

Tampereen maauimalan liikuntapalveluiden palvelukonsepti

Riikka Tuominen
Valtteri Kanerva



Tekijä(t) Riikka Tuominen Valtteri Kanerva	
Koulutusohjelma Haaga-Helian ammattikorkeakoulu, Liikunnanohjaaja (AMK) Kajaanin ammattikorkeakoulu, Liikunnanohjaaja (AMK)	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Tampereen maauimalan liikuntapalveluiden palvelukonsepti	Sivu- ja liitesivumäärä 56 + 13
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa liikuntapalveluiden palvelukonsepti Tampereen maauimalaan. Tavoitteena oli liikunnallisen toiminnan kehittäminen Tampereen maauimalassa. Työn toimeksiantaja oli Tampereen kaupungin liikunta- ja nuorisoyksikkö.</p> <p>Opinnäytetyön tekemisessä hyödynnettiin konstruktivistista mallia. Konstruktivistinen malli jaettiin viiteen eri vaiheeseen, jotka olivat aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, työstövaihe, tarkistusvaihe sekä viimeistelyvaihe. Palvelukonseptin tekemisessä hyödynnettiin palvelumuotoiluprosessia, jonka vaiheita olivat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto sekä arviointi. Tiedonhankintamenetelminä työssä käytettiin kyselyä ja kävijämäärädatan tutkimista.</p> <p>Työ toteutettiin aikavälillä 9/18-10/2019. Työn tuotoksena oli liikuntapalveluiden palvelukonsepti. Palvelukonseptia hyödynnetään toiminnan suunnittelussa alkaen syksyllä 2019. Palvelukonsepti toimii Tampereen kaupungin liikuntapalveluiden työntekijöiden konkreettisena oppaana ja työvälineenä.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta opinnäytetyön onnistuneen, koska palvelukonseptista rakentui toimiva työväline. Toimeksiantaja ottaa palvelukonseptin käyttöön heti sen valmistuttua. Työvälineenä palvelukonsepti on hyödyllinen, koska siinä kuvataan nykytila, kehitysehdotukset, aineistonkeruumenetelmät, tulokset ja kehityskohteet. Näiden tietojen avulla palveluita on helpompi kehittää jatkossa. Palvelukonsepti on tuotettu sähköiseksi versioksi ja on henkilökunnalla saatavilla heti tarvittaessa. Palvelukonseptia on helppo jatkokehittää sen sähköisen muodon ja selkeyden vuoksi. Opinnäytetyössä pysyttiin aikataulullisessa tavoitteessa sekä edettiin konstruktivistista mallia apuna käyttäen. Opinnäytetyön tekijöiden ammatillinen osaaminen kehittyi työtä tehdessä.</p>	

Abstract

Author(s): Valtteri Kanerva and Riikka Tuominen

Title of the Publication: Service concept for sports services of Tampere's open air swimming area

Degree title: Bachelor of Sports Studies

The purpose of this thesis was to develop sports services for Tampere's open-air swimming area. The commissioning party of the thesis was the Sports and Youth Services of Tampere.

The thesis utilized the constructivist model of development. The model was divided into the initial, design, working, revision and finishing stages. The concept was constructed by exploiting service design. The process of service design was divided into the stages of definition, research, design, service production and evaluation. The methods used to collect material in this thesis were surveys and studying data concerning customer information, for example, the number of customers using the swimming area.

A service concept was produced as a result of these development processes. The thesis was implemented between September 2018 and October 2019. The service concept will be utilized for designing sports services in autumn 2019. The service concept is a concrete guide and tool for the employees of Tampere Sports Services.

In conclusion, it can be stated that the thesis succeeded, because the service concept is a useful tool. As soon as the concept is ready, the commissioner will bring it to use. The concept includes the current state of Tampere city's open-air swimming area, suggestions and targets for development, the methods used to collect material and the outcomes of the process. Services are easier to develop further with the help of a data found in the concept. The concept is available online and to the staff as needed. The concept is also plain and easy to read and therefore, easy to develop further. The thesis maintained its' schedule and was carried out using the constructivist model. The authors of this thesis improved their professional competences.

Asiasanat

Liikuntapalvelukonsepti, palvelumuotoilu, asiakaslähtöisyys, liikuntamotivaatio

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asiakaslähtöisyys	3
2.1	Asiakasymmärrys	4
2.2	Asiakaskokemukset	4
2.3	Asiakastyytyväisyys	5
3	Palvelukonsepti	7
4	Liikuntamotivaatio	10
4.1	Motivaatio	10
4.2	Nuorten liikuntamotiivit	12
4.3	Aikuisten sekä ikäihmisten liikuntamotiivit	13
4.4	Liikunta hyvinvoinnin edistäjänä	13
5	Työn tavoite ja tarkoitus	15
6	Opinnäytetyön ja palvelukonseptin vaiheet	16
6.1	Opinnäytetyön toteutus	16
6.1.1	Aloitusvaihe	17
6.1.2	Suunnitteluvaihe	18
6.1.3	Esivaihe	18
6.1.4	Työstövaihe	19
6.1.5	Tarkistusvaihe	20
6.1.6	Viimeistelyvaihe	20
6.2	Palvelukonseptin aikataulu ja sisältö	21
6.3	Palvelumuotoiluprosessin toteutus	21
6.3.1	Määrittely	23
6.3.2	Tutkimus	23
6.3.3	Suunnittelu	24
6.3.4	Palvelutuotanto ja arviointi	24
7	Tiedonhankintamenetelmät	26
7.1	Henkilökuntakyselyn tulokset	28
7.2	Henkilökuntakyselyn johtopäätökset	29
7.3	Asiakaskyselyn tulokset	31
7.4	Asiakaskyselyn johtopäätökset	32
7.5	Kävijämäärädatan tulokset	35
7.6	Kävijämäärädatan johtopäätökset	42
8	Työn tuotos	43
9	Arviointi	45
9.1	Eettisyys ja luotettavuus	47
10	Pohdinta	48

10.1 Ammatillinen kehittyminen ja oma oppiminen.....	49
10.2 Palvelukonseptin hyödyllisyys	50
Lähteet	53
Liitteet.....	57
Liite 1. Verkkokyselyn vastaukset.....	57
Liite 2. Verkkokyselyn tulokset teemoittain	61
Liite 3. Asiakaskyselyn tulokset	64
Liite 4. Saatekirje.....	68
Liite 5. Tampereen maauimalan liikuntapalveluiden palvelukonsepti	69

1 Johdanto

Liikunnalla voidaan edistää fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista hyvinvointia. Liikunta parantaa kokonaisvaltaista suorituskkyä ja auttaa stressin purkamisessa sekä tuo onnistumisen elämyksiä. Säännöllinen liikunta parantaa myös pettymysten ja takaiskujen sietokkyä sekä tukee yhteenkuuluvuuden tunnetta. Liikunnasta tuloksena kaiken kaikkiaan parempi olo ja se ohjaa kohti terveellisempää elämää sekä parempaa hyvinvointia. (Harland & Schwager 2017, 19.) Panostamalla liikuntaan ja liikuntapalveluihin pyritään ennalta ehkäisemään monia sairauksia sekä syrjäytymistä. Liikunnalla pystytään edistämään kokonaisvaltaista hyvinvointia. Yksilön hyvinvointi vaikuttaa myös yhteiskuntaan ja sen hyvinvointiin.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui palvelukonseptin tekeminen liikuntapalveluiden kehittämiseksi Tampereen maauimalassa. Työn aiheeksi valittiin tämä, koska maauimalassa ei ole vielä liikuntasuunnitelmaa, eikä liikuntapalvelukonseptia sekä ohjattuja liikuntapalveluita on vain kaksi tuntia viikossa. Työ oli toimeksiantajan kannalta todella tärkeä, jotta maauimalalle saatiin lisäarvoa, liikunnallista toimintaa, näyttävyyttä sekä kävijöitä. Aihe oli ajankohtainen, koska maauimala avattiin kesällä 2018 ja kehitystyö maauimalassa on vasta alkuvaiheilla. Opinnäytetyön tekijät eivät ole tehneet vastaavanlaista työtä aiemmin, joten palvelukonseptin suunnittelu ja toteutus oli myös heidän oppimisensa kannalta tärkeää. Opinnäytetyön tekeminen oli myös työelämän näkökulmasta hyödyllistä, koska se auttoi opinnäytetyön tekijöitä verkostoitumaan sekä laajentamaan liikunta-alan asiantuntijuutta.

Usein on vaikea tavoittaa juuri niitä ihmisiä, jotka eniten hyötyisivät liikunnasta ja hyvinvoinnista. Opinnäytetyön avulla pyrittiin kartoittamaan kehitys- sekä ongelmakohtia, jotta maauimalan toimintaa ja palveluita voitaisiin parantaa. Tällä tavoin pyrittiin saamaan lisää mielenkiinnon kohteita ja parantamaan palveluita ja tavoittamaan ne ihmiset, jotka hyötyisivät palveluista.

Maauimalan kehitystyöstä ei löytynyt aikaisempia tutkimuksia. Samasta aiheesta oli tehty opinnäytetyö Lahden maauimalalle. Kyseistä opinnäytetyötä hyödynnettiin kirjallisuuskatsauksen kasvattamisessa. Aihe rajattiin palvelukonseptissa liikuntapalveluihin ja kohderyhmänä toimivat nuoret. Palvelukonseptin oli määrä valmistua 2019 syksyllä. Asiakaskeskiöissä olivat palvelumuotoilu, asiakaslähtöisyys, liikuntamotivaatio sekä nuorten liikunta.

Toimeksiantajana toimii Tampereen kaupungin liikunta- ja nuorisoyksikkö, johon kuuluvat liikuntapalvelut ja nuorisopalvelut. Palveluyksikkö on osa kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen

palveluryhmää. (Liikunta- ja nuorisoyksikkö 2017.) Tampereen kaupungin missio on kehittää, suunnitella, kohentaa ja ylläpitää Tampereen sekä lähiseudun asukkaiden elinolosuhteita. Tampereen kaupungin visio on olla Pirkanmaan arvostetuin infra-alan osaaja. (Tampereen kaupunki 2017.)

Tampereen kaupungin strategia jaotellaan neljää eri painopisteeseen: yhdessä tekevä ja inhimillinen, koulutuksen ja osaamisen kärjessä, luova ja innovatiivinen sekä urbaani ja kestävästi kasvava. Strategiassa tavoiteltavia tuloksia ovat mm. tasaisesti jakautunut hyvinvointi, paras asiakas- ja asukaskokemus ja pohjoismaiden vetovoimaisin elämyskaupunki. (Tampereen strategia 2030 n.d, 3.)

Tampereella tuetaan omaa ja yhteisöjen hyvinvointia edistävään toimintaan luomalla olosuhteita. Mahdollisuuksia luodaan liikkumiselle ja kulttuurista nauttimisille. Tamperelaisten fyysisen aktiivisuuden lisääntyminen on tavoitteena vuosille 2018 - 2021. Tavoitteiden saavuttamisen mittareina käytetään aikuisten terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimusta, kouluterveyskyselyä sekä opetushallituksen MOVE-mittaristoa. (Näihin panostamalla n.d, 6-7.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa liikuntapalveluiden palvelukonsepti Tampereen maauimalaan. Palvelukonseptin tavoitteena on luoda kokonaiskuva palvelusta ja auttaa liikuntapalvelun kehittämisessä. Lähiliikuntapaikat kunnissa lisäävät liikumista. Toiminnalliset lähiliikuntapaikat ovat tulevaisuutta (Itkonen & Kauravaara 2015, 47). On siis tärkeää panostaa lähiliikuntapaikkoihin ja tuoda ne ihmisten tietoisuuteen.

2 Asiakslähtöisyys

Perimmäisenä tavoitteena asiakslähtöisyydessä on asiakassuhteen luominen, ylläpitäminen ja kehittäminen. Asiakslähtöisyys riippuu siitä, mistä näkökulmasta tarkastellaan asiakslähtöisyyttä. On hyvä muistaa, että asiakslähtöisyys tarkoittaa myös oivaltamista. Kaikki asiakkaat eivät toimi samalla tavalla, eivätkä arvosta samanlaisia asioita eli kaikkiin asiakkaisiin ei voi vaikuttaa samalla tavalla. On tärkeää, että organisaatio miettii mitkä ja millaiset ovat ensisijaiset kohderyhmät eli kenen kanssa asiakassuhteen luominen ja ylläpitäminen on yrityksen menestymisen kannalta tärkeää. (Vuokko 1997, 19-20, 23.)

Asiakslähtöisyys voidaan kuvata myös kolmella eri tasolla yrityksessä: operatiivinen taso: miten toimitaan asiakastilanteissa, taktinen taso: mitä keinoja käytämme kussakin kohderyhmässä ja strateginen taso: keitä ovat asiakkaamme, keitä meidän erityisesti tulisi palvella. Näitä tasoja kehittäen, toteuttaen ja edeten syntyy varmasti hyvä asiakslähtöisyyden perusta ja luottamussuhde asiakkaaseen. (Vuokko 1997, 33.) Yrityksen asiakslähtöisyyden edellytys on, että jokaisella työntekijällä tulisi olla motivaatio, kyky ja mahdollisuus toimia asiakslähtöisesti. Asiakkaiden tarpeiden tunteminen on tärkeää, jos ei tiedetä tarpeita niin miten ne pystytään ottamaan huomioon. On tärkeää, että organisaatio luo työskentelyolosuhteet sellaisiksi, että henkilöstö pystyy hyödyntämään kykyään ja motivaatiotaan toimia asiakslähtöisesti. (Vuokko 1997, 37.)

Asiakslähtöisyyden toteutuminen edellyttää toiminnan ulottumista asiakastiedon keräämistä pidemmällä. Käytännössä tiedon tulee muuttua toimenpiteiksi. Tavoitteena pitkäaikaisen asiakassuhteen luominen, kehittäminen ja hyödyntäminen. Asiakassuhdetta ja asiakasuskollisuutta kehitetään asiakkaan ja työntekijän välillä. Yhteistyö tulisi olla jatkuvaa vuorovaikutusta. (Vuokko 1997, 83-84.) Yrityksen palveluhenkilöstö ja asiakkaat vaikuttavat mielikuvaan, joka syntyy palvelusta. Palvelutoiminnassa tärkeässä asemassa ovat myös henkilöstö, sen määrä, laatu ja käyttäytyminen. (Bergström & Leppänen 2005, 148.) Asiakslähtöisyyteen asennoituminen ilmenee osallistamisesta toiminnan kehittämiseen sekä keskusteluissa henkilöstön ja asiakkaiden rooleista. Pyritään löytämään yhdessä kaikista parhain ratkaisu keskustelun ja erilaisten näkemysten avulla. Mahdollistetaan asiakkaiden aktiivinen osallistuminen asiakslähtöisesti palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin. (Lumijärvi ym. 2013, 59.) Palvelutoiminnan kehittäminen asiakslähtöisesti edellyttää, että on tarpeeksi tietoa asiakkaiden haasteista ja toiminnasta. Kunnan tulee myös miettiä, onko palveluidealle olemassa markkina vai luodaanko uusi markkina. Monipuolinen asiakasymmärrys on ihannelähtöisessä, kun se tulee mukaan prosessiin samalla tavalla kustannus- ja teknologiaymmärrysvaiheissa. (Arantola & Sivonen 2009, 6.)

2.1 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys on asiakkaiden käyttäytymistapojen ja tarpeiden tuntemista sekä ymmärtämistä. Asiakasymmärryksen kasvuun vaikuttaa yrityksen tieto asiakkaista eri lähteistä. Tällä tarkoitetaan tutkimusten, tilastojen sekä palvelukanavien tietoja. Asiakkailta on hyvä pyytää aktiivisesti palautetta ja mielipiteitä esimerkiksi kyselyiden sekä haastatteluiden avulla. Asiakasymmärryksen kasvattamiseen tähdätään asiakastietojen keräämisellä. (Hämäläinen & Patjas 2018, 140.)

Asiakaskokemuksessa tärkeää on asiakkaan ymmärrys. Yrityksen ydinasia kehitystyössä on asiakastieto ja asiakkaiden ymmärrys. Toiminnan ja tuotekehityksen ytimessä sekä keskiössä tulee aina olla asiakas. (Villanen 2016, 179.) Asiakasymmärrys vaatii syvällistä laadullista analyysia, josta tuodaan asiakkaiden ”ääni” yrityksen arjen osaksi. Tärkeää, että arvioitaisiin rehellisesti asiakasymmärryksen toimintamallit eli millä tavoin voidaan varmistaa, että yrityksellä on ajankohtainen näkemys asiakkaiden odotuksista. Olisi hyvä hahmotella millä tavoin asiakasymmärrys muuttuu asiakkaiden odottamiksi, uudellaisiksi ja vaatimiksi kokemuksiksi. (Gredt & Korkiakoski 2016, 35.)

2.2 Asiakaskokemukset

Asiakaskokemus on Löytänän ja Kortesuon (2011, 11) mukaan niiden kohtaamisten, tunteiden ja kokemusten summa, jonka asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta. Asiakaskokemusta voidaan tarkastella neljästä eri näkökulmasta. Tarkastellessa asiakaskokemusta näistä näkökulmista voidaan selvittää, millaisilla asioilla sitä voitaisiin parantaa. Ensimmäinen näkökulma on asiakkaan minäkuvan tukeminen. Minäkuvaa tukemalla luodaan asiakkaalle mielikuva, että sen identiteetti ja minäkuva on huomioitu tuotteessa. Jos asiakkaan minäkuvaa loukkaa voi se johtaa asiakkuuden menetyksen. Toisessa näkökulmassa tarkastellaan asiakkaan kokemia elämyksiä. Jos tuote tuottaa asiakkaalle positiivisia elämyksiä kuten oivaltamista, onnellisuutta tai iloa, parantaa se asiakkaan hyvää asiakaskokemusta. Kolmannessa näkökulmassa tutkaillaan asiakkaan muistijälkiä, jos asiakaskohtauksista jäävät muistijäljet aiheuttavat joko positiivisen tai negatiivisen muistikuvan yrityksestä tai palvelusta. Neljännessä näkökulmassa tarkastellaan asiakkaan saamaa mielihyvää. Jos palvelu tuottaa asiakkaalla mielihyvää luo se asiakkaalle tarpeen kokea sama uudestaan. (Löytänä & Kortesus 2011, 43-49.)

Asiakkaan mielikuvat ja tunteet syntyvät eri asiakaskohtauksissa. Asiakaskohtaukset ovat niitä tilanteita, joissa asiakas kohtaa erilaisia yrityksen toimintaan liittyviä asioita näitä voidaan kutsua kohtaamispisteiksi. Nämä pisteet muodostavat kosketuspolkuja (Customer

Journeys). Customer Journey avulla pystytään selvittämään, millaisia kosketuksia asiakkaan kanssa tapahtuu ja millainen vaikutus niillä on asiakaskokemukseen. (Löytänä & Korteso 2011, 114 – 115.) Asiakaskokemus syntyy aikaisemmista kokemuksista, joita asiakas peilaa haluihinsa, toiveisiinsa sekä nykyisiin odotuksiinsa. On vaikea määrittellä yhtä oikeaa mallia asiakaskokemuksen toteuttamiseen, koska asiakaskokemus on aina subjektiivinen. Tulee olla jatkuva prosessi rakentamisessa asiakaskokemusta. (Gredt & Korkiakoski 2016, 93-97.)

Asiakaskokemukseen vaikuttaa myös asiakas itse palvelevan organisaation lisäksi. Koko organisaation vuorovaikutusketjujen tuloksiin vaikuttavat asiakkaan erilaiset kokemukset. Työntekijän, joka työskentelee organisaatiossa, on ymmärrettävä oma työnsä osana palveluketjua sekä palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin. On muistettava, että asiakas lähestyy aina aikaisempien asiakaskokemuksien näkökulmasta. Asiakaskokemukseen vaikuttavat yhteinen tahtotila, toimintakyky, strategiset valinnat, yksilön valinta, vuorovaikutuksen laatu sekä tunne-energia. Asiakaskokemus syntyy tunteista, uskomuksista ja asiakkaan aikaisemmista kokemuksista. (Fischer & Vainio 2014, 12, 111, 167-168.) Asiakaskokemusta on tärkeää seurata ja kehittää, jotta asiakkaat pysyisivät yrityksen asiakaina jatkossakin. Asiakaskokemusta kehittäessä pyritään usein parantamaan asioinnin nopeutta ja helppoutta, koska niitä asiakkaat arvostavat (Hämäläinen & Patjas 2018, 126-127).

2.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan odotusten täyttymistä. Kun asiakkaan odotukset täyttyvät, syntyy tällöin asiakastyytyväisyyttä ja jos ne puolestaan alittuvat, syntyy tyytymättömyyttä. Asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutus, asiakaskokemukset, imago, palveluympäristö ja hinta ovat niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakaskokemukseen ja asiakastyytyväisyyteen. (Ylikoski 1999, 153.) Palveluiden laatutekijöihin pyritään vaikuttamaan palveluorganisaatiossa, koska ne tuottavat asiakastyytyväisyyttä (Ylikoski 1999, 152).

Asiakastyytyväisyys syntyy jokaisen asiakkaan erilaisen kokemuksen kautta. Olisi hyvä kysyä asiakkailta tietyin väliajoin, mihin he ovat tyytyväisiä ja missä olisi parannettavaa. Tulisi myös selvittää menetettyjen ja potentiaalisten asiakkaiden mielipiteet. Kun tyytyväisyyttä tuovat seikat ovat selvillä, pyritään niihin vaikuttamaan tyytyväisyyden varmistamiseksi myös jatkossa. Asiakkaiden ollessa tyytyväisiä palvelun laatuun, he ovat usein valmiimpia jatkamaan asiakassuhdettaan ja tällöin myös asiakasvaihtuvuus vähenee. Tämä vaikuttaa myös työntekijöiden viihtyvyyteen, kun korostetaan laadun merkitystä ja panostetaan asiakastyytyväisyyteen sekä asiakasuskollisuuteen. (Lahtinen & Isoviita

2001, 81, 88.) Tuotekehittelyssä on tärkeää huolehtia, että asiakaskyselyssä mitataan oikeita asioita. Välttämättä tavoitteena ei ole synnyttää koko ajan uutta, vaan hakea relevantteja kehittämisen kohteita. (Villanen 2016, 260.)

3 Palvelukonsepti

Palvelukonseptissa tuodaan esille palvelun suuri kuva ja keskeinen idea, eli siinä käsitellään palvelun suuria linjoja yksittäisten ideoiden sijaan. Palvelukonseptia kuvataan palvelupolulla, josta käy ilmi palvelun laatu, palvelun tuottaminen, asiakastarve ja palvelun tuottajan rooli. Palvelukonsepti mahdollistaa myös kehittämisen. Palvelukonseptin kehittämistä palveluosaamiseksi voidaan tarkastella eräänlaisella portaikolla, johon kuuluu: konseptin suunnittelu, konseptin ilmentyminen, konseptin jalkautus ja palveluosaaminen. (Tuulaniemi 2016, 191-195.)

Palveluvision kuvaaminen varten ja kenelle palvelu on olemassa sekä mitä hyötyä siitä on asiakkaalle. Ideoinnissa voidaan vastata seuraaviin kysymyksiin: millaisesta palvelusta on kyse, kenelle palvelu on tarkoitettu, mitkä ovat palvelun asiakasryhmät, mihin tarpeeseen tai ongelmaan palvelu luo ratkaisun, mitä palvelu sisältää sekä miten ja missä se toteutetaan. Vision työstämisessä voidaan käyttää välineenä esimerkiksi Lean Canvasia. Lean Canvas auttaa hahmottamaan palvelun lähtökohdat sekä kertoo mitä ollaan kehittämässä, kenelle ja miten. (Hiltunen 2017, 8-10.)

Toiminnan lähtökohdista tehdään palvelukonsepti, joka vastaa kysymykseen ”Mitä?”. Palvelukonsepti kertoo, millaisia ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin ja ongelmiin tuotetaan. Miettiessä palvelukonseptin sisältöä, voidaan vastata seuraaviin kysymyksiin: millainen palvelu on kyseessä, miten palvelu tuotetaan, mihin asiakastarpeeseen palvelu vastaa sekä mitä palvelu vaatii palvelun tuottajalta. Konseptin kuvaamisessa on hyvä käyttää visuaalista esitystapaa. Konseptoinnin tukena voidaan käyttää asiakaspolkua, eli ”blueprinttiä”. Asiakaspolussa kuvataan asiakkaan matka kokonaisuudessaan. Polku alkaa jo ajasta ennen palvelun alkua. (Hiltunen 2017, 12-14.)

Asiakkaan kokemukset palvelun aikana kuvataan palvelupolulla, joka muodostuu palvelutuokioista ja palvelun kontaktipisteistä. Kontaktipisteitä ovat kaikki asiakkaan kohtaamat asiat, ympäristö, ihmiset ja toimintatavat. Suunnittelun ja kehittämisen kannalta on hyvä kuvata polku vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida. Palvelupolku voidaan myös kuvata asiakkaalla muodostuneen arvon kautta. Arvon näkökulmasta katsottuna vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelussa asiakas ottaa yhteyttä yritykseen, esim. nähtyään mainoksen. Ydinpalvelussa tapahtuu itse kuluttaminen, joka muodostaa varsinaisen arvon. Jälkipalvelu on palvelutapahtuman jälkeen oleva kontakti, kuten asiakaspaute. (Tuulaniemi 2016, 78-79.)

Yrityksen menestymisen kannalta tuotteiden kehittäminen on tärkeää. Tuotekehityksen tavoitteena on parannella tuotetta tai kehittää uusi tuote. Tuotekehityksessä on monta vaihetta, johon kuuluu mm. tuoteidean etsiminen, tuotteen luonnosteleminen, suunnittelu sekä tuotantomenetelmien kehittämisen. Tuotteiden eliniän lyhenemisen ja kasvavan kilpailun vuoksi tuotekehityksessä tarvitaan yleisesti sovellettavien suunnittelumenetelmien kehittämistä. Oikein suunniteltuna kustannukset pienenevät ja tuotteista tulee kilpailukykyisempiä. (Jokinen 2001, 9-11.)

Palveluiden tuotteistaminen voi olla joko uusien tai jo olemassa olevien palveluiden määrittelyä ja vakiointia. Palvelutuote muotoillaan muotoiluprosessin avulla. Prosessi alkaa asiakkaan tarpeesta, ja sen ratkaisemisesta ideoimalla. Ideoiden pohjalta syntyy visio, joka kiteytetään palvelukonseptiksi ja dokumentoidaan palvelumalliksi. Palvelumallia kehitetään testaamalla sitä käytännössä. Palvelun tuotteistamisessa asiakaskokemus on keskiössä. (Hiltunen 2017, 6-7.)

Palvelukonseptilla pyritään varmistamaan yrityksessä, että jokainen asiakas saa kaikissa tilanteissa tasalaatua palvelua. Tämän kaltainen toimintamalli tuo asiakkaalle varmuutta ja turvaa, hänen luottaessaan, että palvelu on aina yhtä hyvää asiakaspalvelijasta riippumatta. Konsepti asiakaspalvelijan kannalta helpottaa työn tekemistä, koska konseptissa on määritelty hyvinkin tarkkaan, miten palvelutilanne hoidetaan. (Hämäläinen & Patjas 2018, 124.)

Palvelumuotoilu menetelmänä on vakiinnuttanut asemansa palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämisessä. Palvelumuotoilu on empatiaa, osallistumista ja yhteissuunnittelua. Palvelumuotoilun tuotekehitysprosessin painopiste on siirtynyt uusien ideoiden muokkamiseen asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Ideat kuvataan visuaalisesti. Palvelumuotoilu yhdistää sosiaalisen, kulttuurisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet. (Miettinen 2011, 21-22, 29.) Palvelumuotoilussa olennaisia piirteitä ovat eri osapuolien osallistaminen yhteissuunnittelun avulla sekä ihmis- ja käyttäjäkeskeisyys suunnittelun lähtökohdaksi. Käytännössä tämä merkitsee käyttäjätutkimusta, jossa yhdessä asiakkaiden ja palvelun tarjoajien kanssa pyritään löytämään hyviä ratkaisuja. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.)

Iteratiivinen kehitysmenetelmä tarkoittaa toistoa, eli ensimmäistä versiota ratkaisusta kehitetään iteroiden tavoitteen saavuttamiseen asti. Inkrementaalinen kehitysmenetelmä on puolestaan sitä, että laaja kokonaisuus jaetaan pienempiin osiin. Tätä mallia kutsutaan myös vaiheistetun toimituksen malliksi. Luovassa ongelmanratkaisussa käytetään divergenssiä ja konvergenssiä. Divergenssissä tuotetaan ideoita mielikuvituksen ja asioiden vapaan yhdistelyn avulla. Konvergenssi on tietoon perustuvaa analysointia ja karsintaa.

Yleensä projekti aloitetaan divergenssillä, jonka jälkeen tuotetut ideat arvioidaan, eli käytetään konvergenssia. (Tuulaniemi 2016, 112-113.)

Tuotteen tai palvelun käytettävyys voidaan varmistaa sillä, että asiakkaan tarpeet ja odotukset ovat palveluprosessin lähtökohtana. Palvelumaailmassa yhdessä luominen on uusi konsepti. Palveluiden arvoa lisätään yrityksen ja asiakkaan välisellä yhteistyöllä. (Miettinen 2009, 64.) Palvelumuotoilu reagoi uusiin tarpeisiin ja ympäristöihin. Palvelujen suunnitteluun voidaan käyttää käyttäjien tuottavia tietoja. Palvelumuotoilussa oleellista on ymmärtää se, miten palvelun merkitys, arvo ja käyttötavat eri tilanteissa liittyvät käyttäjien jokapäiväiseen elämään. (Miettinen 2011, 26.)

4 Liikuntamotivaatio

Liikuntamotivaatioon vaikuttavat monipuolisuus ja vaihtelevuus (Tammelin 2017, 58). Treenaaja, joka on varustettu sisäisellä motivaatiolla, nauttii harjoittelusta ja hänet näkee lenkillä, vaikka ei kukaan erityisesti painostaisi. Treenaaja, joka on varustettu ulkoisella motivaatiolla voi olla taas viimeisempien muotien suurkuluttaja ja itse harjoittelusta ei tällainen henkilö innostu. (Viljamaa 2001, 40.)

4.1 Motivaatio

Termi motivaatio juontaa juurensa latinankielisestä sanasta ”movere” eli liikkua. Motivaatiota on ennen tutkittu näkyvän käyttäytymisen perusteella, mutta viime vuosikymmenien aikana motivaatiotutkimus on siirtynyt käyttäytymisen taustalla olevien näkymättömien psykologisten ilmiöiden tarkasteluun. Motivaatio liittyy yksilön osallistuessa tavoitteelliseen toimintaan, jossa häntä arvioidaan tai hän yrittää saavuttaa haasteellisen tietyn suoritusstandardin tai normin. (Liukkonen & Jaakkola 2017, 130-131.) Liukkonen & Jaakkolan (2017, 131) mukaan Roberts (2012) on teoksessaan todennut, että käyttäytymisessämme motivaatio näkyy kahdella eri tavalla. Toimimme tietyllä innokkuudella, kun motivaatio toimii energianlähteenä. Robertsin mukaan motivaatio suuntaa myös käyttäytymistämme ja ohjaa toimintaamme tavoitteen suuntaan. Motivaatio ilmenee pysyvyytenä (sitoudutaan toimintaa), voimakkuutena (yritetään kovasti) sekä tehtävien valintana (valitaan haasteellisia tehtäviä).

Liukkonen & Jaakkolan (2017, 131) mukaan Ryan & Deci (2017) sekä Vallerand (2001) ovat teoksissaan todennut, että myös motivaatiota voidaan tarkastella hierarkkisena rakenteena. Se sisältää yleisen kiinnostuksen erilaisia asioita kohtaan (persoonallisuuden taso), yksittäisiä tilanteita kohtaan tietyn kontekstin sisällä (tilanteellinen taso) sekä tiettyä elämän aluetta kohtaan (kontekstuaalinen taso).

Liukkonen & Jaakkola (2017, 133) mukaan Ryan & Deci (2017) ovat todenneet että, koettu autonomia tarkoittaa mahdollisuutta saada itse yksilönä vaikuttaa omaan toimintaansa sekä toimia omista lähtökohdistaan käsin eli säädellä sitä eikä minkään tai kenenkään ulkopuolisen pakottaman tai painostamana. Mikäli ihmisestä itsestään tuntuu, että hänellä on mahdollisuuksia itse tehdä toimintaan liittyviä valintoja, tällöin hän kokee autonomiaa.

Liukkonen & Jaakkola (2017, 134) mukaan Ryan & Deci (2017) ovat todenneet että, koettu sosiaalinen yhteenkuuluvuus on kokemusta ryhmään kuulumisesta sekä hyväksytyksi

tulemisen ja turvallisuuden tunnetta ryhmässä toimittaessa. Yksilön yhteenkuuluvuus näkyy pyrkimyksenä etsiä läheisyyden, kiintymyksen, yhteenkuuluvuuden tunnetta toisten ihmisten kanssa ja saada positiivista tunnetta ryhmästä sekä tarpeena luontaisesti kuulua ryhmään. Merkittäviä motivaation lähteitä ovat sosiaalisen yhteenkuuluvuuden kokemukset. Liukkonen & Jaakkola (2017, 134) mukaan Ryan & Moller (2017) ovat todenneet että, koettu pätevyys on ihmisen kokemusta omista kyvyistään ja niiden riittävydestä toimissaan erilaisten haasteiden ja tehtävien parissa. Yhtenä avaintekijänä voidaan pitää fyysisesti aktiivisen elämäntavan omaksumisen taustalla koettua pätevyyttä (Liukkonen & Jaakkola 2017, 135). Liukkonen & Jaakkola (2017, 132) mukaan Hagger & Chatzisarantis (2007) sekä Liu, Wang & Ryan (2016) ovat todenneet että, ytimessä teoriassa ovat koettu pätevyys, koettu autonomia ja koettu sosiaalinen yhteenkuuluvuus. Näitä voidaan pitää myös psykologisina perustarpeina, joita pyritään jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa tyydyttämään ympäröivän maailman kanssa.

Psykologiassa ihmisen motivaatiolla tarkoitetaan sitä, kun ihmiset hakeutuvat erilaisiin tilanteisiin, ympäristöihin ja toimintoihin, sekä sitä, kun erilaiset asiat herättävät ihmisessä tunteita, tavoitteita, toiveita sekä intohimoja. Motivaatiota voi yrittää ymmärtää kolmen kysymyksen avulla, jotka ovat miksi, mitä ja miten. Ihmisillä on erilaisia motivaation taustalla olevia syitä, jotka ovat esimerkiksi yksilön arvot, hallinnan tunne tai ihmisen psykologiset perustarpeet. Nämä kaikki ovat syitä sille, miksi ihminen tekee ylipäättänsä mitään. Ihminen ei välttämättä tiedosta miksi-puolen motivaatiota. Mitä-kysymyksellä viitataan ihmisen tavoitteisiin, pyrkimyksiin, huolenaiheisiin sekä intohimoihin. Toisin sanoen, mitä ihminen haluaa ja mihin hän pyrkii. Tavoitteena voi olla esimerkiksi painonpudotus. Ihmiset ovat usein tietoisia mitä-puolen motivaatiosta. Miten-kysymyksellä viitataan niihin keinoihin, joilla ihmiset pyrkivät saavuttamaan tarpeitaan, motiivejaan tai tavoitteitaan. (Nurmi & Salmele-Aro 2017, 9-10.)

Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan sitä, kun ihminen on motivoitunut tekemään jotain, josta on kiinnostunut, joka on mielihyvää tuottavaa ja yksilön omien arvojen mukaista. Sisäisesti motivoitunut aikuinen urheilee tai harrastaa jotain muuta, koska se hänen mielestään mielihyvää ja energiaa tuottavaa toimintaa. Ulkoisesta motivaatiosta puhuttaessa ihminen pyrkii tavoitteisiinsa esimerkiksi muiden ihmisten tai ulkoisen palkkion vuoksi. Ulkoista motivaatiota voi olla esimerkiksi hyvät arvosanat tai läheisten miellyttäminen. (Vasalampi 2017, 55.) Ulkoiset motiivit sisäistyvät vähitellen, kun hyväksyy toiminnan osana arvomaailmaansa. Sisäiset motiivit ovat ilo ja myönteiset tunnekokemukset, joita toiminta saa aikaan. Motiivit muuttuvat ulkoisista kohti sisäisiä, kun on mahdollisuuksia toimia ympäristössä, joka tyydyttää hänen pätevyytensä, yhteenkuuluvuuden sekä autonomian kokemuksiinsa. (Liukkonen & Jaakkola 2017, 137.)

Itsemääräämisteoria on teoria ihmisen käyttäytymisestä ja persoonallisuuden kehittämisestä. Teoriassa tarkastellaan, miten biologiset, sosiaaliset ja kulttuuriset olosuhteet joko parantaa tai heikentää ihmisen luontaisia valmiuksia psykologiseen kasvuun, sitoutumiseen sekä hyvinvointiin. Ihmiset ovat luonnostaan uteliaita, fyysisesti aktiivisia sekä hyvin sosiaalisia olentoja. (Ryan & Deci 2017, 3-4.)

4.2 Nuorten liikuntamotiivit

Nuorten liikuntakäyttäytymisessä yksi kiinnostava alue on se, missä liikuntaa harrastetaan. Nuorilla on pelko leimaamisesta ja tuomitukseksi tulemisesta ja usein he jäävät ennemmin kotiin kuin lähtevät liikkumaan maksullisille liikuntapaikoille. Myös jopa ilmaisten liikuntapaikkojen käyttö voi olla esimerkiksi työttömälle nuorelle kallista. Kysymys kuuluu, miten saisimme nuorille sopivat hinnat ja rohkeuden liikuntapaikkoihin? Myös kavereiden merkitys on erittäin tärkeää nuorilla. (Huhta 2015, 34-35.)

Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimuksessa 2018 tarkastellaan nuorten vapaa-ajan tekemistä ja liikkumista. Tulokset perustuvat 6-29 vuotiaiden Manner- Suomessa asuvien lasten ja nuorten haastatteluihin. Tutkimuksesta selvisi, että jopa 88 % nuorista ja lapsista harrastaa jotain liikuntaa. (Hakanen, Myllyniemi & Salasuo 2018, 15.) Fyysisen aktiivisuuden suositukset vähimmäismääräksi 13-18 vuotiaille on 90 minuuttia päivässä. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että nuorista vain noin kolmannes täyttää nämä liikuntasuositukset. (Kokko, Mehtälä, Vilberg, Kwok & Hämylä 2016, 10.)

”Viimeistään 15 vuoden iässä liikunta-aktiivisuutta kuvaavat indikaattorit asettuvat uuteen asentoon ja omaehtoisesta liikkumisesta tulee hallitseva liikkumisen ja liikunnan muoto” (Hakanen ym. 2018, 15). Omatoimisesti lapset ja nuoret (7-29) harrastavat liikuntaa päivittäin/lähes päivittäin 44 % vastaajista ja viikoittain 80 % (Hakanen ym. 2018, 24). Taloudellisesti heikommassa tilanteessa olevat nuoret (15-29-vuotiaat) liikkuvat harvemmin 60 minuuttia päivässä kuin parempi osalliset (Hakanen ym. 2018, 19).

Tutkimuksesta selvisi nuorten (10-29-vuotiaiden) saavan liikkumisen motiiveja ja kannustusta eniten vanhemmiltaan. Liikkumisen motivaatioon vaikuttavat myös liikunnan mukavuus, kunnon parantaminen, lihasten vahvistaminen, hyvä mieli, energia sekä uusien kavereiden luominen ja kavereiden näkeminen harrastuksissa. Lapset haluavat suorittamisen ja tavoitteellisuuden sijaan liikunnan olevan kivaa yhdessäoloa vapaa-ajalla kavereiden kanssa. (Hakanen ym. 2018 42- 45.) Tutkimusten mukaan syrjintä ja epäasiallinen

käytös eri muodoissaan vaikuttavat merkittävästi nuorten liikuntamotivaatioon ja viihtyvyyteen (Hakanen ym. 2018, 109). On mahdollista myös, että koululiikunta innostaa nuoria, jotka ovat jo valmiiksi kiinnostuneita liikunnasta mutta yhtä mahdollista on, että koululiikunta lisää kiinnostusta vapaa-ajan liikuntaan. (Myllyniemi 2013, 49.)

Liikunnan tuottama ilo on erittäin tärkeä liikkumisen motiivi kolmelle neljästä urheilua sekä liikuntaa harrastavasta nuoresta ja lapsesta. Ilo on tilastollisesti voimakkaimmin yhteydessä liikunnan sosiaaliseen ja elämyksellisiin puoliin. (Myllyniemi 2013, 74.) Maaumitalan kautta palvelukonsepti pyrkii saamaan myös lisää harrastelijoita uimaseuroihin sekä uimahyppöseuraan. Tampereella on panostettu Liikkuva Tampere-hankkeella myös nuoriin. Nuoret pääsevät hankkeen aikana liikkumaan maksuttomasti ja monipuolisesti ympäri kaupunkia.

4.3 Aikuisten sekä ikäihmisten liikuntamotiivit

Suomalainen terveystieteiden suositus aikuisille edellyttää parantamaan kestävyyskuntoa liikkumalla viikossa yhteensä 2 h 30 min reippaasti tai 1 h 15 min rasittavasti. Liikehallintaa ja lihaskuntoa tulisi kehittää 2 kertaa viikossa. Edistämällä terveystieteiden liikuntaa pyritään vaikuttamaan yksilöiden käyttäytymiseen niin että terveytensä kannalta he liikkuisivat riittävästi. (UKK-instituutti 2009.)

Ihmisten tulisi harrastaa suositusten mukaan hengästymiseen ja hikoiluun johtavaa aerobista liikuntaa (kuormittavuus 60-90 %) vähintään kolme kertaa viikossa. Kesto yhtenä kertana tulisi olla 20-60 min. Esimerkiksi lajina uintia tai hölkkää. Liikunnan ja fyysisen aktiivisuuden suositukset perustuvat liikunnan merkitykseen hengitys- ja verenkiertoelimistön kunnolle ja terveydelle ja myös painonhallinnalle (Fogelholm, Paronen & Miettinen 2007, 22-23).

4.4 Liikunta hyvinvoinnin edistäjänä

Liikunnalla voit edistää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Liikunta parantaa kokonaisvaltaista suorituskykyä ja auttaa stressin purkamisessa sekä tuo onnistumisen elämyksiä. Säännöllinen liikunta parantaa myös pettymysten ja takaiskujen sietokykyä sekä tukee yhteenkuuluvuuden tunnetta. Liikunnasta tuloksena kaiken kaikkiaan parempi olo ja se ohjaa kohti terveellisempää elämää sekä parempaa hyvinvointia. (Harland & Schwager 2017, 19.)

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta sekä näyttöön perustuen, liikunta on loistavaa ja ennakoivaa terveyskäyttäytymistä (Dr.Jan Middelkamp 2018, 37). ”Hyvinvointi

ennustaa liikuntaa yhtä hyvin kuin liikunta hyvinvointia eli hyvinvoiva liikkuu ja toisaalta liikkuva voi hyvin” (Ojanen 2001, 125). Liikunta ei edistä vain koettua hyvinvointia, se myös edistää hyvän elämän osatekijöitä (Ojanen 2001, 109). Monipuolinen liikunta tukee hermostollista kehittymistä ja tällöin auttaa oppimaan uusia tiedostollisia asioita, joka vaikuttaa myös hyvinvointiin. Pystymme vaikuttamaan myös erilaisilla ympäristöillä sisällä ja ulkona sekä erilaisilla maastoilla ja alustoilla liikunnan monipuolistamiseen ja tällöin myös hyvinvointiin. (Tammelin 2017, 58.)

5 Työn tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa liikuntapalveluiden palvelukonsepti Tampereen maauimalaan. Palvelukonseptilla pyritään tuomaan tieto ja ymmärrys palvelusta maauimalan henkilökunnalle. Sillä pyritään luomaan kokonaiskuva liikuntapalveluista, resursseista, asiakaspalvelusta sekä kehityskohteista. Palvelukonseptin ollessa työväline pystytään toimintaa kehittämään laadukkaasti vuosittain. Hyödyntäen palvelukonseptia sekä kerryttämällä asiakasymmärrystä, (kyselyillä sekä tutkimuksilla) päästään laadukkaaseen liikunta- ja asiakaspalveluun.

Tavoitteena on Tampereen maauimalan liikunnallisen toiminnan kehittäminen. Palvelusta luodaan kokonaiskuva ja autetaan liikuntapalvelujen kehittämisessä. Työ toteutetaan Tampereen maauimalalle ja toimeksiantajana toimii Tampereen kaupunki. Työ on toimeksiantajan kannalta todella tärkeä, jotta saadaan maauimalalle lisäarvoa, liikunnallista toimintaa, näytävyyttä sekä kävijöitä. Aihe on ajankohtainen, koska maauimala avattiin kesällä 2018 ja kehitystyö on vasta alkuvaiheilla. Tavoitteena on myös oppia teoretietoa mahdollisimman paljon ja siirtää tietoa käytäntöön palvelukonseptin avulla.

Opinnäytetyötä ohjaavat kysymykset:

1. Miten suunnitellaan ja laaditaan palvelukonsepti liikuntapalveluille?
2. Miten liikuntapalveluja voidaan kehittää maauimalassa?
3. Miten palvelusta saadaan asiakaslähtöinen?

6 Opinnäytetyön ja palvelukonseptin vaiheet

Kehittämistehtävän suunnittelu aloitettiin joulukuussa 2018. Työ käynnistettiin lähtötilanteen kartoittamisella. Toimeksiantona oli luoda kokonaiskuva liikuntapalveluista maauimalla, joka auttaa organisaatiota liikuntapalveluiden hahmottamisessa sekä kehittämässä. Konseptin sisältö hahmottui ja aloitettiin palveluhallintamallin kuvaaminen. Palvelukonsepti käsittelee toimintamalleja ja kehittämistehtäviä. Kehittämistehtävää tuki merkittävästi toimintamalli, koska aihealueena käsiteltiin tuotettavia palveluita ja prosesseja. Kehittämistehtävä toteutettiin teemojen avulla ja teemat olivat: 1. Palvelun vaatimusten määrittely 2. Palvelumallin kuvaaminen 3. Palveluprosessin kuvaaminen 4. Palvelun käyttöönotto sovituille asiakkaille 5. Palvelun seuranta.

Kehitystehtävää voidaan lähestyä monista eri näkökulmista: toimijoiden osallisuuden, prosessin ja tiedontuotannon näkökulmista. Organisaatioiden oppimisen kautta on usein jäsennetty kehitystoimintaa. Kehitystoimintaa voidaan jäsentää kunnissa työntekijöiden, järjestelmän tai asiakkaiden näkökulmista. (Lumijärvi ym. 2013, 116.)

6.1 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö tehdään Salosen (2013) konstruktivistista mallia apuna käyttäen.



Kuvio 1. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli. (mukaillen Salonen, 2013).

Konstruktivistinen malli on kehitetty yhdistäen lineaarisen mallin ja spiraalimallin vahvuudet ja kehittämistoiminnan logiikan. Siinä kiteytyy ajatus kehittämishankkeen huolellisesta suunnittelusta, hankkeen vaiheistuksesta, toiminnassa oppimisesta, osallisuudesta, tutkimuksellisesta kehittämisotteesta ja monipuolisesta menetelmäosaamisesta. Eri sanoilla kuvaten se sisältää ajatuksen koko kehittämishankkeen riittävästä metodologisesta ymmärtämisestä ja hallinnasta. (Salonen 2013, 16.) Kuviossa 1 on kuvattu koko opinnäytetyöprosessin toteutus kehittämistoiminnan konstruktivistisen mallin avulla. Palvelumuotoiluprosessi toteutettiin tämän mallin suunnittelu- ja työstövaiheissa. Palvelukonseptia alettiin työstämään mallin työstövaiheessa, joka käy ilmi kuviossa 1.

Lineaarisen mallin ja spiraalimallin välillä on enemmän samankaltaisuuksia kuin eroja. Konstruktivistisessa mallissa on vahvasti esillä myös yhteisöllinen ja osallistava näkökulma sekä (sosio)pedagoginen työote. Lineaariseen malliin verratessa huomattavin ero ilmenee arvioinnissa (reflektiossa) kehittämishankkeen eri vaiheissa ja inhimillisten tekijöiden huomioimisessa. Konstruktivistinen malli sisältää paljon elementtejä spiraalimallista, sillä siinä tapahtuu pysähtymistä, arviointia, eteenpäin suuntautumista sekä tasavertaista ja vuorovaikutteista keskustelua. (Salonen 2013, 16.) Näiden asioiden perusteella koettiin, että kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli sopii parhaiten opinnäytetyön toteutukseen. Varsinkin konstruktivistisen mallin etuna pidetty arviointi mahdollisti opinnäytetyöprosessin aikana pysähtymään ja arvioimaan työn etenemistä ja sen hetkistä laatua. Kuviossa avattu vaiheittain tehtävät toimenpiteet karkeasti. Vaiheiden toimenpiteet avattu tarkemmin alla olevissa luvuissa.

6.1.1 Aloitusvaihe

Kehittämistoiminnan laittaa liikkeelle aloitusvaihe. Aloitusvaiheessa käy ilmi kehittämistarve, alustava kehittämistehtävä, toimintaympäristö sekä ajatuksen mukana olevista toimijoista sekä heidän osuudestaan työskentelyssä. Tällä määritellään tulevan kehittämistoiminnan suunta. Aluksi on käytävä toimijoiden kanssa läpi tärkeät asiat kehittämistoiminnan onnistumisessa. Lisäksi on käytävä läpi esim. kehittämistehtävän realistinen rajaus. (Salonen 2013, 27.)

Aloitusvaiheessa toimeksiantajalta saatiin aihe, joka oli maauimalan toimintasuunnitelman tekeminen. Maauimalan kehittämistyö oli vasta alkamassa, joten työstä olisi ollut hyötyä toimeksiantajalle paljon. Maauimalaan toivottiin lisää ohjattua ja omatoimista liikuntaa. Aloitusvaihe oli työssä hieman haastava. Aluksi oli tarkoitus tehdä toimintasuunnitelma liikuntapalveluista. Toimintasuunnitelma osoittautui laajaksi ja vaikeaksi rajata liikuntapalveluihin, joten aihetta muutettiin. Pohdintojen ja palaverien jälkeen opinnäytetyön aiheeksi

valikoitui liikuntapalveluiden palvelukonsepti. Maauimalan kehittämistarpeina olivat liikuntapalvelut ja sen toimintaympäristö. Aiheen vaihtumisen jälkeen koettiin opinnäytetyön aiheen vastaavan lopullista tuotosta hyvin. Aihe hyväksyttiin molemmilla kouluilla ennen suunnitteluvaiheen käynnistystä. Toimintaympäristönä toimi maauimalan alue. Uimavalvojen esimies toimi työn yhteyshenkilönä.

6.1.2 Suunnitteluvaihe

Seuraavaksi alkaa suunnitteluvaihe. Tässä vaiheessa kehittämistoiminnasta laaditaan kirjallinen kehittämissuunnitelma (opinnäytetyösuunnitelma ja kehittämissuunnitelma). Suunnitelmasta tulee löytyä kehittämistoiminnan tavoitteet ja yksilöity kehittämistehtävä(t), toimintaympäristö, vaiheet, toimijat, TKI-menetelmät, materiaalit ja aineistot, dokumentointitavat, sekä analyysi sillä tarkkuudella, kuin tässä vaiheessa on mahdollista. (Salonen 2013, 27.)

Suunnitteluvaiheessa tehtiin opinnäytetyösuunnitelma, johon suunniteltiin tavoitteet, määriteltiin kehittämistehtävä, toimintaympäristö, vaiheet, toimijat, aineistonkeruumenetelmät sekä materiaalit ja aineistot. Suunnitteluvaiheen alussa oli paljon epätietoisuutta työn tavoitteista. Suunnitelma oli hieman sekava ja siinä oli liikaa sisältöä. Palavereiden avulla suunnitelmaan saatiin selkeyttä, jonka takia oli helpompi edetä työstövaiheeseen. Opinnäytetyösuunnitelmaan saatiin kerättyä kohtalainen määrä teoriapohjaa. Suunnitteluvaiheessa etsittiin tietoa palvelukonseptista sekä opinnäytetyön rakenteesta.

Suunnitteluvaiheessa pidettiin palavereja ohjaavan opettajan sekä toimeksiantajan kanssa. Tavoitteet työlle saatiin kirkastettua suunnitteluvaiheen lopussa ennen opinnäytetyösuunnitelman hyväksymistä. Suunnitteluvaiheessa päätettiin, että palvelukonseptin tekemiseen hyödynnetään menetelmänä palvelumuotoilua. Suunnitteluvaiheessa aloitettiin palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaihe, jossa määriteltiin kehittämistyön tarpeet ja tavoitteet, kehittämistyön alustava aikataulu, kohderyhmä sekä resurssit. Suunnitteluvaiheessa suunniteltiin palvelumuotoiluprosessin toteutus. Erilaisten palvelukonseptien tutkimisen jälkeen päätettiin, että Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessi sopii parhaiten työn toteuttamiseen. Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessi oli selkeä ja johdonmukainen ja oli mukailtavissa tekijän tarpeiden mukaan.

6.1.3 Esivaihe

Suunnitteluvaiheen jälkeen siirrytään kehittämisympäristöön, jossa toteutetaan varsinaisen kehittämistoiminta. Esivaihe voi olla ajaltaan lyhyt ja käytännössä vain suunnitelman

ripeää läpilukua. Tässä vaiheessa suunnitelma on hyväksytty ja siirtyminen kehittämissym-
päristöön tapahtuu nopeasti. (Salonen 2013, 27.)

Tämä vaihe oli lyhyt ja lähinnä suunnittelua. Vaiheessa pidettiin palavereja opinnäytetyön
ohjaajien sekä toimeksiantajan kanssa palvelukonseptin ja opinnäytetyön sisällöstä sekä
jatkosta. Esivaiheessa suunnitelma luettiin huolellisesti läpi. Tässä vaiheessa selvisi toi-
meksiantajan uusi päätös, että palvelukonsepti otetaan käyttöön syksyllä 2019, eikä alku-
peräisen suunnitelman mukaisesti kesällä 2019. Tämän myötä saatiin lisäaikaa liikunta-
palveluiden suunnitteluun sekä aineistonkeruuseen.

6.1.4 Työstövaihe

Tämä vaihe on kehittämistoiminnassa oleellisin vaihe suunnitteluvaiheen jälkeen. Tässä
vaiheessa työskennellään intensiivisesti kohti tavoitetta ja tuotosta. Työstövaiheessa
konkretisoituvat ja realisoituvat kaikki kehittämistoiminnan osatekijät: toimijoiden roolit ja
vastuut, TKI-menetelmät (miten tehdään), materiaalit ja aineistot (mitä tietoa tarvitaan ke-
hittämisen tueksi) ja dokumentointitavat (miten tuotetut aineistot kirjataan, kuvataan, tal-
lennetaan, äänitetään). Tässä vaiheessa ammatillinen oppiminen korostuu varsinkin kehit-
tämisestä vastuussa oleville henkilöille. Tässä vaiheessa korostuvat myös monet ammatil-
liset kvalifikaatiot, kuten suunnitelmallisuus, vastuullisuus, itsenäisyys, vuorovaikutus sekä
itsensä kehittäminen. Kehittämistoiminnan onnistumisen sekä oppimisen ja ammatillisen
kasvun kannalta on saatava ohjausta, vertaistukea sekä arvioivaa palautetta. (Salonen
2013, 27-28.)

Työstövaiheessa aloitettiin opinnäytetyöraportin ja palvelukonseptin työstäminen. Vaihe
toteutettiin enimmäkseen kesän aikana. Aluksi jaettiin opinnäytetyön tekijöiden vastuualue-
et opinnäytetyöraportin ja palvelukonseptin kirjoittamisessa. Alussa päätettiin myös ai-
neistonkeruumenetelmät, joita työssä käytettiin. Työn varsinaisen tuotoksen tekeminen
aloitettiin palvelumuotoiluprosessin avulla. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet kuvattu lu-
vussa 6.3. Palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaiheen esitutkintaa toteutettiin henkilökun-
takyselyllä ja nykytilan arvioinnilla. Henkilökuntakyselyllä oli aikataulullisesti kiire, jotta se
saatiin valmiiksi ennen asiakaskyselyn aloittamista. Työstövaiheessa kasvatettiin asian-
tuntijuutta perehtymällä tarkemmin työn teoriaosuuteen ja keräämällä lisää lähteitä.

Työstövaiheessa palvelukonseptin tekemisessä edettiin palvelumuotoiluprosessin mukai-
sesti. Määrittelyvaiheen jälkeen siirryttiin tutkimusvaiheeseen, jossa etsittiin tietoa asia-
kaslähtöisyydestä ja motiiveista sekä toteutettiin asiakaskysely. Työstövaiheessa tehtiin
myös ideointia, jonka perusteella laadittiin jatkokehityssuunnitelma. Vaiheessa päästiin

myös testaamaan maauimalan olemassa olevia palveluja. Palvelumuotoiluprosessi sisältyy kokonaisuudessaan työn suunnittelu- ja työstövaiheeseen.

Vaiheessa tutkittiin erilaisia palvelukonsepteja, joiden avulla hahmoteltiin tuotoksen rakennetta. Palvelukonseptin valmistumiselle määriteltiin aikataulu, minkä mukaan se oli mahdollista toteuttaa. Sisältöä dokumentoitiin, kerättiin palvelutietoutta (asiakaslähtöisyys ja aineistonkeruumenetelmät) ja perehdyttiin palvelujärjestelmään (resurssit, nykytilanne, kunnossapito- ja hoitoluokitus sekä turvallisuus) sekä toimeksiantajaan (strategiset tavoitteet, missio ja visio).

6.1.5 Tarkistusvaihe

Tarkistusvaihe on ajateltavissa sisältyvän jokaiseen vaiheeseen. Sen erottaminen omaksi vaiheeksi oikeuttaa sen olevan osa kehittämistoimintaa. Tässä vaiheessa arvioidaan aikaansaata tuotosta, ja joko palataan edelliseen vaiheeseen, tai siirrytään seuraavaan vaiheeseen. Tämä vaihe on yleensä lyhyt ja kerrasta poikki. (Salonen 2013, 28.)

Opinnäytetyön tarkistusvaihe oli jatkuva osa opinnäytetyön prosessia. Toimeksiantajan sekä opinnäytetyönohjaajien kanssa pidettiin säännöllisesti palaverieja, joissa tarkistettiin yhdessä työn rakennetta sekä sisältöä. Toimeksiantajan kanssa pidettiin palaverieja palvelukonseptin sisällöstä sekä rakenteesta. Tarkistusvaihe oli hyödyllinen työn etenemisen kannalta, koska vaiheen avulla kaikille toimijoille oli selvää, miten työ etenee.

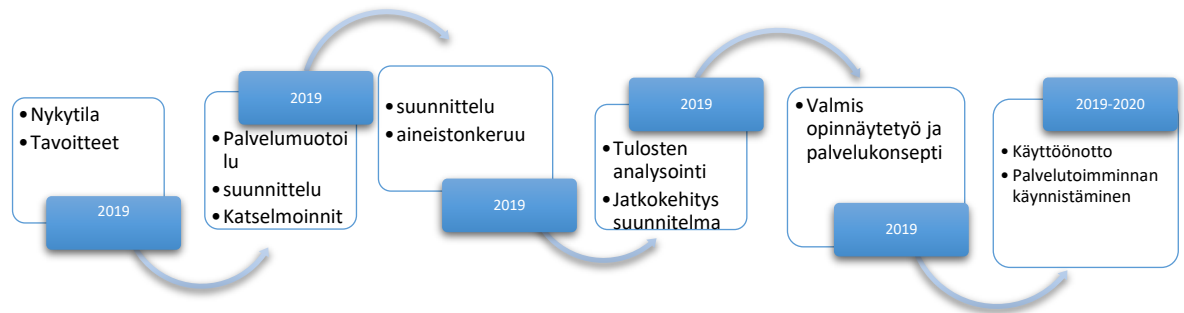
6.1.6 Viimeistelyvaihe

Viimeistelyvaihe voi olla kestoiltaan pitkä ja vaativuudeltaan yllättävä. Vaiheessa on viimeisteltävä sekä tuotos että kehittämistoiminnan raportti. Päävastuu viimeistelyssä on opiskelijoilla, joskin mukana voi olla muitakin kehittämistoimintaan sitoutuneita henkilöitä. Tässä vaiheessa voidaan kerätä palautetta käyttäjiltä, työntekijöiltä tai ulkopuolisilta henkilöiltä. (Salonen 2013, 28.)

Viimeistelyvaiheessa viimeisteltiin työn tuotos ja kehittämistoiminnan raportti. Tuotoksena oli palvelukonsepti, jonka oli tarkoituksena valmistua syksyllä 2019. Palvelukonsepti viimeisteltiin ennen opinnäytetyöraportin viimeistelyä. Vaiheessa kerättiin palautetta tuotokseen toimeksiantajalta ja opinnäytetyöraporttia käytiin läpi opinnäytetyön ohjaajien kanssa. Viimeistelyvaihe oli vaativa ja stressaava prosessi, koska vaiheeseen kuului paljon työn läpikäymistä ja kirjoitusasun viilaamista.

Koko prosessin tuloksena syntyy yleensä konkreettinen tuote, malli, kuvaus, ohje, opas, kirja, esite, kansio tms. Tuotoksen hyöty, käyttökelpoisuus, uutuus ja lisäarvo ovat kehittämistoiminnan aikana huomioon otettavat kriteerit. (Salonen 2013, 28.)

6.2 Palvelukonseptin aikataulu ja sisältö



Kuvio 2. Palvelukonseptin aikataulu ja sisältö

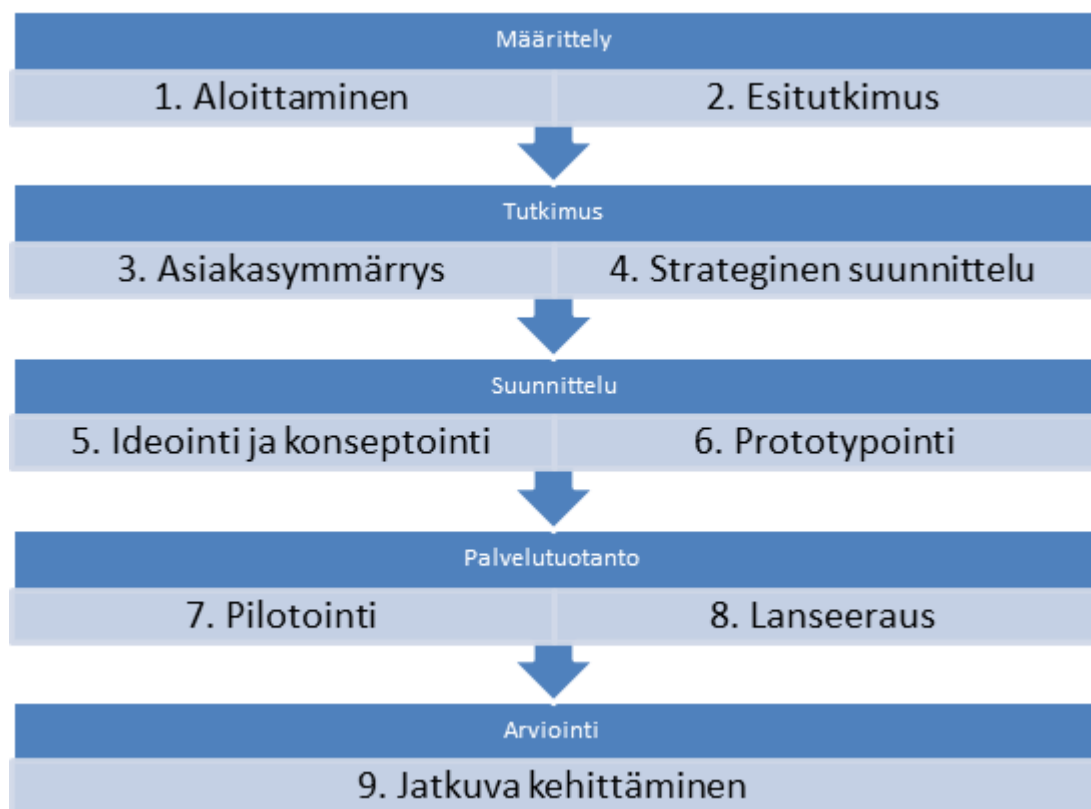
Kuviosta 2 selviää palvelukonseptin eteneminen ja aikataulutetut toimenpiteet. Palvelukonsepti aikataulutettiin vuodelle 2019. Alku keväällä 2019 selvitettiin nykytilannetta ja mietittiin tavoitteet. Vuotena 2019 keväällä aloitettiin palvelumuotoiluprosessin suunnittelu ja katselmointi, josta edettiin aineistonkeruuseen. Aineistonkeruun jälkeen tulokset analysoitiin sekä tehtiin jatkokehityssuunnitelma. Opinnäytetyö valmistui 2019 syksyllä. Palvelukonseptin sisältöä aletaan hyödyntämään ja käyttämään 2019 syksyllä. Tähän perustuen tavoiteaikataulu kehitystyön valmistumiselle oli syksyllä 2019. Palvelukonseptin aikatauluus ja tekeminen sisältyy konstruktivistisen mallin suunnittelu- ja työstövaiheisiin.

6.3 Palvelumuotoiluprosessin toteutus

Tässä luvussa kuvataan Tuulaniemen (2016) palvelumuotoiluprosessin käyttöä palvelukonseptin rakentamisessa. Kyseisen palvelumuotoiluprosessin mallin valintaan vaikuttivat mallin selkeys ja johdonmukaisuus, mahdollisuus mallin mukailuun tarpeiden mukaan sekä sen yhteensopivuus koko opinnäytetyöprosessin toteutuksen mallin kanssa. Jotkin prosessin vaiheet oli jo toteutettu tai toteutetaan tulevaisuudessa toimeksiantajan toimesta. Prosessia on mukailtu työtä tekevän työryhmän, toimeksiantajan, kehittämistehtävän sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Palvelumuotoiluprosessissa on viisi eri vaihetta, jotka ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Prosessissa on 9 eri toimintoa, joiden mukaan prosessi etenee. Toiminnot ovat aloittaminen, esitutkimus, asiakasymmärrys, strateginen suunnittelu, ideointi ja konseptointi, prototypointi, pilotointi, lanseeraaminen ja jatkuva kehittäminen. (Tuulaniemi 2016, 130-131.)

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 3) havainnollistettu palvelumuotoiluprosessin eteneminen. Ylimmässä laatikossa kuvattu määrittelyvaihe, joka pitää sisällään projektin aloittamisen ja esitutkimuksen. Prosessi etenee nuolen suuntaisesti tutkimusvaiheeseen, jossa tutkitaan asiakasymmärrystä ja tehdään strateginen suunnittelu. Tutkimusvaiheen jälkeen siirrytään nuolen mukaisesti suunnitteluvaiheeseen, jossa tapahtuu ideointi ja konseptointi sekä prototypointi. Suunnittelun jälkeen tulee palvelutuotannon vaihe, johon kuuluu pilotointi ja lanseeraus. Viimeisenä vaiheena kuvion alimmassa laatikossa on arviointivaihe, johon kuuluu jatkuva kehittäminen. Vaiheiden toimenpiteet numeroitu prosessin etenemisen mukaisesti.



Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessin malli (mukaillen Tuulaniemi, 2016.)

6.3.1 Määrittely

Määrittely-vaiheeseen kuuluu projektin aloittaminen ja esitutkimus. Projektin aloittaminen alkaa brieffillä, eli tehtävänannolla. Tehtävänannosta voi löytyä esim. kohderyhmä, asiakastarve sekä palveluntuottajan asettamat tavoitteet. Tehtävänantoa tarkennetaan määrittelyvaiheen aikana. Esitutkimuksessa selviää organisaation visio, arvot, strategia, tieto kohderyhmästä, toimialan tilanne ja organisaation nykytila. Määrittely-vaiheen tarkoituksena on luoda kuva organisaatiosta ja sen tavoitteista. (Tuulaniemi 2016, 130-133, 136.)

Aloittamisvaihe alkoi syksyllä 2018. Toimeksiantaja määritteli kehittämistyön tarpeet ja tavoitteet. Kehittämistyölle määriteltiin aikataulu, kohderyhmät, budjetti ja resurssit. Työn oli tarkoitus valmistua kesälle 2019. Kehittämistyön raamit vaihtelivat alkuvaiheessa ja aluksi työn tuotoksena oli suunnitelmana olla toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelma oli kuitenkin vaikea toteuttaa, joten työn lopullinen tuotos vaihdettiin palvelukonseptiin. Kehittämistyötä oli tehty jonkin verran jo toimeksiantajan puolelta ja konkreettisia muutoksia maauimalaan oli suunniteltu jo etukäteen. Kehittämistyön aikataulu muuttui alustavista suunnitelmista, ja työ keskittyi jatkuvasti enemmän vuoteen 2020. Määrittelyvaihe sisältyi kehittämistoiminnan konstruktivistisessä mallissa suunnitteluvaiheeseen sekä työstövaiheen alkuun.

Esitutkimusvaiheessa tarkasteltiin palvelun tuottavaa organisaatiota, sen nykytilaa ja tavoitteita. Kesällä 2019 toteutettiin henkilökunnalle suunnattu verkkokysely, jonka tavoitteena oli saada maauimalassa työskentelevien uimavalvojen mielipiteet maauimalan kehittämiseksi. Nykytilan arviointi oli pitkä prosessi ja toimintaympäristöä arvioitiin vasta kesällä 2019. Maauimalassa tapahtui muutoksia, joiden toimivuutta päästiin arvioimaan vasta kesällä. Vaiheesta rajattiin paljon asioita pois, sillä työ keskittyi liikuntapalveluihin. Esimerkiksi markkina- ja kilpailutilanne sekä liiketoimintamalli oli jo määritelty organisaatiossa valmiiksi. Vaiheessa keskityttiin toimintaympäristön ymmärtämiseen, Tampereen kaupungin missioon, visioon ja strategiaan sekä kohderyhmiin. Määrittelyvaiheessa tavoitteena oli määritellä kehittämistyö ja tutustua palvelun tuottavaan organisaatioon.

6.3.2 Tutkimus

Tutkimus-vaiheeseen kuuluu asiakasymmärrys ja strateginen suunnittelu. Asiakasymmärryksen kasvattaminen tapahtuu tarkastelemalla asiakkaan motiiveja sekä tarpeita. Asiakkaan tarpeita voidaan tutkia laadullisella ja määrällisellä tutkimuksella. Tiedonkeruumenetelminä voi käyttää haastatteluja, havainnointia tai kyselyä. Saatua tietoa hyödynnetään suunnittelun ohjaamisessa. Strategisessa suunnittelussa tehtävänantoa täsmennetään esitutkimuksessa saadun tiedon pohjalta. Tutkimus-vaiheessa kerätään tietoa haastatte-

luilla, kyselyillä ja tutkimuksilla. Tässä vaiheessa luodaan ymmärrystä kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja tarpeesta. (Tuulaniemi 2016, 142-143, 146, 174.)

Asiakastutkimusvaiheessa kartoitettiin asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Kesällä 2019 asiakkaille toteutettiin kysely, josta saatiin asiakaspalautetta nykytilasta ja kehittämiskohteista. Molempien kyselyiden tuloksien perusteella toimintaa kehitetään vuodelle 2020. Vaiheessa tutkittiin lisäksi motivaatiota, motiiveja sekä liikuntamotivaatiota. Strategisen suunnittelun tekee toimeksiantaja ja se rajattiin työstä pois. Tutkimusvaihe sisältyi opinnäytetyön työstövaiheeseen.

6.3.3 Suunnittelu

Suunnittelu-vaiheessa luodaan vaihtoehtoisia ratkaisuja ideoimalla ja konseptoimalla. Ideoinnissa yleensä kerätään mahdollisimman paljon ratkaisuja, joita karsitaan ja yhdistetään toisiinsa. Konseptoinnissa kuvataan palvelun ääriiviivat. Palvelukonseptista käy ilmi palvelun tarkoitus, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. Prototyppoinnissa rakennetaan nopea malli suunnittelun ja kehittämisen avuksi. Prototyppoinnin tarkoituksena on testata palvelua ja konseptien toimivuutta. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, mikä palvelussa toimii ja mikä ei. Prototyppointia tapahtuu kaikissa palvelukehityksen vaiheissa. (Tuulaniemi 2016, 182, 191, 196.)

Ideointi ja konseptointi -vaiheessa ideoitiin mahdollisia ratkaisuja kehittämiskohteille aiempien vaiheiden tutkimustyöhön perustuen. Toimeksiantaja oli tehnyt jo ennen kehittämistyön aloittamista asiakaspalautteiden ja kerrytetyn ymmärryksen perusteella suunnitelmia uudistuksista, joihin työtä tekevät opiskelijat eivät päässeet vaikuttamaan. Maauimalaan tuli mm. ulkokuntosali, pingispöytä ja lasten leikkialue. Alustavissa suunnitelmissa oli, että ulkokuntosali päästään suunnittelemaan yhdessä toimeksiantajan kanssa, mutta ulkokuntosalin kohtalo olikin jo päätetty entuudestaan. Prototyppointi-vaiheessa uudistuksia testattiin ja palvelun toimivuudesta kerättiin palautetta asiakkailta. Prototyppoinnin perusteella esimerkiksi ulkokuntosalin parantamiseksi ideoitiin ratkaisuja. Suunnitteluvaihe sisältyi opinnäytetyön työstövaiheeseen.

6.3.4 Palvelutuotanto ja arviointi

Palvelutuotanto-vaiheeseen kuuluu pilotointi ja lanseeraus. Tässä vaiheessa palvelukonseptit viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi. Pilotointi-vaiheessa mitataan tuloksia esim. asiakkaiden haastatteluilla, havainnoinnilla sekä yrityksen sisäisellä arvioinnilla. Tuloksista saadaan selville palvelun toimivuus. Ennen palvelun varsinaista lanseerausta,

palvelun esilanseerauksella voidaan herättää mielenkiintoa, lisätä tietoisuutta ja kerätä palautetta asiakkailta. Lanseerauksessa tärkeää on tehdä palvelu tiettäväksi kohderyhmälle sopivissa ympäristöissä ja heille ominaisella tavalla. (Tuulaniemi 2016, 232, 239-240.)

Palvelun arviointiin kuuluu jatkuva kehittäminen. Arvioinnin tavoitteena on ylläpitää palvelun kilpailukykyä. Palvelua arvioidaan jo valmiiksi määritetyillä mittareilla, kuten asiakastyytyvyyden mittaamisella. Jatkuvaa kehittämistä tarvitaan, jotta palvelu vastaisi parhaalla tavalla asiakastarpeeseen. Asiakkaisen kulutustottumukset ja markkinat muuttuvat, joten palvelun tulee kehittyä. Palvelumuotoiluprosessissa kuvataan tarkasti koko prosessi. Prosessin aikana kaikkien osapuolten tulisi olla mukana prosessissa. Olemassa olevaa palvelua kehitettäessä palvelumuotoiluprosessia voi soveltaa tarpeiden ja resurssien mukaan. (Tuulaniemi 2016, 241, 245.)

Palvelukonseptia päästään testaamaan vasta kesällä 2020. Maauimalan toiminta jää tauolle syyskuun aikana, milloin myös työtä tekevän parin opinnäytetyön tulee olla valmis. Ainakin opinnäytetyön osalta palvelukonseptin tekeminen päättyy siihen. Konseptin pilotointi ja lanseeraus jäävät siis toimeksiantajan vastuulle. Palvelukonseptin lanseerauksen on tarkoitus tapahtua kesällä 2020. Palvelun arviointia on tarkoitus tehdä kesällä 2020 toimeksiantajan johdosta. Kehitysprosessin aikana käytettyjä arviointimenetelmiä on tarkoitus hyödyntää jatkossakin palvelun arvioinnissa. Tärkeää on seurata asiakkaiden motiiveja ja kerätä palautetta kyselyiden avulla.

7 Tiedonhankintamenetelmät

Opinnäytetyön tiedonhankintamenetelmiä hyödynnettiin palvelukonseptin rakentamiseen. Palvelumuotoiluprosessissa tutkittiin palvelun tuottavaa organisaatiota sekä asiakkaita. Palvelun tuottavan organisaation tutkimiseen hyödynnettiin työntekijöille suunnattua verkkokyselyä. Henkilökuntakysely toteutettiin palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaiheessa. Palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheessa tutkittiin asiakkaita asiakaskyselyn avulla. Tutkimusvaiheessa oli tärkeää myös tutkia kävijämäärädataa, jonka avulla palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisemmin. Kävijämäärädatan tutkiminen oli osana palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaihetta.

Aineistonkeruuseen yksi keino on kysely, joka on keskeinen menetelmä survey-tutkimuksessa. Kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti sekä missä kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta, tunnetaan englanninkielisenä terminä survey. Aineiston kerääminen standardoidusti tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään tiettyä asiaa täsmälleen samalla tavalla. Yleensä surveyn avulla kerätty aineisto käsitellään kvantitatiivisesti. Myös kokeelliset tutkimusmenetelmät, strukturoidut haastattelut ja kyselyt ovat samanlaisia. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193.)

Opinnäytetyössä toteutettiin kaksi eri kyselyä, henkilökuntakysely ja asiakaskysely. Kyselylomakkeen kysymykset laadittiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Henkilökuntakyselyn kyselylomaketta testattiin lähettämällä linkki kyselyyn muutamalle Tampereen liikunta- ja nuorisopalveluiden esimiehelle sekä opinnäytetyön ohjaajalle, jotka arvioivat kyselylomaketta. Samoin toimittiin asiakaskyselyn kanssa. Kyseisillä henkilöillä oli erittäin hyvät valmiudet arvioida kyselylomaketta. Kyselyn testauksen perusteella tehtiin muokkaukset kyselyyn ja toteutettiin varsinaiset kyselyt.

Kyselylomakkeen testaamisessa arvioijiksi kannattaa valita muutama perusjoukkoa vastaava ihminen, jotka arvioivat kyselylomaketta kriittisesti. Arvioinnissa tulisi keskittyä kyselyn selkeyteen ja yksiselitteisyyteen, vastausvaihtoehtojen toimivuuteen, kyselylomakkeen pituuteen ja vastaamiseen kuluneeseen aikaan. Arvioinnissa olisi hyvä myös tarkastella sitä, puuttuuko kyselystä jokin olennainen kysymys tai onko lomakkeessa jokin turha kysymys. (Vilka 2015, 108.)

Ensimmäinen kysely toteutettiin verkkokyselynä kesällä 2019. Kyselylomakkeen laadintaan käytettiin Google Forms -kyselypohjaa. Kyselyllä kartoitettiin uimavalvojen ehdotuksia ja mielipiteitä maauimalan kehittämisestä. Verkkokysely lähetettiin kaikille Tampereen

maauimalassa vuonna 2018 ja 2019 työskennelleille uimavalvojille sekä sijaisille sähköpostitse. Kysely lähetettiin yhteensä 20 uimavalvojalle. Kyselyn lähetti uimavalvojen esimies. Verkkokyselyn analysointi toteutettiin teemoittelun avulla. Verkkokysely oli suunnattu erityisryhmälle (uimavalvojat), jonka vuoksi toivottiin suurta vastausprosenttia. 20 uimavalvojasta kuitenkin vain 9 vastasi kyselyyn, useiden karhuamisten jälkeenkin. Verkkokyselyn linkki lähetettiin saatekirjeen (liite 4) avulla uimavalvojille.

Verkkokyselyiden käyttö on lisääntynyt niiden toteuttamisen alhaisten kustannusten vuoksi sekä kyselyiden suunnittelu- ja analyysiohjelmien helppokäyttöisyyden vuoksi. Verkkokysely voidaan ymmärtää uuden teknologian tuomana ilmiönä. Verkkokyselyitä voidaan ymmärtää myös taloudellisten ja ajallisten säästöjen näkökulmasta. (Räsänen & Sarpila 2013, 68-72.)

Toinen kysely toteutettiin kesä-heinäkuussa asiakkaille verkkokyselynä. Kyselyn toteutuksessa hyödynnettiin iPadiä, jonka avulla asiakkaat vastasivat kyselyyn. iPadiä pidettiin maauimalan sisäänkäynnin yhteydessä, jotta asiakkaat huomaisivat laitteen helposti. Kysely oli avoinna kuukauden ajan. Kyselypohjana käytettiin valmista Tampereen uimahallien kyselypohjaa, jota hyödynnettiin aineistonkeruussa. Kyselypohjan kysymyksiä muokattiin maauimalaan sopivaksi toimeksiantajan kanssa. Tampereen kaupungin suunnittelija välitti kyselyn tulokset opinnäytetyön tekijöille sähköpostilla. Kyselyn avulla kehitettiin liikuntapalveluja kaudelle 2020. Kyselyssä käytettiin suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksiä, ja kyselyn tulokset saatiin suoraan kyselyn vastaavalta taholta.

Palvelukonseptin kehittämisen tueksi saatiin myös hyödynnettäväksi vuoden 2019 asiakaskävijämäärädata. Asiakaskävijämäärädataa tuottaa Pustec. Pustec-ohjelmisto välittää asiakaskävijämäärädatan tuloksiksi. Tampereen kaupungin liikuntapäällikkö välitti kävijämäärädatan tulokset sähköpostilla opinnäytetyön tekijöille. Kyselyjen ja asiakaskävijämäärädatan aineistonkeruun perusteella tavoitteena oli kerätä aineistoa palvelukonseptin rakentamiseen, kehittää vuoden 2020 kauden toimintaa.

Aineiston analyysitavat voidaan jakaa karkeasti kahdella tavalla: selittämiseen pyrkivä ja ymmärtämiseen pyrkivä. Selittämiseen pyrkivässä tavassa käytetään yleensä tilastollista analyysia ja ymmärtämiseen pyrkivässä tavassa käytetään usein laadullista analyysia. Molemmissa tavoissa käytetään päätelmien tekoa. Valitsemiseen vaikuttaa se, kummalla tavalla saa parhaiten vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Laadullisen aineiston tavallisimmat analyysimenetelmät ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssi-analyysi ja keskusteluanalyysi. (Hirsijärvi ym. 2009, 224.) Kyselyssä käytettiin laadullisia sekä määrällisiä analyysitapoja.

Tulosten analysoinnin jälkeen tulokset on selitettävä ja tulkittava. Tulkinalla pyritään selkiyttämään ja pohtimaan esille nousevia merkityksiä. Tulkinnan kohteena voi olla esimerkiksi se, miten laaditut kysymykset on kirjoitettu ja miten se on saattanut vaikuttaa tuloksiin. (Hirsijärvi ym. 2009, 229.) Tulokset avataan auki seuraavaksi kyselyiden tuloksissa.

7.1 Henkilökuntakyselyn tulokset

Taulukko 1 Henkilökuntakyselyn tulokset

Välineet	Tilat	Asiakaspalvelu	Ohjattu/omatoiminen liikunta	Yhteistyö koulujen/seurojen kanssa
Liikuntavälineitä lisää, kuten palloja, mailoja, kuntosalilaitteita yms.	Varusteiden säilytykseen lisää tilaa	Asiakaskyselyt, markkinointi	Lisää ohjattua liikuntaa, harrastusmahdollisuuksien lisääminen	Yhteistyötä tulisi lisätä, yhteistyö tärkeää
Vesijumppa- ja vesijuoksuvälineitä lisää	Ulkokuntosalin kehittäminen	Asiakaspalaute	Nuorille suunnattuja jumppia	Nuorten houkuttelevuus seuratoiminnan kautta
Aurinkovarjoja lisää asiakkaille sekä uimavalvojille	Hyppyaltaan käyttötarkoituksen monipuolistaminen	Asiakaspalvelun laatu, halvemmat hinnat asiakkaille	Lajikokeilut, esim. vesipallo, wibit-rata	Seuroille treenivuoroja ja rata- vuoroja
	Allaspeitteiden toimivuuden parantaminen	Selkeät ohjeistukset maauimalassa	Omatoimista liikuntaa lisää, esim. koris, futis yms.	Koululaisten vapaa-ajan viettäminen maauimalassa
	Beach volley -kenttä, koris- kenttä	Liikuntaneuvonnan lisääminen maauimalassa	Nuorille hengenpelastuskursseja ja uimaopetusta	
	Nurmialueen hyödyntäminen	Teemapäivät, erikoistarjoukset		
	Sauna maauimalaan			

Taulukossa esitelty uimavalvojille suunnatun verkkokyselyn tulokset. Yläsarakkeeseen on merkattu teemat, joiden alapuolelle on kerätty uimavalvojen vastauksista nousseet kehityskohteet. Teemat on valittu kyselyn analysoinnin yhteydessä teemoittelun avulla.

Verkkokyselyn vastaukset ja teemoittelu löytyvät liitteestä 1 ja 2.

7.2 Henkilökuntakyselyn johtopäätökset

Välineiden kehityskohteita uimavalvojen mielipiteistä. Uimavalvojen palautteen perusteella vesijumpaan ja vesijuoksuun pitäisi hankkia lisää välineitä asiakkaiden käyttöön, esim. pullareita tai lättäreitä. Omatoimisen harjoittelun tueksi toivottiin myös palloja, majoja, kuntosalilaitteita, pingispöytä, kiipeilyseinä sekä frisbeevälineitä. Asiakkaille tulisi olla myös aurinkovarjoja.

Ohjatun liikunnan kehityskohteita nousi esiin paljon. Ohjaajat toivoivat kuivan maan jumppia, vesijumpia sekä vedessä pelattavia pelejä. Asiakkaille tulisi tarjota uimaopetusta sekä hengenpelastuskursseja maa-uimalassa. Nuorille olisi hyvä olla nurmikolla toteutettavia jumppia. Erilaisia lajikokeiluja toivottiin myös. Omatoimisen liikunnan kehittämiseksi uimavalvojat toivoivat erilaisia pallopelejä, kuten koripalloa, jalkapalloa ja biitsiä.

Asiakaspalvelun kehittämiseksi toivottiin markkinointia, selkeitä opastuksia ja ohjeita, liikuntaneuvontaa, teemapäiviä ja erikoistarjouksia. Maa-uimalan asiakkaille toivottiin halvempia hintoja. Asiakkaiden toiveita tulisi kartoittaa kyselyillä sekä palautteilla. Asiakas-kontaktia tulisi parantaa.

Maa-uimalan yleisiä tiloja tulisi kehittää, kuten hyppyaltaan käyttömahdollisuuksia, nurmi-alueen hyödyntämistä, välineiden säilytystiloja, ulkokuntosalia, sekä altaan peitteiden toimivuutta. Myös saunaa toivottiin maa-uimalaan. Seurojen ja koulujen yhteistyötä tulisi kehittää esim. antamalla ratavuoroja seuroille ja kouluille. Vastaajien mielestä yhteistyö on tärkeää.

Vastauksien perusteella kehityskohteet olivat selkeästi havaittavissa. Välineisiin, tiloihin, asiakaspalveluun ja asiakkailta kerättyyn palautteeseen, seurojen ja koulujen yhteistyöhön sekä omatoimiseen ja ohjattuun liikuntaan tulisi panostaa. Erilaisia pallopelejä ja liikuntamahdollisuuksia tulisi olla lisää. Suurin osa ehdotuksista ovat toteutettavissa ja näillä näkymin tulossa. Maa-uimalan aluetta tulee laajentaa, jotta liikuntamahdollisuuksia ja maa-uimalan toimintoja voidaan kehittää. Ylimääräisen tilan hyödyntäminen on myös tärkeää. Maa-uimalan suosio kasvaa koko ajan, ja asiakkaita on paljon melkein päivittäin.

Ohjatulle liikunnalle tulisi siis löytää tilaa ja aikaa siten, että asiakkaiden kokemus ei heikene sen takia. Toisena kesänä maauimalan jonot olivat pitkiä ja asiakkaat joutuivat odotamaan sisäänpääsyä melko kauan. Käytännön toiminnoissakin on siis kehitettävää. Asiakkaita voi siis olla liikaakin, mikä on ”positiivinen” ongelma. Kehittämistyötä tulee siis tehdä paljon ja palveluiden toimivuutta pitää seurata jatkuvasti.

Verkkokyselystä nousi paljon erilaisia kehityskohteita. Suurimpana kehityskohteena nähtiin ohjatun ja omatoimisen liikunnan kehittäminen. Kyselyssä oli huomioitu kehityskohteena asiakaspalautteen keräys säännöllisesti. Kehitysehdotukseksi nousi asiakaspalautteen kerääminen vuosittain. Asiakaskysely tulisi olla maauimalassa n.1 kk ajan, jolloin saadaan vertailukohteita edellisiin vuosiin nähden ja kehityskohteita seuraaviin vuosiin. Omatoimista liikuntaa tulisi kehittää hankkimalla uusia liikuntavälineitä ja kehittämällä liikumisympäristöjä. Ensi kauden väline-ehdotukset ovat: frisbee, pullikset, lättärit, palloiluvälineet sekä kuntosalin monipuolistaminen esim. vapailla painoilla. Ohjattua liikuntaa tulisi kehittää lisäämällä kuivanmaan jumppia nuorille, esimerkiksi kehonpainotreeneillä. Myös vesiliikuntaohjauksia tulisi kehittää pitämällä uimakouluja, hengenpelastuskursseja sekä vesipallotreenejä.

Kehityskohteiksi nousi myös teemapäivät. Teemapäivien aiheina voisi olla erilaisia esteroita vedessä ja erilaisia kuivanmaan treenejä. Olisi myös hyvä järjestää lajikokeilupäiviä, jolloin olisi mahdollista kokeilla erilaisia lajeja, kuten uimahyppäämistä tai vesipalloa. Ensi kaudella voisi kokeilla myös liikuntaneuvontaa. Liikuntaneuvontaa voisi olla kerran viikossa tietynä kellonaikana, esim. kahden tunnin ajan. Liikuntaneuvonta-ajan voisi varata soittamalla liikunnanohjaajien numeroon tai varaamalla ajan paikan päällä. Liikuntaneuvonta kestäisi 30 min. Erityisesti nuoret tarvitsisivat liikuntaneuvontaa.

Ohjatun liikunnan kehittämisessä tulisi miettiä ajankohtaa ja määrää. Kävijämäärädatan seuraamisella pystytään kartoittamaan sellaiset ajankohdat päivästä, milloin asiakkaita on vähän ja ohjatun liikunnan järjestämiselle olisi tilaa. Datan seuraamisella pystytään myös selvittämään asiakkaiden jakaumat kuukausittain. Ohjattua liikuntaa tulisi siis järjestää niinä ajanjaksoina, jolloin maauimalassa on hiljaisempaa. Ohjatun liikunnan määrää tulisi kokeilla käytännössä, jotta selviää, kannattaako sitä järjestää esim. vain yhtenä päivänä viikossa.

7.3 Asiakaskyselyn tulokset

Taulukko 2 Asiakaskyselyn tulokset

Käyn maauimalla	Kokemuksesi uinninvalvonnasta	Mikä alueen liikuntamuodoista oli mieluisin? (monivalinta)	Toivoisitko ohjattua liikuntaa maauimalaan?	Ammattiryhmä
Yht. 630	Yht. 540	Valintoja 710, vastauksia 427	Yht. 408	
Perheen kanssa = 56%, 352	Huono = 6%, 32	Ulkokuntosali = 20%, 143	Kyllä = 48%, 196	Työssäkäyvä = 30%, 119
Yksin = 9%, 59	Tyydyttävä = 4%, 21	Liikuntavälineet = 24%, 167	Ei = 52%, 212	Eläkeläinen = 6%, 22
Harrastus-, ohjaus- tai valmennusryhmässä = 1%, 7	Kohtalainen = 8%, 45	Pingispöytä = 21%, 147		Opiskelija = 8%, 30
Kavereiden kanssa = 34%, 212	Hyvä = 25%, 137	Pöytäfutis = 13%, 92		Työtön = 4%, 16
	Erinomainen = 56%, 305	Lasten leikkialue = 23%, 161		Koululainen = 47%, 184
				Muu = 5%, 21

Taulukossa kuvattu asiakaskyselyn tulokset. Ylimmällä sarakkeella kuvattu kyselyssä käytetyt kysymykset, joiden alapuolelle merkattu vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehtojen perään kuvattu prosentuaalinen sekä numeraalinen osuus vastaajista, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Kyselyssä oli lisäksi avoin kysymys: Millaisia välineitä omatoimiseen liikuntaan tulisi tarjota? Kysymykseen saatiin 129 vastausta. Kysymys on analysoitu teemoittain, jotka ovat kuivan maan välineet, vedessä käytettävät välineet ja liikuntapaikat. Vastaukset jakautuivat seuraavasti: Kuivan maan välineet: Kuntopyörä, hyppynaru, frisbee, vesipyssy, jalkapallo, sähly, jumppapallo, hulavanteita, renkaat, tasapainoilunaru, juoksumatto, lätkämälä, futis, mölkky. Vedessä käytettävät välineet: Uimadonitsi, uimapallo, vesiliukumäki, uimapatja, uimarenkaat, vesijuoksuvälineet, kellukkeet, pötköjä, suppilauta, uimaleluja, airt-rack, pullarit, räpylät. Liikuntapaikat: Beachvolley-kenttä, koripallokenttä, liukumäki, skeittirampit, trampoliini, monitoimiallas. Asiakaskyselyn tuloksia löytyy myös liitteestä 3.

7.4 Asiakaskyselyn johtopäätökset

Ensimmäisenä analysoitavana kysymyksenä oli kenen kanssa asiakkaat käyvät maauimalassa. Kyselyn perusteella suurin osa (80%) asiakkaista käy maauimalassa perheen tai kavereiden kanssa.

Maauimalassa tulisi panostaa perheille suunnattujen liikuntapalveluiden kehittämiseen, sillä perheitä käy maauimalassa paljon. Perheille voisi suunnitella sellaista toimintaa, johon koko perhe voisi osallistua. Erilaiset kisat, turnaukset ja tapahtumat voisivat toimia. Ohjaustoimintaa on vain yhtenä päivänä viikossa kahden ohjauksen verran. Kyselyn perusteella harrastus- ja ohjaustoimintaan tulisi panostaa tulevaisuudessa, koska asiakkaat eivät käy maauimalassa harrastus- tai ohjausryhmissä. Harrastustoiminnan kehittämiseksi seurojen ja koulujen kanssa tulisi tehdä yhteistyötä jatkossa. Seuroille voisi esimerkiksi vuokrata ratoja, antaa seura-alennuksia sekä järjestää tapahtumia. Koulujen kanssa yhteistyö voisi tapahtua ratojen vuokraamisella ja tapahtumilla. Koululaisten kanssa tehty yhteistyö tulisi olla toukokuun alussa ja elokuun lopussa, koska koulut ovat käynnissä silloin.

Toisena analysoitavana kysymyksenä oli kokemuksesi uinninvalvonnasta. Asiakkaat olivat tyytyväisiä uinninvalvontaan, joten on tärkeää säilyttää korkea laatu uinninvalvonnassa ja asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelussa on tärkeää huolehtia, että jokainen asiakas kohdataan yksilönä. Hyvää asiakaspalvelua pidetään yllä tiedottamalla sekä markkinoimalla oikein. Hyödynnetään kaupungin eri markkinointikanavia: mainostaulut, internet-sivut, sosiaalinen media (Instagram, Facebook) ja tapahtuma netti. Laadukasta asiakaspalvelua toteutetaan olemalla kohteliaita, avuliaita sekä kuuntelemalla asiakkaiden toiveita. Asiakaspalvelua voitaisiin monipuolistaa lisäämällä liikuntaneuvontaa sekä välineiden vuokrausta panttia vastaan. Asiakaspalveluun pystyttäisiin myös panostamaan tekemällä seurojen ja koulujen kanssa yhteistyötä. Maauimalassa tulisi kehittää opasteiden ja ohjeiden selkeyttä, jotta uimavalvojien ei tarvitse jatkuvasti kuuluttaa säännöistä asiakkaille.

Kolmantena analysoitavana kysymyksenä oli liikuntamuotojen suosio. Pöytäfutista lukuun ottamatta suosio jakaantui tasaisesti kaikkien liikuntamuotojen välillä. Kyselyn perusteella pöytäfutista tulisi kehittää jollain tavalla, jotta siitä saataisiin mieluisampi. Esimerkiksi pöytäfutuksen suosiota voisi parantaa järjestämällä turnauksia. Liikuntavälineiden vuokraukseen tulisi saada selkeät ohjeet asiakkaille. Liikuntavälineitä voisi vuokrata panttia vastaan uimavalvojien kopista. Panttina toimisi ranneke, jonka saa sisäänpääsyn yhteydessä. Asiakas antaa uimavalvojalle nimen ja rannekkeen sekä rannekkeen numeron, jonka uimavalvoja merkkää välineiden lainausvihkoon. Valvomossa tulee olla säilytyslokerot rannekeille. Välineillä voisi olla esimerkiksi tunnin lainausaika varsinkin ruuhka-aikana, mi-

käli välineitä on vain rajoitettu määrä. Asiakas palauttaa välineet lainauksen päätyttyä valvomoon, kertoo nimensä ja rannekkeen numeron, jonka jälkeen uimavalvoja antaa rannekkeen takaisin asiakkaalle. Pienet lapset voi vuokrata välineitä aikuisen kanssa. Välineiden lainaus on ilmaista.

Neljäntenä analysoitavana kysymyksenä oli: Toivoisitko ohjattua liikuntaa maauimalaan? Vastausvaihtoehdot olivat kyllä tai ei. Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että noin puolet toivoivat ohjattua liikuntaa. Ohjatulla liikunnalla olisi mahdollista saada esimerkiksi eläkeläisiä, opiskelijoita ja muita ryhmäliikunnasta pitäviä asiakkaita lisää maauimalan puolelle. Ohjattua liikuntaa voisi tarjota siihen aikaan, kun asiakkaita olisi vähiten maauimalassa. Ohjatun liikunnan suunnittelussa ja aikataulutuksessa voisi hyödyntää kävijämäärädataa. Ohjatun liikunnan määrää voisi lisätä vuonna 2020, jotta tiedetään, toimiiko se. Ohjauksia voisi olla aamulla ja illalla.

Viidentenä kysymyksenä asiakkailta kysyttiin mihin ammattiryhmään he kuuluvat. Tällä kysymyksellä saa hyvin tietoa siitä, ketä maauimalassa käy ja kenelle liikuntapalveluja tulisi suunnata. Tuloksista käy ilmi, että melkein puolet vastaajista ovat koululaisia ja noin kolmasosa työssäkäyviä. Vastaajien kesken eläkeläisiä, opiskelijoita ja työttömiä maauimalassa käy hyvin vähän. Maauimalan jatkokehitystä suunniteltaessa liikuntapalveluja tulisi kohdistaa koululaisille sekä työssäkäyville, koska noin 80% vastaajista kuuluu näihin ammattiryhmiin. Esimerkiksi eläkeläiset uivat mieluummin hallin puolella, jossa on rauhallisempaa. Eläkeläisten käyntiä voisi lisätä järjestämällä ohjattua liikuntaa aamuisin, järjestämällä eläkeläisille suunnattuja tapahtumia sekä eläkeläisille sopivia liikuntapalveluja/välineitä. Maauimalassa korostuu ongelma tilan kanssa, joten mahdollisesti erillisen monitoimialtaan rakentaminen houkuttelisi vesijuoksijoita ja uimareita enemmän maauimalan puolelle. Nuorisolle puolestaan olisi enemmän tilaa vapaaseen toimintaan siihen tarkoitusta uima-altaassa.

Kuudes analysoitava kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin, että millaisia välineitä omatoimiseen liikuntaan tulisi tarjota. Tulosten perusteella maauimalassa tulisi tarjota kuivan maan välineitä, vedessä käytettäviä välineitä ja rakentaa liikuntapaikkoja. Kuivan maan välineillä voisi aktivoida asiakkaita liikkumaan myös kuivalla maalla, jolloin altaissakin on enemmän tilaa. Hyviä ehdotuksia olivat mm. mölkky, tasapainoilunaru, hyppynaru, frisbee, jumppapallo sekä renkaat. Kuivan maan välineillä, kuten mölkyllä, voisi suunnitella erilaisia kilpailuja asiakkaiden kesken. Kuivan maan välineet toimisivat myös samalla lainausperiaatteella.

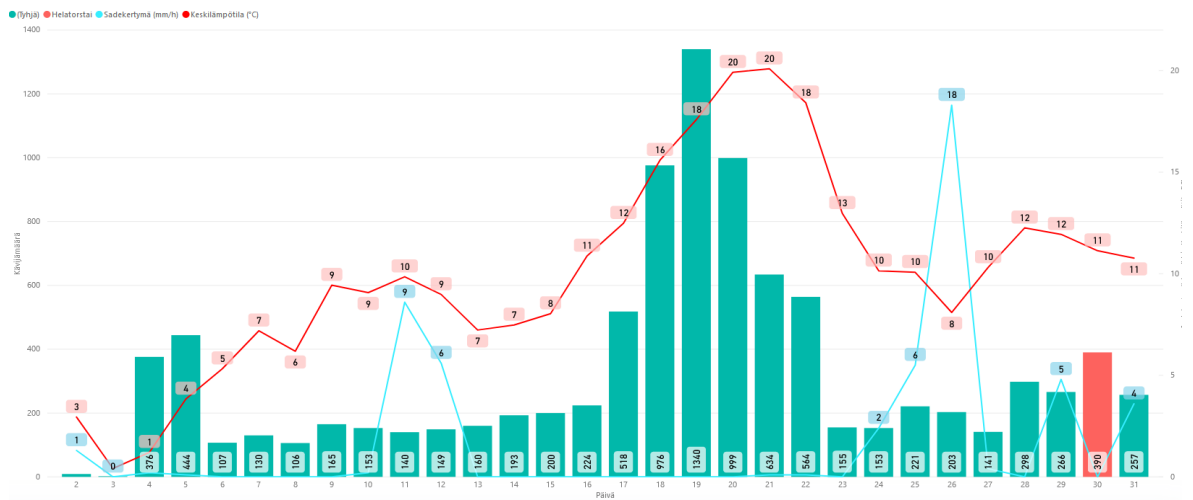
Vedessä käytettäviä välineitä voisi maauimalaan lisätä paljon. Mikäli erillinen vapaan toiminnan allas tai monitoimiallas saataisiin maauimalaan, voisi esimerkiksi uimadonitseja,

uimapalloja, uimapatjoja, uimarenkaita, airtrackia tai vesikorista hyödyntää asiakkaiden aktivoimiseksi. Lisäksi vesijuoksuvälineitä, pullareita, kellukkeita, pötköjä ja räpylöitä toivottiin maauimalaan lisää. Maauimalaan voisi suunnitella erilaisia vedessä pelattavia pelejä ja tapahtumia, joilla houkutellaan lisää asiakkaita. Esimerkiksi vesikoriksen pelaamisen voisi suunnitella siten, että maauimalassa järjestettäisiin tiettyyn kellonaikaan mahdollisuus pelata. Asiakkaille tulisi markkinoida ja mainostaa näitä tapahtumia, jotta kaikki ovat tietoisia, milloin mitäkin pelejä ja tapahtumia järjestetään.

Liikuntapaikkojen rakentamiseen toivottiin beachvolley-kenttää, koripallokenttää, skeittiramppeja, trampoliini sekä monitoimiallasta. Beachvolley-kenttää ja koripallokenttää on jo suunniteltu, mutta rakentaminen siirtyy vuodelle 2020. Skeittiramppien tuominen maauimalan miljööseen toisi ongelmia niin turvallisuuden kuin käytännönkin kautta. Maauimalassa on vielä tilaa laajentaa toimintaa, joten koripallokenttä tai beachvolley-kenttä olisi ehdottomasti hyvä lisäys maauimalan liikuntapalveluihin. Siihen olisi helppo suunnitella ja toteuttaa erilaisia tapahtumia, kisoja ja pelejä asiakkaille. Mikäli tilaa löytyy uudelle monitoimialtaalle, toisi se paljon mahdollisuuksia hyödyntää esim. erilaisia vesipelejä. Altaan rakentaminen toisi myös tilaa entuudestaan olevalle monitoimialtaalle, joka on tarkoitettu vapaaseen uintiin, kuntouimareille ja vesijuoksijoille.

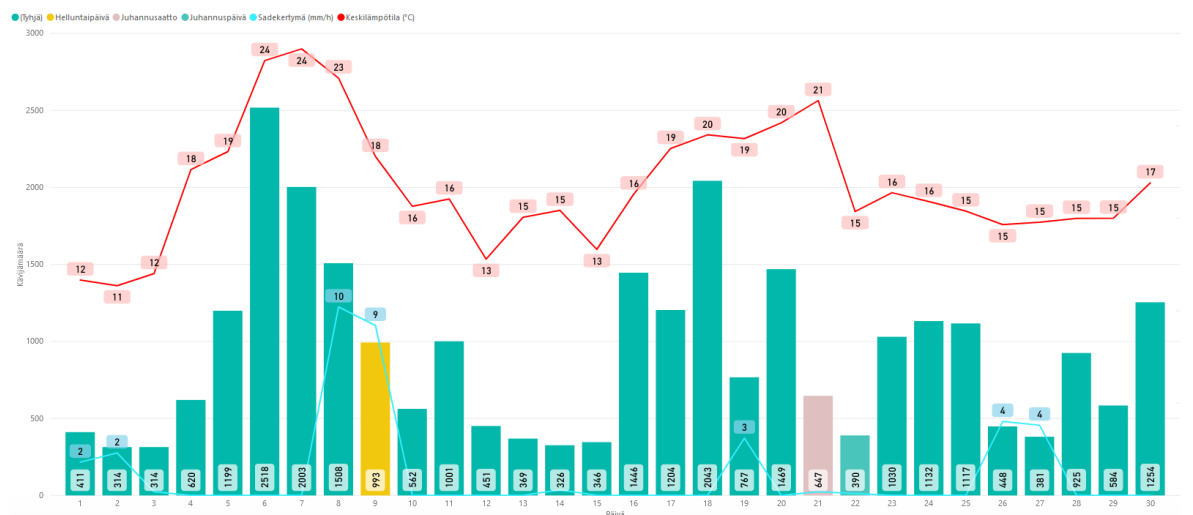
Tilan hyödyntäminen voisi mahdollistaa myös ohjatun liikunnan lisäämisen maauimalassa. Vastauksissa oli toivottu myös kuntopyöriä ja juoksumattoja, joten olemassa olevaa ulkokuntosaliakin voisi kehittää monipuolisemmaksi. Ulkokuntosalin yhteyteen voisi suunnitella erilaisia kuntojumppia esimerkiksi eläkeläisille ja nuorille. Ulkokuntosalille tulisi ehdottomasti saada vapaita painoja, joiden monikäyttöisyys lisäisi ulkokuntosalin vetovoimaa. Vapaat painot voisivat olla ainoastaan ohjausten aikana käytössä, joten niiden katoamisen riski olisi pienempi.

7.5 Kävijämäärätulokset



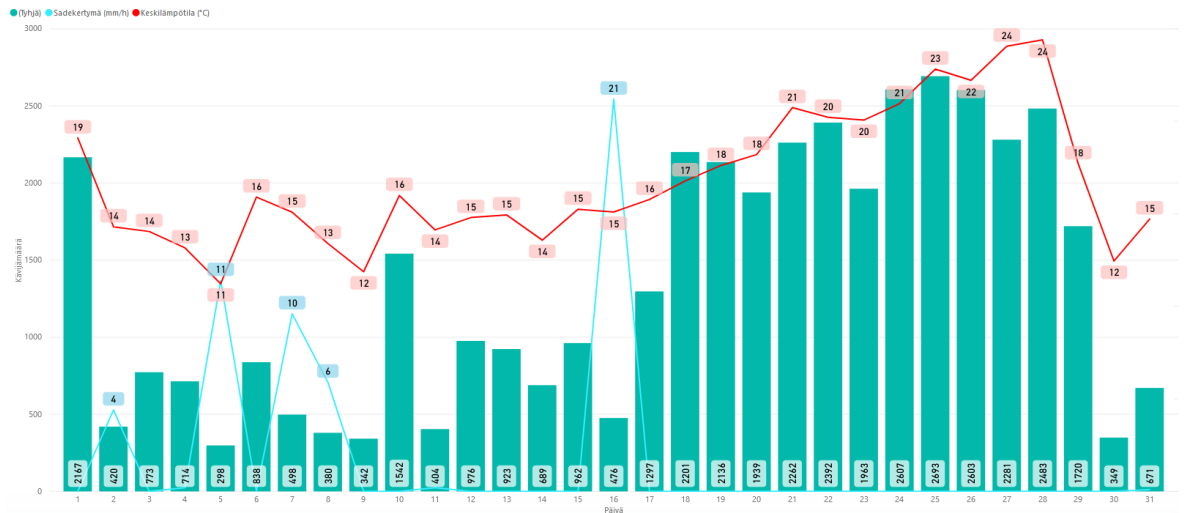
Kuvio 4. Toukokuu asiakaskävijämäärät

Kuviossa 4 pylväskaaviossa on merkitty punaisella janalla keskilämpötila, turkoosilla janalla sadekertymät (mm/h), punaisella pylväällä helatorstai ja turkoosilla pylväillä asiakaskävijämäärät. Kaaviossa on kuvattu mainittuja tuloksia päiväkohtaisesti toukokuun ajan. Kaavion vasempaan reunaan pysty akselille on kuvattu kävijämäärän arvo. Kaavion oikean reunan pysty akselille on kuvattu lämpötilan asteikko. Tuloksista selviää, että kävijämäärät ovat korkeimmillaan lämpötilan ollessa korkea. Sadepäivinä kävijämäärät ovat olleet matalia.



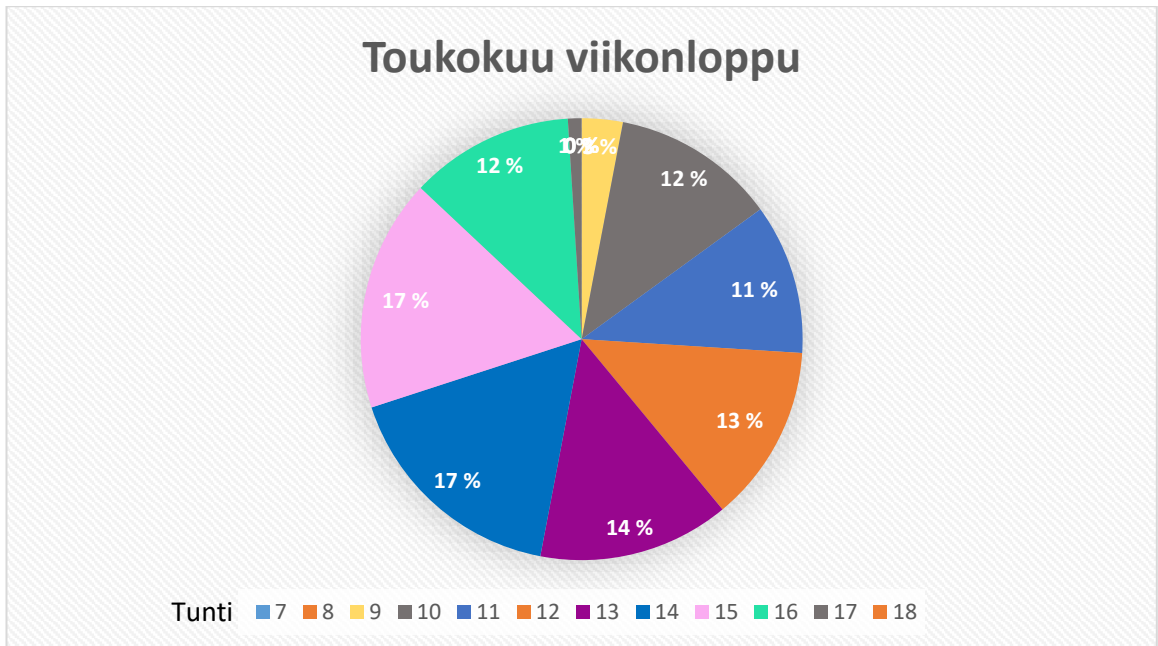
Kuvio 5. Kesäkuu asiakaskävijämäärät

Kuviossa 5 pylväskaavioon on merkitty punaisella janalla keskilämpötila, turkoosilla janalla sadekertymät (mm/h), keltaisella pylväällä helluntaipäivä, vaalean harmaalla juhannusaatto ja -päivä ja turkoosilla pylväillä asiakaskävijämäärät. Kaaviossa on kuvattu mainittuja tuloksia päiväkohtaisesti kesäkuun ajan. Kaavion vasempaan reunaan pystyakselille on kuvattu kävijämäärän arvo. Kaavion oikean reunan pystyakselille on kuvattu lämpötila-asteikko. Tuloksista selviää, että kävijämäärät ovat korkeimmillaan lämpötilan ollessa korkea. Sademäärät vaikuttavat vaihdellen kävijämääriin. Juhannusaatto ja juhannuspäivä vaikuttavat kävijämäärään alentavasti.



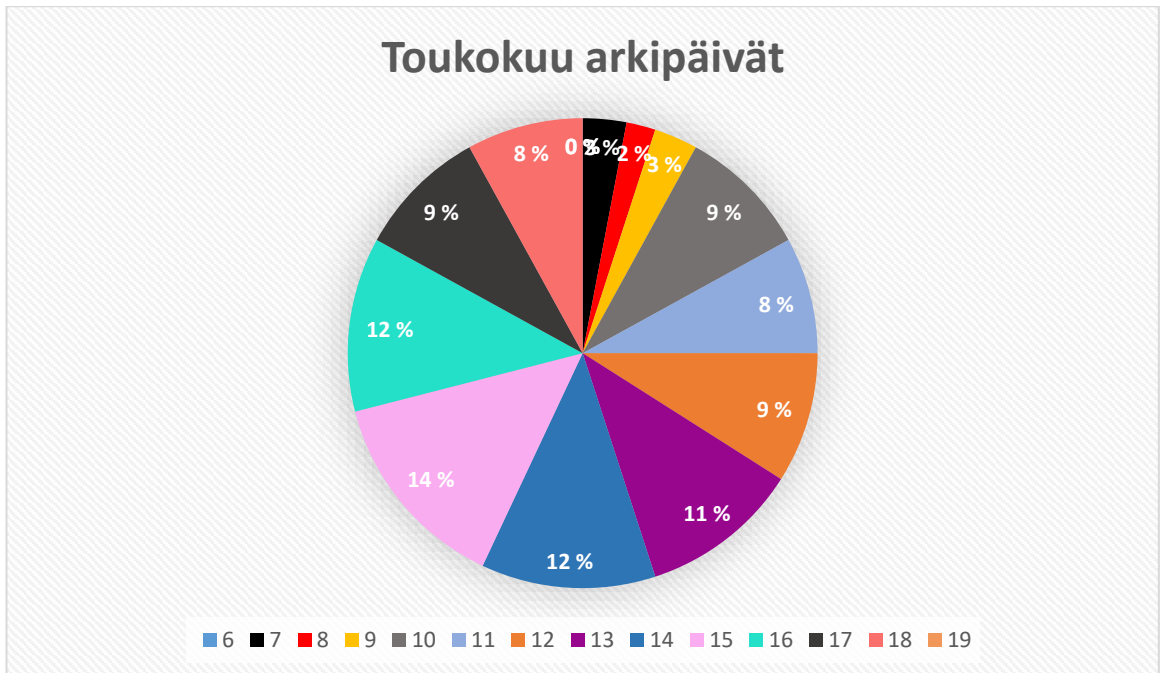
Kuvio 6. Heinäkuu asiakaskävijämäärät

Kuviossa 6 pylväskaaviossa on merkitty punaisella janalla keskilämpötila, turkoosilla janalla sadekertymät (mm/h) ja turkoosilla pylväillä asiakaskävijämäärät. Kaaviossa on kuvattu mainittuja tuloksia päiväkohtaisesti heinäkuun ajan. Kaavion vasempaan reunaan pystyakselille on kuvattu kävijämäärän arvo. Kaavion oikean reunan pystyakselille on kuvattu lämpötila-asteikko. Heinäkuun loppupuolella huomaa selvästi, kuinka lämpötilan noustessa kävijämäärätkin ovat nousseet. Sademäärät ovat vaikuttaneet alentavasti kävijämääriin.



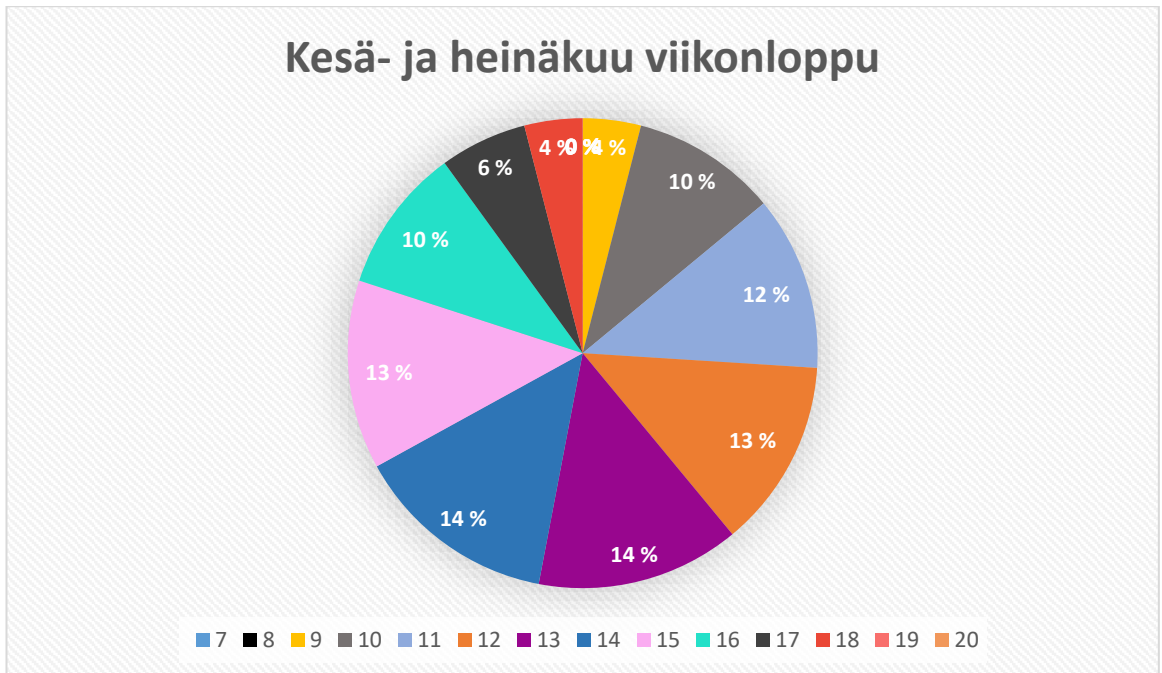
Kuvio 7. Toukokuu viikonloppu sisääntulojakauma

Kuviossa 7 asiakkaiden sisäänkirjautuminen päivän aikana on jaettu ympyrädiagrammissa sektoreihin. Jokainen sektori kuvaa tiettyä kellonaikaa. Jokaiseen sektoriin on merkitty prosentuaalinen osuus kaikista päivän sisäänkirjautumisista. Esim. oranssilla merkitty sektori kuvaa kello 12 sisään kirjautuneiden asiakkaiden määrää, joka on 13% kaikista kävijöistä. Tämä ympyrädiagrammi kuvastaa toukokuun viikonloppujen aikana otettua dataa kävijöistä. Viikonloppuna on seurattu kävijämääriä klo 7- 18 välisenä aikana. Tuloksena voidaan todeta asiakkaiden sisääntulon olevan suurimmillaan (17%) klo 14 sekä klo 15. Ohjaustoimintaa tulisi suunnitella ensi kaudelle niin, että asiakaskävijämäärät jakautuisivat tasaisemmin.



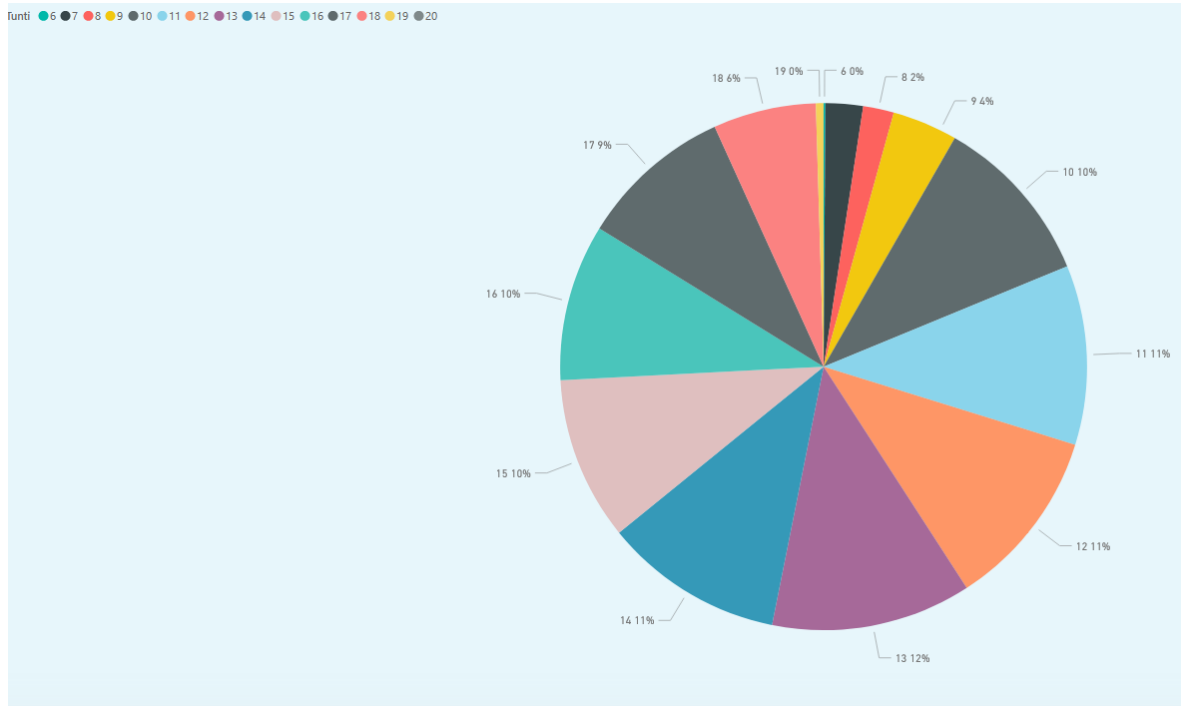
Kuvio 8. Toukokuu arkipäivät sisääntulojakauma

Kuviossa 8 asiakkaiden sisäänkirjautuminen päivän aikana on jaettu ympyrädiagrammissa sektoreihin. Jokainen sektori kuvaa tiettyä kellonaikaa. Jokaiseen sektoriin on merkitty prosentuaalinen osuus kaikista päivän sisäänkirjautumisista. Esim. oranssilla merkitty sektori kuvaa kello 12 sisään kirjautuneiden asiakkaiden määrää, joka on 9% kaikista kävijöistä. Tämä ympyrädiagrammi kuvastaa toukokuun arkipäivien aikana otettua dataa kävijöistä. Arkipäivinä asiakkaiden sisääntuloa on seurattu 6-19 välisenä aikana. Tuloksena voidaan todeta asiakkaiden sisääntulon olevan suurimmillaan (14%) klo 15. Arkipäivisin iltapäivällä asiakaskävijämäärät ovat suuremmat kuin viikonloppuisin. Ohjaustoimintaa tulisi suunnitella ensi kaudelle niin, että asiakaskävijämäärät jakautuisivat tasaisemmin.



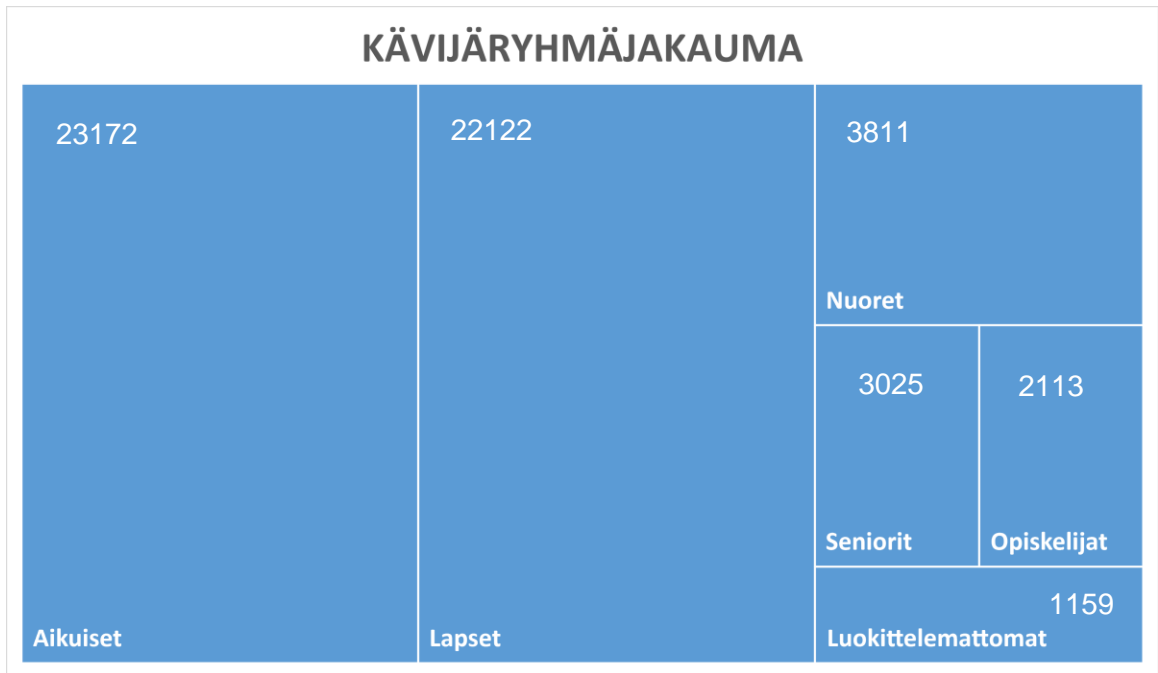
Kuvio 9. Kesä- ja heinäkuu viikonloppu sisääntulojakauma

Kuviossa 9 asiakkaiden sisäänkirjautuminen päivän aikana on jaettu ympyrädiagrammissa sektoreihin. Jokainen sektori kuvaa tiettyä kellonaikaa. Jokaiseen sektoriin on merkitty prosentuaalinen osuus kaikista päivän sisäänkirjautumisista. Esim. oranssilla merkitty sektori kuvaa kello 12 sisään kirjautuneiden asiakkaiden määrää, joka on 13% kaikista kävijöistä. Tämä ympyrädiagrammi kuvastaa kesä- ja heinäkuun viikonloppujen aikana otettua dataa kävijöistä. Viikonloppuna on seurattu asiakkaiden sisääntuloa klo 7-20 välisenä aikana. Tuloksena voidaan todeta asiakaskävijämäärän olevan suurimmillaan (14%) klo 13 sekä klo 14. Kävijämäärät ovat jakautuneet tasaisemmin päivittäin kesä- ja heinäkuussa verrattuna toukokuuhun. Ohjaustoimintaa voitaisiin suunnitella aamuille ja illoille, jolloin asiakkaita käy vähiten.



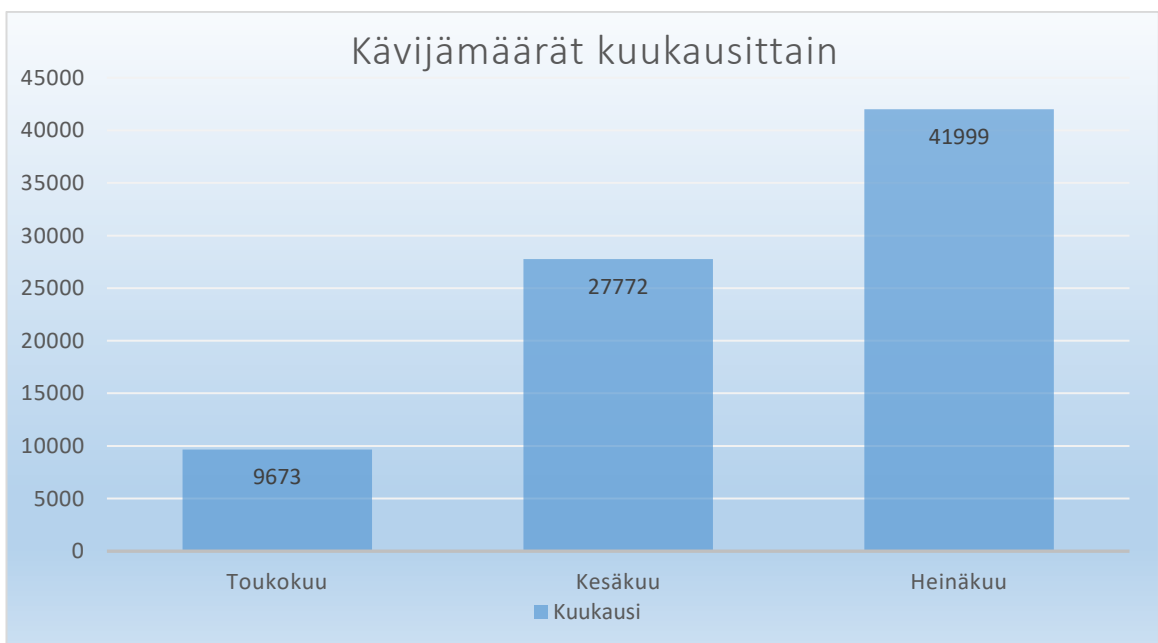
Kuvio 10. Kesä- ja heinäkuu arkipäivät sisääntulojakauma

Kuviossa 10 asiakkaiden sisäänkirjautuminen päivän aikana on jaettu ympyrädiagrammissa sektoreihin. Jokainen sektori kuvaa tiettyä kellonaikaa. Jokaiseen sektoriin on merkitty prosentuaalinen osuus kaikista päivän sisäänkirjautumisista. Esim. oranssilla merkitty sektori kuvaa kello 12 sisään kirjautuneiden asiakkaiden määrää, joka on 11% kaikista kävijöistä. Tämä ympyrädiagrammi kuvastaa kesä- ja heinäkuun arkipäivien aikana otettua dataa kävijöistä. Arkipäivinä on seurattu kävijämääriä klo 6-20 välisenä aikana. Tuloksena voidaan todeta asiakkaiden sisääntulon olevan suurimmillaan (12%) klo 13. Kävijämäärät ovat jakautuneet tasaisemmin päivittäin kesä-heinäkuussa verrattuna toukokuuhun. Ohjaustoimintaa voitaisiin suunnitella aamuille ja illoille, jolloin asiakkaita käy vähiten.



Kuvio11. Kävijäryhmäjakauma touko-heinäkuu

Kuviossa 11 kävijämäärät on jaoteltu touko- ja heinäkuun välisenä aikana kävijäryhmittäin, joita ovat: aikuiset, lapset, nuoret, seniorit, opiskelijat sekä luokittelemattomat. Kuvion mukaan touko -heinäkuun välisenä aikana aikuisia maauimalassa on käynyt 23172, lapsia on käynyt 22122, nuoria on käynyt 3811, senioreita on käynyt 3025, opiskelijoita on käynyt 2113 ja luokittelemattomia on käynyt 1159. Tuloksista selviää aikuisten sekä lasten käyvän eniten maauimalassa. Ohjaustoimintaa suunniteltaessa tulisi miettiä, miten vähimmäisluokkia (seniorit, opiskelijat) aktivoidaan ja houkutellaan käymään maauimalassa.



Kuvio 12. Kävisijämäärät kuukausittain

Kuviossa 12 pylväskaaviossa on kerrottu kävijämäärät kuukausittain (touko-, kesä-, ja heinäkuu). Kaaviossa sinisillä pylväillä on kuvattu asiakkaiden määrää tietyinä kuukautena. Kaavion vasempaan reunaan pystyakselille on kuvattu kävijämäärien enimmäis- ja vähimmäisarvo (0-4500). Tuloksista selviää, että kävijämäärät ovat korkeimmillaan heinäkuussa. Ensi kaudelle tulisi miettiä miten asiakkaita houkutellaan maauimalaan myös touko- ja kesäkuussa, esim. markkinoimalla toimintaa sekä järjestämällä tapahtumia.

7.6 Kävijämäärädatan johtopäätökset

Kävijämäärien päiväkohtaisista tuloksista voidaan todeta, että kävijämäärät ovat korkeimmillaan lämpötilan ollessa korkea. Juhlapyhien kävijämäärät vaihtelivat kuukausittain. Jatkoa ajatellen voisi miettiä, että onko kannattavaa pitää maauimalaa auki juhlapyhinä esim. juhannuksena? Tuloksista huomaa selkeästi, kuinka kävijämäärät nousevat helteisinä päivinä. Jos ensi kesänä esimerkiksi heinäkuussa ennustetaan viikon ajaksi hellettä, voisi tähänkin varautua lisäämällä uimavalvojen määrää sille viikolle.

Sisääntulojakaumasta selviää, että kävijämäärät ovat jakautuneet tasaisemmin kesä-heinäkuussa verrattuna toukokuuhun. Kävijöitä oli eniten päiväsaikaan. Jatkokehitysehdotukseksi ohjaustoimintaa voisi suunnitella aamulle sekä illalle. Tällä pyritään nostamaan kävijämääriä sekä tasoittamaan kävijöiden jakautumista päivittäin.

Kävijämääräjakaumasta selviää aikuisten ja lasten käyvän eniten maauimalassa toukuun ja heinäkuun välisenä aikana. Ohjaustoimintaa suunniteltaessa olisi hyvä miettiä, miten aktivoida vähimmäisluokkia (nuoret, seniorit), jotta näiden luokkien kävijöitä saataisiin enemmän. Kehitysehdotuksena senioreille lisää vesijumppaa ja nuorille omatoimista ja ohjattua liikuntaa. Sisääntuloaikoja seuraamalla nähtäisiin, milloin nuoret sekä seniorit käyvät maauimalassa.

Kuukausittain kävijämääräkaaviosta selviää, että kävijämäärät ovat korkeimmillaan heinäkuussa. Ensi kaudelle tulisi miettiä miten aktivoida asiakkaita ja markkinoida toimintaa siten, että kävijämäärät jakautuisivat tasaisemmin. Markkinointia, tapahtumia sekä ohjaustoimintaa tulisi suunnata ensi kaudelle touko- ja kesäkuulle.

8 Työn tuotos

Työn tuotos on Tampereen maauimalan liikuntapalvelujen palvelukonsepti. Liikuntapalvelukonsepti on tuotettu sähköiseksi versioksi. Palvelukonsepti löytyy työn lopusta liitteestä 5. Seuraavaksi avattuna liikuntapalvelukonseptin sisältö.

Palvelukonseptissa kerrotaan aluksi Tampereen kaupungin liikuntapalveluista, Tampereen missiosta ja visiosta, tavoitteista, strategiasta sekä maauimalan hinnastosta. Palvelukonseptissa on esitetty yleisiä tietoja maauimalan käytännöistä, sisäänpääsystä, hinnoittelusta sekä ympäristöstä. Palvelukonseptin tavoitteet sekä valtuuston tavoitteet on kerrottu tiivistetysti tässä osiossa.

Palvelukonseptissa palvelujärjestelmä jaetaan resursseihin, liikuntaolosuhteisiin, liikkumisympäristöön, kunnossapitoluokitukseen ja hoitosuunnitelmaan. Resursseina toimivat maauimalan henkilökunta sekä hallinnon työntekijät. Liikuntaolosuhteista ja liikkumisympäristöstä on kerrottu liikuntalainmukaisesti 2015. Kunnossapito- ja hoitosuunnitelma etenee kuntotarkastusten sekä korjausilmoitusten mukaisesti. Palveluprosessi etenee kehityskaaren sekä budjetin mukaisesti.

Palvelutieto-osiossa käsitellään asiakaslähtöisyyttä, palautekyselyitä, aineistokeruumenetelmiä sekä aineiston analysointia. Osiossa on käsitelty asiakaslähtöisyyden tavoitteet ja tärkeys sekä miten asiakaslähtöisyys näkyy maauimalan toiminnassa. Toiminnan kehittämiseen hyödynnettävää aineistoa kerätään palvelukonseptiin perehtymällä toimintaan, ympäristöön, asiakaskuntaan, henkilökuntaan, strategiaan, arvoihin, missioon ja visioon sekä liikuntapalveluihin. Aineistoa kerätään kyselyillä, haastatteluilla, keräämällä kävijämäärädataa sekä tutkimalla asiakkaiden liikuntamotiiveja. Tutkimalla asiakkaiden motiiveja ja liikuntamotivaatiota pystytään kehittämään motivoivia ja monipuolisia palveluita eri kohderyhmille. Liikuntapalvelukonseptin sisältö rakentui eri liikuntapalvelukonsepteihin tutustumalla ja niistä ideoimalla. Näin hyödynnettiin liikuntapalvelukonseptin teorian tietoa.

Palvelukonseptissa otetaan huomioon palvelutarjonnan monipuolistaminen ja eri kohderyhmien huomioiminen. Palvelutarjonnassa huomioidaan kohderyhmät, kumppanuus ja yhteistyö palvelutuotannossa sekä liikunnan lisääminen elämäntilanteissa. Kohderyhmänä toimivat kaikki maauimalan asiakkaat. Palvelutarjonnassa kerrottu Tampereen kaupungin liikuntapalvelujen kanssa tekeviä yhteistyö kumppaneita.

Työn tärkein osa on jatkokehitysideoita ensi kaudelle 2020. Palvelukonseptiin on tehty suunnitelma liikuntapalveluiden kehittämisen linjauksista. Tämä sisältää nykytilanteen ke-

hityskohteet 2019 ja jatkokehityssuunnitelman kaudelle 2020. Liikuntapalveluita kehitetään nykytilanteen kartoituksen avulla sekä asiakkailta ja henkilökunnalta saadun palautteen avulla. Nykytilanteessa on lueteltu ympäristöstä, käytännöistä, liikuntapalveluista sekä niiden kehityskohteista. Jatkokehityssuunnitelmasta kaudelle 2020 löytyy ostettavien ja tarjottavien liikuntapalveluiden ehdotukset sekä yleisesti hankittavia palveluita.

Lopuksi palvelukonseptissa käsitellään tuloksia. Tuloksissa käsitellään verkkokyselyn ja asiakaskyselyn tuloksia sekä pohditaan kesän 2019 kävijämääriä. Tulokset ovat liitteinä ja avattuna työn lopussa (liitteet 1, 2, ja 3). Tulokset on hyödynnetty lopullisessa tuotoksessa jatkokehitysehdotuksina. Palvelukonseptista tuli hyödyllinen työväline henkilökunnalle, koska siitä löytyy ajankohtaiset tiedot palveluista sekä kehityskohteet maauimalassa. Palvelukonsepti on selkeä ja tiedot ovat helposti saatavilla. Palvelukonsepti otetaan käyttöön toimeksiantajan toimesta heti sen valmistuttua.

9 Arviointi

Arvioinnissa hyödynnettiin Vilkan (2015) ohjeita opinnäytetyön arviointiin. Arviointia toteutetaan monessa vaiheessa ja monella eri tapaa. Työn onnistumisen tärkein mittari on palvelukonseptin käyttöönotto toimeksiantajan toimesta. Aihepiiri koostui liikuntapalveluiden kehittämisestä palvelukonseptin avulla. Ongelmaa on kuvattu tasaisesti opinnäytetyön eri vaiheissa. Koko kehittämisprosessin aikana ongelma oli selkeä, mutta keinot sen ratkaisuun vaihtuivat ainakin työn alkuvaiheessa muutaman kerran.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää liikuntapalveluita palvelukonseptin avulla. Asetetut tavoitteet on kuvattu johdannossa sekä kappaleessa 5. Työlle asetetut tavoitteet olivat realistiset. Tavoitteet olivat alkuvaiheessa epäselvät, osittain myös siksi, koska työn lopullinen tuotos ei sopinut asetettuihin tavoitteisiin. Työn lopullisen tuotoksen oli tarkoitus olla toimintasuunnitelma, joka myöhemmin vaihtui palvelukonseptiksi. Tämän myötä työn tavoitteetkin kirkastuivat. Tavoitteissa onnistuttiin aikataulullisesti, teoreettisesti laajalla sisällöllä sekä konkreettisella konseptilla.

Teoreettinen viitekehys sisälsi ne asiat, joita palvelukonseptin rakentaminen ja liikuntapalveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti vaativat. Työn alkuvaiheessa teoriaa oli liikaa ja teoreettinen viitekehys paisui liian pitkäksi. Prosessin aikana teoriaa saatiin karsittua ja jäljelle jäi oleellimmat aiheet työn onnistumisen kannalta. Työ rajattiin ainoastaan liikuntapalveluihin, joten markkinointi ja taloudelliset asiat jäivät myös teoreettisesta viitekehystä pois. Uutta tietopohjaa saatiin palvelumuotoilusta, asiakaslähtöisyydestä, liikuntamotivaatiosta sekä palvelukonseptista. Palvelumuotoilua päästiin hyödyntämään palvelukonseptin sisältöä rakentaessa. Asiakaslähtöisyys näkyi liikuntapalveluja suunniteltaessa asiakasryhmittäin, asiakaspalautekyselyissä sekä liikunnanohjaajia haastateltaessa sekä verkkokyselyssä. Liikuntamotivaation teoritietoa päästiin hyödyntämään liikuntapalveluja suunniteltaessa asiakaslähtöisesti. Teoritietoa päästiin siis hyödyntämään hyvin käytäntöön palvelukonseptin avulla.

Palvelumuotoilussa olennaisia piirteitä ovat eri osapuolien osallistaminen yhteissuunnittelun avulla sekä ihmis- ja käyttäjäkeskeisyys suunnittelun lähtökohtana. Käytännössä tämä merkitsee käyttäjätutkimusta, jossa yhdessä asiakkaiden ja palvelun tarjoajien kanssa pyritään löytämään hyviä ratkaisuja. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.) Palvelukonseptin rakentamisessa käytettiin hyödyksi Tuulaniemen (2016) palvelumuotoiluprosessia. Palvelumuotoiluprosessissa tiedonhankintamenetelminä käytettiin kyselyä ja kävijämäärädatan tutkimista. Räsänen & Sarpilan (2013, 68-72) mukaan verkkokyselyiden käyttö on lisääntynyt niiden toteuttamisen alhaisten kustannusten vuoksi sekä kyselyiden suunnittelu- ja analyysiohjelmien helppokäyttöisyyden vuoksi. Verkkokysely voidaan ymmärtää uuden

teknologian tuomana ilmiönä. Verkkokyselyitä voidaan ymmärtää myös taloudellisten ja ajallisten säästöjen näkökulmasta.

Kyselyistä saatiin työn kannalta arvokasta tietoa asiakkaiden mielipiteistä palvelun nykyisestä laadusta. Uimavalvojilta saatiin mielipiteitä tulevaisuuden kehittämisen kannalta. Asiakkaiden motiivien tutkimiseen olisi voinut käyttää enemmän aikaa, koska aihealueena motiivit ovat laaja. Lisäksi kohderyhmän rajaaminen yhteen asiakasryhmään oli ristiriidassa asiakaslähtöisen palvelun kehittämisessä, koska suurin tutkinta kohdistui vain yhteen asiakasryhmään. Liikuntapalveluita koskevan palvelukonseptin rakentamista vaikeutti se, että vastaavia tuotoksia oli vaikea löytää, eikä palvelukonseptin rakentamiseen löytynyt kunnollisia ohjeistuksia.

Palvelukonseptin onnistumista arvioitiin käyttönotolla, eli ottaako toimeksiantaja konseptin käyttöön vai ei. Palvelukonseptin arviointia vaikeutti se, että sitä ei pystytty vertaamaan samankaltaisiin palvelukonsepteihin. Toimeksiantajan puolelta ei ole tehty minkäänlaisia palvelukonsepteja, joten heiltä ei saatu juurikaan rakentavaa palautetta. Palvelukonseptin raportointi onnistui, rakenne oli johdonmukainen, selkeä ja helposti luettava. Palvelukonseptissa onnistuttiin kuvaamaan nykytila, kehittämään olemassa olevia palveluita sekä tuottamaan kehitysehdotuksia. Palveluita onnistuttiin kehittämään asiakaslähtöisiksi kyselyistä saatujen palautteiden perusteella.

Kohderyhmä kuvattiin jo johdannossa, sekä se kulki johdonmukaisesti mukana opinnäytetyössä. Kohderyhmän valinta perustui toimeksiantajan toiveeseen ja työn rajaukseen. Kohderyhmän rajaaminen yhteen asiakasryhmään osoittautui haastavaksi, sillä työn aiheena oli kunnan palvelu, mikä on tarkoitettu kaikille kuntalaisille. Palvelukonseptilla pyritään varmistamaan yrityksessä, että jokainen asiakas saa kaikissa tilanteissa tasalaatua palvelua (Hämäläinen & Patjas 2018, 124). Tästä syystä työssä valittua kohderyhmää huomioitiin enemmän tulevaisuuden toiminnan kehittämisessä.

Toteutustapaan kuuluvat keinot tavoitteiden saavuttamiseksi sekä aineiston kerääminen. Ohjeistuksissa se tarkoittaa oppaan tai ohjekirjan valmistamiseen liittyviä seikkoja. Lisäksi voidaan tehdä selvitys faktatietojen tarkistamiseksi. Voidaan myös arvioida selvityksen luotettavuutta. Toiminnallisissa opinnäytetöissä, joissa tuotoksena on opas tai ohjekirja, olisi hyvä miettiä käytettyjä teknisiä taitoja sekä materiaalivalintojen onnistumista. Arvioinnissa tulisi myös huomioida kaikkien materiaalien arvioiminen, joita sisällön tuottamiseen on käytetty. (Vilkkä 2003, 157-159.) Opinnäytetyön toteutustapana käytettiin konstruktivistista mallia, joka sopi työhön hyvin. Opinnäytetyö eteni mallin mukaisesti, ja mallista oli helppo tarkistaa, missä vaiheessa työ etenee. Malli oli selkeä ja helppokäyttöinen.

Prosessi on raportoitu rautalankamallin mukaisesti sekä arviointikriteereitä seuraten. Työn rakenne on saatu selkeäksi ja johdonmukaiseksi. Työtä on pohdittu kriittisesti pohdintaosiossa. Työn vakuuttavuus käy ilmi kappaleessa 9.1. Työssä on pyritty käyttämään mahdollisimman tieteellistä tekstiä, mutta kieliasussa näkyy tekijöiden oma jälki. Työssä näkyy selkeästi käytännöllisen ammatillisen taidon ja teoreettisen tiedon yhdistäminen.

9.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyöprosessin luotettavuutta saatiin viittaamalla asianmukaisella tavalla julkaisuihin sekä merkkäämällä ne lähdeluetteloon oikein. Opinnäytetyössä toimittiin sääntöjen mukaisesti, pyrittiin tarkkuuteen, rehellisyyteen sekä huolellisuuteen. Opinnäytetyö pyrittiin tekemään eettisesti hyväksyttäväksi. Luotettavuutta lisäävät tekijät työssä olivat teoriakirjallisuuden monipuolinen käyttö, jossa oli myös hyödynnetty muiden ammattialojen kirjallisuutta. Opinnäytetyön teorian kirjoituksessa pyrittiin käyttämään uusia lähdeaineistoja ja välttämään ylimääräistä Internet-lähteiden käyttöä. Lähteiden valinnassa arvioitiin kriittisesti niiden luotettavuutta sekä kirjattiin lähdeviitteet aina tekstin kirjoituksen yhteydessä. Opinnäytetyön aiheeseen ja opinnäytetyösuunnitelmaan saatiin hyväksyntä ohjaavilta opettajilta.

Luotettavuutta lisäsi prosessin vaiheiden ja haasteiden dokumentointi ja ajantasolla pito niin toimeksiantajalle, opinnäytetyön tekijöille sekä ohjaajille. Oli tärkeää, että avoimuus säilyi prosessissa koko ajan. Dokumentoimalla työtä pystyttiin seuraamaan työn etenemistä, vaiheita ja tuomaan esille työn tavoitteellisuutta. Tavoitteena oli, että tuotos vastaisi mahdollisimman hyvin toimeksiantajan tarpeita.

Aineistonkeruussa käytettiin kyselyä, johon etsittiin teoriaa mm. Hirsijärven ja Vilkan teoksista. Ennen kyselyn tekemistä tehtiin pilottitutkimus, eli testattiin kyselylomaketta kyselyn perusjoukkoa vastaavilla henkilöillä. Molemmat työssä tehdyt kyselyt olivat anonyymejä, eikä kyselyn vastauksia käytetty mihinkään muuhun kuin palvelukonseptin rakentamiseen.

10 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessi eteni suunnitellun aikataulun mukaisesti. Opinnäytetyön tekeminen aikataulutettiin keväälle ja syksylle 2019. Opinnäytetyöprosessi toteutettiin Salosen (2013) kehittämistoiminnan konstruktivistisen mallin avulla. Mallin valinta oli työn onnistumisen kannalta oleellinen, koska sen avulla oli helppo edetä työssä vaiheittain. Malli mahdollisti myös työn tarkastelun ja arvioinnin prosessin aikana, joka auttoi prosessin läpiviemisessä. Aloitusvaiheessa aiheen vaihtumisen jälkeen koettiin, että opinnäytetyön aihe vastasi loppullista tuotosta hyvin.

Opinnäytetyön suunnitteluvaihe eteni oikean aiheen löydyttyä. Suunnitteluvaiheessa onnistuttiin jakamaan vastuualueet tasapuolisesti. Suunnitteluvaiheen onnistuminen näkyi aikatauluissa pysymisessä ja monipuolisina lähteinä. Aineistoa ja kirjallisuutta löydettiin hyvin kehittämistyön tueksi. Suunnitteluvaiheesta olisi ollut työn onnistumisen kannalta enemmän hyötyä, mikäli työn kokonaiskuva olisi ollut silloin paremmin hahmoteltavissa. Työn loppuvaiheessa vasta alettiin ymmärtämään opinnäytetyösuunnitelman tärkeyttä prosessin onnistumisen kannalta.

Opinnäytetyön työstövaiheessa opittiin, että hyvin suunnitellusta vastuun jakamisesta on hyötyä, koska opinnäytetyön kirjoittaminen eteni aikataulussa. Myös toisilta saama vertaistuki oli tärkeää jaksamisen kannalta. Yhteispanos rikastutti työn sisältöä ja opinnäytetyössä yhdistyy kaksi erilaista näkökulmaa. Työstövaiheessa opittiin opinnäytetyön rakenteesta, teoriapohjan hyödyntämisestä, erilaisista aineistonkeruumenetelmistä ja dokumentointitavoista. Ainoana huonona puolena koettiin se, että opinnäytetyöntekijät eivät päässeet itse testaamaan konseptia. Testaus tapahtuu seuraavana kautena 2020. Opinnäytetyön tekijät olisivat halunneet itse testata konseptia, jotta olisivat nähneet mitkä palvelut toimivat ja olisivat pystyneet jatkokehittämään tuotetta nopeammin paremmaksi ensi kautta varten.

Tarkistus- ja viimeistelyvaihe onnistui ajallisesti hyvin. Työn tarkastukseen ja viimeistelyyn oli varattu tarpeeksi aikaa. Korjauksia tuli paljon, mutta kehitystä tapahtui huimasti kirjoittamisessa korjausten myötä. Viimeistelyvaiheessa ohjaavilta opettajilta saatiin apua rakenteen ja kirjoitusasun parantamiseen. Viimeistelyvaiheessa työ selkeytyi vielä paljon ja oppimista tapahtui työn loppuun asti.

Palvelumuotoiluprosessin valinta menetelmäksi oli hyödyllinen, koska sen avulla oli helppoa rakentaa palvelukonsepti. Palvelumuotoiluprosessia oli helppo mukaila työn tarpeiden mukaan ja siitä pystyttiin rajaamaan sellaisia vaiheita pois, jotka jäivät toimeksiantajan vastuulle. Tuulaniemen (2016) mallia oli helppo seurata ja toimenpiteet tehtiin sen

mukaisessa järjestyksessä. Haasteena oli hahmottaa malli osaksi koko työn toteutusta, koska työssä käytetyt mallit olivat samankaltaisia. Loppujen lopuksi onnistuttiin hahmottamaan kokonaiskuva siten, että työstä käy selkeästi ilmi mihin vaiheeseen palvelumuotoilu-prosessi kohdistuu konstruktivistisessä mallissa. Palvelumuotoilu menetelmänä on vakiinnuttanut asemansa palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämisessä (Miettinen 2011, 21).

10.1 Ammatillinen kehittyminen ja oma oppiminen

Liikunnan alalla opiskellessa opinnäytetyön tekijöiden kiinnostuksen kohteet ovat kohdistuneet suurilta osin liikuntapalveluihin. Tämä opinnäytetyön aihe tuki näitä kiinnostuksen kohteita ja liikunta-alan asiantuntijuuden kehittymistä. Ammatillinen osaaminen sekä tieto- ja taitoperusta on kehittynyt opinnäytetyön toteutuksen myötä. Kehittämistyön merkitys ja halu kehittämistyön jatkamiseen on vahvistunut opinnäytetyöprosessin aikana. Asetetut tavoitteet laajasta teoriapohjaan tukeutuvasta opinnäytetyöstä toteutuivat.

Opinnäytetyössä haastavinta oli tutkiva kirjoittaminen, jossa kehitystä on tapahtunut hurjasti prosessin aikana. Raportointi, kirjoittaminen sekä tutkimuksellisen tiedon keruu ja käsittely ovat keittyneet prosessin edetessä. Opinnäytetyön edetessä ja arvioinnissa vaadittiin kriittisyyttä, koska tavoitteena oli saada mahdollisimman monipuolinen sekä korkealaatuisen teoriaan perustuva opinnäytetyö. Tavoitteena oli mahdollisimman laadukas työ, jotta siitä olisi oikeasti konkreettista hyötyä toimeksiantajalle. Ammatillisen kehittymisen kannalta kriittisyyttä yritettiin ajatella positiivisena asiana. Kriittisyys mahdollisti myös sen, että työn loppuun asti tehtiin korjauksia, jonka myötä tapahtui oppimista paljon. Opinnäytetyön rakennetta ja kieliasua muokattiin paljon matkan varrella. Isoimpia oppeja työtä kirjoittaessa oli se, että opittiin erottamaan tarkemmin, mitkä osuudet ovat työn kannalta tärkeimpiä ja oleellisimpia.

Opinnäytetyön kautta saatiin uusia kontakteja ja yhteistyökumppaneita. Ammattitaito ja liikunnan alan asiantuntijuus kehittyi liikuntapalveluiden kehittämisen ja palvelukonseptin tekemisen myötä. Palvelukonseptin luominen oli täysin uusi asia. Palvelukonseptin rakenteesta, sisällöstä sekä palvelukonseptiin liittyvästä teoretiedosta opittiin paljon. Palvelukonseptista tuli kokonaisvaltainen ja se vastasi toimeksiantajan tarpeita. Palvelukonseptissa hyödynnettiin teoretietoa onnistuneesti, josta toimeksiantaja oli tyytyväinen.

Verkostoitumisen kannalta kunnallisen tason toimeksiantaja oli hyödyllinen, koska opinnäytetyön aikana työskenneltiin monen eri liikunta- ja nuorisoyksikön toimijan kanssa. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui hyvin ja toimeksiantajan asettamat tavoitteet palvelu-

konseptista saavutettiin. Toimeksiantajalta saama aihe oli hyödyllinen opinnäytetyön tekijöiden ammatillisen kasvun kannalta, koska työssä päästiin kehittämään liikuntapalveluja kunnallisella tasolla. Toimeksiantaja oli joustava koko prosessin ajan ja hyväksyi kaikki prosessin aikana ilmenneet muutokset. Opinnäytetyön tekijät saivat melko vapaat kädet palvelukonseptin sisällön suhteen ja palavereissa toimeksiantaja antoi omat mielipiteensä palvelukonseptin sisällöstä prosessin edetessä. Toimeksiantajan kanssa yhteydenpito oli vaivatonta. Prosessin aikana ainut kehityskohta oli toimeksiantajan puolella tiedon välittymisen puute. Esimerkiksi ulkokuntosalin kehittäminen piti olla opinnäytetyön tekijöiden vastuulla, mutta tieto ei kulkenut ulkokuntosalin tilauksesta vastuussa olevalle henkilölle asti. Yhteistyö sujui säännöllisten palavereiden ansiosta. Palaverit saatiin sovittua vaivattomasti kaikkien aikatauluihin sopiviksi. Yhteistyön aikana olisi voinut saada enemmän rakentavaa palautetta, mikäli toimeksiantajalla olisi ollut enemmän kokemusta palvelukonseptin kaltaisista tuotoksista. Yhteyshenkilönä koko prosessin ajan toimi Tampereen kaupungin liikuntakoordinaattori ja uimavalvojen esimies.

Opinnäytetyön aikana opittiin eri vaiheiden aikatauluttamisen tärkeydestä. Aikataulu suunniteltiin teoriapohjan kirjoittamiseen, kyselyihin, palvelukonseptiin, opinnäytetyön työstämiseen ja tapaamisiin. Teoriapohjan kirjoittamiset jaettiin aiheittain ja sovittiin välitarkastuksia, missä tarkastettiin työn etenemistä. Ajanhallinnassa onnistuttiin, sillä asetetut tavoitteet saavutettiin suunnitellussa ajassa. Kokonaisuuksia onnistuttiin hallitsemaan yhteistyön ja aikatauluttamisen avulla.

10.2 Palvelukonseptin hyödyllisyys

Palvelukonseptista onnistuttiin tekemään selkeä ja monipuolinen palvelukonsepti, joka käy ilmi toimeksiantajan palautteesta. Toimeksiantajan palautteesta päätellen palvelukonseptista syntyi konkreettinen työväline. Opinnäytetyössä päästiin kehittämään uutta palvelukonseptia, joka tulee hyötykäyttöön maauimalan, liikuntapalveluiden ja hallinnon työntekijöille. Tuotteen tai palvelun käytettävyyttä voidaan varmistaa sillä, että asiakkaan tarpeet ja odotukset ovat palveluprosessin lähtökohtana (Miettinen 2009, 64). Konsepti on käyttökelpoinen heti opinnäytetyön valmistuttua syksyllä 2019. Palvelukonsepti oletettavasti tuo lisää maauimalalle asiakaskuntaa, lisäarvoa, näkyvyyttä sekä monipuolisuutta. Asiakaskuntaa saadaan lisää tuomalla palvelukonseptin myötä uusia ostettavia ja tarjottavia liikuntapalveluita asiakkaille. Lisäarvoa tuovat runsaat jatkokehityssuunnitelmat.

Palvelukonseptissa otettiin huomioon asiakkaat sekä heidän toiveensa kokonaisvaltaisesti. Asiakkaat hyötyvät fyysisesti, psyykkisesti sekä sosiaalisesti liikuntapalveluista, liikuntaneuvonnasta sekä asiakaspalvelusta (päivittäinen asiakaspalvelu, asiakaspalautekyselyt ja kehitystyö). Perimmäisenä tavoitteena asiakaslähtöisyydessä on asiakassuhteen

luominen, ylläpitäminen ja kehittäminen (Vuokko 1997, 19). Näkyvyyttä liikuntapalveluille sekä maauimalan toiminnalle saatiin palvelukonseptissa asiakaspalautekyselyllä. Tällöin asiakkaille välittyi tunne, että toimintaa halutaan kehittää ja asiakastyytyväisyyttä parantaa. Palveluiden laatutekijöihin pyritään vaikuttamaan palveluorganisaatiossa, koska ne tuottavat asiakastyytyväisyyttä (Ylikoski 1999, 152). Monipuolisuutta maauimalaan tuotiin huomioimalla palvelukonseptissa niin asiakkaat, liikunnanohjaajat, liikuntaympäristö, palvelut ja kehityskohteetkin. Palvelukonseptin liikuntapalveluiden tarjonnassa on huomioitu hyvin eri kohderyhmät ja suunnattu heille monipuolisia liikuntapalveluita.

Asiakasymmärrys on asiakkaiden käyttäytymistapojen ja tarpeiden tuntemista sekä ymmärtämistä. Asiakasymmärryksen kasvuun vaikuttaa yrityksen tieto asiakkaista eri lähteistä. Tällä tarkoitetaan tutkimusten, tilastojen sekä palvelukanavien tietoja. Asiakkailta on hyvä pyytää aktiivisesti palautetta ja mielipiteitä esimerkiksi kyselyiden sekä haastatteluiden avulla. Asiakasymmärryksen kasvattamiseen tähdätään asiakastietojen keräämisellä. (Hämäläinen & Patjas 2018, 140). Mitä enemmän palvelukonseptissa ymmärrettiin asiakkaita sitä, tarkemmin pystyttiin jatkokehittämään konseptia asiakaslähtöiseksi. Asiakasymmärrystä tutkittaessa motivaation tutkiminen jäi vain teorian tutkimisen tasolle. Motivaatiota tutkittaessa yritettiin hyödyntää erilaisia tutkimuksia esim. nuorten liikuntamotiiveista, mutta niitä oli vaikea löytää. Myllyniemen (2013, 74) mukaan liikunnan tuottama ilo on erittäin tärkeä liikkumisen motiivi kolmelle neljästä urheilua sekä liikuntaa harrastavasta nuoresta ja lapsesta. Liikuntamotivaatioon vaikuttavat monipuolisuus ja vaihtelevuus (Tammelin 2017, 58). Asiakkaiden motiiveihin voisi vielä syvemmin perehtyä tutkimuksen, esim. kyselyn tai haastattelun muodossa. Tutkimuksen voisi toteuttaa esimerkiksi samalla mallilla kuin asiakaskysely on toteutettu. Näin toimeksiantaja voisi syventää asiakasymmärrystä ja kehittää toimintaa asiakaslähtöisemmin.

Kysely toimi tiedonhankintamenetelmänä hyvin, koska sen avulla saatiin henkilökunnalta ja asiakkailta mielipiteet palveluista ja niiden kehittämisestä. Aineistonkeruuseen yksi keino on kysely, joka on keskeinen menetelmä survey-tutkimuksessa (Hirsijärvi ym. 2009, 193). Kuitenkin jatkoa ajatellen asiakaskyselyä voisi vielä laajentaa. Asiakaskyselyyn pystyi vastaamaan vain maauimalan asiakkaana. Asiakaslähtöisyyttä voisi vielä syventää tekemällä kyselystä koko kunnalle saatava. Kyselyn voisi laittaa esim. Tampereen kaupungin verkkosivuille, josta kaikki kunnan asukkaat voisivat vastata kyselyyn. Näin saataisiin myös niiden mielipide, jotka eivät käyneet maauimalassa kyselyn aikana tai eivät ole vielä maauimalan asiakkaita. Tampereen kaupungilla on tällä hetkellä paljon hankkeita, joissa kuntalaisia osallistetaan liikuntapalvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Tästäkin syystä jatkokehitysideana kyselyn laajentaminen kaikille kuntalaisille olisi hyödyllistä.

Palvelukonseptissa tuodaan esille palvelun suuri kuva ja keskeinen idea, eli siinä käsitellään palvelun suuria linjoja yksittäisten ideoiden sijaan. Palvelukonsepti mahdollistaa myös kehittämisen. (Tuulaniemi 2016, 191-195.) Palvelukonseptista henkilökunta näkee tämän hetkisen nykytilanteen: strategian, palvelujärjestelmän, palvelutietouden, tavoitteet, mission ja vision, ympäristön, hinnoittelun sekä kehittämisen ja toimintaperiaatteet. Palvelukonseptissa on nähtävissä myös palvelun tarjonnan monipuolistaminen ja eri kohderyhmien hyödyntäminen, liikuntapalveluiden kehittämisen linjaukset sekä kyselyiden tulokset. On tärkeää, että organisaatio luo työskentelyolosuhteet sellaisiksi, että henkilöstö pystyy hyödyntämään kykyään ja motivaatiotaan toimia asiakaslähtöisesti (Vuokko 1997, 37). Tämän takia palvelukonseptiin on kerätty tietoa asiakaspalvelusta ja sen laadun ylläpitämisestä, jotta työntekijät voivat toimia asiakaslähtöisemmin.

Palvelukonsepti on hyödyllinen työväline, koska liikuntapalveluista saatava tieto on heti saatavilla henkilökunnalla sekä hyödynnettävissä jatkokehityksiä varten. Liikuntapalvelukonsepti on sähköisenä versiona sekä helposti muunneltava. Palvelukonseptista on helppo löytää tietoa sen selkeyden vuoksi ja sen sisältö vastasi asetettuja tavoitteita. Toimeksiantaja oli tyytyväinen opinnäytetyöstä valmistuneeseen palvelukonseptiin. Palvelukonseptille annetut tavoitteet täytettiin ja palvelukonsepti oli toimeksiantajan mielestä kokonaisvaltainen ja hyödyllinen.

Lähteet

Aaltonen, K. 2004. Urheilun ja liikunnan oikeus käytännössä. RT-Print Oy. Pieksämäki.

Arantola, H. & Sivonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekes. [Http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf](http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf). Luettu 16.07.2019.

Berg, P. & Myllyniemi, S. 2013. Nuoria Liikkeellä! Nuorten Vapaa-aikatutkimus. Kopijyvä.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2005. Yrityksen Asiakasmarkkinointi. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

Dr.Jan Middelkamp. 2008. Motivointi ja käyttäytymisen muutos. Fitra Oy. Painettu Eu:ssa.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen, Asiakaskokemus luodaan yhdessä. 2014. Talentum Media Oy. Helsinki.

Fogelholm, M. , Paronen, O. & Miettinen, M.2007. Liikunta- Hyvinvointi poliittinen mahdollisuus.Luettavissa:<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71827/Selv200701.pdf?sequence=1>. Luettu 11.08.2019.

Gredt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Työkalupakki. Talentum. Helsinki.

Hakanen, T., Myllyniemi, S. & Salasuo, M. 2018-2019. Oikeus liikkua. Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimus. Printek.

Harland, S. & Schwager, C. 2017. Lisää virtaa liikunnasta. Estellaprint. Espanja.

Heinonen, M. 2019. Liikuntapäällikkö. Sähköposti 4.8.2019.

Henttonen, A. 2019. Suunnittelija. Sähköposti 24.7.2019.

Hiltunen, P. 2017. Palvelusta tuotteeksi : Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Diakoniamattikorkeakoulu Oy. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra. URN:ISBN:978-952-493-300-1

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita (15. uud. p. ed.). Tammi. Helsinki.
- Huhta, H. 2015. "Pitää pään kasassa työttömyysaikana": Liikunta työttömien nuorten arjessa. Nuorisotutkimusseura: Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki.
- Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelun taitajaksi. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Itkonen, H. & Kauravaara, K. 2015. Liikunta kansalaisten elämäntilanteissa, Tulintoja liikkumisesta ja liikunnan edistämisestä. Grano Oy. Jyväskylä.
- Jaakkola, T. & Liukkonen, J. & Sääkslahti, A. 2017. Liikuntapedagogiikka. (2. uudistettu painos ed.). PS-kustannus. Jyväskylä.
- Jokinen, T. 2001. Tuotekehitys (6. korj. p. ed.) Otatieto: Helsinki.
- Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Unigrafia Oy. Helsinki. Luettavissa: https://shop.aalto.fi/media/filer_public/48/47/484746bf-4a1f-4f8e-9370-2d22c36b2cab/palvelumuotoilu.pdf. Luettu: 15.9.19.
- Kokko, S., Mehtälä, A., Vilberg, J., Kwok, Ng. & Hämylä, R. 2016. Lasten ja nuorten liikuntakäyttäytyminen Suomessa. Valtion liikuntaneuvosto. Helsinki.
- Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. 2013. Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Bookwell Oy. Jyväskylä.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Avaintulos Oy. Gummerus Kirjapaino.
- Lumijärvi, I., Harisalo, R., Stenvall, J., Rannisto, P-H., Liski, A., Hatakka, A. & Tyvitalo, J. 2013. Kohti tuloksellista kehitystoimintaa. Kuntatalon paino. Helsinki.
- Löytänä, J. & Kortesoja, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2.painos. Talentum Media. Helsinki.
- Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.p. Teknologiainfo Teknova Oy: Helsinki.
- Miettinen, S., & Koivisto, M. (eds.) 2009. Designing services with innovative methods. Kuopio: Kuopio Academy of Design. Luettavissa: <https://www.elibrary.com/fi/book/9789525018424>. Luettu: 15.9.19.

- Myllyniemi, S. & Berg, P. 2013. Nuoria liikkeellä. Nuorten vapaa-aikatutkimus. Kopijyvä.
- Ojanen, M., Svennevig, H., Nyman, M. & Halme, J. 2001. Liiku oikein - voi hyvin, Liikunnan merkitys hyvinvoinnille. Tammer-paino Oy. Tampere.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. 2017. Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness. Guilford Publications Inc. Luettavissa: https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=Bc_DDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ryan+and+deci+self+determination+the-ory+2017&ots=QHkcqfhR7o&sig=3x6OFgHpFP4Y85q86mvPS1JNICg&redir_esc=y#v=onepage&q=ryan%20and%20deci%20self%20determination%20the-ory%202017&f=false Luettu 10.8.2019.
- Räsänen, P. & Sarpila, O. 2013. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino.
- Salmela-Aro, K., Nurmi, J. 2017. Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet (3., täysin uudistettu painos ed.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Luettavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. Luettu. 7.8.2019.
- Salonen, K. 2013. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli. Teoksessa: Hautala, T., Ojalehto, M. & Saarinen, J. (toim.) 2013. Työelämää kehittämässä. Ammattikorkeakoulu projektimaisen kehittämisen kumppanina. Turun Ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 67. Luettavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522162625.pdf>. Luettu 7.8.2019.
- Tammelin, T. 2017. Monipuolisuutta liikuntaan. Teoksessa: Jaakkola, T., Liukkonen, J. & Sääkslahti, A. Liikuntapedagogiikka. (2. uudistettu painos ed.). PS-kustannus. Jyväskylä.
- Tampereen kaupunki. 2017. Liikunta- ja nuorisoyksikkö. Luettavissa: <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/organisaatio/hyvinvoinnin-palvelualue/kulttuuri-ja-vapaa-aika-palvelut/liikunta-ja-nuorisoyksikko.html>. Luettu 6.8.2019.
- Tampereen kaupunki. 2017. Missio ja Visio. Luettavissa: <https://www.tampere.fi/tampereeninfra/yleista/missiojavisio.html>. Luettu 6.8.2019.
- Tampereen kaupunki. N.d. Tampereen strategia 2030. Luettavissa: https://www.tampere.fi/tiedostot/s/gMnFtUzmF/Tampereen_strategia_2030.pdf. Luettu 6.8.2019.

- Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. (3 tark. p. ed.). Talentum. Helsinki.
- Ukk-instituutti. 2008. Liikuntapiirakka aikuisille. Luettavissa: <http://www.ukkinstituutti.fi/liikuntapiirakka/liikuntapiirakka-aikuisille> Luettu: 6.8.2019.
- Vasalampi, K. 2017. Itsemääräämisteoria. Teoksessa: Salmela-Aro, K., Nurmi, J. 2017. Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet (3., täysin uudistettu painos ed.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. (4. uud. p. ed.). Ps-kustannus. Jyväskylä.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Helsinki.
- Villanen, J. 2016. Tuotteista tähtituotteita : Tarinoita, tehtävää, teoriaa (1. painos ed.). Kauppakamari. Helsinki.
- Viljamaa, J. 2001. Sohvaperunasta ikiliikkujaksi. Edita Oyj. Helsinki.
- Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uud. p. Otavan Kirjapaino. Keuruu.

Liitteet

Kysymysten vastaukset avattu teemoittain, avain- ja apusanoja hyödyntäen.

Liite 1. Verkkokyselyn vastaukset

1. Mitä välineitä asiakkaille tulisi hankkia liikunnallisen toiminnan kehittämiseksi?

Vastaus	avainsanoja	apusanat	Teema
Mielestäni varusteiden kirjoa oli tarpeeksi, mutta säilytys oli muistaakseni niissä pienissä sinisissä kaapeissa, joten voisi olla lisää tilaa?	Varusteet Säilytys Tila	Varusteiden säilytys	Tilat
Ulkokuntosalin kehittäminen laadullisesti oikealle tasolle	Ulkokuntosali Kehitys Laadukkuus		Tilat
Kuntosalilaitteita, palloja, mailoja, pingispöytä, frisbeevälineet, kiipeilyseinä	Liikuntavälineet Omatoiminen liikunta		Liikuntavälineet
Vesijumppaan voisi hankkia enemmän välineitä käyttöön	Vesijumppa Välineet		Välineet
Vesijuoksuun hanskoja ja jalkineita voisi lisätä. Muuten kattava määrä tavaraa	Vesijuoksu Välineet		Välineet
Erilaisia vesijuoksuvälineitä. Myös jumppavälineitä	Vesijuoksuvälineet Jumppavälineet		Välineet
Mielestäni asiakkailta oli maauimalassa viime vuonna tarpeeksi välineitä	Asiakkaat Välineet		Välineet
Perus tavarat jo löytyvät.			Välineet
Allastreeniin pullareita, lättäreitä jne. Nurmialueelle jotain palloja.	Allastreeni Nurmialue Pullarit Lättärit Pallot	Tilan käyttö Liikuntamahdollisuudet	Välineet

2. Mitä kehityskohteita näet maauimalan liikuntapalveluissa?

Hyppyallasta melkein mahdoton käyttää muuhun kuin hyppäämiseen	Varusteet Säilytys Tila	Välineiden varastointi	Tilat
Voisi olla toukokuussa enemmän jumppia	Jumppia		Ohjattu liikunta
Vapaa-ajan harrastusmahdollisuuksia lisätävä	Harrastusmahdollisuudet		Omatoiminen liikunta
Esimerkiksi jotain vesijumppia voisi kuvitella pidettävän maauimalassa	Vesijumppat Maauimala		Ohjattu liikunta
Altaiden päälle tulevat peitteet. Toimivat huonosti viime syksynä.	Altaat Peitteet	Allaspeitteiden toimitus	Tilat
Viime vuonna ei ollut ohjattua liikuntaa, joten sitä? Ja ehkä voisi olla nuoria enemmän houkuttelevia vesiliikuntaohjauksia	Ohjattua liikuntaa Nuoret Vesiliikunta		Ohjattu liikunta
Biitsikenttä, ohjaustoimintaa enemmän ja ulkokuntosali irtopainoilla	Biitsikenttä Ohjaustoiminta Ulkokuntosali		Ohjattu liikunta Omatoiminen liikunta
Jotain omatoimista liikuntaa enemmän esim. koriskenttä	Omatoimista liikuntaa Koriskenttä		Omatoiminen liikunta

3. Millä tavoin tuemme asiakaslähtöisyyttä liikuntapalveluissa?

Voisi olla kyselyitä, vaikka kesän alussa, millaisia tunteja/palveluita asiakkaat haluavat.	Asiakkaat Kysely Palvelut		Asiakaspalaute
Lisäämme tietoisuutta olemassa olevista ryhmistä	Ryhmät Tietoisuus	Markkinointi	Asiakaspalvelu
Kuuntelemme asiakkaiden palautteita ja otamme hyvin kontaktia asiakkaisiin	Asiakkaiden palautteita Kontaktointi		Asiakaspalaute
Selkeillä ohjeilla maauimalan käyttöön. Halvemmillä hinnoilla vain maauimalaan tuleville asiakkaille. Loistavalla asiakaspalvelulla uimavalvojilta sekä kassatyöntekijöiltä.	Selkeät ohjeet Halvemmat hinnat Asiakkaat Asiakaspalvelu Uimavalvojat Kassatyöntekijät		Asiakaspalvelu

Maauimalan ohjeet selitetty mahdollisimman selkeästi	Maauimalan ohjeet	Asiakkaiden ohjeistaminen	Asiakaspalvelu
Kahvion pöydille voisi laittaa vapaaehtoisia kyselylappusia	Kahvio Kysely		Asiakaspalaute
Asiakkaiden toiveiden huomioimista	Asiakkaat		Asiakaspalaute
Voitaisiin kysellä mitä asiakkaat haluaisivat maa-uimalaan	Asiakkaat Maa-uimala		Asiakaspalaute

4. Millaisia liikuntapalveluita maa-uimalassa tulisi tarjota?

Ohjattua vesiliikuntaa 14,3%

Ohjattua kuivanmaan liikuntaa 7,1%

Omatoimista liikuntaa 14,3%

Ohjattua vesiliikuntaa 28,6%

Omatoimista liikuntaa (välineet) 21,4%

Ohjattua kuivan maan liikuntaa 14,3%

5. Millä tavoin edistäisit nuorten liikuntaa maa-uimalassa? Esim. Millaisilla liikuntamuodoilla?

Jonkinlainen mahdollisuus pelata, vaikka vesipalloa. Toteutuksesta en tiedä. Myös muita lajikokeiluja voisi olla.	Pelaaminen Vesipallo Lajikokeilut		Ohjattu liikunta
Välinehankinnoilla		Hankinnat	Välineet
Höntsyt liikuntaa eri muodoissa, jota vetää liikunnanohjaaja	Höntsyliikuntaa Liikunnanohjaaja		Ohjattu liikunta
Uskoisin että nuoret voisivat pitää kuivalla maalla esim. nurmikolla tehdyistä jumpista	Nuoret Jumpat		Ohjattu liikunta
Maa-uimalaan voitaisiin lisätä muita kuin vedessä olevia liikuntamahdollisuuksia, esim. koripallo, biitsi, fudis yms.	Maa-uimala Liikuntamahdollisuudet		Omatoiminen liikunta
Erilaiset palloilulajit esim. koripallo	Palloilulajit		Omatoiminen liikunta välineet
Avoimia vesipallokokeiluja tai uimahyppyä	Vesipallo Uimahypyt		Ohjattu liikunta
Wibit tyylinen rata	Wibit		Ohjattu liikunta
Nuorille voisi olla jotain hengenpelastuskursseja tai uimaopetusta	Nuoret Hengenpelastus Uimaopetus		Ohjattu liikunta

6. Millä keinoin voitaisiin edistää koulujen ja seurojen yhteistyötä maauimalan kanssa?

Minusta on tärkeää, että seurat tekevät yhteistyötä koulujen kanssa	Seurat Yhteistyö Koulujen	Seurojen ja koulujen yhteistyö
Yhteistyötä tulisi lisätä koulujen ja seurojen välillä	Yhteistyö Koulut Seurat	Seurojen ja koulujen yhteistyö
Yhteistyö tärkeä		Seurojen ja koulujen yhteistyö
Jos seurojen kautta enemmän nuoria tulisi maauimalaan, voisi se olla positiivista	Seurat Nuoret Maauimala	Seurojen ja koulujen yhteistyö
Seuroille voitaisiin antaa jonain päivänä treenivuoroja maauimalaan. Loppukaudesta myös koululaisten vapaa-aika voitaisiin myös sallia maauimalassa	Seurat Treenivuorot Koululaiset Maauimala	Seurojen ja koulujen yhteistyö
Seuroille voitaisiin antaa muutamana päivänä rata tilaa, vaikka ennen kuin sen aukeaa yleisölle. Koululaiset voisivat tulla vaikka viettämään vapaa-ajan maauimalassa	Seurat Koululaiset Ratatila Maauimala Vapaa-aika	Seurojen ja koulujen yhteistyö
Koululaisryhmille voisi tarjota ohjausmahdollisuuksia	Koululaisryhmät Ohjausmahdollisuudet	Seurojen ja koulujen yhteistyö
Seuroille voisi antaa yhden tai kaksi rataa, vaikka aamuisin pari tai kolme kertaa viikossa	Seurat Rata	Seurojen ja koulujen yhteistyö

7. Mitä muita toimintoja toivoisit maauimalassa olevan?

Nurmialuetta voisi jotenkin käyttää hyödyksi, mutta vaikeaa varmastikin.	Nurmialue	tilat
Liikuntaneuvonta piste valvomoon	Liikuntaneuvonta Valvomo	Asiakaspalvelu
Liikuntaneuvontaa ja -esittelyjä, teemapäiviä, erikoistarjouksia		Asiakaspalvelu
En osaa valitettavasti sanoa		
Vesiliukumäki ois aika makee	Vesiliukumäki	tilat
Kuntosali		Omatoiminen liikunta
En täsmälleen muista oliko viime kesänä, mutta aurinkovarjoja esim. aikuisille, jotka vahtivat lastensa uimista	Aurinkovarjot Aikuiset Lapset	Välineet
Sauna		tilat

Liite 2. Verkkokyselyn tulokset teemoittain

Vastausten tulokset avattu teemoittain.

Teema	Välineet	Ohjattu liikunta	Omatoiminen liikunta	Asiakaspalvelu	Asiakaspalaute	Tilat	Seurojen ja koulujen välinen yhteistyö
Vas- tauk- set	Vesijump- paan voisi hankkia enem- män väli- neitä käyttöön	Voisi olla touko- kuussa enem- män jussia	Vapaa- ajan harras- tus- mah- dolli- suuksia lisät- tävä	Lisäämme tietoisuutta olemassa olevista ryhmistä	Voisi olla kyselyitä, vaikka kesän alussa, millaisia tun- teja/pal- veluita asiak- kaat ha- luavat.	Ulkokun- tosalin kehittä- minen laadulli- sesti oi- kealle ta- solle	Minusta on tär- keää, että seu- rat teke- vät yh- teistyötä koulujen kanssa
	Erlaisia vesijuok- suväli- neitä. Myös jussia- välineitä	Esimer- kiksi jo- tain vesi- jussia voisi ku- vitella pi- dettävän maa- uima- lassa	Jotain omatoi- mista liikun- taa enem- män esim. koris- kenttä	Selkeillä ohjeilla maauima- lan käyt- töön. Hal- vemmillä hinnoilla vain maa- uimalaan tuleville asiakkaille. Loistavalla asiakas- palvelulla uimavalvo- jilta sekä kassatyön- tekijöiltä.	Kuunte- lemme asiakkai- den pa- luteita ja otamme hyvin kontaktia asiakkai- siin	Mieles- täni va- rustei- den kir- joa oli tar- peeksi, mutta säilytys oli muis- taakseni niissä pienissä sinisissä kaa- peissa, joten voisi olla lisää ti- laa?	Yhteis- työtä tu- lisi lisätä koulujen ja seuro- jen välillä
	Mieles- täni asi- akkailla oli maa- uima- lassa viime vuonna tar- peeksi välineitä	Viime vuonna ei ollut ohjattua liikuntaa, joten jossit? Ja ehkä voisi olla nuoria enem- män	Maa- uima- laan voitai- siin li- sätä muita kuin ve- dessä olevia liikunta-	Maaui- ma- lan ohjeet selitetty mahdolli- simman selkeästi	Kahvion pöydille voisi lait- taa va- paaeh- toisia ky- selylap- pusia	Hyppyal- lasta melkein mahdo- ton käyt- tää muu- hun kuin hyppää- miseen	Yhteistyö tärkeä

		houkuttelevia vesiliikuntaohjauksia	mahdollisuuksia, esim. koripallo, biitsi, fudis yms.				
	Perus tarvat jo löytyvät.	Biitsikenttä, ohjaustoimintaa enemmän ja ulkokuntasali irtopainoilla	Erilaiset palloilulajit esim. koripallo	Liikunta-neuvontapiste valvomoon	Asiakkaiden toiveiden huomiointista	Altaiden päälle tulevat peitteet. Toimivat huonosti viime syksynä.	Jos seurojen kautta enemmän nuoria tulisi maa-uimalaan, voisi se olla positiivista
	Al-lastreeniin pulhareita, lättäreitä jne. Nurmialueelle jotain palloja.	Jonkinlainen mahdollisuus pelata, vaikka vesipalloa. Tutustusta en tiedä. Myös muita lajikokeiluja voisi olla.	Kuntosali	Liikunta-neuvontaa ja -esitteilyjä, teemapäiviä, erikoistarjouksia	Voitaisiin kysellä mitä asiakkaat haluaisivat maa-uimalaan	Nurmi-alueella voisi jostainkin käyttää hyödyksi, mutta vaikeaa varmastikin.	
	Välinehankinnoilla	Höntsyliikuntaa eri muodoissa, jota vetää liikunnanohjaaja				Vesiliikumäki ois aika makee	Seuroille voitaisiin antaa jonnain päivänä treeni- vuoroja maa-uimalaan. Loppukaudesta myös koulu-laisten vapaa-

							aika voitaisiin myös sallia maa-uimialassa
	En täsmälleen muista oliko viime kesänä, mutta aurinkovarjoja esim. aikuisille, jotka vahtivat lastensa uimista	Uskoisin että nuoret voisivat pitää kuivalla maalla esim. nurmikolla tehdyistä jumpista				Sauna	Koulu-laisryhmille voisi tarjota ohjauksmahdollisuuksia
	Kuntosalilaitteita, palloja, mailloja, pingispöytä, frisbeevälineet, kiipeilyseinä	Avoimia vesipallokkeiluja tai uimahyppyä					Seuroille voisi antaa yhden tai kaksi rataa, vaikka aamuisin pari tai kolme kertaa viikossa
	Vesijuoksuun hankkoja ja jalkineita voisi lisätä. Muuten kattava määrä tavaraa.	Wibit tyylinen rata					
		Nuorille voisi olla jotain hengenvestuskursseja tai uimaopetusta					

Liite 3. Asiakaskyselyn tulokset

Asiakaskysely oli avoin asiakkaille kuukauden ajan 17.6 - 24.7. Asiakaskyselyn tulokset saatiin sähköpostilla heti kyselyn suljettua. Tulokset saatiin kolmessa eri pohjassa, Excelissä, Powerpointissa ja pdf: Na. Tulosten analysoinnissa käytettiin pdf-tiedostoa, mikä oli selkein kaikista. Kysymykset olivat määrällisiä sekä laadullisia.

1. Käyn maauimalassa: 1 perheen kanssa, 2 yksin, 3 harrastus-, ohjaus- tai valmennusryhmässä, 4 kavereiden kanssa

1: 352, 56%

2: 59, 9%

3: 7, 1%

4: 212, 34%

Yht. 630

Vastaajista yli puolet käy maauimalassa perheen kanssa, noin kolmasosa kavereiden kanssa. Noin joka kymmenes käy maauimalassa yksin. Harrastusryhmissä kävi vain 1% vastaajista. Maauimalassa ei ole vielä seurojen kanssa yhteistyötä. Ohjaustoimintaa on vain yhtenä päivänä viikossa kahden ohjauksen verran. Kyselyn perusteella harrastus- ja ohjaustoimintaan tulisi panostaa tulevaisuudessa. Maauimalassa käy paljon lapsiperheitä ja nuorisoa, joten vastaukset jakautuivat oletetusti.

2. Kokemuksesi uinninvalvonnasta

Asteikolla 1-5 1: huono, 5: erinomainen

1: 32, 6%

2: 21, 4%

3: 45, 8%

4: 137, 25%

5: 305, 56%

Yht. 540

Kyselyn perusteella suurin osa vastaajista olivat tyytyväisiä uinninvalvonnan tasoon.

3. Mikä alueen liikuntamuodoista on mieluisin? (voi valita useamman vaihtoehdon)

1: Ulkokuntosali 143, 20% valinnoista, 33% vastaajista

2: Liikuntavälineet 167, 24% valinnoista, 39% vastaajista

3: Pingispöytä 147, 21% valinnoista, 34% vastaajista

4: Pöytäfutis 92, 13% valinnoista, 22% vastaajista

5: Lasten leikkialue 161, 23% valinnoista, 38% vastaajista

Valintoja yhteensä 710, vastaajia yhteensä 427

Kyselyn perusteella 33% vastaajista koki ulkokuntosalin mieluisimmaksi. 39% vastaajista koki liikuntavälineet mieluisimmaksi. 34% vastaajista koki pingispöydän mieluisimmaksi. 22% vastaajista koki pöytäfutiksen mieluisimmaksi. 38% vastaajista koki lasten leikkialueen mieluisimmaksi.

Kyselyn perusteella liikuntamuotojen suosio jakaantui tasaisesti, lukuun ottamatta pöytäfutista, joka oli vain noin viidesosan mielestä mieluisin. Useat vastaajat valitsivat useamman kuin yhden vaihtoehdon mieluisimmaksi. Suosituin liikuntamuoto oli omatoimiseen liikuntaan käytettävät liikuntavälineet.

Kyselyn perusteella pöytäfutista tulisi kehittää jollain tavalla, jotta siitä saataisiin mieluisampi. Esimerkiksi pöytäfutiksen suosoita voisi parantaa järjestämällä turnauksia.

4. Toivoisitko ohjattua liikuntaa maauimalaan? (esim. uimakoulut, vesijumppa, ryhmäliikunta)

Kyllä: 196, 48%

Ei: 212, 52%

Yhteensä 408

Vastaajista 48% toivoi ohjattua liikuntaa. Vastaajista 52% ei toivonut ohjattua liikuntaa.

Kyselyn perusteella noin puolet vastaajista toivoo ohjattua liikuntaa maauimalaan. Kyselystä ei käy ilmi syytä sille, miksi vastaajista noin puolet ei toivo ohjattua liikuntaa, mutta

ohjatun liikunnan haittana on se, että se vie asiakkailta ratatilaa ja aiheuttaa melua. Ohjattu liikunta tulisi suunnitella ja järjestää siten, että se ei heikennä asiakkaiden kokemusta maauimalassa.

5. Ammattiryhmä

1: Työssäkäyvä 119, 30%

2: Eläkeläinen 22, 6%

3: Opiskelija 30, 8%

4: Työtön 16, 4%

5: Koululainen 184, 47%

6: Muu 21, 5%

Yhteensä 392

Vastaajista 30% on työssäkäyviä, 6% eläkeläisiä, 8% opiskelijoita, työttömiä 4%, 47% koululaisia ja 5% vastaajista valitsivat muu-vaihtoehdon. Kyselyn perusteella maauimalassa käy eniten koululaisia ja työssäkäyviä. Muihin ammattiryhmiin kuuluvia vastaajia oli vähän. Maauimalan jatkokehitystä suunniteltaessa liikuntapalveluja tulisi kohdistaa koululaisille sekä työssäkäyville, koska noin 80% vastaajista kuuluu näihin ammattiryhmiin. Esimerkiksi eläkeläiset uivat mieluummin hallin puolella, jossa on rauhallisempaa. Esimerkiksi eläkeläisten käyntiä voisi lisätä järjestämällä ohjattua liikuntaa aamuisin.

6. Millaisia välineitä omatoimiseen liikuntaan tulisi tarjota?

129 vastaajaa

Avoin kysymys

Kysymys on analysoitu teemoittain, jotka ovat kuivan maan välineet, vedessä käytettävät välineet ja liikuntapaikat.

Kuivan maan välineet: Kuntopyörä, hyppynaru, frisbee, vesipyssy, jalkapallo, sähly, jumpapallo, hulavanteita, renkaat, tasapainoilunaru, juoksumatto, lätkämailat, futis, mölkky.

Vedessä käytettävät välineet: Uimadonitsi, uimapallo, vesiliukumäki, uimapatja, uimareenkaat, vesijuoksuvälineet, kellukkeet, pötköjä, suppilauta, uimaleluja, airtrack, pullarit, räpylät,

Liikuntapaikat: Beachvolley-kenttä, koripallokenttä, liukumäki, skeittirampit, trampoliini, monitoimiallas

Liite 4. Saatekirje

Saatekirje

Hei!

Olemme kolmannen vuoden liikunnanohjaaja korkeakouluopiskelijat Kajaanin ja Haaga-Helian ammattikorkeakouluista. Teemme opinnäytetyötä Tampereen kaupungin liikunta- ja nuorisopalveluille. Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä Tampereen maauimalaan liikuntapalveluiden palvelukonsepti. Työn kohderyhmänä toimivat nuoret. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa maauimalassa työskennelleiden uimavalvojen mielipiteitä ja ideoita toiminnan kehittämistä. Kyselyn kohderyhmänä toimivat 2018- 2019 vuonna maauimalassa työskennelleet ohjaajat. Kyselystä saatua tietoa tullaan käyttämään aineistonkeruumenetelmänä palvelukonseptia varten. Vastaukset tallennetaan nimettöminä ja käsitellään luottamuksellisesti. Jokainen vastaus on tärkeä ja olennainen työmme onnistumisen kannalta. Kysely on avoinna **30.06.2019** saakka. Kiitos jo etukäteen vaivannäöstäsi ja halusta kehittää toimintaa kanssamme!

Valtteri Kanerva ja Riikka Tuominen

Lisätietoja:

opinnäytetyöntekijöiden sähköpostiosoitteet

Tästä kyselyyn: (linkki pidetään salassa)

Liite 5. Tampereen maauimalan liikuntapalveluiden palvelukonsepti

Pdf tiedostona Tampereen maauimalan liikuntapalveluiden palvelukonsepti.



Liikuntapalvelut
Tampereen maauimal