

Sanna Kuutti

Suvi Vaarala

KUNNON LÄHDE -TOIMINTA

Ikääntyneiden kuntosaliliikuntapalvelun analysointi ja kehittäminen

KUNNON LÄHDE -TOIMINTA

Ikääntyneiden kuntosaliliikuntapalvelun analysointi ja kehittäminen

Sanna Kuutti
Suvi Vaarala
Opinnäytetyö
Syksy 2012
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, liiketoimintaosaamisen suuntautumisvaihtoehto

Tekijät: Sanna Kuutti ja Suvi Vaarala

Opinnäytetyön nimi: KunnonLähde -toiminta. Ikääntyneiden kuntosaliliikuntapalvelun analysointi ja kehittäminen.

Työn ohjaaja: Matti Sippola

Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: Syksy 2012

Sivumäärä: 71+7

Tämä opinnäytetyö tarkastelee KunnonLähde -toiminnan kuntosaliryhmien asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun ja palvelukonseptin toimivuuteen. KunnonLähde -toiminta on Oulun kaupungin toteuttamaa maksutonta ryhmäpalvelua yli 65-vuotiaille. Tutkimus rajattiin koskemaan Pateniemen suuralueen Rajakylän hoivakodin kuntosalilla käyviä asiakkaita. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää onko palvelukonsepti toimiva vai onko siinä kehitettävää. Tavoitteena oli myös tarkastella millaisia odotuksia ja tarpeita asiakkailla oli sekä miten he ovat kokeneet saamansa palvelun ja mitä merkitystä sillä on heille ollut.

Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu palvelun laadusta, asiakastytyväisyydestä sekä palvelumuotoilusta. Palvelukonseptia käsiteltiin palvelupolun kautta. Tietoperustassa käsitellään myös KunnonLähteen toimintaa yleisesti sekä ikääntyneiden kuntosaliliikuntaa. Tietoperusta rakentuu kirjallisuuden, Internet-lähteiden ja toimeksiantajan yhteyshenkilön haastattelujen pohjalta. Lähteinä käytettiin myös lehtiartikkeleita, painettuja julkaisuja sekä opinnäytetöitä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta ryhmähaastatteluja hyödyntäen, koska haluttiin saada mahdollisimman monipuolista tietoa tutkittavasta aiheesta. Ryhmähaastatteluja pidettiin kaksi, joissa oli yhteensä kahdeksan haastateltavaa.

Tulokset osoittavat, että haastateltavien motiivit ryhmään osallistumiseen liittyivät kunnon ja terveyden sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen. Kuntosalin läheinen sijainti, palvelun maksuttomuus sekä palveluntarjoajan imago olivat myös merkittäviä tekijöitä palveluun hakeutumiseen. Palvelukokonaisuus koettiin melko toimivana ja hyvänä. Yhteyshenkilö oli aina palvelualtis ja hänen käytöksensä sai kiitosta haastateltavilta. Vertaisohjaus koettiin erittäin hyvänä, koska ohjaajat osasivat suunnitella harjoittelun sisällön ohjattavien kunnon mukaan. Kuntosalitila on pieni ja laitteita liian vähän ryhmäkokoon nähden. Haastateltavat olivat sopeutuneet kuitenkin tilanteeseen, koska tilaa ei voida laajentaa. Kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi esitettiin. Tarpeeton kuntosalilaitte pitäisi korvata hyödyllisemmällä laitteella. Uusia ryhmiä perustettaessa ryhmäkoon pitäisi olla pienempi. Haastateltavat halusivat kesäajalle ohjattua toimintaa sekä toivoisivat, että liikunnanalan opiskelijoita hyödynnettäisiin ohjauksessa välillä. Lisäksi palveluntarjoajan tulisi järjestää ensiapukoulutusta ryhmäläisille. Palveluntarjoajan pitäisi hyödyntää näitä tutkimustuloksia ja kehitysehdotuksia toiminnan kehittämisessä asiakaskeskeisempään suuntaan. Jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia jotakin toista KunnonLähteen toiminta- tai liikuntaryhmää tämän tutkimuksen tuloksia hyödyntäen.

Asiasanat: kehittäminen, kuntosalit, ikääntyneet, asiakastytyväisyys, palvelumuotoilu, kestävä kehitys, kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics

Authors: Sanna Kuutti & Suvi Vaarala

Title of thesis: KunnonLähde -activity. Analyzing and developing gym service for elderly people.

Supervisor: Matti Sippola

Term and year of submitting thesis: Autumn 2012

Number of pages: 71+7

This thesis examines customers of KunnonLähde -activity gym groups and their satisfaction for service quality and the functionality of the service concept. KunnonLähde -activity is a group activity free of charge for over 65-year-old persons provided by city of Oulu. The research was limited to concern customers, who exercise at the gym of Rajakylä's nursing home and live on a Pateniemi area. Furthermore, the object was to investigate whether the service concept is suitable at present or is there something that should be improved. Another objective was to examine what kind of expectations and needs customers had and how they experienced the service and what purpose the service had for them.

The theoretical background of the thesis is based on service quality, customer satisfaction and service design. Service concept was processed through service path. Moreover, the theoretical background also consists of KunnonLähde -activity in general and gym exercising for the elderly people. The theoretical part of the thesis was comprised on literature, Internet sources and the interviews by the contact person of the client. In addition, journal articles, printed publications and other thesis were utilized. Qualitative research with group interviews was chosen to be research method because the purpose was to receive very versatile information about the subject. Two group interviews were conducted with altogether eight interviewees.

The research results indicated that the interviewees' motives to participate in groups were related to maintaining physical condition, health and social relationships. The nearby location of the gym, free of charge service and the image of the service provider were also significant factors for seeking these services. On the whole, service was experienced relatively functional and good. The contact person was always helpful and her behavior gained acknowledgement from the interviewees. Peer tutoring was considered very fine because the peer tutors knew how to plan the contents of training to be liable for the trainees' condition. According to the interviewees, the gym room is small and there is a small amount of devices considering the size of groups. However, the interviewees had adapted to the situation because the room cannot be expanded. Some suggestions to improve the activity were suggested. According to the interviewees, there is one useless device that should be replaced with some more useful devices. When establishing new groups, the size of the groups should be smaller. Interviewees would like to have guided training in the summer time and they hoped that students of physical education could be benefited from guidance occasionally. Moreover, the service provider should organize first aid training for group members. The results and the development proposals of this research should be capitalized by the service provider in order to improve activity into more customer-orientated direction. As a further research some other activity- or exercise group of KunnonLähde could be examined by benefiting the results of this thesis.

Keywords: developing, gyms, elderly people, customer satisfaction, service design, sustainable development, qualitative research

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	KUNNONLÄHDE -TOIMINTA.....	10
3	IKÄÄNTYNEET JA KUNTOSALILIIKUNTA	12
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	19
4.1	Asiakastyytyvällisyyden mittaaminen	20
4.2	Palvelun laatu osana asiakastyytyvällisyyttä.....	20
4.3	Asiakaslähtöisyys	23
5	PALVELUT	25
6	PALVELUKONSEPTI JA SEN KEHITTÄMINEN	26
6.1	Palvelumuotoilu	26
6.2	Palvelun arvo.....	28
6.3	Asiakasymmärrys ja arvolupaus.....	28
6.4	Lisäarvo.....	28
6.5	Palvelupolku	29
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	32
8	TUTKIMUSTULOKSET	38
8.1	Haastateltavan odotukset kuntosaliryhmän toiminnasta (odotettu laatu).....	38
8.2	Palvelun saatavuus	40
8.2.1	Toimintaympäristön sijainti ja jonottaminen ryhmään.....	40
8.2.2	Ryhmien kokoontumisajat, harjoittelun kesto aika ja käyntikerrat	40
8.2.3	Vertaisohjaajan poissaolo	41
8.2.4	Halukkuus kesäajan ryhmien toimintaan.....	41
8.3	Palvelupolku -- haastateltavien kokemuksia kuntosaliryhmän toiminnasta (koettu laatu)	41
8.3.1	Tutustuminen palveluun ja yhteydenotto / ilmoittautuminen.....	41
8.3.2	Matka palvelupisteeseen.....	42
8.3.3	Siirtyminen fyysiseen tilaan.....	42
8.3.4	Fyysinen toimintaympäristö: tilat, laitteet ja ryhmä koko	42
8.3.5	Vertaisohjaus	45
8.3.6	Palvelukonseptissa tapahtunut fyysisen toimintaympäristön muutos	46
8.3.7	Poistuminen palvelutilanteesta/ -ympäristöstä	47
8.3.8	Jälkipalvelu	47

8.4	KunnonLähde -toiminnan tavoitteen ja Oulun kaupungin liikuntavision toteutuminen.....	47
9	KEHITYSEHDOTUKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	49
9.1.1	Puolitoista tuntia harjoitteluajaksi	49
9.1.2	Kesäajan kuntosalitoiminta	50
9.1.3	Uusien ryhmien lisääminen ja ryhmäkoko.....	50
9.1.4	Ensiapukoulutus ja selkeät ohjeet tapaturman tai sairauskohtauksen sattuesssa.....	51
9.1.5	Liikunnan alan opiskelijoiden hyödyntäminen ohjauksessa	52
9.1.6	Turhan laitteen korvaaminen, laitteiden kohdalle suuremmat ohjekuvat	53
9.2	Johtopäätöksiä palvelupolun eri vaiheista ja palvelun laadun osatekijöistä.....	53
9.3	Palvelun teknisen ja toiminnallisen laadun toteutuminen sekä asiakastyytyvyyden muodostuminen.....	59
9.4	Tiedonkulku tutkimuksessa	61
10	POHDINTA.....	62
	LÄHTEET.....	68
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tutkimuksellamme on tämän hetkinen tilaus. Suuret ikäluokat ovat jäämässä eläkkeelle, mutta toisaalta eduskunnassa on käyty keskustelua myös työiän pidentämisestä. Globaalilla lamalla on vaikutuksensa myös Suomen talouteen. Sairaushoito-kustannusten ja palveluiden maksuja leikataan ja ne kohdentuvat ikääntyneisiin. Yhteiskunnallisesti on tärkeää, että ikääntyvien ihmisten terveyttä ja toimintakykyä pidetään yllä. Tällä tavoin ikääntyneet voivat viettää arvokasta ja ihmisarvoista elämää. Ikääntyneiden parempi terveys ja toimintakyky vaikuttavat positiivisesti myös kansantalouteen, koska ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalvelujen kulut pienenevät silloin. Väestön ikärakenteen muutoksen seurauksena sosiaali- ja terveyspalvelujen tarve ja kustannukset kasvavat, mutta kustannusten kasvua voidaan hallita terveyden edistämiseen ja palvelurakenteen muutokseen tähtäävillä toimilla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012a, hakupäivä 18.11.2012).

Vanhuspalvelulaki on viimein valmistunut ja median mukaan se on saanut kiitosta monelta taholta. Hallitus on antanut esityksen eduskunnalle 8.11.2012 laiksi ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemista sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista sekä laiksi terveydenhuoltolain 20 §:n kumoamisesta. Vanhuspalvelulaki astuu voimaan vuoden 2013 aikana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012b, hakupäivä 19.11.2012.)

Hallitus työskentelee parhaillaan sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman (Kaste) 2012 - 2015 uudistamisessa. Kaste ohjelma vahvistetaan neljän vuoden välein valtioneuvostossa. ”Ohjelmassa määritellään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan uudistustyön tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Lisäksi siinä määritellään tavoitteiden saavuttamista tukevat keskeiset lainsäädäntöhankkeet, ohjelmat, suositukset ja valvonnan painopisteet”. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012c, hakupäivä 19.11.2012.) Ohjelman avulla voidaan parantaa sosiaali- ja terveyspalveluita sekä valtakunnallisesti että kunnallisella tasolla.

Oulun kaupungin tarjoama KunnonLähde -toiminta on maksutonta ryhmäpalvelua yli 65-vuotiaille. Palvelu muodostuu eri puolilla Oulua sijaitsevista liikunta- ja toimintaryhmistä. Aluksi opinnäytetyömme toimeksiantaja oli Kuntoklubi Profeel. KunnonLähteen asiakkaat kävivät Kuntoklubi Profeelilla harjoittelemassa. Tarkoitus oli tutkia aihetta yrittäjän näkökulmasta, että miten kaupungin maksaman kuntosaliliikunnan avulla olisi voinut kehittää yrityksen liiketoimintaa.

Oulun kaupunki sai Rajakylän hoivan kuntosalitilat käyttöönsä maksutta Kunnon Lähde -toimintaa varten syksyllä 2011, joten ulkoistettu palvelu Kuntoklubi Profeelilla loppui. Tämän vuoksi toimeksiantajaksi vaihtui Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut, ikäihmisten hyvinvointi - palvelualue, johon KunnonLähde -toiminta kuuluu.

Opinnäytetyömme tarkoitus oli selvittää ovatko ikääntyneet tyytyväisiä palveluun sekä millaisia tarpeita ja odotuksia heillä on KunnonLähde -toiminnan kuntosaliryhmän toiminnasta. Tavoitteena oli selvittää miten kuntosalitoimintaa voidaan kehittää paremmaksi ja toimivammaksi palvelukonseptiksi ikääntyneille. KunnonLähteen toiminnasta ei ole tehty aikaisempia tutkimuksia.

Päätutkimusongelmaksi muodostui

- Ovatko asiakkaat tyytyväisiä KunnonLähteen ohjattuihin kuntosaliryhmiin vai onko palvelukonseptissa kehitettävää?

Alatutkimuskysymyksillä haluttiin löytää vastaus päätutkimusongelmaan

- Miten ikääntyneet ovat kokeneet ohjatun kuntosaliliikunnan ja mitä merkitystä ja vaikutuksia sillä on ollut heille? (terveydelliset, sosiaaliset, muut?)
- Miten heidän mielestään palvelu toimii? Missä palvelun osatekijöissä on onnistuttu, missä ei? Millaista on ollut palvelun laatu?

Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, koska aihetta oli parempi tutkia laadullisin kuin tilastollisin menetelmin haastatteluista saadun aineiston rikkauden vuoksi. Tilastollisen tutkimuksen avulla emme olisi saaneet yhtä syvällistä ja monipuolista tietoa aiheesta. Laadullisella tutkimuksella saatiin kokonaisvaltainen ja syvä käsitys tutkittavasta aiheesta. Teimme kaksi ryhmähaastattelua, joissa ensimmäisessä oli kolme haastateltavaa ja toisessa viisi.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu palvelun laadusta, asiakastyytyväisyydestä sekä palvelumuotoilusta. Tietoperustassa käsitellään myös KunnonLähteen toimintaa yleisesti, ikääntyneiden kuntosaliliikuntaa sekä väestön ikärakenteen muutosta. Palvelumuotoilulla muodostettiin kokonaiskuva palvelusta pienempien osien ja osakokonaisuuksien avulla. Palvelukonseptia käsiteltiin palvelupolun ja sen eri palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden kautta. Palvelun laadun osatekijöiden sekä teknisen ja toiminnallisen laadun toteutumista tutkittiin

palvelupolun varrella. Asiakastyytyväisyyden muodostumista haastateltaville tarkasteltiin myös palvelupolulla.

Oulun kaupungissa 65 vuotta täyttäneiden henkilöiden määrä kasvaa n. 600 - 700 henkilöä / vuosi (Oulun kaupunki 2010, hakupäivä 30.4.2012). Kohderyhmänämme ovat Pateniemen suuralueen asukkaat, jotka käyvät Rajakylän hoivan kuntosalilla KunnonLähde -toiminnan asiakkaina. Pateniemen suuralue käsittää Pateniemen, Rajakylän ja Herukan kaupunginosat. Pateniemen suuralueella asuu 8,4 % Oulun ikääntyneistä (Oulun kaupunki 2012c, hakupäivä 5.5.2012). Se on kolmanneksi suurin ikääntyneiden, eli yli 65-vuotiaiden, osuus Oulun kaupungin suuralueista. Siksi on erittäin tärkeää kohdentaa palveluita tälle alueelle, toki myös muille suuralueille. Tutkimuksemme kohderyhmään kuuluvat kuitenkin Pateniemen alueen ikääntyneet, joten siksi painotamme palvelujen järjestämistä kyseiselle alueelle. Tutkimuksemme kaikki haastateltavat asuivat Rajakylässä, lähellä Rajakylän hoivaa, mikä oli sattumaa. Rajakylän hoivalla asuu laitoshoidossa ikääntyneitä, mutta tämän tutkimuksen haastateltavat asuvat omissa kodeissaan. Rajakylän hoivan laitoshoidossa olevat asukkaat eivät ole mukana KunnonLähde -toiminnassa eikä tämä tutkimus käsittele ollenkaan heitä.

Monissa tutkimuksissa on todettu, että liikunnalla on suotuisia vaikutuksia sekä terveyteen että toimintakykyyn. Kuntosaliharjoittelu on suosittu liikuntamuoto myös ikääntyneille. Panostamalla ikääntyvien terveyteen ja toimintakykyyn liikunnan avulla voidaan siis säästää yhteiskunnan varoja. Lisäksi voidaan tarjota ikääntyneille mielekästä tekemistä arjen piristykseksi kunnon, terveyden ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen ohella. Ikääntyneet ovat maksaneet kauan veroja valtiolle ja kaupungille ja he ovat ansainneet heille kuuluvia terveyttä ja toimintakykyä edistäviä palveluita. Valtion ja kuntien tehtävänä ja vastuulla on huolehtia, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja niitä pystytään tarjoamaan kaikille halukkaille.

2 KUNNONLÄHDE -TOIMINTA

KunnonLähde -toiminta on Oulun kaupungin toteuttamaa maksutonta ryhmäpalvelua yli 65-vuotiaille. Palvelu muodostuu eri puolilla Oulua sijaitsevista liikunta- ja toimintaryhmistä. Ryhmiä vetävät vertaisohjaajat. Ryhmäläiset ja vertaisohjaajat toimivat vapaaehtoisesti ja omalla vastuullaan. Ryhmiä on eri puolilla Oulua. Toiminnan kautta voi osallistua ja olla yhdessä aktiivisena ryhmän jäsenenä tai vapaaehtoisena vertaisohjaajana. Toimintaryhmiä ovat: videokerho, keilaus, kuorolaulu, lentopallo, sulkapallo, kuntosaliliikunta, biljardi ja kesäisin myös mölkkö. Tarjolla on myös kirjallisuuspiiri, kuvataideryhmä ja yhteislaulutilaisuuksia. Tällä hetkellä palvelukonseptin asiakkaita on yhteensä koko Oulun alueella kaikissa toimintaryhmissä 1077. (Heikkinen 12.4.2012, haastattelu; KunnonLähde -esite, LIITE 3.) KunnonLähde -toiminnan tavoite on hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen tarjoamalla puitteet ikäihmisten omalle aktiivisuudelle ja osallistumiselle (Raha-automaattiyhdistys RAY, hakupäivä 1.6.2012).

KunnonLähde -toiminta alkoi projektina, jonka osapuolet olivat ODL ja Oulun kaupunki. Projekti alkoi vuonna 2001 ja sen rahoitti RAY. Toiminnassa oli mukana tuolloin 3 fysioterapeuttia/liikunnanohjaajaa ja 1 toimintaterapeutti, jotka toimivat ryhmien vetäjinä. Projekti päättyi vuonna 2005, jonka jälkeen toiminta jatkui Oulun kaupungin omana toimintana. RAY:n rahoituksen loppuessa ryhmiä ei haluttu lopettaa, vaan ryhmäläisistä nousi vertaisohjaajia, jotka vetävät ryhmiä. (Heikkinen 12.4.2012, haastattelu.)

KunnonLähde -toimintaan on perustettu kaksi uutta ryhmää keväällä 2012. ITE-ryhmä on tarkoitettu henkilöille, joilla on tarve saada tietoa terveellisistä ruokailutottumuksista, tai jotka haluavat aloittaa liikunnan harrastamisen. ITE on lyhenne sanoista Itse Terveyttä Edistämään. Ryhmän tarkoituksena on keskustella yhdessä terveyttä edistävästä elämäntavoista ja muuttaa elämäntapojaan terveellisemmiksi. Ryhmää vetää kaksi vapaaehtoista ITE-ohjaajakoulutuksen käynyttä ohjaajaa. ITE-ryhmä muodostuu painonhallinta- ja liikuntaryhmästä. (Oulun kaupunki 2012a, hakupäivä 15.5.2012.)

KunnonLähde -toimintaa koordinoi vuodesta 2010 alkaen mukana ollut fysioterapeutti, Johanna Heikkinen. Hänelle ikääntyneet voivat ilmoittautua puhelimitse mukaan ryhmätoimintaan. Kaupungin työntekijän tehtävänä on toiminnan ylläpitäminen, kehittäminen ja koordinointi sekä

vertaisohjaajien rekrytointi, ohjaaminen, kouluttaminen sekä tukeminen (Raha-automaattiyhdistys RAY, hakupäivä 1.6.2012).

Toiminnasta, uusista toiminnoista ja muutoksista ilmoitetaan Oulu-lehden seuratoimintapalstalla sekä Internet-osoitteessa: <http://www.ouka.fi/sote/ikaantyminen/kunnonlahde.html>. KunnonLähde-toiminnasta ilmestyy myös esite kolmesti vuodessa. Esitteitä on saatavilla liikuntapaikoissa, Oulu10:ssä ja asukastuvilla tai sen voi tulostaa Internetistä osoitteesta: <http://www.ouka.fi/oulu/ikaantyminen/kunnonlahde>. KunnonLähde -toiminta on ympärivuotista, mutta kuntosalitoimintaryhmä on tauolla heinäkuun. Vanhusten osallistuminen olisi heinäkuussa vähäisempää, koska monilla vanhuksilla on kesäaikana muita menoja, kuten mökkeily. (Heikkinen 12.4.2012, haastattelu.)

Pateniemen suuralueen kuntosaliryhmät kokoontuvat maanantaista perjantaihin Oulun Rajakylän hoivan tiloissa. Joka arkipäivälle on 2-3 eri ryhmää ja jokainen ryhmä harjoittelee tunnin verran. Kuntosaliryhmiin osallistuu noin 100 asiakasta viikoittain. Asiakkaat, jotka haluavat osallistua toimintaan, ilmoittautuvat puhelimitse yhteyshenkilölle. Hän ohjaa asiakkaan ryhmään, jossa on tilaa. Ongelmana on se, että kuntosaliryhmiin eivät pääse kaikki halukkaat. Kuntosaliryhmä toimintaan on muodostunut jono, jota pitäisi päästä purkamaan. Pahimmillaan voi joutua jonottamaan jopa pari vuotta. Oulun kaupungilla ei ole riittäviä tiloja tarjota palvelua kaikille sitä haluaville. Oulun kaupunki toivoo yhteistyökumppania yksityisestä kuntosaliryityksestä, jotta kaikki toimintaan haluavat pääsevät mukaan. Nykyinen palvelukonsepti ei ole täysin toimiva, koska kaikille halukkaille ei pystytä antamaan palvelua. (Heikkinen 12.4.2012, haastattelu.)

KunnonLähteen yhteistyökumppani on ollut Kuntoklubi Profeel, joka on yksityinen kuntosali. Se perustettiin vuonna 2006 Oulun Rajakylään. Toiminta laajeni huhtikuussa v. 2007, jolloin yrityksen palvelutarjontaan lisättiin ryhmäliikuntatila. Kuntosali tarjoaa palvelujaan kaikenikäisille ja kaikenkokoisille kuntoilijoille. (Väisänen 20.5.2011, haastattelu.) KunnonLähteen kuntosaliryhmä kokoontui aluksi Kuntoklubi Profeelilla, mutta viime syksynä kuntosaliryhmät siirtyivät Rajakylän hoivalle. Muutama KunnonLähteen kuntosaliryhmäläinen käy edelleen harjoittelemassa Kuntoklubi Profeelilla omakustanteisesti. Kuntoklubi Profeel keskeyttää toiminnan kesän ajaksi ja jatkaa toimintaa ensi syksynä uusissa toimitiloissa Ritaharjussa. (Väisänen 20.5.2011, haastattelu.)

3 IKÄÄNTYNEET JA KUNTOSALILIIKUNTA

Suomen väestö on tällä hetkellä nuorta, mutta ennusteiden mukaan vuonna 2030 se tulee olemaan Euroopan neljänneksi vanhinta. Yli 75-vuotiaiden määrä väestöstä kaksinkertaistuu. (Oulun kaupunki 2012b, hakupäivä 30.4.2012.) Tilastokeskuksen laatiman väestöennusteen mukaan jo vuoteen 2020 mennessä väestöstä on yli 65-vuotiaita 23 % (Tilastokeskus 2004). Oulun kaupungissa 65 vuotta täyttäneiden henkilöiden määrä kasvaa n. 600 - 700 henkilöä/vuosi. Tämä edellyttää liikuntatoimessa uudenlaisia toimintamalleja ja rakenteellisia ratkaisuja, jotta palvelujen kysyntä ja tarve saadaan kohtaamaan. (Oulun kaupunki 2010, hakupäivä 30.4.2012.)

Kysyntä ikäihmisten hyvinvointia lisääville liikuntapalveluille kasvaa. Nuorten ikäluokkien pieneneminen asettaa liikuntapolitiikalle vaatimuksia huomion kohdentamisesta lapsista ikäihmisiin. (Oulun kaupunki 2012b, hakupäivä 30.4.2012.) Ikääntyvien henkilöiden terveydentilan ja hyvän kunnon parantaminen ja ylläpitäminen tulisi tapahtua jo ennen toimintavajauksien tai toimintakyvyttömyyden ilmaantumista eli täytyisi panostaa ennaltaehkäisevään terveydenhoitoon, jota myös Oulun kaupungin KunnonLähde -toiminta on.

TAULUKKO 1. Oulun kaupungin ikäluokkatilasto suuralueittain 1.1.2012 (Oulun kaupunki 2012c, hakupäivä 5.5.2012)

OULUN KAUPUNGIN IKÄLUOKKATILASTO SUURALUEITTAIN 1.1.2012

Suuralue	Yhteensä	0-6	7-12	13-15	16-18	19-24	25-64	65-74v	75-v
1 KESKUSTA	19 645	686	340	190	460	3 881	10 116	1 862	2 110
2 HÖYHTYÄ	8 748	534	444	231	341	938	4 563	796	901
3 OULUNSUU	8 040	530	403	215	319	1 079	4 279	735	480
4 KAUKOVAINIO	6 530	487	267	152	226	1 083	3 280	541	494
5 NUOTTASAARI	765	29	18	17	28	160	380	79	54
6 KAAKKURI	12 944	2 223	1 296	530	520	1 075	6 694	427	179
7 MAIKKULA	9 019	916	767	400	480	559	5 110	540	247
8 TUIRA	8 858	434	178	111	218	1 450	4 622	884	961
9 PUOLIVÄLINKANGAS	7 303	551	381	198	251	811	3 868	617	626
10 KOSKELA	10 129	715	481	273	384	1 586	5 505	741	444
11 PATENIEMI	12 512	1 145	969	562	635	708	6 899	1 033	561
12 KALJONHARJU	15 488	2 138	1 302	386	428	1 964	8 596	481	193
13 MYLLYJOJA	10 109	822	720	336	378	702	5 510	1 036	605
14 SANGINSUU	622	54	49	26	18	27	363	58	27
15 KORVENSUORA	6 687	906	653	281	251	337	3 842	300	117
16 YLIKIIMINKI	3 400	434	313	131	113	156	1 732	294	227
17 HIUKKAVAARA	1 565	188	139	99	103	100	845	57	34
99 Ei tietoa	1 497	135	97	70	63	112	689	75	256
Koko kaupunki	143 861	12 927	8 817	4 208	5 216	16 728	76 893	10 556	8 516

Edellä olevasta Oulun kaupungin ikäluokkataulukosta käy ilmi, että Pateniemen suuralueella, johon myös Rajakylän asukkaat lasketaan, asuu yli 65-vuotiaita yhteensä lähes 1600. Pateniemen suuralueella asuu 8,4 % Oulun ikääntyneistä. (Oulun kaupunki 2012c, hakupäivä 5.5.2012.)

Alla olevasta taulukosta näkyy Pateniemen suuralueen ikärakenteen kehitys vuosina 2001 - 2012 (Oulun kaupunki 2012d, hakupäivä 6.5.2012). Ikääntyneiden määrä alueella on kasvanut 11 vuodessa noin 37 prosentilla. Ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan edelleen, joten on tärkeää, että ikääntyneille lisätään toimintakykyä ylläpitäviä ja sairauksia ehkäiseviä liikuntaryhmiä.

TAULUKKO 2. Pateniemen suuralueen väestö iän mukaan 1.1.2001 ja 1.1.2012

(Oulun kaupunki 2012d, hakupäivä 6.5.2012)

Väestö iän mukaan 1.1.2001 ja 2012				
	2001		2012	
	luku	%	luku	%
0 - 6 -v.	1 537	11,6 %	1 145	9,2 %
7 - 12 -v.	1 327	10,0 %	969	7,7 %
13 - 15 -v.	603	4,6 %	562	4,5 %
16 - 18 -v.	566	4,3 %	635	5,1 %
19 - 64 -v.	8 193	61,9 %	7 607	60,8 %
65 - 74 -v.	690	5,2 %	1 033	8,3 %
75+ v.	315	2,4 %	561	4,5 %
85+ v.	57		86	
Asukkaita yhteensä	13 231	100,0 %	12 512	100,0 %

Ikääntyneiden terveystoiminnan tulee olla laatusuositusten mukaista. Vuonna 2004 on julkaistu Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaisesti *Ikääntyneiden ihmisten ohjatun terveystoiminnan laatusuositukset*. Niissä määritellään tavoitetaso ohjatun terveystoiminnan laadulle. Suositukset on tarkoitettu ikääntyneiden liikunnasta päättävälle sekä liikuntatoiminnan suunnittelijoille ja järjestäjille. Iäkkäitä kannustetaan vaatimaan laadukasta liikuntatoimintaa. Suositukset sisältävät laadukkaan ryhmäliikunnan tunnusmerkit, joita ovat käyttäjälähtöisyys, saavutettavuus, yksilöllisyys, joustavuus ja saumattomuus, turvallisuus, eettisyys ja arviointi. Kunnan tulisi tehdä säännöllisesti selvityksiä liikuntapalveluiden saatavuudesta ja riittävydestä sekä siitä, että jääkö joku palveluiden ulkopuolelle. Siten pystytään kohdistamaan palvelut sinne missä niitä tarvitaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, hakupäivä 10.5.2012.)

Käyttäjälähtöisyyden tunnusmerkkejä ovat selkeät toimintakäytännöt, kattava tiedotus, palvelun sisältökuvaus ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. *Käyttäjälähtöisyyden* toteutuminen edellyttää vuorovaikutusta liikuntapalvelujen järjestäjien, liikuntaryhmien ohjaajien sekä käyttäjien välillä. *Saavutettavuutta* on, että ikääntyneille suunnattuja terveystuokuntaryhmiä järjestetään liikuntapaikoissa, joihin kulkeminen onnistuu vaikeuksitta myös niiltä, joiden liikuntakyky on heikentynyt. Hyviä liikkumispaikkoja varsinaisten liikuntatilojen lisäksi tarjoavat muun muassa vanhainkodit ja palvelutalot. Ryhmien aikataulut tulee suunnitella mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden ehdoilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.)

Yksilöllisyys ohjatussa ryhmäliikunnassa tarkoittaa sitä, että ryhmiä tarjotaan selvästi erilaisille asiakasryhmille. Osallistujien toiveet ja toimintakykymääräykset otetaan huomioon tunteja suunniteltaessa ja ohjaaja valmistautuu jo etukäteen eriyttämään tunnin sisältöjä toimintakyvyltään erilaisille asiakkaille. Liikuntaryhmän koko vaikuttaa toimintaan merkittävästi. Jotta liikuntatilanne koettaisiin miellyttäväksi, edellyttää se asiakkaiden keskinäisistä suhteista huolehtimista. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.) KunnanLähteen kuntosaliryhmiä vetävät vertaisohjaajat, jotka osaavat ottaa huomioon osallistujien kunnan ja suunnitella ohjelman sen mukaan.

Joustavuuden ja saumattomuuden toteutumisen keskeinen edellytys on se, että ohjattuja liikuntapalveluja järjestetään niin paljon, että kaikilla halukkailla on mahdollisuus osallistua niihin. Ihanteellista olisi, jos ryhmiä voitaisiin lisätä kysynnän mukaan. KunnanLähde -toiminnan kuntosaliryhmään Rajakylän hoivalle on jonossa asiakkaita. Uusille ryhmille on kysyntää. *Turvallisuutta* ohjattuun terveystuokuntaan tuo tieto siitä, miten tarpeettomia riskejä, onnettomuuksia ja tapaturmia voidaan välttää. Jo tuntia suunniteltaessa on otettava huomioon muun muassa liikuntapaikan ensiaputarvikkeiden sijainti ja omien ensiaputaitojen riittävyys. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.)

lääkille ihmisille suunnattujen liikuntapalveluiden tulisi edistää terveyttä, hyvää oloa, omatoimisuutta, toimintakykyä ja itsenäisyyttä. Palvelujen järjestäjien asenteen tulee olla tasa-arvoinen kaikkia ikääntyneitä kohtaan. Asiakkaiden toiveita tulee ottaa huomioon ryhmiä suunniteltaessa sekä toteutettaessa. Terveystuokuntaa lääkkäille ihmisille järjestettäessä, *eettisyyttä* on etenkin palvelun ja ohjauksen hyvä laatu. Vastuu liikuntaryhmien ohjauksen laadusta on palvelunjärjestäjällä, jonka tulee huolehtia ohjaajiensa asianmukaisesta koulutuksesta.

Mahdollisimman monipuolisilla ryhmä- ja toteutuspaikkavalikoimilla mahdollistetaan osallisuus ja elinikäisen oppimisen mahdollisuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.)

Jatkuva *arviointi* on hyvän laadun edellytys. Ohjattuun terveystoimintaan on yhdistettävä riittävä seuranta- ja ohjausjärjestelmä. On tärkeää suunnitella kuinka asiakaspalautetta kerätään ja miten sitä hyödynnetään. Palautetta voidaan kerätä suullisesti tai kirjallisesti tunnin jälkeen ja esimerkiksi lukukausittain strukturoidulla lomakkeella. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.) Kunnan lähtökohdista ei ole tehty tutkimuksia asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun. Olisi kuitenkin tärkeää, että palautetta saataisiin muutenkin kuin suullisesti, jotta toimintaa voidaan kehittää asiakaskeskeisempään suuntaan.

Erityisen tärkeää on, että ikääntyneille on tarjolla liikuntaryhmiä henkilön oman toimintakyvyn mukaan. Kunnan tulisi tehdä säännöllisesti selvityksiä liikuntapalveluiden riittävydestä ja saatavuudesta sekä siitä, ketkä tällä hetkellä jäävät palveluiden ulkopuolelle. Näin pystytään kohdistamaan palveluita sinne, missä tarvetta on. (Ikäinstituutti, Voimaa vanhuuteen -ohjelma, hakupäivä 15.5.2012.) Oulun kaupungin liikuntaohjelman tarkoitus on tukea ikäihmisiä harrastamaan mielekästä ja omaan harjoitteluun motivoivaa terveystoimintaa ja ylläpitämään mahdollisimman hyvää fyysistä toimintakykyä (Oulun kaupunki 2005, hakupäivä 30.4.2012).

Liikuntavisiio:

Oulun kaupungin alueella asuvilla ikäihmisillä on mahdollisuus harrastaa heille soveltuvaa liikuntaa omassa asuinympäristössään. Iäkkäiden toimintakykyyn soveltuvia ohjattuja ja omaehtoisia liikunnanharrastusmahdollisuuksia kehitetään erillisen liikuntaohjelman avulla, joka kytkee ikäihmisten liikunnan tukemisen ja edistämisen osaksi Oulun kaupungin vanhustyön toimintaa. (Oulun kaupunki 2005, hakupäivä 30.4.2012.)

Liikuntaohjelman avulla pyritään lisäämään eri toimijoiden välistä yhteistyötä niin liikuntamahdollisuuksien lisäämiseksi kuin ohjattujen liikuntatapahtumien järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään paikallisten ja valtakunnallistenkin toimijoiden kanssa. Jyväskylässä on saatu hyviä kokemuksia ikäihmisten liikuntaklusterista ja seniorikuntosalitoiminnasta. (Oulun kaupunki 2005, hakupäivä 30.4.2012.) AaltoAlvarin seniorisali on Jyväskylän liikuntaklusterin kärkihanke. Kuntosalin tarkoituksena on sellainen sali on ikäihmisten houkuttelevin ja sopivin. Tämän salin toivotaan antavan vinkkejä toimivasta seniorisalista, vaikka kaikkialla ei tämän

tasoisia saleja voida toteuttaa. Lattian on oltava tasainen, salilla tulee olla hyvä sisäilma, ilmanvaihto ja sopiva lämpötila, koska monella senioriharrastajalla voi olla hengityselinten sairauksia. Laitteita ja vapaata tilaa tulee olla sopivassa suhteessa, jotta on paikka myös jutella ja pitää taukoja ja hoitaa sosiaalisia suhteita. Laitteet tulee olla huolella suunniteltuja ja tarpeeksi helppokäyttöisiä. Valaistuksella luodaan tunnelmaa ja akustiikan on oltava hyvä. Peileillä luodaan avaruutta, kiintopisteitä on oltava harjoittelun helpottumiseksi ja värimaailma hillittyä. (Pitkänen, 2002, 12–13.) Esteetön pääsy salille ja helppo salilla liikkuminen on myös tärkeää (Sakari-Rantala 2004, 9).

Sakari-Rantala (2004, 7-8) mainitsee, että vaikka monilla paikkakunnilla onkin panostettu ikääntyville soveltuvien kuntosalien kehittämiseen, niin varsinaista seniorisalia ei edellytetä ikääntyneiden kuntosaliharjoitteluun. Kuntosalivarustuksen ei tarvitse olla täydellistä. Jos tilaa tai resursseja on käytettävissä vähän, voi jo muutamalla mieluiten alaraajojen lihasryhmiä vahvistavilla laitteilla saada toimivan salin. Lisäksi olisi tietysti hyvä olla yläraajojen harjoittelua varten käsipainoja ja mahdollisesti vetolaite. Tutkimuksemme kohderyhmän asiakkaat käyvät harjoittelemassa Rajakylän hoivan kuntosalilla. Toimintaympäristön pitäisi olla suunniteltu ikääntyneille sopivaksi. Rajakylän hoivalla oleva kuntosali on todella pieni ja siellä on vähän laitteita. Tutkimuksessa kysytäänkin asiakkaiden mielipiteitä myös kuntosalitilan toimivuudesta.

Liikunnalla on suuri merkitys ikääntyneiden hyvinvoinnille ja terveydelle. Sopiva, säännöllinen liikunta ylläpitää toimintakykyä, lisää ikääntyneen ihmisen omatoimisuutta ja parhaimmillaan vähentää laitoshoidon tarvetta. Kuntosaliharjoittelusta on ikääntyneille ihmisille monenlaista hyötyä. Lihasvoiman lisääntyminen parantaa yleistä liikkuvuutta, jolloin muun muassa kävelynopeus ja kyky nousta tuoilta helpottuvat sekä arkiset askareet hoituvat helpommin. Liikunta piristää myös mieltä. (Sakari-Rantala 2004, 7). Sosiaaliset suhteet ovat monien tutkimusten mukaan terveyden ylläpitämisen jälkeen toiseksi suurin motiivi ikääntyneiden kuntosalilla käyntiin. Liikuntaharrastuksen yhteydessä on helppo solmia uusia ystävyys-suhteita ja varsinkin pienryhmissä kuntosalilla käynti lisää tuntemusta sosiaalisesta yhteenkuuluvuudesta. (Sakari-Rantala 2003, 55 - 56.)

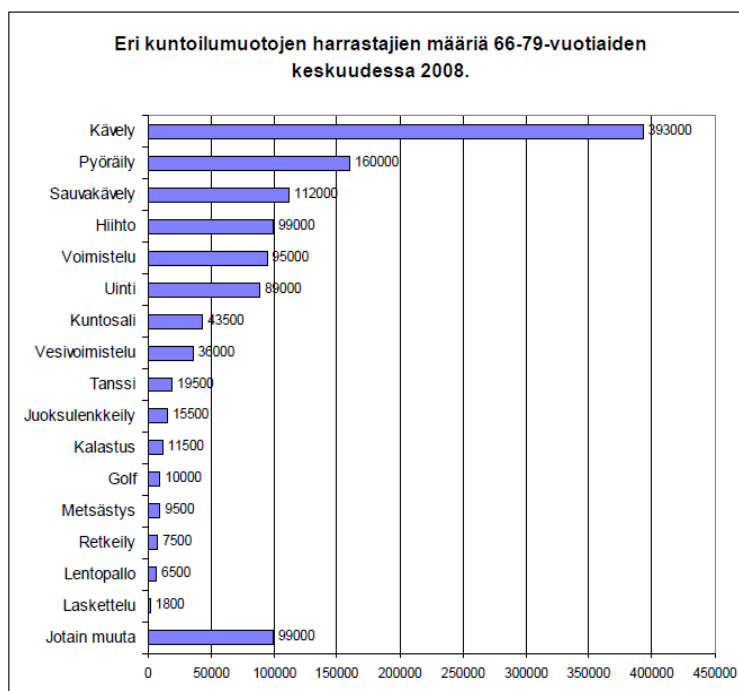
Kuntosaliliikunnan soveltuvuudesta ikääntyneille on tehty useita tutkimuksia. Ne puoltavat sitä, että monen muun liikuntamuodon lisäksi kuntosaliliikunta sopii ikääntyneille oikein toteutettuna hyvin. Korpijärvi ja Suo tutkivat opinnäytetyössään (2007) Vantaan kaupungin Länsimäen seniorikuntosalilla käyneiden ikääntyneiden halua edistää omaa terveyttään liikunnan avulla.

Tutkimusongelmina oli selvittää ikääntyneiden kokemuksia fysioterapeutin antamasta ohjauksesta, vertaisohjaajan toiminnasta, terveydentilan muutoksen vaikutuksesta harjoitteluun ja kuntosaliympäristöstä. Työn tuloksissa ilmeni muuan muassa, että ryhmämuotoinen harjoittelu tuki ikääntyneen sosiaalisia kontakteja sekä se, että ikääntyneiden kuntosaliharjoittelua tulisi kehittää terveyden edistämiseksi ottaen huomioon ikääntyneiden yksilöllinen ohjaustarve.

Björninen ja Tuokko selvittivät opinnäytetyössään (2006) ikääntyneiden mielipiteitä kuntosaliharjoittelun merkityksestä toimintakykyyn. Heidän tavoitteena oli selvittää ryhmäläisten kuntosaliharjoittelun kehittämistarpeet ja kehittää kuntosalitoimintaa paremmin heidän tarpeitaan vastaaviksi. Tutkimustuloksista selvisi, että kuntosaliharjoittelulla oli ollut haastateltavien fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn positiivista vaikutusta.

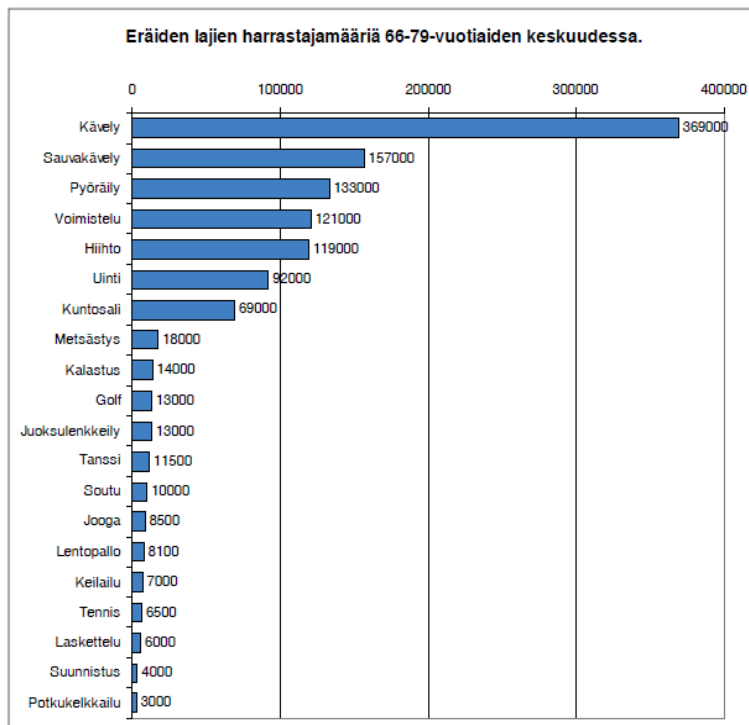
Suomen Liikunta ja Urheilu ry tutkii säännöllisin väliajoin suomalaisten liikuntatottumuksia. Vuosina 2007 - 2008 tehdystä tutkimuksesta kävi ilmi, että 66 - 79 -vuotiaiden keskuudessa kuntosaliliikunta oli seitsemänneksi suosituin laji, 43 500 harrastajaa. Huomattavaa oli kuitenkin, että harrastajien määrä oli kaksinkertaistunut reilun neljän vuoden aikana. (Suomen Liikunta ja Urheilu, hakupäivä 1.4.2012.)

TAULUKKO 3. Eri kuntoilu- ja urheilumuotojen harrastajien määriä 66–79-vuotiaiden keskuudessa 2008
(Suomen Liikunta ja Urheilu 2008, hakupäivä 1.4.2012)



Alla oleva taulukko osoittaa, että vuosina 2009–2010 tehdyssä tutkimuksessa kuntosalilla kävijöiden määrä oli jo 69000 (Suomen Liikunta ja Urheilu, hakupäivä 1.4.2012). Kahden vuoden aikana kuntosalikävijöiden määrä on kasvanut valtakunnallisesti 37 %.

TAULUKKO 4. Eräiden lajien harrastajamääriä 66 - 79-vuotiaiden keskuudessa (Suomen Liikunta ja Urheilu 2010, hakupäivä 1.4.2012)



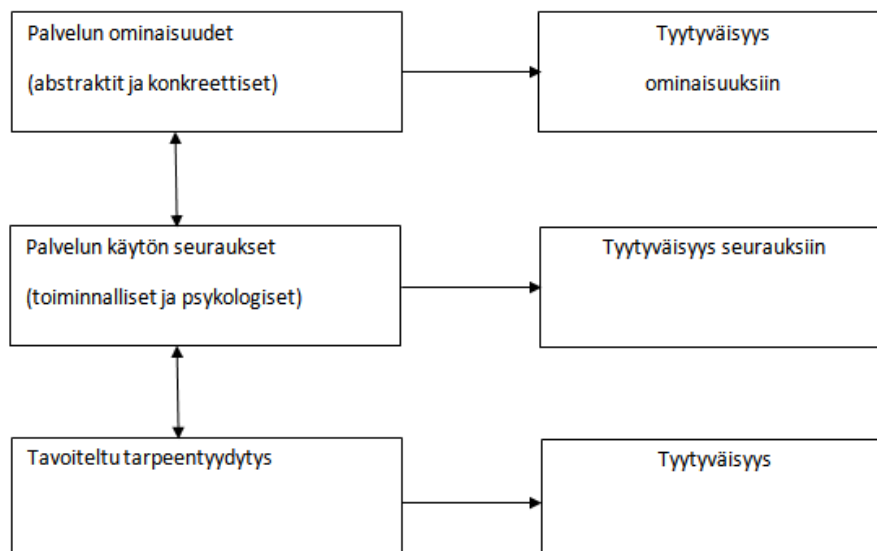
Suomen Liikunta ja Urheilu ry:n tutkimuksessa 2009 - 2010 kysyttiin myös mitä liikuntamuotoja 66 - 79-vuotiaat halusivat alkaa harrastamaan? Kuntosaliharjoittelu oli viidentenä, 18000 vastaajalla.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Jokaisella asiakkaalla on erilaiset odotukset yrityksen tai organisaation toiminnasta. Odotukset ovat syntyneet aiempien kokemusten, ystävien kokemusten tai viestinnän perusteella. Odotusten erilaisuuden lisäksi myös asiakkaiden kokemukset ovat erilaisia. Asiakastyytyväisyys on siis aina subjektiivinen eli yksilöllinen näkemys. (Rope & Pöllänen 1998, 58 - 59.) Asiakastyytyväisyyden lähtökohtana on, että asiakkaan kokemukset vastaavat hänen tarpeitaan ja odotuksiaan tai ylittävät ne (Korpi 2004, 13).

Asiakas käyttää palvelua, koska hän haluaa tyydyttää jonkin tarpeen. Tyytyväisyyden kokemus asiakkaan mielessä liittyy selvästi siihen kuinka paljon hyötyä hän palvelun ostaessa saa. Tyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset. (Ylikoski 1999,151.)

KUVIO 1. Palvelun ominaisuudet, käytön seuraukset ja asiakkaan tyytyväisyys (Ylikoski 1999, 151)



Kuntosaliryhmän asiakkaalle tuottaa tyytyväisyyttä kuntosalin hyvä varustetaso (konkreettinen ominaisuus) tai hyvä asiakaspalvelu (abstrakti ominaisuus). Palvelun käytön seuraukset voivat olla toiminnallisia tai psykologisia. Toiminnalliset seuraukset ovat käytännön seurauksia.

Ikääntyneille kuntosaliasiakkaille tyytyväisyyttä tuottaa palvelun läheinen sijainti. Läheisen sijainnin toiminnallinen seuraus on, että palvelu on helposti saatavissa. Psykologinen seuraus voi olla esimerkiksi sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen. (Ylikoskea 1999, 151 - 152 mukailten.)

4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on asiakkaan odotusten ja kokemusten vertailua. Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä palveluyrityksen menestyksen mittareista. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen edellyttää jatkuvaa mittaamista. (Rope & Pöllänen 1998, 58 -59.) Asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii toteuttamaan tavoitteensa juuri asiakastyytyväisyyden avulla. Organisaatiossa tarvitaan täsmällistä tietoa asiakkailta niistä seikoista, mitkä tekevät heidät tyytyväisiksi, jotta asiakastyytyväisyyteen voitaisiin vaikuttaa. (Ylikoski 1999,149.)

Jokaisella organisaatiolla on jonkinlainen käsitys siitä, ovatko sen asiakkaat tyytyväisiä. Organisaation johdolla on oma näkemyksensä, samoin asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevilla työntekijöillä omansa. Asiakkaiden tekemistä valituksista organisaatio saa tietoa siitä, mihin asioihin asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä. Tämä kaikki on arvokasta tietoa, mutta se ei riitä kertomaan tarpeeksi kattavasti asiakkaiden mielipiteitä. Siksi tarvitaankin asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä. Se koostuu sekä tutkimuksista että suoran palautteen järjestelmästä. (Ylikoski 1999, 155.) KunnanLähde -toiminnan asiakkaille ei ole tehty koskaan asiakastyytyväisyystutkimuksia joten opinnäytetyömme aihe on siis toimeksiantajalle hyvin tarpeellinen.

4.2 Palvelun laatu osana asiakastyytyväisyyttä

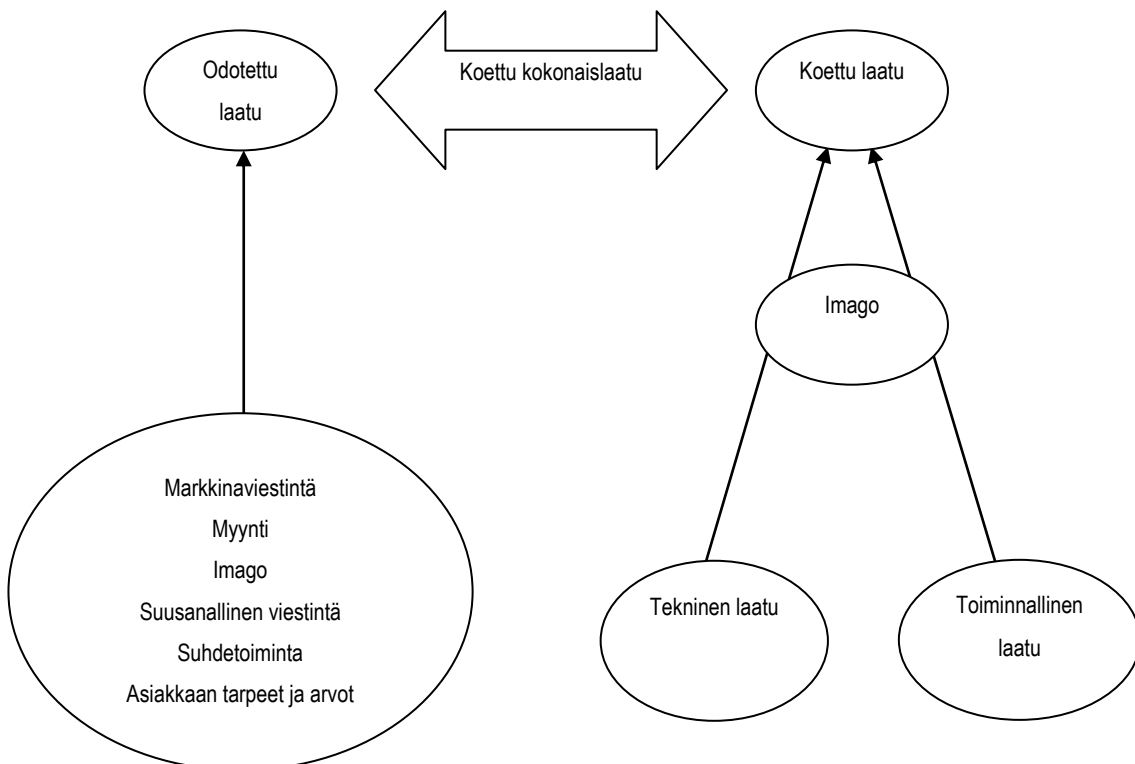
Käytettyään palvelua asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Hyvään laatuun on helppo olla tyytyväinen. Tyytyväisyys on laatua laajempi käsite ja näin ollen palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 1999, 149.)

Asiakkaan odotukset muodostuvat kokemuksesta, puskaradiosta ja mainonnasta. Asiakkaat vertaavat havaittua palvelua odottamaansa palveluun. Asiakkaat pettyvät, jos palvelu ei vastaakaan odotuksia. Asiakas on tyytyväinen saadessaan mitä haluaa ja silloin kun haluaa siellä missä sitä toivoo saavansa ja siten miten haluavat palvelua tarjottavan. On tärkeää määrittää

palvelun laatu tarkasti, jotta laatua voidaan kehittää. (Kotler 1990, 434.) Odotusten merkitys asiakkaan laatukokemuksessa on suuri. Laatua arvioidessa odotukset muodostavat asiakkaalle ikään kuin peilin, johon hän peilaa palvelukokemustaan. (Ylikoski 1999, 120.)

Alla oleva kuvio osoittaa, kuinka kokemus palvelun kokonaislaadusta muodostuu. (Grönroos 2009, 105.)

KUVIO 2. Palvelun laatu



Palvelun laatu on hyvää, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. *Odotettu laatu* koostuu monista tekijöistä, kuten markkinointiviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen tai sen osan imagosta ja asiakkaan tarpeista. *Koettu laatu* rakentuu imagosta sekä asiakkaan kokemasta *teknisestä* sekä *toiminnallisesta* laadusta.

Imago on asiakkaan tunteiden, mielikuvien ja kokemusten summa. Imago on asiakkaiden sama yleisvaikutelma organisaatiosta. Imago vaikuttaa asiakkaan käsityksiin palvelun laadusta ja se muokkaa myös asiakkaan odotuksia jo ennen palvelua. Lisäksi imago vaikuttaa asiakkaan

tyytyväisyyteen palvelun jälkeen, koska se suodattaa palvelukokemuksia. Hyvät kokemukset vahvistavat myönteistä imagoa ja päinvastoin. (Ylikoski 1999, 137.)

Tekninen laatu on sitä, *mitä* asiakas saa palvelutilanteessa. Tällä on suuri merkitys palvelun laadun arvioinnin kannalta. Asiakkaan kokemukseen laadusta vaikuttaa lisäksi se, miten tekninen laatu toimitetaan hänelle. *Toiminnallinen laatu* kuvastaa sitä *miten* palvelu toimitetaan asiakkaalle ja millaiseksi asiakas kokee sen. (Grönroos 2009, 100 - 101, 105.) Tapa, jolla palvelu suoritetaan, saattaa olla asiakkaalle jopa tärkeämpi kuin palvelun lopputulos (Ylikoski 1999, 118). Teknistä laatua kuntosaliryhmän asiakkaalle on se, mitä hän saa eli kuntoilutuokion. Toiminnallinen laatu ryhmäläiselle välittyy muuan muassa paikan viihtyvyyden, palvelun toteutustavan, asiakaspalvelun ja muiden ryhmän jäsenten kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen kautta.

Tutkijat Parasuman, Zeithaml ja Berry määrittivät kymmenen *palvelun laadun osatekijää*: luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö. Myöhemmässä tutkimuksessa nämä laadun osatekijät yhdistettiin viideksi osatekijäksi. (Grönroos 2009, 114 - 116.)

Ensimmäinen osatekijä on palveluyrityksen *konkreettinen ympäristö*. Tämä liittyy yrityksen käyttämien toimitilojen, laitteiden ja materiaalien toimivuuteen ja miellyttävyyteen sekä asiakaspalvelijoiden ulkoiseen olemukseen ja muihin asiakkaisiin. (Grönroos 2009, 116; Ylikoski 1999, 129.) Toinen osatekijä on *luotettavuus*, joka on lupausten kiinnipitämistä. Palveluyritys tarjoaa asiakkailleen heti ensimmäisellä kerralla täsmällistä ja virheetöntä palvelua ja tekee sovituksessa ajassa sen, mitä on luvattu. (Grönroos 2009, 116.) Luotettavuus on tärkein kriteeri, kun asiakas arvioi saamansa palvelun laatua. Luotettavuus muodostaa palvelun laadun ytimen. (Ylikoski 1999, 127.)

Kolmas osatekijä on *reagointialttius*, joka tarkoittaa työntekijöiden halukkuutta ja valmiutta asiakkaidensa auttamiseen ja palveluun sekä heidän pyyntöihinsä vastaamiseen. Työntekijän on kerrottava asiakkaalle milloin palvelu annetaan sekä palvelemaan heitä nopeasti. Neljäs osatekijä, *vakuuttavuus*, tarkoittaa sitä, että työntekijä saa omalla käyttäytymisellään asiakkaat luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi. Lisäksi työntekijän on oltava aina kohtelias ja osattava vastata asiakkaiden kysymyksiin. (Grönroos 2009, 116.) Asiakas voi luottaa,

että yrityksessä toimitaan asiakkaan edun mukaisesti, asiointiin ei liity taloudellisia eikä fyysisiä riskejä ja että yritys käsittelee henkilötietoja luottamuksellisesti. Vakuuttavuus on palveluvarmuutta, joka koostuu palvelun pätevyydestä, kohteliaisuudesta, uskottavuudesta ja turvallisuudesta. (Ylikoski 1999, 128, 133.)

Palvelun laadun viides osatekijä on *empatia*, jolla tarkoitetaan sitä, että yrityksessä ymmärretään asiakkaiden ongelmia ja heitä kohdellaan yksilöinä. Empatia käsittää palvelun saatavuuden, viestinnän ja asiakkaan ymmärtämisen. (Ylikoski 1999, 133.) Henkilöstö osaa toimia asiakkaiden etujen mukaisesti. Myös siitä huolehditaan, että aukioloajat ovat asiakkaille sopivat. (Grönroos 2009, 116.)

4.3 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöinen ajattelutapa johtaa asiakaskeskeiseen toimintaan. Asiakslähtöisyys tarkoittaa sitä, että ajatellaan asioita asiakkaan näkökulmasta ja otetaan asiakas mukaan myös palvelun kehittämiseen. Tämä vaatii paitsi tehokasta tiedotusta myös tutkimustietoa siitä, mitä palvelussa tapahtuu ja miten palveluketju toimii asiakkaan silmin. (TEKES, hakupäivä 1.6.2012.)

Asiakslähtöisyys ja prosessilähtöisyys ovat tiiviissä yhteydessä toisiinsa. Asiakkaiden tunnistaminen sekä heidän tarpeidensa ja odotustensa tuntemus ovat lähtökohtana sille minkälaisia tuotteita tai palveluita asiakkaalle tuotetaan ja miten ne hänelle toimitetaan. Asiakslähtöisyyteen kuuluu olennaisesti se, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun kehittämiseen sekä siihen miten se hänelle toimitetaan. Lisäksi asiakkaan tulee voida arvioida sitä miten hyvin tai huonosti palveluntuottaja on siinä onnistunut. (Korpi 2004, 10.)

Asiakaskeskeisyys on organisaation toimintaa ohjaava ajattelutapa sekä kyseisen ajattelutavan mukaista markkinointitehtävien toteuttamista. Organisaation ajattelutapana asiakaskeskeisyys on sitä, että toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Kun organisaatiolla on tähtäimessä asiakkaidensa välittömän tarpeentyydytyksen lisäksi myös hyvinvoinnin turvaaminen pitkällä aikavälillä, puhutaan yhteiskuntakeskeisestä markkinoinnista. Se ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet, organisaation tavoitteet ja yhteiskunnan hyvinvoinnin pitkällä aikavälillä.

Voidaan olettaa, että KunnonLähde -toiminnassa asiakaslähtöisyys ei vielä täysin toteudu, koska asiakkaiden tarpeita ja toiveita eikä käyttäjäkokemuksia ole tutkittu. Tämän vuoksi täysin asiakaskeskeistä toimintatapaa ei ole vielä löydetty. Tämän tutkimuksen avulla voidaan saada selville, että mitä ikääntyneet haluavat ja tarvitsevat palvelulta. Tutkimustulosten perusteella palvelua voidaan suunnitella asiakaskeskeisempään suuntaan.

Kaikki organisaatiot eivät kuitenkaan ole asiakaskeskeisiä. Sen sijaan, että tyydytettäisiin asiakkaiden tarpeet, toiminnan lähtökohtana voi olla esimerkiksi tarve alentaa organisaation kustannuksia. Tällöin lähtökohta on organisaation eikä asiakkaan tarpeissa. (Ylikoski 1999, 34, 37 - 38.) Tämä on nykyään valitettavan usein epäkohtana monien kuntien ja kaupunkien päätöksenteossa, kun säästöt täytyy maksimoida ja kulut minimoida. KunnonLähde -toiminta lopetettiin ulkoistettuna ostopalveluna Kuntoklubi Profeelilla, kun kaupungin omat tilat saatiin käyttöön (Heikkinen12.4.2012, haastattelu). Positiivista on, että ryhmää ei kuitenkaan lopetettu kokonaan, mutta tilat pieneivät ja monille asiakkaille tämä fyysisen toimintaympäristön vaihdos aiheutti tyytymättömyyttä.

5 PALVELUT

”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä” (Ylikoski 1999, 20).

Palvelun tärkein elementti on ihminen, palvelun käyttäjä eli asiakas. Palvelu muodostuu asiakaspalvelijoista ja asiakkaista. Palvelukokemus syntyy asiakaspalvelijoiden ja asiakkaiden keskinäisestä vuorovaikutuksesta. (Tuulaniemi 2011, 71.) Palveluilla pyritään ratkaisemaan asiakkaiden jokin ongelma. Palveluilla tehdään bisnestä ja se on osa liiketoimintaa. Palvelu on prosessi ja ihmisten välistä vuorovaikutusta. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Ihmisten ostokäyttäytyminen on muuttunut. Tavaramarkkinoista on siirrytty palvelumarkkinoihin. Enää ei osteta tavaroita ja palveluita, vaan ostetaan ratkaisuja, jotka helpottavat elämää. Yritykset ovat alkaneet tarjoamaan asiakkailleen kokonaisratkaisuja, jotka pohjautuvat asiakkaiden tarpeisiin. Kokonaisratkaisut muodostuvat tavaroista ja palveluista, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja ovat hyödyllisiä asiakkaille. Sen lisäksi palvelut voidaan tuottaa vähällä energialla ja kustannustehokkaasti, mikä tuo tuottajalle hyvän katteen liiketoimintaan. Palvelut ovat aineettomia. Tavaroiden ympärille voidaan lisätä palveluita ja toisinpäin, palveluihin voidaan lisätä tavaroita. Tavarat tukevat palveluprosessia. Aineettomaan palveluun lisäämällä tavaralla voidaan laajentaa asiakkaan saamaa lisäarvoa. Aineettoman palvelun tavaroita voivat olla fanituotteet tai palvelun yhteydessä käytettyjä tavaroita. (Tuulaniemi 2011, 18 - 20.)

6 PALVELUKONSEPTI JA SEN KEHITTÄMINEN

6.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on palveluiden kehittämisen menetelmä. Se on ongelmanratkaisua, jolla pyritään kehittämään sopiva ratkaisu markkinoilla olevaan kysyntään. Palvelumuotoilun pääajatus on, että ensin muodostetaan kokonaiskuva asiasta pienempien osien ja osakokonaisuuksien avulla. Pienempiä osia ja osakokonaisuuksia voidaan siten tutkia ja analysoida helpommin. Tällä menetelmällä palveluun pääsee käsiksi ja sitä voidaan suunnitella. Lopuksi osat ja osakokonaisuudet kootaan kokonaisratkaisuksi. Palvelua kehitettäessä on tunnettava palvelun ominaisuudet, tiedostettava olemassa olevat haasteet, tunnettava asiaan liittyvä terminologia sekä hallittava prosessi ja työmenetelmät. Lopuksi on osattava soveltaa kaikki edellinen käytäntöön. (Tuulaniemi 2011, 58.) KunnanLähteen kuntosalitoiminnassa palvelumuotoilua voidaan hyödyntää kehittämällä ikääntyville heidän tarpeitaan ja odotuksiaan vastaava palvelukonsepti. Palvelukonseptista on tunnettava jokainen palvelun osavaihe ja niihin liittyvät asiat, jotta niitä voidaan tutkia ja analysoida. Palvelun osavaiheet kootaan lopuksi kokonaisuudeksi, jossa on otettu huomioon jokainen tekijä, mikä liittyy ikääntyvien tarpeisiin ja odotuksiin sekä palveluprosessiin. Palvelua voidaan suunnitella ja kehittää, kun käytetään hyväksi ikääntyviltä saatuja tuloksia.

Palvelumuotoilussa ja palveluiden kehittämisessä ihminen eli ikääntynyt, palvelun käyttäjä ja hänen tarpeet ovat palvelun keskeisin asia (Tuulaniemi 2011, 66). Palvelumuotoilun prosessin alussa kasvatetaan asiakasymmärrystä ja pyritään ymmärtämään käyttäjäkokemusta. Tällaista voi kutsua empaattiseksi muotoiluksi. Empaattisella muotoilulla tunnistetaan asiakkaiden piilevät tarpeet. Piileviä tarpeita ovat tuotteelle tai palvelulle asetettuja vaatimuksia tai uusia ratkaisuja, joita asiakkaat eivät itsekään tiedä haluavansa tai he eivät osaa kuvitella sellaisia. Empaattisella muotoilulla voidaan laajentaa ajattelua olemassa olevien tuotteiden ja palveluiden ulkopuolelle. (Miettinen 2011, 31.) On siis tarpeellista asettua asiakkaan asemaan ja tutkia millaisia asioille voi olla kysyntää. Asiakkaan tarpeita pyritään tyydyttämään organisaation tarjoomalla, jota toteutetaan palvelukonsepteilla. Tarjooma on kokonaisratkaisu, jolla täytetään asiakkaan tarpeet

ja toiveet. Tarjoomaan sisältyy tavaroita ja palveluita, joiden suunnitteluun ja kehittelyyn on käytetty parasta mahdollista osaamista ja saatavilla olevaa tietoa. Palvelukonseptit ovat tavaroiden ja palveluiden yhdistelmiä, joihin sisältyvät tilat, ympäristöt, ihmiset ja tavarat. (Tuulaniemi 2011, 40 - 41, 66.) Palvelumuotoilu on uusi menetelmä, joka syntyi 1990-luvun alussa. Sysäyksen palvelualan merkittävään kasvuun loi teknologian ja erityisesti Internetin nopea kehitys. Palvelumuotoilu nykyisessä muodossaan kehittyi Euroopassa. (Tuulaniemi 2011, 61 - 62.)

Palvelumuotoilu on tekemistä ja prosessi ja sen tekijät ovat palvelumuotoilijoita. Sen avulla pyritään kehittämään liiketoimintaa asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilun avulla organisaatiot huomaavat palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa. Siten voidaan innovoida uusia palveluita tai kehittää olemassa olevia palveluita ja sisäisiä prosesseja. Palvelumuotoilu mahdollistaa syventämään asiakassuhdetta ja brändiä. (Tuulaniemi 2011, 95.) Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut tarvitsevat tuekseen vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjiä eli asiakkaita kohtaan, luovuutta ja visuaalista ajattelua (Miettinen 2011, 31).

Palvelumuotoilu yhdistää vanhat asiat uudella tavalla. Sen avulla asiakkaalle luodaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelukonsepti, joka saa asiakkaan haluamaan ja kokemaan tarvitsevansa kyseistä palvelua. Opinnäytetyömme tarkoitus on selvittää, onko KunnonLähteen kuntosaliryhmän nykyinen palvelukonsepti toimiva ja asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukainen vai pitäisikö sitä kehittää jotenkin.

Palvelumuotoilussa otetaan huomioon myös palvelun tuottajan näkökulmat. Palvelun on oltava tuottajalleen tehokas ja tunnistettava. (Miettinen 2011, 31.) Asiakkailta kerätään tietoa heidän tarpeista ja odotuksista, jota hyödynnetään palvelumuotoilussa. Palvelumuotoiluun osallistuu useiden alojen ammattilaisia. He antavat palvelumuotoiluun tutkimus-, suunnittelu-, liiketoiminta- ja teknistä osaamista. (Tuulaniemi 2011, 69.) Palvelumuotoilu kehittyi alati. Erittäin tärkeä ja kasvava osa palvelumuotoilussa tulee olemaan toimivat, oikein suunnitellut ja toteutetut tilat. Niiden merkitys on keskeinen, koska siten luodaan toimiva palvelukokonaisuus. (Tuulaniemi 2011, 82.) Opinnäytetyössämme selvitetään palvelussa käytettävien tilojen toimivuutta ja riittävyttä.

6.2 Palvelun arvo

Palveluita käyttävät ihmiset eli asiakkaat. Palvelukokemus ja asiakkaan kokema arvo saatavasta palvelusta muodostuu asiakkaan ja organisaation vuorovaikutuksesta. Palveluissa arvo on asiakkaan subjektiivinen kokemus saamastaan palvelusta. Arvon muodostumiseen vaikuttavia elementtejä ovat: brändi ja status, helppokäyttöisyys, hinta, palvelutarjoama, ominaisuudet, tekemisen helpottaminen, säästö, palvelun räätälöinti, uutuusarvo ja riskin pienentäminen. Palvelukokemuksesta on tärkeää ymmärtää erikseen ja yhdessä asiakkaiden tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. (Tuulaniemi 2011, 33 – 35.) Selvitämme haastateltavilta mitä heidän tarpeet ja odotukset olivat palvelulta.

6.3 Asiakasymmärrys ja arvolupaus

Palvelumuotoilun tärkeä tekijä on myös asiakasymmärrys. Asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä eli mistä asioista palvelun arvo muodostuu asiakkaalle. Organisaatioiden on ymmärrettävä asiakkaidensa motiivit, tarpeet ja odotukset. Arvolupaus voidaan luvata vain, jos ymmärretään asiakkaiden tarpeita, koska heille arvo tuotetaan. Arvonmuodostuksen elementtejä ovat: tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, arvot, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta, palvelun ominaisuudet ja muiden vastaavien palveluiden hinta. (Tuulaniemi 2011, 71.) Haastatteluiden avulla selvitämme ikääntyneiden motiiveja, tarpeita ja odotuksia kuntosaliryhmäpalvelutoiminnassa. Selvitämme myös mistä tekijöistä kuntosaliryhmän palvelun arvo ikääntyneille muodostuu. Siten ymmärrämme, mitä he tarvitsevat ja odottavat palvelulta. Siitä syntyvän asiakasymmärryksen avulla saamme tietää, onko palvelu hyvä vai onko siinä kehittämistä. Tieto auttaa palvelun suunnittelemista ja kehittämistä.

6.4 Lisäarvo

Organisaation strategisiin tavoitteisiin kuuluu lisäarvon tuottaminen asiakkaille. Asiakkaan kokema arvo on hyödyn ja hinnan välinen suhde eli mitä hyötyä palvelusta on asiakkaalle hintaan nähden. Kun hyöty on suurempi kuin hinta, niin palvelun arvo lisääntyy. Palvelun lisäarvo on kilpailutekijä ja etu organisaatiolle. Palvelu kilpailee markkinoilla toisten vastaavien palveluiden kanssa. Jos alennetaan palvelun hintaa tai lisätään palvelun arvoa, siitä muodostuu asiakkaalle lisäarvoa. (Tuulaniemi 2011, 30–37.) Kaupungin tarjoama KunnonLähteen

kuntosaliryhmätoiminta kilpailee yksityisten kuntosalien järjestämien ryhmäpalveluiden sekä Oulun kaupungin omistamien kuntosalien ryhmäpalveluiden kanssa. Tarkastelemme tekijöitä, mitkä vaikuttavat ikääntyvien kuntosaliryhmäpalveluiden valintaan sekä millaisista tekijöistä lisäarvo muodostuu ikääntyneille. Tuloksista saamme selville palvelun tuottaman lisäarvon ikääntyneille ja tekijät miksi ikääntyneet valitsevat mieluummin KunnonLähde -toiminnan kuntosaliryhmän kuin yksityisen tai jonkin muun kaupungin omistaman kuntosalin.

6.5 Palvelupolku

Palvelu on prosessi ja se muodostuu palvelupolusta. Palvelupolusta muodostuu kuvaus palvelukokonaisuudesta. Palvelupolku kuvataan vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida ja suunnitella. Palvelupolun eri vaiheet voidaan kuvata asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelu on vaihe, jolloin asiakas on ensimmäistä kertaa yhteydessä yritykseen, kuten Internetin kautta tai soittamalla. Esipalvelu valmistelee arvon muodostumista. Varsinainen arvo muodostuu asiakkaalle ydinpalvelussa. Jälkipalvelu on asiakkaan ottama yhteydenotto palveluntuottajaan, kun asiakas on jo käyttänyt palvelua. Jälkipalvelua ovat esimerkiksi asiakaspalautteet. (Tuulaniemi 2011, 78 - 79.)

KunnonLähteen kuntosaliryhmätoiminnan esipalvelu on kyseessä silloin, kun asiakas tutustuu palveluun joko lukemalla Kunnonlähteen esitteen tai lukemalla palvelusta Internetistä. Esipalvelua on myös tilanne, kun asiakas soittaa KunnonLähteen yhteyshenkilölle kysyäksään palveluista tietoja tai ilmoittautuessaan kuntosaliryhmään. Asiakkaalle muodostuu jonkinlainen arvo palvelusta jo siinä vaiheessa, kun hän tutustuu palveluun, saa tietoa siitä ja kun hän ottaa yhteyttä yhteyshenkilöön. Tällaiseen valmistelevaan arvoon KunnonLähde -palvelussa vaikuttaa Internet-sivujen ulkoasu ja millaista palvelua asiakas kokee saaneensa, kun otti yhteyttä yhteyshenkilöön. Jos asiakkaan tarpeet huomioidaan ja asiakaspalvelu on sujuvaa, muodostuu asiakkaalle positiivinen esivaikutelma palvelun arvosta.

Ydinpalvelussa asiakas käyttää palvelua Rajakylän hoivan kuntosalin tiloissa ja kokee subjektiivisesti millaista palvelu oli. Ydinpalvelussa muodostuu palvelun varsinainen arvo ja palvelukokemus. Palvelukokemukseen vaikuttavat kaikkien aistien kautta tulevat ärsykkeet. Palvelussa on mukana tila, esineet, ihmiset ja toimintatavat. Kuntosaliryhmän tila on Rajakylän

hoivan kuntosali, esineitä ovat kuntosalilaitteet ja ihmiset ovat ikääntyneet eli palvelun käyttäjät sekä vertaisohjaaja, joka ohjaa ryhmää. Jälkipalvelua edustaa asiakkaan eli ikääntyneen yhteydenotto palveluntarjoajaan, yhteyshenkilöön sen jälkeen, kun asiakas on jo käynyt harjoittelemassa kuntosaliryhmässä ja palvelukokemus on jo muodostunut.

Palvelupolun vaiheita kutsutaan palvelutuokioiksi (Tuulaniemi 2011, 79). Palvelutuokio on yksittäinen osavaihe asiakkaan kokemasta palvelusta. Palvelupolku muodostuu toisiaan seuraavista palvelutuokioista. Palvelupolusta muodostuu asiakkaalle palvelun kokonaisuuden tuottama arvo ja asiakaskokemus. Palvelutuokiot, joista asiakkaat eivät pidä tai jotka eivät tuota palveluntarjoajalle arvoa, tulee karsia palvelupolusta. (Miettinen 2011, 31.) Joka palvelutuokiossa on lukemattomia kontaktipisteitä. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Kontaktipisteiden kautta asiakas aistii palvelun kaikilla aisteillaan. (Tuulaniemi 2011, 79.) KunnonLähteen kuntosaliryhmäpalvelutoiminnan palvelutuokioita ovat palvelupolun eri osavaiheet, kuten esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esi-, ydin- ja jälkipalvelussa on kontaktipisteitä. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Kuntosaliryhmäpalvelutoiminnassa ihmisiä ovat yhteyshenkilö, ikääntyneet eli palvelun käyttäjät sekä vertaisohjaajat. Ympäristöön kuuluvat Rajakylän hoivan kuntosalin tilat ja kuntosalilaitteet. Toimintatavat koostuvat tavasta toimia. Esimerkiksi ilmoittautuminen tehdään puhelimitse yhteyshenkilölle. Ryhmät kokoontuvat tiettyinä aikoina arkisin ja vertaisohjaajat ohjaavat ryhmissä. Jos vertaisohjaaja joutuu olemaan pois, niin ryhmästä joku voi ohjata kuntosaliryhmää silloin.

Kontaktipisteiden ihmiset ovat palvelupolun asiakaspalvelijat ja asiakkaat. KunnonLähde -toiminnan yhteyshenkilö on kuntosaliryhmän asiakaspalvelija. Asiakaspalvelijoiden roolit ja toimintamallit määrittellään palvelumuotoiluprosessissa. Palvelumuotoiluprosessi koostuu palvelupolun osista ja osakokonaisuuksista. Palvelupolun kuntosaliryhmän asiakaspalvelijan rooli ja toimintamalli on toimia KunnonLähteen asiakkaille yhteyshenkilönä puhelimitse. Hän vastaa asiakkaiden eli ikääntyneiden tiedusteluihin, ottaa vastaan ilmoittautumiset ja ohjaa ikääntyneet kuntosaliryhmään, jossa on tilaa. Lisäksi hän huolehtii tiedottamisesta ja Kunnonlähde -toiminnan koordinoinnista. Palveluympäristö, sen esineet ja asiakaspalvelijat ohjaavat asiakkaita tietyillä toimintatavoilla asiakkaille määritellyille toiminta-alueille. Palveluympäristöön kuuluu Rajakylän hoivan kuntosalitilat eli pukeutumis- ja pesutilat sekä kuntosali. Kuntosalin asiakaspalvelijoiksi voidaan luokitella vertaisohjaajat, jotka ohjaavat harjoittelun ikääntyneille. He ohjaavat vastikkeetta ja vapaaehtoisesti ryhmiä ja ovat myös ryhmän jäseniä.

Palvelua toteutetaan erilaisissa ympäristöissä. Ympäristö vaikuttaa erittäin merkittävästi palvelun onnistumiseen. Se ohjaa ihmisten käyttäytymistä ja vaikuttaa ihmisen mielialaan. Palvelut sisältävät usein erilaisia tavaroita eli esineitä, joihin saa käyttöoikeuden. Toimintatavat ovat sovittuja ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja, joita asiakaspalvelijat noudattavat. (Tuulaniemi 2011, 78 - 82.) KunnonLähteen kuntosaliryhmän asiakkaat eli ikääntyneet saavat harjoitellessaan käyttöön Rajakylän hoivan kuntosalin ja siellä olevat laitteet.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus on ajankohtainen, koska KunnonLähde -toiminnasta ei ole vielä aikaisemmin tehty tutkimuksia. Ikääntyvien asiakastyytyväisyyttä, odotuksia, tarpeita ja toiveita ei ole tutkittu KunnonLähde -kuntosaliryhmässä. Ikääntyvien määrä kasvaa ja yhteiskunnallisesti on tärkeää, että ikääntyvien sairauksia pyritään ennaltaehkäisemään sekä toimintakykyä pyritään pitämään yllä ja parantamaan. Tällä tavoin voidaan säästää myös yhteiskunnan varoja.

Tutkimuksen avulla haluttiin saada selville, miten tyytyväisiä ikääntyneet ovat palveluun sekä millaisia tarpeita ja odotuksia heillä on KunnonLähde -toiminnan kuntosaliryhmän toiminnasta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, onko nykyinen KunnonLähteen toimintamalli kuntosaliryhmänä toimiva ja hyvä vai löytyykö tutkimuksen avulla toiveita ja parantamishdotuksia miten kuntosalitoimintaa voidaan kehittää paremmaksi ja toimivammaksi palvelukonseptiksi ikääntyneille.

Päätutkimusongelma on:

- Ovatko asiakkaat tyytyväisiä KunnonLähteen ohjattuihin kuntosaliryhmiin vai onko palvelukonseptissa kehitettävää?

Alatutkimuskysymyksillä halutaan löytää vastaus päätutkimusongelmaan

- Miten ikääntyneet ovat kokeneet ohjatun kuntosaliliikunnan ja mitä merkitystä ja vaikutuksia sillä on ollut heille? (terveydelliset, sosiaaliset, muut?)
- Miten heidän mielestään palvelu toimii? Missä palvelun osatekijöissä on onnistuttu, missä ei? Millaista on ollut palvelun laatu?

Laadullinen tutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska aihetta voi tutkia paremmin laadullisin kuin tilastollisin menetelmin aineiston rikkauden vuoksi. Haastattelujen avulla saamme esille henkilöiden omiin kokemuksiin pohjautuvat ajatukset. Ryhmähaastattelussa haastateltavat voivat oivaltaa uusia ajatuksia toisten haastateltavien puheista. Tilastollisessa tutkimuksessa kyselylomakkeesta ei poiketa, mutta laadullisessa tutkimuksessa haastattelutilanteessa voi esittää perusteluja ja tarkentavia kysymyksiä. Aluksi tarkoitus oli tehdä tilastollinen tutkimus,

koska haluttiin saada mahdollisimman suuri tutkittavien otos. Laadulliseen tutkimukseen kuitenkin päädyttiin, koska uskoimme sen kautta saavamme monipuolisempaa tietoa kuin tilastollisessa tutkimuksessa. Huomioon otettiin myös se, että haastateltavat ovat iäkkäitä, joten kyselylomakkeen täyttö olisi voinut jäädä puutteelliseksi kysymysten vaikeasti ymmärrettävän asteikkoluokittelun vuoksi. Tilastollinen tutkimushaastattelu olisi voinut olla vaikea toteuttaa nopeasti, koska haastattelijat olisivat voineet joutua olemaan apuna lomakkeiden täyttämässä.

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa halutaan ymmärtää, selittää ja tulkita tutkittavaa ilmiötä (Anttila 2006, 27). Näin saadaan syvempi käsitys tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelutilanteessa nousee mahdollisesti esiin sellaisia tuloksia, joita ei välttämättä olisi saanut tilastollisella kyselylomakkeella. Laadullinen tutkimus mahdollistaa vuorovaikutuksen haastateltavan ja haastattelijan välillä. Haastatteluun osallistujien erilaiset näkökulmat ja niiden merkitykset tutkittavasta ilmiöstä nousevat esiin (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 31). Laadullisella haastattelulla saadaan tarkkaa ja rikasta aineistoa eikä yhtä hyvää aineistoa voi saada tilastollisilla kyselylomakkeilla, koska kyselylomake on tarkkaan rajattu eikä kysymyksistä voi poiketa. Laadullinen tutkimus auttaa saamaan kokonaisvaltaisen ja syvän käsityksen tutkittavasta aiheesta sekä antamaan tilaa haastateltavan näkökulmille ja kokemuksille.

Tutkimus tehtiin kahtena erillisenä puolistrukturoituna ryhmähaastatteluna. Puolistrukturoitu haastattelu sallii haastateltavalle enemmän vapauksia. Tutkija määrää kysymykset, mutta haastateltava voi vastata omin sanoin ja joskus jopa ehdottaa omia kysymyksiä. Teemahaastattelussa voidaan poiketa kysymysten järjestyksestä. (Koskinen ym. 2005, 104.) Laadimme haastattelurungon teemoineen ja alustavine kysymyksineen (LIITE 2).

Ryhmähaastattelu on ryhmäkeskustelu, jolla on tietty tarkoitus (Anttila 2006, 198 Maykut & Morehouse 1994 mukaan). Haastattelutilanteessa on haastattelijoiden lisäksi mukana 2-3 haastateltavaa (Hirsjärvi, S. & Remes, Sajavaara, 2009, 211). Aluksi tarkoitus oli pitää kaksi ryhmähaastattelua, joissa olisi kummassakin 2-3 asiakasta. Halukkaita osallistujia kuitenkin ilmaantui enemmän, joten mielellämme otimme kaikki halukkaat mukaan, jotta saisimme aikaan mahdollisimman monipuolista keskustelua ja monenlaisia mielipiteitä tutkittavasta asiasta. Toivoimme haastateltavien olevan eri päivien ryhmistä, jotta saataisiin monenlaisia mielipiteitä ja keskustelua aikaan. Saman ryhmän asiakkaat saattaisivat olla joka asiasta samaa mieltä "kaverin kanssa", joten tärkeää olisi saada monipuolista tietoa. Tärkeää oli myös saada sekä Kuntoklubi Profeelilla että Rajakylän hoivalla käyviä asiakkaita haastatteluihin mukaan, jotta saisimme

mielipiteitä ja kokemuksia siitä, miten he kokivat muutoksen Kuntoklubi Profeelin tiloista Rajakylän hoivalle siirtymiseen.

Haastatteluhetkellä Rajakylän hoivalla pyöri kuntosaliryhmiä yhteensä 11. Maanantaista torstaihin ryhmiä oli kaksi ja perjantaisin kolme. Teimme kaksi haastattelua kahtena eri päivänä. Haastateltavat olivat viidestä eri kuntosaliryhmästä. Ensimmäisessä haastattelussa oli kolme haastateltavaa, kaikki naisia, ja toisessa viisi, joista kaksi naista ja kolme miestä. Molemmissa haastatteluryhmissä oli mukana myös vertaisohjaajia. Alun perin jälkimmäiseen haastatteluun oli ilmoittautunut neljä haastateltavaa, mutta päivää ennen haastattelua saimme yhteydenoton vielä yhdeltä, joka halusi osallistua tutkimukseen.

Ensimmäisen haastattelun haastateltavat olivat kahdesta eri ryhmästä, samalta päivältä mutta eri kellonajan ryhmistä. Ryhmä oli huomattavasti homogeenisempi kuin toinen, koska kaikki haastateltavat tunsivat entuudestaan hyvin toisensa. Toisen ryhmän haastateltavat olivat kolmesta eri ryhmästä. Osa tunsi toisensa hyvinkin, mutta myös toisilleen vieraat ihmiset saivat hyvää keskustelua aikaiseksi. Hirsjärvi & Hurme mainitsevat, että ryhmähaastattelun haittana on usein se, että kaikki eivät välttämättä saavu paikalle ja vanhuksset ovat usein vastahakoisia osallistumaan ryhmähaastatteluihin (2008,63). Tutkimuksemme kaikki haastateltavat olivat hyvin sosiaalisia ja aktiivisia ikääntyneitä, ja kaikki haastatteluun lupautuneet tulivat myös paikalle. Ensimmäinen haastattelu oli kestoaltaan noin 1,5 tuntia ja toinen kesti hieman yli 2 tuntia. Haastattelujen päätteeksi haastateltaville tarjottiin kahvia, teetä ja pullaa ja siinä samalla juteltiin muun muassa yhteiskunnallisista asioista. Haastattelutilanteet olivat erittäin miellyttävä kokemus, sekä meille haastatteliijoille että haastateltaville.

Haastattelut on hyvä videoida, jotta haastateltavien äänet eivät sekoitu keskenään (Hirsjärvi ym. 2008, 63). Videoinnin lisäksi nauhoitimme haastattelun nauhurilla varatoimenpiteenä. Videointi auttoi haastattelujen litterointia huomattavasti, koska oli helppo katsoa videolta kuka haastateltavista oli milloinkin puhevuorossa. Haastateltavien kommentit eivät siis missään vaiheessa päässeet sekoittumaan. Litterointi oli yllättävän aikaa vievää työtä. Vaikka haastattelut videoitiin ja haastateltavien äänet eivät päässeet keskenään sekoittumaan, niin välillä joutui kelaamaan taaksepäin, että saattoi olla varma mitä kukin sanoi. Haastatteluvideot ja -nauhat tuhottiin litteroinnin jälkeen. Tästä mainitsimme myös haastateltaville, että videota ja nauhoja ei käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin haastattelujen puhtaaksikirjoittamiseen, minkä jälkeen ne hävitetään.

Haastattelutilanteessa ihmiset voivat vapaasti vaihtaa käsityksiään tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelun ytimenä on tutkijan laatima keskustelurunko, joka ohjaa keskustelua. Ryhmähaastattelulla saadaan nopeasti tietoa samanaikaisesti monelta vastaajalta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63.) Ryhmädynamiikan etuna on, että haastateltavilla voi tulla enemmän ajatuksia ja mielipiteitä tutkittavasta ilmiöstä kuunnellessaan toisten näkemyksiä (Koskinen ym. 2005, 123 - 124). Haastatteluissa tämä toteutui hyvin. Kun joku haastateltavista esitti oman mielipiteensä asiasta, saatiin monipuolista keskustelua aikaiseksi ja muutkin haastateltavat huomasivat uusia näkökulmia aiheeseen.

Ryhmäkeskustelun haittana on, että keskustelu voi poiketa aiheesta tai enemmän äänessä olevat jättävät syrjään hiljaisimmat haastateltavat, joiden mielipiteet eivät pääse esiin (Koskinen ym. 2005, 123 - 124). Välillä keskustelu poikkesi hieman aiheesta, mutta me haastattelijat saimme johdateltua haastateltavat takaisin aiheeseen. Osa haastateltavista oli hieman hiljaisempia. Se ei koitunut kuitenkaan ongelmaksi, koska äänekkäämpien ja puheliaampien haastateltavien vastattua kysymyksiin, kysyimme hiljaisemmilta juuri heidän mielipidettään ja näin saimme heidänkin mielipiteet hyvin esiin.

Kun ryhmähaastattelussa on mukana kaksi haastattelijaa, tilanteen ohjailu helpottuu. Kun toinen esittää keskustelun teemoja ja seuraa sen kulkua, toinen voi alkaa valmistella uuden teeman aloitusta. (Hirsjärvi ym. 2008, 63). Toimimme juuri näin haastattelutilanteissa. Kun toinen haastattelija kyseli ja kuunteli haastateltavien vastauksia, toinen tutkiskeli haastattelurunkoa seuraavaa teemaa silmällä pitäen. Haastattelijat myös täydensivät toinen toisiaan, eli jos toinen unohti kysyä jotain niin toinen huomasi, että tämä asia jäi kysymättä. Missään vaiheessa ei kuitenkaan esiintynyt haastattelijoiden keskinäistä päälle puhumista.

Haastateltavat valittiin Rajakylän hoivalla kuntosalilla käyvistä KunnonLähde -toiminnan asiakkaista sekä Kuntoklubi Profeelilla käyvistä itse maksavista asiakkaista, jotka kuuluvat Kunnon Lähde -toimintaan myös. Laadimme haastattelukutsun, jonka KunnonLähde -toiminnan yhteyshenkilö laittoi Rajakylän hoivan ilmoitustaululle (LIITE 1). Mainitsimme jo kutsussa, että haastattelut tehdään täysin anonyymeinä eli haastateltavien henkilötietoja ei kysytä eikä työhön kirjoiteta haastateltavia liikaa yksilöiviä tekijöitä, joista voisi tunnistaa kuka haastateltava on. Poistimme opinnäytetyöhön liitettävästä kutsusta omat yhteystietomme. Haastattelukutsu ei kuitenkaan tuottanut tulosta eli emme saaneet yhtään yhteydenottoa asiakkailta. Kävimme itse paikan päällä Rajakylän hoivalla parina päivänä kertomassa asiakkaille tutkimuksesta ja

suostuttelemassa heitä haastatteluihin kun olimme päättäneet haastattelujen ajankohdat. Alustavasti haastateltavia lupautui tulemaan viisi. Muut jäivät vielä miettimään asiaa ja pyysimme heitä olemaan meihin yhteyksissä puhelimitse. Loputkin haastateltavat ilmoittautuivat myöhemmin ja kaikki lupautuneet tulivat paikalle.

Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. Näin ollen on perusteltua antaa haastattelukysymykset tai aiheet jo etukäteen haastateltaville tutustuttavaksi. Tämä on suositeltavaa haastattelun onnistumisen kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 73.) Ennen ohjausseminaaria veimme haastateltaville alustavat haastattelurungot, jotta he saisivat rauhassa tutustua käsiteltäviin teemoihin ja kysymyksiin. Sanoimme heille kuitenkin, että kysymykset saattavat hieman muuttua, mutta pääpiirteittäin asiat pysyvät samoina. Uskomme, että tämä ennakkoon haastattelurunkojen antaminen oli hyvä asia. Haastattelutilanteissa kävi ilmi, että haastateltavat olivat selvästi ehtineet miettiä kysymyksiä. Eräs haastateltava sanoikin, että hän mietti kotona valmiiksi muutamia asioita, joista toivoi saatavan keskustelua aikaiseksi.

Alun perin tutkimus oli tarkoitus toteuttaa Kuntoklubi Profeelin Kunnon Lähde -toiminnan asiakkaille. Toiminta kuitenkin muuttui niin, että kaupunki sai Rajakylän hoivan tilat käyttöönsä maksutta Kunnon Lähde -toimintaa varten syksyllä 2011, joten ulkoistettu palvelu Kuntoklubi Profeelilla loppui. Olisimme tutkineet asiaa yrittäjän näkökulmasta, että miten kaupungin maksaman kuntosaliliikunnan avulla olisi voinut kehittää yrityksen liiketoimintaa. Nyt toimeksiantajana on Oulun kaupunki. Tutkimusasetelman ja toimeksiantajan vaihtumisen vuoksi tutkimme nyt palvelukonseptin ja asiakastytyvyyden toteutumista Rajakylän hoivan KunnonLähde – kuntosalitoimintaan osallistuvilla asiakkaille.

Peilasimme tutkimuskysymyksissä konseptissa tapahtunutta muutosta eli toiminnan siirtymistä Rajakylän hoivan tiloihin ja sitä miten asiakkaat sen kokivat. Osa haastateltavista oli käynyt KunnonLähteen asiakkaana Kuntoklubi Profeelilla ja osa oli aloittanut asiakkaana vasta Rajakylän hoivan tiloissa. Yksi haastateltavista jatkoi lisäksi käyntejä omalla kustannuksellaan Kuntoklubi Profeelilla. Toivoimme saavamme toimeksiantajan kannalta arvokasta tietoa näiden kahden eri paikan asiakkaiden kokemuksia palvelusta.

KunnonLähteen koordinaattori Johanna Heikkinen halusi, että tutkimuksessa selvitettäisiin myös, mitä Rajakylän hoivan KunnonLähteen asiakkaat haluavat kuntosalitoiminnan lisäksi. Rajakylän hoivalla on käytössä kuntosalin lisäksi muun muassa monitoimisali, jossa eräs

vertaisohjaajapariskunta vetää tuolijumppaa. Tuolijumppaa oli ollut keväällä vasta muutama kerta, joten kiinnostuksen kartoitus tämän ryhmän jatkumiselle syksyllä oli tärkeää. Lisäksi yksi vertaisohjaaja haluaisi vetää sauvakävelyryhmää ja yksi haluaisi kulttuuriryhmän, joka kävisi muun muassa teatterissa.

Tutkimus olisi mielenkiintoista tehdä kaikille KunnonLähde -toiminnan asiakkaille ja siitä olisi varmasti paljon hyötyä toimeksiantajalle, Oulun kaupungille. Kunnon Lähde -toiminnan asiakkaita on tällä hetkellä 1077 kaikissa ryhmissä yhteensä. Heikkinen ilmaisi kiinnostuksensa tutkia myös koko KunnonLähteen asiakaskuntaa eli kaikkia eri kaupunginosien eri liikunta- ja toimintaryhmiä. Joudumme kuitenkin rajaamaan tutkimuksen koskemaan vain Rajakylä-Pateniemi -alueen kuntosaliasiakkaita omien rajallisten resurssiemme takia.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa käsitellään tutkimustulokset. Tutkimuksessa haluttiin saada vastaus tutkimusongelmaan, eli ovatko asiakkaat tyytyväisiä KunnonLähteen ohjattuun kuntosaliryhmään vai onko palvelukonseptissa kehitettävää? Tutkimustulokset käsitellään teemoittain. Kappaleet on jaoteltu kyselylomakkeen (LIITE 2) teemojen mukaan, mutta ne on jaoteltu loogisiin asiakokonaisuuksiin. Alaotsikoiden alla on teemakysymyksiin saadut tulokset. Ryhmähaastatteluja oli kaksi, mutta haastattelujen aineisto käsitellään yhtenä kokonaisuutena.

Tutkimustulosten yhteydessä käsitellään myös miten haastateltavien mielestä *ikäntyneiden ihmisten ohjatun terveystoiminnan laatusuositukset* toteutuvat toiminnassa. Suositukset sisältävät laadukkaan ryhmäliikunnan tunnusmerkit, joita ovat *käyttäjälähtöisyys, saavutettavuus, yksilöllisyys, joustavuus ja saumattomuus, turvallisuus, eettisyys ja arviointi*. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.)

8.1 Haastateltavan odotukset kuntosaliryhmän toiminnasta (odotettu laatu)

Haastateltavilla oli monenlaisia tarpeita ja motiiveja ryhmään osallistumiseen. Tärkein motivaatiotekijä oli kunnon ja terveyden ylläpitäminen ja edistäminen. Eräs haastateltava sanoi, että *”käyn täällä, jotta mulla säilyis jonkinlainen kunto ja sehän sitten ennaltaehkäisee monia sairauksia ja niiden pahenemista.”* Toinen mainitsi, että *”kun alkaa kovin ohkaseksi käymään nämä käsivarret niin siellä vähän saa voimia ja lihasta kasvatettua!”* Fyysisen puolen lisäksi haastateltaville korostui henkisen hyvinvoinnin ja sosiaalisen kanssakäymisen merkitys. Haastateltavista yksi mainitsi, että *”kunto säilyisi ja siinä on se sosiaalinen juttu, just se kun siinä on se oma tuttu porukka.”* Toinen taas puolestaan totesi, että *”minusta tämä on semmoinen kymmenen pisteen homma tämä KunnonLähteen homma. Siellä hoidetaan yhtä paljon tätä henkistäkin puolta kuin ruumiillistakin.”*

Kaikille haastateltaville ryhmä oli tärkeä kohtaamispaikka ja arkeen kuuluva säännöllinen rutiini. Eräs haastateltava oli vaikeiden sairauksien ja vastoinkäymisten myötä masentunut ja menettänyt elämänhalunsa. Hänen ystävätär oli houkutellut hänet mukaan ryhmään ja sen jälkeen elämänhalu kohosi ja hän pakotti itsensä harrastamaan. Haastateltava koki ryhmässä käymisen

henkisesti erittäin tärkeänä. Hän kertoi, että ei ehkä olisi hengissä enää, jos ei elämään olisi tullut jotain mielekästä tekemistä. Haastateltavien joukossa oli muutama puolisonsa omaishoitaja. He kokivat kuntosaliryhmässä käynnin tärkeänä hengähdyspaikkana raskaassa arjessa jaksamiseen.

Haastateltavat olivat hyvin sitoutuneita ryhmässä käymiseen. Jos ryhmästä joutui joskus olemaan pois, syiksi mainittiin ainoastaan esimerkiksi sairastuminen, lääkäri-/sairaalakäynnit tai muut tärkeät menot. Kukaan ei ollut vielä kokenut, ettei vaan jaksaa lähteä ryhmään. Oman kunnon ylläpitäminen ja ystävien tapaaminen olivat muodostuneet haastateltaville niin tärkeäksi, että ryhmässä käyntiä ei jätetty helpoin perustein väliin.

Helppo saatavuus, se että kuntosali on lähellä, mainittiin tärkeänä syynä sekä se, että harjoitteluajat olivat omaan elämänrytmiin sopivat. Lähes kaikki haastateltavat pitivät tärkeänä palvelun maksuttomuutta. Eräs haastateltava kommentoi, että *"minulle merkitsee nuukana ihmisenä tosi paljon maksuttomuus. Olen maksanut ikäni veroja monessa eri muodossa niin mä koen että saa niinku eläkelisää tästä."* Toinen haastateltava kiteyttää edellä mainitut syyt sanomalla, että *"no se raha on tietenkin yksi tekijä ja toinen notta tämä on niin hyvällä paikalla, lyhyt matka tulla tänne."*

Haastateltavilta kysyttiin myös palvelun ja palvelun järjestäjän imagosta, siitä millaisia mielikuvia se herätti ja vaikuttiko se toimintaan hakeutumiseen. Erään haastateltavan mielestä tärkein syy oli *"tuo raha, tämä on ilmasta! Ja onhan se kaupunki ihan luotettava palvelun järjestäjä."* Kaikkien haastateltavien mielestä KunnonLähde oli toiminnalle erittäin hyvä nimi. Erään haastateltavan mielestä: *"sehän viittaa siihen, että tämä on kuntoilua ja lähde. Siitähän voi ajatella, että se pulppuaa, vaikka sitten tätä kuntoa! Ja sekin, että lähde on yleensä pysyvä."* Eräs toinenkin haastateltava toisesta haastatteluryhmästä hoksasi, että *"tällähän on tosi hyvä nimi. KunnonLähde, sehän houkuttelee ja lähteestä voit ammentaa kuntoa ja mitä tahansa. Täynnä positiivisuutta, kunto ja lähde. Kaupungille kymmenen pistettä ja papukaijamerkki!"*

Ikääntyneille ihmisille suunnattujen liikuntapalveluiden tulisi edistää terveyttä, hyvää oloa, omatoimisuutta, toimintakykyä ja itsenäisyyttä. Tämä on palvelun *eettisyyttä*. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.) Haastateltavien mielestä tässä on onnistuttu. Edelleen korostettiin, että on omasta halusta ja kunnosta kiinni, mitä jaksaa tehdä ja mikä kiinnostaa, mutta puitteet osallistumiselle on olemassa. Kuntosaliryhmissä käynti oli tuonut haastateltaville hyvää oloa terveydellisin ja sosiaalisin perustein.

8.2 Palvelun saatavuus

8.2.1 Toimintaympäristön sijainti ja jonottaminen ryhmään

Haastateltavat olivat erittäin tyytyväisiä kuntosaliryhmän sijaintiin. *Saatavuudesta* ei ollut haastateltavilla muuta kuin positiivista sanottavaa. Sijainti oli kaikille hyvä, kuntosali on sopivan matkan päässä ja sinne on helppo kulkea. Kuntoklubi Profeel sijaitsi myös lähellä haastateltavia. Paikan siirtyminen Kuntoklubi Profeelilta Rajakylän hoivalle ei koettu vaikuttavan saavutettavuuteen. Haastateltavat olivat tyytyväisiä ryhmien harjoittelu-aikoihin eikä kulkemisesta salille aiheutunut kenellekään suuria kustannuksia. Osa kulki kävellen, osa pyöräillen tai omalla autolla ja yksi haastateltava Omnibussilla. Kaksi haastateltavista oli jonottanut ryhmään pääsyä noin puoli vuotta. Yksi oli jonottanut yli kaksi vuotta. Neljä haastateltavaa oli päässyt ryhmään heti, ilman jonotusta. Yksi ei maininnut jonottamisaikaa.

8.2.2 Ryhmien kokoontumisajat, harjoittelun kesto-aika ja käyntikerrat

Kaikille haastateltaville ryhmien kokoontumisajat olivat oikein sopivat. Haastateltavien ryhmät kokoontuivat arkisin klo 9 - 10, 10 - 11 ja 11 - 12. Eräs haastateltava sanoi, että *"no ainakin kello 8-9 välillä varmasti olis tulijoita. Kyllä minäkin saattaisin vaihtaa siihen ajankohtaan, jos tilaisuus tulis."*

Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että harjoittelun kesto-aika, 1 tunti, on riittävä. Ainoastaan yksi haluaisi pidemmän harjoitteluajan. Puolitoista tuntia olisi hänen mielestä riittävä. Siinä ajassa ehtisi kunnolla lämmitellä, käydä laitteissa ja venytellä lopuksi. Käyntikertojen suhteen sen sijaan kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siinä, että yksi kerta viikossa on liian vähän, jos ei harrasta muuta liikuntaa. Muutama haastateltava oli sitä mieltä, että jos pidetään vain yksi kuntosalikäyntikerta, niin sitten tilalla pitäisi olla jotakin muuta, esimerkiksi tuolijumppa tai vesijumppa. Eräs haastateltavista kertoi näin:

Meidän elimistö ja lihaksisto kuitenkin väsy nopeammin kuin esim. 35-vuotiaan henkilön niin kyllä se tunti on ihan riittävä. Jos ei mitään muuta harrasta kuin käy vaan tämän kuntosalivuoron kerran viikossa niin vaatis että kävis sen pari kolme kertaa viikossa, että pitäis sen kunnan ylhäällä ja sais hyödyn irti harjoittelusta. Jos kaksikin kertaa käy sen tunnin kerrallaan viikossa niin sillä pidetään se oma tasapaino ja kunto kohdillaan. Sitten jos haluaa lisätä ja kohottaa kuntoa niin sitten täytyy lisätä käyntikertoja tai pidentää

aikaa, mutta jos ei tosiaan ole mitään muuta kuin kerran viikossa kuntosali niin se ei ole riittävä.

8.2.3 Vertaisohjaajan poissaolo

Haastateltavilta kysyttiin, että miten ohjaus toimii jos ryhmän vertaisohjaaja on poissa. Haastateltavat kertoivat, että heidän ryhmistään löytyy kyllä tarvittaessa vertaisohjaaja tilalle, se ei ole ongelma. Muiden ryhmien tilannetta he eivät osanneet sanoa.

8.2.4 Halukkuus kesäajan ryhmien toimintaan

Haastateltavilta kysyttiin, mitä mieltä he olivat, jos kuntosaliryhmät jatkuisivat läpi vuoden, myös kesällä. Yksi haastateltavista kävisi mielellään kuntoilemassa myös heinäkuussa, muut haluavat pitää kesätauon. Haastatteluissa nousi esiin toive kesäajan harjoittelukerrasta, joka olisi kesäkuun alusta elokuun loppuun viikoittain tietyinä päivinä ja kellonaikana. Niissä voisivat käydä kaikki halukkaat eri ryhmistä. Eräs haastateltava ehdottikin näin: ” *Olis joku tietty päivä ja kellonaika, vaikka sitten tuo kaks tuntia, ja kuka tahansa sais tulla. Eli se vois olla siitä toukokuun lopusta tai kesäkuun alusta sinne elokuun loppuun ku sitten taas ne omat ryhmät alkaa pyörimään syyskuun alusta.*”

8.3 Palvelupolku -- haastateltavien kokemuksia kuntosaliryhmän toiminnasta (koettu laatu)

8.3.1 Tutustuminen palveluun ja yhteydenotto / ilmoittautuminen

Haastateltavilta kysyttiin, että mistä he olivat alun perin saaneet tietoa KunnonLähteestä ja oliko tietoa saatavilla helposti. Osa haastateltavista oli nähnyt ilmoituksen Oulu-lehdessä ja tietoa oli kantautunut myös puskaradion kautta. Muutaman haastateltavan tuttava oli jo ryhmässä ollut ja kertoi siitä eteenpäin. Yksi haastateltava oli saanut Oulu10:stä esitteen.

Kaikki kokivat saaneensa hyvää ja ystävällistä palvelua ilmoittautumistilanteessa. Ilmoittautuminen tapahtui yhteyshenkilön kautta ja hänet tavoitti heti. Eräs haastateltava kertoi,

että edelleen yhteydenpito toimii sujuvasti ja nopeasti. Osa oli päässyt suoraan vertaisohjaajan kautta ryhmään. Kaikkien mielestä ilmoittautumissysteemi on hyvä eikä sitä tarvitse muuttaa.

8.3.2 Matka palvelupisteeseen

Kaikkien haastateltavien mielestä kulkeminen paikalle on helppoa ja sijainti on hyvä. Jokainen kulkee oman kuntonsa mukaan kävelemällä, pyöräillen tai autolla. Yksi haastateltavista käyttää Omnibussia myös kuntosaliryhmässä käydessään. Eräs haastateltava totesi, että *”sehän se on kun paikan pitää olla niin lähellä kun talvellaan täällä etupäässä kuljetaan, notta pakkasella ja tuiskullakin pääsee ja yleensäkin viittii lähteä. Ei sitä monen kilometrin päästä viitti...”*

8.3.3 Siirtyminen fyysiseen tilaan

Haastateltavilta kysyttiin pukeutumis- ja pesutiloista. Kaikkien mielestä tilat olivat aina olleet puhtaat ja siistit. Sen sijaan kaikki olivat ehdottomasti sitä mieltä, että tilat ovat aivan liian pienet. Ryhmäkoot ovat isot tiloihin nähden, pukeutuminen ja riisuuntuminen on hankalaa ahtaissa tiloissa. Muutama lukittu kaappi löytyy pukuhuoneesta. Yksi haastateltavista kertoi, että *”tilat ovat ihan liian pienet... aattele kun meidän ryhmässä on 13 henkilöä joista kaksi on miestä niin meidän 11 naisen pitää mennä vessaan, eteiseen, kuntosalipuolelle, suihkuun, Ja eihän siinä ole kuin se pikku penkki jossa 3-4 mahtuu riisumaan ja pukemaan.”*

Haastateltavilta kysyttiin myös millaiset tilat olivat Kuntoklubi Profeelilla. Pukeutumistilat olivat noin puolta isommat, mutta siellä kävi yhtä aikaa myös muut kuntosaliharjoittelijat.

8.3.4 Fyysinen toimintaympäristö: tilat, laitteet ja ryhmäkoko

Käyttäjälähtöisyys sai haastateltavilta kritiikkiä osakseen. Haastateltavien mielestä heidän toiveitaan ei ole tarpeeksi huomioitu suunnittelussa ja fyysisen toimintaympäristön muutos ahtaampiin tiloihin harmistutti niitä haastateltavia, jotka olivat aikaisemmin käyneet Kuntoklubi Profeelilla. He kokivat, että heidän mielipiteillään ei ollut väliä. Heiltä ei kysytty, että mitä mieltä he ovat toisiin tiloihin siirtymisestä eikä asiasta edes tiedotettu ajoissa ja kunnolla. Muutoksen myötä myös vakiintuneet ryhmät jouduttiin hajottamaan pienempiin, mikä herätti myös tyytymättömyyttä. Tiedotuksen puute aiheutti tyytymättömyyttä. Toisaalta taas haastateltavat kokivat yhteyshenkilön

reagointialttiiksi persoonaksi, joka vastasi kysymyksiin nopeasti. Haastateltavat ymmärsivät, että yhteyshenkilö ei tee päätöksiä esimerkiksi tiloista ja laitehankinnoista, vaan päätökset tehdään yleisellä tasolla.

Kaikkien haastateltavien mielestä Rajakylän hoivan kuntosali oli aivan liian pieni. Haastateltavat kertoivat, että Kuntoklubi Profeelilla sen sijaan tilat olivat huomattavasti isommat ja riittävät. *”Kun sais vaan niitä seiniä toisistaan kauemmaks ja se peilihän on laitettu senkin vuoksi siihen että on semmonen tuntuma että tila näyttää isommalta. Optinen harha!”*, kertoi eräs haastateltava. Vaikka tilat ovat pienet, ne kuitenkin tyydyttävät haastateltavia.

Valaistus ja akustiikka ovat kohdallaan, mutta ilmanvaihto ja lämpötila eivät tyydyttäneet haastateltavia. Yksi haastateltava kertoi, että *”tilat ovat pienet, huono ilma ja astma kun on niin tuntu että eihän täällä voi hengittää... vaikka onkin aika uus talo niin jotenkin tukala hengittää.”* Toinen totesi, että *”ilmastointi on todella huono!”*

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kuntosalilaitteita Rajakylän hoivalla on aivan liian vähän. Kunnan soutulaite pitäisi saada ja toinen kuntopyörä myös. *”Siinä entisessä paikassahan oikein jonotettiin siihen soutulaitteeseen ku se oli niin suosittu!”*, totesi eräs haastateltava. Molemmissa haastatteluissa tuli esille, että salilla on yksi turha ergonomisesti huono vatsalihaslaite, jonka voisi korvata esimerkiksi kunnan soutulaitteella tai toisella kuntopyörällä. Erään haastateltavan mielestä: *”siinä joutuu niin hankalaan asentoon. Ergonomisesti todella huono, mille lie ihmevertalolle suunniteltu... Monikaan meistä ei sitä käytä.”* Toisen mielestä: *”siihen tilaan mahtuis kaks kuntopyörää!”* Myös kävelymattoa kaivattiin, mutta haastateltavat pohtivat mihin se mahtuisi. Vertaisohjaajat ovat pyytäneet salille painoja, palloja ja toista kuntopyörää, mutta niitä ei ole vielä saatu. Kuminauhoja ja keppejä on saatu. Kuntoklubi Profeelilla tilat olivat isommat ja laitteita oli enemmän.

Haastatteluissa kysyttiin mitä mieltä haastateltavat ovat ryhmien koosta. Voidaan todeta, että optimaalinen ryhmäkoko olisi 7-8 henkilöä nykyisiin tiloihin. Kuntosaliryhmistä ainoastaan yhdessä oli kahdeksan henkilöä, muissa ryhmissä enemmän, jopa 13. Haastateltavat eivät halua kuitenkaan, että nykyisiä ryhmiä hajotetaan pienemmiksi sosiaalisten suhteiden vuoksi. Kun tilaa on vähän ja ryhmä on suuri, niin laitteisiin jonottaessa ryhmäläiset voivat jutustella. *”Jos ei oo kaikille laitetta käytössä, niin se on sitten sitä henkisen puolen hoitoa, jutustelua. Siitähän se ryhmähenki syntyykin!”*, totesi eräs haastateltava. Haastateltavien mielestä uusia ryhmiä pitäisi

perustaa enemmän. *Joustavuutta ja saumattomuutta* on se, että ryhmiä voitaisiin lisätä kysynnän mukaan, niin että kaikilla halukkailla on mahdollisuus niihin osallistua. Haastateltavien mielestä joustavuudessa ja saumattomuudessa on parantamisen varaa, koska jonossa on paljon ihmisiä eikä kaikille palvelua haluaville ja tarvitseville sitä pystytä tarjoamaan.

Haastateltavilta kysyttiin haluaisivatko he muuta KunnonLähteen toimintaa kuntosaliryhmien lisäksi Rajakylän hoivan tiloihin. Lisäksi heiltä kysyttiin, että käyvätkö he muissa KunnonLähteen ryhmissä, joita järjestetään eri puolilla kaupunkia. Osa haastateltavista osallistui Rajakylän hoivalla viikoittaiseen ohjattuun sauvakävelyyn ja osa tuolijumppaan. Monet totesivat, että aika ei riitä kaikkeen ja tässä on ihan tarpeeksi. Eräs totesikin, että *"Ei riitä viikonpäivät eikä vuorokauden tunnit! Minä menisin johonkin kulttuurijuttuun, mutta tällä hetkellä, kun on työelämästä jäänyt ja se oli niin täysin aikataulutettua elämää, niin en halua enää eläkepäiviä liikaa aikatauluttaa. Pitää olla vähän vapaatakin, omaa aikaa! Oman jaksamisen kannalta on tärkeää, että antaa asioiden tulla ja mennä omalla painollaan. Nyt tuntuu tosi hyvältä olla vaan, kun 38 vuotta oli työelämässä, siinä oravanpyörässä ja jatkuvasti oli menossa."* Toinen haastateltava totesi, että jos ei olisi terveysongelmia esteenä, niin hän menisi myös johonkin kulttuuritoimintaan, esimerkiksi näytelmäkerhoon. *"Paljon on eri aktiviteetteja, tietoinen olen kyllä niistä. Syksyllä kävin videointikerhossa ja siellä sain erinomaista ja henkilökohtaista palvelua. Tykkäsin kyllä kovasti. Aika vaan ei riitä kaikkeen..."*, totesi myös yksi haastateltavista. Yksi haastateltavista toivoi Rajakylän hoivalle omaa uima-allasta, mutta totesi sen kuitenkin jäävän varmasti vain haaveeksi.

Haastatteluissa kysyttiin *turvallisuuteen* liittyviä asioita, esimerkiksi kokiko asiakas palvelun ja toimintaympäristön laitteet ja tilat turvallisiksi. Laitteet koettiin pääosin turvallisina, paitsi aikaisemmin mainittu vatsalihakslaitte. Toimintaympäristö on turvallisuuden kannalta hyvä, koska Rajakylän hoivan tiloissa on sairaanhoidon ammattilaisia ja lääkäri tulee nopeasti läheltä tarvittaessa paikalle. Kaapeista löytyy haava- ja sidetarpeita, mutta esimerkiksi verenpainemittari puuttuu. Yksi haastateltavista ei tiennyt kuntosalilla olevan mitään ensiapuvälineitä. Keskustelua herätti aiemmin sattunut sairauskohtaus, joka sattui yhden haastateltavan ryhmässä. Mitään tapaturmia eivät haastateltavat muistaneet tapahtuneen. Haastateltavilla ei ole kaupungin puolesta tapaturmavakuutusta.

8.3.5 Vertaisohjaus

Haastatteluissa oli mukana sekä vertaisohjaajia että ryhmäläisiä. Haastateltavilta kysyttiin kokemuksia vertaisohjauksesta verrattuna ammattilaisten vetämään ohjaukseen. Haastatteluissa selvisi, ettei kukaan haastateltavista ollut KunnonLähteessä mukana silloin, kun ammattiohjaajat vetivät vakituisesti kuntosaliryhmiä.

Haastateltavat kokivat saaneensa *yksilöllistä* palvelua ryhmissään. Vertaisohjaajat vetävät ryhmiä, joten he osaavat ottaa huomioon ryhmäläisten kunnon ja suunnittelevat ohjelman sen mukaan. Haastateltavat korostivat myös sitä, että kenenkään ei ole pakko tehdä liikkeitä, joita ei kykene tai ei halua tehdä. Osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavat olivat olleet Rajakylän hoivalla muutamilla ammattiohjaajan vetämillä tunneilla, mutta kokivat, että ne olivat liian rankkoja heidän kuntoonsa nähden. Eräs totesikin, että *”nuoremmilla ja hyväkuntoisilla ammattiohjaajille ei ole sitä tuntumaa. Me ollaan vanhoja ja huonokuntoisempia. Ei me pysytä perässä.”* Vertaisohjaus koettiin hyväksi, koska siinä ohjaaja ja ohjattava ovat tasa-arvoisempia toisiinsa nähden.

Terveysliikuntaa iäkkäille ihmisille järjestettäessä, *eettisyyttä* on etenkin palvelun ja ohjauksen hyvä laatu. Vastuu liikuntaryhmien ohjauksen laadusta on palvelunjärjestäjällä, jonka tulee huolehtia ohjaajiensa asianmukaisesta koulutuksesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.) Vertaisohjaajien koulutukseen tulisi haastateltavien mielestä panostaa, koska he tekevät arvokasta vapaaehtoistyötä.

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että vertaisohjaus on ollut hyvää ja lähes kuka vaan voisi olla vertaisohjaaja. Haastatteluissa ilmeni, että monessa ryhmässä on kuitenkin henkilöitä, jotka eivät halua ottaa vetovastuuta, koska pelkäävät että omat tiedot ja taidot eivät riitä tai neuvoo jonkin liikkeen väärin. Haastateltavien mielestä vertaisohjaajan rooli vaatii tietynlaisen luonteen ja jokaisesta ei ole siihen tehtävään. Kaupunki on jo järjestänyt vertaisohjaajille koulutusta, mutta haastateltavat kaipaivat myös ryhmäläisille koulutusta, että kuka vaan voisi toimia vertaisohjaajana. Vertaisohjaajille on järjestetty myös vapaamuotoisia yhteisiä tilaisuuksia, kuten joulujuhlat. Vertaisohjaajien mielestä tilaisuudet olivat mukava ja piristävä huomionosoitus heille.

Vertaisohjaajat eivät ole vailla sen kummempaa korvausta ohjaamisestaan. Se tuo heille hyvää mieltä, kun voi toisia ohjata ja siinä samalla saa kuntoilla itsekin. Eräs haastateltava sanookin, että *”no minä sanon omalta kohdaltani, että tää on talkootyötä! Ei minusta raha merkitse tai mikään tuommonen palkkio. Kun siinä ite liikkuu mukana, niin se antaa jo tosi paljon, että sitä on kiva tehdä!”* Pari haastateltavaa oli kuitenkin sitä mieltä, että vertaisohjaajille voisi jonkinlaisen palkkion antaa, esimerkiksi kylpyläliput, koska he tekevät arvokasta työtä. Toisen mielestä kaupunki säästää sairauskuluissa kun nämä ryhmät pyörivät. Haastateltavien mielestä vertaisohjaajien palkitseminen olisi kohtuullista.

Haastatteluissa tuli esille, että ryhmien toiminta saattaa loppua, jos uusia vertaisohjaajia ei löydy ryhmäläisten keskuudesta. Eräs haastateltavista oli kulkenut pitkään Kuntoklubi Profeelilla ja siellä oli joskus ollut liikunnan opiskelijoita työharjoittelussa ja ohjaamassa asiakkaita. Siitä haastateltavat keksivätkin, että liikunnan opiskelijoita voitaisiin hyödyntää tässä toiminnassa. Tästä asiasta tämä ryhmäläinen sanoikin, että *” voisko sitä kehittää ja hyödyntää sitä opiskelijoiden hommaa, että ne tulis ja perehtyis vanhojen ihmisten liikuntaan eikä olis mitään bodypumpeja eikä hiki päässä heilumista. Siinähan tulis kaks kärpistä yhdellä iskulla, opiskelija oppis ja me hyötysimme myös.”*

8.3.6 Palvelukonseptissa tapahtunut fyysisen toimintaympäristön muutos

Haastateltavista yhteensä viisi oli käynyt Kuntoklubi Profeelilla KunnonLähteen asiakkaana ennen Rajakylän hoivan tiloihin siirtymistä. Yksi haastateltavista kävi edelleen omalla kustannuksellaan Kuntoklubi Profeelilla. Haastateltaville ei ollut tiedotettu tapahtuvasta muutoksesta. Vertaisohjaajat olivat saaneet tiedon yhteyshenkilöltä ja he tiedottivat siitä omille ryhmäläisilleen. Tieto muutoksesta tuli vertaisohjaajille yllättäen ja siirtyminen tapahtui nopeasti. Haastateltaville ei perusteltu siirtymisen syytä, osa totesi, että *” rahasta kai se on kiinni.”*

Haastateltavat kokivat muutoksen aluksi negatiivisena, koska se tuli yllättäen. Tilat ja laitteet nähtyään he olivat pettyneitä. *”Teki mieli mustana noitua! Minä luulin, että jään varmasti pois, mutta kaveripiiri sai tässä jatkamaan. En ehkä muuten olis jatkanut.”*, totesi eräs haastateltava. Voimakkaan ensireaktion ja pettymyksen tunteen jälkeen haastateltavat olivat sopeutuneet tilanteeseen.

8.3.7 Poistuminen palvelutilanteesta/ -ympäristöstä

Haastateltavat kokevat, että pukutilat ovat niin ahtaat, että pois lähtiessä osa joutuu menemään pukemaan aulaan, jotta seuraavan ryhmän asiakkaat pääsevät vaihtamaan vaatteita. Yksi haastateltavista sanoikin, että ” *minä monesti otan kengät ja takin ja juoksen aulaan pukemaan että uusi ryhmä mahtuu pukutilaan.*”

8.3.8 Jälkipalvelu

Haastateltavilta kysyttiin *palvelun arvioinnista*. Heiltä kysyttiin haluaisivatko he palautelaatikon tai vastaavan kanavan palautetta varten palvelun järjestäjälle. Heidän mielestään siihen ei ole tarvetta. He antavat tarvittaessa palautetta vertaisohjaajille, jotka puolestaan välittävät tiedon yhteyshenkilölle. Heidän mielestään tämä on toimiva systeemi.

8.4 KunnonLähde -toiminnan tavoitteen ja Oulun kaupungin liikuntavision toteutuminen

Haastateltaville kerrottiin KunnonLähde -toiminnan tavoite ja Oulun kaupungin liikuntavision ikääntyneille. Haastateltavia pyydettiin pohtimaan, että toteutuvatko nämä edellä mainitut tavoitteet heidän toimintaryhmissään.

KunnonLähde -toiminnan tavoite on hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen tarjoamalla puitteet ikääntyneiden omalle aktiivisuudelle ja osallistumiselle. Osa haastateltavista oli käynyt muissakin KunnonLähteen toimintaryhmissä ja olivat kokeneet ne positiivisena kokemuksena. Lähes kaikki korostivat sitä, että tähän on vapaaehtoista ja oma aktiivisuus ja osallistuminen ratkaisevat millaisiin tuloksiin jokainen tähtää omalta osaltaan. Puitteet ovat kuitenkin kunnossa, paitsi Rajakylän hoivan kuntosalitilan suhteen. Palvelu on ilmaista ja vaikka tilat ovat pienet, niin haastateltavat ovat kokeneet palvelun tärkeäksi itselleen.

Kaikki haastateltavat tiesivät, että KunnonLähteellä on tarjota kuntosalitoiminnan lisäksi monia muitakin aktiviteetteja mutta aika ei riitä kaikkeen. Mahdollisuudet harrastaa olisivat kuitenkin monipuoliset. Haastateltavien mielestä on hienoa, kun kaupunki järjestää ikääntyneille monenlaista toimintaa. Haastateltavien mielestä myös kaupungin liikuntavision toteutuu, koska haastateltavilla on mahdollisuus harrastaa heille soveltuvaa liikuntaa omassa

asuinympäristössään. Edelleenkin tilojen ahtautta kritisoitiin, mutta siitä huolimatta haastateltavat kokivat saaneensa hyvää palvelua. Moni korosti myös sitä, että kun tämä palvelu on heille ilmaista, niin he eivät voi vaatia mahdottomia. Eräs haastateltava sanoikin, että *”laitteet ja tilat on mitä on, mutta ei niitä voi mennä näissä puitteissa muuttamaankaan. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen palveluun ja koen saaneeni sen mitä halusinkin. Täytyy osata olla kiitollinen siitä, että meille on tällöinen juttu järjestetty.”*

9 KEHITYSEHDOTUKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kappaleessa käsitellään haastatteluissa esiin tulleita kehitysehdotuksia ja johtopäätöksiämme niistä. Haastateltavat ovat pääpiirteittäin tyytyväisiä kuntosaliryhmien toimintaan. Muutamia epäkohtia löytyy ja niihin he toivovat parannusta. Alempana näitä epäkohtia ja niiden kehitysehdotuksia käsitellään tarkemmin.

Ikääntyneille kuntosaliryhmätoiminta merkitsee paljon monella eri tavalla. Tärkein motiivi ryhmään mukaan lähtemiseen ja toimintaan sitoutumiseen oli kunnan ja terveyden ylläpito ja sairauksien ennaltaehkäisy. Sosiaaliset tekijät, ystäväpiiri ja verkostoituminen, koettiin erittäin tärkeäksi tekijäksi myös. Toiminnan kustantaa Oulun kaupunki, joten asiakkaille ei aiheudu kustannuksia palveluun osallistumisesta. Haastateltavat kokivat ansainneensa ilmaisen palvelun pitkään veroja maksaneina kansalaisina ja se oli tärkeä kannustin ryhmään hakeutumiseen ja osallistumiseen. Palvelun järjestäjänä kaupunki koettiin luotettavana toimijana, mikä osaltaan vaikutti myönteisen mielikuvan muodostumiseen asiakkaille.

Haastateltavilta kyseltiin toiveita, ideoita ja ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Nämä asiat on mainittu jo tutkimustuloksissa, mutta tässä kappaleessa niiden sisältöä tarkennetaan yksityiskohtaisemmin. Näistä kehitysehdotuksista tehdään johtopäätöksiä ja esitetään näiden pohjalta suositukset toimeksiantajalle palvelun kehittämiseksi.

9.1.1 Puolitoista tuntia harjoitteluajaksi

Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että tunti harjoitteluajana on liian lyhyt. Siinä ajassa ei ehdi kunnolla lämmitellä, käydä laitteissa ja venytellä. Lisäksi hän kaipasi vaihtelua harjoittelun sisällössä. Pidemmän harjoitusajan, keppien, kuminauhojen ja pallojen avulla saataisiin vaihtelua. Muiden mielestä tunti oli riittävä aika harjoitteluun, jos harrastaa muuta liikuntaa lisäksi viikoittain. Näyttäisi siltä, että tunti on riittävä aika harjoitteluun, mutta harjoittelun mielekkyyttä lisättäisiin sisällön vaihtelulla ajoittain.

9.1.2 Kesäajan kuntosalitoiminta

Haastateltavat halusivat, että kesällä olisi mahdollisuus käydä kuntoilemassa silloin, kun omat ryhmät ovat kesätauolla eli kesäkuun alusta elokuun loppuun. Ehdotus oli, että viikoittain olisi yhtenä päivänä kahden tunnin harjoittelu-aika, jolloin kaikki halukkaat voisivat käydä salilla. Vahtimestari voisi huolehtia ovien avaamisesta ja sulkemisesta. Haastateltavat pohtivat kesäajan tiedotus- ja ilmoittautumiskäytäntöä. Osa haastateltavista toivoi, että keväisin jo alettaisiin kerätä nimiä listaan kesäaikana harjoittelemaan haluavista. Nimilista voisi olla ilmoitustaululla. Heidän mielestään tämä käytäntö velvoittaisi ihmisiä käyttämään palvelua ja näin voitaisiin osoittaa palvelun tarjoajalle, että palvelulle on tarvetta ja kysyntää. Toisten mielestä nimilistaa ei tarvittaisi, vaan palvelu olisi tarjolla kaikille ryhmäläisille.

Tuloksen perusteella kesäajan toimintaan on kiinnostusta. Suositeltavaa olisi järjestää ryhmäläisille mahdollisuus osallistua toimintaan kesälläkin, riippuen Rajakylän hoivan tilojen resursseista. Ilmoittautumisjärjestelmä kesälle tulisi suunnitella ja toteuttaa hyvissä ajoin, keväällä jo. Nimilista ilmoittautumismuotona voisi olla toimiva ja sitouttava, kuten haastateltavatkin totesivat. Kaikista kuntosaliryhmistä halukkaat voisivat ilmoittautua. Ilmoittautuneiden määrästä riippuen järjestettäisiin viikoittain tarvittaessa joko useampi tai pidempi kuin kahden tunnin vuoro. Ikääntyneiden kuntoa ja terveyttä sekä fyysistä, henkistä ja sosiaalista aktiivisuutta saataisiin ylläpidettyä kesäajan toiminnan lisäämisellä.

9.1.3 Uusien ryhmien lisääminen ja ryhmäkoko

Joustavuutta ja saumattomuutta on se, että ryhmiä voitaisiin lisätä kysynnän mukaan. Haastateltavat olivat itse päässeet suhteellisen nopeasti ryhmiin mukaan. Yksi oli jonottanut yli kaksi vuotta, mutta hän ei ollut kokenut sitä ongelmaksi. Haastatteluissa tuli esille, että uusille ryhmille on kysyntää. Haastateltavilla oli tuttavilla, jotka jonottavat palveluun. Eräs haastateltava ehdotti, että ryhmiä voisi olla jo aikaisemmin aamulla. Toinen totesi, että *"kyllä minä aamusta mielellään kävisin, vaikka klo 6-7 aikaan jo!"* Ryhmäkoot pitäisi olla pienemmät, kuntosalille sopisi kerrallaan parhaiten 6-8 henkilöä harjoittelemaan. Kukaan haastateltavista ei halua, että jo olemassa olevia ryhmiä jaetaan pienemmiksi, koska sosiaalinen verkosto on vahva ja ryhmähenki hyvä.

Rajakylän hoivan kuntosalia käyttävät myös omat asukkaat, joten kuntosali on rajallisesti KunnonLähteen käytössä. Jonon purkamiseksi ryhmiä pitäisi perustaa lisää Rajakylän hoivan resurssien mukaan.

Pateniemen suuralueella asuu paljon ikääntyneitä ja eläkeläisiä tulee koko ajan lisää. KunnonLähteeseen on tulossa odotettavasti lisää asiakkaita lähiaikoina. Uusia kuntosaliryhmiä on perustettu kolme, tiistaisin kaksi uutta ja torstaisin yksi. Uudet ryhmät alkoivat elokuussa. (Heikkinen, 11.10.2012, sähköpostiviesti.) Tällä hetkellä ryhmiin ei ole jonoa, mikä on toiminnan ja asiakkaiden kannalta optimaalinen tilanne. Palvelua on pystytty tarjoamaan kaikille sitä haluaville. Nyt, kun Rajakylän hoivan kuntosali on KunnonLähteen käytössä, vuoroja lisätään tarpeen mukaan niin, että kaikki halukkaat pääsevät kuntoilemaan kun taas Kuntoklubi Profeelin aikana ryhmiä ei lisätty ja jono oli pitkä (Heikkinen, 3.12.2012, sähköpostiviesti).

Uusien, vasta perustettujen ryhmien koko on 11 - 12 henkilöä, joista yleensä paikalla on 10 henkilöä (Heikkinen, 11.10.2012, sähköpostiviesti). Uusien ryhmien ihanteellinen koko olisi 6-8 henkilöä, jotta tilat ja laitteet riittävät hyvin harjoitteluun. Ikääntyneet aloittavat päivänsä yleensä jo aamuvarkaisin, joten kuntosaliryhmiä voisi perustaa jo kello kahdeksasta lähtien. Uusia ryhmiä suunniteltaessa pitäisi jo ilmoittautumisvaiheessa kysyä asiakkaalta mihin aikaan ja mikä viikonpäivä sopisi hänelle parhaiten. Tämän avulla uusien ryhmien suunnittelu helpottuisi.

Rajakylän hoivan monitoimisalissa alkoi tuolijumppa viime keväänä. Muutama haastateltavista osallistui siihen ja oli erittäin halukas jatkamaan syksyllä ryhmässä. Tuolijumpan nimi on vaihtunut istumajumpaksi.

9.1.4 Ensiapukoulutus ja selkeät ohjeet tapaturman tai sairauskohtauksen sattuessa

Turvallisuudesta riitti haastatteluissa keskustelua. Ensiaputaitojen kertaus olisi paikallaan. Haastateltavat toivoivat, että palvelun tarjoaja järjestäisi ensiapukoulutusta sekä vertaisohjaajille että muillekin ryhmäläisille. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että sekä ryhmäläisille että vertaisohjaajille olisi tarpeen järjestää ensiapukoulutusta. Moni haastateltava oli työnsä tai harrastustensa puolesta saanut aikoinaan ensiapukoulutusta, mutta heidän mielestään tietojen ja taitojen päivitys olisi tarpeen. Myös selkeät ohjeet tapaturman tai sairauskohtauksen sattuessa olisivat tarpeen laatia.

Haastateltavat ovat iäkkäitä, joten heidän työvuosistaan on jo kauan aikaa. Silloin saatu ensiapukoulutus on monella jo unohtunut, kuten osa itse mainitsi. Palvelun tarjoajana kaupungin pitäisi järjestää asiakkailleen ensiapukoulutusta. Asiakkaat eivät välttämättä halua eivätkä pääse lähtemään muualle koulutukseen oman kunnon ja kulkemisesta johtuvien kustannusten vuoksi. Siksi olisi hyvä, että koulutus pidettäisiin Rajakylän hoivalla.

Rajakylän hoivan kuntosalitila on aivan liian pieni koulutustilaksi. Käytössä on kuitenkin iso monitoimitali, jossa ensiapukoulutusta voitaisiin järjestää. Asiakkaita pitäisi tiedottaa tällaisesta mahdollisuudesta ja olisi hyvä, että mahdollisimman moni saataisiin osallistumaan, ei pelkästään vertaisohjaajat. Tämä lisäisi turvallisuutta ja ennaltaehkäisisi onnettomuuksia ja sairauskohtauksien sattuessa osattaisiin toimia oikein. Koulutuksesta tiedottamiseen ja siihen ilmoittautumiseen pitäisi laatia toimiva tapa. Halukkaat ilmoittautuisivat nimilistalle, joka olisi Rajakylän hoivan ilmoitustaululla. Sopivan kokoisia ensiapukoulutusryhmiä perustettaisiin ilmoittautuneiden määrän perusteella.

9.1.5 Liikunnan alan opiskelijoiden hyödyntäminen ohjauksessa

Haastateltavista olisi mukavaa vaihtelua, jos liikunnan alan opiskelijat, varsinkin ikääntyneiden parissa työskentelevät fysioterapeutit ja kunto-ohjaajat, voisivat osallistua ryhmien ohjaukseen silloin tällöin. Yksi haastateltava toivoi, että jos opiskelijoita tulisi ohjaamaan, niin siitä ilmoitettaisiin etukäteen. Muut olivat sitä mieltä, että opiskelijat saisivat tulla vaikka ihan yllättäen. Haastateltavat korostivat sitä, että ryhmissä on monenkuntoisia asiakkaita. Toiset ovat hyvässä kunnossa ja toisilla sairaudet ja vaivat rajoittavat kuntoilua. Osa nuoremmista asiakkaista voi olla huonommassa kunnossa kuin iäkkäämmät. Ryhmäläisten keski-ikä on yli 70 vuotta. Liikunnan opiskelijoiden olisi tarpeen nähdä käytännössä ikääntyneiden ohjaaminen ja sen koko skaala, jolloin opiskelija pystyy ymmärtämään ja näkemään miten vanhukset ovat erikuntoisia riippumatta iästä.

Opiskelijoiden läsnä ollessa vertaisohjaajat saisivat hengähdystauon ohjaamisesta sekä voisivat oppia opiskelijoilta uutta. Opiskelijoiden läsnäolo hyödyttäisi sekä opiskelijaa itseään että ryhmäläisiä. Monet olivat sitä mieltä, että molemmat voisivat oppia toisiltaan uutta. Ikääntyneet pelkäävät, että tekevät liikkeitä väärin ja monet sairaudet rajoittavat liikkeiden tekemistä. Opiskelijoilta voisi kysyä neuvoa, miten tehdä jokin tietty liike oikein. Opiskelijoiden läsnäolo ja

neuvot saattaisivat kannustaa ryhmäläisiä vertaisohjaajiksi. Kaupungin kannattaisi hyödyntää liikunta-alan oppilaitosten opiskelijoita tässä toiminnassa. Kaupunki voisi ilmoittaa harjoittelupaikkoja oppilaitoksille. Opiskelijoiden hyödyntäminen olisi kaupungille edullista tai jopa ilmaista, joten kaupunki säästäisi menoissa.

9.1.6 Turhan laitteen korvaaminen, laitteiden kohdalle suuremmat ohjekuvat

Molempien ryhmien haastateltavat halusivat kuntosalilta turhan ja epäkäytännöllisen vatsalihaslaitteen pois ja tilalle esimerkiksi toisen kuntopyörän tai kunnan soutulaitteen. Laite vie vaan turhaa tilaa salilla ja sitä ei juuri kukaan käytä. Palvelun järjestäjän pitäisi vaihtaa epäsoviva vatsalihaslaite esimerkiksi edellä mainittuihin laitteisiin. Näin ollen harjoittelun hyöty olisi suurempi.

Osa haastateltavista mainitsi, että kuntosalilaitteiden ohkeen tulisi laittaa suuret ja selkeät ohjekuvat, mitä missäkin laitteessa tehdään. Laitteiden vieressä on pienet kuvat, joita joutuu silmälasit päässä katsomaan, että selvää saa. Osa koki hankalaksi sen, että silmälaseja joutuu käyttämään kuntoillessa ja varsinkin vain siksi, että näkee ohjeet. Monilla ikääntyneillä näkökyky on huono, joten suuret ohjekuvat olisivat tarpeen.

9.2 Johtopäätöksiä palvelupolun eri vaiheista ja palvelun laadun osatekijöistä

Tässä kappaleessa käsitellään ensiksi johtopäätöksiä palvelumuotoilun tärkeistä, abstrakteista osatekijöistä sekä palvelupolun eri palvelutuokioista ja kontaktipisteistä. Kappaleen sisällöstä ilmenee, missä osatekijöissä, palvelutuokioissa ja kontaktipisteissä on onnistuttu ja missä on kehittämisen varaa. Palvelupolun varrella käsiteltiin myös sitä, miten haastateltaville ovat välittyneet palvelun laadun eri osatekijät.

Ensimmäinen osatekijä on palveluyrityksen konkreettinen ympäristö. Toinen osatekijä on luotettavuus, joka on lupauksen kiinnipitämistä. Kolmas osatekijä on reagointialttius, joka tarkoittaa työntekijöiden halukkuutta ja valmiutta asiakkaidensa auttamiseen ja palveluun sekä heidän pyyntöihinsä vastaamiseen. Neljäs osatekijä, vakuuttavuus, tarkoittaa sitä, että työntekijä saa omalla käyttäytymisellään asiakkaat luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi.

(Grönroos 2009, 116.) Viides osatekijä on empatia, jolla tarkoitetaan sitä, että yrityksessä ymmärretään asiakkaiden ongelmia ja heitä kohdellaan yksilöinä. Empatia käsittää palvelun saatavuuden, viestinnän ja asiakkaan ymmärtämisen. (Ylikoski 1999, 133.)

Palvelumuotoilussa tärkeää on *asiakasymmärrys*. Asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä eli mistä asioista palvelun arvo muodostuu asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011, 71.) KunnonLähteen kuntosaliryhmätoiminnan haastateltavilta kysyttiin mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että he valitsevat kaupungin tarjoaman KunnonLähteen kuntosaliryhmätoiminnan eivätkä yksityistä tai muuta kaupungin tarjoamaa kuntosaliryhmää. Haastatteluissa selvisi, että palvelun valinnan perusteena oli palvelun ilmaisuus ja kuntosalin läheinen sijainti. Valintaan vaikutti lisäksi vertaisohjaajien käyttäminen ohjaamisessa. Haastateltavat kokivat, että vertaisohjaaja otti heidän kuntonsa huomioon ohjaamisessa.

Palvelumuotoilu on ongelmanratkaisua, jolla pyritään kehittämään sopiva ratkaisu markkinoilla olevaan kysyntään (Tuulaniemi 2011, 58). Palvelumuotoilussa organisaatioiden on ymmärrettävä asiakkaidensa motiivit, tarpeet ja odotukset, jotta palvelua voidaan suunnitella asiakaslähtöiseksi ja toteuttaa asiakaskeskeisyyttä. KunnonLähteen haastateltavien haastatteluissa nousi esiin motiiveja ja tarpeita, kuten kunnon ja terveyden ylläpitäminen ja edistäminen. Tämän lisäksi haastateltavat korostivat, että ryhmä edistää henkistä hyvinvointia ja sillä on sosiaalinen merkitys heidän elämässään. Kaikkien haastateltavien mielestä ryhmä oli tärkeä kohtaamispaikka ja se kuului arjen säännöllisiin rutiineihin. Ryhmä sitoutti ikääntyneitä niin paljon, että haastateltavat kertoivat jäävänsä pois viikoittaisesta kuntosaliharjoittelukerrasta vain, jos oli sairas tai oli lääkäri-/sairaalakäynti tai muu tärkeä meno. *Arvolupa* muodostuu edellä mainituista elementeistä. Oulun kaupungin KunnonLähde voi toteuttaa arvolupaustaan suunnittelemalla kuntosaliryhmätoiminnan ikääntyvien motiiveja, odotuksia ja tarpeita vastaaviksi.

Palvelukokemus ja asiakkaan kokema arvo saatavasta palvelusta muodostuu asiakkaan ja organisaation vuorovaikutuksesta. *Palvelun arvo* on asiakkaan subjektiivinen kokemus saamastaan palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 33 - 35.) Palvelun arvo muodostui ikääntyneiden ja KunnonLähteessä mukana olevien ihmisten, yhteyshenkilön ja muiden ryhmäläisten vuorovaikutuksesta. Palvelu koettiin ystävälliseksi palvelupolun palvelutuokioissa ja kontaktipisteissä. Palvelun ilmaisuus ja Rajakylän hoivan kuntosalin sijainti oli lähellä. Kokoontumisajat olivat haastateltavien mielestä hyvät, keskittyen aamuun ja aamupäivään. Ikääntyneiden palvelukokemuksesta on tärkeää ymmärtää erikseen ja yhdessä asiakkaiden

tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. Arvon muodostumiseen vaikuttavia elementtejä ovat brändi ja status, helppokäyttöisyys, hinta, palvelutarjoama, ominaisuudet, tekemisen helpottaminen, säästö, palvelun räätälöinti, uutuusarvo ja riskin pienentäminen. (Tuulaniemi 2011, 33 - 35.) Oulun kaupunkia pidettiin luotettavana palveluntuottajana.

Organisaation strategisiin tavoitteisiin kuuluu *lisäarvon* tuottaminen asiakkaille. Asiakkaan kokema arvo on hyödyn ja hinnan välinen suhde eli mitä hyötyä palvelusta on asiakkaalle hintaan nähden. Kun hyöty on suurempi kuin hinta, niin palvelun arvo lisääntyy. Palvelun lisäarvo on kilpailutekijä ja etu organisaatiolle. Palvelu kilpailee markkinoilla toisten vastaavien palveluiden kanssa. (Tuulaniemi 2011, 30-37.) Kaupungin tarjoama KunnonLähde kuntosaliryhmätoiminta kilpailee yksityisten kuntosalien järjestämien ryhmäpalveluiden sekä Oulun kaupungin omistamien kuntosalien ryhmäpalveluiden kanssa. Haastateltavat kertoivat, että he valitsivat KunnonLähteen kuntosaliryhmätoiminnan, koska palvelu oli ilmaista ja Rajakylän kuntosali sijaitsi lähellä. Myös kokoontumisajat olivat sopivat. Lisäksi vertaisohjausta pidettiin hyvänä, koska ohjaaja oli ikääntynyt itsekin ja osasi samaistua ikääntyviin ja huomioi ohjaamisessa ikääntyvien kunnan.

Palvelumuotoilu on palveluiden kehittämisen menetelmä. Palvelumuotoilussa ja palveluiden kehittämisessä ihminen eli asiakas, palvelun käyttäjä ja hänen tarpeet ovat palvelun keskeisin asia. (Tuulaniemi 2011, 58, 66.)

Palvelupolun vaiheita kutsutaan palvelutuokioiksi (Tuulaniemi 2011, 79). Palvelutuokio on yksittäinen osavaihe asiakkaan kokemasta palvelusta (Miettinen 2011, 31). Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Kontaktipisteiden kautta asiakas aistii palvelun kaikilla aisteillaan. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Palvelupolun vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelua on se vaihe, jolloin asiakas on ensimmäistä kertaa yhteydessä yritykseen. Esipalvelu valmistelee arvon muodostumista. (Tuulaniemi 2011, 78.) Tutkimuksessamme palvelupolun esipalvelua oli haastateltavien tiedon hakeminen palvelusta ja ilmoittautuminen siihen. Haastateltavat löysivät palvelusta tietoa parhaiten Oulu-lehdestä ja suusanallisen viestinnän, "puskaradion" kautta. Monellakaan haastateltavista ei ollut tietokonetta käytössään, joten Internet ei ole hyödyllinen tiedottamiskanava ikääntyneiden keskuudessa. Ne haastateltavat, joilla oli tietokone kotonaan,

eivät juuri käyttäneet sitä tiedonhakuun. Tulevaisuudessa ikääntyneet saattavat olla aktiivisempia tietotekniikan käyttämisessä.

Palvelun tarjoajan, Oulun kaupungin, yhteyshenkilö oli haastateltaville tärkeä kontaktipiste koko palvelupolun aikana, alusta loppuun. Asiakkaat ottavat yhteyttä tarvittaessa yhteyshenkilöön. Kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä yhteyshenkilön tapaan toimia ilmoittautumistilanteessa. Yhteyshenkilön *reagointialttius* oli nopeaa jo ilmoittautumistilanteessa. Hän kertoi toiminnasta, vastasi kysymyksiin ja ohjasi asiakkaan tutustumaan ryhmään. Yhteyshenkilö koettiin erittäin palvelualttiina ja ystävällisenä henkilönä. *Vakuuttavuus* on palveluvarmuutta, joka koostuu palvelun pätevyydestä, kohteliaisuudesta, uskottavuudesta ja turvallisuudesta (Ylikoski 1999, 128, 133). Omalla vakuuttavuudellaan ja kohteliaisuudellaan yhteyshenkilö sai asiakkaiden luottamuksen.

Palveluun jonottaminen oli myös palvelupolun *esipalvelua*. Jonottamisaika oli vaihdellut haastateltavien keskuudessa. Muutama pääsi ryhmään heti, kaksi jonotti noin puoli vuotta ja yksi yli kaksi vuotta. Haastateltavat eivät kokeneet jonottamista ongelmana. Kaksi vuotta jonottanut haastateltava odotti ryhmään pääsyä luottavaisin mielin, koska hän uskoi siihen, että saa paikan, kun paikka hänelle vapautuu ja se on luvattu hänelle. *Luotettavuuteen* kuuluu lupausten kiinnittäminen (Grönroos 2009, 116). Palvelun tarjoajan *imago* koettiin vahvaksi ja se herätti luottamusta. Esipalvelua on myös saapuminen ja kulkeminen fyysiseen ympäristöön. Kaikkien haastateltavien mielestä kulkeminen paikalle on helppoa läheisen sijainnin vuoksi. Keskeisen ja läheisen sijainnin takia haastateltavat haluavat käydä Rajakylän hoivan kuntosalilla.

Palvelupolun ydinpalvelua on se, kun asiakas käyttää palvelua. Ydinpalvelussa muodostuu palvelun varsinainen arvo ja palvelukokemus. Palvelussa on mukana tila, esineet, ihmiset ja toimintatavat. Kuntosaliryhmän tila on kuntosali, esineitä ovat kuntosalilaitteet ja ihmiset ovat asiakkaat, palvelun käyttäjät eli ikääntyneet sekä vertaisohjaajat, jotka ohjaavat ryhmiä. *Konkreettinen ympäristö* liittyy palveluyrityksen käyttämien toimitilojen, laitteiden ja materiaalien toimivuuteen ja miellyttävyyteen (Grönroos 2009, 116).

Yrityksen konkreettinen ympäristö koettiin aluksi negatiivisena tilan pienuuden ja laitteiden vähyyden vuoksi. Puku- ja pesutilat ovat pienet, mutta niitä ei voi laajentaa nykyisissä tiloissa. Haastateltavat, jotka olivat käyneet Kuntoklubi Profeelilla, vertasivat Rajakylän hoivan tiloja ja laitteistoa Kuntoklubi Profeelin toimintaympäristöön, joka miellytti heitä enemmän. Haastateltavat

ovat kuitenkin sopeutuneet tilanteeseen ja suhtautuvat jo myönteisemmin fyysiseen toimintaympäristöön. He kuitenkin haluavat kehittää toimintaa ja ilmaisivat tyytymättömyytensä epäkohtiin. Haastateltavat kertoivat turhasta laitteesta. Se pitäisi korvata hyödyllisemmällä laitteella. Ilmanvaihto salilla on huono. Astmaatikot varsinkin kokevat tilan todella tukalaksi ja harjoittelu on heille hankalaa. Ilmanvaihtojärjestelmän perusteellinen tutkiminen on aiheellista.

Ympäristö vaikuttaa erittäin merkittävästi palvelun onnistumiseen. Se ohjaa ihmisten käyttäytymistä ja vaikuttaa ihmisen mielialaan. (Tuulaniemi 2011, 78.) Ikääntyneille varsinkin kuntosalilla on tärkeää olla hyvä sisäilma, ilmanvaihto ja sopiva lämpötila. Laitteita ja vapaata tilaa tulee olla sopivassa suhteessa, jotta on tilaa myös jutella ja pitää taukoja ja hoitaa sosiaalisia suhteita. Laitteet tulee olla huolella suunniteltuja ja tarpeeksi helppokäyttöisiä. (Pitkänen, 2002, 12 - 13.) Rajakylän hoivan kuntosalilla tilat eivät ole riittävät eikä niitä voi laajentaa. Muihin havaittuihin epäkohtiin pitäisi saada parannusta.

Haastateltavien mukaan ryhmät ovat kooltaan liian suuria, mutta he eivät halua pienentää nykyisiä ryhmiään sosiaalisten suhteiden vuoksi. Uusien ryhmien ihanteellinen koko olisi 6-8 henkilöä, jotta tilat ja laitteet riittävät hyvin harjoitteluun. Tutkimuksen ollessa vielä kesken, saatiin palvelun tarjoajalta uutta tietoa, että syksyllä on perustettu kolme uutta ryhmää, joiden koko on 11 – 12 henkilöä. Ryhmistä on kuitenkin yleensä yksi tai kaksi henkilöä pois, joten paikalla on yleensä kymmenen asiakasta. Ryhmien kokoonpanossa pitäisi ottaa huomioon haastateltavien esille tuoma asia, että sopiva ryhmäkoko olisi 6 – 8 henkilöä. Tila olisi sopiva sen kokoiselle ryhmälle ja laitteita riittäisi kaikille. Myönteistä kehitystä on, että kuntosaliharjoittelun lisäksi ryhmäläiset tekevät nyt tasapaino-, puntti- ja kuminauhaliikkeitä. Laitteista saa voimaa, mutta tasapainoa ja koordinaatiota pitää myös harjoittaa. Tämä on erityisen tärkeää ikääntyneille.

Vertaisohjaajista on ryhmissä pulaa. Haastatteluissa selvisi, että vetäjiä ryhmissä löytyy paikkaamaan vertaisohjaajan tilapäisen poissaolon, mutta ryhmäläiset eivät halua ottaa ohjauksesta jatkuvaa vastuuta vertaisohjaajina. Ryhmien toiminta loppuu, jos uusia vertaisohjaajia ei löydy. Monet ohjaajat ovat jo iäkkäitä eivätkä välttämättä kauaa enää jaksaa olla mukana. Koulutuksilla ja yhteisillä, mukavilla tilaisuuksilla voitaisiin ryhmistä saada nousemaan uusia vertaisohjaajia. Palvelun tarjoajan tulisi suunnitella ja järjestää sopivia tilaisuuksia muillekin kuin vertaisohjaajille. Liikunnan alan opiskelijoita pitäisi hyödyntää ryhmien ohjauksessa mahdollisuuksien mukaan.

Palvelun järjestäjän luotettavuutta heikensi se, että toimintaympäristön siirtymisestä ei tiedotettu tarpeeksi eikä mitään syytä kerrottu miksi toiminta siirtyi. Toiset haastateltavat vertasivat Rajakylän hoivan toimintaympäristöä muihin kuntosaleihin, joissa olivat käyneet. Läheisen sijainnin vuoksi haastateltavat eivät haluaisi, että kuntosalitoiminta siirtyisi kauemmas, vaikka tarjolla olisi isommat tilat. Asiakkaat haluavat hyödyntää kaupungin tiloja taloudellisten resurssien säästämiseksi. Fyysistä toimintaympäristön turvallisuutta pitää kehittää ensiapukoulutuksilla. Muutoin toimintaympäristö koetaan turvalliseksi hoitohenkilökunnan ollessa lähettyvillä koko ajan.

Empatia käsittää palvelun saatavuuden, viestinnän ja asiakkaan ymmärtämisen (Ylikoski 1999, 133). Palvelun saatavuuteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Palvelu on lähellä ja ryhmien toiminta-ajat sopivat kaikille haastateltaville hyvin. Haastateltavien toiveet otettiin huomioon jo ilmoittautumisvaiheessa. Viestintä koettiin riittäväksi niin, että ryhmäläiset antavat palautetta vertaisohjaajalle, joka puolestaan välittää palautteen eteenpäin yhteyshenkilölle. Viestintä oli puutteellista silloin, kun ryhmät siirtyivät Kuntoklubi Profeelilta Rajakylän hoivalle. Muutoksesta tiedotettiin yhtäkkisesti vertaisohjaajille, jotka välittivät tiedon ryhmäläisille. Haastateltavat kokivat tämän epäkohtana. Jos palvelussa tapahtuu muutoksia, tiedottamisen täytyy tapahtua hyvissä ajoin ja tieto täytyy välittyä kaikille palvelua käyttäville. Vertaisohjaajat ovat hyvä tiedonvälityskanava ryhmäläisille, mutta lisäksi ilmoitustaulu on koettu hyväksi tiedotustavaksi. Kaikki palvelussa tapahtuvat muutokset ja niiden syyt täytyy pystyä perustelemaan asiakkaille. Tämä lisää palvelun tarjoajan uskottavuutta ja luotettavuutta sekä vahvistaa imagoa.

Jälkipalvelu on asiakkaan ottama yhteydenotto palveluntuottajaan, kun asiakas on jo käyttänyt palvelua. Jälkipalvelua ovat esimerkiksi asiakaspalautteet. (Tuulaniemi 2011, 78 - 79.) Haastateltavat kokivat riittävänä palautteen antamisen vertaisohjaajille, jotka puolestaan välittävät palautteen eteenpäin yhteyshenkilölle. Palautelaatikolle tai muulle vastaavalle tavalle antaa palautetta ei koettu olevan tarvetta. Tieto kulkee vertaisohjaajien kautta riittävän hyvin eteenpäin. Haastateltavamme olivat kaikki erittäin sosiaalisia ja kovia puhumaan, mutta monessa ryhmässä on myös hiljaisempia persoonia, jotka eivät välttämättä uskalla tuoda mielipiteitään julki. Siksi voisi olla paikallaan jokin palautekanava, jonka kautta voisi nimettömänä antaa palautetta. Pienimuotoisia asiakastytyväisyyskyselyjä voisi olla hyvä järjestää silloin tällöin. Näin palvelun tarjoaja saisi arvokasta tietoa palvelun kokemuksista myös niiltä, jotka eivät uskalla kertoa sitä ääneen.

Tänä syksynä uusien ryhmien perustamisen vuoksi jonoa palveluun ei enää ole. Kaikille halukkaille on nyt pystytty tarjoamaan paikka ryhmässä. Kun tutkimusta alettiin suunnitella ja tehdä, tilanne oli jonotuksen suhteen ongelmallinen. Kaikille halukkaille ei pystytty tarjoamaan palvelua. Jonossa oli kymmeniä henkilöitä odottamassa ryhmiin pääsyä. Tilanne on nyt korjaantunut. Haastateltavien tuttavilla oli vielä jonottamassa ryhmiin kesäkuussa, mutta nyt he ovat päässeet palvelun asiakkaiksi. Jonotus palvelutuokiona ei ollut toimiva pitkään aikaan, koska kysyntä ylitti tarjonnan. Nyt palveluntarjoaja on onnistunut korjaamaan tilanteen. Tällä hetkellä palvelukonsepti on toimiva siltä osin, että jonot on purettu.

9.3 Palvelun teknisen ja toiminnallisen laadun toteutuminen sekä asiakastyytyväisyyden muodostuminen

Teimme johtopäätöksiä tutkimustulosten pohjalta siitä, miten haastateltaville on välittynyt palvelun tekninen ja toiminnallinen laatu sekä miten asiakastyytyväisyys muodostui haastateltaville tässä palvelussa.

Tekninen laatu on sitä, *mitä* asiakas saa palvelutilanteessa. Tällä on suuri merkitys palvelun laadun arvioinnin kannalta. Asiakkaan kokemukseen laadusta vaikuttaa lisäksi se, miten tekninen laatu toimitetaan hänelle. *Toiminnallinen laatu* kuvastaa sitä *miten* palvelu toimitetaan asiakkaalle ja millaiseksi asiakas sen kokee. (Grönroos 2009, 100–101, 105.) Tapa, jolla palvelu suoritetaan saattaa olla asiakkaalle jopa tärkeämpi kuin palvelun lopputulos. (Ylikoski 1999, 118).

Teknistä laatua kuntosaliryhmän asiakkaalle on se, mitä hän saa, eli heidän tapauksessaan kuntoilutuokion. Haastateltavat ovat tyytyväisiä, kun saavat jokaviikkoisen harjoittelutuokionsa. Siitä on muodostunut heille rutiini ja yksi liikuntakerta viikkoon lisää. Haastateltavat olivat aktiivisia kunnan ja terveyden ylläpitäjiä, joten heille on tärkeää, että tämä palvelu annetaan heille. Toiminnallinen laatu ryhmäläiselle välittyy muuan muassa paikan viihtyvyyden ja toimivuuden, palvelun toteutustavan, asiakaspalvelun ja muiden ryhmän jäsenten kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen kautta. Toiminnalliseen laatuun liittyviä seikkoja kritisoitiin paikan viihtyvyyden ja toimivuuden osalta sekä laitteiden riittämättömyyden vuoksi. Tilat ovat todella ahtaat, ilmanvaihto huonoa eikä laitteita ole riittävästi. Puhtaudesta ja siisteydestä tilat saivat kiitosta. Asiakaspalveluun haastateltavat olivat sen sijaan todella tyytyväisiä.

Yhteyshenkilön ystävällisyyttä ja palveluhenkisyttä ja nopeaa reagoitokykyä keuhuttiin. Tärkein toiminnalliseen laatuun vaikuttava seikka oli ehkä kuitenkin ryhmän jäsenten välille muodostunut tiivis ryhmähenki ja se, että ryhmässä käynnistä oli muodostunut kaikille haastateltaville sosiaalisten suhteiden ylläpitopaikka. Kaikki korostivat sitä, että tämä ei toimisi näin pienissä tiloissa, jos ei olisi näin hyvää ryhmähenkeä. Haastateltaville oli tärkeää, että kuntoilun ohessa he saivat aina kerran viikossa tavata hyviä ystäviään ja vaihtaa kuulumisia. Ryhmän kautta oli syntynyt myös sellaisia ystävyysuhteita, että toisia tavattiin myös muiden harrastusten merkeissä. Toiminnallinen laatu vaikutti paljon siihen, miten asiakkaat kokevat saamansa palvelun. Kokonaisuutena he olivat tyytyväisiä. Tilojen ahtauden aiheuttamaa tyytymättömyyttä paikkasi se, että heillä oli enemmän aikaa hoitaa sosiaalista kanssakäymistä muiden ryhmäläisten kanssa sillä aikaa, kun laitteisiin joutui odottamaan omaa vuoroaan.

Tutkimustulosten perusteella tehtiin johtopäätöksiä siitä, miten haastateltaville on muodostunut asiakastyytyväisyys. Asiakas käyttää palvelua, koska hän haluaa tyydyttää jonkin tarpeen. Tyytyväisyyden kokemus asiakkaan mielessä liittyy selvästi siihen, että kuinka paljon hän saa hyötyä ostaessaan palvelun. Tyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset. (Ylikoski 1999,151.)

Kuntosaliryhmän asiakkaalle tuottaa tyytyväisyyttä kuntosalin hyvä varustetaso ja toimiva tila (konkreettinen ominaisuus) tai hyvä asiakaspalvelu (abstrakti ominaisuus). Palvelun käytön seuraukset voivat olla toiminnallisia tai psykologisia. Toiminnalliset seuraukset ovat käytännön seurauksia. Ikääntyneille kuntosaliasiakkaille tyytyväisyyttä tuottaa palvelun *läheinen sijainti*. Läheisen sijainnin toiminnallinen seuraus on, että palvelu on helposti saatavissa. Psykologinen seuraus voi olla esimerkiksi *sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen*. (Ylikoskea 1999, 151-152 mukaillen.)

Konkreettinen ominaisuus eli kuntosalin varustetaso ei tyydyttänyt haastateltavia, varsinkaan aluksi. Tilat ovat pienet, laitteita on liian vähän ja yksi laite on ihan turha. Muutos isommista tiloista, joissa oli enemmän laitteita, aiheutti tyytymättömyyttä. Eniten kritiikkiä antoivat tilojen ahtaudesta ja laitteiden vähydestä, ne haastateltavat, jotka olivat käyneet aiemmin Kuntoklubi Profeelin tiloissa KunnonLähteen asiakkaina. Heillä oli ollut käytössään toimivampi ja tilavampi harjoitteluympäristö, johon he peilasivat nykyistä ympäristöä ja ympäristönvaihdoksen tuomia muutoksia. Myös ne haastateltavat, jotka kävivät tai olivat käyneet aktiivisesti muilla kuntosaleilla, osasivat suhtautua kriittisesti tilojen toimimattomuuteen. Haastateltavat olivat kuitenkin jo

sopeutuneet tilanteeseen ja olivat nyt suhteellisen tyytyväisiä. Haastateltavat kokivat läheisen sijainnin niin tärkeäksi, että eivät haluaisi vaihtaa isoimpiin tiloihin, jos ne sijaitisivat huomattavasti kauempana. Silloin kulkeminen vaikeutuisi. Haastateltavat kokivat saamansa palvelun heille hyödylliseksi ja nykyisissä puitteissa tyydyttäväksi. He osasivat arvostaa heille annettua palvelua, jonka he ovat ansainneet.

Haastateltavat olivat tyytyväisiä palvelun abstraktiin ominaisuuteen eli asiakaspalveluun. Yhteyshenkilön kautta tapahtuva palvelu koettiin erittäin ystävälliseksi ja hyväksi, samoin tilojen puhtaana pito. Palvelun helppoon saatavuuteen ja läheiseen sijaintiin oltiin erittäin tyytyväisiä. Sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen oli kaikkien haastateltavien mielestä tärkeä osatekijä palvelussa ja se olikin monille yksi tärkeimmistä syistä alun perin ryhmään hakeutumiseen ja siinä edelleen pysymiseen. Näiden seikkojen perusteella voidaan todeta, että haastateltavat ovat suhteellisen tyytyväisiä palveluun kokonaisuutena.

9.4 Tiedonkulku tutkimuksessa

Uusien ryhmien perustamisesta ja siitä, että jonossa ei ole enää asiakkaita, saimme tiedon KunnonLähteen yhteyshenkilöltä siinä vaiheessa, kun uudet ryhmät oli jo perustettu ja olimme saaneet tutkimustulokset jo käsiteltyä. Tutkimustuloksiin ei muuttunut tilanne vaikuttanut. Kun teimme haastatteluja kesäkuussa, jonossa oli kymmeniä ihmisiä eikä osattu odottaa, että jonot purettaisiin niin nopeasti. Laadimme tutkimuskysymykset sen hetkisen tilanteen pohjalta. Jonotustilanteen purkaminen ja uusien ryhmien perustaminen oli iso osa tutkimuksemme tarkoitusta. Olisimme toivoneet, että muuttuneesta tilanteesta, olisi tullut meille tieto heti, kun uusia ryhmiä alettiin muodostaa. Näin olisimme voineet siirtää tutkimuksessamme painopistettä muualle ongelmallisen jonotustilanteen sijaan. Toki olisimme itsekkin voineet aktiivisesti kysellä kuntosaliryhmien tilannetta, mutta emme kuitenkaan osanneet odottaa, että jonojen purkaminen tapahtuisi niin helposti. Keväällä se vaikutti vielä olevan ongelma.

10 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoite oli selvittää Rajakylän hoivalla käyvien KunnonLähteen kuntosaliryhmien asiakkaiden toiveita, tarpeita, odotuksia ja kokemuksia saamastaan palvelusta sekä heidän asiakastyytyväisyyttään. Tutkimuksen avulla haluttiin saada selville millaisia tarpeita ja odotuksia ikääntyneillä on KunnonLähde -toiminnan kuntosaliryhmän toiminnalle. Tutkimuksen tavoitteena oli, että palvelu kehittyisi mahdollisimman hyväksi ja toimivaksi sekä heidän odotuksiaan vastaavaksi, jolloin toiminnasta tulisi asiakaskeskeisempää. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus. Palvelupolun kautta käsiteltiin palvelun laadun osatekijöitä, palvelun teknistä ja toiminnallista ja asiakastyytyväisyyden muodostamista.

Päätuloksina mainitaan, että asiakkaat kokevat palvelukokonaisuuden melko toimivana, mutta parannusehdotuksia havaittiin kuitenkin. Palvelua koskevat odotukset täyttyivät pääpiirteittäin. Asiakkaat kokivat palvelun hyvin tärkeäksi osaksi omaa elämäänsä. Palvelussa korostui fyysisen kunnon ja terveyden ylläpitämisen lisäksi sosiaalisen verkoston merkitys. Fyysisen toimintaympäristön sijainti oli haastateltavien mielestä hyvä, koska kuntosali on lähellä. Kuntosalitila on liian pieni, mutta siihen ei pystytä vaikuttamaan, jos halutaan pysyä Rajakylän hoivan tiloissa. Laitteita on liian vähän ja yksi laite pitäisi korvata toisella. Ryhmäkoot ovat tiloihin nähden liian suuret, mutta nykyisiä ryhmiä ei haluta alkaa pienentää. Uusia ryhmiä perustettaessa pitäisi huomioida tilanahtaus eli muodostaa pienempiä ryhmiä. Vertaisohjaus koettiin toimivaksi. Kehitysehdotuksia tuli esiin jonkin verran. Uusia ryhmiä tarvitaan lisää ja kesäajalle halutaan toimintaa. Ryhmäläisille pitäisi palveluntarjoajan järjestää ensiapukoulutusta turvallisuuden takaamiseksi ja riskien minimoimiseksi. Liikunnan alan opiskelijoita haluttaisiin hyödyntää vertaisohjauksen ohella.

Alun perin tutkimus oli tarkoitus toteuttaa Kuntoklubi Profeelin Kunnon Lähde -toiminnan asiakkaille. Toiminta kuitenkin muuttui niin, että kaupunki sai Rajakylän hoivan tilat käyttöönsä maksutta Kunnon Lähde -toimintaa varten syksyllä 2011, joten ulkoistettu palvelu Kuntoklubi Profeelilla loppui. Olisimme tutkineet asiaa yrittäjän näkökulmasta, että miten kaupungin maksaman kuntosaliliikunnan avulla olisi voinut kehittää yrityksen liiketoimintaa. Nyt toimeksiantajana on Oulun kaupunki. Tutkimusasetelman ja toimeksiantajan vaihtumisen vuoksi tutkimmekin palvelukonseptin toimivuutta ja asiakastyytyväisyyden toteutumista Rajakylän hoivan KunnonLähde – kuntosalitoimintaan osallistuvilla asiakkaille.

Ajatus opinnäytetyön aiheesta syntyi, kun toinen meistä oli tehnyt opiskeluun liittyvän työn Kuntoklubi Profeelille aiemmin. Keskustelimme yrittäjän kanssa mahdollisista aiheista ja päädyimme liiketoiminnan kehittämiseen KunnonLähde -toiminnan avulla. Kun tieto muutoksesta tuli, että KunnonLähteen asiakkaat siirtyvät pois Kuntoklubi Profeelilta Rajakylän hoivan tiloihin, oli se yllätys ja pettymys meille kaikille: tutkimuksen tekijöille, yrittäjälle ja KunnonLähteen asiakkaille. Jouduimme pohtimaan, että miten jatkamme tutkimustamme vai jatkammeko ollenkaan. Päädyimme ottamaan yhteyttä KunnonLähteen yhteyshenkilöön ja kysyimme häneltä, että olisiko tutkimukselle tarvetta ja kiinnostusta heidän puoleltaan. Järjestimme tapaamisen, jossa kartoitimme hieman tutkimuksen sisältöä ja tavoitteita sekä esitimme alustavan tutkimussuunnitelman. Aiheen rajaus piti myös miettiä tarkasti. Halusimme omien rajallisten resurssiemme vuoksi keskittyä vain Rajakylän hoivan kuntosaliryhmien asiakkaiden tutkimiseen. Tutkimus olisi ollut mielenkiintoista tehdä koskemaan koko KunnonLähteen toimintaa ja kaikkia asiakkaita, mutta meidän resursseilla se olisi ollut mahdotonta. Toivommekin, että tästä meidän tutkimuksestamme on hyötyä jatkotutkimuksille. Toiminta on niin laajaa, että varmasti tutkittavaa aiheesta riittää joillekin toisille opiskelijoille myöhemmin.

Aloimme pohtia aihetta tarkemmin uudesta näkökulmasta. Nyt tavoite ei ollut enää selvittää liiketoiminnan kehittämistä, vaan palvelukonseptia ja asiakkaiden tyytyväisyyttä siihen sekä mahdollisia kehitysehdotuksia. Jouduimme miettimään tietoperustaa ja tutkimuksen tarkoitusta uudelleen. Aloimme myös miettiä, mikä olisi oikea tapa selvittää asiakkaiden kokemuksia palvelusta, laadullinen vai tilastollinen tutkimus. Päädyimme lopulta laadulliseen tutkimukseen, koska halusimme saada mahdollisimman monipuolista ja rikasta tietoa, jota emme välttämättä olisi tilastollisella tutkimuksella saaneet aikaan.

Aluksi meillä oli hieman vaikeuksia hahmottaa uuden aiheen tarkka tavoite ja määritellä tutkimusongelmat. Ne kuitenkin muotoutuivat hiljalleen monien versioiden jälkeen. Ohjaava opettaja oli suureksi avuksi meille tässä asiassa. Tietoperustan etsiminen ja tutkimusongelmien hahmottuminen vaativat aikaa, pitkäjänteisyyttä ja laajaa ajattelukykyä. Palvelun laadusta ja asiakastyytyväisyydestä oli tarjolla paljon kirjallisuutta. Meidän piti osata valita tutkimuksen kannalta olennaisimmat ja tärkeimmät teoriat ja niiden pohjalta etsiä lähdekirjallisuutta. Ikääntyneiden liikunnasta ja varsinkaan kuntosaliharjoittelusta ei juuri kirjallisuutta löytynyt, enemmänkin tutkimuksia ja tilastotietoja. Vaikka nettilähteitä on aiheesta valittu paljon, ne ovat luotettavia, koska ne ovat pääasiassa julkisten organisaatioiden julkaisemia. Näiden teorioiden ympärille piti löytää ohjaava laajempi kokonaisuus palvelukonseptin kehittämisestä. Kirjaston

tiedonhaun opastuksessa oivalsimme suhteellisen uuden käsitteen, palvelumuotoilu, joka vaikutti aiheeseen tutustuttuamme täydelliseltä teorialta täydentämään muuta tietoperustaamme. Palvelumuotoilu oli suhteellisen uusi termi, joten löysimme vain kaksi hyvää lähdekirjaa, mutta ne osoittautuivat riittäviksi työmme kannalta. Ohjaava opettaja oli suureksi avuksi teorioiden yhteensovittamisessa. Hän neuvoi ja opasti alkuvaikeuksissa.

Opinnäytetyön aihe tuli meidän opiskelijoiden puolelta, joten toimeksiantaja ei asettanut mitään tarkkaa aikataulua työn valmistumiselle. Laadimme itsellemme realistisen aikataulun, joka sopisi perheellisille opiskelijoille. Myös muut opinnot vaativat rajallisesta ajastamme osansa, joten aikataulun määrittäminen oli aluksi hankalaa. Päätimme kuitenkin, että meillä on mahdollista saada opinnäytetyö valmiiksi reilussa puolessa vuodessa. Aikataulusta kiinnipitämistä helpotti työn jakaminen, valmiiksi sovitut seminaarit ja aikataulutus, mihin mennessä on saatava valmiiksi tietyt osiot. Varsinkin tietoperustan etsiminen ja siitä kirjoittaminen olivat aikaa vievää, joten oli hyvä ratkaisu jakaa osiot meidän molempien opinnäytetyön tekijöiden kesken. Haastattelut suoritettiin yhdessä, samoin tutkimustulosten käsittelyt, johtopäätökset, pohdinta, johdanto ja tiivistelmä. Aikataulussa pysyttiin melkein. Työ saatiin valmiiksi noin pari kuukautta alkuperäisestä suunnitelmasta myöhässä.

Opinnäytetyö prosessina on ollut opettava monella tavalla. Tämä on laaja työ, joka yhdistää kaikki opinnoissamme oppimamme asiat. Laadullisen tutkimuksen olemme tehneet omalla opintojaksollaan, mutta se oli huomattavasti suppeampi. Ryhmähaastattelu osoittautui todella toimivaksi tutkimusmenetelmäksi tässä työssä. Aiemmin opinnoissamme emme olleet tehneet ryhmähaastatteluja, joten aluksi arvelutti sen valinta tutkimusmenetelmäksi. Se osoittautui kuitenkin erittäin toimivaksi ja uskomme, että emme olisi saaneet yhtä monipuolista ja rikasta aineistoa yksilöhaastatteluilla tai tilastollisella tutkimuksella. Myös ikääntyneiden haastattelu omana kohderymänään oli uutta ja mielenkiintoista. Olimme varautuneet siihen, että ikääntyneitä on vaikea saada haastateltaviksi tai heitä on vaikea saada puhumaan asioista riittävän monipuolisesti. Aluksi näin olikin, kun pelkän haastattelun saatekirjeen perusteella emme saaneet yhtään haastateltavaa. Moni haastateltavista sanoi, että oli nähnyt ilmoituksen Rajakylän hoivan ilmoitustaululla, mutta ei sitten kuitenkaan siihen sen enempää huomiota kiinnittänyt.

KunnonLähteen yhteyshenkilö oli suureksi avuksi haastateltavien hankinnassa. Hän kertoi useassa ryhmässä tutkimuksesta ja sai mielenkiintoa heräämään asiakkaiden keskuudessa. Vasta kun itse menimme paikalle useana eri päivänä ja eri ryhmien kokoontumisaikoina

houkuttelemaan haastateltavia tutkimukseen, saimme haastateltavat lupautumaan tutkimukseen. Muutama tosin kieltäytyi suoraan sanoen, että ei pääse paikalle. Onneksemme haastattelemamme asiakkaat olivat erittäin puheliaita ja aktiivisia ikääntyneitä ja haastattelutilanteet olivat paitsi monipuolista tietoa antavia myös mukavia keskusteluhetkiä, joista jäi kaikille osapuolille mukava mieli!

Opinnäytetyön tekeminen parityönä on ollut omalla tavallaan opettava projekti. Ajankäyttöä on täytynyt organisoida ja työtehtäviä jakaa, koska välillä on ollut haasteellista löytää yhteistä aikaa. Parityöskentelyssä on ollut kuitenkin myös paljon positiivisia puolia. Vastuualueiden jakaminen on helpottanut työn tekemistä. Toisen näkemys ja tulkinta sekä mielipiteiden antaminen tutkittavasta asiasta on laajentanut omaa näkemystä. Myös toisen motivointi puolin ja toisin on auttanut työn etenemisessä.

Toinen meistä opiskeli pääaineenaan markkinointia ja toinen johtamiseen ja organisaatioihin liittyviä opintoja. Tämä työ oli oivallinen keino yhdistää molempien osaaminen yhteen. Tutkimuksen tietoperustassa on sekä markkinointiin että organisaatioihin liittyviä teorioita. Niitä yhteen kokoamalla saimme toimivan kokonaisuuden, jossa molemmat tekijät saivat hyödyntää oppimaansa ja myös oppia uutta toisen vahvuusalueista.

Tiedonkulku tutkimuksen aikana yhteyshenkilön ja meidän välillä tapahtui sähköpostitse. Alussa haastattelimme yhteyshenkilöä pari kertaa. Yhteyshenkilö vastasi todella nopeasti sähköposteihimme, kun kysimme jotakin KunnonLähteeseen liittyvää. Kesäaikaan ei pidetty yhteyttä, koska litteroimme haastatteluaineistoa eikä siinä vaiheessa ollut mitään kysyttävää. Lokakuussa, kun olimme käsitelleet tutkimustulokset ja kirjoitimme johtopäätöksiä, aloimme kysellä KunnonLähteen tilannetta, lähinnä juuri jonotuksen tai muiden mahdollisten muutosten suhteen. Saimme tiedon, että uusia on ryhmiä perustettu kolme ja jonoa ei palveluun enää ole. Tieto tuli meille yllätyksenä. Oletimme, että jonoa on edelleen, koska keväällä jonossa oli vielä kymmeniä henkilöitä eikä silloin ollut puhetta uusien ryhmien perustamisesta. On hienoa, ettei jonoa enää ole ja kaikki halukkaat ovat päässeet palvelun pariin! Tämä palvelun osa-alue ei ole enää ongelma, ainakaan tällä hetkellä.

Palvelun järjestäjän on otettava huomioon, että Pateniemen suuralueen ikärakenne koostuu ikääntyneistä henkilöistä. Ihmiset vanhenevat ja eläkkeelle jääviä tulee koko ajan lisää. On hyvin todennäköistä, että uusia asiakkaita ilmoittautuu kuntosaliryhmiin edelleenkin. Rajakylän hoivan

tilat ja resurssit uusille mahdollisille ryhmille ovat rajalliset. Oulun kaupungin ikäihmisten hyvinvointia edistävien palveluiden yksikössä pitäisi suunnitella jo etukäteen isompia ja toimivampia tiloja, jos toiminta vielä laajenee. KunnonLähde -toiminnan eri liikunta- ja toimintaryhmät ovat ennaltaehkäisevää toimintaa ikääntyneille. Niihin on syytä panostaa, koska ne vähentävät sairauskuluja ja laitoshoidon. Pitkällä tähtäimellä kaupunki säästää sosiaali- ja terveystoiminnassa.

Sosiaali- ja terveysministeriön laatimien ikääntyneiden ihmisten ohjatun terveystoiminnan laatusuosituksissa määritellään, että kunnan pitäisi tehdä säännöllisesti selvityksiä liikuntapalvelujen saatavuudesta ja riittävydestä sekä siitä, että jääkö joku palveluiden ulkopuolelle. Sillä tavoin pystytään kohdistamaan palvelut sinne, missä niitä tarvitaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö, hakupäivä 10.5.2012.) KunnonLähde -toiminnan kuntosaliryhmiä ei ole aiemmin tutkittu, joten tämän tutkimuksen kautta saadaan suuntaa antavaa tietoa, joka auttaa suunnittelemaan myös muiden ryhmien toimintaa. Selvityksiä tulisi tehdä säännöllisesti, kuten vuonna 2013 voimaantuleva vanhuspalvelulaki vaatii, jotta pystyttäisiin paremmin tarjoamaan kaikkia KunnonLähteen palveluja kaikille niitä tarvitseville.

Uusien ryhmien perustamisesta ja siitä, että jonossa ei ole enää asiakkaita, saimme tiedon KunnonLähteen yhteyshenkilöltä siinä vaiheessa, kun uudet ryhmät oli jo perustettu ja olimme saaneet tutkimustulokset jo käsiteltä. Tutkimustuloksiin ei muuttunut tilanne vaikuttanut. Kun teimme haastatteluja kesäkuussa, jonossa oli kymmeniä ihmisiä eikä osattu odottaa, että jonot purettaisiin niin nopeasti. Laadimme tutkimuskysymykset sen hetkisen tilanteen pohjalta. Jonotustilanteen purkaminen ja uusien ryhmien perustaminen oli iso osa tutkimuksemme tarkoitusta. Olisimme toivoneet, että muuttuneesta tilanteesta olisi tullut tieto meille heti, kun uusia ryhmiä alettiin muodostaa. Näin olisimme voineet siirtää tutkimuksessamme painopistettä muualle ongelmallisen jonotustilanteen sijaan. Toki olisimme itsekin voineet aktiivisesti kysellä kuntosaliryhmien tilannetta, mutta emme kuitenkaan osanneet odottaa, että jonojen purkaminen tapahtuisi niin helposti. Keväällä se vaikutti vielä olevan ongelma.

Toivomme, että opinnäytetyömme tutkimustulokset, johtopäätökset ja kehitysehdotukset antavat toimeksiantajalle tärkeää tietoa palvelun kehittämiseksi. Toimeksiantaja voisi hyödyntää kehitysehdotuksia asiakkaiden toiveiden mukaan palvelun parantamiseksi asiakaskeskeisempään toimintatapaan. Toivomme myös, että tutkimuksemme voisi olla avuksi mahdollisten jatkotutkimusten osalta. Asiakastyytyväisyyttä voisi selvittää useammin ja koko

KunnonLähde -toiminnan asiakkaiden tutkiminen antaisi perinpohjaisempaa tietoa palvelusta. Myös jotain toista KunnonLähteen liikunta- tai toimintaryhmää voisi tutkia siihen sopivan tutkimusaiheen mukaan. Tutkimustamme voisi hyödyntää mahdollisissa tutkimuksissa.

LÄHTEET

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. Hamina: AKATIIMI Oy.

Björninen, H. & Tuokko, A. 2006. Ikääntyneiden mielipiteitä kuntosaliharjoittelun merkityksestä toimintakykyyn. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.

Heikkinen, J. Kunnan Lähde -toiminnan yhteyshenkilö. 2012. Haastattelut 15.3. ja 12.4.2012

Heikkinen, J., Kunnan Lähde -toiminnan yhteyshenkilö, Oulun kaupunki. Re: Opinnäyte. Sähköpostiviestit Sanna Kuutille 11.10.2012 ja 3.12.2012

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

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Ikäinstituutti, Voimaa vanhuuteen - ohjelma. Hakupäivä 15.5.2012, <http://www.voimaavanhuuteen.fi/fi/terveysliikunta/>

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Korpi, Aila. 2004. Asiakastytyväisyyskyselyt ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten. Hakupäivä 5.4.2012, http://www.oph.fi/download/115510_asiakastytyvaisyyskyselyt_ammattillisia_oppilaitoksia_ja_oppisopimustoimintaa_varten.pdf

Korpijärvi, M. & Suo, M. 2008. Ikääntyneet kaipaavat yksilöllistä ohjausta. Fysioterapia 5/2008, 31 - 32.

Kotler, P.1990. Markkinoinnin käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Tammerprint.

Oulun kaupunki 2005. Oulun kaupungin liikuntaohjelma ikääntyville. Hakupäivä 30.4.2012, http://www.ouka.fi/sote/ikaantyminen/lkaantyvien_liikuntaohjelma_2005.pdf

Oulun kaupunki 2010. Liikuntapalveluverkkoselvitys. Hakupäivä 30.4.2012, http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=d14e7fa8-5739-4077-a55a-9c41dbcacc62&groupId=52058)

Oulun kaupunki 2012a. KunnonLähde. Hakupäivä 15.5.2011, <http://www.ouka.fi/sote/ikaantyminen/kunnonlahde.html>

Oulun kaupunki 2012b. Liikunnan tulevaisuus. Hakupäivä 30.4.2012, <http://www.oulu.fi/liikunnanolosuhteet/tulevaisuus.htm#skenaariot>

Oulun kaupunki 2012c. Oulun kaupungin ikäluokkatilasto suuralueittain 1.1.2012. Hakupäivä 5.5.2012, <http://oulu.ouka.fi/tilasto/vakisalwww.html>

Oulun kaupunki 2012d. Pateniemen suuralue, väestö iän mukaan 1.1.2001 ja 2012. Hakupäivä 6.5.2012, <http://oulu.ouka.fi/tilasto/oulualueittain/pateniemi.html>

Pitkänen, K. 2002. Hyvän salin tuntee jo kitkasta. Sosiaaliturva 8/2002, 12 - 13.

Raha-automaattiyhdistys RAY.2012. Avustusstrategia 2012 - 2015. Hakupäivä 1.6.2012, https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Strategs_Oulu_22-3-2011.pdf

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4., painos. Juva: WSOY.

Sakari-Rantala, R. 2003. Iäkkäiden ihmisten liikunta- ja kuntosaliharjoittelu. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 2003: 142.

Sakari-Rantala, R. 2004. Ikääntyneiden kuntosaliharjoittelu. Perusteita ja käytännön ohjeita. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 2004: 161.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004. Ikääntyneiden ihmisten ohjatun terveystoiminnan laatusuositukset. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:6. Hakupäivä 10.5.2012, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3553.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö.2012a. Ohjausryhmän muistio. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystoiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2012:12. Hakupäivä 18.11.2012, http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-19627.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012b. Iäkkään henkilön sosiaali- ja terveystoiminnan turvaaminen (ns. vanhustalolaki). Hakupäivä 19.11.2012, http://www.stm.fi/vireilla/lainsaadantohankkeet/sosiaali_ja_terveydenhuolto/ikaantyneet

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012c. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (Kaste) 2012 - 2015. Hakupäivä 19.11.2012, http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1578410#fi

Suomen Liikunta ja Urheilu ry 2008. Senioriliikuntatutkimus 2007 - 2008. Hakupäivä 1.4.2012, <http://www.slu.fi/@Bin/2743604/Senioriliikuntatutkimus-2008-yhteenveto.pdf%20%202008>

Suomen Liikunta ja Urheilu ry 2010. Kansallinen liikuntatutkimus 2009 - 2010. Hakupäivä 1.4.2012, http://slu-fi-bin.directo.fi/@Bin/b2abacc182b9333f5e3da1f7ad3d6770/1307340137/application/pdf/3244706/Liikuntatutkimus_aikuiset_2009_2010.pdf.

TEKES 2012. Ajankohtaista: asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Hakupäivä 1.6.2012, <http://www.tekes.fi/ohjelmat/sosiaalijaterveyspalvelut/Ajankohtaista/asiakaskeskeisyysta+asiakaslahtoisyyteen?type=news>

Tilastokeskus. 2004. Väestö iän ja sukupuolen mukaan 2020, ennuste. Hakupäivä 1.4.2012, http://www.stat.fi/til/vaenn/2004/vaenn_2004_2004-09-20_kuv_003.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Väisänen, M., yrittäjä, Kuntoklubi Profeel. 2011. Haastattelut 25.3. ja 20.5.2011

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Helsinki: Otava.

LIITTEET

LIITE 1 Kutsu haastateltaville

LIITE 2 Haastattelurunko

LIITE 3 KunnonLähde -toiminnan esite

11.5.2012

Kesäinen tervehdys Teille Kunnon Lähde -toiminnan asiakkaille!

Olemme Oulun seudun ammattikorkeakoulun liiketalouden yksikön tradenomiopiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä Kunnon Lähteen asiakastyytyväisyydestä ja palvelun kehittämisestä. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää miten asiakkaat ovat kokeneet saamansa palvelun, ovatko he tyytyväisiä siihen vai olisiko palvelussa kehitettävää. Tutkimus on tärkeä jotta palvelu voi jatkua asiakaslähtöisenä ja kehitysmahdollisuudet tulee kartoitettua. Työ on tärkeä myös meidän opiskelijoiden ammattitaidon kehittämisen välineenä.

Tutkimus rajataan koskemaan Rajakylä-Pateniemi -alueen Kunnon Lähteen asiakkaita. Tutkimus suoritetaan kahtena eri ryhmähaastatteluna Rajakylän hoivan tiloissa. Toivomme saavamme molempiin haastatteluihin 2-3 henkilöä/haastattelu, jotka käyvät Rajakylän hoivan KunnonLähteen kuntosaliryhmässä, mahdollisesti myös Kuntoklubi Profeelilla. Haastattelut olisi tarkoitus pitää maanantaina 4.6. ja keskiviikkona 6.6. Haastattelussa saatavat tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia. Haastattelussa esiinnyttäen täysin anonymisti eli haastateltavien henkilötietoja ei kysytä missään vaiheessa. Nauhoitamme/videoimme haastattelun jotta voimme sen puhtaaksikirjoittaa myöhemmin. Nauhat tuhotaan heti kirjoituksen jälkeen. Tarjoamme pullakahvit haastattelun päätteeksi.

Mikäli haluat kertoa kokemuksistasi Kunnon Lähteen toiminnasta ja osallistua haastatteluun, toivomme Teidän ottavan meihin yhteyttä.

Ystävällisin terveisin,

Sanna Kuutti

Suvi Vaarala

Yhteystiedot, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet, on poistettu opinnäytetyön liitteestä!

Vapaamuotoista lämmittelyä aluksi:

Haastateltavat voivat halutessaan kertoa itsestään esim. iän ja kauanko eläkkeellä, asuinpaikan, siviilisäädyn, onko muita harrastuksia ja mitä puuhailee

TEEMA 1. Haastateltavan odotukset kuntosaliryhmän toiminnasta (odotettu laatu)

tiedostetut ja tiedostamattomat toiveet, tarpeet, odotukset, motivaatiotekijät ja arvot

- Miksi aloitti ryhmässä käynnit? Mikä motivoi käymään? Fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset tarpeet?
- – sosiaaliset -> uudet /vanhat ystävyysuhteet? verkosto? kohtaamispaikka?
- Mitä asiakas ajatteli hyötyvänsä ryhmässä käynnistä?
- Mitä odotuksia oli ryhmän toiminnasta?

TEEMA 2. Palvelun saatavuus

- Kauanko jonotti ryhmään? Miten koki jonottamisen ja jonotusajan?
- Ovatko kuntosaliryhmän kokoontumisajat sopivat?
- Ryhmien toiminta-ajat: onko kestoltaan (1 tunti) sopiva aika? Pitäisikö päästä useammin kuin kerran viikossa? Onko kellonaika hyvä? Haluaisiko kesäaikaankin ohjattua toimintaa?
- Aikataulut: Onko ohjaaja ajoissa paikalla? Entä jos ohjaaja joutuu olemaan pois, onko silloin ryhmää ollenkaan vai löytyykö sijainen? Miten tällaisessa tilanteessa tiedotus kulkee?

TEEMA 3. Haastateltavan kokemuksia kuntosaliryhmän toiminnasta (koettu laatu) palvelupolun kautta

- Asiakkaan kokemukset ja palveluprosessi kokonaisuudessaan
- Mitä mieltä; kuinka käytännön asiat toimivat?

Palvelupolku

1. tutustuminen palveluun (Internet, esitteet liikuntapaikoissa, Oulu10:ssä, asukastuvilla, Oulu-lehden seuratoimintapalstalla ilmoitus, suusanallinen viestintä)/ESIPALVELU/ODOTETTU LAATU
 - Mistä sait tietoa KunnonLähde -toiminnasta? Oliko tietoa saatavilla helposti?
2. yhteydenotto/ilmoittautuminen kunnonlähteeseen: puhelimitse tai Internetin kautta / ESIPALVELU
 - Onko toimintaan helppo ilmoittautua? Miten kokee ilmoittautumisen palvelutilanteena? Joutuuko jonottamaan puhelimessa kauan, tai jättämään viestin vastaajaan? Jos joutuu, niin otetaanko asiakkaaseen yhteyttä takaisin nopeasti?
 - Onko ilmoittautumissysteemi toimiva? Tarvitseeko kehittämistä?
 - Otetaanko asiakas huomioon kiireettömällä palveluasenteella? Saako kysymyksiin vastauksen? Ottaako asiakaspalvelija selvää asiasta, jota ei tiedä?
3. asiakaspalvelija ohjaa asiakkaan ryhmään, jossa on vapaa paikka ESIPALVELU
 - Millaisena kokee asiakaspalvelutilanteen / ilmoittautumisen? Onko palvelu ystävällistä? Saiko tarpeeksi tietoa? / LUOTETTAVUUS,
 - Kerrottiinko asiakkaalle, mitä ryhmässä tapahtuu? kuunneltiinko mielipiteitä ja toiveita, esim. päivänmäärän ja kellonajan suhteen? REAGOINTIALTTIUS
4. matka palvelupisteeseen/ ESIPALVELU
 - fyysinen sijainti: löytääkö perille helposti, onko sopivan matkan päässä/liian kaukana? Miten kulkee paikalle, kävellen/pyöräillen/autolla/bussilla?
5. siirtyminen fyysiseen tilaan/ YDINPALVELU
 - Ovatko pukeutumis-/pesutilat riittävät ja siistit? Ovatko pukukopit lukolliset? Miten oli Kuntoklubi Profeelilla?
6. palvelutapahtuma: laitteet, vertaisohjaus /YDINPALVELU

Mitä mieltä kuntosalista? FYYSINEN /KONKREETTINEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

- Jos asiakas kävi Kuntoklubi Profeelilla ennen Rajakylän hoivalle siirtymistä, niin miten koki muutoksen? Jos kävi Kuntoklubi Profeelilla ennen, miten siirtymisestä Rajakylän hoivalle tiedotettiin? Perusteltiinko asiakkaalle miksi muutos tapahtuu? Annettiinko muutoksesta tarpeeksi tietoa jne.?
- Ovatko tilat riittävät? Onko vapaata tilaa riittävästi? / Miten oli Kuntoklubi Profeelilla?
- Ovatko tilat viihtyisät? Entä siistit?
- Onko ilmanvaihto ja lämpötila sopivat? Onko valaistus sopiva? Entä akustiikka? Miten oli Kuntoklubi Profeelilla?
- Onko laitteita riittävästi? Ovatko laitteet sopivia kehon harjoitteluun? Ovatko laitteet turvallisia ja helppokäyttöisiä? Miten oli Kuntoklubi Profeelilla?

/NAKUUTTAVUUS

- Mitä mieltä ryhmäkoosta? Onko sopivan kokoinen? Pitäisikö ryhmiä lisätä? Miten oli Kuntoklubi Profeelilla?
- Turvallisuus; kokiko asiakas palvelun turvalliseksi? Onko toimintaympäristö (laitteet ja tilat) turvallinen? Mitä jos sattuu onnettomuus tai sairauskohtaus? Miten toimitaan? Onko ryhmällä kaupungin puolesta tapaturmavakuutus vai onko itse hankittu? Miten palveluympäristössä on huomioitu se, että sairauskohtauksia voi sattua? Onko hyvä ensiapuvälineistö, laastareita yms. saatavilla? Onko esim. verenpainemittaria?
- vertaisohjaajat

miten kokee vertaisohjauksen? Onko ohjaajan tietotaito riittävä? Onko käynyt ryhmässä, silloin kun oli ammattilaisohjaaja? Jos on, niin miten koki sen verrattuna vertaisohjaajaan? PÄTEVYYS

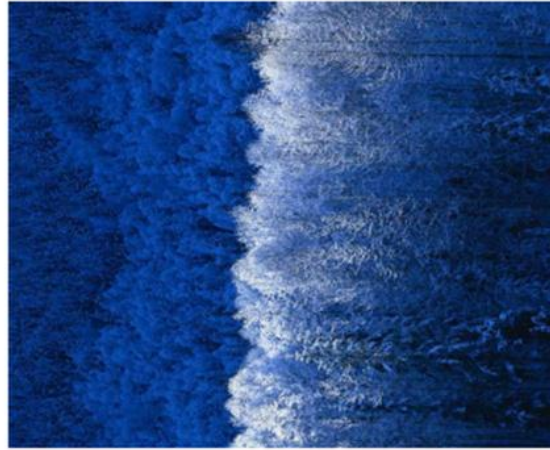
Vertaisohjaaja ei saa korvausta työstään. Pitäisikö saada? Kuka kustantaisi, kaupunki vai asiakkaat itse (nimellinen korvaus) ja paljonko maksettaisiin? Onko ryhmäläisillä halukkuutta alkaa itse vertaisohjaajiksi? Vertaisohjaajat iäkkäitä, toiminta voi loppua jos uusia ei löydy

7. poistuminen palvelutilanteesta/ -ympäristöstä

8. JÄLKIPALVELUA ei ole: Pitäisikö olla palautelomakkeita, asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä tms. mitä muuta?
9. Millainen kokemus asiakkaalla on syntynyt palvelukokonaisuudesta? Ryhmäliikunta palveluna, henkilökohtainen asiakaspalvelu, palvelutilanne, toimitilat, ohjaus, laitteet, saatavuus jne.)
10. Haastateltavien kanssa keskustelua KunnonLähde -toiminnan tavoitteen ja Oulun kaupungin liikuntavision toteutumisesta. Mitä mieltä haastateltavat ovat, toteutuvatko ne? Entä ikääntyneiden ihmisten ohjatun terveysliikunnan laatusuosituksat? (Löytyvät opinnäytetyöstä sivuilta 10, 14-16. Haastateltaville luettiin ja selitettiin ne.)

TEEMA 4. Palvelukonseptin kehitysehdotukset

- Avoin kysymys: onko KunnonLähteen kuntosalitoiminnassa kehitettävää, jos on, niin mitä?
- Mitä toiveita, ideoita ja tarpeita olisi?
- Mitä toivoisit palvelulta?
- Onko palvelussa jotain minkä voisi tehdä toisin?
- Mitä pitäisi ottaa huomioon?



KunnonLähde >65

Videokerhoon ovat tervetulleita videokuvauksesta ja videoiden editoinnista kiinnostuneet. Aloitteluille on oma pienvyöry, jossa mahdollisuus yksilölliseen ohjaukseen. Oma läppäri mukaan. Ilmoittautuu.

Atk-koulutukset jatkuvat keskuksista-heinäpäätä asukastuvalla. Eritasoisia kursseja, myös iltakurssit. ILMOITTAUTUMINEN: p.050-4040957. Kurssimaksu.

Keilaus Oulun keilahallilla maanantaisin klo 12 – 13 omakustannushintaan.

Ikäihmisten Lähde-kuoroon otetaan uusia laulajia. Tiedustelut ja ilmoittautuminen kuoronjohtaja Sanna Jaako p. 0400 706553. Yhteistyössä Oulun Seudun Settlement ry:n / Kansalaisopiston kanssa. Kansalaisopiston kausimaksu. **Naisien oma lentopallovuoro** perjantaisin Kasarmin liikuntasalilla klo 11.00- 12.30

Seniorit kuntoon - ryhmä kokoontuu Ouluhallissa ke klo 11 -12.30. Silloin on mahdollisuus pelata sukkapalloa, lentopalloa tai käydä kuntosalilla, myös radat ovat käytössä.

Biljardi Keskuksien Palvelukeskuksessa ti klo 10 – 11.00. Ilmoittautuu.

- vertaisohjaajien ohjaamia maksuttomia liikunta- ja toimintaryhmiä yli 65-vuotiaille oululaisille
- vertaisohjaajiksi ovat tervetulleita myös alle 65-vuotiaat
- ryhmäläiset voivat jatkaa entisissä ryhmissään. Tiedustelut ja ilmoittautumiset uusiin ryhmiin p. 044 703 5881
- uusista toiminnoista ja muutoksista tiedotetaan Oulu-lehden seuratoimintapalstalla ja internetosoitteessa:

<http://www.ouka.fi/soie/ikaantyminen/kunnonlahde.html>

Ryhmäläiset ja vertaisohjaajat toimivat vapaaehtoisesti ja omalla vastuullaan.

Ryhmäpaikkojen osoitteet:

- Caritas-Koti, Kapellimestarinkatu 2
- Heinätorin seurakuntakoti, Aleksanterinkatu 71
- Hiirösen hoivakoti, Merikotkantie 5
- Honkapiirti, Pateniementie 86
- Intion hoivakoti, Upseerinkatu 2
- Kasarmin liikuntasali, Upseerinkatu 4
- Kaukovaision asukastupa, Hiirihaukantie 5 D
- Keskuksista-Heinäpäähän asukastupa, Kauppurienkatu 23
- Keskuksien palvelukeskus, Nummikatu 24
- Lassintalon seniorikeskus, Myllytie 4
- Lintulammen asukastupa, Latokartanon tie 1
- Maikkulan monitoimitalo, Kangaskontiontie 3
- Ouluhalli, Ouluhlindtie 20
- Oulun keilahalli, Isokatu 97
- Oulun uimahalli, Raksila, Pikkukankaantie 3
- Raatin uimahalli, Raatin tie 2
- Rajakylän hoiva, Ruusikkatie 2
- Raksilan tekojääkenttä, Urheilukatu
- Turun Palvelukeskus, Kangastie 1
- Urheilutalo, Rantakatu 15
- Vesper-koti, Isokatu 88
- Värtön liikuntahalli, Kurkelantie 7

KunnonLähde >65

kevät 2012

9.1 – 25.5.2012