

Palvelukonseptin kehittäminen Easy Gymille

Soveltava tutkimus asiakaslähtöisten palvelujen
kehittämisestä kuntosalille

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen
ja johtaminen
Opinnäytetyö (ylempi AMK)
Syksy 2018
Mari Numminen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Numminen, Mari	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Syksy 2018
	Sivumäärä 68 sivua ja 5 liitesivua	
Työn nimi Palvelukonseptin kehittäminen Easy Gymille Soveltava tutkimus asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisestä kuntosalille		
Tutkinto Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen YAMK		
Tiivistelmä <p>Kuntosali Easy Gym on perustettu tammikuussa 2017. Se on tällä hetkellä ainoana 24/7 periaatteella toimiva itsepalvelusali Haaparannassa, Pohjois-Ruotsissa. Tässä opinnäytetyössä selvitetään kuntosalirytyksen hyvinvointipalveluiden kehittämistä pienessä rajakaupungissa, jolla jo sijaintinsa perusteella on erityispiirteitä. Tällä hetkellä palveluiden tarjonta rajoittuu vain kuntosalipalveluiden myyntiin.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on soveltava tutkimus, jonka tavoite on Easy Gymin palvelukonseptin kehittäminen. Tavoitteena oli myös pyrkiä osoittamaan liikunnan positiivinen vaikutus työhyvinvointiin ja liikuntamotivaatioon. Opinnäytetyön tarkoituksena oli palveluja kehittämällä ja parantamalla vakiinnuttaa Easy Gymin asema uutena yrityksenä Haaparannan kunnassa.</p> <p>Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä ja sen perusjoukko olivat Easy Gymin asiakkaat. Kysely lähetettiin heinäkuussa 2018 yhteensä 298:lle henkilölle. Kyselyyn vastasi 18 % sen saaneista eli yhteensä 55 henkilöä. Tiedot analysoitiin Google forms ohjelmasta saatavien raporttien avulla ja kyselystä saatuja vastauksia analysoitiin lähinnä suoriin jakaumiin perustuen. Avoimien kysymysten analysointiin käytettiin sisällönanalyysiä.</p> <p>Soveltavan tutkimuksen tuloksista kävi ilmi kuntosaliasiakkaiden toiveet ja kokemukset Easy Gymin palveluista nykyisellään. Tulosten perusteella kehitettiin palvelukonsepti, jossa asiakkaalla on mahdollisuus ydinpalvelun eli kuntosaliharjoittelun lisäksi hankkia maksullisia oheispalveluja kuten hierontaa ja personal trainer palveluita. Yritysten tarpeisiin kehitettiin työhyvinvointia tukeva ”starttipaketti” joka sisältää luentoja, opastusta kuntosaliharjoitteluun sekä kehonkoostumusmittauksia. Tutkimustulosten perusteella laadittiin Easy Gymille jatkokehittämisehdotuksia sekä laitehankintoja että markkinoinnin kohdistamista varten.</p>		
Asiasanat palvelu, kehittäminen, kuntosali, liikunta, terveys, hyvinvointi, palvelukonsepti		

Abstract

Author(s)	Type of publication	Published
Numminen, Mari	Master's Thesis in Social and Health Care Development and Management	Autumn 2018
	Number of pages	
	68 pages, 5 pages of appendices	
Title of publication		
Development of a service concept for Easy Gym		
Applied research on the development of customer-oriented services for the gym		
Name of Degree		
Master's Degree Programme in Social and Health Care Development and Management		
Abstract		
<p>Easy Gym was established in January 2017. It is currently the only 24/7 self-service gym facility in Haaparanta, northern Sweden. This thesis studies the development of the fitness club's wellbeing services in a small border town that has special characteristics not only based on its location. Currently the supply is limited to the sales of gym services.</p> <p>This thesis is an applied research aimed at developing the Easy Gym's service concept. The aim was also to try to demonstrate the positive impact of exercising on well-being at work and on motivation being physically active. The purpose of the thesis was to develop and improve the service of the Easy Gym as a new company in Haaparanta municipality.</p> <p>A questionnaire was used as a data collection method for this applied research and its base set was Easy Gym's customers. The survey was sent to a total of 298 people in July 2018. The questionnaire was answered by 18% of those who received it, i.e. a total of 55 people. Data was analyzed using Google Forms reports, and responses from the survey were analyzed mainly based on direct distributions. Content analysis was used to analyze open questions.</p> <p>The results of the applied research revealed the wishes and experiences of the gym customers for the services of the Easy Gym gym. Based on the results, a service concept was developed in which the client has the opportunity, in addition to the core service, i.e. the gym workout, to purchase chargeable extra services such as massages and personal trainer services. A "Starter Kit" supporting wellbeing at work was developed for companies' needs, including lectures, guidance for gym training and body composition measurements. Based on the research results, further development proposals were developed for both equipment purchases and targeting the marketing.</p>		
Keywords		
service, development, gym, exercise, health, wellbeing, service concept		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	4
2.1	Meri-Lapin ja Haaparannan kunnan erityispiirteet	4
2.2	Liikuntatottumukset Meri-Lapin alueella	5
2.3	Easy Gym itsepalvelukuntosali	6
2.4	Tavoite ja tarkoitus	8
3	LIIKUNTA, TERVEYS JA HYVINVOINTI	9
3.1	Liikunta-alan tulevaisuus	9
3.2	Miksi ihminen harrastaa liikuntaa?.....	11
3.3	Terveys ja hyvinvointi	12
3.4	Liikuntamotivaatio.....	18
4	PALVELUKONSEPTIN KEHITTÄMINEN.....	23
4.1	Palvelukonsepti	23
4.2	Palveluiden kehittäminen.....	27
4.3	Asiakasymmärrys ja asiakastutkimus	28
4.4	Asiakaslähtöinen palvelujärjestelmän kehittäminen.....	30
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	33
5.1	Soveltava tutkimus	33
5.2	Tutkimusmenetelmät	33
5.3	Kohdejoukko.....	34
5.4	Kyselyn sisältö.....	34
5.5	Aineiston analysointi.....	35
6	TULOKSET	37
6.1	Kyselyn tulokset.....	37
6.2	Uusi palvelukonsepti.....	45
6.3	Jatkotoimenpide-ehdotukset.....	49
7	POHDINTA.....	55
7.1	Prosessin arviointi	55
7.2	Eettisyys ja luotettavuus	58
	LÄHTEET	61
	LIITTEET	1

1 JOHDANTO

Sanotaan että ihmiset ovat luotuja liikkumaan ja että ihminen on psykofyysinen kokonaisuus. Se tarkoittaa, että voidaksemme hyvin, meidän tulisi huolehtia niin fyysisestä kuin psyykkisestä hyvinvoinnista. Näiden lisäksi sosiaalisten suhteiden vaaliminen on tärkeää. Säännöllisellä liikunnalla on todettu olevan ihmisille paljon positiivisia terveysvaikutuksia. Näitä ovat esimerkiksi fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn lisääntyminen, luiden ja lihasten vahvistuminen sekä hapenottokyvyn parantuminen. (Ukk-instituutti 2015; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 10.)

Elintason nousun ja vaurastumisen myötä luontainen arkiliikunta on vähentynyt ja arjestamme on tullut passiivisempaa. Moni kulkee työ- ja koulumatkat lähes ovelta ovelle henkilöautolla tai julkisilla kulkuneuvoilla. Koneet hoitavat jo suurimman osan fyysisesti raskaista töistä ja ihminen enää vain lähinnä valvoo koneen toimintaa. Vapaa-aikaan kuten kodinhoitoon liittyvä fyysinen kuormittavuus on myös vähentynyt. Kodinhoitoonkin löytyy monenlaisia fyysistä kuormittavuutta vähentäviä apuvälineitä, kodinkoneita ja elektronisia vempaimia. (Ukk-instituutti 2015; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 10.)

Säännöllisen arki- ja hyötyliikunnan vähentyminen alkaa olla suuri, kasvava ongelma kansanterveydelle. Liian vähäinen liikunta aiheuttaa myös epäsuoria kustannuksia. Näitä ovat sairauspoissaolojen lisääntyminen työpaikoilla ja työn tuottavuuden heikentyminen. Vaurastumisemme näkyy luontaisen liikunnan vähenemisen lisäksi myös epäterveellisen ruoan ylitarjontana. Hyvinvointivaltioissa ovat lisääntyneet ylipainoon, lihomiseen liittyvät sairaudet, kuten kakkostyyppin diabetes. Liikkumattomuuden on todettu olevan yhteydessä myös eri väestöryhmien välisiin hyvinvointi- ja terveyseroihin. Fyysisen aktiivisuuden ja liikunnan kansantaloudellinen merkitys on valtava ja sen ymmärtämisen edistämiseen tulee jatkossa panostaa nykyistä enemmän. (Ukk-instituutti 2015; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 10-14.)

Yhteiskunnan näkökulmasta liikuntaan kannattaa investoida koska se on kustannustehokas keino parantaa väestön terveyttä ja hyvinvointia. Kohdullisella ja säännöllisellä liikunnan lisäämisellä voidaan saavuttaa huomattavia säästöjä muun muassa työpaikan sairauspoissaoloista ja muista terveyden- ja sosiaalihuollon menoista, mutta jo yhdestäkin liikuntatuokiosta voidaan havaita positiivisia terveysvaikutuksia. Sanotaankin, että liikunta on lääke lähes vaivaan kuin vaivaan. Arki- ja hyötyliikunnan nyt kuitenkin koko ajan vähentyessä, liikuntapaikkoja ja liikuntaa on lähdeittävä hakemaan työajan ulkopuolelta esimerkiksi kuntosaleilta. (UKK-instituutti 2015; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 13.)

Joel Juppi kirjoitti vuonna 1986 artikkelin ”Liikuntakulttuurin tulevaisuus tutkimuksen, tiedonvälityksen ja eräiden alan kehittämistavoitteiden näkökulmasta”. Artikkelissa hän ennustaa tulevaisuuden, meidän nykypäivän, yhteiskunnan olevan enemmän kaupunkikeskeistä. Liikuntarakentaminen tulee hänen mukaansa keskittymään kaupunkilaistuneen ihmisen tarpeisiin ja hän arvioi korkeatasoisten sisäliikuntatilojen määrän kasvavan entisestään. Juuri näin on tapahtunut.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2013, 30) mukaan liikunta-ala on yksi yritystoiminnan kasvusektoreista ja siksi sen kehittämistä on tärkeää jatkaa ja vahvistaa. Liikunta-alan yrittäjyydellä on tärkeä rooli laadukkaiden palvelujen tarjoajana mutta ennen kaikkea sillä on merkitystä terveyttä ja hyvinvointia edistävän liikunnan kehittämisessä.

Kuntosali Easy Gym on perustettu tammikuussa 2017. Se on tällä hetkellä ainoa 24/7 periaatteella toimiva itsepalvelusali Haaparannassa, Pohjois-Ruotsissa. Tässä opinnäytetyössä halutaan kyselytutkimuksella kartoittaa, minkälaisia vaikutuksia ympärivuorokauden toimivalla liikuntapaikalla on ollut kuntosaliharrastuksen aloittamiseen ja harjoitteluun sitoutumiseen, sekä millaisia vaikutuksia paikan sijainnilla, välineistöllä, viihtyvyydellä ja palvelujen helpolla saatavuudella on eri kohderyhmille. Kyselyllä halutaan myös selvittää mitä lisäpalveluja kuntokeskuksen asiakkaat kaipaavat ja onko työnantajan kustantamalla kuntosaliharjoittelulla ollut työhyvinvointia lisäävä vaikutus.

Kysely tuottaa tärkeää tietoa kuntosaliharjoittelun vaikutuksista työhyvinvointiin ja liikuntamotivaatioon. Kuntosali Easy Gymin yhteistyöyritykset saavat halutessaan tutkimuksesta tietoa kuntosaliharjoittelun vaikutuksista työntekijöidensä työhyvinvointiin ja liikuntamotivaatioon. Jatkossa Easy Gym voi hyödyntää kyselyn tuottamaa tietoa harjoittelun vaikutuksista esimerkiksi myydessään kuntosalijäsenyyksiä sekä muita hyvinvointipalveluja kunnalle ja yksityisille yrityksille.

Terveys- ja hyvinvointipalveluja on toistaiseksi tuotettu, tutkittu ja arvioitu vain modernin, teollisen yhteiskunnan ja massatuotantoa tukevan logiikan mukaisesti ja ne on tarkoitettu yleensä hyvin homogeeniselle käyttäjäkunnalle (Riikonen 2001, 88-89). Tässä opinnäytetyössä selvitetään kuntosalilyrityksen hyvinvointipalveluiden kehittämistä pienessä rajakaupungissa, jolla jo sijaintinsa perusteella on erityispiirteitä. Minä, sekä opinnäytetyön tekijänä että kuntosalin Easy Gymin yrittäjänä, näen että perusteita yrityksen palveluiden lisäämiselle on paljon, sillä tällä hetkellä palveluiden tarjonta rajoittuu vain kuntosalipalveluiden myyntiin. Kun palveluita on kehitetty yhdessä asiakkaan kanssa, ne vastaavat kysyntään ja tuottavatkin paremmin. Lisäksi asiakkaiden antamat kehitysehdotukset ovat yritykselle aivan ilmaisia.

Kohdeorganisaatio on kooltaan 500 neliömetriä. Yritys toimii tällä hetkellä niin sanottuna kylmäsalina eli se tarjoaa mahdollisuuden pelkkään kuntosaliharjoitteluun ilman ryhmäliikuntaa. Yrityksessä on kaksi omistajaa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

2.1 Meri-Lapin ja Haaparannan kunnan erityispiirteet

Meri-Lappi koostuu Tornioista, Kemistä, Keminmaasta, Tervolasta ja Simosta. Meri-Lapin alueeseen katsotaan kuuluvan myös Ruotsin puolella sijaitseva Haaparanta. Koko alueen asukasluku on noin 70 000 henkeä. Sijainti meren ja jokien äärellä on mahdollistanut kaupankäynnin ja matkailun alueella jo 1500 -luvulta lähtien. Meri-Lappi on kasvanut teräs- ja pape-riteollisuuden ympärille ja tämän ympärille taas on syntynyt runsaasti pieniä ja keskisuuria yrityksiä. (Meri-Lapin Matkailu Oy 2018; Heliste ym. 2004, 14-28.)

Easy Gym sijaitsee Haaparannassa. Haaparannan kunta (ruots. Haparanda kommun) on Norrbottenin läänissä. Sen maapinta-ala on 921,27 neliökilometriä (1.1.2016) ja asukasluku 9805 henkeä (31.12.2017). Haaparannan kunnan keskustaajama on Haaparannan kaupunki. Kaupungin väestöstä noin 50,5% on ulkomaalaistaustaisia, mikä on toiseksi eniten koko Ruotsissa. Ensimmäisen, toisen tai kolmannen sukupolven ruotsinsuomalaisia Haaparannassa asuu noin 7500 henkeä. Ruotsi on yksikielinen maa, mutta Haaparannassa palveluita tarjotaan ruotsin kielen lisäksi suomeksi ja meänkielillä. Suomen kieli on Ruotsin virallinen vähemmistökieli. (Statiska centralbyrån – SCB 2018.)

Rajanaapurit Suomen Tornio ja Ruotsin Haaparanta ovat monella tapaa poikkeuksellinen alue. Maat elävät kahta eri kellon aikaa ja niillä on eri valuutta. Valtakunnan raja erottaa kaupungit toisistaan ja hallinnollisesti ne kuuluvat eri valtioihin mutta ovat kuitenkin onnistuneet solmimaan tiiviin yhteistyön lähes kaikilla kunnallisen toiminnan sektoreilla. (Nousiainen 2010, 433.)

Kulttuuri ja liikuntatoimen alalla yhteistyö alkoi jo 1970-luvun lopulla liikuntapaikkojen yhteiskäytöllä, rajat ylittävällä urheiluseuratoiminnalla ja joukkueilla sekä yhteisillä kulttuuritapahtumilla. Tällä hetkellä rajalla asuvat saavat valita kummassa maassa haluavat käydä peruskoulun, lukion tai opiskella jopa ammatillisen tutkinnon. Heillä on mahdollisuus valita terveydenhuoltopalvelut kummaltakin puolelta rajaa. Haaparannalla ja Tornion on yhteinen matkailukeskus, ne auttavat toisiaan palo- ja pelastustehtävissä sekä sairaanhoidon kuljetuksessa. Molempien kaupunkien keskustat ovat kasvaneet kiinni toisiinsa rajalle tullin läheisyyteen, johon ovat nousseet Suomen puolella sijaitseva Rajalla -ostoskeskus ja Ruotsin puolella sijaitseva Ikea -tavaratalo. Haaparannan ja Tornion alueella on myös hyvin tavallista, että työpaikka on rajan toisella puolen. Molempien kaupunkien virastoissa saa palveluja sekä ruotsin että suomen kielellä. (Nousiainen 2010, 434-444.)

2.2 Liikuntatottumukset Meri-Lapin alueella

Haaparannan ja Tornion välillä on tehty yhteistyötä urheiluseuratoiminnan puitteissa jo 1970 -luvulta lähtien. Liikuntapaikkojen yhteiskäytöllä sekä mahdollisuudella harjoitella ja kilpailla yli rajojen on säästetty kustannuksissa ja pystytty luomaan kilpailukykyisiä joukkueita. Alueen seura- ja yhdistystoiminta on aktiivista. Harrastusmahdollisuuksia ja liikuntapaikkoja on tarjolla pienten kaupunkien väkimäärään nähden paljon. Kaupungeista löytyy perinteisten jää-, salibandy-, tennis- ja yleisurheiluhallien lisäksi muun muassa kartingrata, jousiammuntahalli, useampi tatami ja täysimittainen, kahden maan ja kahden aikavyöhykkeen alueella toimiva golfkenttä. Menestystäkin on tullut esimerkiksi joukkuelajeissa kuten jääpallossa ja jalkapallossa. Nämä lajit kahmivat edelleen paljon paikallisia lapsia ja nuoria harrastajikseen ja niiden parissa liikkuu myös paljon aikuisia harrastajia. (Nousiainen 2010, 437-438.)

Yksilölajeista esiin voisi nostaa menestyksekkäät urheilijat, painija Tomas Johansson Haaparannasta ja hiihtäjä Jari Isometsä Tornioista, jotka ovat molemmat sekä edustaneet Meri-Lappilaisia urheiluseuroja että harjoitelleet Meri-Lapin alueella. (Sport reference 2018; Alatornion Pirkat 2018).

Urheiluseuratoiminnan lisäksi Meri-Lapissa on useita liikunta-alan yrityksiä ja ne ovat lisääntyneet parin viimeisen vuoden aikana. Tarjolla on tätä nykyä tavanomaisten kuntosali ja ryhmäliikuntapalvelujen lisäksi muun muassa yoggaa, tankotanssia, toiminnallista harjoittelua, pilatesta, personal trainer -palveluita ja extreme kisoja. (Finder 2018; Allabolag 2018.)

2.3 Easy Gym itsepalvelukuntosali

Easy Gym on tammikuussa 2017 perustettu 24/7 periaatteella toimiva itsepalvelukuntosali Haaparannan kaupungissa Pohjois-Ruotsissa. Yritys on ruotsalainen AB (aktiebolag) eli osakeyhtiö ja siinä on kaksi omistajaa.

Easy Gymin tilat sijaitsevat valoisassa liikehuoneistoissa aivan Haaparannan keskustassa. Liikehuoneiston kokonaispinta-ala on 500 neliometriä. Kuntosaliharjoitteluun on liiketilasta varattu noin 400 neliometriä. Saunat, suihkut, pukutilat ja solarium ovat lisäksi noin 100 neliometriä. Harjoitustilasta 2/4 on varattu painopakalaitteille, 1/4 aerobisille laitteille ja 1/4 on vapaapainotilaa. Kuntosalilla ei ole henkilökuntaa.

Asiakas hankkii kulkuoikeuden kuntosalille verkkokaupan kautta, jonka osoite on www.easygym.fi. Hän voi ostaa kuntosaliaikaa yhden kerran, 1kk, 3kk, 6kk tai 12kk. Kuntosalin välineistö sekä oheispalvelut saunat, suihkut ja solarium sisältyvät hintaan. Kaksikielisen verkkokaupan maksutapoina toimivat kansainväliset luottokortit. Lisäksi maksutavoiksi käyvät Ruotsissa käytössä oleva SWISH -mobiilimaksu sekä suomalainen Smartum Polku -verkkomaksu. Verkkokaupasta löytyvät hinnat sekä euroina että ruotsin kruunuina.

Verkkokauppa koodaa automaattisesti kuntosalin ulko-oven aukeamaan asiakkaan omalle puhelinnumerolle. Kuntosalille tullessaan asiakas soittaa kuntosalin ovelle ja ovi aukeaa. Tilat ovat asiakkaiden käytössä ympäri vuorokauden. Liiketilän pihalla on asiakkaille paljon ilmaista pysäköintitilaa.

Kuntosali tekee tällä hetkellä yhteistyötä muutaman yksityisen yrityksen sekä Haaparannan kaupungin kanssa. Yritysten ja kunnan työntekijät saavat halutessaan hyödyntää työnantajan tarjoamaa maksusitoumusta kuntosaliharjoitteluun Easy Gymillä kokonaan tai osittain.

Kuntosalin markkinointi on ollut maltillista. Siinä on toistaiseksi hyödynnetty ainoastaan sosiaalista mediaa kuten Facebook. (Easy Gym Facebook -sivut)

2.4 Tavoite ja tarkoitus

Tämä opinnäytetyö on soveltava tutkimus, jonka tavoitteena on Easy Gymin palvelukonseptin kehittäminen. Tavoitteena on myös pyrkiä osoittamaan liikunnan positiivinen vaikutus työhyvinvointiin ja liikuntamotivaatioon. Opinnäytetyön tarkoituksena on palveluja kehittämällä ja parantamalla vakiinnuttaa Easy Gymin asema uutena yrityksenä Haaparannan kunnassa.

Tutkimustehtävät ovat seuraavanlaisia:

- 1) Miten Easy Gymin käyttäjät saavat/saivat tietoa tästä liikuntapaikasta ja mitkä asiat vaikuttivat kuntosaliharjoittelun aloittamiseen ja jatkumiseen juuri Easy Gymillä? Kuinka säännöllisesti ja miksi eri käyttäjäryhmiä edustavat asiakkaat käyttävät Easy Gymiä?
- 2) Millaisia terveystaikutuksia asiakas kokee saaneensa kuntosaliharjoittelusta? Miten työnantajan osittain tai kokonaan kustantama kuntosaliharjoittelu on vaikuttanut työhyvinvointiin ja liikuntamotivaatioon?
- 3) Mitä välineitä sekä hyvinvointipalveluja asiakkaat haluaisivat Easy Gymille?

3 LIIKUNTA, TERVEYS JA HYVINVOINTI

3.1 Liikunta-alan tulevaisuus

Viimeisimmässä tilastokeskuksen teettämässä liikuntaharrastamista koskevassa Ajankäyttötutkimuksessa (2009, päivitetty 25.5.2011) todetaan kävelylenkkeilyn olevan suomalaisten suosituin liikuntalaji. Ajankäyttötutkimuksen kulttuuri- ja liikuntaharrastuskysymyksiin on vastannut 4 645 yli kymmenen vuotiasta henkilöä. Tutkimuksen mukaan toiseksi suosituimmaksi liikuntalajiksi listalla nousee kotivoimistelu ja kolmanneksi pyöräily. Seitsemänneksi suosituimmaksi lajiksi noussutta kuntosaliharjoittelua sanoo harrastaneensa 16 prosenttia vastaajista. Vastaavasti ruotsalaiseen Statiska centralbyrån Riksidrotts Förbundetille tekemään (2010) tutkimukseen osallistui 2500 henkilöä, ikähaarukasta 7-70 vuotta. Tutkimuksen mukaan ruotsalaistenkin suosituin liikuntalaji on kävely. Ruotsalaisten toiseksi suosituimmaksi liikuntalajiksi nousee voimaharjoittelu, jota tutkimuksen mukaan harrastaa 24%. Kolmanneksi listalla nousee lenkkeily.

Puhuttaessa rahasta Suomen ja Ruotsin valtio käyttää urheilumäärärahoja eri tavoin. Ruotsissa lähes 70% valtion urheilumäärärahoista kohdistetaan urheiluseuroille sekä lapsille ja nuorille. Ruotsissa valtio ei tue liikuntapaikkarakentamista, kun taas Suomessa liikuntapaikkarakentamisen osuus on määrärahadista 19%. Ruotsissa kunnat hoitavat liikuntapaikkojen rakentamisen. Ruotsin valtio kohdistaa rahapeleistä saatavia varoja liikuntaan Suomen vastaavaa enemmän. Tämän lisäksi Ruotsin valtio tukee liikuntaa myös verotuloin, toisin kuin Suomessa. Rahojen jaosta Ruotsissa päättävät keskeiset urheiluliitot, kun taas Suomessa päätökset tekevät opetusministeriö ja ELY -keskusten asiantuntijaorganisaatiot. Paikallistoimintaan saatava tuki on Suomessa huomattavasti pienempi kuin Ruotsissa. (Mäkinen 2010, 37-39, 147-148.)

Pirnes ja Tiihonen (2010, 206) ”Hyvinvointia liikunnasta ja kulttuurista” katsauksessaan kertovat kunto- ja terveystiikunnan aseman vahvistuneen viime vuosikymmeninä. Samalla he kuitenkin toteavat meidän siirtyneen elämisyhteiskuntaan, jossa yksilöllisen nautinnon hakemisesta on tullut entistä vahvempi syy harrastaa tai olla harrastamatta liikuntaa. Heidän mukaansa liikuntakulttuurin muutoksen tärkeä piirre on yksityisten liikuntapalvelujen ja -paikkojen lisääntyminen ja sitä seurannut suuntautuminen kulutusyhteiskunnan markkinoille. Myös järjestöt ovat muuttuneet liikeyritysten kaltaisiksi palveluorganisaatioiksi. Julkinen sektori tukee tätä kehitystä myöntämällä tukea yksityisen sektorin liikuntapaikkarakentamiseen.

Liikuntamenojen on todettu olevan yhteydessä elintasoon ja käytettävissä oleviin varoihin. Se on yhteydessä myös maan yleiseen liikuntaharrastuneisuuteen, vapaa ajan määrään, liikuntapaikkojen määrään, erilaisten liikuntaorganisaatioiden määrään ja liikuntapalvelujen laatuun. Talouskasvun myötä liikunnan harrastamisen arvellaan tulevaisuudessa lisääntyvän ja liikuntamenojen kasvavan Euroopassa. Kuluttajamenot koostuvat liikuntaan osallistumisesta sekä urheilun seuraamisesta aiheutuvista kustannuksista. Liikuntakäynnän kasvu avaa markkinoita, saa aikaan kehitystyötä ja uutta liiketoimintaa. (Puronaho ym. 2000, 326-327.)

Viime vuosina ihmisten terveystietoisuus on lisääntynyt ja samalla sosiaaliset sekä henkiset tarpeet ovat korostuneet. Samaan aikaan seniorien määrä väestössä jatkuvasti lisääntyy. Tämä on vaikuttanut terveys ja hyvinvointialan liikuntaliiketoimintaan myönteisesti ja tällä arvellaan myös olevan vaikutusta koko liikunta-alan markkinoiden kasvuun. Liikunnan onkin todettu sopivan, ikään ja fyysiseen kuntoon katsomatta, kaikille kustannustehokkaana ja toimivana hoitomuotona. Liikunta on nykyään myös osa yhteiskunnallista hyvinvointipolitiikkaa ja se on nostettu laajasti esille hallitusohjelmassa yhtenä sen strategisista tavoitteista. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan liikunta-alalla tulevat eniten kasvamaan lähivuosina terveyden ja hyvinvointiin liittyvät palvelut ja tuotteet. Toisena liikuntamatkailu ja urheilutapahtumat ja kolmantena liikuntalähtöiset viestintä-, viihde- ja

lifestyle tuotteet sekä palvelut. (Valtioneuvoston kanslia 2015, 20-21; Viitasaari 2015, 8; Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 11-15).

Terveys- ja hyvinvointialan liikuntapalveluita tarjoavat kunto- ja terveyslääkärikeskukset, hyvinvointi- ja kuntoutuskeskukset sekä urheiluopistot. Tulevaisuudessa liikuntapalveluita arvellaan olevan tarjolla myös terveysalan yrityksissä kuten yksityissairaaloissa, jotka Työ- ja elinkeinoministeriön (2014, 15) mukaan muuttuvat kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin keskuksiksi.

3.2 Miksi ihminen harrastaa liikuntaa?

Aikuisten liikuntaharrastusta motivoivat monet tekijät. Näitä voivat olla liikunnasta saatavat terveysvaikutukset, painonhallinta, ulkonäön kohentuminen, sosiaaliset kontaktit kuten ystävien tapaaminen, virkistyminen ja elämysten kokeminen mutta toisaalta myös rauhoittuminen ja luonnon tarjoamat elämykset. Liikkumattomuudelle tai liikunnan loppumisellekin voi olla monta syytä. Nämä syyt voidaan ryhmitellä yksilöllisiin esteisiin sekä ympäristöön liittyviin sosiaalisiin ja fyysisiin esteisiin. Ympäristöön liittyvistä esteistä esimerkiksi voidaan ottaa, vaikka liikuntakaverin puuttuminen tai sairastuminen. Nämä ovat esimerkkejä sosiaalisesta esteestä. Uimahallin puuttuminen asuinpaikkakunnalta on esimerkki fyysisestä esteestä. Esimerkkeinä yksilöllisistä esteistä ja liikuntaharrastusta rajoittavista tekijöistä ihmiset ilmoittavat usein saamattomuuden, hoitamattomat kotityöt, ajan puutteen tai työstä johtuvan väsymyksen. Liikuntaharrastuksen aloittaminen on vaativaa ja sitä verrataan helposti muihin vapaa-ajanviettopoihin. Esimerkiksi television katselu saattaa huonolla säällä voittaa lenkkeily ja huono, lajiin sopimaton sää onkin usein esteenä ulkoiluharrastuksille. Näissä tilanteissa ihminen tarvitsee tietoa liikunnan positiivisista vaikutuksista, sen monista hyödyistä sekä vahvaa liikuntamotivaatiota. (Poskiparta ym. 2009, 46; Hirvensalo & Häyrynen 2007, 66-67.)

Luukkaisen (2013) pro gradu -tutkielman mukaan Lapin läänissä yleisesti ottaen koetaan, etteivät asukkaat pysty harrastamaan haluamaansa lajia koska sille ei ole alueella mahdollisuuksia eli sille on fyysisiä esteitä. Joko harrastuspaikka puuttuu tai harrastukselle ei ole ohjaajaa. Lapissa asuvat ovat tästä syystä eriarvoisessa asemassa verrattaessa heitä muualla Suomessa asuviin ihmisiin. Suurimmaksi syyksi liikkumattomuudelle lapissa asuvat kokivat kuitenkin erilaiset sairaudet eli yksilölliset esteet. Väestö Lapissa on ikääntynyttä ja todennäköisesti tästä syystä erilaiset vaivat ja sairaudet estävät liikunnan harrastamista ja se näkyy tutkimustuloksissa muuta maata korkeampina tuloksina. Lapissa asuvat ihmiset taas eivät kokeneet ajan puutteen tai pitkien välimatkojen olevan esteenä liikkumattomuudelle, vaikka välimatkat Lapin läänissä ovatkin useasti muuta Suomea pidemmät. Lapin läänin asukkaat eivät enää kokeneet liikuntaharrastamisen kalleutta yhtä suurena esteenä liikkumiselle kuin aikaisemmin tehdyissä tutkimuksissa.

3.3 Terveys ja hyvinvointi

Lahelma, Martikainen, Pietiläinen ja Tarkiainen tarkastelevat Kansanterveys, yksilön hyvinvointi -kirjassa (2012, 22-35) ihmisten terveydessä havaittavia sosioekonomisia eroja. Nämä erot ovat heidän mukaansa vuosi vuodelta kasvavia ja näkyvät kaikissa niissä Länsi-Euroopan maissa, joissa on aiheesta tutkimustietoa jo usean vuosikymmenen ajalta. Suomi ja Ruotsi kuuluvat näihin maihin. Kirjassa esitellään Suomessa vuonna 2008 Sosiaali- ja terveysministeriön laatima terveyserojen kaventamisohjelma, sekä maailman terveysjärjestö WHO:n työryhmän julkaisun loppuraportti aiheesta "Commission of Social Determinants of Health". Molemmilla raporteissa nousee esille eriarvoistavia yhteiskunnan rakenteita sekä yksilötason tekijöitä. Näihin puuttumalla terveyseroja voitaisiin torjua.

Raporteissa korostetaan köyhyyden vähentämistä, tasa-arvoista koulutusta, työllisyysmahdollisuuksia, asumisoloja sekä sosiaali- ja terveystalvelujen riittävää ja yhdenvertaista saatavuutta. Sairauksien ehkäisyssä olisi raporttien mukaan pyrittävä edistämään terveellisiä elinoloja ja elintapoja erityisesti alimmissa sosioekonomisissa ryhmissä. Sillä juuri näissä ryhmissä terveyttä vaarantavat tekijät nousevat muita ryhmiä yleisemmiksi. (Lahelma ym. 2012, 22-35.)

Työn ja terveyden välillä nähdään selvä yhteys. Koulutustaso ja haastavat monipuoliset asiantuntijatehtävät ovat yhteydessä hyvään terveyteen, kun taas matala koulutustaso ja suorittava työ yhdistetään heikkoon terveyteen, varhaiseen eläköitymiseen sekä varhaiseen kuolleisuuteen. Edellisiä merkittävämmäksi haitaksi nousee kuitenkin työn puute, työttömyys. Merkittävin vaikutus terveyteen nähdään kuitenkin olevan niillä ongelmilla, jotka liittyvät elämän pitkäjännitteiseen suunnitteluun kuten perheen perustamiseen, taloudelliseen turvallisuuteen ja sosiaalisten verkostojen rakentamiseen. (Rautio & Husman 2012, 166.)

Ihmisen mielellä on mahtava voima. Mielen hyvinvointi ja positiivinen ajattelu ovat voimavaroja, jotka voivat ehkäistä sairauksilta ja masennukselta. Mielen hyvinvointi ja positiivinen ajattelu helpottaa myös sairauksien aiheuttamia fyysisiä oireita. Koetussa hyvinvoinnissa on kyse psykofyysisestä tilasta, jota ihmiset kuvaavat sanoilla *hyvä olo*. Se on yksilön kokemusta tasapainosta itsensä ja ympäristönsä kanssa. Hyvän olon tunteessa ihminen kokee itsensä toimintakykyiseksi, ihmisen mieliala on positiivinen eivätkä pienet huolet häiritse muuta tekemistä tai velvollisuuksien hoitamista. Hyvinvoinnin ylläpitäminen on ennaltaehkäisyä eikä sitä pidä ajatella ongelmien korjaamisena. Toisin sanoen terveyskään ei ole vain sairauden poissaoloa, vaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin summa. Fyysisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan kehon hyvinvointia. Psykyllisellä taas mielen hyvinvointia sekä itsensä arvostamista. Sosiaalisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan toimivia ja mielekkäitä ihmissuhteita, mielen hyvinvointia voimavarana. Hyvä sosiaalinen hyvinvointi auttaa ihmistä

jaksamaan, pärjäämään ja innostumaan arjesta sekä elämän mahdollisuuksista. (Nupponen 2011a, 43-44; Eväsoja 2010, 26.)

Hyvinvoiva ihminen tuntee itsensä vahvaksi ja kykenee siksi kohtaamaan haasteita ja vaikeuksia. Silloin kun ihmisellä on riittävästi voimavaroja, hän kykenee ymmärtämään, että kaikki asiat eivät aina suju toivotulla tavalla ja vaikka mieliala saattaa aaltoilla päivän mittaan useitakin kertoja, on sen pohjavire positiivinen. Voimavarojen määrä ja terveys on subjektiivinen kokemus ja ne ovat osa hyvinvointia. Hyvinvointi taas pitää sisällään kaikki sekä fyysiset, psyykkiset että sosiaaliset tekijät. Sitä voidaan vahvistaa monella tapaa mutta säännöllisellä liikunnalla, oikealla ruokavaliolla, sosiaalisella tukiverkostolla ja positiivisella elämänasenteella on suuri merkitys hyvinvoinnin vahvistamisessa. (Nupponen 2011a, 43-44; Eväsoja 2010, 26.)

Suomalaisista vain noin puolet liikkuu riittävästi terveytensä ylläpitämiseksi. Terveiden lisäksi myös liikuntakäyttäjytyksessä havaitaan sosio-ekonomisia eroja. Enemmän koulutettu väestö liikkuu selvästi enemmän verrattuna vähemmän koulutettuun väestöön. Vähiten liikkuvien ikäryhmä on 35-44 vuotiaat. Koulutus lisää ihmisten mahdollisuuksia hankkia tietoa terveellisistä elintavoista ja se auttaa tiedon kriittisessä tulkitsemisessä. Tulot määrittävät ihmisten ostovoimaa ja kulutusmahdollisuuksia ja ammattiasema kuvaa muun muassa työoloja, työaikaa ja voimavaroja. (Loman 2016, 83; Poskiparta ym. 2009, 46-50.)

Käypä hoito -suositusten (2016) mukaan aikuisten 18-64 -vuotiaiden tulisi harrastaa kohtuullisesti kuormittavaa kestävyysliikuntaa eli aerobista liikuntaa 150 minuuttia viikossa. Tällaiseksi lajiksi sopii esimerkiksi kävely. Kohtuullisesti kuormittavan liikunnan sijasta voi harrastaa raskasta liikuntaa, kuten hölkkää tai juoksua, 75 minuuttia viikossa. Määrät voidaan jakaa useammalle päivälle pienempiin annoksiin. Lisäksi kaikille aikuisille suositellaan lihasvoimaa ja -kestävyyttä ylläpitävää tai lisäävää liikuntaa vähintään kahtena päivänä viikossa ja nivelten liikkuvuutta sekä tasapainoa ylläpitävää liikuntaa.

Aikuisten fyysisen aktiivisuuden suositukset pohjautuvat USA:n terveystieteiden ministeriön vuonna 2008 julkaisemiin suosituksiin. Maailman terveysjärjestö WHO:n suositukset ovat USA:n terveystieteiden ministeriön suositusten kanssa yhteneväisiä. Näiden tietojen pohjalta UKK-instituutti päivitti vuonna 2009 Suomessa yleisesti käytössä olevan liikuntapiirakan (kuvio 1), joka kuvaa näitä aikuisten, 18-64 -vuotiaiden, liikuntasuosituksia. Tämän lisäksi Suomessa on olemassa sekä ikäihmisille että lapsille/nuorille omat liikuntapiirakat suosituksineen. (Käypä hoito -suositukset 2016; Tammelin 2013, 69-71.)



KUVIO 1. UKK-instituutin laatima Terveysliikunnan suositus 18-64 vuotiaalle.

Keskeisimpiä fyysistä hyvinvointia edistäviä ja sairauksia ehkäiseviä tekijöitä, joihin ihminen voi vaikuttaa omilla valinnoillaan, on liikunta ja ravinto.

Säännöllisesti liikkuvat ihmiset sairastavat vähemmän kuin passiiviset, liikuntaa harrastamattomat, ihmiset. Liikunnalla voidaan parantaa ja ylläpitää sydämen ja verenkiertoelimistön kuntoa. Ravinnon ja liikunnan tasapainolla taas voidaan estää ylipainon kertymistä. Tutkimuksien mukaan säännöllisesti liikkuvat ihmiset voivat välttyä jopa kahdeltakymmeneltä erilaiselta sairaudelta tai niiden esiasteelta verrattuna fyysisesti passiivisiin ihmisiin. Näihin kahteenkymmeneen sairauteen lasketaan eri elinten sairauksia, joihin sitten taas voidaan liittää pitkäaikaissairauksia. Liikunnalla on suuri merkitys sairauksien oireiden ehkäisyssä ja hoidossa. Liikunta on osa kuntoutusta, toimintakyvyn ylläpitämistä ja parantamista. (Forsström ym. 2006, 92-93; Vuori 2011, 12-19.)

Säännöllisen liikunnan harrastamisen vaikutukset tunnetaan hyvin. Sen lisäksi että sillä on edullisia vaikutuksia ihmisen fyysiseen kuntoon, sitä voidaan suositella myös positiivisen ja tasapainoisen mielialan ylläpysymiseksi ja edistämiseksi. Liikunnalla on todettu olevan positiivinen vaikutus myös stressinhallintakykyyn. (Nupponen 2011b, 176-184; Forsström ym. 2006, 93.) Kyse ei kuitenkaan ole pelkästään liikunnan vaikutuksista positiiviseen mielialaan, vaan sen taustalla on muitakin tekijöitä. Elinolot ja suotuisa kehityshistoria ovat esimerkkejä taustatekijöistä. Liikunta on kuitenkin ainoa terveystottumus, jolla on johdonmukaisia yhteyksiä hyvinvoinnin kokemiseen. (Ojanen & Liukkonen 2013, 249; Nupponen 2011a, 43-56.)

Hyvinvoinnin kokemus sisältää fyysisten tuntemusten lisäksi myönteisen mielialan tunteen, stressin lievittymisen, rentoutumisen sekä virkistymisen tunteen. Tarkasteltaessa liikunnan pitkäaikaisia vaikutuksia, täytyy muistaa, etteivät liikunnan vaikutukset ole automaattisesti myönteisiä. Mitään suoraa biologista yhteyttä liikunnasta mieleen ei ole, vaan liikunta täytyy toteuttaa tietyllä, liikkujalle itselleen sopivalla ja mieluisalla tavalla, jotta sillä olisi myönteisiä vaikutuksia. Liikuntaan voi liittyä esimerkiksi liikuntakavereiden läsnäoloa, luontoelämyksiä, tietoisuus kehon kuvan muutoksesta tai vaikka kokemus asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta. Se, miten liikunta toteutetaan, vaikuttaa liikunnan aikaansaamaan hyvinvointikokemukseen. Suotuisan motivaatioilmaston elementtejä korostamalla

voidaan parhaiten taata myönteisiä mielialavaikutuksia liikkujille. Näitä ovat pätevyyden, autonomian ja yhteenkuuluvuuden tunne. (Ojanen & Liukkonen 2013, 249; Nupponen 2011a, 43-56.)

Hyvä fyysinen kunto on työelämässä tärkeä tekijä. Monissa ammateissa hyvä kunto onkin välttämätön työstä selviytymisen kannalta. Hyvä fyysinen kunto osana työhyvinvointia vaikuttaa työssä jaksamiseen, työn tuottavuuteen, sairauspoissaoloihin ja työntekijän sitoutumiseen. (Työterveyslaitos 2018a; Työterveyslaitos 2018b; Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Työhyvinvointiasioissa fyysinen kunto on yksi konkreettisimpia ja helpoimmin lähestyttäviä asioita. Siksi monen organisaation työhyvinvointi keskittyy juuri fyysisen kunnan edistämiseen. Fyysistä kuntoa pystytään arvioimaan ja mittaamaan monin eri tavoin ja tulokset ovat selkeästi raportoitavissa. (Kehusmaa 2011, 38-39.). Työnantajat tukevat työntekijän liikuntaharrastusta usein taloudellisesti mutta työnantaja ei voi yksin olla vastuussa yksilön hyvinvoinnista. Jokaisella työntekijällä tulee olla oma halu ylläpitää ja kehittää omaa hyvinvointiaan. (Ojala & Ahonen 2005, 34.)

Yleisin työnantajan tarjoama liikunnan tukimuoto Suomessa on liikunnan yksilöllinen tukeminen. Tällä tarkoitetaan sitä, että työntekijä itse valitsee lajin, jonka harrastamisesta aiheutuviin kustannuksiin työnantaja osallistuu. Usein on kuitenkin havaittu, että ne työntekijät, jotka jo muutenkin liikkuvat paljon, hyödyntävät työnantajan tarjoaman taloudellisen tuen. Liikku-mattomia työntekijöitä saadaan heikosti motivoitumaan tällä tavoin. Monissa tapauksissa vain 20-30% työntekijöistä saadaan aktiivisesti mukaan liikunnallisiin työhyvinvointihankkeisiin. Työnantajan tukeman liikunnan vaikutukset sairauspoissaoloihin ovat tutkimusten mukaan 2-32%. Tällä poissaolojen vähentymisellä työnantaja voi saavuttaa jo selkeitä taloudellisia säästöjä. Tarkasteltaessa työnantajan tukeman liikunnan vaikutuksia työn tuottavuuden kasvuun, on tutkimuksissa mitattu tuottavuuden nousseen 2-52%. Taloudellisesti asiaa mitattaessa on liikunnan yksilöllinen tukeminen siis työnantajan näkökulmasta tarkasteltaessa kannattavaa, vaikka kaikkia työntekijöitä ei saataisikaan mukaan. (Virolainen 2012, 172-174.)

Yhteisen liikunnan harrastaminen työntäjän kustantamana on koettu myös lähentävän työntekijöitä. Urheilun lomassa ihmisten roolit ja mahdolliset statuserot jäävät taka-alalle ja ihmisten on siksi helpompi tutustua toisiinsa. Tämä voi osaltaan lisätä yhteisöllisyyttä ja sitä kautta helpottaa työntekijöiden välistä kommunikointia ja lisätä yhteistyötä työpaikalla. (Virolainen 2012, 172-174.)

3.4 Liikuntamotivaatio

Motivaatio säätelee ihmisten käytöstä ja oppimista. Ilman motivaatiota ihmiset eivät voi oppia motorisia taitoja puhumattakaan siitä, että voisivat saada liikunnasta itselleen elämäntavan (Eloranta & Jaakkola 2006). Liikuntaan liittyy monenlaisia tavoitteita, toiveita ja nautintoja. Joidenkin ihmisten liikuntakäyttäytymistä ohjaavat terveyttä ja toimintakykyä parantavat motiivit, kun taas toisille liikunta voi olla osa pätevyyden kokemusta. (Laakso 2011, 196-198.) Itsemääräämisteoria edustaa uusimpia motivaatiotutkimuksen viitekehyksiä. Teoriassa kuvataan ihmisen kolmea psykologista perustarvetta: koettua autonomiaa, koettua pätevyyttä ja koettua sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Näistä kolmesta muodostuu liikuntamotivaatio. (Liukkonen ym. 2013, 144-146.)

Koetulla autonomialla tarkoitetaan yksilön mahdollisuutta saada itse vaikuttaa toimintaansa ja säädellä sitä. Yksilön tulee kokea voivansa itse vaikuttaa siihen, miten, kenen kanssa ja kuinka paljon hän liikkuu. Jos toimintaa ohjailaan ulkopuolelta ja se on ennalta määrättyä, yksilön kiinnostus sitä kohtaan usein laskee. Liikunnasta puhuttaessa koettu autonomia on samalla tavoin yhteydessä sisäiseen motivaatioon ja kiinnostuksen säilymiseen uuden oppimisessa kuin kaikessa muussakin oppimisessa. (Liukkonen ym. 2013, 148; Laakso 2011, 196-198.)

Koettu pätevyys tarkoittaa ihmisen kokemusta omista kyvyistään ja niiden riittävydestä erilaisissa tilanteissa. Koettua pätevyyttä voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä tekijöistä fyysisesti aktiivisen elämäntavan omaksumisen taustalla. Jos aiemmat kokemukset liikunnasta ovat negatiivisia, saattaa henkilöltä puuttua halua tai uskallusta aloittaa liikuntaharrastusta uudelleen. Juuri pätevyyden tunteen puuttuminen koetaan esteeksi uuden liikuntaharrastuksen alkamisessa. (Laakso 2011, 196-198; Lintunen 2007, 152-156.)

Liikunnan avulla ihminen pyrkii usein saavuttamaan sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Liikuntapaikalla, siellä käyvillä ihmisillä sekä kuulumisella johonkin tiettyyn yhteisöön, ihminen saavuttaa turvallisuuden tunnetta ja positiivisia kokemuksia sosiaalisista tilanteista. Positiiviset kokemukset taas voivat edesauttaa yksilön tarvetta kuulua ryhmään. Sosiaalinen yhteenkuuluvuus tarkoittaa ihmisen kokemusta ryhmään kuulumisesta sekä hyväksytyksi tulemisen tunnetta ryhmässä toimittaessa. Toisinaan ihminen voi myös kokea epäpätevyyttä tai vertailun kohteeksi joutumista ryhmässä. Silloin sosiaalisella ympäristöllä voi olla myös negatiivinen vaikutus liikunnan harrastamiseen. (Liukkonen ym. 2013, 148-149.)

Sisäinen motivaatio tarkoittaa sitä, että ihminen motivoituu tekemään jotain mitä pitää kiinnostavana ja omien arvojen mukaisena. Ulkoisesta motivaatiosta puhutaan, kun yksilö pyrkii johonkin tavoitteeseen muiden ihmisten tai tilanteen vaatimusten vuoksi. (Vasalampi 2002, 55.)

Liikuntamotivaatiossa on olennaista, että ihminen kokee liikunnan hyödyt sen haittoja suurempana. Koetut hyödyt antavat syyn liikkumiselle ja tekevät liikunnasta tavoitteellista. Liikuntaan motivoivat tekijät vaihtelevat ihmisillä eri elämänvaiheissa ja elämäntilanteissa. Lisäksi ihmisten yksilölliset erot vaikuttavat motivaatioon. Itsemääräämisteorian mukaan yksilöiden välillä on varsin pysyviä eroja siinä, millainen taipumus heillä on nähdä ympäristönsä ja kuinka he osaavat säädellä toimintaansa omassa ympäristössään. Itsemääräämisteoriat jakaa ihmiset tämän mukaan kolmeen eri orientaatiotyyppiin:

Autonominen orientaatio tarkoittaa sitä, että yksilöllä on taipumus tulkita ympäristöään omaa autonomiaansa ja omia ratkaisuja tukevaksi. Yksilöt, joilla on vahva autonominen orientaatio ovat usein sisäisesti motivoituneita.

Kontrolliorientaatio tarkoittaa, että yksilöllä on taipumus kokea olevansa joko sisäisesti tai ulkoisesti kontrolloitu eli hän pitää valinnanmahdollisuuksiaan vähäisinä.

Impersonaalista eli rakentumattomasta orientaatiosta puhutaan, kun tarkoitetaan kokemusta kykenemättömydestä tai taitamattomuudesta tilanteiden hallintaan. Taipumus aiheuttaa huonoa motivaatiota tai ihmisen toiminta voi olla hyvin päämäärätöntä.

Kaikilla ihmisillä motivoituminen noudattaa kuitenkin samanlaista prosessia ja siihen kuuluvat kokemus ja tavoitteet. Jos liikunnan tavoite on riittävän merkityksellinen ihmiselle, liikunta kiinnostaa. Silloin ihminen näkee liikunnan mukanaan tuomat hyödyt selkeämmin. Vastaavasti jos hän ei ole riittävän kiinnostunut, liikunnan tavoite on epäselvä tai merkityksetön, korostuvat esteet ja haitat. Luottamus siihen, että ihminen kykenee liikumaan, liikunnan koetut edut ja koettu terveys ovat työikäisessä väestössä tärkeimpiä liikuntaan motivoivia tekijöitä. (Korkiakangas 2010, 16-18; Vasalampi 2002, 61-63.)

TAULUKKO 1. Liikuntamotivaatioon vaikuttavat tekijät liikunnallisena pääomana kuvattuna. (Mukaiillen Korkiakangas ym. 2009, 102.)

Alaluokka	Alaluokka	Yläluokka
Liikunnan määrä	Liikunta-aktiivisuus	
Liikuntamuotojen monipuolisuus		
Liikunnan säännöllisyys		
Hyötyliikunta		
Mieliliikuntalajit		
Tarve liikkua	Liikunta tottumuksena ja elämäntapana	
Tottumus		
Elinikäinen harrastus		
Liikunta on ollut merkityksellistä aina, mutta merkitys on muuttunut elämäntaaren vaiheissa		
Liikuntamahdollisuudet	Liikunta voimavarana	Liikunnallinen pää- oma
Yhteisöllisyys, sopiva liikuntamuoto		
Sosiaalisuus		
Perheliikunta		
Luonto, ulkoilu		
Terveyshyödyt, kunnon kohottaja, apu painonhallinnassa, hyvän olon ja hyvän mielen tarjoaja, työ- ja toimintakyvyn ylläpitäjä, stressin hallinta-keino		
Liikkujana kehittyminen	Liikkumiselle suotuisa elämäntilanne	
Liikunnan harrastamiselle ei ole koettuja rajoitteita		
Terveys on hyvä, aikaa liikkumiselle on riittävästi, taloudellinen tilanne mahdollistaa liikkumisen		

Liikuntamotivaatio on liikunnallista pääomaa. Taulukossa 1 kuvataan kuinka liikuntamotivaatio rakentuu: Liikunta-aktiivisuudesta, liikunnasta tottumuksena ja elämäntapana, liikunnan kokemisesta voimavarana sekä

elämäntilanteen kokemisesta liikkumiselle suotuisana. Näiden yhdessä voidaan katsoa muodostavan liikunnallisen pääoman. (Korkiakangas ym. 2009, 100.)

4 PALVELUKONSEPTIN KEHITTÄMINEN

4.1 Palvelukonsepti

Palvelukonsepti on ajatusmalli siitä, miten asiakkaalle tuotetaan arvoa. Puhutaan myös palveluajatuksista. Kun palvelukonseptiin liitetään tietojärjestelmät, työvälineet, tarvikkeet ja osaavia innostuneita ihmisiä, syntyy palvelua. Siitä asiakas maksaa. Hyvin toimiva palvelukonsepti tuottaa iloa asiakkaille, työntekijöille ja omistajille (Pitkänen 2006, 171).

Toimivassa ja menestyvässä yrityksessä asiat sujuvat. Tällainen yritys on onnistunut yhdistämään palvelukonseptista puhuttaessa kaksi asiaa: toimivat rutiinit eli prosessit ja toiminnan vapauden eli tilanneherkkyyden asiakaspalvelussa. Toimivien rutiinien tavoitteena on varmistaa palvelun perustaso sekä kustannustehokkuus. Toiminnan vapaus taas antaa mahdollisuuden yllättää asiakas positiivisesti ja mahdollistaa toimintamallien kyseenalaistamisen ja uusien luomisen. (Pitkänen 2006, 171-176.)

Hyvinvointipalvelu voidaan määritellä palvelupaketiksi eli palvelukonseptiksi, joka koostuu itse tuotteesta mutta myös siihen liittyvistä oheispalveluista sekä asiakkaan että palveluntarjoajan välisestä vuorovaikutuksesta. Palvelupaketti voidaan jakaa viiteen osaan, josta oheispalvelut (kohta 2) jakaantuvat vielä kahdeksi erilliseksi osaksi eli tukipalveluihin ja maksullisiin lisäpalveluihin. (Hiltunen ym. 2007, 56-58.):

- 1) **Ydinpalvelu**, on asiakkaan saama tuote tai palvelu eli vastine rahalle. Tässä työssä se on jäsenyys kuntosalille.
- 2) **Oheispalvelut**, jotka jakautuvat **tukipalveluihin** ja **maksullisiin lisäpalveluihin**. Tukipalveluna tässä työssä voidaan pitää esimerkiksi kuntosaliasiakkaille kuuluvaa vapaata saunan ja solariumin käyttöä. Maksullisia oheispalveluita pyritään selvittämään tämän työn avulla. Lisäpalveluiden tarkoitus on tehdä ydinpalvelun käytöstä mukavampaa mutta lisäpalvelut eivät ole pakollisia.

- 3) **Palvelun saavutettavuus** tarkoittaa sitä, miten helppoa asiakkaiden on saada palvelua ja löytää sitä. Tässä työssä se tarkoittaa asiakkaiden tietoa siitä, että kuntosali on avoinna heille 24 tuntia vuorokaudessa. Vielä tärkeämpää on, että asiakas tietää mistä hän voi salijäsenyytensä hankkia. Palvelun saavutettavuus on tärkeää, kun kilpaillaan asiakkaista muiden samoja palveluja tarjoavien yritysten kanssa.

- 4) **Vuorovaikutteinen viestintä** tarkoittaa sitä, mitä ja miten asiakkaille sanotaan ja miten työntekijät käyttäytyvät ollessaan yhteydessä toisiinsa sekä asiakkaisiin. Tässä työssä esimerkiksi, miten asiakasta opastetaan kulunvalvontajärjestelmän kanssa kuntosalijäsenyyden oston jälkeen, miten nopeasti asiakaspalautteeseen reagoidaan ja miten se otetaan vastaan.

- 5) **Asiakkaiden vaikutus itse palvelutapahtumaan** tarkoittaa sitä, miten asiakas kokee muiden mukanaolon tuotantoprosessissa. Tässä työssä se tarkoittaa esimerkiksi sitä, kuinka monta asiakasta kuntosalille otettaisiin kerralla ryhmäohjaukseen. Tapahtuma voi vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti ryhmään ja siten koko palvelutapahtumaan tai muihin siellä samaan aikaan harjoitteleviin yksittäisiin asiakkaisiin. Palveluntarjoajan onkin syytä miettiä tällaiset asiat tarkoin kehittäessään uusia palveluja.

Klusteri on palvelukonseptiin kuuluva termi, jota käytetään erityisesti hyvinvointialalla. Hiltunen, Karjalainen, Mannio, Pättiniemi, Pötry, Savolainen ja Tainio (2007, 23-26) luonnehtivat klusteria kotipesäksi, ryppääksi toinen toistaan tarvitsevista yrityksistä ja yrityksiä tukevista organisaatioista. Klusterissa yritykset omalla liiketoiminnallaan tukevat toistensa palveluja. Hyvinvointiklusterin toiminnallinen tarkoitus ja tavoite on luoda verkostoitumisen ja monimuotoisen vuorovaikutuksen myötä uutta innovatiivisuutta ja luoda sitä kautta uusia palvelukonsepteja. Tämän työn kohteena olevan kuntosalin klusteriin olisi hyvä kuulua esimerkiksi myös lähialat. Sellaiset

yrietykset, jotka tukevat saman alan toimintoja kuten hierontapalvelut ja kuntoutuspalvelut sekä lisäravinnepalvelut. Yritys, jolla on toimiva klusteri, on vakaampi ja uudistumiskykyisempi muuttuvissa tilanteissa.

Tulevaisuudessa Työ- ja elinkeinoministeriön (2014, 15) mukaan terveys- ja hyvinvointiklusterille liikuntapalveluita tarjoavat ne yritykset, joiden tavoitteena on asiakkaiden terveyden edistäminen ja heidän kokonaisvaltainen hyvinvointinsa. Nämä tuotteet ja palvelut tulevat olemaan kiinteästi sidoksissa asiakkaan terveyteen, joko ennaltaehkäisten sairauksia tai osana sairaudenhoitoa ja kuntoutusta. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan palvelut tulevat tähtäämään yhä enemmän kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, jossa perinteisistä personal trainereista siirrytään ainakin sisällöllisesti kokonaisvaltaiseen elämänhallinnan palveluihin. Teknologia tulee olemaan kasvavassa määrin mukana tuotteissa ja palveluissa esimerkiksi erilaisten mittausten ja älykkäiden materiaalien muodossa.

Toimivan palvelukonseptin rakentaminen edellyttää yritykseltä suunnitelmallista strategiaa. Strategialle ei ole olemassa yhtä, yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Osa sisällyttää strategisen tahtotilan ja tavoitteet osaksi strategiaa ja osa taas ymmärtää strategian keinoina joilla tahtotila ja tavoitteet saavutetaan. (Hannus ym. 1999, 10.)

Strategialla haetaan vastausta kysymykselle ”Miten yritys saavuttaa visionsa?” Yleisimpiä strategiavaihtoehtoja on neljä (Hiltunen ym. 2007, 36-38.):

- 1) **Parhaan palvelun strategia.** Tämä tarkoittaisi tässä työssä esimerkiksi sitä, että kuntosali hoitaa palvelun nopeasti ja luotettavasti. Reagoi asiakaspalautteeseen ripeästi sekä tekee asiakastytyväisyyskyselyjä säännöllisesti.
- 2) **Kustannusjohtajuus** eli edullisimmat kustannukset. Palvelujen yksilöllisyys tai räätälöinti eivät kuulu tähän strategiaan vaan kaikki toiminnot suoritetaan aina samalla tavalla ilman ylimääräisiä kustannuksia aiheuttavia toimia. Tässä strategiassa lisäpalvelut kuten

sauna ja solariumin käyttö kuntosalijäsenyyden yhteydessä, jäisivät asiakkaan itse maksettaviksi.

- 3) **Tuotedifferointistrategia** eli panostaminen tuotekehitykseen, jotka poikkeavat muista samalla alalla toimivista. Tuotedifferointistrategia tässä työssä tarkoittaa laajaa tuotevalikoimaa. Pieni yritys harvemmin kuitenkaan pystyy sellaiseen mutta yhdessä muiden yritysten (klusteri) kanssa on mahdollista tuottaa laajoja innovatiivisia palveluja.
- 4) **Muiden seuraaminen** tarkoittaa vanavedessä kulkemista, jolloin yritys ei itse osallistu tuotekehittelyyn vaan tekee perässä muiden kehittämiä ja hyväksi havaittuja liikkeitä. Tämä on kustannustehokas tapa mutta näin yritys ei erotu kilpailijoistaan.

Yritykselle on olennaista, että se löytää omaan tilanteeseensa sopivan strategian. Strategian sisällön lähtökohtina on tuhota vanhoja liiketoiminta-alueita ja luoda uusia, sekä tarjota asiakkaalle uusia innovaatioita ja arvo-tekijöitä. Strategian tarkoituksena ei ole esimerkiksi päästä toimialajohtajaksi vaan luoda kokonaan uutta. Yrityksen tulee osata rakentaa liiketoiminta-alueita oikealla tavalla ja oikeaan aikaan ja sen on määriteltävä liiketoiminta-alueille rajat. Toteutuneet strategiat ovat määrämuotoisen suunnitteluprosessin kautta syntyneitä eli käytännössä strategiat ovat suunniteltuja, mutta niitä voi toisinaan syntyä myös itsestään. Parhaat uudet ideat ja innovaatiot eivät alkuunkaan aina synny yrityksen johtajilta vaan yrityksen toisinajattelijoilta tai niiltä henkilöiltä yrityksessä, jotka toimivat lähimpänä asiakasta. Yritys, jota johdetaan perinteisten strategiaprosessien avulla, harvemmin synnyttää kovin uusia hienoja innovatiivisia ideoita. (Hannus ym. 1999, 16-28.)

Jatkuva uusien tuotteiden kehittäminen vaatii visioita, uskallusta, ja innostusta. Tuotteiden kehittäminen vaatii myös suuria ajallisia sekä

taloudellista investointeja mutta ennen kaikkea, kykyä ja uskallusta tehdä vaadittavia toimenpiteitä. (Sipilä 1999, 37.)

4.2 Palveluiden kehittäminen

Palvelut on totuttu näkemään arkielämässä erilaisten organisaatioiden tuottamina toimintoina. Yksi tapa ymmärtää palvelu käsitteenä on, että siinä tehdään työtä jonkun toisen eteen. Toiminnallisesta näkökulmasta tarkasteltuna palvelut taas voidaan käsittää toimintana tai toimintojen yhdistelmänä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Osa palveluista on luonteeltaan sellaisia, että niiden tarve ei perustu vain asiakkaan tai palvelujen käyttäjän tilanteeseen vaan esimerkiksi yhteiskunnan tarpeisiin. Palveluihin liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat myös kysyntä ja tarjonta. Ensimmäinen kuvaa sitä, minkälaisia palveluita tarvitaan eli ihmisten tarpeita, odotuksia ja tottumuksia. Palveluiden tarjonnassa on kysymys palveluiden tuotannosta ja valikoimasta. (Stenvall & Virtanen 2012, 43-46.)

Palvelujen kehittäminen pitää sisällään tarpeen kehittää olemassa olevaa tai uutta. Tarve lähtee joko asiakkaista ja heidän tarpeistaan tai palveluntarjoajasta itsestään. Palvelujen käyttäjälle palvelut tuottavat kokemuksia tai konkreettisia hyötyjä. Palveluiden tarjonta ei koskaan ole irrallaan palveluiden kysynnästä. Helppojen ja mutkattomien palveluiden on todettu lisäävän niiden kysyntää. Tapa tarjota palveluja liittyykin siihen, miten niitä käytetään. Palvelujen kysyntää voidaan lisätä erilaista tarjontaa lisäämällä. (Stenvall & Virtanen 2012, 43-46.)

Palveluiden tarpeet muuttuvat sillä esimerkiksi teknologiaa, jota liikunta- ja hyvinvointialaloilla hyödynnetään, on tätä nykyä paljon ja se kehittyy hurjaa vauhtia. Palveluntarjoajien määrä on koko ajan nousussa sillä tulevaisuudessa liikunta- ja hyvinvointipalveluita arvellaan olevan tarjolla liikunta-

alan yritysten lisäksi myös terveysalan yrityksissä, kuten yksityissairaloissa. Siksi kilpailu on kovaa ja nämä edellä mainitut asiat vaikuttavat kiihtyvään palveluiden kehittämisen tarpeeseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 15; Pirnes & Tiihonen 2010, 206.)

4.3 Asiakasymmärrys ja asiakastutkimus

Asiakasymmärrys kehittyy eri aloilla eri tahtiin. Tämän seurauksena asiakastiedon kehittymiseen liittyviä termejä käytetään erilaisissa merkityksissä. Kaupallisella alalla on termien käytössä siirrytty asiakaslähtöisyydestä asiakaskeskeisyyteen, kun taas sosiaalipalveluissa puhutaan asiakaskeskeisyyden sijasta tätä nykyä asiakaslähtöisyydestä. Näiden käsitteiden avaaminen vaatisi kunnollisen monialaisen käsiteanalyysin. (Mertanen 2012, 63.)

Yrityksissä puhutaan usein asiakkaan tarpeista ja kuinka ne täyttämällä ollaan asiakaslähtöisiä. Asiakaslähtöisyys vaatii asiakasymmärrystä. Asiakasymmärrys on tutkimusta kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista. Sitä pidetään yhtenä palvelujen kehittämisen tärkeimmistä asioista. Asiakasymmärrys ja asiakastutkimus avaa mahdollisuuksia kehittää liiketoimintaa uusin tavoin, asiakkaan silmin. Tässä vaiheessa keskitytään keräämään mahdollisimman paljon tietoa asiakkaista ja perehdytään asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin. Nämä tarpeet ja tavoitteet tulee ottaa huomioon mahdollisimman tarkasti, jotta palvelun tarjonta vastaisi asiakkaiden tarpeisiin täsmällisesti. (Tuulaniemi 2011, 142-144; Arantola & Simonen 2009, 3-4.)

Kun asiakkaan kuuntelu ja simulointi nivotaan yhteen, syntyy asiakasempatia. Asiakkaan kuuntelu on metodi, jolla yritetään ymmärtää asiakkaiden toimintaa. Asiakkuuksien simulointi on toimintatapa ymmärryksen ja osaamisen jakamiseksi sekä asiakkuustyön yhtenäistämiseksi. Asiakkaan simulointi on eräänlaista jäljittelyä. Se pyrkii kuvaamaan asiakkaan oleellisia

tapoja toimia esimerkiksi erilaisissa palvelutilanteissa. Yhdistämällä asiakkaan kuuntelu ja simulointi asiakasempatiaksi, rakennetaan yrityskulttuuria paremmin asiakkaiden valintoja ymmärtäväksi. Asiakasempatian tulisi olla luonnollista ja aitoa sekä rehellistä asiakaslähtöisyyttä. Se edustaa organisaation kykyä tulkita asiakkaan motiiveja ja syventyä asiakkaan arvopohjaan. Asiakasempatiassa on kolme tasoa. Ensimmäisessä tasossa yrittäjä tahtoo ymmärtää miltä oma toiminta asiakkaasta tuntuu. Toisella tasolla yrittäjä hyödyntää asiakasempatiaa keskustelussa asiakkaan kanssa. Kolmannella tasolla yrittäjä osaa jo rakentaa ymmärryksistään kilpailuetua yritykselleen. Yleisesti ottaen yritykset eivät tunne asiakkaitaan riittävän hyvin, jotta voisivat hyödyntää asiakasempatiaa kilpailuetuna muihin samalla alalla toimiviin yrityksiin nähden. (Mattinen 2006, 10–12.)

Asiakastutkimukset tarkoittavat tiedonhankintaa sellaisesta materiaalista, jota voidaan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa. Asiakastutkimuksen tutkimusmenetelmää valittaessa on hyvä pohtia, millaisella menetelmällä saatua tietoa pystytään monipuolisimmin hyödyntämään. Asiakastutkimuksesta saatu tieto on sekä määrällistä että laadullista. Yleisesti ottaen laadullisilla tutkimusmenetelmillä on saavutettu parempi ymmärrys asiakkaiden tarpeista kuin määrällisillä. Hyvin suunniteltu ja toteutettu asiakastutkimus auttaa sellaisen palvelun rakentamisessa, josta kuluttaja on valmis maksamaan. Palvelujen tuottavuuden kehitys riippuu keskeisesti siitä, miten palvelut organisoidaan ja kuinka hyvin ne vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Toisaalta olisi kyettävä luomaan myös lisäarvoa palvelutuotteisiin. (Tuulaniemi 2011, 142-143; Aav ym. 2006, 75.)

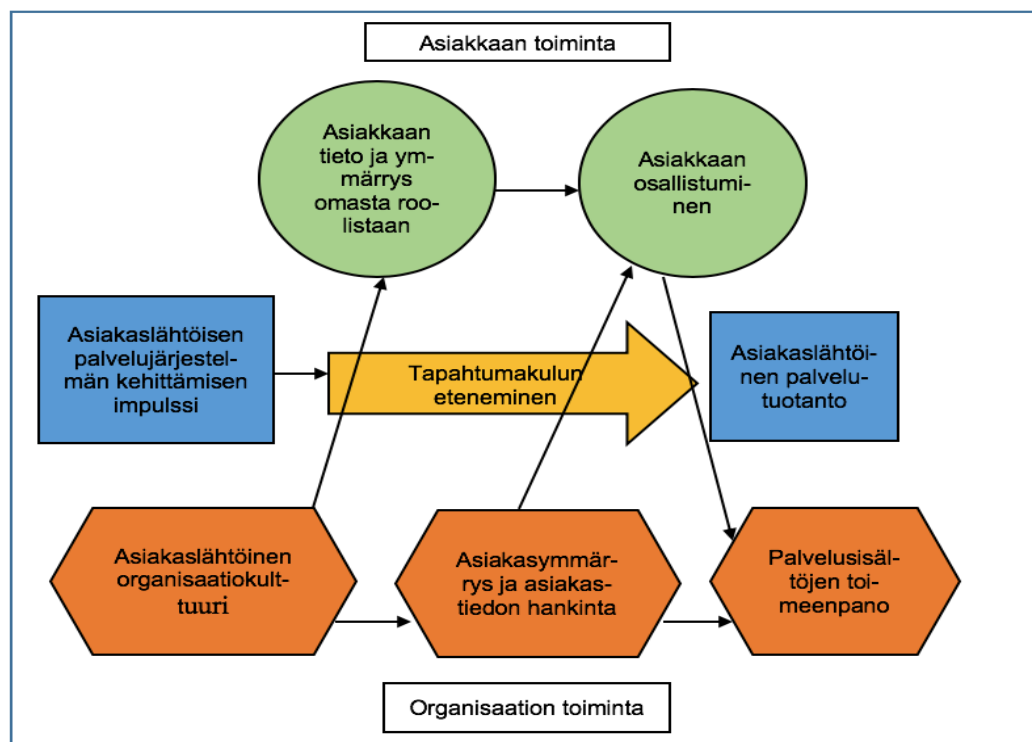
4.4 Asiakaslähtöinen palvelujärjestelmän kehittäminen

Palveluihin ja palveluliiketoimintaan kohdistuu eniten odotuksia tällä hetkellä niissä maissa, joissa kehitys on edennyt tavaratuotteiden tuottamisesta palveluyhteiskuntaan. Pohjoismaat kuuluvat näihin maihin. Palveluiden kehittäminen yhdistää eri aloja sillä kaikki painivat saman ongelmakentän kimpussa. Palveluja tuottavien ihmisten tulee osata palvella asiakkaita ja heidän tulee tuntee hyvin tuottamansa palvelu. Pisimmällä palvelujen kehittämisessä ovat perinteiset palvelualat, kuten matkailu-, ravitsemus-, ja talousala. Palvelujen kehittämiseen tarvitaan teoreettista taustaa. Tutkimustiedon käyttö palvelujen kehittämisessä on kuitenkin vielä liian vähäistä. Paljon edetään omien kokemusten varassa. Palveluihin liittyvä teoria kehittyy nopeasti ja siksi on tarpeen, että teorian kehitystä seurataan jatkuvasti. Omien palvelujen systemaattinen ja oikeasuuntainen kehittäminen edellyttää teorian seuraamista, sillä muuten voidaan toimia jo vanhentuneen tiedon varassa. Palvelujen kehittämiseen tarvitaan palveluteoriaa, asiakastuntemusta tuovaa teoriaa sekä palveluprosessien kehittämistä tukevaa teoriaa. (Mertanen 2012, 59-61.)

Asiakasymmärrys on muuttanut palveluliiketoiminnan teorian. Palveluja ei tänä päivänä kehitetä asiakkaille vaan asiakkaiden kanssa. Enää ei puhuta tuotteista ja palveluista niiden lisänä, vaan ainoastaan palveluista. Palveluiden on todettu tuottavan parhaiten silloin, kun ne mahdollisimman optimaalisesti vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Itse asiassa, parhaiten ne tuottavat silloin, kun palvelu on tarjolla ennen kuin asiakas edes tiedostaa palvelun tarvetta tai jo olemassa oleva palvelu on hiottu huippuunsa eli vastaamaan asiakkaiden tarpeita. (Mertanen 2012, 61-63.)

Asiakaslähtöinen palveluliiketoiminnan kehitys edellyttää sekä asiakasymmärrystä että kykyä kehittää liiketoimintaa tämän ymmärryksen perusteella. Palveluliiketoimintaa kehittävien yritysten menestyksen avain on luoda osaamisesta ja uusista ideoista kasvun ja kannattavan liiketoiminnan perusta (Aran-tola & Simonen 2009, 5).

Asiakaslähtöisessä palvelujärjestelmän kehittämisessä voidaan puhua asiakkuuden johtamisesta. Organisaatio tunnistaa asiakkuutensa, oivaltaa asiakastarpeiden kokonaisuuden ja pystyy siksi tuottamaan asiakkaille taroituksenmukaisia ja laadukkaita palveluja. (Stenvall & Virtanen 2012, 154-155.)



KUVIO 2. Asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän toteuttamisen prosessiin kuuluu useita vaiheita. (Stenvall & Virtanen 2012, 155.)

Kuviossa 2 on kuvattu asiakaspalvelujärjestelmän toteuttaminen vastavuoroisessa prosessissa asiakkaan ja palveluorganisaation välillä. Prosessissa asiakas on tietoinen omasta roolistaan ja omista mahdollisuuksistaan vaikuttaa aktiivisella osallistumisella palvelutuotannon kehittämiseen. Palveluorganisaatio kehittää aktiivisesti omaa asiakaslähtöistä kulttuuriaan

ja avaa asiakkaalle mahdollisuuksia osallistua palvelutuotannon suunnitteluun. Organisaatio vahvistaa omaa asiakasymmärrystään eli on tietoinen asiakkaidensa tavasta ja haluista käyttää palveluja. Se kehittää ja toteuttaa uusia palvelusisältöjä yhdessä asiakkaan kanssa. (Stenvall & Virtanen 2012, 154-156.)

Tässä työssä yrittäjät halusivat lisätä omaa asiakasymmärrystään ja kehittää palveluja yhdessä asiakkaan kanssa. Vastaamalla palvelutarpeisiin ja parannusehdotuksiin yrittäjät haluavat lisätä asiakkaan tunnetta omasta roolistaan vaikuttaa aktiivisena osallistujana.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Soveltava tutkimus

Soveltavassa tutkimuksessa kootaan tietoperustaa tavoitteena kuvata valittua aihetta. Nämä tutkimukset ovat tyypillisesti aikaan ja kustannuksiin sidottuja, aiheet syntyvät rahoittajan aloitteesta ja tutkijat ovat usein alansa asiantuntijoita. Kuten tässäkin työssä, soveltavissa tutkimuksissa pyritään usein palvelujen kehittämiseen ja testaamiseen. Soveltavat tutkimukset eivät ensisijaisesti pyri yleistettäviin tuloksiin vaan keskittyvät tiettyyn paikkaan tai alueeseen kuten tässä työssä Haaparannalla sijaitsevaan kuntosaliin. Opinnäytetyön tuloksilla voi kuitenkin olla merkitystä tai sovellettavuutta laajemminkin. Soveltavan tutkimuksen aineiston kokoamisessa on hyvä käyttää eri tyyppistä tietoa. Esimerkiksi tilastollisen tiedon käyttö ja omakohtaisesti hankitun tiedon yhdistäminen ovat hyviä tapoja ja ne tarkastelevat ilmiötä erilaisista näkökulmista ja tuovat siihen siksi monipuolisempia aspekteja. Omakohtainen työelämäkokemus auttaakin usein työelämätiedon kytkemistä opinnäytetyöprosessiin. (Hirsjärvi ym. 2018, 132-133; Opinnäytetyön ohje 2017, 5.)

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tämän soveltavan tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselytutkimuksen etuna voidaan pitää sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kysely voidaan lähettää usealle vastaanottajalle ja siinä voidaan kysyä monia asioita, joita tutkimuksessa halutaan selvittää. Jos kysely on laadittu huolellisesti, voidaan aineisto käsitellä ja analysoida nopeasti tietokoneella. Kyselymenetelmä säästää aikaa ja vaivannäköä ja siksi pidetään tehokkaana. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

5.3 Kohdejoukko

Tämän tutkimuksen perusjoukkona olivat Easy Gymin asiakkaat. Kuntosaliasiakkaiden yhteystiedot löytyvät yrityksen kulunhallintajärjestelmästä ja näin kysely pystyttiin kohdistamaan suoraan heille. Kysely lähetettiin 298:lle henkilölle ja vastausaikaa annettiin yksi viikko heinäkuussa 2018. Kyselyyn vastasi 18 % sen saaneista eli yhteensä 55 henkilöä. Vastaaajista 27 oli naisia ja 28 miehiä. Yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken arvottiin kolme kuukauden mittaista kuntosalijäsenyyttä. Tämän ajateltiin motivoivan asiakkaita vastaamaan kyselyyn.

5.4 Kyselyn sisältö

Kysely koostui saatekirjeestä (liite 1) ja kyselylomakkeesta (liite 2). Saatekirje ja kyselyn kysymykset oli kirjoitettu ensin ruotsiksi ja sitten suomeksi. Saatekirjeeseen oli lisätty linkki kyselyyn. Kyselyssä oli 13 kysymystä, joista yksi kysymys sisälsi vielä neljä alakysymystä. Näistä kaiken kaikkiaan 17:sta kysymyksestä seitsemän oli avoimia kysymyksiä, kun taas muihin oli annettu vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehdoista pystyi valitsemaan yhden vaihtoehdon.

Lomakkeen kysymykset 1-4 olivat taustakysymyksiä, joissa kysyttiin vastaajien sukupuoli, ikä, koulutus, ammatti, ja kotikunta.

Kysymyksillä 5-8 selvitettiin mistä asiakkaat olivat kuulleet Easy Gymistä, mitkä asiat olivat vaikuttaneet harjoittelupaikan valintaan ja kuinka usein he kävivät Easy Gymillä. Kysymyksissä 9-10 kehoitettiin asiakkaita miettimään kehittämisehdotuksia eli pohtimaan uusia palveluja ja välineitä Easy Gymille. Kysymykset 11-12 lisäkysymyksineen (12.1-12.4) sisälsivät kysymyksiä harjoittelun koetuista terveysvaikutuksista ja vaikutuksista

työhyvinvointiin sekä liikuntamotivaatioon. Avoimella kysymyksellä 13 saantaa ruusuja tai risuja.

Kyselystä tehtiin koekysely kolmelle henkilölle ennen sen julkaisemista. Koekyselyllä varmistettiin kysymysten selkeys, toimivuus sekä kyselyyn kuuluva vastausaika.

5.5 Aineiston analysointi

Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin kysely. Tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmanä käytettiin Google Forms -ohjelmaa. Ohjelman avulla saatiin helposti ja nopeasti perusjoukolta tietoa työn tueksi.

Strukturoidut kysymykset ovat kvantitatiivisen tutkimuksen kysymysmuotoja eli kysymysten vastausvaihtoehdot tunnetaan. (Kananen 2017, 93-94.) Strukturoiduilla kysymyksillä haluttiin tässä kyselyssä selvittää kuntosaliasiakkaiden tausta kuten sukupuoli, ikä, työtilanne, asuinpaikka, mistä he saivat tiedon Easy Gymistä, miksi eri käyttäjäryhmiä edustavat asiakkaat käyttävät Easy Gymiä ja mitkä asiat vaikuttivat kuntosaliharjoittelun aloittamiseen juuri Easy Gymillä? Kyselyssä oli lisäksi muutamia avoimia kysymyksiä, joiden avulla pyrittiin saamaan yksityiskohtaisempaa tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat kuntosaliharjoittelun jatkumiseen juuri Easy Gymillä ja millaisia terveysvaikutuksia asiakas kokee harjoittelulla saavansa. Onko työnantajan kustantamalla kuntosaliharjoittelulla ollut liikuntamotivaatiota lisäävä vaikutus ja vaikutusta työhyvinvointiin. Kuinka säännöllisesti ja mitä välineitä sekä hyvinvointipalveluja asiakkaat haluaisivat Easy Gymille?

Aineiston keräämisen jälkeen se käsiteltiin. Aineistoon on hyvä tutustua ensin yleisesti ja vasta sen jälkeen luokitella sitä esimerkiksi prosentti- tai frekvenssijakaumaan mikä kuvaa vastausten määrällistä esiintymistä.

Jakaumien lisäksi vastausten muuttujia ovat minimi, maksimi, keskiarvo, mediaani ja havaintojen lukumäärä. Aineistoa voidaan käsitellä erilaisilla kuvilla, kuviolla, taulukoilla ja hajontakuvilla. Tässä työssä tiedot analysoitiin Google forms ohjelmasta saatavien raporttien avulla ja kyselystä saatuja vastauksia analysoitiin lähinnä suoriin jakaumiin perustuen. Näiden perusteella nähdään muuttujien sisältämät arvot. Avoimien kysymysten analysointiin käytettiin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysissä kyselylomakkeesta saadut avoimet vastaukset tiivistetään, mutta pyritään säilyttämään sen sisältämä tieto ja sanoma. (Vehkalahti 2008, 51-87).

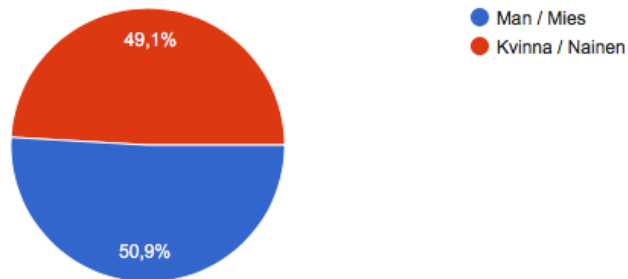
6 TULOKSET

6.1 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 55 henkilöä, joista naisia oli 27 ja miehiä 28. Suurin osa vastaajista vastasi ruotsiksi. Ensimmäisessä neljässä kysymyksessä vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi (kuviot 3-6). Kysymyksissä 3 ja 4 oli myös muu -vaihtoehto mikäli vaihtoehdoista mikään ei sopinut vastaajalle. Valtaosa vastaajista, eli 18 henkilöä, oli 19-30 vuotiaita. Vastaajista 39 henkilöä ilmoitti olevansa työssäkäyviä ja 45 henkilöä ilmoitti asuvansa Haaparannassa.

Kysymys 1. Kön / Sukupuoli

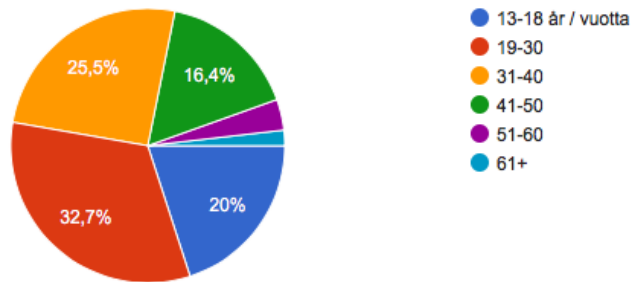
55 vastausta



KUVIO 3. Vastaajien sukupuoli

Kysymys 2. Ålder / Ikä

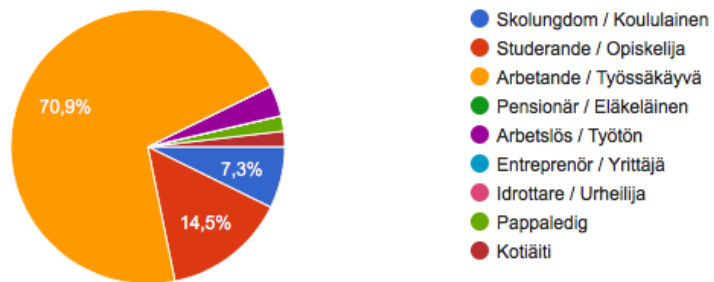
55 vastausta



KUVIO 4. Vastaajien ikä

Kysymys 3. Är du / Oletko

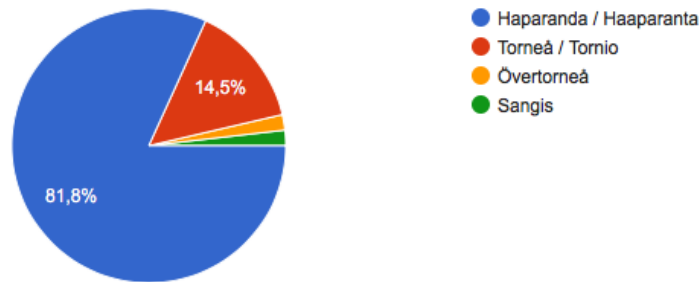
55 vastausta



KUVIO 5. Vastaajien elämäntilanne

Kysymys 4. Bostadsort / Asuinpaikka

55 vastausta



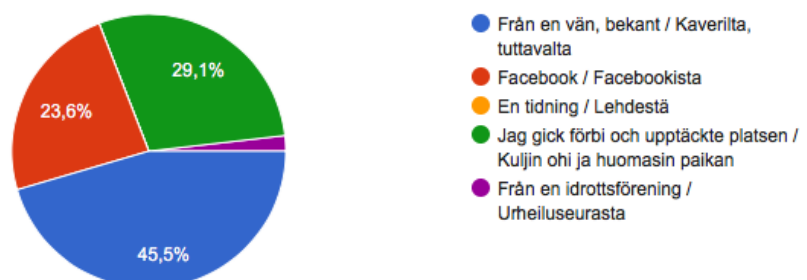
KUVIO 6. Vastaajien asuinpaikka

Kysymyksissä 5 ja 6 (kuvio 7 ja 8) haluttiin saada selville mitä kautta Easy Gymin asiakkaat olivat saaneet tiedon kuntosalista ja mitkä asiat olivat vaikuttaneet kuntosaliharjoittelun aloittamiseen ja jatkumiseen juuri Easy Gymillä. Näissä kysymyksissä vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi, mutta mikäli vaihtoehdoista mikään ei sopinut vastaajalle, hän pääsi valitsemaan muu -vaihtoehdon ja vastaamaan kysymykseen sanallisesti.

Vastaajista 25 henkilöä kertoo kuulleensa Easy Gymistä kaverilta tai tuttavalta, 16 henkilöä on kulkenut paikan ohi ja huomannut sen. 13 henkilöä vastaajista on löytänyt Easy Gymin Facebookista.

Kysymys 5. Var fick du information om Easy Gym? / Mistä sait tiedon Easy Gymistä?

55 vastausta



KUVIO 7. Miten asiakkaat olivat kuulleet Easy Gymistä

Kysymyksessä 6 (kuvio 8), Kuntosalin aukioloaikoja (24/7) pidettiin tärkeimpänä syynä harjoittelun aloittamiseen ja jatkumiseen Easy Gymillä. Tätä mieltä oli 24 henkilöä vastaajista. Seuraavaksi eniten paikan valintaan oli vaikuttanut hinta. Tähän kysymykseen vastattaessa käytettiin ahkerimmin muu-vaihtoehtoa. Koska vastausvaihtoehdoista pystyi valitsemaan ainoastaan yhden, muu -riville tuli useita vastauksia, joissa oli yhdistetty vaihtoehtoja. Vastauksissa oli yhdistettynä muun muassa:

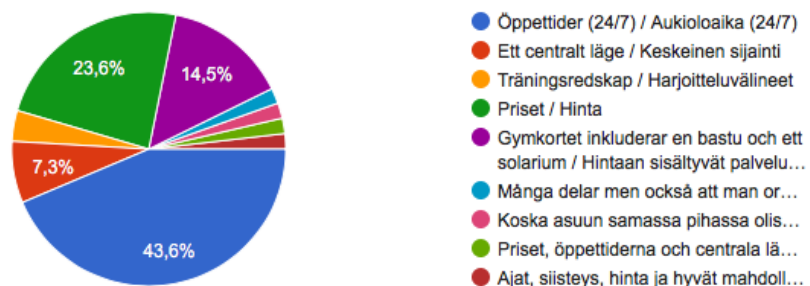
”ajat, siisteys, hinta ja hyvät mahdollisuudet treenaamiseen”

”hinta, aukioloajat ja keskeinen sijainti”

”työnantajan yhteistyö Easy Gymin kanssa”

Kysymys 6. Vad påverkade dig att börja/fortsätta träna på Easy Gym? Mikä asia vaikutti kuntosaliharjoittelun alo...miseen/jatkumiseen juuri Easy Gymillä?

55 vastausta

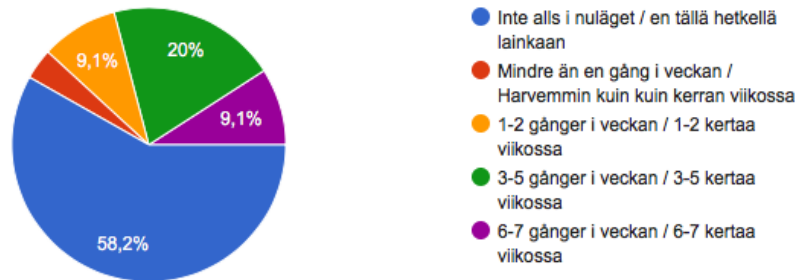


KUVIO 8. Mikä asia on vaikuttanut kuntosaliharjoittelun aloittamiseen ja jatkumiseen juuri Easy Gymillä.

Kysymyksessä 7 (kuvio 9) haluttiin tietää kuinka usein asiakkaat harjoittelevat Easy Gymillä. Vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi. Kysely tehtiin heinäkuussa kuumimpien helteiden aikaan, jolloin ihmiset lomailivat ja viettivät aikaa ulkona. 32 henkilöä vastaajista ei harjoitellut salilla kyselyn aikaan. Vastaajista 3-5 kertaa viikossa sanoo harjoittelevansa 11 henkilöä ja 1-2 kertaa viikossa tai harvemmin kuin kerran viikossa harjoitteli 5 henkilöä.

Kysymys 7. Hur ofta tränar du på Easy Gym? / Kuinka usein käyt Easy Gymillä?

55 vastausta



KUVIO 9. Kuinka usein asiakkaat harjoittelevat Easy Gymillä.

Jos kysymykseen 7 vastasi ”en iainkaan tällä hetkellä”, haluttiin avoimella **kysymyksellä numero 8** tietää niitä syitä, jotka vaikuttivat harjoittelemattomuuteen. Tähän oli vastannut 31 henkilöä. Vastaajista 8 kertoo olevansa nyt kesälomalla/kesätauolla ja jatkavansa taas syksyllä. 7 vastaajista kertoo harjoittelumotivaation olevan nyt huono tai että laiskottaa. 5 kertoo olevansa töiden puolesta liian kiireinen tai muuten ajanpuutteen vuoksi pitävänsä taukoa. 3 vastaajista kertoo välimatkan olevan liian pitkä tällä hetkellä. Lopuissa vastauksissa on yksittäisiä syitä kuten sairastelu.

Kysymys 9 oli avoin kysymys ja siinä haluttiin tietää mitä välineitä asiakkaat toivoisivat Easy Gymille. Tähän kysymykseen vastasi 40 henkilöä joista 6 toivoo salille stepperiä ja 4 soutulaitetta. Näiden lisäksi toivottiin uutta penkkipunnerruspenkkiä ja portaita, molempia kolmessa vastauksessa. Vastaajista 5 kertoi olevansa tyytyväinen nykyiseen laitevalikoimaan.

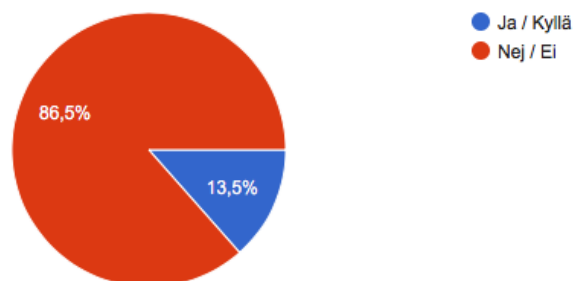
Avoimessa kysymyksessä 10 haluttiin tietää mitä hyvinvointipalveluja asiakkaat toivovat Easy Gymille. Vastaajia oli 33 henkilöä. Vastauksista nousee esille 2 toivetta: 15 henkilöä toivoo Easy Gymille hierontapalveluja ja 13 henkilökohtaista ohjausta, personal traineria tai saliohjelman laatijaa. Muutamassa vastauksessa on vielä lisäksi yksittäisiä toiveita kuten energijuoman saatavuus kuntosalilta.

Kysymyksessä 11 haluttiin tietää, millaisia terveystaikutuksia asiakkaat olivat kokeneet saaneensa kuntosaliharjoittelusta. Kysymykseen vastasi 38 vastaajista. Kolmasosa vastaajista koki itsensä virkeämmäksi ja jaksavansa nyt paremmin. Toinen kolmannes korosti lihaskunnan kohentuneen ja lihaskireyksen lievittyneen. Vastaajat nostivat lisäksi esille unen laadun ja painonhallinnan parantumisen, liikkuvuuden lisääntymisen, päänsäryn lievittymisen, positiivisen ajattelun eli mielialan kohentumisen ja fyysisen ulkonäön parantumisen. Yhdessä vastauksessa mainittiin sekä fyysisen että psyykkisen olon paraneminen.

Kysymyksessä 12 oli useampia kysymyksiä, niin sanottuja alakysymyksiä, jotka koskivat mahdollista työhyvinvoinnin lisääntymistä työnantajan tukeman liikunnan avulla.

Kysymykseen 12 vastasi 52 henkilöä (kuvio 10). Siinä haluttiin tietää, kustansiko vastaajan työnantaja kuntosaliharjoittelua Easy Gymillä. Vastaajista 7 kertoi työnantajan osallistuvan kustannuksiin.

Kysymys 12. Bekostar din arbetsgivare din träning delvis eller helt? / Kustantaako työnantajasi osittain tai k...an kuntosaliharjoittelua Easy Gymillä?
52 vastausta

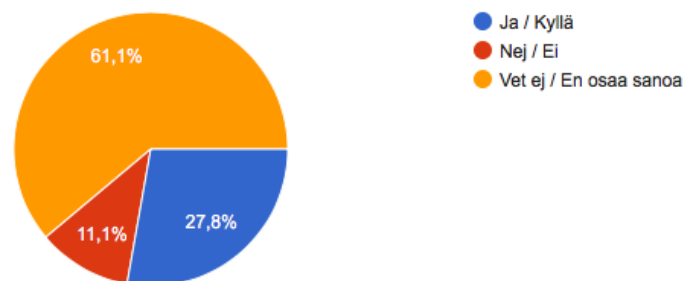


KUVIO 10. Kustantaako työnantaja asiakkaan harjoittelua Easy Gymillä osittain tai kokonaan.

Kohdassa 12.1 (kuvio 11) haluttiin tietää, onko työnantajan osittain tai kokonaan kustantamalla harjoittelulla ollut vaikutusta työhyvinvointiin. Tässä kysymyksessä vastausvaihtoehtoja oli kolme: kyllä, ei ja en osaa sanoa. Jos työnantaja ei ollut osallistunut kustannuksiin, pyydettiin jättämään kysymys huomiotta. Vastauksia tuli 18, joka on ristiriidassa edellisen kysymyksen vastaajamäärän (7 henkilöä) kanssa. Kohtaan 12.1 kyllä vastauksia tuli 5 ja ei vastauksia 2 joka on kuitenkin yhteismäärältään sama kuin kohdassa 12 vastanneiden määrä 7.

Kysymys 12.1. Om din arbetsgivare bekostar din träning på Easy Gym helt eller delvis, har det haft någon inverkan... (jätä vastaamatta tähän kysymykseen.)

18 vastausta



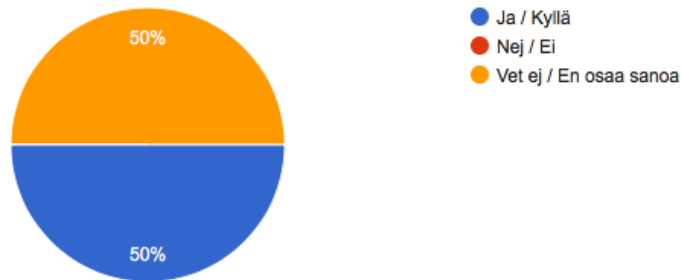
KUVIO 11. Onko työnantajan osittain tai kokonaan kustantamalla harjoittelulla ollut vaikutusta asiakkaan työhyvinvointiin.

Kohdassa 12.2 oli avoin kysymys niille vastaajille, jotka olivat kertoneet kuntosaliharjoittelun vaikuttaneen työhyvinvointiin. Vastaajia oli 5. He kokivat jaksavansa nyt paremmin töissä, olevansa vähemmän väsyneitä, tuntevansa itsensä vahvemiksi ja valppaammaksi.

Kysymyksessä 12.3 (kuvio 12) kysyttiin, onko työnantajan kustantamalla harjoittelulla ollut vaikutusta liikuntamotivaatioon. Vastauksia tuli 14 joista 7 vastasi ”kyllä” ja 7 vastasi ”en osaa sanoa”. Muita pyydettiin jättämään kysymys huomioimatta.

Kysymys 12.3. Om din arbetsgivare bekostar din träning på Easy Gym helt eller delvis, har det påverkat din moti..., jätä vastaamatta tähän kysymykseen.)

14 vastausta



KUVIO 12. Onko työnantajan kustantamalla harjoittelulla vaikutusta työmotivaatioon.

Kohdassa 12.4 kysyttiin edelliseen kysymykseen ”kyllä” vastanneilta ”millaisia vaikutuksia harjoittelulla oli ollut liikuntamotivaatioon”. Vastauksia tuli 3 ja ne olivat:

”Enää en voi syyttää, ettei minulla olisi varaa harjoitella”.

”Lähden mielelläni salille”.

”Kun työpaikalta puskettiin salille, päätin mennä”.

Avoimella kysymyksellä 13, sai antaa Easy Gymille ruusuja tai risuja. Vastauksia tähän kysymykseen tuli 33. Risuja Easy Gym sai eniten puutteellisesta ilmastoinnista mutta myös jonkin verran pesutilojen epäsiisteydestä. Ruusuja annettiin hyvistä saunoista, aukioloajoista, edullisesta hinnasta, tilojen mukavuudesta ja kodikkuudesta sekä raikkaudesta.

6.2 Uusi palvelukonsepti

Työnantajan tarjoaman liikunnan vaikutukset työhyvinvointiin ilmenivät kyselyn vastauksissa niin, että vastaajat kokivat jaksavansa nyt paremmin töissä, olevansa vähemmän väsyneitä, tuntevansa itsensä vahvemiksi ja valppaammaksi. Työterveyslaitoksen (2018a & 2018b) sekä Sosiaali- ja terveysministeriön (2018) tutkimusten mukaan hyvä fyysinen kunto osana työhyvinvointia vaikuttaa työssä jaksamiseen, työn tuottavuuteen, sairauspoissaoloihin ja työntekijän sitoutumiseen. Näitä tuloksia korostamalla voidaan työnantajille perustella miksi työntekijöiden liikuntaa kannattaa tukea taloudellisesti.

Liikuntamotivaatio rakentuu liikunta-aktiivisuudesta, liikunnasta tottumuksena ja elämäntapana, liikunnan kokemisesta voimavarana sekä elämäntilanteen kokemisesta liikkumiselle suotuisana. (Korkiakangas ym. 2009, 100.) Kyselyn liikuntamotivaatiota koskevissa vastauksissa liikuntamotivaatio ilmeni lähinnä ulkoisena motivaationa. Vastauksethan olivat tämän suuntaisia: ”kun liikuntapalvelu on osittain tai kokonaan tuettu, niin ei tule keksittyä tekosyitä jäädä kotiin”. Hyvässä liikuntamotivaatiossa on olemassa, että ihminen kokee liikunnan hyödyt sen haittoja suurempana. Ulkoisesta motivaatiosta puhutaan, kun yksilö pyrkii johonkin tavoitteeseen muiden ihmisten tai tilanteen vaatimusten vuoksi. (Vasalampi 2002, 55.)

Ennalta määrätty ja ulkopuolelta ohjailtu liikuntaharrastus saattaa vaikuttaa myös negatiivisesti liikuntamotivaatioon. Ihminen tarvitsee kokemuksen siitä, että voi itse vaikuttaa liikuntaa koskeviin päätöksiin. Esimerkiksi kenen kanssa, koska ja kuinka paljon hän liikkuu. Tämä koetun autonomian tunne on liikunnan kohdalla yhtä vahvoin yhteydessä sisäiseen motivaatioon ja kiinnostuksen säilymiseen liikuntaa kohtaa kuin missä tahansa muussakin oppimisessa. (Liukkonen ym. 2013, 148; Laakso 2011, 196-198.)

Kyselyn vastauksista välittyi asiakkaiden ulkoinen motivaatio liikkuu. Se ei vielä yksinään riitä rakentamaan liikunnasta pitkäkestoista terveyttä

edistävää elämäntapaa. Ulkoinen motivaatio voi toki pikkuhiljaa herättää ihmisen näkemään ja tunnistamaan itsessään liikunnan hyödyt ja synnyttää sillä tavalla myös sisäisen motivaation. Tähän Easy Gym voisi tarttua ja tarjota hyvinvointipalveluja. Palvelun tehtävänä on herättää asiakkaan sisäinen motivaatio liikuntaa tuottavien positiivisten terveysvaikutusten kautta.



KUVIO 13. Kuntosali Easy Gymin uusi palvelukonsepti

Hyvinvointipalvelu voidaan määritellä palvelupaketiksi eli palvelukonseptiksi, joka koostuu itse tuotteesta eli ydinpalvelusta. Ydinpalvelu tässä työssä on kuntosalijäsenyys, mutta siihen voidaan liittää myös oheispalveluja, jotka jaetaan tukipalveluihin ja maksullisiin lisäpalveluihin. (Hiltunen ym. 2007, 56-58.) Yksi Easy Gymin tarpeisiin sopiva palvelu olisi

yrittäjäsivakkeille suunnattu "starttipaketti". Palvelun sisältö koostuisi pienestä luennosta pienryhmälle, esimerkiksi 4-6 henkilöä. Luennon aihe olisi "Liikunnan vaikutukset terveyteen". Pienryhmässä kaikilla osallistujilla olisi mahdollisuus ja kenties myös rohkeutta kysyä liikuntaan ja terveyteen liittyviä henkilökohtaisiakin kysymyksiä.

Palvelupakettiin kuuluisi kehonkoostumusmittaus, josta saataisiin numeerista seurattavaa tietoa ja lopuksi vielä hyvä perehdytys kuntosalin käyttöön. Asiakkaat saisivat tietoa lähtötilanteestaan sekä eväitä kehittymisensä tueksi. Fyysisesti aktiivisen elämäntavan omaksumisessa koettua pätevyyttä voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä tekijöistä. Se tarkoittaa ihmisen kokemusta omista kyvyistään ja niiden riittävydestä erilaisissa tilanteissa. Jos aiemmat kokemukset liikunnasta ovat negatiivisia, saattaa henkilöltä puuttua halua tai uskallusta aloittaa liikuntaharrastusta uudelleen. Siksi on tärkeää pystyä luomaan asiakkaille palvelua toteutettaessa välitön ja luottavainen ilmapiiri sekä edetä riittävän rauhallisesti pyrkien madaltamaan liikunnan aloittamisen kynnyistä. Hienoa olisi, jos palvelulla pystyttäisiin tuottamaan niin paljon myönteisiä kokemuksia, että ne kääntäisivät mahdolliset vanhat negatiiviset kokemukset positiivisiksi. Juuri pätevyyden tunteen puuttuminen koetaan esteeksi uuden liikuntaharrastuksen alkamisessa. (Laakso 2011, 196-198; Lintunen 2007, 152-156.)

Kehonkoostumusmittauksen jatkoseurannalla saataisiin mitattua sekä terveysvaikutuksia kuten lihasmassan määrää ja rasva-aineenvaihduntaa esimerkiksi puolivuositain. Työnantajat pystyisivät vertaamaan työn tuottavuutta ja sairauspoissaoloja aikaan, jolloin työpaikalla ei vielä ollut tämän kaltaista palvelua. Työnantajan tukeman liikuntaharrastuksenhan on todettu tutkimustulosten mukaan vähentävän esimerkiksi sairauspoissaoloja 2-32% ja lisäävän työn tuottavuutta 2-52%. Tällä työnantaja voi saavuttaa jo selkeitä taloudellisia säästöjä. (Virolainen 2012, 172-174.)

Tutkimusten mukaan työnantajan kustantaman yhteisen liikuntaharrastuksen on koettu lähentävän työntekijöitä. Tämä perustuu siihen, että liikkueissa yhdessä ihmiset oppivat tuntemaan toisiaan työajan ulkopuolella ja he voivat unohtaa työpaikalla omaksutut roolit. Kun työkaverin oppii

tuntemaan muutenkin kuin työroolissa, hänen kanssaan on helpompi kommunikoida myös työpaikalla mikä taas lisää yhteisöllisyyttä ja parantaa yhteistyötä työpaikalla. Tällainen sosiaalinen yhteenkuuluvuus on tärkeää ja tarkoittaa kokemusta ryhmään kuulumisesta sekä lisää hyväksytyksi tulemisen tunnetta ryhmässä toimittaessa. Liikunnan avulla ihminen pyrkiikin usein saavuttamaan sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Moni saattaa valita liikuntapaikan juuri siitä syystä, että tuntee kuuluvansa siellä omanlaiseensa ryhmään, joka lisää positiivisia kokemuksia ja turvallisuuden tunnetta. (Liukonen ym. 2013, 148-149; Virolainen 2012, 172-174.) Yhteisöllisyyden tuntemisella ja positiivisilla liikuntakokemuksilla voidaan edesauttaa sisäisen motivaation syntymistä liikkumista ja liikuntaa kohtaan.

Työ- ja elinkeinoministeriön (2014, 15) mukaan teknologia tulee tulevaisuudessa olemaan kasvavassa määrin mukana tuotteissa ja palveluissa esimerkiksi erilaisten mittausten ja älykkäiden materiaalien muodossa. Käyttämällä teknologisia innovaatioita palveluissaan Easy Gym seuraa liikunta-alan kehitystä. Kehonkoostumusmittauksen jatkoseurannalla saadaan asiakkaat työnantajineen sitoutumaan Easy Gymille tulevaisuudeksi. Yrittäjät pystyvät halutessaan tarjoamaan nämä palvelut itse, joten alihankkijaa tai työntekijää ei tätä varten tarvitsisi palkata.

Hyvinvointiklusterin toiminnallinen tarkoitus ja tavoite on luoda verkostoitumisen ja monimuotoisen vuorovaikutuksen myötä uutta innovatiivisuutta ja luoda sitä kautta uusia palvelukonsepteja (Hiltunen ym. 2007, 23-26.). Klusterissa yritykset omalla liiketoiminnallaan tukevat toistensa palveluja ja siksi hyvinvointiklusterin kehittäminen Easy Gymille olisi suotavaa. Pienten yritysten lyöttäytyminen yhteen hyödyttää kaikkia ja lisää asiakaskuntaa. Alkuun yhteistyö olisi hyvä aloittaa noista kyselyn vastauksissa esille nousseista hieronta- ja personal trainer -palveluista. Kaksikielinen hieroja personal trainer voisi tarjota alihankkijana palveluja Easy Gymin tiloissa alkuun esimerkiksi kerran viikossa ja jatkossa tarpeen mukaan. Vastaavasti hierojan asiakkaat voisi pääsääntöisesti ohjata harjoittelemaan juuri Easy Gymille.

6.3 Jatkotoimenpide-ehdotukset

Tässä opinnäytetyössä esitettäviä jatkotoimenpide-ehdotuksia on tarkoitus hyödyntää Easy Gymin palvelujen kehittämiseen. Ehdotukset on pyritty muotoilemaan mahdollisimman konkreettisiksi, jolloin niitä on helpompi hyödyntää.

Tuulaniemen (2011, 142-144), Arantolan ja Simosen (2009, 3-4) mukaan yrityksissä puhutaan usein asiakkaan tarpeista. Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen vaatii asiakasymmärrystä, joka koostuu asiakkaiden odotusten, tarpeiden ja tavoitteiden tiedostamisesta. Nämä tarpeet ja tavoitteet tulee ottaa huomioon mahdollisimman tarkasti, jotta palvelun tarjonta vastaisi asiakkaiden tarpeisiin täsmällisesti.

Asiakaskyselystä kävi ilmi, että kuntosalin varustusta pidettiin yleisesti riittävänä. Palautteista kuitenkin nousi tarve saada kuntosalille lisää aerobisia laitteita kuten soutulaite ja stepperi. Lihaskunnan harjoittamiseen asiakkaat kaipaavat uutta penkkipunnerruspenkkiä. Näihin konkreettisiin ja taloudellisestikin kohtuullisiin tarpeisiin on mielestäni vastattava. Palveluorganisaation tulee kehittää aktiivisesti omaa asiakaslähtöistä kulttuuriaan ja avata asiakkaalle mahdollisuuksia osallistua palvelutuotannon suunnitteluun. Näin organisaatio vahvistaa omaa asiakasymmärrystään ja kehittää sekä toteuttaa uusia palvelusisältöjä yhdessä asiakkaan kanssa. (Stenvall & Virtanen 2012, 154-156.)

Hiltusen ym. (2007, 56-58) mukaan palvelun saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, miten helppoa asiakkaiden on saada palvelua ja löytää sitä. Palvelun saavutettavuus on tärkeää, kun kilpaillaan asiakkaista muiden samojen palvelujen tarjoavien yritysten kanssa. Koska Easy Gymin valtti on 24/7 aukioloaika ja kilpailukykyinen hinta on tärkeää, että nämä asiat tiedostetaan markkinoitaessa kuntosalia. Easy Gymin markkinointi on ollut maltillista ja siinä on käytetty hyväksi ainoastaan sosiaalista mediaa. Facebook markkinointi oli tavoittanut useat kyselyyn vastanneista

ruotsinkielisistä vastaajista. Jatkossa Easy Gymin edullisten hintojen ja aukiolon markkinoiminen sosiaalisen median kautta suomenkielisille asiakkaille voisi tuoda lisää asiakkaita myös rajan toiselta puolelta Tornioista. Tälläkin hetkellä yritys markkinoi Facebookissa kahdella kielellä, joista ensin asiakkaan luettavaksi tulee ruotsin kieli ja vasta sitten perään suomen kieli. Mainoksista tulee tällöin turhan pitkiä eikä suomenkielinen asiakas ehkä jaksakaan nähdä vaivaa selataksaan mainosta niin pitkälle, että päätyy suomenkieliseen tekstiin asti. Koska kuntosali toimii itsepalveluperiaatteella, ovat sen asiakkaat tottuneet hankkimaan kuntosalijäsenyyden verkossa tai mobiililla. Sähköiset viestimet ovat kuntosalin asiakasryhmälle tuttuja ja tällöin on luonnollista jatkaa markkinointia sosiaalisen median kautta. (Easy Gym Facebook -sivu)

Helppojen ja mutkattomien palveluiden on todettu lisäävän niiden kysyntää. Tapa tarjota palveluja liittyykin siihen, miten niitä käytetään. (Stenvall & Virtanen 2012, 43-46.) Easy Gymin on nimensä mukaan tarkoitus olla asiakkaalle mahdollisimman helppo. Asiakkaan ei tarvitse palvelua hankkiessaan muistella esimerkiksi asiakaspalvelun tai kuntosalin aukioloaikaa. Hän voi hankkia kulkuoikeuden salille mihin aikaan vuorokaudesta tahansa ja harjoitella koska haluaa. On toki asiakasryhmiä, jotka eivät koe esimerkiksi verkkokauppaostoa helpoksi tavaksi mutta se on yksi tapa pitää henkilöstökustannukset kurissa ja se näkyy palvelun hinnassa. Erilaiset verkkokaupat lisääntyvät kuitenkin koko ajan ja verkkokauppaostoksilla käyminen on muuttunut kaikille tutummaksi. Myös luotto- ja pankkikorttios-toihin liittyvät arvelut riskeistä ovat mielestäni vähentyneet. Verkkokauppaoston ja oven kulkujärjestelmän tulee toimia mutkattomasti, jotta Easy Gym on nimensä veroinen ja mielikuva helppoudesta säilyy.

Kyselyn avoimiin kysymyksiin oli vastattu lähinnä ruotsiksi. Vastausten kääntäminen suomeksi sekä niiden tulkinta tuntui helpolta ja antoi hyvin selkeitä vastauksia annettuihin kysymyksiin. Vastaukset olivat samansuuntaisia tutkitun tiedon kanssa puhuttaessa liikunnan vaikutuksista terveyteen ja hyvinvointiin.

Kysymyksissä haluttiin tietää kuntosaliharjoittelun vaikutuksista vastaajien terveyteen. Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat kuntosaliharjoittelun vaikuttavan terveyteen positiivisesti. Vastauksissa tuli ilmi niin fyysisiä kuin psyykkisiä vaikutuksia. Asiakkaat kokivat itsensä virkeämmäksi ja he kokivat jaksavansa paremmin. He tunsivat lihaskunnan kohentuneen ja lihaskireyksiensä lievittyneen. Säännöllisen liikunnan harrastamisen vaikutuksia onkin tutkittu paljon ja tiedetään, että sillä on edullisia vaikutuksia ihmisen fyysiseen kuntoon ja positiivinen vaikutus myös stressinhallintakykyyn sekä tasapainoisen mielialan ylläpysymiseen. (Nupponen 2011b, 176-184; Forsström ym. 2006, 93.)

Vastaajat nostivat lisäksi esille unen laadun ja painonhallinnan parantumisen, liikkuvuuden lisääntymisen, päänsäryn lievittymisen, positiivisen ajattelun eli mielialan kohentumisen ja fyysisen ulkonäön parantumisen. Liikuntaan voikin liittyä tietoisuus esimerkiksi kehon kuvan muutoksesta tai vaikka tavoitteiden saavuttamisesta. Positiivisen ajattelun ja mielialan kohentuminen voi olla osa suotuisaa motivaatioilmastoa, jota asiakkaat kokevat liikuessaan Easy Gymillä viihtyisänä ja toimivana liikuntapaikkana tai esimerkiksi ystävänsä kanssa. Se, miten liikunta toteutetaan, vaikuttaa liikunnan aikaansaamaan hyvinvointikokemukseen. Yrityksessä on hyvä tietää millaiset seikat vaikuttavat suotuisan motivaatioilmaston syntyymiseen, sillä elementtejä korostamalla voidaan parhaiten taata myönteisiä mielialavaikutuksia liikkujille. (Ojanen & Liukkonen 2013, 249; Nupponen 2011a, 43-56.)

Kyselyn viimeisessä avoimessa kysymyksessä asiakkaat saivat antaa Easy Gymille ruusuja tai risuja. Asiakkaat olivat varsin tyytyväisiä ja ruusuja annettiin paljon mutta esille nousi kuitenkin kaksi selkeää kehittämiskohdetta. Kesäisin kuntosalilla on kuuma, aurinko paistaa kolmesta suunnasta suurista ikkunoista eikä ilmanvaihtokoneisto riitä puhaltamaan viileää ilmaa riittävästi. Tämä asia täytyy korjata, vaikka kaikki tulevat kesät eivät olisikaan yhtä kuumia.

Toinen kehittämiskohde on suihkutilojen siisteys. Vastauksista ilmeni, että erityisesti miesten suihku- ja pukutiloissa kärsitään sotkusta. Lattioilla lojuu

roskia, purkkeja ja nuuskaa. Tähän yrittäjät ovatkin jo viime talvena yrittäneet vaikuttaa positiivisilla kampanjoilla. Aina kun kuntosali pukutiloineen on ollut siisti, ovat yrittäjät arponeet asiakkaiden kesken palkinnon, jossa joku asiakkaista on voittanut jatkoaikaa kuntosalijäsenyyteen. Tämä on vaikuttanut hyvin yleiseen siisteyteen ja näin kannattaa varmasti kampanjoida jatkossakin. Viikkosiivouskertoja tulee myös lisätä, varsinkin ruuhka-kuukausina syksyllä ja alkuvuodesta.

Tämän opinnäytetyön avulla yrittäjät haluavat viestittää asiakkaille, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa Easy Gymin kehittämiseen. Asiakslähtöisessä palvelujärjestelmän kehittämisessä asiakas on tietoinen omasta roolistaan ja omista mahdollisuuksistaan vaikuttaa aktiivisella osallistumisella palvelutuotannon kehittämiseen. (Stenvall & Virtanen 2012, 155.) Asiakasempatialla rakennetaan yrityskulttuuria paremmin asiakkaiden valintoja ymmärtäväksi ja sen tulee olla luonnollista ja aitoa sekä rehellistä asiakslähtöisyyttä. Asiakasempatia edustaa organisaation kykyä tulkita asiakkaan motiiveja ja syventyä asiakkaan arvopohjaan. (Mattinen 2006, 10–12.) Kyselyn perusteella esiin nousseet kehittämistarpeet on tärkeää toteuttaa. Asiakkailta syntyy luottamus yritykseen omien vaikutusmahdollisuuksiensa ja aidon asiakasempatian kautta. Asiakkaille voisi kertoa kyselyn perusteella esille nousseista tarpeista ja millä tavalla yritys aikoo niihin vastata. Koosteen kyselyn tuloksista ja kehittämisajatuksista voisi saattaa asiakkaiden tietoisuuteen sosiaalisen median kautta. Avoin tiedottaminen lisää asiakkaan luottamusta yritykseen ja tuo mahdollisesti myös uusia asiakkaita. Asiakkaistaan kiinnostunut kuntosali varmasti herättää kiinnostusta.

TAULUKKO 2. Suositellut jatkotoimenpiteet Easy Gymille

Laitehankinnat		
Aerobiset laitteet	soutulaite	stepperi
Lihaskunto laitteet	penkkipunnerruspenkki	

Kuntosaliharjoittelun ”startti-paketti” yrityksille	
Luento liikunnan terveysterveysta pienryhmissä	keskustelua ja kysymyksiä luennon lomassa ja opastusta kehonkoostumus analyysin tulkintaan
Kehonkoostumusmittaus	Jatkoseuranta 6kk välein
Kuntosaliohjaus pienryhmissä	Huolellinen perehdytys salin välineistöön. Kehonkoostumusmittauksen jatkoseurannan yhteydessä tarvittaessa myös kuntosaliohjaukseen lisäopastusta.

Hyvinvointipalvelut Easy Gymin asiakkaille	
Personal trainer palvelut.	Molemmat palvelut toteutettaisiin mielellään samalla alihankkijalla. Palvelut olisivat saatavilla alkuun esim. kerran viikossa, jonka jälkeen tarpeen mukaan.
Hierontapalvelut	Toteutettaisiin alihankkijalla. Palvelut olisivat saatavilla alkuun esim. kerran viikossa viikonloppuna, jonka jälkeen tarpeen mukaan.

Muut suositukset
Kyselyn tulosten ja kehittämisajatusten kertominen asiakkaille
Uusista palveluista ja palvelupaketista tiedottaminen yritysasiakkaille
Uusien yritysasiakkaiden hankkiminen
Markkinoinnin kohdistaminen jatkossa myös suomenkieliseen väestöön
Kyselyn toteuttaminen uudestaan vuoden vilkkaimpaan aikaan tammi-helmikuussa
Ilmastoinnin ja siivouksen parantaminen

Taulukkoon 2 on lyhyesti ja ytimekkäästi kerätty kyselyn vastauksista esiin nousseet jatkotoimenpide-ehdotukset sekä uuden palvelukonseptin sisällöt.

Asiakaskysely kannattaa toteuttaa säännöllisin väliajoin. Kyselyä tulee luonnollisesti muokata aina vastaamaan yrityksen sen hetkistä tilannetta ja tarpeita mutta pohja sille on nyt olemassa. Toistamalla kyselyn säännöllisesti yritys kehittää jatkuvasti omaa asiakaslähtöistä kulttuuriaan ja avaa asiakkaalle mahdollisuuksia osallistua palvelutuotannon suunnitteluun. Yrittäjät haluavat jatkuvasti vahvistaa omaa asiakasymmärrystään eli olla tietoisia asiakkaidensa tavasta ja haluista käyttää palveluja. Sillä tavoin se kehittää ja toteuttaa uusia palvelusisältöjä yhdessä asiakkaan kanssa.

7 POHDINTA

7.1 Prosessin arviointi

Tämä opinnäytetyö syntyi tekijän omasta mielenkiinnosta kyseistä aihetta kohtaan. Mielenkiinto tämän tyyppistä työtä kohtaan taas oli herännyt tarpeesta kehittää Easy Gymin toimintaa. Opinnäytetyö täyttää soveltavalle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä, joita Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2018, 132-133) mukaan ovat muun muassa asiakkaille suunnattujen palvelujen kehittäminen ja testaaminen. Soveltavat tutkimukset ovat tyypillisesti tarkasti aikaan ja kustannuksiin sidottuja, aiheet syntyvät ulkopuolisen organisaation sisällä ja rahoittajan aloitteesta. Soveltavan tutkimuksen tutkijat ovat usein alansa asiantuntijoita, jotka verrattuna perustutkimukseen toteuttavat tutkimustyötä kentällä.

Easy Gym on toiminut nyt 1,5 vuotta. Se on onnistunut kasvattamaan liiketoimintaa koko sen ajan, mutta hitaasti. Tarvetta asiakaslähtöiselle kehittämiselle siis on. Vastaamalla asiakkaiden tarpeisiin ja ehdotuksiin Easy Gymin yrittäjät näkevät, onko kehittämis ehdotusten mukaisilla palveluilla näkyvää merkitystä esimerkiksi liiketoiminnan kasvuun.

Easy Gymin kuntosaliasiakkaat asuvat kyselyn mukaan pääsääntöisesti Haaparannassa. He harjoittelevat Easy Gymillä sen aukioloajan (24/7) ja edullisen hinnan vuoksi. Asiakkaista suurin osa on löytänyt kuntosalille kuultuaan siitä ystäviltään tai tuttaviltaan. Koska työn kohdeorganisaatio sijaitsee pienellä paikkakunnalla, suuri osa ihmisistä tuntee jo entuudestaan toisensa. Yrittäjät siis saavat reaaliaikaista palautetta kuntosali Easy Gymin toiminnasta. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan uskalla antaa palautetta suoraan ja siksi yrittäjät olivat halukkaita laajentamaan asiakasymmärrystään ja antamaan asiakkaille mahdollisuuden anonyymisti osallistua salin palvelujen ja välineiden kehittämiseen. Kyselyä pidettiin siihen sopivana tapana.

Suomen ja Ruotsin rajalla toimitaan kahdella kielellä ja se on pääsääntöisesti rikkaus mutta tuo välillä haasteita toimintaan. Tämän opinnäytetyön kyselyn laadinnassa piti pohtia kaksikielisyyteen mahdollisimman järkevää ratkaisua. Easy Gymin asiakasrekisterin nimistä, osoitteista tai puhelimen suuntanumeroista ei rajalla pysty päättelemään onko asiakas ruotsin- vai suomenkielinen. Kyselyn kysymykset piti laatia molemmilla kielillä. Koska yritys sijaitsee Ruotsissa, päätettiin kysymykset laatia ensin ruotsiksi ja tämän jälkeen suomeksi. Kysymyksistä tuli tällöin turhan pitkiä. Niissä kyselyn kohdissa, joissa pyydettiin vastaajaa jättämään kysymys huomiotta, mikäli se ei koskettanut omaa tilannetta, tuli sekaannuksia. Osa vastaajista oli vastannut esimerkiksi kohtaan ”Onko työnantajan osittain tai kokonaan kustantamalla harjoittelulla ollut vaikutusta asiakkaan työhyvinvointiin” (kuvio 11), ”en osaa sanoa”, vaikka työnantaja ei osallistunut kuntosaliharjoittelun kustannuksiin lainkaan. Kysymys olisi pitänyt muotoilla toisin tai pystyä ilmaisemaan lyhyemmin. Silloin vastaajat olisivat ehkä jaksaneet keskittyä pohtimaan ”koskettaako tämä kysymys minua”? Aineistoa analysoitaessa vastaajista pystyttiin kuitenkin pienellä vaivalla erottelemaan ne henkilöt, joiden työnantaja oli osallistunut kustannuksiin ja näin päädyttiin luotettavaan tulokseen.

Kun asiakkailta kysyttiin mitä terveyspalveluja he toivoisivat kuntosalille, käytettiin kysymyksessä esimerkkinä hieronta ja personal trainer -palveluja. Tällä haluttiin antaa vastaajille esimerkki terveyspalveluista ja samalla osattiin arvata, että se johdattelee asiakkaita vastaamaan annetuilla esimerkeillä. Suuri osa vastaajista olisi halukkaita käyttämään näitä palveluja ainakin satunnaisesti. Avoimien kysymysten vastauksissa kävi ilmi, että personal trainer auttaisi alkuun harjoittelussa ja hierontapalvelun saaminen esimerkiksi viikonloppuisin olisi mukavaa. Jos kysymyksessä olisi käytetty esimerkkinä kehonkoostumusmittausta tai ravitsemusneuvontaa, olisivat nämä esimerkit varmasti näkyneet myös vastaajien toiveissa.

Vilkan (2015, luku 7) mukaan tutkimustuloksia ei voi yleistää, vaan ne on sidottava myös aikaan ja paikkaan. Siksi tässä opinnäytetyössä on huomioitu myös kyselyn tekemiseen käytetyn ajankohdan vaikutus

tutkimustuloksiin. Kyselyyn vastasi 18 % sen saaneista. Se toteutettiin poikkeuksellisen lämpimänä ajankohtana heinäkuussa, jolloin suuri osa vastaajista piti taukoa kuntosaliharjoittelusta. Kyselyn toteuttaminen syksyllä tai alkuvuodesta kuntosalikäytön ruuhkahuippuina olisi varmasti nostanut vastausprosenttia ja antanut luotettavaa tietoa siitä, kuinka usein asiakkaat käyttävät kuntosalia harjoitteluun. Asiakaskohtaiset tilastot ovat kyllä saatavissa kuntosalin kulunhallintajärjestelmän raporteista. Niitä tilastoja ei kuitenkaan voida pitää luotettavana etsittäessä vastausta kuntosaliharjoittelun viikoittaiseen määrään. Asiakkaan kulku rakennukseen kirjautuu järjestelmään joka kerta hänen kulkiessaan ulko-ovesta ja näin myös esimerkiksi pelkät solarium- ja saunakäynnit kirjautuvat.

Tässä opinnäytetyössä käytettyä kyselyä voidaan jatkossa hyödyntää ja toteuttaa se uudelleen. Kyselyn sisältö sinänsä on hyvä mutta kuten edellä on tullut esille, kysymyksiä tulisi lyhentää/yksinkertaistaa vielä. Valmiin kyselyn voisi nyt pienellä vaivalla toteuttaa uudelleen tammikuussa 2019 jolloin päästäisiin vertaamaan vuoden rauhallisimman ja kiireisimmän ajanjakson tuloksia.

Tämän opinnäytetyön tavoite oli palvelukonseptin kehittäminen Easy Gymille. Tavoitteena oli myös pyrkiä osoittamaan liikunnan positiivinen vaikutus työhyvinvointiin ja liikuntamotivaatioon. Opinnäytetyön tarkoituksena oli palveluja kehittämällä ja parantamalla vakiinnuttaa Easy Gymin asema uutena yrityksenä Haaparannan kunnassa.

Kyselystä saadut tulokset ovat samansuuntaisia kuin yrittäjien omat ajatukset palvelujen kehittämisestä olivat ennen kyselyä olleet. Toki konkreettiset vastaukset antavat nyt varmuutta ja rohkeutta tehdä päätöksiä uusien palvelujen kehittämiseksi ja esimerkiksi uusien laitteiden hankkimiseksi. Työhyvinvointiin ja liikuntamotivaatioon liittyvien kysymysten osalta tulokset jäivät suppean aineiston vuoksi laihoiksi. Kyselyn toteuttaminen uudelleen vilkkaampana aikana vuodesta osoittaisi vakuuttavammin liikunnan vaikutukset työhyvinvointiin ja liikuntamotivaatioon. Silloin tuloksia voisi rohkeammin käyttää suoraan esimerkiksi perusteltaessa

yhteistyöyritysasiakkaille hyvinvointipalvelujen merkitystä sairauspoissaoloihin tai työn tehokkuuteen.

7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusmetodiikkaa käsittelevässä kirjallisuudessa käytetään usein käsitteitä validiteetti, jolla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä mitä on ajateltakin mitata, sekä reliabiliteetti, joka tarkoittaa tutkimuksen kykyä tuottaa tuloksia, jotka ovat toistettavissa esimerkiksi toisen tutkimuksen toimesta. Laadullisessa tutkimuksessa nämä käsitteet ovat saaneet erilaisia tulkintoja sillä ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä. Määrällisissä tutkimuksissa on kehitelty erilaisia tilastollisia menettelytapoja, joiden avulla voidaan arvioida mittareiden luotettavuutta. Tämän opinnäytetyön kysely toteutettiin niin, että se on analysoitavissa pääosin määrällisen tutkimuksen menettelytavoilla, mutta siinä on mukana myös muutamia laadullisia kysymyksiä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen kaikkien vaiheiden mahdollisimman tarkka kuvaus siitä, miten saatuihin tuloksiin on päästy. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-233; Kananen 2014, 126-134.)

Tässä opinnäytetyössä toimittiin eettisesti kaikkien tieteelliseen kirjoittamiseen ja kehittämistyöhön liittyvien sääntöjen ja ohjeistuksien mukaisesti. Tutkimustyötä koskevat eettiset periaatteet, joissa tulee huomioida tutkittavan itsemääräämisoikeus ja sen kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen, yksityisyys ja tietosuojat. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2016.)

Kyselyyn osallistuminen oli osallistujille vapaaehtoista eli asiakkailla on ollut tällöin myös mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta. Heikkilän ym. (2008, 45) mukaan kehittämistoiminnassa onkin syytä kiinnittää huomiota

ihmisten oikeuksiin. Kyselylomakkeen saatekirjeessä kerrottiin mihin tarkoitukseen kyselystä saatuja vastauksia käytetään. Siinä kerrottiin, että kysely on osa opinnäytetyötä ja sillä on tarkoitus kehittää Easy Gymin palveluja. Saatekirjeessä mainittiin myös, että kyselystä saatavaa tietoa käsitellään luottamuksellisesti, sitä ei käytetä muita tarkoituksia varten eikä tuloksia luovuteta muuhun käyttöön.

Osa tutkimusetiikkaa on saatujen tutkimusaineistojen oikeatapainen säilyttäminen. Aineistoa tulee säilyttää niin, ettei tutkimuksen ulkopuolisilla tahoilla ole pääsyä tutkimusaineistoon. Tämän opinnäytetyön kysely tehtiin sähköisellä Google forms kyselylomakkeella. Aineistoa pääsee lukemaan ainoastaan kyselyn laatija ja tunnuksia tai linkkiä kyselyn tuloksiin ei ole jaettu kenellekään. Google forms muodostaa vastauksista myös Excel -taulukoita, jotka ovat kyselyn laatijalla ainoastaan sähköisessä muodossa. On tärkeää, ettei vastaajia voida tunnistaa aineiston perusteella varsinkin, jos kysymykset ovat vastaajalle arkaluontoisia. (Vilka 2015, luku 2.)

Tulosten tulkinnan tulee perustua saatuun aineistoon. Työssä käytettyjen kyselylomakkeiden vastausten osalta ei jätetty pois mitään oleellista. Yhtään vastausta ei ole jätetty lukematta tai huomioimatta. Pohdittaessa jatkotoimenpiteitä ja kehittämisehdotuksia otettiin kaikki vastaukset huomioon. Tämän opinnäytetyön tuloksissa on esitetty kaikki oleelliset tulokset, joilla Easy Gymin palveluja voidaan kehittää. Ruotsin kielessä on murre sanoja ja sanontoja, joita myös suomen kielessä on. Ruotsinkielisen aineiston tulkinta on tuonut aineiston analysointiin omat haasteensa mutta käännöstyö ja sitä kautta tulosten tulkinta on tehty parhaalla mahdollisella tavalla. Hyvässä tieteellisessä käytännössä korostetaan, ettei oleellisia tuloksia saa jättää pois, niitä ei saa valikoida eikä vääristää. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8-9.)

Vaikka tämän työ ei varsinaisesti ole kehittämishanke, vaan soveltava tutkimus, on siinä kuitenkin palvelujen kehittämisen näkökulma. Rantasen ja Toikon (2009, 159) mukaan kehittämistoiminnassa saadun tiedon luotettavuuteen ei suhtauduta yhtä kriittisesti kuin tieteellisessä tutkimuksessa saatuun tietoon. Kehittämistoiminnassa tärkeämpää on, että siitä saatua

tietoa voidaan hyödyntää ja siksi kehittämistoiminnan merkitys perustuu tuotetun tiedon käyttökelpoisuuteen. Tutkimukselliset asetelmat ja huomion kiinnittäminen luotettavuuteen tuovat kuitenkin lisäarvoa työlle.

LÄHTEET

Aav, M., Kiander, J., Leskinen, J., Nyman, G., Pekurinen, M., Strömberg, J., Törhönen, L. & Ura, P. 2006. Palvelut ja palveluinnovaatiot. Teoksessa Teknologian kehittämiskeskus ja Suomen Akatemia (toim.). FinnSight 2015 paneelien raportit. Helsinki: Tekes ja Suomen Akatemia, 65-79.

Alatornion Pirkat. [viitattu 9.9.2018] Saatavissa: <http://www.alatornionpirkat.fi/historia>

Allabolag. 2018. [viitattu 8.9.2018]. Saatavissa: <https://www.allabolag.se/what/Gym/where/Haparanda>

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan – Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekes

Easy Gym Facebook -sivu. [viitattu 26.10.2018]. Saatavissa: <https://urly.fi/13cm>

Easy Gym verkkokauppa. [viitattu 26.10.2018]. Saatavissa: <https://www.easygym.fi>

Eloranta, V. & Jaakkola, T. 2006. Principles of core-based motor teaching. Teoksessa Thomson, K., Jaakkola, T. & Liukkonen, J. (toim.). Promotion of Motor Skills in Sports and Physical Education. Jyväskylä: University of Jyväskylä, 55-67.

Eväsoja, M. 2010. Taiteet terveyden, hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen edistäjänä. Tieteessä tapahtuu, 28 (3), 26-28.

Finder. 2018. [viitattu 8.9.2018]. Saatavissa: <https://www.finder.fi/search?what=liikuntapalvelut%20tornio>

Forsström, J., Heinonen, E., Juttunen, J., Itkonen, P., Jämsä, T., Meriläinen, P., Mäkelä, T., Piironen, P., Punkka, E., Riihimäki, H., Räikkönen, K. & Salmi, T. 2006. Hyvinvointi ja terveys. Teoksessa Teknologian tutkimiskeskus ja Suomen Akatemia (toim.). FinnSight 2015 paneelien raportit. Helsinki: Tekes ja Suomen Akatemia, 81-109.

Hannus, J., Lindroos, J-E. & Seppänen, T. 1999. Strateginen uudistuminen: osaamisen ajan toimintaympäristössä. Espoo: HM & V Research.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Heliste, P., Kosonen, R. & Loikkanen, K. 2004. Kaksoiskaupunkeja vai kaupunkipareja? Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu.

Hiltunen, M., Karjalainen, T., Mannio, L., Pättiniemi, P., Pötry, P., Savolainen, A. & Tainio, J. 2007. Hyvinvointiyrittäjän liiketoimintaopas. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Hirvensalo, M. & Häyrynen, T. 2007. Aikuisten liikunta. Teoksessa Heikinaro-Johansson, P. & Huovinen, T. (toim.). Näkökulmia liikuntapedagogiikkaan. Helsinki: WSOY, 64-77.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. 22. painos. Helsinki: Tammi.

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

Juppi, J. 1986. Liikuntakulttuurin tulevaisuus tutkimuksen, tiedonvälityksen ja eräiden alan kehittämistavoitteiden näkökulmasta. Liikunta & Tiede 23, 281-284.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsinki: Kauppakamari.

Korkiakangas, E., Taanila, A., Jokelainen, J., & Keinänen-Kiukaanniemi. 2009. Liikuntamotivaatioon vaikuttavat tekijät eri-ikäisten naisvoimistelijoitten kuvaamina. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 46 (2), 94-108.

Korkiakangas, E. 2010. Aikuisten liikuntamotivaatioon vaikuttavat tekijät. Väitöskirja: Oulun yliopisto. Oulu: Oulun yliopisto.

Käypä hoito –suositukset, liikunta. 2016. Duodecim [viitattu 16.10.2017]. Saatavissa: <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukses/suosituks?id=hoi50075>

Laakso, L. 2011. Liikuntatottumukset. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K. & Pynnönen, P. (toim.). Opiskeluterveys. Helsinki: Duodecim, 196-201.

Lahelma, E., Martikainen, P., Pietiläinen, O. & Tarkiainen, L. 2012. Terveysterot jatkavat kasvuaan. Teoksessa Reivinen, J. & Vähäkylä, L. (toim.). Kansanterveys, yksilön hyvinvointi. Helsinki: Gaudeamus, 21-36.

Lintunen, T. 2007. Pätevyydenkokemukset liikunnassa. Teoksessa Heikinaro-Johansson, P. & Huovinen, T. (toim.). Näkökulmia liikuntapedagogiikkaan. Helsinki: WSOY, 152-156.

Liukkonen, J., Jaakkola, T. & Soini, M. 2007. Motivaatioilmasto liikunnanopetuksessa. Teoksessa Heikinaro-Johansson, P. & Huovinen T. (toim.). Näkökulmia liikuntapedagogiikkaan. Helsinki: WSOY, 157-170.

Liukkonen, J. & Jaakkola, T. 2013. Liikuntamotivaatio elinikäisen liikuntaharrastuksen edellytyksenä. Teoksessa Jaakkola, T., Liukkonen, J. & Sääkslahti, A. (toim.). Liikuntapedagogiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 144-161.

- Loman, T. 2016. Sosioekonominen asema ja muutokset - ruokatottumukset, liikunta ja paino. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 53, 82-85.
- Luukkainen, s. 2013. Liikuntapaikkapalveluiden alueellinen tasa-arvo – tasavertaisuuden toteutuminen Suomessa liikunnan ELY -alueittain vuosina 1998-2009. Jyväskylän yliopisto: Pro gradu tutkielma
- Manninen, O. 2014. Liikunta-alan syke nousee. Ekonomi. 10.12.2014. [viitattu 8.9.2018] Saatavissa: <http://www.ekonomilehti.fi/liikunta-alan-syke-nousee/>
- Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Meri-Lapin Matkailu Oy. 2018. [viitattu 4.9.2018]. Saatavissa: <https://www.visitmeri-lappi.fi/fi/matkailijalle/meri-lappi/meri-lapin-alueet/>
- Mertanen, E. 2012. Palvelujen kehittämisestä asiakaslähtöiseen palvelujärjestelmän kehittämiseen. Teoksessa Wahlgren, A. & Kitunen, A. (toim.). Kohti aadukasta palveluliiketoimintaosaamista. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 59-76.
- Mäkinen, J. 2010. Urheilun rakenteet ja tuki Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa. [viitattu 11.10.2018]. Saatavissa: https://www.urheilututkimukset.fi/media/urtu/julkaisut/julkaisusarja_nro17.pdf
- Nousiainen, R. 2010. Provincia Bothniensis Haparanda-Tornio - Ainutlaatuinen kaksoiskaupunki. Teoksessa Nordberg, H. & Kallio-Seppä, Titta. (toim.). Raja 200 - Gränsen 200. Tornionlaakson vuosikirja. Tornionlaakson Neuvosto ja Tornionlaakson maakuntamuseo, 433-450.
- Nupponen, R. 2011a. Liikunta ja koettu hyvinvointi. Teoksessa Fogelholm, M., Vuori, I. & Vasankari, T. (toim.). Terveysliikunta. 2. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim, 43-56.

Nupponen, R. 2011b. Masennus ja ahdistuneisuus. Teoksessa Fogelholm, M., Vuori, I. & Vasankari, T. (toim.). Terveysliikunta. 2. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim, 176-184.

Ojanen, M. & Liukkonen, J. 2013. Liikunta ja psyykinen hyvinvointi. Teoksessa Jaakkola, T., Liukkonen, J. & Sääkslahti, A. (toim.). Liikuntapedagogiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 236-258.

Opinnäytetyön ohje, ylempi AMK. 2017 (päivitetty 6.3.2018). Lahden ammattikorkeakoulu.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki: WSOYpro.

Pirnes, E., & Tiihonen, A. 2010. Hyvinvointia liikunnasta ja kulttuurista. Käsitteiden, kokemusten ja vastuiden uusia tulkintoja. Kasvatus & Aika, 4 (2), 203-235.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Poskiparta, M., Kaasalainen, K. & Kasila, K. 2009. Liikuntamotivaatio syntyy tiedosta, ymmärryksestä, asenteista ja uskomuksista. Liikunta & Tiede 46, 46-50.

Puronaho, K., Sajasalo, P., Näsi, J., Pätsi, M., Lax, M., Glan, V. & Matilainen, P. 2000. Mitä liikunta ja urheilu merkitsevät talouselämässä? Teoksessa Miettinen, M. (toim.). Haasteena huomisen hyvinvointi – Miten liikunta lisää mahdollisuuksia? tutkimuskatsaus. Helsinki: Liikunnan ja kansanterveyden edistämissäätiö, 325-357.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. [Verkkokirja] Tampere: Tampere University Press.

Rautio, M. & Husman, P. 2012. Työikäisten terveyden edistäminen - esimerkkejä työmenetelmistä ja toimintamalleista. Teoksessa Pietilä, A-M. (toim.). Terveyden edistäminen. Teorioista toimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 165-190.

Riikonen, E. 2001. Henkinen hyvinvointi, voimanlähteet ja kuntoutuminen. Teoksessa Kallanranta, T., Rissanen, P. & Vilkkumaa, I. (toim.). Kuntoutus. Jyväskylä: Duodecim, 86-93.

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: WSOY.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Työhyvinvointi [viitattu 31.3.2018]. Saatavissa: <http://stm.fi/tyohyvinvointi>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Muutosta liikkeellä! Valtakunnalliset yhteiset linjaukset terveyttä ja hyvinvointia edistävään liikuntaan 2020 [viitattu 16.10.2017]. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69937/URN_ISBN_978-952-00-3412-2_korj.pdf

Sport reference. [viitattu 9.9.2018] Saatavissa: <https://www.sports-reference.com/olympics/athletes/jo/tomas-johansson-2.html>

Statiska centralbyrån 2010. Svenska folkets idrotts- och motionsvanor. [viitattu 8.9.2018] Saatavissa: <http://www.rf.se/globalassets/riksidrottsforbundet/dokument/motionsidrott/svenska-folkets-motionsvanor-2011.pdf>

Statiska centralbyrån – SCB. 2018 [viitattu 4.9.2018]. Saatavissa: <http://www.scb.se>

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanomama Oy.

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2009, 6. Liikuntaharrastukset. Kulttuuri- Ja Liikuntaharrastukset 1981 – 2009. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu 8.9.2018]. Saatavissa:

http://www.stat.fi/til/akay/2009/03/akay_2009_03_2011-05-17_kat_006.fi.html

Tammelin, T. 2013. Liikuntasuositukset terveyden edistämiseksi. Teoksessa Jaakkola, T., Liukkonen, J. & Sääkslahti, A. (toim.). Liikuntapedagogiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 62-73.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2016. Hyvä tieteellinen käytäntö [viitattu 18.10.2017]. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteissa>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. [Viitattu 23.9.2018]. Saatavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Liikuntaliiketoiminnan ekosysteemin muutokset. [viitattu 8.9.2018] Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2871099/Liikuntaliiketoiminnan%20ekosysteemin%20muutokset%2003072014.pdf/0d22b2fc-06e4-45f9-ac9c-b5cc07e3354f>

Työterveyslaitos 2018a. Terveyden edistäminen - elintavat ja työhyvinvointi [viitattu 31.3.2018]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/terveyden-edistaminen-tyopaikalla/elintavat-ja-tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos 2018b. Työhyvinvointi [viitattu 31.3.2018]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

UKK-instituutti 2015. Tietoa terveystuunnasta. Liikunnan vaikutukset [viitattu 16.10.2017]. Saatavissa: http://www.ukkinstituutti.fi/tietoa_terveysliikunnasta/liikunnan_vaikutukset

Valtioneuvoston kanslia 2015. Ratkaisujen Suomi. Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Helsinki. [viitattu 8.9.2018]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netiti.pdf

Vasalampi, K. 2002. Itsemääräämisteoria. Teoksessa Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. (toim.). Mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 54-65.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Viitasaari, J. 2015. Liikunta-alan korkeakoulutuksen tarveselvitys –raportti. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoki. [viitattu 8.9.2018]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99014/Liikunta-alan%20korkeakoulutuksen%20tarveselvitys.pdf?sequence=1>

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. [Verkkokirja] Jyväskylä: PS-kustannus. Luku 2: Tutkimukselle asetetut vaatimukset. Luku 7: Tutkimuksen arviointi.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD-Books on Demand.

Vuori, I. 2011. Liikunnan vaikutustapa. Teoksessa Fogelholm, M., Vuori, I. (toim.). Terveystuunnasta. 2. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim, 12-19.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Easy Gyms kundnöjdhetsundersökning / Easy Gymin asiakastyytyväisyyskysely

Hej!

Denna undersökning är gjord för Easy Gyms kunder. Vi har samlat kontaktinformationen från företagets kundregister. Genom att svara på frågeformuläret hjälper du oss att utveckla vårt gym och dess tjänster. Dessutom har du chansen att vinna en 1-månadskort på Easy Gym. Vi lottar ut 3 st gymkort och vi kommer personligen att meddela vinnarna.

Det tar ungefär 5 minuter att svara på formuläret. Svarstid till och med 18.7.2018.

Tack för ditt deltagande!

Detta frågeformulär är en del av min examensbevis i Lahtis yrkeshögskolans Social- och hälsovårds utveckling och ledning utbildningsprogrammet. Informationen som erhållits från undersökningen hanteras konfidentiellt, används och avslöjas inte för något annat ändamål. Jag ger gärna ytterligare information.

Med vänliga hälsningar

Mari Numminen

pt.team.mari@gmail.com

Hei!

Tämä kysely on tehty Easy Gymin asiakkaille. Yhteystiedot olemme saaneet Easy Gymin asiakasrekisteristä. Vastaamalla kyselyyn autat meitä kehittämään kuntosalitoimintaamme ja sen palveluja. Lisäksi sinulla on mahdollisuus voittaa 1 kuukausi kuntosaliaikaa Easy Gymille. Arvomme palkintoja 3 kpl ja voittajille ilmoitamme henkilökohtaisesti. Vastaaminen vie noin 5 minuuttia. Vastausaikaa on 18.7.2018 asti.

Kiitos osallistumisestasi!

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni Lahden ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen koulutusohjelmassa. Kyselystä saatavaa tietoa käsitellään luottamuksellisesti, sitä ei käytetä muita tarkoituksia varten eikä tuloksia luovuteta muuhun käyttöön. Annan mielelläni lisätietoja.

Ystävällisin terveisin

Mari Numminen

pt.team.mari@gmail.com

Liite 2. Kysely

*Pakollinen

1. Kön / Sukupuoli *

Merkitse vain yksi soikio.

- Man / Mies
 Kvinna / Nainen

2. Ålder / Ikä *

Merkitse vain yksi soikio.

- 13-18 år / vuotta
 19-30
 31-40
 41-50
 51-60
 61+

3. Är du / Oletko *

Merkitse vain yksi soikio.

- Skolungdom / Koululainen
 Studerande / Opiskelija
 Arbetande / Työssäkäyvä
 Pensionär / Eläkeläinen
 Arbetslös / Työtön
 Entreprenör / Yrittäjä
 Idrottare / Urheilija
 Muu: _____

4. Bostadsort / Asuinpaikka *

Merkitse vain yksi soikio.

- Haparanda / Haaparanta
 Torneå / Tornio
 Muu: _____

5. Var fick du information om Easy Gym? / Mistä sait tiedon Easy Gymistä? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Från en vän, bekant / Kaverilta, tuttavalta
 Facebook / Facebookista
 En tidning / Lehdessä
 Jag gick förbi och upptäckte platsen / Kuljin ohi ja huomasin paikan
 Från en idrottsförening / Urheiluseurasta
 Muu: _____

6. Vad påverkade dig att börja/fortsätta träna på Easy Gym? Mikä asia vaikutti kuntosaliharjoittelun aloittamiseen/jatkumiseen juuri Easy Gymillä? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Öppettider (24/7) / Aukioloaika (24/7)
- Ett centralt läge / Keskeinen sijainti
- Träningsredskap / Harjoitteluvälineet
- Priset / Hinta
- Gymkortet inkluderar en bastu och ett solarium / Hintaan sisältyvät palvelut kuten sauna ja solarium
- Muu: _____

7. Hur ofta tränar du på Easy Gym? / Kuinka usein käyt Easy Gymillä? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Inte alls i nuläget / en tällä hetkellä lainkaan
- Mindre än en gång i veckan / Harvemmin kuin kerran viikossa
- 1-2 gånger i veckan / 1-2 kertaa viikossa
- 3-5 gånger i veckan / 3-5 kertaa viikossa
- 6-7 gånger i veckan / 6-7 kertaa viikossa

8. Om du svarade på föregående "inte alls i nuläget", kan du berätta varför? / Jos vastasit edelliseen "en tällä hetkellä lainkaan", kertoisitko miksi?

9. Vilka träningsredskap skulle du önska att ha på Easy Gym? / Mitä välineitä toivoisit Easy Gymille?

10. Vilka slags tjänster vill du ha på Easy Gym? (t.ex. massage, personlig tränare) / Mitä hyvinvointipalveluja toivoisit Easy Gymille? (esim. hieronta, henkilökohtainen valmennus)

11. 11. Vilka slags hälsoeffekter upplever du att du fått av att träna på gym? / Millaisia terveysvaikutuksia olet kokenut saaneesi kuntosaliharjoittelusta?

12. 12. Bekostar din arbetsgivare din träning delvis eller helt? / Kustantaako työnantajasi osittain tai kokonaan kuntosaliharjoittelua Easy Gymillä?

Merkitse vain yksi soikio.

- Ja / Kyllä
 Nej / Ei

13. 12.1. Om din arbetsgivare bekostar din träning på Easy Gym helt eller delvis, har det haft någon inverkan på ditt välmående på arbetsplatsen? (Om din arbetsgivare inte bekostar träningen, svara inte på den här frågan.) / Jos työnantajasi kustantaa harjoittelun Easy Gymillä kokonaan tai osittain, onko sillä ollut vaikutusta työhyvinvointiin? (Jos työnantajasi ei osallistu kustannuksiin, jätä vastaamatta tähän kysymykseen.)

Merkitse vain yksi soikio.

- Ja / Kyllä
 Nej / Ei
 Vet ej / En osaa sanoa

14. 12.2. Om du svarade "ja" på tidigare frågan, vilka effekter upplever du på din arbetshälsa. / Jos vastasit edelliseen "kyllä", millaisia vaikutuksia sillä on ollut työhyvinvointiin?

15. 12.3. Om din arbetsgivare bekostar din träning på Easy Gym helt eller delvis, har det påverkat din motivation för träning? (Om din arbetsgivare inte bekostar träningen, svara inte på den här frågan.) / Jos työnantajasi kustantaa harjoittelun Easy Gymillä kokonaan tai osittain, onko sillä ollut vaikutusta liikuntamotivaatioon? (Jos työnantajasi ei osallistu kustannuksiin, jätä vastaamatta tähän kysymykseen.)

Merkitse vain yksi soikio.

- Ja / Kyllä
 Nej / Ei
 Vet ej / En osaa sanoa

16. 12.4. Om du svarade "ja" på tidigare frågan, vilka typ av effekter upplever du i träningsmotivationen? / Jos vastasit edelliseen "kyllä", millaisia vaikutuksia harjoittelulla on ollut liikuntamotivaatioon?

17. 13. Vill du lämna Ris och/eller Rosor. Ruusuja ja/tai risuja.

18. Tack för dina svar! Om du vill delta i tävlingen om (3st, 1 månadskort), lämna oss dina kontaktuppgifter. Namn och telefonnummer. / Kiitos vastauksistasi! Jos haluat osallistua kuntosalijäsenyyden (3kpl, 1kk) arvontaan, jätä meille yhteystietosi. Nimi ja puhelinnumero.
