

huolellisesti sekä hyödyntää johtopäätöksiä toiminnan kehittämisessä. (Ranne 2006, 148–149.)

## 6.1 Prosessin arviointi

Opinnäytetyöprojektini on kestänyt kokonaisuudessaan noin 9 kuukautta siitä, kun aihe toimeksiantajan kanssa lyötiin lukkoon. Periaatteessa prosessi kuitenkin lähti liikkeelle jo yli vuosi sitten ilmoittautuessani Vierumäen leiritulet -liikuntaleirin vastuuhjaajaksi, koska mietin jo tuolloin opinnäytetyölle toimeksiantajaa. Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry tulikin minulle tutuksi leirin kautta ja tuntui sopivalta toimeksiantajavaihtoehdolta. Syksyllä 2013 käsittelin enimmäkseen aihetta mielessäni ja alkaneella tutkimus- ja menetelmäosaamisen 2. kurssilla, jonka lopuksi onnistuin tekemään opinnäytetyösuunnitelman.

Joulukuussa 2013 alkoikin opinnäytetyön tekeminen konkreettisesti tiedonhaulla ja lähdekirjallisuuden haalimisella tietoperustan rakentamista varten. Vaikka tuotokset, jotka oli tarkoitus opinnäytetyön tuloksena kehittää, olivatkin jo osittain suhteellisen selkeinä mielessäni, oli opinnäytetyön aloittaminen tietoperustan muotoutumisen ja rajaamisen osalta erittäin haastavaa. Aluksi sopivan teoriapohjan löytäminen ja työstäminen tuntui hyvin hankalalta. Opinnäytetyöhjaajani auttoi minua kuitenkin saamaan sisältöön ja rakenteeseen jonkinlaista tolkkua. Tietoperustan sisältö muuttuikin työn edetessä alkuperäisestä jonkin verran, lähinnä teoriaosuus lisääntyi jopa aika paljon.

Ennen tietoperustan ja työn rakenteen muotoutumista en valitettavasti kuitenkaan saanut aloitettua konkreettisten tuotosten tekoa juuri lainkaan. Joten vasta, kun teoriapohja alkoi omasta mielestäni olla viimeistelyä vaille valmis, olikin edessä vielä itse tuotosten ideointi ja tekeminen. Tämä oli myös osaltaan hyvin haasteellista, sillä se vaati yhteydenpitoa ja mielipiteitä sekä lisätietoja PHLU:lta, jonka työntekijöillä tietysti oli omat kevätkiireensä meneillään. Opinnäytetyön valmistuminen vaatikin paljon aikaa ja energiaa, lisäksi oman haasteensa työn etenemiseen loi oma henkilökohtainen elämäntilanteeni ja sen muutokset. Tavoitteena oli siis alun perin saada opinnäytetyö valmiiksi ennen maaliskuuta 2014, mutta tavoitteesta jouduin joustamaan muutamalla kuukaudella.

Toukokuun alussa 2014 työni oli pääosin valmis, mutta kirjallinen osuus vaati vielä hiomista, joten en ehtinyt osallistua toukokuun alun seminaariin, joka oli tuolloin ollut tavoitteenani. Opinnäytetyöohjaajani ohjeistusten mukaisesti muokkasinkin vielä työtäni saavuttaakseni halutun lopputuloksen ja tähtäsinkin sitten kevään viimeiseen seminaariin, kesäkuun opinnäytetyöseminaariin. Tämäkin tuntui melkein mahdottomalta, mutta jostain sain viimeisen motivaation ja energian ja onnistuin saamaan työn valmiiksi.

Vaikka työn sisältö muuttui aika paljon alkuperäisestä, olen kuitenkin tyytyväinen sen sisältöön, sillä se pitää sisällään minulle tärkeitä asioita. Olen myös mielestäni saavuttanut opinnäytetyölleni asetetut tavoitteet, sillä palautelomakkeet ovat nyt valmiit ja niiden osalta toimeksiantaja on periaatteessa jo hyväksyntänsä antanut ja lomakkeet ehdittiin testatakin. Lisäksi osallistavat ja toiminnalliset menetelmätkin on saatu valmiiksi kehiteltyä ja niitä olisi mahdollista tämän kesän leirillä näin haluttaessa jo testata. Prosessin aikana olen oppinut paljon uutta, niin liikunnallisuudesta kuin lasten ja nuorten liikunnallisista tapahtumista, elämyksellisyydestä ja osallisuudesta sekä erilaisista asiakaspalautte ja asiakastiedon hankintamenetelmistä. Erityisen tyytyväinen olen, että lopulta ehdin myös tutustua Korkmanin (2006) ja von Koskullin (2009) menetelmiin. Uskonkin näistä olevan minulle myös jatkossa hyötyä, etenkin tarvittaessa asiakaspalautteen ja asiakastiedon kehittämisen kannalta.

Opinnäytetyön tekemisestä teki sen haastavuudesta huolimatta mieluisan ja tarkoituksellisen se, että se liittyi liikuntaan ja urheiluun, joka itselleni on hyvin tärkeä osa elämääni niin oman kuin lasten ja nuorten liikunnallisuuden sekä heidän liikunnan parissa toimimisen kannalta. Lisäksi lasten ja nuorten liikunnan harrastaminen on mielestäni ajankohtainen aihe ja koen sen myös erittäin tärkeäksi. Motiivoina toimi myös se, että opinnäytetyön avulla pystyin tekemään jotain, josta voisi olla hyötyä niin lapsille ja nuorille kuin toimeksiantajalle. Lasten ja nuorten liikkumiseen ja urheiluun innostaminen on mielestäni tärkeä tehtävä, johon kannattaa ja pitää tulevaisuudessa panostaa. Uskon, että tuotokset ovat toimeksiantajalle tarpeellisia työkaluja, joiden avulla he voivat hankkia palautetta leiristä sekä kehittää leiritoimintaa myös jatkossa tarpeen mukaan.

## 6.2 Jatkotutkimus- ja kehittämis ehdotukset

Opinnäytetyö rajattiin asiakaspalautteen ja asiakastiedon hankinnan kehittämiseen, palautelomakkeiden ja toiminnallisten menetelmien luomiseen tietoperustan avulla. Työ antaa toimeksiantajalle mahdollisuuden hyödyntää siinä esitettävää tietoperustaa sekä testata tuotoksina syntyneitä palautteen hankintakeinoja. Tämän opinnäytetyön tietoperustan ulkopuolelle jäi valitettavasti liikuntamatkailu, joten esimerkiksi Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry:n tai Vierumäen Urheiluopiston vaikutuksia Päijät-Hämeen liikuntamatkailuun voisi tutkia. Myös lasten liikunnallisten tapahtumien vaikutuksista lasten ja nuorten liikunnallisuuteen voisi jatkossa tehdä tutkimuksia.

Palautetta ei ole aiemmin kerätty järjestelmällisesti Vierumäen leiritulet - liikuntaleiristä, joten palautteen kerääminen ja sen analysointi auttaisi mielestäni seuraavien vuosien leirin suunnittelussa ja kehittämisessä. Kehitysehdotukseni PHLU:lle Vierumäen leiritulet -liikuntaleirin osalta olisi, että palautekyselyt toteutetaan ja päätetään niiden tulosten raportointitavat ja -periaatteet, jotka olisivat sitten jatkossa yhtenevät joka vuonna. Näitä voisi jatkossa siis verrata keskenään ja järjestelmällisesti hankitun palautteen avulla pysyttäisiin ajan hermoilla siinä, vaatiiko leiri kehittämistä vai onko se jo sellaisenaan toimiva ja mieluinen tapahtuma osallistujille.

## LÄHTEET

- Aalto, M. 2000. Ryppäästä ryhmäksi. Turvallisen ryhmän rakentaminen. 202 harjoitetta, 303 variaatiota. Tampere: My Generation Oy.
- Arantola Heli 2006. Customer insight, Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Juva: WSOY.
- Curtin, S. 2013. Delight your customers. United States of America. AMACOM
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3.painos. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5.-6. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirvensalo, M. 2013. Elämäkulun taitekohtiin kannattaa panostaa. Liikunta ja Tiede 2-3/2013, 18–21
- Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes. P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Helsinki: Tammi
- Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtuman järjestäjille. SLU-julkaisusarja 10/04. Iisalmi: Suomen Liikunta ja Urheilu ry
- Koski, P. 2008. Nuorisotyötä on tehtävä. Liikunnan ja urheilun seuratoiminta nuorisotyönä. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. 2. muuttumaton painos. Helsinki: Hakapaino Oy, 299 – 319.
- von Koskull, C. 2009. Use of Customer Information: An Ethnography in Service Development. Helsinki: Edita Prima Ltd
- Laakso, L., Nupponen, H. & Telama, R. 2007. Kouluikäisten liikunta-aktiivisuus. Teoksessa Heikinaro-Johansson, P. (toim.) & Huovinen, T. Näkökulmia liikunta-pedagogiikkaan (toim.) 2007. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: WSOY

- Laukkanen, A., Finni, T., Pesola, A., Sääkslahti, A. 2013. Reipas liikunta takaa lasten motoristen perustaitojen kehityksen – mutta kevyttäkin tarvitaan! *Liikunta & Tiede* 50 6/2013, 47–52.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum
- Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen: kuuntele asiakastasi. Hämeenlinna: Karisto Oy
- Miettinen, P. 1999. Liikkuva lapsi ja nuori. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Fogelholm, M. 2011. Lapset ja nuoret. Teoksessa: Terveysliikunta. 2. uudistettu painos, Mikael Fogelholm, Ilkka Vuori, Tommi Vasankari (toim.). Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Muhonen, R. & Heikkinen, L. 2003. Kohtaamisia kasvokkain: Tapahtumamarkkinoinnin voima. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy
- Ranne, J. 2006. Anna palaa! Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Hakapaino
- Sosiaali- ja terveysministeriö & Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2013. Muutosta liikkeellä! Valtakunnalliset yhteiset linjaukset terveyttä ja hyvinvointia edistävään liikuntaan 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:10. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy
- Tanskanen, I & Timonen-Kallio Eeva. 2010. Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun Ammattikorkeakoulu
- Tarssanen, S. (toim.) & Kylänen, M. 2009. Elämystuottajan käsikirja. 6. painos. Rovaniemi: Oy Sevenprint Ltd
- Vallo, H & Häyrinen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus – tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Tallinna: AS Pakett.
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppa-kamari
- Vilkkä, H., & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen oppinäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Vuori, I. & Miettinen, M. 2000. Kuinka tärkeää liikunta on terveydelle ja toimintakyvylle. Teoksessa: Haasteena huomisen hyvinvointi – miten liikunta lisää mahdollisuuksia? Liikunnan yhteiskunnallinen perustelu II – tutkimuskatsaus. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 124. Jyväskylä: Painoporras Oy.

Vuori, I. 2003. Lisää liikuntaa! Helsinki: Edita Prima Oy

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

## ELEKTRONISET LÄHTEET

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana [viitattu 19.5.2014]. Tekesin katsaus 256/2009. Saatavissa:

[http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelemisesta\\_palveluliiketoimintaan.pdf](http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf)

Espoon liikuntaleiriyhdistys ry. 2014. Liikuntaleirit.fi: Historia [viitattu 28.1.2014]. Saatavissa:

[http://www.liikuntaleirit.fi/liikuntaleirit/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11&Itemid=111](http://www.liikuntaleirit.fi/liikuntaleirit/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=111)

Falck, H. 2014. Lapsen mielipiteiden kuuleminen [viitattu 13.4.2014]. Saatavissa: [http://www.nuorisoseurat.fi/sites/default/files/lasten\\_mielipiteiden\\_kuuleminen\\_0.pdf](http://www.nuorisoseurat.fi/sites/default/files/lasten_mielipiteiden_kuuleminen_0.pdf)

Heiskanen, T. & Hiisjärvi, S. 2014. Toiminnalliset menetelmät [viitattu: 12.5.2014]. Saatavissa: <http://www.ela.fi/akatemia/toiminnalliset.php>

Helsinki.fi. 2008. Kvantitatiivisen tutkimusaineiston kerääminen [viitattu 20.4.2014]. Saatavissa: [http://www.helsinki.fi/~rkosken/3.luento\\_kvanti1.pdf](http://www.helsinki.fi/~rkosken/3.luento_kvanti1.pdf)

Husu, P., Paronen, O., Suni, J. & Vasankari, T. 2011. Suomalaisten fyysinen aktiivisuus ja kunto 2010. Terveyttä edistävän liikunnan nykytila ja muutokset [viitattu 15.1.2014]. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:15. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM15.pdf?lang=fi>



- Karlsson, L. (toim.) 2006. Lapset kertovat [viitattu 20.1.2014]. Stakes, Työpappe-reita 9/2006. Saatavissa:  
[http://files.kotisivukone.com/ilmio.kotisivukone.com/kuvat/Lehtileikkeet/lapset\\_kertovat.pdf](http://files.kotisivukone.com/ilmio.kotisivukone.com/kuvat/Lehtileikkeet/lapset_kertovat.pdf)
- Korkman, O. 2006. Aikuisten imitointi ja muita kuluttamisen käytäntöjä ruotsin-laivalla [viitattu 14.5.2014]. Teoksessa: Innovaatioiden kotiutuminen. Kuluttaja-tutkimuskeskuksen vuosikirja 2006. Toim. P Repo, I Koskinen & H Grönman. Kuluttajatutkimuskeskus. Saatavissa:  
[http://www.ncrc.fi/files/4975/1\\_2\\_Korkman.pdf](http://www.ncrc.fi/files/4975/1_2_Korkman.pdf)
- Kousa, M. 2014. Mieli-pide: Lapset ja nuoret saatava liikkumaan vapaa-ajalla [viitattu 22.5.2014]. Saatavissa: <http://www.aamuset.fi/naista-puhutaan/mielipide/mielipide-lapset-ja-nuoret-saatava-liikkumaan-vapaa-ajalla>
- KvantiMOTV. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen [viitattu 8.6.2014]. Saatavissa:  
<http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- Lounais-Suomen Liikunta ja Urheilu ry. 2014. Leirit [viitattu 27.1.2014]. Saatavissa: <http://www.liiku.fi/lapsille/leirit/>
- Nuori Suomi ry ja Opetusministeriö. 2008. Fyysisen aktiivisuuden suositus kouluikäisille 7-18 -vuotiaille [viitattu 11.12.2013]. Saatavissa:  
[http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTEvMDUvMTFfMjJfMDBfNDZlXzA4MDEyOUxpaWt1bnRhc3Vvc2l0dXNfa2lyamFfa2V2eXRfXzA4LnBkZiJdXQ/080129Liikuntasuositus-kirja%28kevyt%29\\_08.pdf](http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTEvMDUvMTFfMjJfMDBfNDZlXzA4MDEyOUxpaWt1bnRhc3Vvc2l0dXNfa2lyamFfa2V2eXRfXzA4LnBkZiJdXQ/080129Liikuntasuositus-kirja%28kevyt%29_08.pdf)
- Nuori Suomi ry. 2011. 10 teesiä ja 100 lupaus-ta: Manifesti lasten ja nuorten liik-kumisesta. Lasten ja nuorten liikkumien ja urheilun kulttuuri 2020-hanke [viitattu 5.1.2014]. Saatavissa: -hanke [viitattu 5.1.2014]. Saatavissa:  
<http://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2012/11/Liikkumismanifesti.pdf>
- Nuori Suomi ry. 2013. Suunnittelen liikuntaa: Myönteinen ilmapiiri [viitattu 11.12.2013]. Saatavissa:  
[http://www.suunnittelenliikuntaa.fi/NuoriSuomi/Evaita\\_ohjaamiseen/nuorisuomi/Ohjaaja/My%C3%B6nteinen+ilmapiiri.htm](http://www.suunnittelenliikuntaa.fi/NuoriSuomi/Evaita_ohjaamiseen/nuorisuomi/Ohjaaja/My%C3%B6nteinen+ilmapiiri.htm)

- Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2013a. PHLU [viitattu 17.12.2013]. Saatavissa: <http://www.phlu.fi/phlu/>.
- Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2013b. Toimintasuunnitelma 2014 [viitattu: 17.12.2013]. Saatavissa: <http://www.phlu.fi/@Bin/363262/TS2014SYYSKOKOUKSELLE.pdf>.
- Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2013c. Leiritulet [viitattu 17.12.2013]. Saatavissa: <http://www.phlu.fi/tapahtumat2/leiritulet/>.
- Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2014. Vierumäen leiritulet: Lajit [viitattu 24.3.2014]. Saatavissa: <http://www.phlu.fi/tapahtumat2/leiritulet/lajit/>
- Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2014. Vierumäen Leiritulet: Perheleiri [viitattu 24.3.2014]. Saatavissa: <http://www.phlu.fi/tapahtumat2/leiritulet/perheleiri/>
- Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2012. Vierumäen Leiritulet –liikuntaleiri 2012 [viitattu 17.12.2013]. Saatavissa: <http://lahdenkarate.fi/sites/default/files/Leiritulet%202012%20Esittely.pdf>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2014. Avoin haastattelu [viitattu 19.5.2014]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2014. Haastattelu [viitattu 14.4.2014]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html)
- Sitomo Oy. 2012. Elämyksellisyyden soveltaminen [viitattu 27.4.2014]. Saatavissa: <http://sitomo.fi/portaali/elamyksellisyyden-soveltaminen>
- Suihkonen, T. & Virolainen, K. 2002. Mikä lasta liikuttaa? Lasten liikuntamotivaatio ja muut liikkumiseen vaikuttavat tekijät lasten kokemina. Jyväskylän yliopisto [viitattu 17.12.2013]. Opettajankoulutuslaitos. Kasvatustieteen pro gradu – tutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/10572/G0000067.pdf?sequence=1>
- Suomen Liikunta ja Urheilu SLU ry, Nuori Suomi, Suomen Kuntoliikuntaliitto 2010. Liikuntatutkimus 2009–2010. Lapset ja nuoret [viitattu 20.12.2013]. Saatavissa:

vissa:

[http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTEvMjkvMTNfNDRfMzJfMjgwX0xpaWt1bnRhdHV0a2ltdXNfbnVvcmlvMDIlfMjAxMC5wZGYiXV0/Liikuntatutkimus\\_nuoret\\_2009\\_2010.pdf](http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTEvMjkvMTNfNDRfMzJfMjgwX0xpaWt1bnRhdHV0a2ltdXNfbnVvcmlvMDIlfMjAxMC5wZGYiXV0/Liikuntatutkimus_nuoret_2009_2010.pdf)

Suomen Sydänliitto ry. 2013. Lapsen liikunta [viitattu 28.12.2013]. Saatavissa:

[http://www.sydanliitto.fi/lapset#.UupBYPI\\_tLd](http://www.sydanliitto.fi/lapset#.UupBYPI_tLd)

SuomiSanakirja. 2013. Leiri [viitattu: 28.12.2013]. Saatavissa:

<http://www.suomisanakirja.fi/leiri>

SuomiSanakirja.fi. 2013. Elämys [viitattu 24.4.2014]. Saatavissa:

<http://www.suomisanakirja.fi/el%C3%A4mys>

Sosiaaliportti. 2014. Lastensuojelun käsikirja: Lasten osallisuus [viitattu

23.4.2014]. Saatavissa: [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/)

[FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/)

UKK-Instituutti. 2013a. Liikuntaa ohjatusti ja omaehtoisesti [viitattu 20.12.2013].

Saatavissa:

[http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/suomalaistennuorten liikunta/ohjattujaomaehtoistaliikuntaa](http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/suomalaistennuorten-liikunta/ohjattujaomaehtoistaliikuntaa)

UKK-Instituutti. 2013b. Aikaa palautumiselle [viitattu 18.12.2013]. Saatavissa:

<http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/liikuntasuositukset/palautuminen>

UKK-Instituutti. 2013c. Suomalaisten nuorten liikunta [viitattu 18.12.2013]. Saa-

tavissa:

[http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/suomalaistennuorten liikunta](http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/suomalaistennuorten-liikunta)

UKK-Instituutti. 2013d. Nuorten liikuntaharrastukset [viitattu 20.12.2013]. Saa-

tavissa:

[http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/suomalaistennuorten liikunta/nuortenliikuntaharrastukset](http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/suomalaistennuorten-liikunta/nuortenliikuntaharrastukset)

UKK-Instituutti. 2013e. Liikuntaa perheen parissa [viitattu 27.12.2013]. Saatavissa:

<http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/suomalaistennuorten-liikunta/perheliikuntaa>

UKK-Instituutti. 2013f. Liikunnan mahdolliset haitat [viitattu 28.12.2013]. Saatavissa:

<http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/liikunnanvaikutukset/liikunnanmahdollisethaitat>

UKK-Instituutti. 2013g. Liikunnan vaikutukset [viitattu 27.12.2013]. Saatavissa:

<http://www.tervekoululainen.fi/elementit/fyysinenaktiivisuus/liikunnanvaikutukset>

Uusitalo, K. 2007. Asiakaspalautetta rekisteröivän informaatiojärjestelmän kehittäminen kohdeyrityksen asiakaslähtöisen johtamisen tueksi [viitattu 19.2.2014].

Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopisto. Saatavissa:

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67705/978-951-44-6886-5.pdf?sequence=1>

Valtanen, A. 2008. Onnistunut matkailuelämys [viitattu 29.4.2014]. Pro Gradu – tutkielma. Turun Kauppakorkeakoulu. Saatavissa:

<http://info.tse.fi/julkaisut/Thesis2008/9812.pdf>

Vilka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö [viitattu 17.2.2014]. Saatavissa:

[http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen\\_ont.pdf](http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf)

## LIITTEET

Liite 1. Leiripalaute leiriläiset/vanhemmat + yhteystieto- ja arvontalomake

Liite 2. Leiripalaute ohjaajat, muut toimijat, PHLU + yhteystietolomake

Liite 3. Palautelomake leiriläisille leirin lopussa

Liite 4. Osallistavat ja toiminnalliset menetelmät

# LIITE 1

## Leiripalaute

Palaute Vierumäen Leiritulet -liikuntaleiristä 2014

Toivomme kaikkien leirille tulijoiden viihtyvän leirillä ja saavan mukavia ja ikimuistoisia leirikokemuksia. Jotta voimme kehittää ja tehdä seuraavista leireistä entistäkin parempia, toivomme teidän vastaavan palautekyselyymme.

Nuorempien lasten osalta toivomme, että vanhempi ja lapsi yhdessä pohtivat vastauksia kyselyyn. Jos teiltä osallistui useampi lapsi, niin toivomme saavamme jokaiselta osallistujilta oman vastauksen. Kyselyyn vastaaminen vie muutaman minuutin.

Leiriläisen sukupuoli? \*

- Poika  
 Tyttö

Leiriläisen ikä? \*

Mihin seuraavista leiriläisen osallistui? \*

Onko leiriläisen aiemmin osallistunut jollekin leirille?

- Olen osallistunut Vierumäen leiritulet -liikuntaleirille  
 Olen osallistunut muulle leirille, mille?   
 En ole aiemmin osallistunut millekään leirille

MITÄ MIELTÄ OLETTE SEURAAVISTA ASIOISTA LEIRILLÄ? \*

Vastauksissa 1 = Ei lainkaan tyytyväinen, 2 = Ei kovin tyytyväinen, 3 = Melko tyytyväinen, 4 = Tyytyväinen, 5 = Erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Telttakylä yleisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjatut liikuntaosiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaa-ajan määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avajaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aamunavajaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltaohjelma/luontoilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltaohjelma/disco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Päätäjäiset	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoka	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kioski	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensiapu	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yövalvonta	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikenteenohjaus	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infopiste	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vastasiko leiri odotuksianne? \*

- Kyllä
- Ei, miksi

Jättekö kalpaamaan leirillä jotain?

50 merkkiä jäljellä

Löytyikö leirillä jokin uusi harrastus tai kiinnostuksen kohde leiriläiselle?

- Kyllä, mikä?
- Ei

Oliko leirillä positiivinen vaikutus leiriläisen liikunnan ja urheilun harrastamisen kannalta?

- Kyllä, miten?
- Ei

Millaisia kokemuksia ja ajatuksia leiriläiselle jäi leiristä?

50 merkkiä jäljellä

Suosittelisitko leiriä muille? \*

- Kyllä
- Ei, miksi

Osallistuttekko jatkossa leirille? \*

- Kyllä
- Ehkä
- Ei, miksi \_\_\_\_\_  
ei?

Muut mietteet, terveiset, kiitokset:

100 merkkiä jäljellä



Päijät-Hämeen  
**LIIKUNTA JA URHEILU**





## Yhteystiedot

Kiitos palautteestasi!

Jos haluat osallistua arvontaan, jossa voit voittaa leiripassin ensi kesän leirille, anna vielä yhteystietosi. Leiripasseja arvotaan kolme kappaletta.

Yhteystietoja ei voi yhdistää juuri antamaasi palautteeseen.

### 1. Yhteystiedot

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Osoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>

## LIITE 2

### PALAUTEKYSELY OHJAAJILLE, MUILLE TOIMIJOILLE JA HENKILÖKUNNALLE

Käytähän muutaman minuutin antamalla palautetta tämän kesän leiristä ja sen onnistumisesta.

#### Kyselyyn vastaaja:

- Ohjaaja  
 Apuohjaaja  
 Muu toimija  
 PHLU:n henkilökunta

#### OHJAAJA

Palautekysely leirillä toiminnelle ohjajille

#### Miten mielestäsi onnistuimme leirillä seuraavissa asioissa? \*

Vastauksissa 1 = Ei lainkaan tyytyväinen, 2 = Ei kovin tyytyväinen, 3 = Melko tyytyväinen, 4 = Tyytyväinen, 5 = Erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Perehdytys/koulutus leirille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonkulku yleisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telttakylä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avajaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aamunavaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltaohjelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päättyjäiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoka/ruokailu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kioski	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensiapu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infopiste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yövalvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikenteenohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Parantamis- ja kehitysideoita leirille jatkossa!

100 merkkiä jäljellä

## MUU TOIMIJA LEIRILLÄ

Palautekysely mulle leirtolmijolle

### Miten seuraavissa asioissa onnistuttiin leirillä? \*

Vastauksissa 1 = Ei lainkaan tyytyväinen, 2 = Ei kovin tyytyväinen, 3 = Melko tyytyväinen, 4 = Tyytyväinen, 5 = Erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Perehdytys/koulutus leirille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonkulku yleisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telttakylä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avajaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aamunavaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltaojelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päätjäiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoka/ruokailu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kioski	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensiapu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infopiste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yövalvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikenteenohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Parantamis- ja kehitysideoita leirille

100 merkkiä jäljellä

## PHLU HENKILÖKUNTA

Palautekysely PHLU:n henkilökunnalle

### Miten seuraavissa asioissa onnistuttiin leirillä? \*

Vastauksissa 1 = Ei lainkaan tyytyväinen, 2 = Ei kovin tyytyväinen, 3 = Melko tyytyväinen, 4 = Tyytyväinen, 5 = Erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Perehdytys/koulutus leirille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiedonkulku yleisesti	<input type="text"/>	o o o o o
Telttakylä	<input type="text"/>	o o o o o
Avajaiset	<input type="text"/>	o o o o o
Aamunavaukset	<input type="text"/>	o o o o o
Iltaohjelmat	<input type="text"/>	o o o o o
Päättyjäiset	<input type="text"/>	o o o o o
Ruoka/ruokailu	<input type="text"/>	o o o o o
Kioski	<input type="text"/>	o o o o o
Ensiapu	<input type="text"/>	o o o o o
Infopiste	<input type="text"/>	o o o o o
Yövalvonta	<input type="text"/>	o o o o o
Liikenteenohjaus	<input type="text"/>	o o o o o

**Parantamis- ja kehitysideoita**

200 merkkiä jäljellä

**Muut mietteet, terveiset ja kiitokset:**

200 merkkiä jäljellä



## Yhteystiedot leiritoimijat

Kiitos palautteestasi!

Hyvä leiri-ohjaaja tai apuohjaaja:

Mikäli haluat olla mukana ohjaustoiminnassa urheiluseurassa, niin ole hyvä ja jätä vielä yhteystietosi.

Kokoamme ohjaajarekisteriä ja olemme asiasta vielä tarkemmin yhteydessä.

Yhteystietoja ei voida yhdistää antamaasi palautteeseen.

### 1. Yhteystiedot

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Osoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>

## LIITE 3

### Lomakekysely lapsille leirin lopussa



#### **Mikä?**

Kyselylomake, joka toteutetaan leiriläisille leirin lopussa. Lomakkeessa käytetään hymynaamoja ja vain muutamia kysymyksiä, joihin on helppo vastata.

#### **Miten?**

Ohjaajat voisivat leirin viimeisenä päivänä kerätä ryhmänsä kokoon ja antaa kaikille lomakkeen täytettäväksi. Tähän voisi mahdollisesti vielä lisätä jonkinlaisen palkinnon, joka arvottaisiin vastaajien kesken. Esimerkiksi niin, että kun lapsi palauttaa täytetyn kyselylomakkeen ohjaajalle, niin ohjaaja tarkistaisi, että se on täytetty ja näin leiriläinen saisi kirjoittaa lapulle nimensä. Kaikkien kyselyn täytettynä palauttaneiden kesken voisi vaikka arpoa palkinnoksi jäätelön, jonka saisi hakea kioskilta esimerkiksi ohjaajalta saatavalla ”kupongilla”.

#### **Mitä välineitä tarvitaan:**

Kyselylomakkeet kaikille, valmiina leirikansiossa, kynät. Ohjaaja tarvitsee paperilappuja, joihin kirjoittaa palauttaneiden nimet ja palkinnon arvonnassa voittajalle.

## Leiriläisen palaute leirillä

Ikäni? \_\_\_\_\_

Sukupuoli

Tyttö

Poika



Mitä mieltä olet seuraavista asioista?



Leiriohjaajat olivat kivoja

Leiriohjelmat olivat kivoja

Ruoka oli leirillä hyvää

Ohjattu liikunta oli kivaa

Sain uusia kavereita

Haluan tulla leirille myös ensi vuonna

Kivointa leirillä oli?

Oliko jotain mikä ei ollut kivaa, mikä?

## LIITE 4

### Osallistavat ja toiminnalliset menetelmät



#### Mikä?

Ryhmän kuuleminen on menetelmä, jonka avulla lasten ja nuorten annetaan mahdollisuus itse vaikuttaa liikuntaleirin sisältöön. Leiriläiset saavat itse ehdottaa leirille ohjelmaa, joka myös pyritään toteuttamaan leirin aikana.

#### Miten?

**Ennen leiriä:** Lähetetään leirille eri lajeihin ilmoittautuneille sähköpostilla kysely siitä, mitä he toivoisivat leiriohjelman sisältävän. Ennen leiriä toteutettuna kannattaisi kyselyssä antaa vaihtoehtoja, joista leiriläiset voisivat valita haluamansa vaihtoehdon. Näin ei tulisi liikaa vaihtoehtoja.

#### **Esimerkki:**

Sähköpostilla pikakysely yleisurheilun lajiryhmälle.

Mitä seuraavista haluaisit yleisurheilun leiriohjelman sisältävän?

- a) pituushyppy
- b) korkeushyppy
- c) kolmiloikka
- d) joku muu hyppylaji, mikä? \_\_\_\_\_

**Leirillä:** Vastuuohjaaja kokoaa ryhmän kasaan mahdollisimman pian leirin alussa. Leiriläiset jaetaan ryhmiin (riippuen ryhmän koosta 3-5 hlö/ryhmä) ja ryhmissä leiriläiset pääsevät kehittämään leirille haluamaansa ohjelmaa, yksi ehdotus/ryhmä. Ohjaajat keräävät ehdotukset, jotka sitten myös pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan leirin aikana ohjatuilla liikuntakerroilla. Toimintaa eh-



dottanut ryhmä voisi myös halutessaan itse ohjata haluamansa toiminnan muulle ryhmälle sovittuna aikana.

### **Miksi?**

Jotta leiriläiset pääsevät itse osallistumaan leirin ohjelmasisällön suunnitteluun ja kaikilla olisi mahdollista vaikuttaa leirin sisältöön ja toteuttaa omia toiveitaan.

### **Mitä välineitä tarvitaan:**

Ennen leiriä: PHLU voisi tämän toteuttaa ennen leiriä tai sitten vastuuhjaajien tulisi saada ilmoittautuneiden yhteystiedot voidakseen lähettää heille sähköpostilla pikakyselyn. Ohjaajalle toimitetaan lajiryhmään ilmoittautuneiden yhteystiedot kyselyä varten.

Leirillä: Paperia ja kyniä tarpeeksi, esimerkiksi yksi A3-kokoinen paperiarkki ja tussi/ryhmä.

### **Leirikansio**



### **Mikä?**

Leirin jokaisella lajiryhmällä on käytössään leirikansio, joka sisältää leirivihon, paperiarkkeja ja kyniä. Kansio jaetaan vastuuhjaajille, joka yhdessä apuohjaajan kanssa huolehtii kansioista ja sen sisällöstä sekä sen täyttämisestä.

### **Miten?**

Ohjaajat huolehtivat, että leirikansioon saadaan kerättyä leiriläisten mielipiteitä, palautteita, muistoja ja kokemuksia. Leiriläiset voivat halutessaan kirjoittaa tai piirtää leirikansion vihkoon tai papereille ajatuksiaan.

### **Esimerkit:**

- Voidaan kerätä tietoa ohjatuista liikuntaosioista. Ohjaajat hankkivat ohjatun liikuntatuokion jälkeen kaikilta mielipiteen, joka voidaan antaa kirjoittamalla tai piirtämällä. Jos mielipide kerätään jokaiselta leiriläiseltä, niin jaetaan paperiarkit sekä kynät leiriläisille, jolloin he saavat itse päättää kirjoittavatko vai piirtävätkö ajatuksiaan liikuntatuokiosta. Jos taas kerätään ryhmissä, niin jaetaan leiriläiset 3-5 henkilön ryhmiin ja annetaan ryhmälle paperi sekä kynä, johon he saavat haluamallaan tavalla ilmaista mielipiteensä.
- Voidaan kerätä tietoa yleisesti koko päivästä niin, että ohjaajat keräävät illalla esimerkiksi päivän päätteeksi ryhmän koolle. Palautetta pyydetään joko piirtämään tai kirjoittamaan vihkoon tai paperille ja samalla periaatteella kuin edellisessäkin, joko yksittäin tai ryhmissä.

Leiriläisille tulisi aina antaa ohjeita mistä heidän mielipiteensä halutaan saada, jotta he voivat piirtää tai kirjoittaa juuri siitä aiheesta. Leirin päätteeksi ohjaajat toimittavat kansiot leirin järjestäjälle, jotka käsittelevät sisällön ja analysoivat ne. Kyseinen palaute ei kuitenkaan ole suoraa palautetta vaan sitä täytyy aina tulkita.

### **Miksi?**

Leirikansion avulla saadaan leiriläisiltä hankittua arvokasta palautetta leiristä heti tapahtuman aikana. Kansion avulla saadaan kerättyä jatkuvaa palautetta leiristä, koska sinne kirjoitettaisiin tai piirrettäisiin joka päivä.

### **Mitä välineitä tarvitaan:**

Leirikansio, joka sisältää vihon, paperia ja kyniä. Kansiossa voisi olla valmiina kaikki muukin leirillä tarvittava materiaali vastuohjaajalle.

## Liikennevalot



### Mikä?

Menetelmä, joka sopii hyvin kaikenkokoisille ryhmille ja erityisen hyvin yli 6-vuotiaille soveltuva. Tämän avulla voidaan väittämiä ja kysymyksiä esittämällä hankkia leiriläisiltä tietoa leiristä ja sen onnistumisesta.

### Miten?

Jokaiselle osallistujalle kohden tarvitaan yksi **punainen** (eri mieltä), yksi **oranssi** (ei osaa sanoa) ja yksi **vihreä** (samaa mieltä) paperilappu. Värillisten lappujen sijasta voi käyttää myös lappuja, joihin on valmiiksi piirretty/tulostettu hymyäämat ☺ ☹ ☹. Ohjaaja esittää leiriläisille kysymyksiä tai väittämiä. Leiriläiset vastaavat mielipidettään kuvaavalla paperilapulla nostamalla sen ylös näkyville. Ohjaajat laskevat ja merkitsevät ylös saadut vastaukset.

### Miksi?

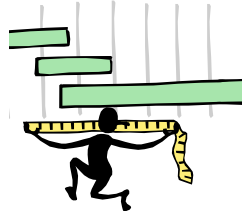
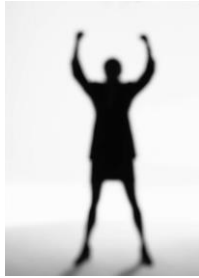
Leiriläiset pääsevät kertomaan omat mielipiteensä leikinomaisesti. Suhteellisen helppo järjestää leirillä, sillä kysymykset ja väittämät kannattaa ja pitääkin olla valmiiksi tehtyjä, eli esimerkiksi ohjaajakoulutuksessa ohjaajat yhdessä määrittelevät kysymykset ja väittämät tai ne voivat tulla leirin järjestäjien osalta valmiina. Näin mahdollistetaan myös se, että saadaan mielipiteitä eri ryhmiltä samantyyppisistä asioista. (Hanna Falck, 2014.)

### Mitä välineitä tarvitaan:

Tarvitaan väittämät/kysymykset, jotka ohjaaja esittää leiriläisille. Punaisia, oransseja & vihreitä paperiarkkeja tai pahvin paloja koko ryhmälle tai paperiarkkeja,

joissa isolla piirretty tai tulostettu hymynaamat ☺ ☹ ☹. Muistiinpanovälineet, ohjaaja kirjaa ylös tulokset esimerkiksi leirikansion vihkoon.

## Mittani



## Mikä?

Tämäkin menetelmä sopii kaikenikäisille ja kaiken kokoisille ryhmille mielipiteiden, palautteen tai asiakastiedon hankkimiseksi leirillä.

## Miten?

Ideana on, että jokainen voi ilmaista mielipiteen omalta paikaltaan. Mielipide ilmaistaan mittarilla, jossa kyykyssä = eri mieltä ja seisten kädet ylhäällä = samaa mieltä. Ohjaaja esittää väittämiä halutuista asioista ja merkitsee tulokset ylös itselleen. (Hanna Falk, 2014.) Muutama halukas leiriläinen voisi myös kertoa perustelun siihen, miksi oli tätä mieltä.

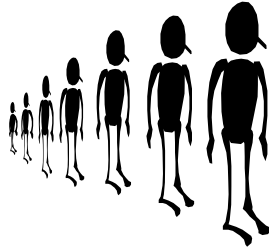
## Miksi?

Tämä menetelmä on helppo ja nopea toteuttaa, tässä ei leiriläisten itse tarvitse kirjoittaa/piirtää, vaan he voivat ilmaista mielipiteensä omalta paikaltaan. Nämäkin väittämät kannattavat ja pitää olla valmiiksi tehdyt, eli esimerkiksi ohjaajakoulutuksessa ohjaajat yhdessä määrittelevät kysymykset ja väittämät tai ne voivat tulla leirin järjestäjien osalta valmiina. Näin mahdollistetaan myös se, että saadaan mielipiteitä eri ryhmiltä samantyyppisistä asioista.

## Mitä välineitä tarvitaan:

Väittämät/kysymykset, ohjaaja tarvitsee muistiinpanovälineet.

## **Mielipidejana**



### **Mikä?**

Toiminnallinen menetelmä, jonka avulla leiriläiset voivat ilmaista mielipiteensä mielipidejanan avulla. Jana voidaan piirtää maahan tai se voi olla kuvitteellinen,

### **Miten?**

Ohjaaja joko piirtää janan maahan tai kertoo missä sijaitsevat janan päät. Ohjaaja esittää kysymyksen, josta tietoa halutaan saada. Leiriläiset asettuvat janalle mielipidettään vastaavalle kohdalle. Toisessa päässä on TOSI JEES -vaihtoehto ja toisessa TOSI TYHMÄÄ -vaihtoehto. Näiden välillä on paljon erilaisia vaihtoehtoja. Kun leiriläiset ovat sijoittuneet janalle, voidaan heiltä myös kysyä miksi he valitsivat kyseisen kohdan janalla.

### **Miksi?**

Helppo toteuttaa. Voidaan toteuttaa missä vaan, joko ulkona luonnossa tai kentällä kuin myös sisällä. Mielipidevaihtoehtoja on paljon janalla, joten kaikille löytyy omansa.

### **Mitä tarvitaan?**

Ohjaaja tarvitsee muistiinpanovälineet sekä väittämät/kysymykset.

### **Kysymysesimerkkejä:**

Yleisiä kysymyksiä/väittämiä:

- Onko leirillä ollut kivaa?
- Ohjaajat ovat olleet hyviä/kivoja?

- Ruoka on ollut hyvää?
- Leirialue on kiva?
- Liikunta on kivaa?
- Leirillä on kiva harrastaa liikuntaa?
- Olen löytänyt uuden harrastuksen leirillä?
- Aion harrastaa liikuntaa myös leirin jälkeen?
- jne.

Voidaan myös kysyä tarkennettuja kysymyksiä leiristä/ryhmän asioista:

- Ohjatut liikunnalliset osiot – jokaisen lajin ohjaajat voisivat kysyä omasta ohjaamisestaan, esimerkiksi yleisurheilussa voisi kysyä jostain lajista tai harjoittelukerrasta kuten esimerkiksi, oliko pituushyppy kivaa?
- Aamunavauksien esiintyjistä voisi kysyä, esimerkiksi oliko Matti Meikäläinen kiva vieras? Ovatko leirin urheilijavieraat olleet hyviä? Jos leiriläiset vastaavat ei, voisi kysyä näin vastaavilta miksi ei?

Jos halutaan kerätä tietoa jostain tietyistä asiasta, esimerkiksi leirin vaikutuksesta lasten ja nuorten liikunnallisuuteen:

- Pidän urheilusta/liikunnasta?
- Aion urheilla/harrastaa liikuntaa myös leirin jälkeen?
- Olen löytänyt jonkin uuden harrastuksen/kiinnostuksen kohteen leirillä?
- Leirillä on positiivinen ilmapiiri ja kiva urheilla?