

Sähköisen liikuntaneuvontapalvelun kehittäminen Motia Oy:n liiketoiminnan pohjaksi

Jarno Heino

Tekijä tai tekijät Jarno Heino	Ryhmä tai aloitusvuosi LOT 2010
Opinnäytetyön nimi SÄHKÖISEN LIIKUNTANEUVONTAPALVELUN KEHITTÄMINEN MOTIA OY:N LIIKETOIMINNAN POHJAKSI	Sivu- ja liitesivumäärä 53, 52
Ohjaaja tai ohjaajat Outi Kangas-Korhonen	
<p>Lihavuuden ja sen oheissairauksien yleistymisen aiheuttamat kustannukset asettavat tarpeen ennaltaehkäisevien hoitomuotojen kehittämiseksi. Vuosikymmeniä kehitetyt liikuntaneuvontapalvelut ovat osoittaneet, että kohdennetulla elämäntapavalmennuksella saavutetaan taloudellisesti kannattavia tuloksia riskiryhmässä. Silti vain puolet Suomen kunnista tarjoaa liikuntaneuvontaa ja palvelua tarjoavillakin alueilla tavoitetaan vain murto-osa kohderyhmästä.</p> <p>Opinnäytteen tarkoituksena oli rakentaa Motia Oy:n liiketoiminnan pohjaksi palvelusäilytys sekä työväline sähköisen liikuntaneuvontapalvelun tarjoamiseen. Palvelun vaikuttavuuden tuli ylittää kasvullisen liikuntaneuvonnan tasolle ja kuntakentän toivottiin kiinnostuvan palvelusta. Näin rakentuva liiketoiminta lisäisi neuvonnan kävijämäärää. Palvelukehityksessä keskityttiin muutosvaihteoriaan, voimaannuttavaan valmennuksen ja kuntakentästä nouseviin haasteisiin.</p> <p>Produktin suunnittelu alkoi elokuussa 2011 ja ohjelmointityö syyskuussa 2012. Suunnitelmien mukainen produkti julkaistiin käyttöön tammikuussa 2013. Helmikuussa 2014 asiakkaina oli 13 kuntaa, joista ohjatuille käyttäjille toteutettiin asiakastutkimus.</p> <p>Liikuntaneuvonta.fi -palvelun asiakkaat ylsivät perinteisten palvelumuotojen asiakkaiden tuloksiin ja 77 % koejakson kunnista jäi maksaviksi asiakkaiksi. Sovelluksen käyttäjävälisyyttä kehitetään ja toimintamallia levitetään uusille toimijoille niin liikuntaneuvonnan kuin muidenkin elämäntapainterventioiden tueksi.</p>	
Asiasanat liikuntaneuvonta, etävalmennus, etäneuvonta, terveyden edistäminen, elintapamuutos	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Liikuntaneuvonta.....	3
2.1 Liikuntaneuvonnan kohderyhmä	3
2.2 Liikuntaneuvonnan tulokset	5
2.3 Liikuntaneuvonnan nykytila.....	6
2.3.1 Liikuntaneuvonnan järjestämisen haasteet.....	6
2.3.2 Liikuntaneuvonnan tehokkuutta ja asiakasmääriä rajaavat haasteet	7
3 Teoriat liikuntaneuvonnan taustalla.....	8
3.1 Voimaannuttaminen	8
3.2 Transteoreettinen muutosvaihemalli	9
4 Opinnäytteen tavoite	14
5 Projektikuvaus	15
5.1 Idean kehittyminen	15
5.2 Ideasta konkretiaksi.....	18
5.3 Sovelluksen toiminnot pilottijakson alkaessa	20
5.4 Pilottijaksosta kertynyttä.....	29
5.5 palvelualueen laajentaminen	32
6 Vaikuttavuus	34
6.1 Tausta.....	34
6.2 Vertailukohdat	35
6.3 Mittausmenetelmien luotettavuus	36
6.4 Valmentajan osaamisen vaikutukset	36
6.5 Kuntien reaktiot	37
6.6 Asiakastyytyväisyys ja palvelumuodon valintaan vaikuttavat tekijät.....	38
6.7 Yhteenveto	39
7 Pohdinta	41
7.1 Tulosten analysointi	41
7.2 Produkti	42
7.3 Projektin aikainen oppiminen, jatkokehitys ja tulevaisuudennäkymät	45
Lähteet	48

Liite 1. Motia Oy:n palvelussa käytettävä muutosvaihemalli.....	54
Liite 2. Suurkaupunkeihin suunnattu sähköpostikysely	55
Liite 3. Motia Oy:n liikuntaneuvojan käsikirja.....	56
Liite 4. Asiakastutkimus	75
Liite 5. Asiakastutkimuksen raportti.....	80
Liite 6. Markkinakartoituksen tuloksia	102

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysministeriö (2011) painottaa terveyden edistämiseen tähtäävissä palveluissa ennalta ehkäisevää näkökulmaa. Maailmanterveysjärjestä WHO luokittelee liian vähäisen fyysisen aktiivisuuden keskeiseksi sairastavuutta ja ennenai-kaista kuolleisuutta aiheuttavaksi tekijäksi. (Koivuniemi & Suutari 2010, 6.) Taloudellisesti tarkasteltuna terveyssektorin kustannuksista 90 % kertyy kymmenesosasta potilaita. Kyseiseen pieneen ryhmään tulisikin kiinnittää huomiota ensisijaisesti liikunta- ja ravitsemusvalmennuksen muodossa, joka toimisi sosiaali- ja terveysministeriön painostuksen mukaisena ongelmakohtien säästöjä tuovana vastalääkkeenä. (Varjonen-Toivonen 2014; Koivuniemi & Suutari 2010, 6.) Ilmeisestä tarpeesta huolimatta toimivia käytäntöjä on esitetty vähäisesti (Koivuniemi & Suutari 2010, 6). Pienten ja keskisuurten kuntien alueilla haasteita asettavat riittämättömät ohjaaja-, aika- ja osaamisresurssit ja suuremmissakin kaupungeissa palveluun hakeutumisen kynnyks koetaan usein korkeaksi. (Motia Oy:n kuntapäätätapaamiset 2013). Jotta kuntalaisten hyvinvointia koskeviin tavoitteisiin päästäisiin, tarvitaan uudenlaisia kysyntään matalilla menoilla vastaavia ratkaisumalleja (Packalen 2007, 3). Palvelutuotannon tehostamissyistä kuntien rooli onkin muuttumassa palveluiden tuottajasta palveluiden järjestäjiksi (Lith 2011, 2).

Opinnäytteessä pyritään vastaamaan tähän hyvinvoinnillisesti ja taloudellisesti merkittävään haasteeseen syventymällä toimiviin liikuntaneuvontamenetelmiin sekä kuntakentän tarpeisiin. Esiselvitysvaihe toteutetaan paneutumalla alan kirjallisuuteen, tapaamalla kuntapäätätäjiä ja hankejohtajia sekä teettämällä niin päätäjiin kuin käyttäjiinkin suunnattuja kyselytutkimuksia. Kertyvien tietojen ja kokemusten myötä kootaan Motia Oy:n liikuntaneuvojan käsikirja (liite 3) sekä sen opit ja kuntakentän tarpeet huomioiva Liikuntaneuvonta.fi-työväline. Palvelumuodon valmistuttua koulutetaan käytännön toimijoita käsikirjasisältöisen liikuntaneuvonnan tarjoamiseen sovelluksen välityksellä ja aletaan hioa konseptia käytännön pilottijaksojen myötä. Opinnäytteen tavoitteena on kehittää sähköisen liikuntaneuvonnan konsepti. Konsepti on onnistunut, mikäli sen asiakkaat saa-

vuttavat kasvulliseen liikuntaneuvontaan verrattavissa olevia tuloksia ja kuntakentässä herää kysyntää palvelua kohtaan. Työn tilaajana toimii Motia Oy, joka tavoitteiden täyttyessä pyrkii kehittämään sähköisestä liikuntaneuvonnasta kannattavaa liiketoimintaa. Työn tuloksia arvioidaan asiakastyytyväisyyttä ja tuloksia kartoittavan asiakaskyselyn sekä kuntakentän kysynnän myötä.

.

2 Liikuntaneuvonta

Liikuntaneuvonta on terveysneuvontaa (Heinonen 2011, 17), jonka tavoite on asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin kehittäminen (Koivuniemi & Suutari 2010, 7). Liikuntaneuvontaa voi toteuttaa lääkäri, hoitaja, fysioterapeutti, liikunnanohjaaja, terveyskasvattaja tai terveysneuvoja. Kuntien riskiryhmään kuuluville asukkailleen tarjoama liikuntaneuvontasuhte koostuu useammasta tapaamiskerrasta, joihin voi liittyä ohjeistusta liikuntaryhmään osallistumisesta. Valmennusta voidaan tukea kirjallisella materiaalilla. (Toropainen 2014.)

2.1 Liikuntaneuvonnan kohderyhmä

Ihmiset elävät ja sairastavat aikakautensa mukaisesti ja näköisesti. Sukupolvi aiemmin terveysvalistus koski lähinnä henkilökohtaista hygieniää, eikä syömis- tai liikuntatottumusten arviointi vielä kuulunut ohjauksen piiriin. Nykyään kansan terveydentilassa korostuu päihteiden käyttö ja lihavuus. (Turku 2007, 13.) Lihavuus on yleistynyt viime vuosikymmeninä niin miesten kuin naistenkin keskuudessa (Turku 2007, 13; THL 2014).

Kun painoindeksi nousee yli kolmenkymmenen, nousee myös riski sairastua sepelvaltimotautiin, sydän- ja verisuonisairauksiin, toisen tyypin diabetekseen, insuliiniresistenssiin ja rasva-aineenvaihdunnan häiriöihin, mahasuolikanavan sairauksiin, keuhkojen toimintahäiriöihin, nivelsairauksiin, metaboliseen oireyhtymään sekä uniapneaan ja syöpätauteihin (Uusitupa 2006, 31-33; Larkin 2013, 91, 116; Turku 2007, 12). Edellä kuvatuista syistä johtuen lihavista kertyi vuonna 2005 lääke- ja hoitokustannusten, työkyvyttömyyseläkkeiden, sairaspoissaolojen sekä heikentyneen työtehon muodossa 190 miljoonan euron lisäkustannukset yhteiskunnalle. Liian vähäinen liikunta lihavat henkilöt sisältäen kasvatti samoja kustannuksia vuonna 2004 225 miljoonan euron edestä. (Kiiskinen, Vehko, Matikainen, Natunen & Aromaa 2008, 45.)

Useat epidemiologiset tutkimukset osoittavat, että liikuntaneuvonnalla voidaan lisätä fyysisesti passiivisten aktiivisuutta (Vähäsarja, Poskiparta, Kettunen & Kasila 2004; Liikunta & tiede 2004, 81; Kiiskinen ym. 2008, 47). Interventiolla tuotetulla fyysisellä aktiivisuuden lisäyksellä vähennetään sairastumista sepelvaltimotautiin, tyypin 2 diabetek-

seen, alennetaan merkittävästi verenpainetta sekä vähennetään riskiä aivohalvaukseen (Kiiskinen ym. 47-48).

Tavoitteena yleisesti on, että palvelun tarjoaminen asukkaalle tuo järjestämiskustannuksia suuremmat säästöt. Tämän seurauksena liikuntaneuvontaa kohdennetaan yleisimmin passiivisille, lihaville ja korkean diabetesriskin henkilöille. (Koivuniemi & Suutari 2010, 24-25.) Edellä kuvattujen kriteerien lisäksi palvelua tarjotaan toisaalla myös masentuneille ja muille potilasryhmille, joiden käypähoito-suositukseen liikunta sisältyy. Päätöksen tekee kuntakohtaisesti palvelun maksava taho. (Motia Oy:n kuntapäätätapaamiset 2013.)

Käypä hoito –suositukset ovat lääkäreille, terveydenhuollon ammattilaisille sekä kansalaisille tehtäviä tutkimusnäyttöön perustuvia kansallisia hoitosuosituksia (Käypähoito 2014a). Käypä hoito-suosituksissa liikuntaa suositellaan yleisesti lihavien, passiivisten ja korkean diabetesriskipotilaiden ohella etenkin keuhkosairauksien, sydän- ja verisuonisairauksien, tuki- ja liikuntaelinsairauksien sekä mielenterveysongelmien ehkäisyssä, hoidossa ja kuntoutuksessa (Käypä hoito 2014b).

Passiivisuus on merkittävä riskitekijä lukuisiin sairauksiin sairastumisessa (Kiiskinen ym. 2008, 45). Terveyden kannalta riittävää liikuntaa on liikunnan ja kuntoilun harrastaminen vähintään kolmesti viikossa ripeästi ja reippaasti tai voimaperäisesti ja rasittavasti. Tällä mittarilla Suomessa fyysisesti passiivisia on peräti 45 prosenttia väestöstä. (Husu, P. Paronen, O. Suni, J. Vasankari, T. 2010, 31, 84.)

Lihavuutta arvioidaan painoindeksin avulla, jossa normaali- ja liikapainoisen painoindeksirajana on pidetty 25 kg/m². Painoindeksin ollessa 25 ja 29,9 välillä voidaan aikuisen määritellä liikapainoiseksi tai lievästi lihavaksi. Lihavaksi määritellään henkilö, jonka painoindeksi on vähintään 30. (Fogelholm, 2006, 50; Mustajoki 2013a.)

Luotettavaa tietoa lihavuuden esiintymisestä on kerätty Suomessa 1960-luvulta lähtien. Jo tuolloin oli havaittavissa, että suomalaisen aikuisväestön lihavuus oli kansainvälisesti verrattuna yleistä. Painoindeksin 30 omaavien henkilöiden määrä on huomattavasti lisääntynyt erityisesti 1970-luvun lopusta vuoteen 2000, jolloin 35-64-vuotiaiden kes-

kuudessa lihavia oli jo yli 20 prosenttia. 2000-luvun alusta alkaen eniten ovat lihonneet nuoret aikuiset. (Rissanen & Fogelholm, 2006, 15-16.)

Diabetesriskiä mitataan Helsingin yliopiston kansanterveystieteen laitoksen professori Tuomilehdon sekä Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitoksen erikoistutkija Lindströmin suunnitteleman riskitestin avulla (Diabetes 2014a). Suomessa tiedetään olevan noin 250 000 aikuistyyppin diabeetikkoa, joiden lisäksi ainakin 200 000 henkilön arvellaan sairastavan tautia tietämättään (Diabetes 2014b). Ilman ennaltaehkäisevän ohjauksen tehostamista aikuistyyppin diabeetikkojen määrän on arvioitu yleistyvän 70 % seuraavan kymmenen vuoden kuluessa (Turku 2007, 14).

2.2 Liikuntaneuvonnan tulokset

Painonpudotustuloksia seuraa, kun energiasaanti alittaa pitkäjänteisesti energiakulutuksen. Ratkaisevia tekijöitä painon muutoksiin ovat erityisesti ruokavalio ja liikkuminen. (Rissanen Fogelholm 2006, 19. Mustajoki 2013b.) Vähäsarjan ym. (2004), Liikunnan ja Tieteen (2004, 81) sekä Kiiskisen ym. (2008, 47) mukaan liikuntaneuvonnalla voidaan lisätä fyysisesti passiivisten aktiivisuutta Toropaisen (2014) tähdentäessä liikuntaneuvonnan sisältävän usein myös ravintopuolen ohjeistusta.

Bariatric Servicen (2012, 3) arvioissa liikunta- ja ravintoneuvontakäytännöillä sekä kognitiivisella terapialla voidaan saavuttaa keskimäärin 3-5 % pysyvät painonpudotustulokset. Vasankari (2014) taas kertoo, että liikuntaneuvonnalla ehkäistään kolmasosa kaatumisonnettomuuksista, joista kertyi Suomessa vuonna 2013 400 miljoonan euron hoitokustannukset. Käytännön liikuntaneuvontakokemuksia löytyy myös Mynämäellä, Maskussa, Nousiaisissa ja Naantalissa toimivasta Lipake-hankkeelta, jossa liikuntaneuvonnalla saavutettiin puolen vuoden aikana keskimäärin 2,3 kilon painonpudotus. Painoindeksi aleni kiloja myötä 0,8 pykälää. (Rantanen 2014.) Tutkimuksissa on havaittu interventioista kertyvien hyötyjen näkyvän vielä ainakin vuosi intervention jälkeen (Kiiskinen ym. 47-48).

2.3 Liikuntaneuvonnan nykytila

Liikuntaneuvonnaksi mielletään toisaalla esitteiden jakaminen ja viiden minuutin keskustelutuokio, kun toisaalla palvelu sisältää tunnin ensikeskustelun, opastusta laitteiden käytössä sekä aktiivista seuranta. Terminä liikuntaneuvonta on siis epätarkka (Koivuniemi & Suutari 2010, 7). Jonkinasteista liikuntaneuvontaa tarjotaan Kunnossa Kaiken Ikää –ohjelman ja UKK-instituutin keväällä 2013 tekemän tutkimuksen mukaan noin 50 % kunnista. Erityisen haastavaksi palvelun järjestäminen koetaan pienten ja keskiuurten kuntien alueilla. (Toropainen 2014.) Sen ohella, että palvelua ei kyetä useilla alueilla edes tarjoamaan, pyörii sen asiakkaina suuremmissakin kaupungeissa pääosin keski- ja eläkeikäisiä asiakkaita (Koivuniemi & Suutari, 2010 s.8, 12, 16, 19; Motia Oy:n kuntapäättäjätapaamiset 2013), vaikka tarvetta löytyy kaikista ikäryhmistä (THL 2010).

2.3.1 Liikuntaneuvonnan järjestämisen haasteet

Liikuntaneuvonnan leviämistä uusille alueille hidastavat muutamat tekijät. Näiksi ehkäiseviksi haasteiksi voidaan lukea liikuntaneuvonnan tuoreus (Koivuniemi & Suutari 2010, 6), tutkimustiedon puute neuvonnan taloudellisista hyödyistä (Vähäsarja ym. 2004, 94), muista neuvontakäytännöistä (Wager 2011, 32) sekä neuvonnan eri keinojen tehokkuudesta (Nikander 2003, 279,288). Tällöin ei tiedosteta sitä, mitä ohjauksen tulisi konkreettisella tasolla sisältää (Turku 2007, 11). Tiedon puutteita ilmenee myös siinä, mitä neuvonnan järjestäminen oman kunnan alueella vaatisi (Vanhamäki 2012).

Motia Oy:n kuntapäättäjätapaamisissa (2013) merkittävimmit haasteiksi toimivan liikuntaneuvonnan tiellä nostettiin budjetoinnin puuttuminen sekä aikaresurssien riittämättömyys niin päättävällä kuin toteuttavallakin taholla. Myös liikunnanohjaajien tietotaito katsottiin riittämättömäksi kun erillistä koulutusta ei aiheesta ollut järjestetty.

Taulukko 1. Miksi kunnat eivät tarjoa liikuntaneuvontaa

Tutkimustiedon puute neuvonnan taloudellisista hyödyistä	Vähäsarja 2004, 94
Tietämättömyys neuvontakäytännöistä	Wager 2011, 32
Tutkimustiedon puute neuvonnan eri keinojen tehokkuudesta	Nikander 2003, 279,288
Tietämättömyys neuvonnan sisällöstä	Turku 2007, 11
Tietämättömyys palvelukäynnistämisen vaatimuksista	vanhamäki 2012
Budjetoinnin puuttuminen	Kuntapäättäjätapaamiset Motia Oy 2013
Aikaresurssien riittämättömyys päättäjillä/toteuttajilla	
Liikunnanohjaajien riittämätön tietotaito	

2.3.2 Liikuntaneuvonnan tehokkuutta ja asiakasmääriä rajaavat haasteet

Liikuntaneuvonta vaatii toimiakseen vielä useita tekijöitä, vaikka palvelua jo tarjottaisiinkin. Heinosen (2011, 26) sekä Vähäsarjan ym. (2004, 82-83) mukaan perusterveydenhuollon työntekijöiden tiedot, neuvontataidot sekä aikaresurssit ovat riittämättömiä liikuntaneuvonnan tarjoamiseen. Myös tiedot alueen liikuntapalveluista ovat vajavaisia (Wager 2011). Turku (2007, 5) vahvistaa edellä esitetyt käsitykset toteamalla, että hoitoalan ammattilaisten koulutuksessa elämäntapaohjaus on jäänyt muun opetusaineiston varjoon. Edellä kuvatuista syistä vastuu palvelun toteuttamisesta onkin sittemmin siirretty suurimmassa osassa kuntia liikuntapuolen tarjottavaksi (Freundlich 2012).

Ongelmitta ei selvitä liikuntapuolellakaan. Asiakkaat kokevat palvelun kynnyksen korkeaksi, koska ohjaajan tapaaminen edellyttää matkustamista ja ylipaino koetaan usein arkaluontoiseksi asiaksi (Heikkilä & Santala 2014, 14; Motia Oy:n kuntapäätätapaamiset 2013). Tällaisissa asioissa anonyymiyys auttaisi merkittävästi avautumisessa (Honkanen & Renman 2014, 27). Korkean kynnyksen ohella liikunnanohjaajien määrä pidetään usein riittämättömänä palvelun tarjoamiseen. Vaikka palvelua kyettäisiinkin tarjoamaan, jää neuvonnalle usein etenkin työssä käyvien mahdollisuuksia heikentävät palveluajankohdat. Parhaat ajat on varattu liikuntapuolen kannalta taloudellisimpaan toimintaan, liikuntaryhmien ohjaamiseen. (Motia Oy:n kuntapäätätapaamiset 2013.) Liitteessä 2 esitelty suurkaupunkeihin suunnattu sähköpostikysely (2012) osoittaa myös, että heikkojen ajanvarauskäytäntöjen johdosta jopa kolmannes neuvontaan varatusta työajasta valuu hukkaan.

Taulukko 2. Liikuntaneuvonnan haasteet palvelua jo tarjoavilla alueilla

Terveystoimijoiden riittämättömät aikaresurssit	Heinonen 2011, 26
Terveystoimijoiden riittämättömät tietotaidot	Vähäsarja ym. 2004, 82
Terveystoimijoiden tietämättömyys liikuntapalveluista	Wager 2011
Liikunnanohjaajien rajatut palveluajankohdat	Päätätapaamiset
Palvelun korkea kynnys	Motia Oy 2013
Heikot ajanvarauskäytännöt	Sähköpostikysely 2012, liite 1.

3 Teoriat liikuntaneuvonnan taustalla

3.1 Voimaannuttaminen

Voimaannuttaminen on valmennustyyli, jota on sovellettu useisiin eri käyttökohteisiin. Termi rantautui Suomeen englanninkielen käsitteestä empowerment, josta löytyy suomenkielessä useita eri käännöksiä. Käsitettä on käytetty viime vuosikymmeninä potilaiden hoidossa, opetuksessa ja ammatillisessa kasvussa, henkilöstöjohtamisessa sekä yksittäisten hoitajien valtaistumisessa. Yleiseen käyttöön hyvinvointihankkeiden piirissä käsite tuli 1980-luvun puolivälissä, mutta terveydenhuollossa ilmiö on edelleen tuore. (Pesonen & Peurakoski 2013, 2.) Liikuntaneuvontakentällä malli on käytössä muutamissa malleissa. Toisaalla on jotain sen suuntaista ilman termin tiedostamista ja joillakin alueilla voimaannuttaminen ei näy neuvontakonsepteissa lainkaan. (Motia Oy:n kunta-päättäjätapaamiset 2013.)

Voimaannuttavassa ohjaustyyliässä ohjaaja nähdään mahdollistajana, joka rohkaisee asiakasta itseään ratkaisemaan ongelmansa ja ottamaan vastuun omasta terveydestään (Turku 2007, 21). Ohjaajan tehtävä on kulkea potilaan rinnalla, tukea (Pesonen & Peurakoski 2013, 2; Turku 2007, 21) ja tarjota valinnan mahdollisuuksia asiakkaan päätöksiä kunnioittaen. Vuorovaikutuksessa korostuvat hyväksytyksi tuleminen, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, kunnioitus sekä ohjattavan kokemus arvostus. (Turku 2007, 21.) Menetelminä voimaannuttavassa haastattelussa käytetään pystyvyystunteen kasvatamista sekä motivoivaa haastattelua (Toropainen 2014).

Pystyvyystunnetta kasvatetaan antamalla asiakkaalle positiivista palautetta hänen aiemmista onnistumisistaan, jolloin asiakkaan usko itseensä ja kykeneväisyyteensä nousee. Asiakas pääsee helpommin yli eteen tulevista haasteista ja epäonnistumisista. Väärästä kannustamisesta seuraisi helposti asiakkaan turhautuminen. (Absetz & Hankonen 2011).

Motivoiva haastattelu on elintapaneuvonnan menetelmä, jonka tavoitteena on voimistaa yksilön sisäistä motivaatiota muutokseen selvittämällä ongelmakäyttäytymiseen liittyvää amblivalenssia eli ristiriitaa (Päihdelinkki 2014). Vastaavan teholuokan menetelmiksi voidaan lukea myös kognitiivis-behavioraalinen hoito sekä 12 askeleen ohjelma,

mutta näiden menetelmien toteuttaminen vaatisi moninkertaisesti aikaa. Motivoiva haastattelu on ehdottomasti tehokkain ja helpoiten opetettavissa oleva menetelmä. (Absetz & Hankonen 2011.)

Toimintamallissa lähdetään siitä, että asiakkaassa itsessään on muutoksen edellytykset, jotka tulee vain kaivaa esiin vetoamalla haastateltavan omiin havaintoihin, tavoitteisiin ja arvoihin (Päihdelinkki 2014a; Turku 2007, 50-55; Liikunta & Tiede 2004, 83). Itsearvioiden pohjalta ohjaaja kohdistaa elämäntapojen vaikutuksien arvioimisen, uusien sisäisten mallien muovaamisen ja ulkoisien tekijöiden työstämisen asiakasta aidosti kiinnostaviin tekijöihin. Itsearviointien ohella motivoivan haastattelun työvälineinä toimivat aitoa pohtimista edistävien avoimien kysymysten esittäminen, ohjattavaa puhumaan rohkaiseva refleктоiva toistaminen, positiivisen palautteen antaminen pienistäkin onnistumisista sekä rönsyilevää keskustelua kokoavat yhteenvedot. (Turku 2007, 50-55.) Ohjaajan oma käytös on suuressa merkityksessä vuorovaikutusilmapiirin luomisessa. Kriittisyys ja käännätysinto herättää asiakkaassa kieltoa ja vastarintaa, joten ohjaajan tulee välttää opettamista, kasvattamista, asiantuntijana toimimista ja väittelyä. Luotava turvallinen ilmapiiri taas vaikuttaa asiakkaaseen myönteisesti ja lisää avoimuutta. (Päihdelinkki 2014a.) Motivoivassa haastattelussa ohjaajan esittämät avoimet kysymykset ja keskustelun aihealueet vaihtelevat asiakkaan muutosprosessin vaiheen mukaisesti. Jotta keskustelu pysyisi dialogina ja asiakasta motivoivana, tulee ohjaajan tiedostaa missä vaiheessa prosessia asiakas kulloinkin on. Vaiheen hahmottamiseksi käytetään yleisesti Prochaskan transteoreettista muutosvaihemallia. (Turku 2007, 50-55; Päihdelinkki 2014b.)

3.2 Transteoreettinen muutosvaihemalli

Elintapamuutosten tueksi on kehitetty erilaisia teorioita, joista tunnetuimpia ovat transteoreettiseen muutosvaihemalli, perustellun toiminnan teoria sekä suunnitellun käyttäytymisen teoria (Marttila 2010). Teoriapohjissa on paljon samaa, eivätkä teoriat sinällään sisällä teorioidenkin sisällä ristiin meneviä menetelmiä, joihin motivoiva haastattelukin lukeutuu. Teoriatutkimuksiin kohdistuneesta meta-analyysistä ilmenee kuitenkin puutteellisista raportoinneista ja neuvontasisällöistä sekä menetelmistä huolimatta se, että transteoreettiseen muutosvaihemalliin perustuva interventio on joko yhtä vaikuttava tai vaikuttavampi kuin kontrolliryhmien saama neuvonta. (Liikunta & Tiede 2004, 86;

Marttila 2010.) Myös käypä hoito-suosituksissa suositellaan lihavuuden elintapahoitoon transteoreettista muutosvaihemallia (Käypä hoito 2013). Valtakunnallisten toimijoiden keskuudessa muutosvaihemalli on tunnettu menetelmä, mutta yksittäisten kuntien liikuntaneuvontakäytännöissä muutosvaihemallia harvemmin, ainakaan tiedostaen hyödynnetään (Motia Oy:n kuntapäätätapaamiset 2013).

Muutosvaihemalli kehitettiin alun perin kuvaamaan tupakoinnin lopettamisen vaiheita, mutta sitä on sittemmin useisiin muihinkin elämäntapamuutosprosesseihin (Turku 2007, 50-55). Liikuntaneuvonnassa sitä on sovellettu 90 -luvun alusta alkaen, vaikkakaan soveltaminen ei ole ollut täysin mutkatonta. Monitahoisen liikunta-aktiivisuuden arviointi ei ole yhtä suoraviivaista kuin esimerkiksi tupakoinnin ja tupakoimattomuuden määrittely. Tämän seurauksena tupakointiin tarkoitettu ylläpitoporras, puoli vuotta tupakoimatta ei sovellu suoraan liikuntakäyttämisen porrasetenemisen pohjaksi. Liikuntaneuvonnassa ylläpitovaiheeksi hyväksytään nykyisellään 30 min kohtuullisesti raskastavaa liikuntaa päivässä. Käytännön neuvontatyöhön eri vaiheiden ajalliset määritelmät eivät kuitenkaan tuo ongelmaa. (Liikunta & Tiede 2004, 83.)

Transteoreettisen muutosvaihemallin mukaan neuvonta tukee elämäntapamuutosta parhaiten silloin, kun mallin kolme perusajatusta; muutosvaiheet, etenemisprosessit ja tasot toteutuvat. Muutosvaiheportaiden alkupuolella asiakas käy läpi kokemuksellisia, ajatuksellisia prosesseja ja myöhemmillä portailla toiminnallisia, käytännössä tehtäviä prosesseja, jotka ovat välttämättömiä muutoksen etenemiselle. Vaiheiden tunnistaminen ja prosessien tietäminen luo ohjaajalle edellytykset edetä neuvonnassa muutosta aktivoiden tietämättömyyden johtaessa ennen pitkää molempien osapuolten turhautumiseen. Varsinaisten muutosvaiheiden ja niillä etenemiseen johtavien prosessien lisäksi alkuperäiseen muutosvaihemalliin kuuluvat tasot, jotka auttavat käsittämään ei-toivotun käyttäytymisen taustaa. Näiksi käyttäytymisen tasoiksi luetaan tiettyihin oireisiin tai tilannesidonnaisiin ongelmiin, virheellisiin ajatusmalleihin, sosiaalisiin tilanteisiin, ihmissuhteiden konflikteihin sekä psyyken sisäisiin konflikteihin liittyvät tekijät. Nykyisellään niin tutkimuksissa kuin elintapaneuvontainterventioissakin on omaksuttu näistä kolmesta tasosta ainoastaan vaiheet ja niissä etenemiseen liittyvät prosessit, äsken kuvattujen tasojen jäädessä taka-alalle. (Liikunta & Tiede 2004, 83.)

Hoidon tarpeen arvioinnissa keskeisin asia on tunnistaa asiakkaan muutosvalmius. Ta-
voitteita arvioidaan siitä lähtökohdasta, millainen asiakkaan oma halukkuus muutoksiin
on. Malli auttaa työntekijää ymmärtämään valmentamisen ja valmistautumisen merki-
tyksen sen sijaan, että muutos ja toiminta ymmärrettäisiin synonyymeinä. (Päihdelinkki
2014b. Liikunta & tiede 2004, 82.) Mallissa on versiosta riippuen jaettu asiakkaan tilan-
ne viidestä kahdeksaan eri vaiheeseen, mutta vaiheiden lukumäärän on todettu toimi-
van käänteisessä yhteydessä mittarin tarkkuuteen. Yleisimmin käytössä olevat vaiheet
ovat esiharkinta, harkinta, valmistelu, toiminta ja ylläpito. (Liikunta & Tiede 2014, 82.)
Usein käytössä on myös kuudes muutosprosessiin yleisesti kuuluva vaihe, repsahdus.
Eri lähteistä riippuen mallien nimet vaihtelevat sisältöjen pysyessä pääosin samoina.
(Liikunta & Tiede 2014, 82; Päihdelinkki 2014b; Turku 2007, 50-55; Palssa 2014; Borg
2014.)

Esiharkintavaiheessa Asiakas ei tiedosta riskejä elintavoissaan tai näkee ongelmakäyt-
tämisen edut itselleen haittoja suurempina. Asiakas puolustaa omia toimintatapojaan
eikä ole valmis muutokseen. Ohjaajan tehtävä on saada asiakas huomaamaan käyttäy-
tymisensä ja kiinnittämään huomiota seurauksiin lisäämällä asiakkaan tietoisuutta tilan-
teesta. Asiakkaan kanssa ei voida edetä ennen kuin hän kokee haitat hyötyjä suurem-
miksi. (Päihdelinkki 2014b; Turku 2007, 50-55; Palssa 2014.)

Harkintavaiheessa asiakas tuntee tarpeen tehdä ongelmalle jotakin, mutta ei ole vielä
valmis muutokseen. Asiakas pohtii muutoksen hyviä ja huonoja puolia ja on epävarma
tilanteestaan. Ohjaajan tehtävä on nostaa keskustelussa esiin tulleita ristiriitoja ja pohtia
vaihtoehtoja sekä syventyä muutoksen etuihin ja haittoihin yhdessä asiakkaan kanssa.

Valmisteluvaiheessa asiakkaat alkavat tehdä pieniä kokeiluja ja valmistautuvat laajem-
paan muutoksen käynnistämiseen tekemällä olosuhteista suotuisat (Turku 2007, 50-55;
Palssa 2014). Ohjaajan tehtävä on auttaa asiakasta konkreettisen, arjen huomioivan
suunnitelman laatimisessa ja priorisoinnissa (Turku 2007, 50-55; Päihdelinkki 2014b).

Aloitteluvaiheessa asiakas etsii keinoja muutoksen toteuttamiseksi ja toimii muutospää-
töksen mukaisesti. Asiakas harjoittelee selviytymistaitojaan, hyödyntää muutosta tuke-
via sosiaalisia suhteitaan ja opiskelee aihetta. (Päihdelinkki 2014b.) Ohjaajan tehtävä on
auttaa asiakasta löytämään arkeensa soveltuvia ratkaisuja ja keinoja muutoksen tekemi-

seksi. Asiakkaan oikeita käsityksiä muutoksesta vahvistetaan ja vääriä käsityksiä korjataan, jolloin asiakkaan kasvava tietoisuus edesauttaa muutosta. (Päihdelinkki 2014b; Turku 2014, 50-55.)

Ylläpitovaiheessa asiakas sovittaa yhteen uusia tapoja, arvoja ja uskomuksia. Hän tunnistaa repsahdukseen johtavia riskitekijöitä ja välttää niitä. Ohjaajan tehtävä on tukea häntä myönteiseen ajatteluun ja vakiinnuttamaan ja ylläpitämään uutta elämäntapaa. (Päihdelinkki 2014b; Turku 2007, 50-55.) Turun (2007, 50-57) mukaan asiakas on ylläpitovaiheessa vasta, kun on ylläpitänyt muuttuneita elämäntapojaan vähintään 6 kuukautta.

Repsahdus tarkoittaa paluuta huonoihin tottumuksiin. Repsahdukset ovat enemmän sääntö kuin poikkeus. (Turku 2007, 50-55; Toropainen 2014; Borg 2014; Palssa 2014; Liikunta & Tiede 2014, 82.) Ohjaajan tehtävä on osoittaa myötätuntoa ja panostaa yhdessä asiakkaan kanssa repsahdukseen johtavien tekijöiden analysoimiseen, jonka avulla vastaavia tilanteita osataan välttää jatkossa (Turku 2007, 50-55; Toropainen 2014; Borg 2014; Palssa 2014; Päihdelinkki 2014; Liikunta & Tiede 2014, 82). Tupakointipiireissä koetaan keskimäärin kuusi repsahdusta ennen lopullista tupakasta eroon pääsemistä (Toropainen 2014).

Neuvontaa ei yleisimmin osoiteta lainkaan esiharkintavaiheen asiakkaille. Harkintavaiheessa asiakkaat usein viihtyvät pitkään, kun taas valmisteluvaiheesta siirrytään herkemmin aloitteluvaiheeseen. (Palssa 2014.) Vaiheista riippumatta ohjaajan tulee muistaa kannustaa pienistäkin onnistumisista sekä noudattaa motivoivan haastattelun ja voimaannuttamisen menetelmiä (Turku 2007, 50-55). Liikuntakäyttämisen muutosta tukevat erityisesti neuvonnan intensiivisyys, muutosprosessin tukeminen sekä pitkäaikainen seuranta (Liikunta & Tiede 2004, 86).

Useimmiten muutos ei tapahdu järjestelmällisesti vaiheiden mukaan, vaan portailla edetään henkilökohtaiseen tahtiin ja välillä vääräänkin suuntaan (Päihdelinkki 2014b; Toropainen 2014; Liikunta & Tiede 2014, 82). Asiakkaat myöskään harvemmin osuvat tarkasti jollekin portaalalle, vaan sijoittuvat jonnekin askelmien välimaastoon. Liikunta-neuvonnassa etenemistavoitteena voidaan pitää yhden muutosportaan etenemistä suhteen aikana. (Turku 2007, 50-55.) Tupakoinnin puolella yhden portaan ylittämiseen

kuluu keskimäärin 6 kuukautta. (Toropainen 2014; Palssa 2014.) UKK-instituutin tutkimuksissa yksi kahdestatoista asiakkaasta etenee aina ylläpitovaiheeseen asti. (Toropainen 2014.)

Motia Oy:n sähköisessä liikuntaneuvonnassa käyttämä viisivaiheinen muutosvaiheportaikko ja siihen sisältyvät ajatusmallit on kuvattu liitteessä 1. Liitettä käytetään perusterveydenhuollon piirissä, kun terveysammattilaiset kartoittavat potilaansa kuulumista liikuntaneuvonnan kohderyhmään.

Yksityiskohtaisemmat Turun (2007), Päihdelinkin (2014), Toropaisen (2014) ja Borgin (2014) tietämyksestä sekä Motia Oy:n liikuntaneuvojen kokemuksista kootut muutosvaihekohtaiset etenemismallit ohjeistuksineen löytyvät liitteestä 3. Motia Oy:n liikuntaneuvojan käsikirja.

4 Opinnäytteen tavoite

Työn tilaajana toimi opinnäytteen yhteydessä marraskuussa 2012 perutettu yritys, Motia Oy. Produktia tarjottiin kunnille jo opinnäytteen aikana Motia Oy:n kautta. Heinäkuussa 2014 Motia Oy:n palveluksessa toimi toimitusjohtajan ohella joko palkansaaajana tai alihankkijana 2 ohjelmoijaa sekä 3 liikunnanohjaajaa.

Motia Oy:llä oli sähköistä liikuntaneuvontaa koskien moniportaiset tavoitteet. Ensimmäisenä tavoitteena oli rakentaa toimiva lähetekäytäntö, jolla tuen piiriin tavoitettaisiin kasvollisia malleja suurempi osa kohderyhmään kuuluvia asukkaita. Toisena tavoitteena oli laatia tuoreimpiin oppeihin perustuva valmennussisältö ja kolmantena kehittää Liikuntaneuvonta.fi –sovellus, jonka välityksellä valmennuskonsepti voitaisiin kuntien esiin nostamat ongelmat ratkaisten toteuttaa. Kun lähetekäytäntö toimisi, palveluun saapuisi asiakkaita. Kun sovellus ja valmennussisältö toimisivat, asiakkaita saavuttaisivat tuloksia. Kun asiakkaat saavuttaisivat tuloksia, kunnat kiinnostuisivat palvelusta, ja Motia Oy:llä olisi mahdollisuus kannattavan liiketoiminnan rakentamiseen sähköisen liikuntaneuvontapalvelun ympärille.

Opinnäytteen tavoitteena oli vastata Motia Oy:n tarpeeseen kokoamalla toimiviin käytäntöihin perustuvat valmennusopit manuaaliksi (Liite 3), sekä kehittää sähköinen työväline opit mahdollistavan liikuntaneuvonnan tarjoamiseen kuntakentän tarpeet huomioiden. Kokonaisuutta, eli neuvontasisältöä ja työvälinettä testattaisiin Loimaan kaupungissa järjestettävässä pilottijaksossa. Pilottijakson seurauksena sähköistä liikuntaneuvontapalvelua kehitettäisiin tarpeenmukaisemmiksi ja tarjottaisiin uusille kunnille.

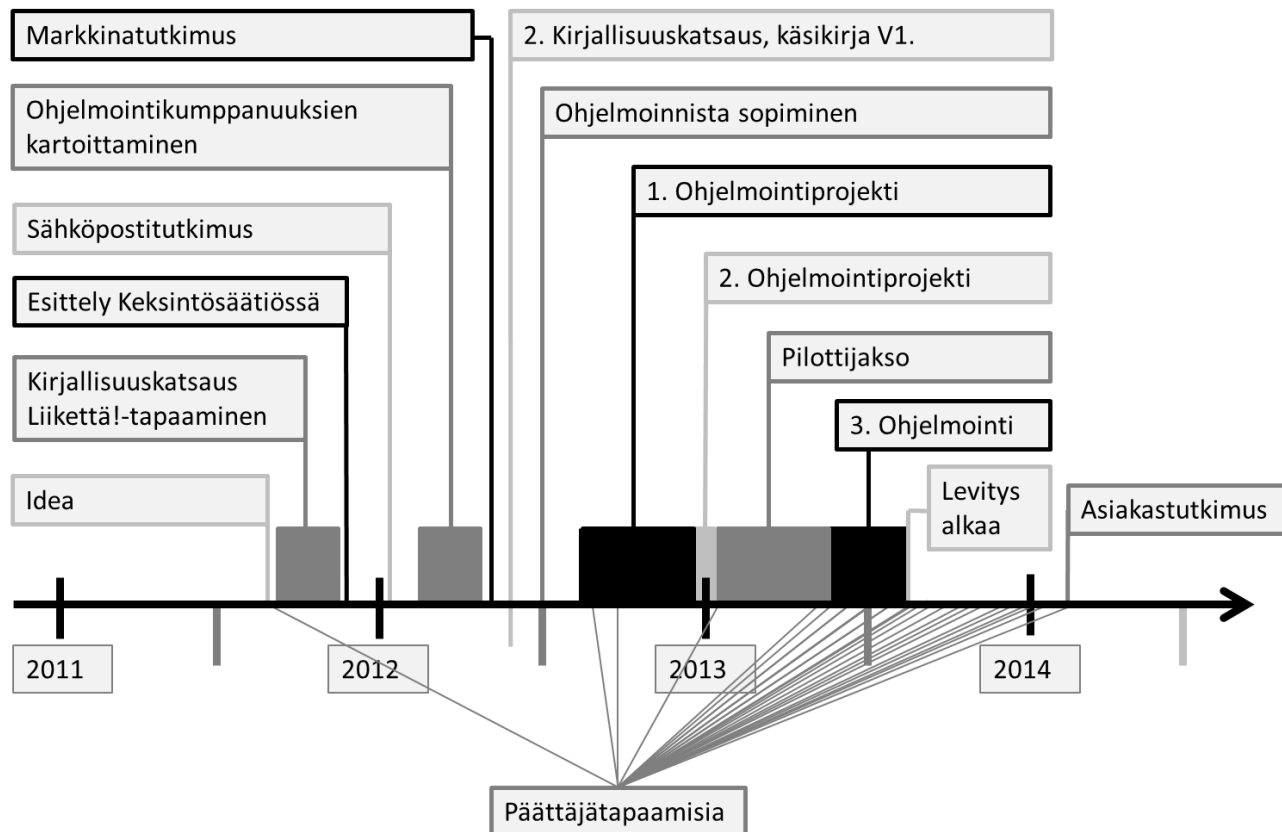
Opinnäytteen onnistumisen mittareita oli asetettu Motia Oy:n tavoitteista johdetusti kaksi kappaletta. Liikuntaneuvonta.fi-työvälineen kautta tarjotun liitteen 3 mukaisen valmennussisällön asiakkaiden tuli saavuttaa perinteisiin malleihin vertailukykyiset tulokset sekä kuntakentässä herätä kysyntää palvelua kohtaan.

Opinnäytteen tekstiosiossa panostettiin etenkin työvälineen kehittämisessä huomioitaviin tekijöihin. Liitteen 3 palvelusisältö vaikutti merkittävästi työvälineen muotoutumiseen ja vastaavasti kuntakentänkin tarpeet huomioiva työväline loi omat vaatimuksensa manuaalin sisällölle.

5 Projektikuvaus

Projektin toimeksiantajana toimi Motia Oy, jonka liiketoiminnan perustana produktin oli tarkoitus toimia. Työn laatijana toimineen Motia Oy:n omistajan ohella projektin parissa toimi Haaga-Halia AMK Pasilan toimipisteen IT-alan opiskelijat, Lahden AMK:n mediatekniikan opiskelija Matti Aarnio, ohjelmointiyritykset Codify ja tmi. Henri.E.Leskinen sekä markkinatutkimuksen toteuttanut Eccu Research.

Kaavio 1. Projektin vaiheet



5.1 Idean kehittyminen

Idea palvelukehityksestä nousi esiin elokuussa 2011, kun Asikkalassa paikallinen liikunnanohjaaja Laaksonen esitti mietteitään korkean kynnyksen rajaamasta kohderyhmästä. Sähköisen palvelun uskottiin madaltavan kynnystä, jonka myötä kehittyi ajatus sovelluksesta, jonka välityksellä kuntien liikunnanohjaajat voisivat vastaanottaa arempia asiakkaitaan. Tämän ajatuksen pohjalta liikuntaneuvonnan nykytilannetta ja sovelluksen toimintaedellytyksiä lähdettiin kartoittamaan aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta ja keskustelemalla Liikettä! –hankkeen johtoryhmän kanssa.

Loppusyksystä 2011 idea esiteltiin Keksintösäätiöön ja ELY-keskus myönsi 5000 euron rahoituksen toimintaedellytysten kartoittamiseen.

Tammikuussa 2012 nykytilannetta kartoitettiin tarkemmin lähettämällä liitteen 2 kysymykset yhdeksälle, pääosin suuremman kaupungin liikuntajohtajalle. Turun, Tampereen, Porin, Oulun, Lappeenrannan ja Loimaan johtajat myös vastasivat. Tietoa kertyi etenkin palvelun kuntakohtaisista kustannuksista sekä neuvojien hukka-ajoista.

Keväällä 2012 kartoitettiin sopivia ohjelmointikumppaneita ja käytännön toteutettavuuksia. Keskustelumenetelmän vaihtoehtoisiksi oli tarjolla sekä videoneuvottelu että chat. Videoneuvottelu ilmeni vaikeaksi ja kalliiksi toteuttaa ja sen toimimisessa internetyhteyden laatu oli tärkeässä roolissa. Palvelua oli tarkoitus tarjota haja-asutusalueilla, joissa internetyhteydet voivat olla heikkoja. Lisäksi matala kynnys toimi palvelukehityksen keskeisenä ajatuksena. Nämä syyt johtivat chatin valintaan palvelun keskustelumuodoksi.

Ohjelmointitöiden hintaluokka kokonaisuudessaan ylitti ennakoidun tason, joten ELY-keskuksen myöntämällä rahoituksella toteutettiin riskejä alentava markkinatutkimus. Yhteistyöhön päädyttiin ELY-keskuksen suositusten myötä Eccu Research Oy:n kanssa. Huhtikuussa 2012 valittiin kohderyhmät ja laadittiin kysymyssarjat, jotka Eccu Research sitten toukokuussa toteutti. Liikuntapuolelta tavoiteltiin 30 vastaajaa ja terveyspuolelta kahtatoista. Eccu Research soitti sovittua kontaktilistaa, kunnes sovittu määrä vastaajia saatiin kontaktoitua. Liikuntapuolen edustajia vastasi Pöytyältä, Huittisista, Pieksämäeltä, Oulunsalosta, Mynämäeltä, Haapajärveltä, Outokummusta, Ilomantsista, Suonenjoelta, Laitilasta, Alavudelta, Kiuruvedeltä, Hausjärveltä, Kauniaisista, Asikkalasta, Kuusamosta, Hattulasta, Muuramesta, Laihialta, Urjalasta, Laukaalta, Ähtäristä, alajärveltä, Nurmeksestä, Kuhmosta, Oulaisista, Uusikaarlepyystä, Kemijärveltä ja Ikaalisista. Terveyspuolelta vastauksia kerättiin Fossan seudun terveydenhuollon, Raahan seudun hyvinvoinnin, Oulunkaaren ja Pohjois-satakunnan peruspalvelun kuntayhtymistä sekä Naantalista, Limingasta, Kiteeltä, Kokemäeltä, Pirkkalasta, Sodankylästä, Haapavedeltä ja Sipooosta. Markkinakartoituksesta saadusta raportista tehtiin koonti liitteeseen 6.

Vastauksista ilmeni, että valtaosa niin liikuntatoimien kuin terveystoimienkin päättäjistä olisi halukas keskustelemaan sähköisen liikuntaneuvonnan mahdollisuudesta toimialueillaan. Eniten päättäjiä kiinnosti mahdollisuus konseptin ostamiseen kunnan omien liikunnanohjaajien käytettäväksi.

Aiemmin opiskelluista kirjallisista materiaaleista sekä tapaamisista kertyneet ongelmat; tietämättömyys neuvontakäytännöistä, palvelusisällöstä, palvelukäynnistämisen edellytyksistä sekä aikaresurssien ja ohjaajien tietotaidon riittämättömyys ilmenivät myös osan päättäjien vastauksista. Loimaalla erillisessä palaverissa esiin nousi myös, että liikuntaneuvonnalle varatut ajankohdat sopivat heikosti työssä käyvälle väestölle. Sähköinen ohjelma mahdollisti liikuntaneuvonnan ulkoistaminen yksityiselle, asiaan panostavalle toimijalle, joka taas poisti kerralla kaikki edellä kuvatut haasteet. Alun perin suurille kaupungeille asiakasmäärien lisäämiseen suunniteltu ohjelmisto muodostui nyt potentiaaliseksi pienten ja keskisuurten kuntakeskusten palvelun mahdollistajaksi. Neuvontaa jo tarjoavien kuntien haasteista oli jo ratkaistu riittämättömät liikuntatarjontatiedot sekä palvelun korkea kynnys. Lisäksi ongelmia olivat terveystoimijoiden riittämättömät aikaresurssit ja tietotaidot, sekä liikuntapuolen heikot palveluajankohdat. Kun palvelu sovelluksen myötä oli mahdollista ulkoistaa, tulivat loputkin ongelmat ratkaistuksi. Liikunnanohjaajien julkiseen sektoriin sidotut työajat ja parhaiden aikojen varaaminen ryhmien ohjaamiselle ei ollut ongelma, kun palvelu yksityistettiin. Yksityinen palveluntarjoaja pystyy tarjoamaan neuvonta-aikoja iltaisinkin, jolloin ihmiset ovat vapaa-ajallaan. Tämän jälkeen oleelliseksi tuli pohtia, minkälaisia ominaisuuksia sovelluksen tulee sisältää, jotta palvelun ulkoistaminen ja asiakkaiden valmennus ohjelman kautta onnistuu luontevasti.

Toukokuussa 2012 syvennyttiin aiemmin kertyneeseen materiaaliin ja tuoreimpiin oppeihin mukaan lukien Transteoreettinen muutosvaihemalli ja neuvonnan menetelmät. Pääpiirteittäinen liikuntaneuvontatyön yksityiskohdat alkoivat kirkastua ja neuvojien tueksi rakennettiin ensimmäinen versio Motia Oy:n liikuntaneuvojan käsikirjasta. Käsikirjaa päivitettiin myöhemmin kokeneilta valmentajilta kertyneen tiedon sekä Borgin (2014) ravitsemusluennon myötä. Kirjaan on kuvattu yksityiskohtaisesti, miten eri muutostavaiheissa olevien asiakkaiden kanssa tuli edetä ja erikoistilanteet ratkaista. Käsikirjan kolmas versio liitettiin liitteeksi 3.

5.2 Ideasta konkretiaksi

Kesäkuussa 2012 yrittäjäyysopettaja Ari Hujanen Haaga-Helian Vierumäen yksiköstä järjesti tapaamisen saman oppilaitoksen IT-yliopettaja Anne Valstan kanssa. Sovimme, että heidän kolmentoista hengen pian valmistuva opiskelijaryhmänsä toteuttaisi soveluksen osana opintojaan. Tämä yhteistyö vei pois suurimman taloudellisen riskin ja konkretisoi palvelukehityksen.

Kesäkuussa 2012 sovittiin pilottijaksosta Loimaan liikuntatoimen kanssa. Etenkin sovellukseen suunniteltu liikuntatarjontahaku oli monimutkainen kokonaisuus ja Loimaan liikuntatoimen kanssa ideoitiin hakukoneen käytännön toteutusta. Koska hakukoneessa suuressa roolissa oli myös yksityisen sektorin tarjonta, sovittiin vastaavasta tapaamisesta myös paikallisen ryhmäliikuntayrittäjän kanssa. Pohdimme yhdessä erilaisia liikuntajärjestäjiä, tiloja ja tunteja, ja miten ne kaikki saataisiin avatuksi yksinkertaisesti ja nopeasti vakiolomakkeisiin. Kaavailtuja malleja pilotoitiin vielä paperiversiona Loimaan kaupungin koko liikuntatarjonnalla ja yhdellä kuntosalilla, jotta varmistettiin lomakkeiden toimivuus ennen ohjelmointityötä.

Kesällä 2012 laadittiin IT-yliopettaja Valstalle vaatimusmäärittelyä, joka sisälsi lukuisia, numeroituja word-dokumentteja siitä, miten mikäkin käyttäjärooli etenee sivustolla. Näiden dokumenttien pohjalta tapahtui pääosa ohjelmoijien työstä, ja tarkennuksista keskusteltiin niin kasvotusten kuin puhelimitsekin. Esimerkki ohjelmointityön pohjaksi laadituista vaatimusmäärittelyksistä löytyy kuvista 1.

Kuvio 1. Esimerkki ohjelmoinnin pohjaksi tehdyistä vaatimusmäärittelyistä

LT 1

Tunnin nimi: _____ Ohjaajan nimi: _____

joukkuepeli
ryhmäliikunta
vesiliikunta

Ryhmä sopii (valitse yksi tai useampi)

☐ normaalipainoisille tai max _kg ylipainoisille (BMI alle _)
☐ _kg sekä sitä enemmän ylipainoisille (BMI yli _)
☐ liikkumisrajoitteisille

Ryhmä sopii iältään (valitse yksi tai useampi)

alle 18
18-64
65+

☐ Rajaavia tekijöitä (esimerkiksi sukupuoli, järjestöön kuuluminen, sairaus yms.): _____

Lyhyt kuvaus lajista: _____

Laji kehittää(esimerkiksi keskivartalo, toimintakyky yms.): _____

Hinta kertaa kohden _____ €
Muu hinnoitteluperuste: _____

Ryhmän toiminnan aikaväli, mikäli eri kuin koko kausi: _____

Kalenteri

1.Tunnin viikonpäivä ja kellonaika _____
liikuntapaikan nimi: _____
Osoite: _____

2.Tunnin viikonpäivä ja kellonaika _____
liikuntapaikan nimi (jos on eri kuin 1.) _____
Osoite: _____

3.Tunnin viikonpäivä ja kellonaika _____
liikuntapaikan nimi (jos on eri kuin 1.) _____
Osoite: _____

4.Tunnin viikonpäivä ja kellonaika _____
liikuntapaikan nimi (jos on eri kuin 1.) _____
Osoite: _____

Lisää uusi ryhmä

PT2 lomake on oleellisesti tiedoiltaan identtinen lomakkeen LT1 kanssa. LT1 on huomioitu liikkuvan tarjonnan ongelmat lisäkysymyksillä, joita ei yhdessä paikassa toimijoiden kanssa tarvita. Liikuntatarjonnan hakukone toimii kyseisten lomakkeiden mukaisesti. Palveluntarjoajilta kysytään ensimmäiseksi, kun he käyttävät saamiaan tunnuksia palvelussa, että onko heidän liikuntatarjontansa aina samassa paikassa vai eikö. Mikäli tarjonta ei ole aina samassa paikassa, käytetään lomaketta LT1, ja mikäli tarjonta on aina samassa paikassa, käytetään lomaketta PT2. Sinisellä esitetty lisäkysymykset, jotka koskevat vain liikkuvia palveluntarjoajia.

Merkittävänä hakukriteereinä toimivat:

Kenelle ryhmä sopii

Mikäli iän mukaista ryhmää ei ole rastittu, suljetaan ryhmä hausta.

Painoa ja liikkumisrajoitetta kuvaavassa sarakkeessa kaksi ylintä vaihtoehtoa ovat oleellisia asiakkaan BMI:n osalta. Mikäli asiakkaan BMI on yli annetun raja-arvon, ja vain ylin ruutu on rastittu, ryhmä suljetaan hausta. Asiakastietolomakkeen palveluntarjontahakuväliin lisätään kohta "liikkumisrajoitteet", jonka neuvoja voi rastittaa mikäli asiakkaalla on jokin vakava rajoite. Tällöin ryhmät, joissa kyseistä ruutua ei ole rastittu, suljetaan hausta.

Rajaavat tekijät eivät poista hakutulosta, mutta tarkemman tarkastelun myötä neuvoja voi poistaa hakutuloksen mikäli ryhmän rajaava tekijä kohdistuu asiakkaaseen. Tämän myötä voi löytyä nappiosumia, kun on esimerkiksi tietyille sairasyhmille tarkoitettuja ryhmiä.

Sopiva ikäluokka, valitse yksi tai useampi

Mikäli asiakkaan esitetolomakkeen mukaista ikäluokkaa ei ole rastittu, suljetaan kyseinen tarjonta pois hausta.

Hintatiedot

jotka on aina kiinteää ryhmäliikuntaa haettaessa määritetty automaattisesti seitsemään euroon kertaa kohti. Mikäli hakutulos kiinnostaa, saadaan tarkemmat hintatiedot klikkaamalla hakua, ja ottamalla lomakkeen PT 1 vastaukset esiin.

Mikäli asiakkaan esitetolomakkeen mukainen maksimisumma kertaa kohden, on pienempi, kuin mitä palvelu maksaisi, suljetaan tarjonta pois hausta.

Tähän poikkeuksena kuitenkin se, että mikäli kohdan "laji kehittää" sanahaussa on osumia asiakkaan esitetolomakkeen kohdan "haluan erityisesti kehittää" kohdan kanssa, tarjonta tulee mukaan hakutuloksiin.

Ryhmän toiminnan aikaväli

Mikäli aikaväli on asetettu, tarjonta poistuu hakulistalta loppumispäivämäärän tullessa.

Haut siirtyvät lomakkeeseen LT5, kyseisessä lomakkeessa esitellyllä tavalla. Lajin nimi, ajankohdat ja hintatiedot siirtyvät suoraan hakutuloksissa esille, loput tiedoista jäävät klikkauksen päähän.

Haut tulevat neuvojan klikatessa esille keskustelussa kohtaan: siirrettävät tiedostot. Hakutulokset näkyvät, kuten lomakkeessa LT5 on esitetty. Hakutulosta klikkaamalla saadaan esille kaikki annetut tiedot lomakkeesta LT1, kyseinen tarjonta, sekä LT4 kokonaisuudessaan.

Yhteistyö mediatekniikkaa opiskelevan Matti Aarnion kanssa alkoi Heinäkuussa 2012. Hänen tehtäväkseen tuli sivuston, esitteiden ja muiden painomateriaalien graafinen suunnittelu. Elokuussa 2012 laadimme Aarnion kanssa word-dokumenttien pohjalta sivuston hahmotelman, jossa tietokoneen ruudulla oikeita kohtia klikkaamalla kukin käyttäjärooli eteni aina klikatun kohdan mukaan seuraavalle sivulle. Mallinnuksen tarkoitus oli helpottaa varsinaista ohjelmointityötä.

Syys-joulukuussa 2012 panostettiin ohjelmointiin, jolloin varsinaisen ohjelmointityön ohella projektiryhmä ja sen johtoryhmä tapasivat säännöllisesti. Tärkeimmäksi työnkuvaksi muodostui priorisointi, sillä suunniteltu projekti ilmeni aivan liian suureksi kokonaisuudeksi ohjelmoijille annetuissa aikarajoissa.

Lokakuussa 2012 järjestettiin tapaaminen Loimaan kaupungin liikunta- ja terveysjohtajan kanssa kevään 2013 pilottijaksoa silmällä pitäen. Paikalle oli tietämättäni kutsuttu myös Loimaan seudun yrityshautomon hautomopäällikkö, joka tapaamisen jälkeen pyysi minua hautomoyrittäjäksi. Tämä tarkoitti asiantuntijapalveluiden saamista puoleen hintaan, yhden yritysasiiantuntijan ympärivuorokautista tukea sekä vuoden 2013 jatkuvaa taloudellista, takautuvaa tukea. Tuen avulla mahdollistui opinnoista jättäytyminen ja täysipainoinen keskittyminen Liikuntaneuvonta.fi-palvelun lanseeraamiseen ja kehittämiseen.

Liikuntaneuvonta.fi –sovellus jäi opiskelijoiden 2300 tunnin työpanoksesta huolimatta keskeneräiseksi joulukuussa 2012, eikä soveltunut sellaisenaan edes ensimmäiseen pilottikokeiluun. Palvelun jatkokehittäjiksi ilmoittautui kolme opiskelijaryhmän jäsentä, joista yksi palkattiin kehittämään sovellus pilottikelpoiseksi.

5.3 Sovelluksen toiminnot pilottijakson alkaessa

Toiminta Liikuntaneuvonta.fi -sovelluksessa käynnistyi, kun Motia Oy sopi palvelun tuottamisesta kunnan kanssa. Osalla kunnista haasteet koskivat työvoiman aika- tai tietotaitoresursseja, toisilla taas palvelun korkeaa kynnystä. Kaikkiin haasteisiin vastaamiseksi Motia Oy:n edustajan tuli sopimuksen synnyttyä päästä avaamaan palvelu uuden kunnan asukkaille kuvion 2 mukaisesti niin, että asiakkaat näkivät joko vain oman kuntansa liikunnanohjaajien tai Motia Oy:n valmentajien ajat ajanvarauksen yhteydessä.

Kuvio 2. Palvelun avaaminen uudessa kunnassa

Liikuntaneuvonta.fi

Kirjaudu ulos

Tervetuloa admin

Voit varata ajan omavalmentajalta kohdasta "Omavalmennus".

Valmentajallasi on vaihtolovelvollisuus.

Etusivu Lisää käyttäjä Sopimukset Kunnat Neuvojat

Lisää uusi sopimus

Sopimuksen nimi
Kankaanpää - omat neuvojat

Kunnat

- Vuosaari
- Jokioinen
- Jomala
- Joroinen
- Joutsa
- Juankoski
- Juuka
- Juupajoki
- Juva
- Jyväskylä
- Kaarina
- Kaavi
- Kajaani
- Kalajoen
- Kangasala
- Kangasniemi
- Kankaanpää**
- Kannonkoski
- Kannus

Tallenna

Kaikki sopimukset

- [Lisää sopimus](#)
- [Loimaa - omat neuvojat](#)
2013-01-29
- [Koski TL - omat neuvojat](#)
2013-03-10
- [Marttila - omat neuvojat](#)
2013-03-10
- [Oripää - omat neuvojat](#)
2013-03-10
- [Lieto - omat neuvojat](#)
2013-03-10
- [Tarvasjoki - omat neuvojat](#)
2013-03-10
- [Härkätie+loimaaypäjäörpää](#)
2013-08-28
- [neuvojat](#)
2014-01-21
- [äänekoski - omat neuvojat](#)
2014-02-20


Sivuston luottaa Motia Oy.
Palvelu, kehitykseen ja muut yhteydenotot
S-posti: palvelu@liikuntaneuvonta.fi

Liikuntaneuvonta.fi sivusto käyttää suojattua verkkoyhteyttä. Korkea jopa 256-bit (riippuu selaimesta) salaus takaa, että tiedot pysyvät viestissä salassa.
Korkea suojaustaso saattaa hidastaa sivuston toimintaa.

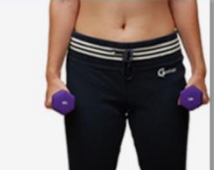
© 2013 - Liikuntaneuvonta.fi

Wager (2011) oli huomannut terveystoimijoiden ongelmaksi riittämättömät tiedot paikallisesta liikuntatarjonnasta, ja Toropainen (2014) vahvisti ongelman koskevan myös suurempien kaupunkien liikunnanohjaajia. Tämän seurauksena ohjelmistoon päätettiin kehittää ominaisuus, jonka avulla oli mahdollista hakea paikallista liikuntatarjontaa niin julkiselta kuin yksityiseltäkin sektorilta. Ominaisuus käynnistyi, kun Motia Oy:n edustaja syötti kuvion 3 näkymään palvelua käynnistelevän kunnan liikuntatoimen edustajan sähköpostiosoitteen. Kirjattuun osoitteeseen lähti automaattinen viesti, jonka linkkiä klikkaamalla vastaanottaja pääsi rekisteröitymään palveluun kuntansa liikuntatoimen edustajana, joka pääsi ilmoittamaan kunnan järjestämästä liikunnasta.

Kuvio 3. Käyttäjöikeuksien myöntäminen liikuntatoimelle



[Kirjaudu ulos](#)



Tervetuloa admin

Voit varata ajan omavalmentajalta kohdasta "Omavalmennus".

Valmentajallasi on vaihtolovelvollisuus.

[Etusivu](#)
[Lisää käyttäjiä](#)
[Sopimukset](#)
[Kunnat](#)
[Neuvojat](#)

Lisää käyttäjä

Sähköposti

Rooli

liikuntatoimi


Kotipaikkakunta

Äänekoski


Lisää käyttäjä

Lisätyt käyttäjät

Sähköposti	Kunta	Rooli	Luotu	
	Pomarkku	ROLE_SPORTFACILITY	2013-12-18 23:26	Poista
	Karvia	ROLE_SPORTFACILITY	2013-12-20 10:51	Poista
	Salo	ROLE_ADVISOR	2014-01-17 14:04	Poista
	Parkano	ROLE_SERVICEPROVIDER	2014-01-23 13:48	Poista
	Parkano	ROLE_SERVICEPROVIDER	2014-01-23 13:49	Poista
	Parkano	ROLE_SERVICEPROVIDER	2014-01-23 13:50	Poista
	Parkano	ROLE_SERVICEPROVIDER	2014-01-23 13:54	Poista
	Parkano	ROLE_SERVICEPROVIDER	2014-01-23 14:16	Poista



Sivuston tuottaa Motia Oy.
Palaute, kehitysideat ja muut yhteydenotot
S-posti: palaute@liikuntaneuvonta.fi



Liikuntaneuvonta.fi sivusto käyttää suojattua verkkoyhteyttä. Korkea jopa 256-bit (riippuu selaimesta) salaus takaa, että tiedot pysyvät viisusti salassa.
Korkea suojaustaso saattaa hidastaa sivuston toimintaa.

© 2013 - Liikuntaneuvonta.fi

Liikuntatoimen edustaja kertoi ensin perustiedot paikoista, joissa liikuntaa järjestetään ja lisäsi tämän jälkeen kuvion 4 esittämään näkymään toimipaikkakohtaisesti yksityiskohtaisemmat liikuntatarjontatiedot. Syötettyyn tarjontaan annettiin myös päivämäärät, joiden myötä liikuntaryhmä katosi, kun viimeinen päivämäärä oli mennyt ohi. Näin valmentajat eivät voineet ohjata asiakkaita jo loppuneeseen ryhmään.

Kirjaudu ulos

Tervetuloa aanekoski!

Oman tarjontanne syöttäminen mahdollistaa neuvonnan asiakkaiden jatko-ohjaamisen palvelunne pariin.

Etusivu | Lisää palveluntarjoaja | Toimipaikat | Liikuntatunnit | Yhteystiedot

HUOM! Ennen liikuntatunnin lisäämistä tulee sinun luoda toimipaikka missä liikuntatunteja järjestetään.

Esimerkki: Aluksi annetaan liikuntatunnit tiedot täyttämällä ja tallentamalla vasemmanpuoleinen lomake (Liikuntatunnin lisääminen). Tämän jälkeen liikuntatunnit aloitetaan valittamalla haluttu liikuntatunti (oikeanpuoleinen lista) ja painamalla "Muokkaa" -painiketta. Liikuntatunnit aloitetaan lisäten "Ajaa"-otsikon alta painamalla "Lisää uusi" -painiketta.

Vapaisiin tekstikenttiin kirjoitetut kommentit auttavat valmentajia kertomaan asiakkaalle enemmän palvelustanne. Monivalintakohdat toimivat hakukriteereinä, kun valmentajat etsivät sopivaa liikuntaryhmää asiakkaalle.

Tähdellä (*) merkityt kentät ovat pakollisia.

Liikuntatunnin lisääminen

Valitse toimipaikka *

Jumppamaja

Nimi *

Liikuntatunnin tyyppi *

Valitse liikunnan muoto

€ / kerta

Muut veloitusperusteet

Kuvaus

Ikkäkategoria *

☐ alle 18
☐ 18-64
☐ 64+

Kenelle ryhmä soptii *

☐ Heikkokuntoisimmille ja aloittelijoille (bmi yli 30)
☐ Jo hieman kokeneimmille liikkujille (bmi alle 30)

Liikkumisrajoitteisille

☒ Kyllä
☐ Ei

Rajavia tekijöitä

Lisää

Liikuntatunnit

Lisää uusi liikuntatunti

Nimi	Osoite	Hallinta
Kahvakuula	Jumppamaja	[edit] [delete]
Venyttely	Jumppamaja	[edit] [delete]
Crossfit	Jumppamaja	[edit] [delete]
Circuit	Jumppamaja	[edit] [delete]
Jumppa	Aänekösen kuntosalilla	[edit] [delete]
Kuntosali	Aänekösen kuntosalilla	[edit] [delete]
Vesijumppa	Uimahalli	[edit] [delete]
Syvä veden vesijumppa	Uimahalli	[edit] [delete]
Tikkakerho	Tikkaklubi	[edit] [delete]

Sivoston tuottaa Muta Oy.
Palautte, kehitysehdotukset ja muut yhteydenotot:
S-posti: palautte@liikuntaneuvonta.fi

Liikuntaneuvontafi ei suostu käyttämään henkilötietoja verkkosivustolla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jos joku haluaa käyttää palveluitamme, niin hänen on otettava yhteyttä meihin suoraan puhelimitse tai sähköpostitse.

Korkeasta turvallisuudesta huolimatta palvelun käyttöön liittyy riskkejä.

© 2015 - Liikuntaneuvontafi

23

neuvonnan asiakkaita ohjata. Liikuntatarjonnan sekä muiden palveluntarjoajien ilmoittaminen oli vapaaehtoista valmentajien työn helpottamista. Samat tiedot löytyivät usein kiertoreittejä pitkin muualta netistä ja mikäli valmentajina toimivat kunnan omat liikunnanohjaajat, ei palveluntarjontahakua pienissä ja keskisuurissa kunnissa tarvittu.

Palvelun avaamisen jälkeen seuraava välttämätön toimenpide osui liikunnanohjaajille. Olivat he sitten Motia Oy:n tai kunnan palkkalistoilla, oli heidän ensimmäisenä tehtävänä merkitä vapaat, asiakkaiden varattavaksi tulevat aikansa ajanvarauskalenteriin kuvion 5 esittämässä näkymässä.

Kuvio 5. Valmentajan näkymä vapaiden aikojen ilmoittamisessa

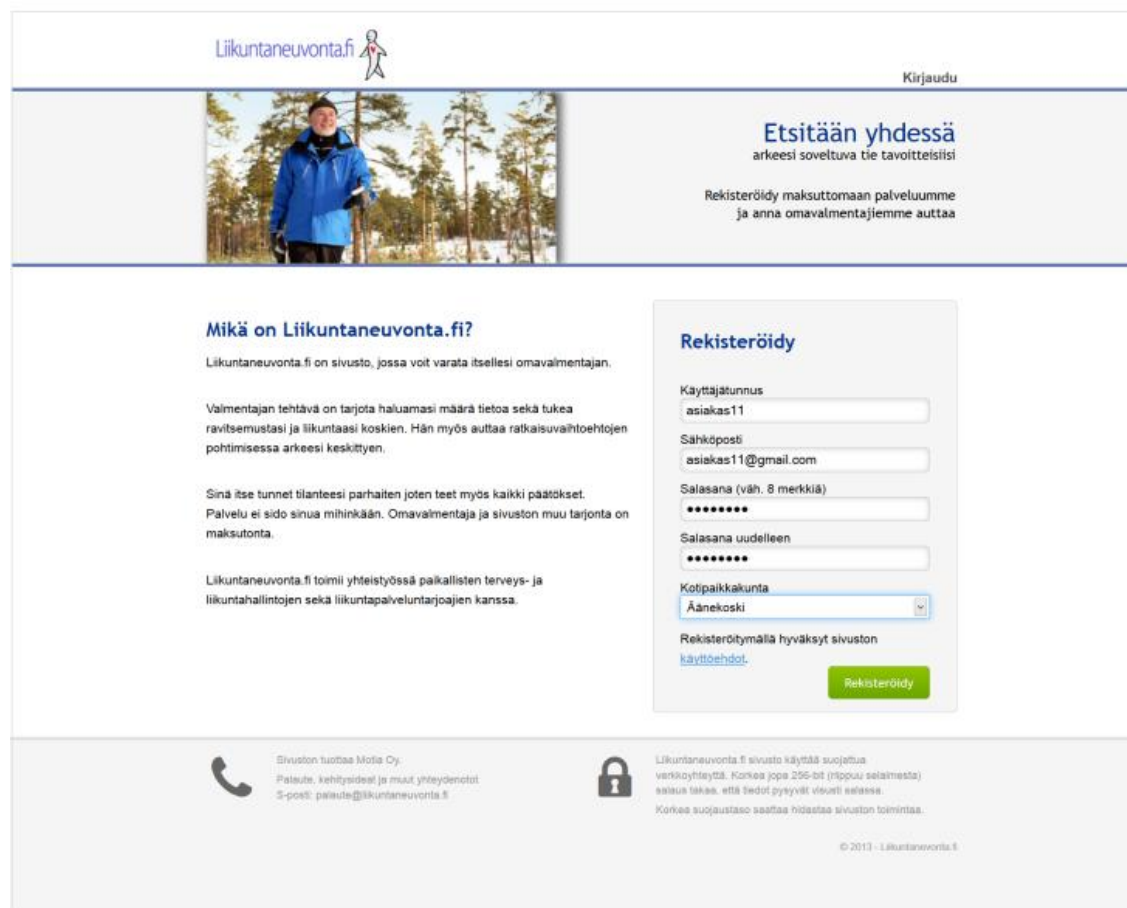
The screenshot shows the 'Liikuntaneuvonta.fi' web application. The header includes the logo and a 'Kirjaudu ulos' link. The main content area features a navigation bar with 'Etusivu', 'Neuvonta-aikojen lisääminen', and 'Asiakaslistaus'. Below this, there are buttons for 'Edellinen viikko' and 'Seuraava viikko', and a status bar showing 'Valittu aika: [green box]' and 'Varattu aika: [red box]'. The calendar for 'Viikko: 19. Kuukausi: May. Vuosi: 2014.' is displayed, with columns for days of the week and rows for hours from 06:00 to 22:00. The calendar grid shows available times in green and booked times in red. The footer contains contact information for Motia Oy and a disclaimer.

Varattu aika muuttui punaiseksi, siitä lähti ilmoitus valmentajan sähköpostiin ja uusi asiakas listautui valmentajan asiakaslistaukseen.

Asiakkaan reitti palvelussa alkoi palveluun ohjauksesta. Asiakas saapui sivustolle kuntansa terveystoimijalta saadun lähetteen tai muun markkinoinnin saattelemana. Motia Oy:n kuntapäätätapaamisista (2013) ilmenneiden tietojen perusteella palvelun kynnys oli ollut joillekin asiakkaille ongelma. Kynnyksen madaltamiseksi sähköisestä liikuntaneuvonnasta haluttiin tehdä nimetön. Toropainen (2014) nosti esiin, että liikuntaneuvonta sisältää useita tapaamisia. Jotta palvelu etenisi kasvottomasti toimivan asiakkaan kanssa eri tapaamiskerroilla luontevasti, tuli asiakkaan keskustelutiedot tallentua asiakastietorekisteriin. Jotta tietojen tallentaminen asiakaskohtaisesti onnistuisi, tuli asiakkaan rekisteröityä palveluun. Näiden tarpeiden yhdyskohtana toimi rekisteröityminen nimimerkin alle.

Jotta kuntien laskuttaminen sujuisi luontevasti, tuli asiakkaan kotikunta tunnistaa. Mahdollisuutena olisi ollut asiakkaan käyttämän koneen paikkakunnan tunnistaminen tietoteknisillä menetelmillä ja laskutuskunnan määräytyminen sitä kautta. Se olisi kuitenkin ollut vaikeasti toteutettavissa, kallista ja siltikin vastaan olisi tullut ongelmia asiakkaan ollessa muualla kuin kotikoneellaan. Tästä johtuen päädyttiin siihen, että asiakas ilmoitti kotikuntansa rekisteröitymisen yhteydessä. Mikäli asiakkaan kotikunta ei tarjoa palvelua, ei hän nähnyt aikoja ajanvarauskalenterissa. Uhkakuvana oli, että palvelua tarjoamattomien kuntien asiakkaat kirjautuivat palveluun palvelua maksavien kuntien asiakaina. Tätä pyrittiin ehkäisemään sillä, että asiakkaat eivät tietäneet aikojen näkyvän vain maksavien kuntien asukkaille. Rekisteröitymisen yhteydessä määritetty kotikunta ratkaisi laskutuksen ohella myös sen, minkä kunnan aiemmassa vaiheessa syötettyä liikuntatarjontaa valmentaja voi tarkastella asiakkaan kanssa keskustellessaan. Edellä kuvattujen tekijöiden johdosta rekisteröitymisen yhteydessä kysyttiin käyttäjätunnus, salasana sekä kotikunta. Näillä ehdoilla jäisi bottien rekisteröityminen ja sattumanvaraisten, eri kuntien piikkiin menevien koneellisten ajanvarausten tekeminen vielä mahdolliseksi. Tämän ehkäisemiseksi rekisteröityminen piti vahvistaa asiakkaan sähköpostiin lähtevän linkin kautta, jonka myötä myös sähköpostia tuli rekisteröinnin yhteydessä kysyä. Samalla sähköposti kirjautui automaattisesti valmentajan asiakastietojärjestelmään, jolloin valmentaja kykeni ottamaan asiakkaaseen yhteyttä myös tätä kautta. Rekisteröintinäky-
mää on kuvattu kuviossa 6.

Kuvio 6. Rekisteröitymisnäkömä



Liikuntaneuvonta.fi

Kirjaudu

Etsitään yhdessä
arkeesi soveltuva tie tavoitteisiisi

Rekisteröidy maksuttomaan palveluumme
ja anna omavalmentajiemme auttaa

Mikä on Liikuntaneuvonta.fi?

Liikuntaneuvonta.fi on sivusto, jossa voit varata itsellesi omavalmentajan.

Valmentajan tehtävä on tarjota haluamasi määrä tietoa sekä tukea ravitsemustasi ja liikuntaasi koskien. Hän myös auttaa ratkaisuvaihtoehtojen pohtimisessa arkeesi keskittyen.

Sinä itse tunnet tilanteesi parhaiten joten teet myös kaikki päätökset. Palvelu ei sido sinua mihinkään. Omavalmentaja ja sivuston muu tarjonta on maksutonta.

Liikuntaneuvonta.fi toimii yhteistyössä paikallisten terveys- ja liikuntahallintojen sekä liikuntapalveluntarjoajien kanssa.

Rekisteröidy

Käyttäjätunnus
asiakas11

Sähköposti
asiakas11@gmail.com

Salasana (väh. 8 merkkiä)

Salasana uudelleen

Kotipaikkakunta
Äänekoski

Rekisteröitymällä hyväksyt sivuston
[käyttöehdot.](#)

Rekisteröidy


Sivuston tuottaa Molia Oy.
Palaute, kehitysideat ja muut yhteydenotot
S-posti: palaute@liikuntaneuvonta.fi

Liikuntaneuvonta.fi sivusto käyttää suojaavaa verkkoyhteyttä. Korkea jopa 256-bit (riippuu selaimesta) salaus takaa, että tiedot pysyvät vakuu seläessä.
Korkea suojaustaso saattaa hidastaa sivuston toimintaa.


© 2013 - Liikuntaneuvonta.fi

Rekisteröitymisen jälkeen asiakas ohjautui ajanvaraukseen, jossa kyseisen kunnan asuk-
kaille tarkoitettujen, jo aiemmin vapaat aikansa ilmoittaneiden liikunnanohjaajien ajat
näkyivät. Asiakas varasi kalenterista ajan ensimmäiselle yhteiselle keskustelulle. Ajanva-
rauksen yhteydessä asiakas täytti esitietolomakkeen. Esitiedoissa selvitetään paino, pi-
tuus, syntymäaika, sairaudet, liikkumista rajoittavat vammat, lääkitys, muutosvalmius,
odotukset valmennusta kohtaan sekä puhelinnumero. Esitietojen perusteella valmentaja
sai peruskuvan tulevasta asiakkaastaan, ja sen pohjalta oli helpompi lähteä johtamaan
keskustelua. Esitiedoista ilmenevän muutosvalmiuden myötä valmentaja osasi valita
oikean lähestymistavan kyseiseen asiakkaaseen ja loput tiedot kartoittivat millaisia ja
kuinka suuria muutoksia asiakkaan kanssa voitiin aluksi lähteä pohtimaan. Puhelinnu-
mero toimi turvana, jonka kautta voitiin ilmoittaa kiireellisistä muutoksista ja auttaa,
mikäli asiakas kohtasi ongelmia sähköisessä ympäristössä. Esitietolomakkeen ulkoasua
on esitetty kuviossa 7.

Kuvio 7. Asiakkaan esitietolomake ajanvarauksen yhteydessä



[Kirjaudu ulos](#)



Ajanvaraus

Ajanvarauksen yhteydessä täytetään esitietolomake, jonka pohjalta palvelu valmistellaan tarpeitasi vastaavaksi.

Tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

[Etusivu](#)
[Omavalmennus](#)

Perustiedot

Paino (kg)
150

Pituus (cm)
178

Syntymäaika
15.04.1975

Liikkumista rajoittavat vammat, sairaudet ja lääkitys.
Polvivaurit väliä ja muu jalkoihin liittyvä rasittuminen


Valitse itseäsi eniten kuvaava vaihtoehto.

- ☐ En toimi ravitsemussuositusten mukaisesti. En kuitenkaan näe tarvetta muuttua, enkä halua muuttaa ravitsemuskäyttäytymistäni tai en usko käyttäytymisen muutokseen.
- ☒ Ravitsemuskäyttäytymiseni muuttaminen tekisi minulle hyvää ja harkitsen muutosta. En kuitenkaan vielä ole valmis muuttamaan käyttäytymistäni.
- ☐ Olen motivoitunut ja valmis muuttamaan ravitsemuskäyttäytymistäni lähiaikoina. Teen jo pieniä muutoksia ravitsemuksessani.
- ☐ Toimin jo muutospäätökseni mukaisesti ja sitoudun siihen. Olen jo muuttanut ravitsemuskäyttäytymistäni.
- ☐ Olen ylläpitänyt terveellistä ravitsemuskäyttäytymistäni ainakin puoli vuotta ja siitä on tullut minulle elämäntapa.


Valitse itseäsi eniten kuvaava vaihtoehto.

- ☐ En liiku suositusten mukaisesti. En kuitenkaan näe tarvetta muuttua, enkä halua muuttaa käyttäytymistäni tai en usko käyttäytymisen muutokseen.
- ☐ Liikunnan lisääminen tekisi minulle hyvää ja harkitsen muutosta. En kuitenkaan vielä ole valmis muuttamaan käyttäytymistäni.
- ☒ Olen motivoitunut ja valmis lisäämään liikunnan harrastamista lähiaikoina. Teen jo pieniä muutoksia liikuntakäyttäytymisessäni.
- ☐ Toimin jo muutospäätökseni mukaisesti ja sitoudun siihen. Olen jo lisännyt liikunnan harrastamista.
- ☐ Olen ylläpitänyt lisättyä liikunnan määrää ainakin puoli vuotta. Liikunnasta on tullut minulle elämäntapa.

[Takaisin](#)
[Seuraava](#)



Sivuston tuottaa Motia Oy.
Palaute, kehitysideat ja muut yhteydenotot
S-posti: palaute@liikuntaneuvonta.fi



Liikuntaneuvonta.fi sivusto käyttää suojattua verkkoyhteyttä. Korkea jopa 256-bit (riippuu selaimesta) salaus takaa, että tiedot pysyvät sivustolla salaisina.
Korkea suojaustaso saltaa tiedot sivuston toimintaa.

© 2013 - Liikuntaneuvonta.fi

Ajan varattuaan asiakkaat listautuivat valmentajan asiakaslistaukseen, josta valmentaja asiakkaan nimimerkkiä klikkaamalla pääsi kuvion 8. mukaiseen näkymään. Näin valmentaja kykeni tutustumaan asiakkaan esitietoihin jo ennen keskustelun aloittamista.

Kuvio 8. Esitietojen näkyminen keskustelunäkymän yhteydessä

The screenshot shows the 'Liikuntaneuvonta.fi' web application. On the left, there is a 'Valmennusikkuna' (Training window) with a tabbed interface. The 'Neuvottavan tiedot' (Coach's information) tab is active, displaying the following details:

- Kunta:** Äänekoski
- BMI:** 47.34 (pituus (m): 1.78 ja paino (kg): 150.0)
- Syntymäpäivä:** 1975-04-15
- Sairaudet ja liikunnasta rajoittavat vammat:** Polvivaivat välillä ja muu jalkoihin liittyvä rasittuminen
- Liikunnan muutosvaihemalli:** Valmistelu
- Ravinnon muutosvaihemalli:** Harkinta
- Kiinnostuksen kohteet:** Kutsu asiakas!!! keskusteluun

Below these details, it states 'Henkilö on kirjautunut järjestelmään' (User has logged into the system). On the right, there is a 'Keskustelu' (Chat) window with a 'Kirjaudu ulos' (Logout) button at the top right. The chat area is empty, with a 'Lähetä viesti...' (Send message...) input field at the bottom.

Mikäli kunnan liikuntatoimi ja yksityiset palveluntarjoajat olivat syöttäneet ohjelmaan liikuntatarjontatietojaan, pääsi valmentaja tutustumaan myös niihin. Esiin listautui kaikki alueen tarjonta, josta ryhmiä pystyi rajaamaan sen mukaan, miten ryhmän ohjaaja oli arvioinut niiden soveltuvan asiakkaan iälle, painoindeksille tai liikuntarajoitteille. Ryhmää klikkaamalla avautuivat kuvion 9 mukaiset yksityiskohtaisemmat tiedot kyseisestä vaihtoehdosta.

Kuvio 9. Liikuntatarjontanäkymä valmentajalle

The screenshot shows the 'Liikuntatarjonta' (Sports Offerings) view for a coach. On the left, there is a list of municipalities ('Kunta') with 'Äänekoski' selected. The main content area displays the details for the selected offering:

Liikuntatunnit

Jumppamaja

Sähköposti
Puhelinnumero
Osoite: Jumppaajankatu 3, 17654 Äänekoski
Kotipaikkakunta: Äänekoski
Hinnointelu: kertalippu 7 euroa, kuukausi/kympikortti 50 euroa.
Maksutavat: Meillä käy myös tykyselät
Kurvaus: Valoisa jumppasali hyvien liikenneyhteyksien päässä. Jumppasalin ohella käytössämmme kuntosali, jossa kattavat valikoimat kuntolaitteita sekä vapaita painoja. Sauna on lämmin joka päivä 06.00-23.00.

Circuit

Liikuntatunnin tyyppi	Ryhmiäliikunta
€ / kerta	4.00 €
Muut veloitukset	kausimaksu 25 euroa syys-maaliskuun.
Kurvaus	
Ikäkattegoria	18-64
Kenelle ryhmä sopii (BMI)	0 - 30
Liikuntarajoitteille	Kyllä
Rajaavia tekijöitä	

Ajat

Päivä	Aika
-------	------

Asiakkaan alun rekisteröitymisen ja nimimerkin ansiosta valmentaja pääsi nyt kirjamaan keskustelun aikana esiin nousseita olennaisia asioita kuvion 10 mukaisesti asiakastietolomakkeeseen ja näin jatkamaan keskustelua seurantakerroilta siitä pisteestä, mihin ensimmäisellä kerralla oli jääty. Asiakkaat sitoutuivat aina siihen valmentajaan, jolta ajanvarauksessa ensimmäisen aikansa varasivat. Valmentaja ja asiakas sopivat yhdessä seuranta-ajat, jolloin kumpikin kirjautui palveluun ja valmentaja avasi taas keskustelun.

Kuvio 10. Asiakastietojen kirjaaminen keskustelun yhteydessä

The screenshot displays the 'Liikuntaneuvonta.fi' web application interface. It is divided into two main sections: 'Valmennusikkuna' (Training window) on the left and 'Keskustelu' (Chat) on the right.

Valmennusikkuna (Left Panel):

- Neuvottavan tiedot:** Kirjaa tietoja, Neuvontahistoria, ?
- Lähtötilanne:**
 - Ei aiempaa liikuntataustaa.
 - Syö vain yhden lämpimän aterian päivässä! Illat napostelua.
 - Aamupala 7.00, lounas 13-15, iltä sekaisin (ei varsinaisia välipaloja, napostelua silloin tällöin)
 - Tavoitteena laihtua 10 kg puolen vuoden aikana - Pilko välitavoitteiksi!
- Repsahdukset:** (Empty text field)
- Sopivat ajankohdat:** Työtön. Lapset harrastavat lentopalloa ti 17-19 ja to 16.17.30
- Sosiaalinen tukiverkko:** Mies, jota koittaa houkuttaa mukaan muutokseen
- Testausmuodot ja tulokset:** (Empty text field)
- Henkilö on keskustelussa:** (Icon of a person)

Keskustelu (Right Panel):

- Jarno:** 25.04.14 13.03
Sitten seuraavalla kerralla parin viikon päästä aion kysellä sinulta, että miten päivällisen syöminen on onnistunut, onko seurannut noita toivomiamme tuloksia ja miten päivällinen sopii arkeesi. Sitten arvioidaan, jatketaanko päivällisen hiomista vai edetäänkö jo muihin, vielä ravitsemusta koskeviin asioihin. Kovasti sinulle nyt tsemppiä tähän parin viikon totuttelujaksoon! Sähköpostia voit tosiaan minulle milloin tahansa laittaa, ja vastailen kyllä sovittujen aikojen välilläkin. :)
- Jarno:** 25.04.14 13.03
Oliko sinulla vielä kysyttävää mielestäsi?
- asiakas11:** 25.04.14 13.04
Ei. Pääsin mielestäni hyvin eteenpäin ja tästä on hyvä jatkaa, kiitos! Moikka :)
- Lähetä viesti...** (Text input field)

5.4 Pilottijaksosta kertynyttä

Loimaan kaupungin pilottijakso käynnistyi 1.2.2013 ja jatkui huhtikuun 2013 loppuun asti. Tammi-helmikuussa 2013 koulutettiin alueen terveystoimijoita liikuntaneuvonnan lähetekäytäntöön ja alettiin vastaanottaa asiakkaita kahden opiskelijatoverin kanssa. Toukokuussa 2013 kokoustettiin Loimaan liikuntasihteerin, sosiaali- ja terveystoimen johtajan, johtavan hoitajan sekä kaupungin kehityspäällikön kanssa hankkeen tuloksista. Tuolloin kertyneet asiakaspalautteet näyttivät seuraavilta.

”Palvelu on ollut aivan loistava idea. Olen saanut kasapäin asiantuntevia vihjeitä ja rutkasti motivaatiota. Jos joku laji on kiinnostanut, olen liikuntaneuvonnan kautta saanut tiedon missä ja milloin on mahdollisuus tutustua lajiin. Jos on matkan varrella tullut ongelmia/kysymyksiä, niihinkin on apu löytynyt liikuntaneuvonnasta. Olen lukuisia kertoja itsekseni lähtenyt tekemään elämäntaparemonttia ja aina se on jäänyt muutamien viikkojen kuluessa. 1,5 vuodessa pudotin painoa 10 kiloa ja nyt kahden kuukauden aikana on painoa tippunut jo lähes 7 kiloa. Olen oppinut uuden tavan suhtautua ruokaan ja löytänyt taas liikunnasta hauskuutta ja hyvää oloa. Tuntuu mahtavalta vetää pienempiä farkkuja jalkaan ja huomata että itse jaksaa arjessakin paljon enemmän. Olen elämäntaparemonttini alkutaipaleella, tällä hetkellä sujuu hyvin ja siitä ISO KIITOS trainerille/tsempparille. Taivoitteeseen on vielä pitkä matka ja vanhoihin elämäntapoihin on niin helppo palata. Jos ja kun motivaatio heikkenee, olisi mahtavaa saada omaan traineriin/tsemppariin jälleen yhteys. Tuolla yhteydellä voitaisiin estää paluu vanhoihin ja epäterveellisiin elämäntapoihin. Itse olen elämäntapaani yrittänyt korjata monesti, mutta nyt on tunne että tällä kertaa vois jopa onnistua. Iso ja kaunis kiitos myös muille tahoille, jotka ovat tehneet liikuntaneuvontapalvelun toiminnan mahdolliseksi.”

”Meidän tuttavuuden aikana vyötärö on kaventunut jo 5 senttiä”

”Paino on nyt tullu alas 2 kiloo. Olo on aivan mahtava!!!!”

”En ole vaakalla käynyt mutta housujen löystymisen olen huomannut”

”Liikkeelle lähtemällä havaitsee kuinka kivaa toi on. Vesijumpasta en enää luovu. Tullu uusia tuttavuuksiakin sen myötä.”

”Ilman tätä meidän yhteistyötä oisin taas luovuttanu viimeistään kuukauden päästä. nyt oon oppinu syömään maltillisesti ja liikuntakin on taas kivaa”

Asiakkaiksi ehti kertyä 16 henkilöä, joista 80 % oli naisia. Pääosin valmisteluvaiheessa olevien asiakkaiden keskimääräinen painoindeksi oli 35. Palaverin seurauksena Loimaan kaupunki päätti ostaa palvelulle jatkoa. Lisäksi kaksi naapurikuntaa tilasi palvelun vielä kevään puolella. Nyt oli selvää, että palvelua vietäisiin levitykseen syksyllä kuntapäättäjien palatessa lomilta. Tämän seurauksena kesän 2013 ajaksi palkattiin toinenkin ohjelmoija. Tuolloin palveluun kehitettiin palaute- ja tilastointijärjestelmät. Siitä lähtien valmentajan päättäessä keskustelua, lähti asiakkaalle kuviossa 11 esitetty palautelomake. Asiakas arvosteli ensimmäisen tapaamisen päätteeksi valmentajaansa sekä numeerisesti että kirjallisesti. Numeeristen arvioiden perusteella Motia Oy tunnisti parhaat neuvojat ja kirjallisen palautteen myötä toimintaa osattiin kehittää. Muilla keskustelukerroilla asiakas antoi palautetta ja esitti toiveitaan kotikunnalleen terveysliikunnan edistämistä koskien.

Kuvio 11. Asiakkaan palautelomake keskustelun päätyttyä

Palautelomake

Palautteet ovat nimettömiä ja käsittelemme ne valmennussuhteiden päätyttyä.

Valmentajakohtainen palaute

Minkä kouluarvosanan valmentajasi ja hänen tarjoamansa apu ansaitsee?

4 5 6 7 8 9 10

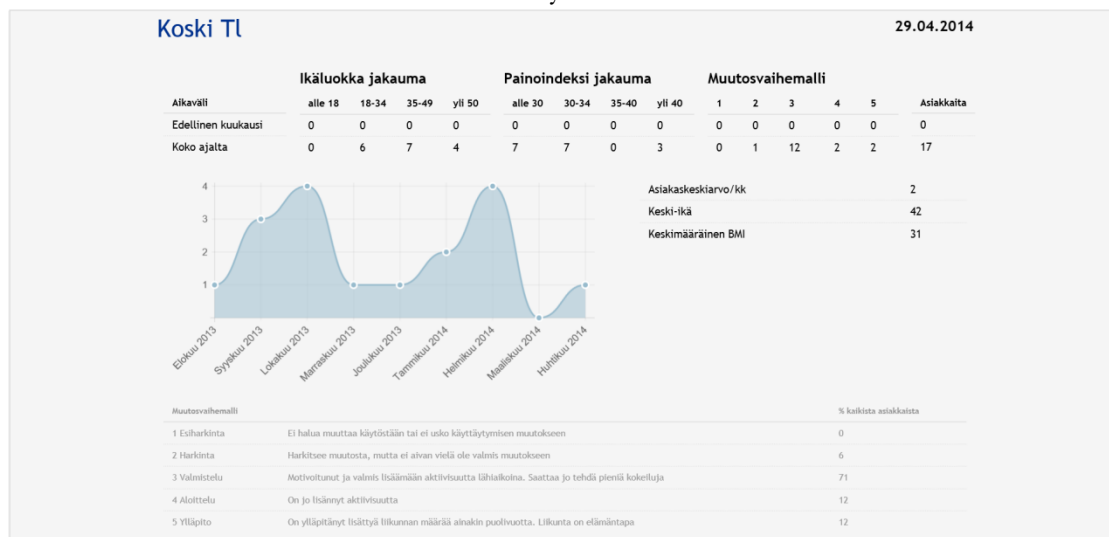
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Mitä sinua auttavaa valmentaja teki ja minkälaisin toimenpitein hän olisi voinut auttaa sinua enemmän?

Lähetä

Asiakkaan lähettäessä esitietolomakkeen ajanvarauksen yhteydessä, tallentuivat hänen perustietonsa laskutuksen perustana toimiviin kuntakohtaisiin, kuviossa 12 esitettyihin tilastoihin. Kyseiset tilastot lähetettiin kuukausittain sekä maksajataholle laskun liitteenä, että kaikille lähetekäytännössä mukana olleille terveystoimijoille. Tämän seurauksena terveystoimijat kykenivät tarkastamaan lähettämiensä asiakkaiden osallistumista palveluun.

Kuvio 12. Kuntakohtainen tilastointinäköymä



5.5 Palvelualueen laajentaminen

Toukokuussa 2013 Vierumäen terveystieteiden opettaja etsi mahdollisuutta tulla opiskelijaryhmänsä kanssa seuraamaan liikuntaneuvonnan asiakastilannetta. Lahden seudun liikuntaneuvontatoimijat eivät voineet tätä liikuntaneuvonnan henkilökohtaisuudesta johtuen järjestää. Liikuntaneuvonta.fi –palvelu taas toi asiakkaita pienistä kunnista, joilla ei ollut omia liikunnanohjaajia eikä suuria summia liikuntaneuvontaan varattuna. Aiemmin luodun käsikirjan (Liite 3) avulla opiskelijat kykenivät parin liikuntaneuvontaan syventävän koulutuspäivän myötä ottamaan itse liikuntaneuvonnan asiakkaita pienten budjettien kuntien ottaessa työvoiman mielellään vastaan. Tapaamisessa opettajan kanssa päätettiin, että koulutus ja yhteistyö käynnistettäisiin syksyllä 2013 heti opintojen jatkuessa.

Uusille kunnille tarjottiin erittäin edullisia koejaksoja, joiden aikana opiskelijat vastaisivat asiakkaiden vastaanottamisesta. Näiden koejaksojen jälkeen parhaille opiskelijoille tarjottaisiin töitä ja palkkakustannusten myötä palvelussa jatkavien kuntien hinnat nousisivat omalle tasolleen. Liikuntaneuvonta.fi –sovellus mahdollisti opiskelijoiden käyttämisen käytännön liikuntaneuvojina, ja opiskelijoiden käyttäminen työvoimana mahdollisti liikuntaneuvonnan kunnissa, jotka eivät vielä olleet huomioineet palvelua vielä budjetoinneissaan. Palvelu voitiin käynnistää välittömästi ja budjetointia harkita palvelusta seuranneiden palautteiden ja tulosten myötä.

Opistoyhteistyön seurauksena kiihtyivät myös Motia Oy:n päättäjätapaamiset, jotka pääosin vuoden 2013 aikana kohdistuivat Loimaan, Oripään, Ypäjän, Koski t:n, Tarvasjoen, Savonlinnan, Liedon, Marttilan, Jämijärven, Parkanon, Pomarkun, Kohtiolahden, Someron, Huittisten, Akaan, Urjalan, Mänttä-Vilppulan, Pöytyän, Honkajoen, Asikkalan, Eurajoen, Forssan, Tammelan, Jokioisten, Outokummun, Polvijärven, Pälkäneen, Rääkkylän, Tohmajärven, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Lieksan, Liperin ja Kaarinan kuntapäättäjiin ja Vipinä-hankkeen projektipäällikköön, sekä sähköpostitse Poriin, Turkuun, Ouluun ja Tampereelle. Kuntakontakteissa panostettiin sähköpostitutkimuksen jälkeen pääasiassa alle 20 000 asukkaan kuntiin, joissa omia liikunnanohjaajaresursseja oli rajallisesti. Liikkeelle lähdettiin opinnäytteen laatijan kotikunnasta ja edettiin naapurikuntiin. Tämän jälkeen edettiin niin, että jokin kunta kyseli palvelusta, jolloin käytiin kyseisen kunnan ohella myös naapurikunnissa keskustelemassa aiheesta. Tapaamisten tarkoitus oli sekä vahvistaa aiempia käsityksiä liikuntaneuvonnan lähtötilanteesta, kartoittaa jatkokehitystoiveita sekä myydä palvelua kunnille.

Syksyllä 2013 palvelua tarjottiin jo seitsemässä kunnassa. Opiskelijoille järjestettiin kaksipäiväinen liikuntaneuvontaan syventävä koulutus, jonka jälkeen heidän tehtäväkseen tuli vastata kolmen liikuntaneuvonnan asiakkaan valmentamisesta. Kuntien määrä kasvoi nopeasti kahteentoista ja vastaava koulutus päätettiin toteuttaa myös Joensuussa Karelia-ammattikorkeakoulussa. Kolme ammattivalmentajaa päivysti ajanvarausta ja tarjosi muutamia omia aikojaan kun opiskelijoilta jäi suurempia aukkoja kalenteriin.

Joulukuussa 2013 oli asiakaspalautteista havaittavissa trendi, että opiskelijoihin ei oltu niin tyytyväisiä kuin ammattivalmentajiin. Tästä johtuen Turun ammattikorkeakouluun jo sovittu koulutus peruttiin ja keskityttiin ainoastaan ammattivalmentajien tarjoamaan palveluun.

6 Vaikuttavuus

6.1 Tausta

Sähköinen liikuntaneuvontapalvelu julkaistiin tammikuussa 2013. Produktin tavoitteiksi asetettiin kuntien kiinnostuminen palvelusta sekä kasvolliseen palveluun verrattavissa olevat tulokset asiakaskunnalla. Hypoteesina oli, että mikäli liitteen 3 mukainen valmennussisältö sekä Liikuntaneuvonta.fi-työväline yhdessä toimivat, saavuttavat asiakkaat hyviä tuloksia. Mikäli taas asiakkaat saavuttavat hyviä tuloksia, kiinnostuvat myös kunnat palvelusta.

Asiakassuhteen palvelussa oli tutkimusajankohtaan, helmikuuhun 2014 mennessä aloittanut 105 henkilöä. Tulosten tositteeksi kaivattiin tietoa määrällisesti useiden asiakkaiden tuloksista, joten otannaksi valittiin kaikki palvelussa tuohon mennessä vaikuttaneet entiset ja nykyiset asiakkaat.

Liikuntaneuvonta.fi –palvelussa terveystoimijat kartoittavat asiakkaan muutoshalukkuuden kysymällä liitteen 1 kanssa muutosvaihetta, johon tämä koki kuuluvansa ja ojentamalla kohderyhmään kuuluville asiakkaille esitteen palvelusta. Palvelusta kiinnostuneet asiakkaat hakeutuivat palveluun omatoimisesti. Asiakkaita ei testattu lähetekäytännön yhteydessä eikä myöskään valmennuksen aikana. Testaustietojen puuttuessa tuloksia päätettiin kartoittaa asiakkaille suunnatun kyselyn merkeissä. Palvelu oli asiakkaille nimetön lukuun ottamatta sähköpostia, jolla henkilön oikeellisuus varmistettiin. Tämän myötä kyselyn jakelukanavaksi valikoitui sähköposti.

Liikuntaneuvonta.fi-palvelu perustui muutosvaihepohjaiseen valmennukseen, jossa asiakasta pyrittiin vaihekohtaisten prosessien avulla auttamaan omilla muutosportailiaan etenemisessä. Tähän perustuen asiakkaiden eteneminen muutosportaililla nostettiin keskeiseksi tutkimusaiheeksi. Lihavuutta ja sairastumisriskejä taas arvioidaan pääasiassa painoindeksin ja vyötärön ympäryksen mukaan. Asiakkaiden oletettiin olevan paremmin tietoisia omasta painosta ja pituudestaan niin aloitus- kuin kyselyhetkenäkin, joten muutosvaiheen rinnalle päätutkimusaiheeksi nostettiin asiakkaiden painoindeksin muutosvalmennussuhteiden seurauksena. Liikuntaneuvonnan tulevaisuutta ajatellen sivuaiheik-

si nostettiin asiakkaiden yleinen tyytyväisyys sekä sen selvittäminen, millä perusteilla asiakkaat jakautuisivat sähköisen ja kasvollisen neuvonnan välille.

Liitteen 4. kysely rakennettiin ja lähetettiin asiakkaille sähköpostitse helmikuussa 2014. Vastausprosentin kohottamiseksi kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kylpyläloma kahdelle. Kyselyä pidettiin avoimena kolmen viikon ajan. Kohderyhmän henkilöille lähetettiin kaksi muistutusviestiä kyselyyn vastaamisesta. Näiden toimenpiteiden seurauksena vastauksia kertyi helmikuun loppuun mennessä 56 kappaletta, eli kyselyn vastausprosentti oli 53. Kyselyn vastauksista koottiin liitteen 5. raportti, joka lähetettiin kolmelletoista asiakaskunnalle maaliskuussa 2014, jotta kunnat saisivat taustatietoja palvelusopimuksen jatkamiselle hintojen noustessa.

6.2 Vertailukohdat

Tavoitteena oli, että asiakkaiden tulokset vastaisivat kasvollisten liikuntaneuvontapalveluiden tuloksia. Tämä asetti tarpeen vertailukohtien kartoittamiselle. Liikuntaneuvontaa on Suomessa tarjottu jo pitkään, mutta tuloksia tutkimuksemme mittareilla, painoindeksin ja muutosvaiheen puolelta ei löytynyt juurikaan.

Muutosvaiheen puolelta vertailukohtaa saadaan UKK-instituutin erikoistutkija Erja Toropaisen(2014) kertomasta. Heidän tutkimissaan malleissa keskimäärin 8 % asiakkaista päätyy muutosvaiheportailla lopulta ylläpitovaiheeseen asti.

Painoindekseistä vertailukohtaa löytyi, kun Rajattomasti Liikuntaa Turun Seudulla-hanke kutsui meidät esittelemään tuloksiamme yhdessä kasvollista liikuntaneuvontaa tarjoavan Lipake-hankkeen kanssa. Myös Lipake-hanke oli tutkinut vaikuttavuutta pudotettuina kiloina ja alentuneena painoindeksinä. Naantalissa, Maskussa, Mynämäellä ja Nousiaisissa toteutetussa hankkeessa asiakkaat testattiin sekä palveluun lähettämisen yhteydessä että kuusi kuukautta palvelun alkamisen jälkeen. Heidän asiakkaansa olivat pudottaneet kuudessa kuukaudessa keskimäärin 2,3 kiloa, joka tarkoitti 0,8 pykälän pudotusta painoindeksissä. (Rantanen 2014.) Toinen vertailukohta pudotettuihin kiloihin löytyy lihavuusleikkauksiin panostavan Bariatric Servicen (2012) esityksestä siitä, että parhailla liikunta- ja ravintoneuvontakäytännöillä sekä kognitiivisella terapialla saavutetaan keskimäärin 3-5 % pysyvä painonpudotus.

6.3 Mittausmenetelmien luotettavuus

Tuloksia tarkastellessa tulee huomioida, että tutkimus suoritettiin kyselyllä, jossa asiakkaat itse vastasivat kysymyksiin tilanteestaan niin vastaushetkellä kuin suhteen alkamishetkelläkin. Osalla asiakkaista saattoi olla taipumuksia esittää todellista parempia tuloksia miellyttääkseen valmentajaansa, ja kyselyihin vastaavat yleisesti hyviä tuloksia saaneet, sekä osa vääryyttä kokeneista asiakkaista. Tällöin kyselyn tulokset eivät välttämättä kertoneet koko totuutta. (Toropainen 2014.)

Tulosten vertailua Lipake-hankkeen kanssa heikensi se, että Liikuntaneuvonta.fi -palvelun asiakastutkimus toteutettiin kiinteänä ajankohtana. Osalla vastaajista valmennussuhteet olivat vielä kesken ja osalla taas suhteen alkamisesta jo enemmän kuin puoli vuotta. Lipake-hankkeen tutkimus taas toteutettiin niin, että asiakkaiden tilanne tarkastettiin aina, kun suhteen alkamisesta oli kulunut puoli vuotta. Jotta tulokset olisivat mahdollisimman vertailukelpoisia, käsiteltiin Liikuntaneuvonta.fi-palvelun osalta vain sellaisten asiakkaiden vastauksia, jotka olivat olleet asiakkaina 3-6 kuukautta. Vertailuotanta suomalaisten liikuntaneuvontakäytäntöjen osalta kyseisillä mittareilla jäi pieneksi. Vertailujen kohteeksi löytyneistä malleista ei Bariatric Servicen osalta löytynyt tarkempaa tietoa palvelun sisällöstä saati lähetekäytännöstä, jotka Lipake-hankkeen ja Liikuntaneuvonta.fi-mallin osalta todettiin erilaisiksi. Bariatric Servicen tuloksissa puhuttiin pitkän aikavälin tuloksista. Asiakastutkimukseen vastanneiden suhteet olivat käynnistyneet pisimmillään kuusi kuukautta sitten, joten pitkän aikavälin tuloksista ei vielä voitu puhua. Muutosvaihetulosten puolella UKK-instituutti on tutkinut liikuntaneuvontasuhteiden asiakkaita pitkäjänteisesti ja liikuntaneuvonta.fi -palvelussa tuloksia oli taas saatavilla vain suhteessa vielä olevista sekä sen juuri päättäneistä. Epätarkkuustekijäksi muodostui siis jälleen pitkäaikaistulosten puuttuminen.

6.4 Valmentajan osaamisen vaikutukset

Motia Oy toteutti sähköistä liikuntaneuvontaa aluksi Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kolmannen vuosikurssin terveystieteen syventyvien liikunnanohjaajaopiskelijoiden, sekä Karelia ammattikorkeakoulun fysioterapeuttiopiskelijoiden voimin. Yhteensä asiakkaita palvelussa vastaanotti 30 opiskelijaa. Opiskelijoista parhaat arvostukset saaneille toimijoille tarjottiin palkallista työtä ja heidän kanssaan käytiin syventävät koulutus-

keskustelut viiden ensimmäisen asiakassuhteen osalta. Heidän ohellaan palkallisina valmentajina toimi yrittäjä itse, sekä jo aiemmin valmistunut saman koulutusrupeaman läpikäynyt toimija. Näiden valikoitujen ja laajemmin koulutettujen, neuvontatyöstään palkkaa saavien valmentajien sekä opiskelijavalmentajien välisissä tuloksissa ilmeni merkittäviä eroavaisuuksia, joten tulokset päätettiin käsitellä eritellysti.

Opiskelijavalmentajien asiakkaina 3-6 kk olleet (N12) henkilöt pudottivat keskimäärin 2,54 kiloa ja 0,9 BMI- yksikköä. Ammattivalmentajien asiakkaiksi ehti 36 vastaajaa, joista 20 kuului kyselyhetkellä edellä mainittuun vertailupohjaan. Nämä asiakkaat pudottivat keskimäärin 5,79 kiloa painoindeksien alentuessa 2,1 pykälällä.

Sähköisen liikuntaneuvonnan tulokset olivat kasvollisen, Lipake -hankkeen palvelumuodon kanssa samalla tasolla opiskelijoita käytettäessä ja yli 2,5 -kertaiset ammattivalmentajien asiakkaiden osalta. Painoa oli pudonnut enemmän, mitä Bariatric Servicen (2012) esityksessä parhaimmilla elämäntapaneuvontakonsepteilla voitaisiin pysyvästi saavuttaa. Rantasen (2014) mukaan Lipake-hankkeen tuloksiin ollaan kunnissa tyytyväisiä ja liikuntaneuvonta saa siellä hankkeen jälkeen jatkoa.

Muutosvaihepuolella sähköisen liikuntaneuvonnan ammattivalmentajien asiakkaista 11 % (4/36) ylsi yläpitovaiheeseen. Keskimääräinen eteneminen oli 1,2 askelmaa opiskelijavalmentajien asiakkaiden edetessä 0,59 porrasta.

6.5 Kuntien reaktiot

Produktin toiseksi tavoitteeksi asetettiin varsinaisten palvelun maksajien, kuntien kiinnostuminen palvelusta. Kysyntä ja kiinnostus ovat varsin abstrakteja käsitteitä, joten aihetta selvitettiin lähinnä projektin aikana kertyneistä kokemuksista.

Kuntia houkuteltiin Liikuntaneuvonta.fi-pilottijaksoon opiskelijatyövoimaan perustuen erittäin edullisesti, joka samalla varmisti riittävän otannan asiakastutkimukseen. Palvelun koejakson sovittiin kestävän maaliskuun 2014 loppuun, jolloin parhaille opiskelijoille tarjottaisiin lisäkoulutusta ja heidät nostettaisiin palkalliseksi työvoimaksi hintojen korottuessa palkkojen edellyttämälle tasolle. Viimeinen koejakson aloittanut kunta tuli mukaan vielä helmikuussa 2014 ja näin koejaksoon osallistui kaikkiaan 13 kuntaa. Hin-

tojen tuntuva korotuksen myötä maaliskuuhun 2014 vaihte toimi erinomaisena mittarina sille, herättikö palvelu koejakson jälkeen kiinnostusta kuntakentässä. Kolmesta kunnasta kymmenen ilmoitti jatkavansa palvelussa hintojen muutoksesta huolimatta. Kolme ilmoitti, ettei jatka palvelua, mutta ilmoitti harkitsevansa uudelleen liittymistä vielä saman vuoden puolella. Yhden kunnan liikuntajohtaja jäi äitiyslomalle ja palvelun jatko jäi odottamaan paluuta töihin. Toisessa kunnassa lautakunnan päätös oli ohitettu koejakson osalta ja asia päätettiin viedä lautakuntaan myöhemmin. Kolmas kunta lähti kokeilemaan palvelua ainoastaan kouluterveydenhuoltoon kohdistettuna ja palvelu jäi tauolle seuraavien kouluterveystarkastusten alkaessa vasta syksyllä.

Asiakaskuntien päätösten ohella kiinnostusta ilmeni myös niin, että Rajattomasti Liikuntaa Turun Seudulla –hanke itsenäisesti kutsui sähköisen liikuntaneuvonnan edustajat esiintymään kokoukseensa, LiikU kutsui meidät mahdollisia kuntakentän kysymyksiä ajatellen liikuntaneuvonnan koulutuskiertueelle ja muutamat nettimarkkinointiin törmänneet kuntaedustajat ottivat yhteyttä Pohjois-Suomesta asti. Kuntia lähestyessä ei enää tarvinnut aina soittaa ja esittää asiaa alusta asti. Osa kunnista soitti Motia Oy:lle ja osa puheluun vastaajista oli kuullut aiheesta jo muiden toimijoiden kautta. Tapaamisesta kieltäytyivät pääosin kunnat, joilla oli tiukat budjettileikkaukset menossa eikä siis varaa uusiin palveluihin.

6.6 Asiakastyytyväisyys ja palvelumuodon valintaan vaikuttavat tekijät

Sivutavoitteena asiakaskyselyssä tutkittiin myös asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaiden jakautumista palvelumuotojen välille. Asiakastyytyväisyydestä ilmeni, että kyselyyn vastanneista 88 % koki palvelusta olleen itselleen apua ja 97 % vastaajista suosittelisi palvelua samassa tilanteessa oleville tuttavilleen.

Toista sivutavoitetta, asiakkaiden jakautumista palvelumuotojen välillä kartoitettiin jo toukokuussa 2012 Eccu Researchin toteuttamassa markkinatutkimuksessa. Selvityksessä kartoitettiin satunnaisilta vastaajaryhmiltä sähköisen palvelumuodon kiinnostavuutta suhteessa kasvulliseen palvelumuotoon. Tuolloin kantaa ottaneista 45 % ilmoitti valitsevansa mieluummin sähköisen palvelumuodon. Asiakastutkimukseen (2014) vastanneista 61 % ilmaisi haluavansa mieluummin sähköisen palvelumuodon.

Eccu Researchin markkinatutkimukseen vastanneet toimijat olivat suhtautumisestaan palvelumuotoihin satunnaisia. Motia Oy:n asiakastutkimukseen vastanneista jokainen oli jo sähköisen liikuntaneuvonnan asiakas, joten he eivät lukeutuneet ainakaan sähköisestä palvelusta kieltäytyjiin. Heillä oli myös jo kokemusta sähköisestä liikuntaneuvonnasta, mutta ei kasvollisesta valmennuksesta. Toisin kuin Eccu Researchin toteuttamassa markkinatutkimuksessa, nyt kaikki olivat liikuntaneuvonnan kohderyhmää, mutta eivät muutoin satunnaistettuja. Jatkokehityksen kannalta oli kuitenkin lukuja oleellisempaa selvittää sähköistä palvelua toivovien tarkemmat tuntomerkit. Asiakastutkimuksen havainnot asiakkaiden jakautumista palvelumuotojen välille koottiin taulukkoon 3.

Taulukko 3, asiakkaiden jakautuminen eri palvelumuotojen välille

Sähköinen palvelu	61 % vastaajista	Kasvollinen palvelu	39 % vastaajista
Kiireiset		Sosiaalisia kontakteja arvostavat	
Syrjässä autotta asuvat		Suoritustekniikoista kiinnostuneet	
Anonyymiyttä arvostavat		Tulosten näyttämisestä motivoituvat	
Kouluikäiset		Heikot sähköiset taidot omaavat	
Vaivattomuutta arvostavat			

Kiireisellä elämällä sähköistä palvelua perustelleet olivat keskimäärin 55 –vuotiaita, syrjässä autotta asuvista puolet olivat työttömiä keski-ikä ollessa 47 vuotta. Anonyymiyttä arvostavilla ikää oli 45 vuotta ja vaivattomuutta toivovilla 42 vuotta. Kasvollisen palvelun toivomista tulosten esittelyllä sekä konkreettisten liikesuoritusten näkemisellä perustelevat olivat kummatkin 32 –vuotiaita, eli sähköisen palvelun keskivertoasiakkaita huomattavasti nuorempia. Kaikista vastaajista viidenneksen vapaan sanan vastaukset ilmaisivat, etteivät he olisi koskaan päätyneet kasvollisen valmennuksen asiakkaiksi. Sähköistä palvelua toivoneet asiakkaat saavuttivat keskimäärin 20 % parempia tuloksia kuin kasvollista palvelua toivoneet.

6.7 Yhteenveto

Valtaosa sähköisen liikuntaneuvonnan pohjaksi luodun Liikuntaneuvonta.fi-sovelluksen ja siihen sidotun neuvontaformaatin asiakkaista piti saamastaan palvelusta ja saavutti kasvollisiin palvelumuotoihin verrattavissa olevia tuloksia painoindeksin sekä muutosvaiheen osalta. Tulokset olivat kasvollisen mallin vertailukohtia parempia, mutta tutkimusmenetelmien sekä palvelusisältöjen eroavaisuudet ehkäisivät suoraa vertailua.

Liikuntaneuvontaa kehittävät tahot ja kuntatoimijat ilmaisivat mielenkiintoa palvelua kohtaan. Kokeilujakson myötä palvelun asiakkaaksi jäi 77 % pilottikunnista.

Asiakkaiden ulkomuodosta ei voinut kouluikäisiä ja eläkeläisiä lukuun ottamatta päätellä mieluisinta palvelumuotoa. Asia oli riippuvainen enemmän asiakkaan elämäntilanteesta ja tottumuksista. Sähköinen liikuntaneuvonta tavoitti kiireisiä, syrjässä asuvia, anonyymiyttä toivovia sekä kouluikäisiä. Sähköinen palvelu ei tavoittanut eläkeläisiä niin hyvin kuin kasvollinen palvelu. Myös tulosten esittelystä motivoituminen sekä oikeiden suoritustekniikoiden mallisuoritteiden toivominen olivat perusteita kasvollisen palvelumuodon toivomiselle. Mieluisalla palvelumuodolla todettiin positiivinen yhteys tuloksiin verrattaessa.

7 Pohdinta

7.1 Tulosten analysointi

Työvälineen ja liitteen 3 mukaisen palvelusisällön yhdistelmä, sähköinen liikuntaneuvonta toimii toivotulla tavalla. Palvelun asiakkaat saavuttivat kasvollisiin palvelumuotoihin verrattavissa olevia tuloksia ja kuntakenttä osoitti kiinnostusta palvelua kohtaan. Produkti ylsi siis sille asetettuihin päätavoitteisiin. Erityisinä huomioina tuloksista nousi esiin ammattivalmentajien ja opiskelijavalmentajien saavuttamien tulosten ero. Ammattivalmentajien asiakkaat saavuttivat huomattavasti opiskelijavalmentajien asiakkaita paremmat ja pysyvämmät tulokset. Eroihin johti luultavasti Turun (2007, 17) esitys siitä, että oppimisen psykologiassa painotetaan ohjaajan roolina oppimisen mahdollistajaa tiedon jakamisen sijasta. Viimeisen vuoden liikunnanohjaajien taidot ovat kokemustavalle vähintäänkin yhtä hyvät kuin valmistuneillekin, mutta kuten Liikunta & Tiede-lehti (2004, 86) osasi ennustaa, parin päivän lähiopetus oli liian lyhyt aika oppimisen mahdollistaja –roolin opettamiseen. Opiskelijat antoivat asiakkaille tietonsa, mutta asiakkaan opettaminen muutoksensa tekijäksi jäi puutteelliseksi. Lisäksi etenkin osana pakollisia opintojaan liikuntaneuvontakurssin suorittaneiden joukossa oli nähtävissä heikon motivaatiotason valmentajia, jotka annetuista opeista huolimatta eivät yrittäneetkään tarjota asiakkailleen laadukasta valmennusta. Osa jopa jätti ilmaantumatta sovittuihin asiakastapaamisiin. Palkallisiksi valmentajiksi päätyi jo ennestään kypsempia ja asiakkaistaan aidosti huolehtivia valmentajia palkan kohottaessa motivaatiota taustalla. Opiskelijoista palkallisiksi muuttuneet valmentajat paransivat tuloksiaan alkuun sitä mukaa, kun kokemusta valmennustyöstä kertyi, joten myös kokemuksella oli osansa ammattivalmentajien ja opiskelijoiden tulosten eroavaisuuksissa.

Sähköisen liikuntaneuvonnan tulokset olivat merkittävästi parempia kuin Lipake-hankkeen liikuntaneuvonnan tulokset. Jo Liikunta & Tiede lehden (2004, 81) sekä Marttilan (2010) esitykset taustateorioiden tärkeydestä selittivät osan tulosten eroavaisuuksista. Rajattomasti Liikuntaa Turun Seudulla –tapaamisessa merkittävimmäksi johdopäätökseksi nostettiin erot lähetekäytännöissä. Lipake-hankkeessa terveystoimijat varasivat ajat asiakkaiden puolesta. Palveluun saapui myös heikon motivaation omaavia asiakkaita, toisin kuin Motia Oy:n passiivisessa lähetekäytännössä. Lipake-hankkeen asiakkaista osa oletettavasti sai tuloksia siinä missä sähköisenkin liikuntaneuvonnan

asiakkaat, mutta joukkoon mahtui enemmän keskiarvoa laskevia palveluun työnnettyjä asiakkaita. Passiivisen lähetekäytännön seurauksena sähköisen liikuntaneuvonnan asiakkaiksi päätyi pienempi prosentti terveystieteiden saapuvista riskiryhmän asiakkaista, mutta palvelun pariin saapuneiden tulokset olivat tuntuvasti aktiivisen lähetekäytännön omaavan Lipake-hankkeen tuloksia paremmat.

Mielenkiintoisia huomioita löytyi myös, kun tutkittiin asiakkaiden jakautumisperusteita palvelumuotojen välillä. Sähköistä liikuntaneuvontaa toivoneet saavuttivat sähköisessä palvelussa parempia tuloksia kuin kasvollista palvelua toivoneet. Voi olla, että asiakkaat jotka saivat hyviä tuloksia, kokivat sähköisen muodon mieluisaksi, tai sitten sähköisen palvelumuodon tuntuminen mieluisalta edesauttoi parempien tulosten syntymistä. Olettavaa on kuitenkin se, että kasvollisessa palvelussa kasvollista palvelua mieluiten toivovat saavuttavat yhtäläillä parempia tuloksia, kuin sähköistä palvelua toivovat.

Tulokset antavat ymmärtää, että kumpikaan palvelumuodoista ei yksinään ole tie onneen, ellei haluta panostaa ainoastaan opiskelijoihin tai eläkeläisiin. Tämän seurauksena pitkällä tähtäimellä lieneekin kannattavaa panostaa yhteispalvelumuotoihin, joissa asiakkaat saavat lähetteen saadessaan henkilökohtaisesti päättää, kumpi palvelumuoto tuntuu omimmalta. Palvelua voi tarjota niin sähköisesti kuin kasvollisestikin sama henkilö. Toisaalta tulisi huomioida myös ilta- ja viikonloppuaikojen mahdollistaminen, joka myös todettiin tärkeäksi palvelumuodon valinnan kriteeriksi. Palvelumuotojen yhdistämisestä on alustavasti keskusteltu LiikU:n liikuntaneuvontapuolesta vastaavan Tino-Taneli Tantun kanssa.

7.2 Produkti

Produktin Liikuntaneuvonta.fi-työvälineen kehittämiseen opiskelun lomassa ilman omaa ohjelmointiosaamista ja käytännön kokemusta liikuntaneuvonnasta kuului luonnollisesti niin onnistumisia kuin virheitäkin. Varsinaisessa produktissa suurimpana onnistumisina voitiin pitää päätöstä luoda ajanvarausjärjestelmä, jossa valmentajana voi toimia joko kunnan oma liikunnanohjaaja tai Motia Oy:n työntekijä niin, että vain valikoitujen toimijoiden ajat olivat kunnan asukkaiden saatavilla. Päätökseen johtivat markkinakartoituksen tulokset (Liite 6.), jotka antoivat ymmärtää kuntien haluavan sovelluksen omien ohjaajiensa työvälineiksi. Kuntapäätätapaamiset (2013) ja käytännön

asiakaskunta osoitti kuitenkin, että pääosa kunnista toivookin Motia Oy:n työvoimaa, joka avasi palvelun myös ilta-ajoille ja viikonlopuille. Ominaisuus on ollut pitkään turha, mutta kun palvelumuotoja lähdetään yhdistämään, tulee kyseinen ominaisuus jälleen tärkeäksi. Myös nimimerkkikäytännön ja keskustelumuodon valintaa voitiin pitää onnistuneina päätöksinä, sillä useat asiakkaat nostivat anonyymiyden yhdeksi merkittävämmäksi eduksi palveluun hakeutumisessa.

Liitteen 3 käsikirjassa valmentajat kokivat muutosvaihepohjaisuuden auttavan asiakkaiden ymmärtämisessä. Käsikirja auttoi ymmärtämään, ettei asiakkaalle voinut vain tuputtaa omaa osaamista, vaan asiakkaan muutosvalmius tuli tunnistaa ja keskustelua suunnata asiakasta kiinnostavalle, tuloksia tuovalle tasolle. Muutosvaihemallin ohella etenkin käsikirjan loppupuolelta löytyvä Patrick Borgilta peräisin ollut ohjeistus aloittelijoiden ravintovalmennuksesta keräsi kiitosta niin valmentajilta kuin kyseisten oppien mukaista valmennusta saaneilta asiakkailtakin. Yksinkertaisilla, liikunnanohjaajan peruskoulutukseen kuulumattomilla opeilla saavutettiin merkittävimmät tulokset useiden painonpudotuksesta motivoituvien asiakkaiden kohdalla.

Manuaali toimi ennen kaikkea koulutustarkoituksessa. Tuoreet valmentajat lukivat sen kertaalleen läpi ja tukeutuivat siihen muutaman ensimmäisen asiakassuhteen aikana. Tämän jälkeen asiakkaan tilanteet ja niiden mukainen eteneminen opittiin tuntemaan ja opas jäi taustalle oppaan kehittämiskeskusteluja lukuun ottamatta. Oppaan seurauksena kunkin valmentajan asiakkaat saivat samanlaista palvelua. Käsikirjaa voitiin pitää onnistuneena ratkaisuna siitäkin näkökulmasta, että myös KKI-ohjelma on nyt palvelujen epätasaisuuden havaittuaan alkanut sittemmin kehittää omaa opastaan kasvollisen liikuntaneuvonnan sisältöön (Kivimäki 2014). Motia Oy:n manuaalia tultaneen tarjotaan materiaaliksi KKI-ohjelman opasprojektiin.

Vähemmän onnistuneeksi ratkaisuksi voitiin lukea liikuntatarjontahaku, josta syntyi mittavin vaiva palvelun tilaavalle liikuntapuolelle. Ominaisuuksien helppokäyttöisyydessä on panostettu loppukäyttäjien ja liikuntapuolen ominaisuus jäi vaikeakäyttöiseksi. Usein tarjonta syötettiin ensikerran niin, että Motia Oy:n edustaja istui liikunnanohjaajan vieressä opastamassa. Lisäksi useissa kunnissa oli yleistymässä liikuntatarjottimen käytäntö, jossa kunnan omille sivuille kerättiin yhteen nippuun niin liikuntatoimen, yksityisen- sekä kolmannen sektorin tarjonta. Tietoja oli turha kerätä kahteen paikkaan,

joten koko palveluntarjontahaku ilmeni vähempikäyttöiseksi kuin oletettiin. Ominaisuuden myötä myös kunnan yksityiset liikuntatarjoajat pääsevät syöttämään tarjontansa ohjelmaan, mutta liikuntatoimen kutsusta huolimatta erittäin harva liikuntayrittäjä tietojaan ohjelmaan syötti. Syynä saattoi vaikuttaa myös se, että palveluun toivottiin pääasiassa matalan kynnyksen nollaliikkujille suunnattuja ryhmiä ja tällaisia ei juuri yksityisellä puolella ollut tarjota. Liikuntatarjontaominaisuuden kehittämiseen käytettiin myös neljännes ilmaistyövoiman ajasta. Kyseisen 600 työtuntia olisi voinut kohdistaa paremmin ja sitä myöten palvelusta olisi muotoutunut nopeammin levitykseen soveltuva malli.

Toisena virhearviointina voitiin pitää keskusteluominaisuuden käynnistämistä. Ajatusmallina toimi, että vain omavalmentaja voi avata keskustelun, jotta asiakkaat eivät voisi avata keskustelua valmentajan keskustellessa vielä edellisen asiakkaansa kanssa. Asiakkaat olivat kuitenkin kiinnostuneita palaamaan keskusteluun tarkastelemaan valmentajansa ohjeita omalla ajallaan, mutta keskustelun avaaminen ja vanhojen keskustelujen näkeminen ilman valmentajan läsnäoloa oli mahdotonta. Tätä haastetta korjailtiin niin, että valmentajat lähettivät asiakkailleen kopion keskustelusta sähköpostitse aina keskustelun päättyessä. Tulevaisuudessa ajan jo varanneet asiakkaat siirtyvät kirjautuessaan suoraan keskustelunäkymään, jonka yhteyteen kehitetään muistiinpano- ja tiedostojenvälitysominaisuudet.

Jatkokehitysideoita kerättiin kevästä 2013 alkaen niin asiakkailta kuin omavalmentajilakin. Asiakaspuolelta kehityskohteiksi nousi se, että asiakkaat pääsisivät katsomaan keskusteluhistoriaa omalla ajallaan ilman valmentajan kutsua. Toisena kysyntää herättävänä ominaisuutena oli, että asiakkaat pääsisivät tutustumaan valmentajien tietoihin ennakkoon ja valitsemaan valmentajansa sen sijaan, että näkivät vain vapaat ajat ja sitoutuvat näin sattumanvaraisesti valittuun valmentajaan koko suhteen ajaksi. Myös anonyymiyttä korostettiin jatkokehitystoiveissa mittavasti. Asiakkaat joutuivat antamaan esitietojen yhteydessä puhelinnumerosa, jonka koettiin vähentävän anonyymiyden tuntua. Puhelinnumeroa vaadittiin, jotta pikaisista muutoksista saadaan nopeasti tietoa asiakkaalle ja jotta netin ongelmatilanteissa voidaan keskustella puhelimitse. Puhelinnumeroa ei kuitenkaan juuri koskaan tarvittu, joten palautteiden myötä numeron antamisesta tehdään vapaavalintaista.

Valmentajapuolelta jatkokehitystoiveet olivat pienempiä. Suurimpana toiveena oli, että keskustelun yhteydessä voitaisiin vaihtaa tiedostoja keskusteluikkunan vieressä olevan valmennusikkunan kautta, eikä sähköpostia tarvittaisi. Myös asiakaslistauksen pitkäksi kasvamiseen toivottiin ratkaisua, jossa asiakaslistalta voisi piilottaa jo päättäneet asiakassuhteet.

7.3 Projektin aikainen oppiminen, jatkokehitys ja tulevaisuudennäkymät

Liikuntaneuvonta.fi -sovelluksen suunnittelu alkoi yli kolme vuotta opinnäytteen valmistumista aiemmin. Uuden palvelutuotteen kehitystyöstä innostuminen rakensi laati- jastaan aivan eri ihmisen, kuin mitä ennako-odotukset olivat opintojen alkaessa. Ajatuksena oli aina ollut töiden tekeminen omalla vartalolla, ryhmän jäsenenä, kuten joukkueurheilupainotteinen elämä oli kasvattanut. Tämä ajatusmalli ohjasi opintojen valinnassa, jossa palomiesopinnot liikunnanohjaajaopintojen rinnalla kulkivat vaihtoehtoja vielä opintojen ajanakin. Yksi keskustelu aiheesta ja siitä syntynyt idean tynkä käynnisti kuitenkin rupeaman, joka johti omatoimisiin opiskeluihin perusopintojen rinnalla niin iltaisin, viikonloppuisin kuin öisinkin. Oppien aiheina pyörivät niin liikuntaneuvonta, yrityksen perustaminen, markkinointi, yritysjohtaminen, myyntityö, palvelukehitys kuin tuotteistaminenkin. Tapaaminen Keksintösäätiön innovaatioasiantuntijan kanssa kasvatti uskoa idean potentiaaliin ja rohkaisi ottamaan yhteyttä hanketoimijoihin ja tapaamaan Loimaan kaupungin päättäjiä. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun StartUp School:in järjestämä mahdollisuus opiskelijatyövoimalla toteutettavaan ohjelmointiprojektiin sekä Loimaan yrityshautomopäällikön tarjous ryhtyä hautomoyrittäjiksi toimivat viimeisinä nätteinä tämän elämänmuutoksen käynnistämisessä. Pienet, tunnustelevat hankepäättäjätapaamiset ja sähköpostitiedustelut täydentyivät pian monikansallisten yritysten johtoryhmien tapaamisilla jännityksen ja onnistumisten kasvattaessa motivaatiota yrittää, ideoida ja opiskella aiempaakin kovemmin. Liikuntaneuvonta.fi-projektin parissa opiskeleminen, kokeileminen, riskeeraaminen, onnistuminen ja erehtyminen opettivat, kasvattivat ja muoivasivat toteuttajaansa uuteen ja kiinnostavan suuntaan tun- tuvasti perusopintoja enemmän. Halu työskennellä kropalla muuttui tavoitteeksi työskennellä aivoilla. Urheiluun kohdistunut intohimo suuntautui ensin liikuntaan ja nykyi- sellään ei tulevan työnkuvan tarvitse liittyä liikuntaan ollenkaan. Projektissa opittu ke- hittäminen, vastuun kanto, johtaminen ja ideointi muodostuivat tärkeimmiksi tekijöiksi tulevaisuuden työn sisältötekijöinä. Sen ohella, että Liikuntaneuvonta.fi -projekti opetti,

koulutti ja muovasi, tuli sen myötä perustetusta Motia Oy:stä erinomainen mahdollisuus toiveiden työnkuvan rakentamiseen. Uuden palvelun markkinoille tuominen täytyi peräjälkeen tulevista haasteista, eikä niille näkynyt loppua opinnäytettä palauttaessaan. Kunnissa maksajina toimivat pääsääntöisesti liikuntatoimet, vaikka säästöt kertyivät suurempien budjettien terveystoimille (Kivimäki 2014). Liikuntapuolten tiukat budjetit nousivat myös projektin aikana esiin, kun palvelun hinnat muuttuivat 1.4.2014 asiakaskohtaisiksi. Kunnat asettivat kiintiöitä, joissa esimerkiksi yli 15 000 asukkaan kunta antaa vastaanottaa vain kaksi asukastaan kuukaudessa. Tilanteen helpottamiseksi solmittiin jo ennakkoivasti kummisopimus, jossa monikansallinen toimija maksaa 30 % kuntien kustannuksista. Tämäkään yhteistyö ei nostanut kuntien asiakaskiintiöitä tasolle, jossa palvelun myyminen uusille pienkunnille muodostuisi kannattavaksi.

Vaikka kiintiöt olivat pieniä, ei niitäkään saatu kaikissa kunnissa täyteen. Opinnäytteenä käsiteltiin eritoten itse sovellusta ja palvelukonseptia, jotka saavuttivatkin tavoitteensa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä ja kunnat ostivat palvelua. Ongelma muodostui, kun terveyspuolelta ei ohjattu palveluun asiakkaita. Alkuun Loimaan kaupungin pilottijaksossa panostettiin lähetekäytännön opettamiseen aktiivisesti ja asiakasmäärät olivatkin yli perinteisen liikuntaneuvonnan tasojen. Kun huomiota alettiin kääntää uusiin kuntiin, tippuivat Loimaankin asiakasmäärät erittäin alhaiselle tasolle. Kunnissa, joissa lähetekäytäntö jo toimi, olivat ylilääkärit ja johtavat hoitajat sitoutuneet terveystoimijoiden viikoittaiseen muistutteluun. (Kuntapäätäjätapaamiset 2013). Motia Oy ei onnistunut panostamaan terveystoimijoihin aktiivisesti, lähetekäytäntö jäi taustalle eikä asiakkaita ilmaantunut riittävästi. Mahdollisimman vaivattomaksi yhdessä Loimaan kaupungin fysioterapeuttien kanssa hiottu lähetekäytäntökään ei siis toiminut ongelman ratkaisijana. Eräänä vastauksena tähän haasteeseen vastattiin luomalla terveyskeskusten odotustiloihin henkilöistä riippumaton lähetekäytäntö, jossa asiakkaat itse kartoittivat oman riskiryhmäänsä kuuluvuuden ja riskihenkilöt kutsuttiin palveluun Motia Oy:n toimesta. Markkinointimalli oli kokeiluvaiheessa, mutta tulokset vaikuttivat positiivisilta. Pidempiaikaisia tuloksia odotellessa Motia Oy keskittyy myymään palvelua kunnille, joissa liikuntaneuvonta on ollut jo pitkään käytössä ja lähetekäytäntö juurtunut osaksi arkea.

Kuntien Liikuntaneuvontapuolella ilmaantui siis haasteita toisensa perään, eikä palvelusta pienistä volyyymeistä johtuen muodostunut Motia Oy:n toivomaa kannattavaa liiketoimintaa. Sovellus ja palvelusisältö näyttivät kuitenkin toimivuutensa laajalti. Liikun-

taneuvontapuolella siis tullaan panostamaan lähetekäytännön jo omaaviin kuntiin ja kehitetään markkinointia uutta uusien kuntien myyntikierrosta ajatellen. Samalla sovelusta aletaan hyödyntää myös muilla sektoreilla. Muiden muassa THL:n ja Puolustusvoimien edustajien kanssa keskusteltiin ohjelman soveltamisesta nuorten syrjäytymistä ehkäisevään Aikalisäohjaukseen, jota pilotoidaan mahdollisesti jo keväällä 2015. Koska volyymit ovat tuollakin sektorilla pienet ja käynnistyminen pilottien myötä hidasta kuten liikuntaneuvonnassakin, tuodaan sovellus myös yksityiselle sektorille. Kiinteästi toisissaan olevat ominaisuudet pilkotaan irrallisiksi moduuleiksi ja sopimusten mukaiset ominaisuudet tarjotaan Personal Trainereille, ravitsemusterapeuteille sekä valmentajille, jotka itsenäisesti huolehtivat Liikuntaneuvonta.fi-palvelun haasteeksi muodostuneesta asiakashankinnastaan. Varsinaista liitteen 3 palvelusisältöä tullaan mahdollisesti hyödyntämään omien ohjaajien kanssa uusilla sektoreilla. Liikuntaneuvonnassa palvelu ei syksyllä 2014 tuota juuri voittoa, mutta ei tappiotakaan. Toisaalta kuntakentän kiinnostus ja luotto palveluun toimii merkittävänä referenssinä mille tahansa muulle sektorille myytäessä, joten Motia Oy jatkaa liikuntaneuvonnan tarjoamista ja antaa sen kasvaa rauhassa muun toiminnan mukana. Opinnäytteen produkti vastasi siis produktin tavoitteita, mutta kokonaisuus ei johtanut Motia Oy:n tavoitteeseen kannattavasta liiketoiminnasta sähköisen liikuntaneuvonnan kautta. Toisaalta trojektissa kehitetty työväline sekä palvelusisältö mahdollistavat Motia Oy:n liiketoiminnan kehittämisen lukuisille eri sektoreille liikuntaneuvonnan muodostuessa yhdeksi osaksi tulevaa kokonaisuutta.

Lähteet

Absetz, P & Hankonen, N. 2011. Duodecim. Elämäntapamuutoksen tukeminen terveydenhuollossa: Vaikuttavuus ja keinot. Luettavissa: http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/uusinumero;jsessionId=229D18D1DD966AE49431B5772BE08CD8?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleportlet&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_viewType=viewArticle&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_tunnus=duo99873#s4. Luettu. 20.7.2014.

Bariatric Services 2012. Luettavissa: http://www.bariatricservices.eu/wp-content/uploads/2012/02/Bariatric-info_FIN.pdf Luettu 19.5.2014

Borg, P. 2014. Asiantuntijaluento. Ravitseminen osana liikuntaneuvontaa. Liikuntaneuvonnan koulutuskierros. Turku 31.3.2014.

Diabetes 2014a, Riskitesti. Luettavissa: http://www.diabetes.fi/diabetestietoa/diabeteksen_ehkaisy/riskitesti#quiz. Luettu: 22.5.2014.

Diabetes 2014b, Yleistä diabeteksestä. Luettavissa: http://www.diabetes.fi/diabetestietoa/yleista_diabeteksesta. Luettu: 22.5.2014.

Fogelholm, M. 2006. Lihavuuden arviointi. Teoksessa Mustajoki, P., Fogelholm, M., Rissanen, A. & Uusitupa, M. Lihavuus – Ongelma ja hoito. s. 49 - 61. Karisto Oy:n kirjapaino, Hämeenlinna.

Freundlich, H. 2012. Lahden hyvinvointiklusterin projektipäällikkö. Ladec. Haastattelu. 9.5.2012.

Heikkilä, H. & Santala, P. 2014. Mielenterveyskuntoutujien painonhallinta – Pienryhmä Kuusimäen palvelukodissa. Opinnäytetyö Satakunnan amk. Hoitotyön koulutusohjelma.

Heinonen, T. 2011. Terveyskeskuslääkäreiden mielipiteitä Liiku - lähetteestä ja liikunnanpalvelu-ketjusta Lahdessa. Opinnäytetyö, Haaga- Helian ammattikorkeakoulu. Luettavissa:

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29082/Tera%20Heinonen.pdf?sequence=1> Luettu 20.10.2011.

Honkanen, S, & Renman, L. 2014. ”Kysy terkkarilta” – Sähköisen kysymyspalstan mallintaminen. Opinnäytetyö Laurea amk. Hoitotyön koulutusohjelma.

Husu, P. Paronen, O. Suni, J & Vasankari, T. Suomalaisten fyysinen aktiivisuus ja kunto 2010. Opetus -ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:15. Luettavissa:

edu.fi/OPM/Julkaisut/2011/Suomalaisten_fyysinen_aktiivisuus_ja_kunto_2010.html?lang=fi Luettu. 27.10.2011.

Kiiskinen, U. Vehko, T. Matikainen, Natunen, S & Aromaa, A. 2008. Terveiden edistämisen mahdollisuudet – vaikuttavuus ja kustannusvaikuttavuus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Helsinki. Luettavissa:

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3712.pdf&title=Terveyden_edistamisen_mahdollisuudet___vaikuttavuus_ja_kustannusvaikuttavuus_fi.pdf Luettu: 4.9.2011

Kivimäki, S. 2014. Asiantuntijaluento. Liikuntaneuvonnan toimivuus ja palveluketjut, liikuntaneuvonnan käytännöt – kokemuksia ja esimerkkejä. Liikuntaneuvonnan koulutuskierros. Turku 31.3.2014.

Koivuniemi, K & Suutari A. 2010. Kokemuksia toimivista liikuntaneuvontakäytännöistä. LIKES. Jyväskylä

Käypä hoito 2013. Lihavuus (aikuiset). Luettavissa:

<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukses/suositus;jsessionid=BD7E4FC36289EFEBA809BED77B4304D?id=hoi24010#A5>. Luettu. 20.7.2014.

Käypä hoito 2014a. Käypä hoito. Luettavissa:

<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/kaypa-hoito>. Luettu. 19.7.2014.

Käypä hoito 2014b. Keskeinen sanoma. Luettavissa:

<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukset/suositus?id=hoi50075>. Luettu: 19.7.2014.

Larkin, M. 2013. Health and well-being across the life course. MPG Books Group, Bodmin, Cornwall.

Liikunta & Tiede 6/2004. Transteoreettinen muutosvaihemalli liikuntaneuvonnassa.

Lith, P. 2011. Suurten kuntien hankinnat. Luettavissa:

http://www.helsinki.chamber.fi/files/4367/suurten_kuntien_hankinnat.pdf Luettu: 9.7.2012.

Lähdemäki, T. Liikuntasihteri. Loimaan kaupunki. Haastattelu 7.6.2012.

Marttila, J. 2010. Käyttäytymismuutosten teoriataustasta ja menetelmistä. Duodecim. Luettavissa:

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.plain?p_artikkeli=nix01667. Luettu: 20.7.2014.

Motia Oy:n kuntapäättäjätapaamiset 2013. Salon, Loimaan, Oripään, Ypäjän, Kosken tti, Tarvasjoen, Savonlinnan, Liedon, Marttilan, Jämijärven, Parkanon, Pomarkun, Koh-tiolahden, Someron, Huittisten, Akaan, Urjalan, Mänttä-Vilppulan, Pöytyän, Honkajo-en, Asikkalan, Eurajoen, Forssan, Tammelan, Jokioisten, Outokummun, Polvijärven, Pälkäneen, Rääkkylän, Tohmajärven, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Lieksan, Liperin ja Kaarinan kuntapäättäjien sekä Vipinä-hankkeen projektipäällikön tapaamisista kertynei-tä tietoja.

Mustajoki, P. 2013a. Painoindeksi (BMI). Duodecim. Luettavissa:

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01001. Luettu: 22.5.2014.

Mustajoki, P. 2013b. Lihavuus. Duodecim. Luettavissa:

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00042&p_haku=lihavuus. Luettu: 22.5.2014.

Nikander, P. 2003. Interprofessional cooperation in the social and health sector. An international perspective. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti – Journal of Social Medicine. 2003:40. Luettavissa: <http://www.uta.fi/~pirjo.nikander/Nikander.pdf>. Luettu: 20.10.2011.

Packalen, L. 2007. Terveysliikuntastrategia 2007. Sivistystoimiala liikuntapalvelut. Sosiaali - ja terveystoimi. Luettavissa: [http://www.lahti.fi/www/images/nsf/files/076E5D67A2FE232EC22573330027C2C7/\\$file/Terveysliikuntastrategia%2007.pdf](http://www.lahti.fi/www/images/nsf/files/076E5D67A2FE232EC22573330027C2C7/$file/Terveysliikuntastrategia%2007.pdf) Luettu 15.10.2011

Palssa, A. 2014. Asiantuntijaluento. Motivoiva vuorovaikutus. Liikuntaneuvonnan koulutuskierros. Turku 31.3.2014.

Pesonen, A. & Peurakoski, E. 2013. Potilaiden voimaannuttaminen hoitajien kokemana. Opinnäytetyö Hämeen amk. Hoitotyön koulutusohjelma.

Päihdelinkki 2014a. Motivoiva haastattelu. Luettavissa: <http://www.paihdelinkki.fi/alkoholineuvonnan-opas/motivoiva-haastattelu>. Luettu. 19.7.2014.

Päihdelinkki 2014b. Muutoksen vaiheet ja toimintatavat. Luettavissa: <http://www.paihdelinkki.fi/alkoholineuvonnan-opas/muutoksen-vaiheet-ja-toimintatavat>. Luettu. 19.7.2014.

Rantanen, J. 2014. Liikuntaneuvoja. Lipake-hanke. Haastattelu 1.4.2014.

Rissanen, A. & Fogelholm, M. 2006. Aikuisten lihavuus Suomessa ja muualla. Teoksessa Mustajoki, P., Fogelholm, M., Rissanen, A. & Uusitupa, M. Lihavuus – Ongelma ja hoito. s. 14 - 23. Karisto Oy:n kirjapaino, Hämeenlinna.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Luettavissa: <http://www.stm.fi/hyvinvointi>. Luettu: 25.8.2011

Tamminen, M. 2012. Liikuntasiihteeri. Auran kunta. Puhelinhaastattelu 20.6.2012.

THL 2010. Kuinka lihavuutta tulisi ehkäistä ja hoitaa? Luettavissa: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/d587d6f8-d7ce-4cbd-babb-2622cb994011>. Luettu. 23.5.2014.

THL 2014. Lihavuuden yleisyys Suomessa. Luettavissa: <http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kansallinen-lihavuusohjelma-20122015/lihavuus-lukuina/lihavuuden-yleisyys-suomessa>. Luettu: 22.5.2014.

Toropainen, E. 2014. Asiantuntijaluento. Liikuntaneuvonnan toimivuus ja palveluketjut, liikuntaneuvonnan käytännöt – kokemuksia ja esimerkkejä. Liikuntaneuvonnan koulutuskierros. Turku 31.3.2014.

Turku, R. 2007. Muutosta tukemassa - valmentava elämäntapaohjaus. Edita Publishing Oy, Helsinki.

Uusitupa, M. 2006. Lihavuus ja terveys. Teoksessa Mustajoki, P., Fogelholm, M. Rissanen, A. & Uusitupa, M. Lihavuus – Ongelma ja hoito. s. 24 – 38. Karisto Oy:n kirjapaino, Hämeenlinna.

Vanhamäki, I. 2012. Lahden hyvinvointiklusterin liiketoimintakehittäjä. Ladec. Haastattelu. 9.5.2012.

Varjonen-Toivonen, M. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ylilääkärin asiantuntijaluento. Alueellinen verkostotyö Pirkanmaalla. Turku 9.9.2014.

Vasankari, T. UKK-instituutin johtajan asiantuntijaluento. Kommenttipuheenvuoro. Turku 9.9.2014.

Vähäsarja, K. Poskiparta, M. Kettunen, T. Kasila, K. 2004. Transteoreettinen muutosvaihemalli perusterveydenhuollon liikuntaneuvonnassa. Terveystieteiden tutkimuskeskus, terveystieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto. Liikunta ja Tiede 6:24. s. 82. Artikkelin luettavissa: www.lts.fi/filearc/189_s81-88_vahasarja.Pdf Luettu: 4.10.2011

Wager, A. 2011. Liikkumattomasta liikkujaksi – Haasteita ja mahdollisuuksia - Terveysliikunnan palveluketjun produktiivisuus Keravalla. Opinnäytetyö Haaga-Helia amk. Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma.

Liitteet

Liite 1. Motia Oy:n palvelussa käytettävä muutosvaihemalli

Muutosvaihemalli

Esiharkinta	En liiku suositusten mukaisesti. En kuitenkaan näe tarvetta muuttua, enkä halua muuttaa käyttäytymistäni tai en usko käyttäytymisen muutokseen.
Harkinta	Liikunnan lisääminen tekisi minulle hyvää ja harkitsen muutosta. En kuitenkaan vielä ole valmis muuttamaan käyttäytymistäni.
Valmistelu	Olen motivoitunut ja valmis lisäämään liikunnan harrastamista lähiaikoina. Teen jo pieniä muutoksia liikuntakäyttäytymisessäni.
Aloittelu	Toimin jo muutospäätökseni mukaisesti ja sitoudun siihen. Olen jo lisännyt liikunnan harrastamista.
Ylläpito	Olen ylläpitänyt lisättyä liikunnan määrää ainakin puoli vuotta. Liikunnasta on tullut minulle elämäntapa.

Liite 2. Suurkaupunkeihin suunnattu sähköpostikysely

1. Kuinka monta työtuntia kuukaudessa ohjaajanne ovat sidottuina neuvontaan?
2. Kuinka monta asiakasta on palvelun parissa kuukaudessa keskimäärin?
3. Käytetty aika yhtä asiakasta kohden, miten se jakautuu ja mitkä ovat arvioidut kustannukset yhtä palveltua asiakasta kohden?
4. Mitä muita kustannuksia palvelusta muotoutuu neuvojan palkkakulujen lisäksi?

Otanta

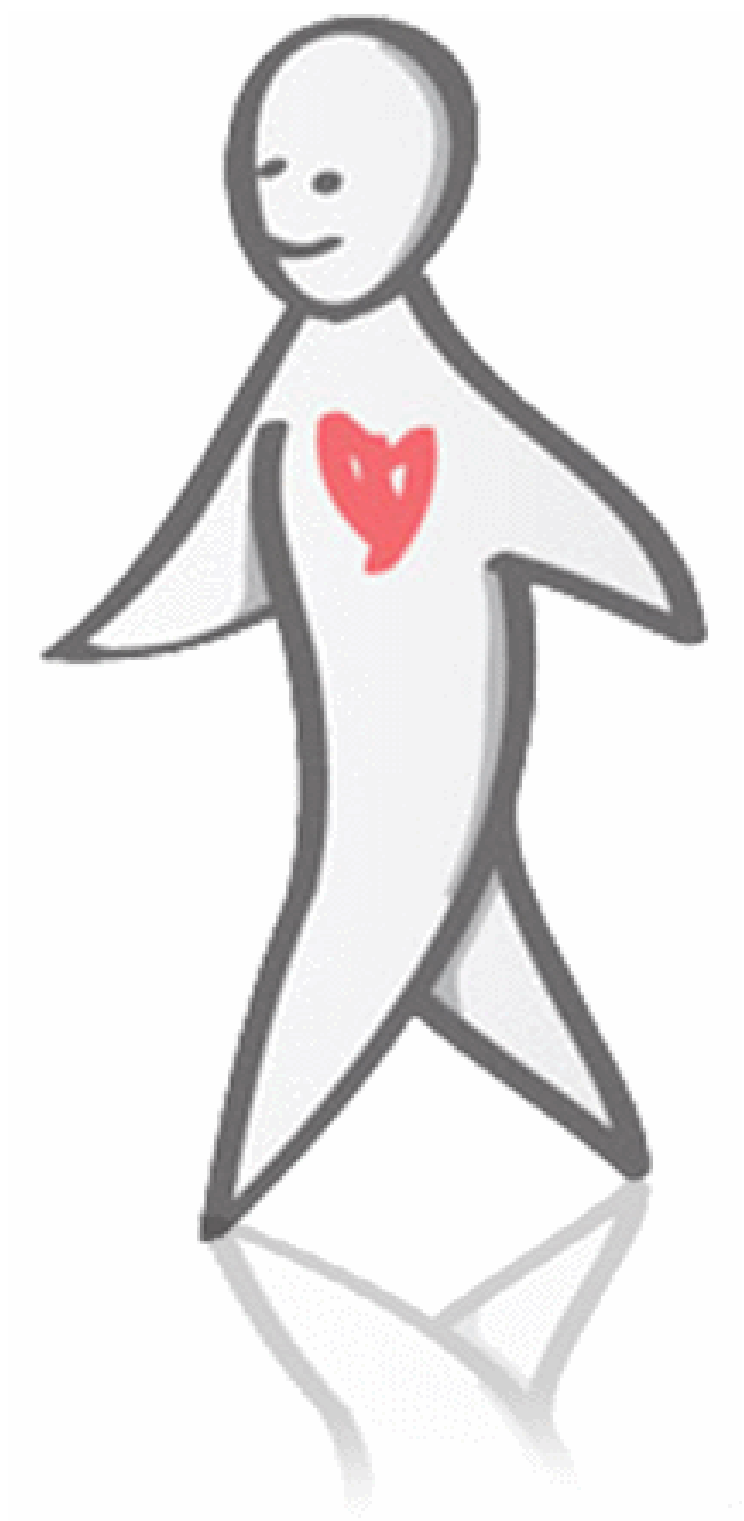
Kysymykset lähetettiin yhdeksälle oman kuntansa liikuntajohtajalle (Pori, Tampere, Lappeenranta, Turku, Loimaa, Forssa, Salo, Oulu ja Helsinki). Vastauksia saatiin 6 kappaletta (Turku, Tampere, Pori, Oulu, Lappeenranta ja Loimaa).

Tulokset

Liikuntaneuvontaan varatut ajankohdat ovat usein huonoja, sillä parhaimmat ajat jätetään ryhmien ohjaamiselle. Neuvontaan on varattu usein kiinteät ajat kalenterista. Asiakkaita ei aina ole, ja valmentajan hukka-aika voi olla yli 50 %.

Asiakkaita kertyi keskimäärin 1 jokaista seitsemätuhatta asukasta kohden kuukaudessa. Aikaa yhteen asiakkaaseen käytettiin toisaalla 45 minuuttia, toisaalla vain 15 minuuttia. Merkittävimpinä kustannuksina vaikuttaa liikunnanohjaajan palkka ja joissakin kunnissa neuvontatiloista maksettava vuokra.

Motia Oy:n Liikuntaneuvojan käsikirja



Sisällysluettelo

Mikä on Liikuntaneuvonta.fi	2
Miksi liikuntaneuvontapalvelu on viety sähköiseen muotoon	3
Miksi Liikuntaneuvonta.fi	4
Kuinka liikuntaneuvojan käsikirjaa käytetään	4
Muutosvaihemalli	5
Yleisohjeet	5
Tavoite	5
Neuvontakartat harkinta ja valmistelu	6
Neuvontakartat aloittelu ja seuranta	7
Ilmoita oma rooli ja odotukset	8
Kartoita asiakkaan tavoite	8
Ensisijainen keino tavoitteeseen pääsemiseksi	9
Hyvät ja huonot puolet	9
Aiemmat kokeilut ja tulkinat	9
Esteet muutokselle	9
Keskustelu repsahduksista	10
Sosiaalisen tuen kartoitus	10
Liikuntatarjonnan tarkastelu	10
Suunnitelman rakentaminen	11
Itsensä palkitseminen	11
Miten asiakas haluaa edetä	11
Seurantakerrasta sopiminen	12
Keskustelun päättäminen	12
Keskustelu tapahtuneista	13
Mitä ei ole ehditty puhua	13
Asiakas ei saavukaan paikalle	13
Asiakas kyselee terveystiedoista	13
Asiakas kysyy jotain, mihin et tiedä vastausta	13
Puhelu paikalliselle palveluntarjoajalle	14
Liikuntasuunnitelma	14
Kotikuntoiluohjelma	15
Ravitseminen ja nesteytys	15
Asiakas noudattaa jo jotain kuuria	18

Mikä on Liikuntaneuvonta.fi

Liikuntaneuvonta.fi on sähköiseen työvälineeseen perustuva kohdennetun terveystalouden muuttamisen formaatti.

Palvelu on kohdennettu korkean tyypin 2. diabetesriskin omaaville, lihaville sekä fyysisesti passiivisille asukkaille. Yhdenkin kriteerin täyttyminen riittää.

Liikuntaneuvonnan lopputuloksena terveistä elämäntavoista on tullut osa muutoksen tekijän arkea:

- Hän on löytänyt omat tapansa liikkua ja syödä
- Hän osaa perustella ravintoon ja liikuntaan liittyviä valintojaan terveyshyötyjen kautta
- Ymmärtää erilaisten liikuntamuotojen ja määrien vaikutuksesta terveyteensä
- Hän osaa laatia itselleen progressiivisia suunnitelmia. Kehittyminen jatkuu vielä pitkälle suhteen päättymisen jälkeen

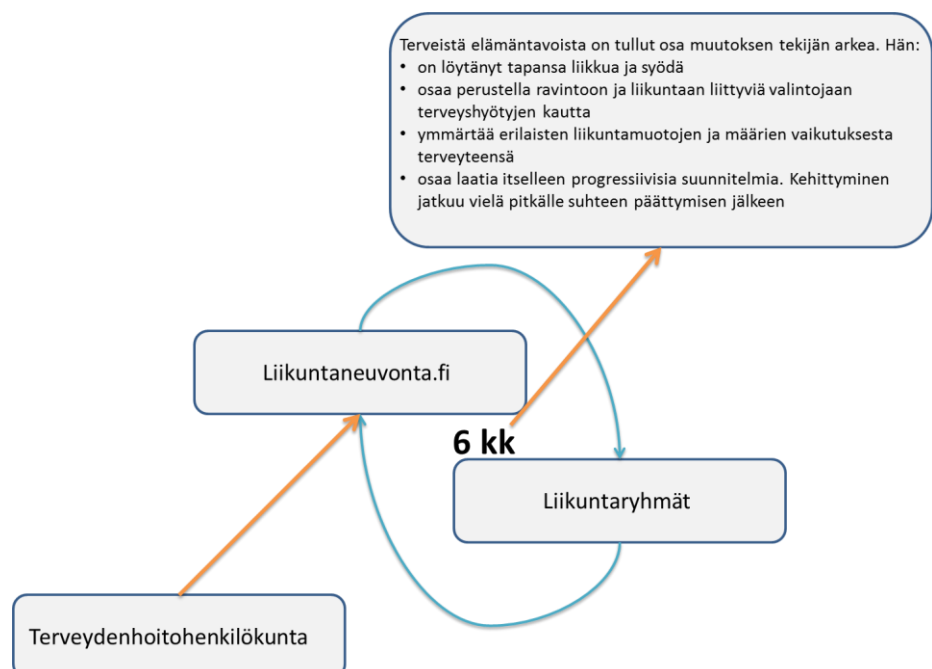
Palvelu

Liikuntaneuvonta.fi palveluketjussa toimii kolme tahoa: terveydenhuoltohenkilökunta, liikuntaneuvojat sekä liikuntaryhmät.

terveydenhoitohenkilökunta tunnistaa kohdehenkilöt ja opastaa heidät palveluun.

Neuvojat valmentavat potilasta sykleittäin. Potilas vuoroin keskustelee valmentajansa kanssa tuntemuksistaan, ja vuoroin kokeilee laatimiaan suunnitelmia arjessaan. Valmennussuhde kestää tapaamisesta aina puolen vuoden aktiiviseen seurantaan.

Neljä viidestä potilaasta ohjataan syklien aikana paikallisen liikuntatarjonnan pariin.



Miksi liikuntaneuvontapalvelu on viety sähköiseen muotoon?

Etävalmennus on tutkimuksissa todettu tehokkaaksi ylipainoisten valmentamismuodoksi. Se vähentää matkustusaikaa ja kuluja, lisäten samalla vastaanottoaikoja ja mahdollistaen useammat kontaktit seuranta-ajalla.

Sähköisen muodon myötä liikuntaneuvojien keskitetty kouluttaminen ja organisointi mahdollistuu. Näin taataan laajimmat neuvonta-ajankohdat, ja työssä käyvät pääsevät samalle viivalla muiden kanssa.

Internet vie palvelut asukkaiden luokse ja tekee palveluun hakeutumisen helpoksi. Palvelua saa kotisohvaltaan nimettömästi. Myös käyttäjiltä saatu palaute on ollut positiivista. Keskustelumuotoa on pidetty rennompana. Sähköisesti on ollut helpompi keskustella itseään askarruttavista ja hävettävistäkin asioita. Myös koneen muiden toimintojen käyttäminen mm. muistiinpanojen tekemiseksi on mainittu positiiviseksi ominaisuudeksi.

Perinteisissä liikuntaneuvontapalveluissa on ollut pääosin työttömiä ja eläkeikää lähenteleviä asukkaita. Aikataulut ja sähköinen muoto ovat houkuttaneet palveluun myös nuorempaa ikäluokkaa, jolloin sairauksien kokonaisvaltainen ehkäisykin on vielä vaihtoehto.

Kasvotusten tapahtuvassa neuvonnassa harkinta-vaiheen asiakkaat eivät ole sovitusta tapaamisesta pois jäätyään kehdanneet palata valmentajansa eteen. Sähköisessä palvelussamme arkailijat ovat jälkeenpäin uskaltaneet palata keskustelupöytään ja päässeet sitä kautta tuloksiin.

Epäilyksiä on esitetty neuvojan ja muutoksen tekijän suhteen pinnallisuudesta suhteessa kasvotusten tapahtuvaan neuvontaan sekä eläkeläisten sähköisistä taidoista. Iloksemme asiakassuhteen syvyys ei ole mietityttänyt käyttäjiämme ja myös eläkeläiset ovat löytäneet palvelun pariin.

Positiivisia puolia on lukuisia enemmän kuin negatiivisia. Tähän perustuen Liikuntaneuvonta.fi –formaatti toimii internet-keskeisesti.

Miksi liikuntaneuvonta.fi

Liikuntaneuvonnan myötä terveydenhoitohenkilökunta pääsee tarjoamaan laadukkaampaa hoitoa ylikuormittamatta resurssejaan. Potilaan terveys ja hyvinvointi kohenee ja kunnalle kertyy merkittäviä säästöjä.

Liikuntaneuvonta.fi –formaattilla mahdollistetaan liikuntaneuvonnan tarjoaminen pienten resurssien ja harvan asutuksen alueilla. Sen ohella että palvelu mahdollistaa palvelun potilaille, sen matala kynnyks ja laajin aikatarjonta

tuovat merkittävästi aiempaa suuremmat potilasmäärät. Liikuntaneuvonta.fi –palvelulla kunnan liikuntapuoli pääsee kohdistamaan rajalliset resurssinsa ryhmien ohjaamiseen, joka osaltaan täydentää liikuntaneuvonnan palveluketjua.

Kuinka liikuntaneuvojan käsikirjaa käytetään

Liikuntaneuvojan oppaan tärkeintä antia ovat sivuilta 6-7 löytyvät neuvontakartat. Kartat toimivat muutosvaihemalliin sidotun neuvonnan tukipilareina.

Tarkista keskustelunäkymän asiakastiedoista asiakkaan muutosvaihe, ja seuraa kyseisen muutosvaiheen neuvontakarttaa. Keskustelu tulee luontevasti etenemään ehkä eri järjestyksessä, mutta kartasta voit tarkistaa että ainakin kyseisen muutosvaihekartan kohdat ovat tiedossasi.

Näiden sivujen takaa löydät yksityiskohtaisempia ohjeita kunkin karttakohdan selvittämiseen sekä muihin neuvonnassa eteen tuleviin tilanteisiin. Jos et ole varma toimistasi, tarkista ohjeistus. Sisällysluettelosta löydät oikeat sivut helpoiten.

Muutosvaihemalli

Esiharkinta

En näe tarvetta muuttua, en halua muuttaa käyttäytymistäni tai en usko käyttäytymisen muutokseen.

Harkintavaihe

Liikunnan lisääminen tekisi minulle hyvää ja harkitsen muutosta. En kuitenkaan vielä ole valmis muuttamaan käyttäytymistäni.

Valmistelu

Olen motivoitunut ja valmis lisäämään liikunnan harrastamista lähiaikoina. Teen jo pieniä muutoksia liikuntakäyttäytymisessä.

Aloittelu/ Toiminta

Toimin jo muutospäätökseni mukaisesti ja sitoudun siihen. Olen jo lisännyt liikunnan harrastamista.

Ylläpito

Olen ylläpitänyt lisättyä liikunnan määrää ainakin puoli vuotta. Liikunnasta on tullut minulle elämäntapa.

Yleisohjeet

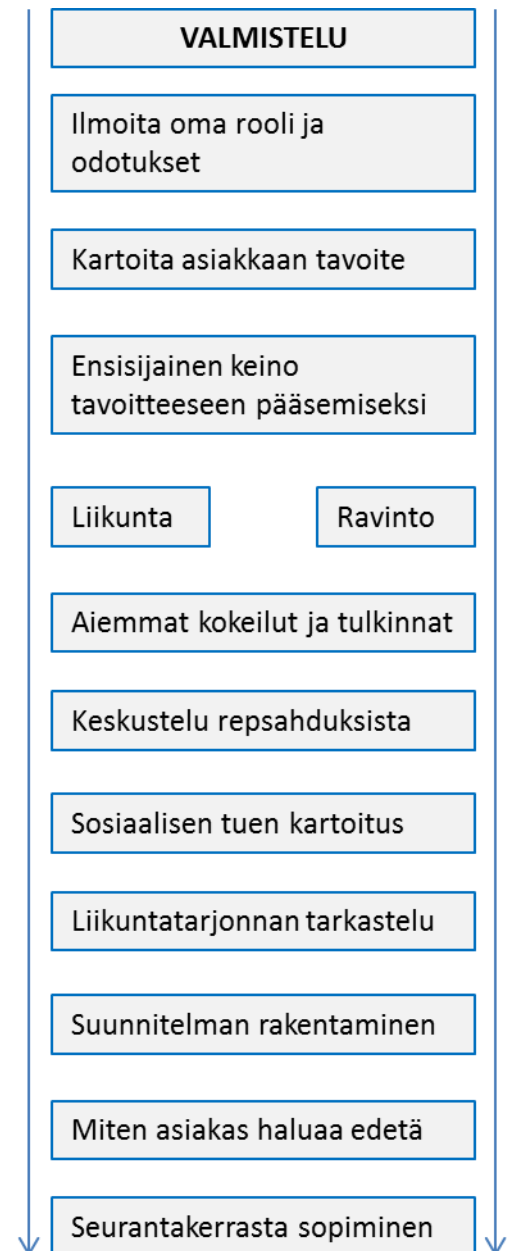
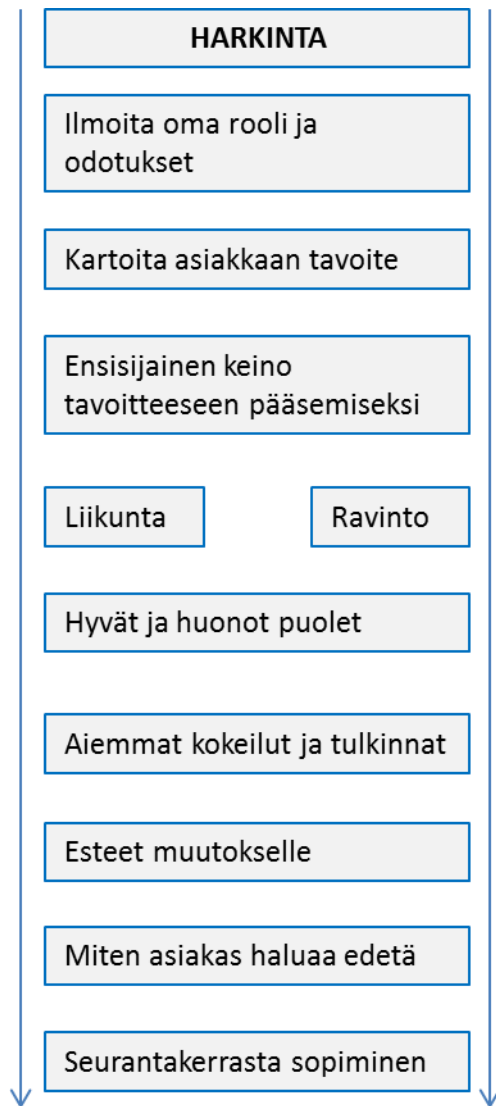
1. Saata asiakas ymmärtämään ettei häntä kohtaan ei tulla esittämään mitään vaatimuksia
2. Lähde tekijöistä, jotka ohjattavaa itseään eniten mietityttää
3. Vältä valmiiden arvioiden ja ehdotusten tekemistä
4. Vahvista itsemääräämisen tuntua
5. Auta asiakasta hankkimaan tukea, sekä tunnistamaan ja raivaamaan esteitään
6. Kannusta pienistäkin onnistumisista

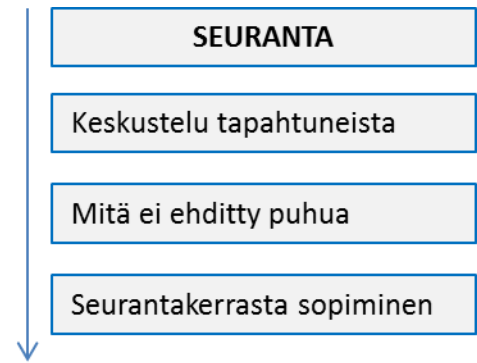
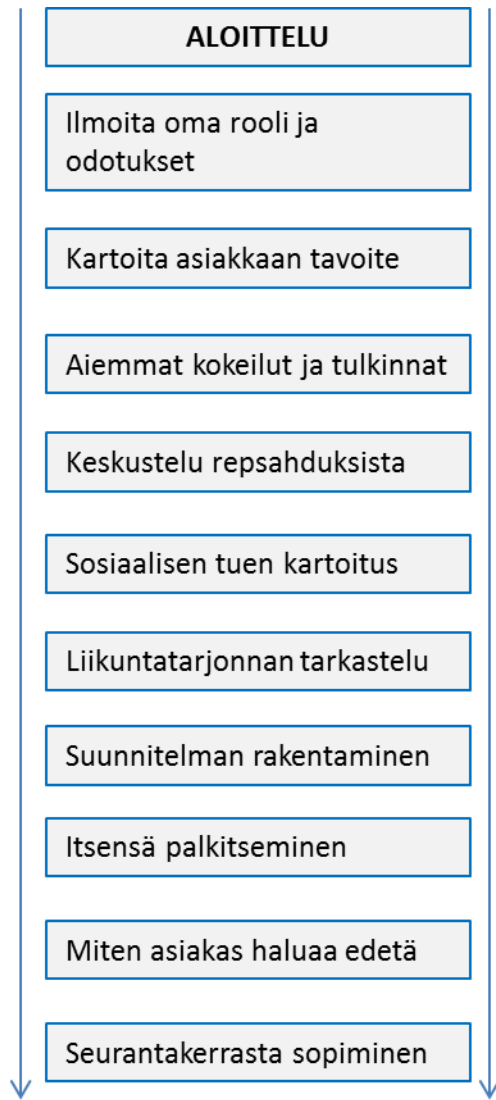
Tavoite

Muutoksen tekijä on edennyt seuraavalle muutosvaiheportaalle ja terveistä elämäntavoista on tullut osa hänen arkeaan:

- Hän on löytänyt omat tapansa liikkua ja syödä
- Hän osaa perustella ravintoon ja liikuntaan liittyviä valintojaan terveyshyötyjen kautta
- Ymmärtää erilaisten liikuntamuotojen ja määrien vaikutuksesta terveyteensä
- Hän osaa laatia itselleen progressiivisia suunnitelmia. Kehittyminen jatkuu vielä pitkälle suhteen päättymisen jälkeen

Neuvontakartat





Karttakohtien selitykset

Ilmoita oma rooli ja odotukset

Ilmoita alkuun oma roolisi ja tee selväksi, ettei asiakkaalta tulla vaatimaan mitään. Käy läpi myös alustava ohjelma.

Hyväksi on todettu esimerkiksi seuraavanlainen malli: Moi! Tarkoitukseni on auttaa sinua kaikin keinoin kohti tavoitteitasi. Tulen tekemään sinulle erilaisia ehdotuksia ja pohdin niiden vaikutuksia jatkon kannalta, mutta kaikki päätökset etenemisestä jäävät sinulle. Ajattelin tälle kerralle sellaista ohjelmaa, että aluksi kartoittaisin tilannettasi kyselemällä paljon, ja sitten keskustelun loppupuolella voitaisiin pohtia yhdessä sopivaa etenemistapaa sinun kohdallasi. Sopiiko tämä sinulle?

Ensimmäiseksi haluaisin tietää... Mitä kuuluu?

Näin aloittamalla asiakas on heti kärryllä siitä mitä neuvonnassa tuleman pitää. Samalla keskustelu lähtee nopeasti ja rennosti liikkeelle. Valmentaja pääsee asiakkaan vastausten perusteella johdattelemaan keskustelua eteenpäin ja saa tietoonsa jo neuvontakartan eri kohtien vastauksia, ilman että asiakas edes hoksaa asioiden jo etenevän. Suhde muodostuu läheisemmäksi kuin vain kysymyksiä töksäyttelemällä.

Kartoita asiakkaan tavoite

Selvitä miksi asiakas on hakeutunut neuvonnan pariin ja mitä hän keskustelulta odottaa. Pyri selvittämään mikä motivoi asiakasta muutokseen.

- keskity informaatio-osuuksissa siihen, mikä asiakasta itseään kiinnostaa. Mikäli asiakkaalla ei ole selkeää tavoitetta, rakennetaan se keskustelun edetessä.
- Mikäli asiakas on hakeutunut palvelun pariin vain tietyn osa-alueen takia, siirrytään suoraan siihen.
- Kun tiedät asiakkaan tavoitteen, osaat jo arvioida onko paras keino lähteä liikkeelle ravitsemuksesta vai liikunnasta. Perustele asiakkaalle suosituksesi etenemistavaksi molemmista näkökulmista ja anna asiakkaan tehdä valinta, mistä lähdetään liikkeelle.

Ensisijainen keino tavoitteeseen pääsemiseksi

Kun tiedät asiakkaan tavoitteen, osaat jo arvioida, että minkälaisista muutoksista kannattaa aloittaa. Et kuitenkaan tiedä vielä asiakkaan lähtötasoa. Kerro asiakkaalle, miten liikunta- ja ravitsemusasiat vaikuttavat hänen tavoitteeseensa etenemiseen, ja anna hänen päättää, mistä lähdetään etsimään ensimmäistä muutostahdetta.

Selvitä myös, onko asiakas pitkällä tähtäimellä kiinnostunut vain jommankumman, vai molempien käyttäytymismallien muuttamisesta.

Keskity pohdinnoissanne siihen, millä tavoin asiakas muutoksen haluaa tehdä. Vaikka asiakas olisi kiinnostunut molemmista, keskitytään ensimmäisellä kerralla vain yhden konkreettisen muutoksen tekemiseen jommastakummasta pääkategoriaasta.

Hyvät ja huonot puolet

Liikunnan aloittaminen vaatii aina jonkinasteisia uhrauksia muusta tekemisestä. Jokaisen on itse päätettävä, kokeeko liikunnan aloittamisen tarpeellisena, ja muutos voi alkaa vasta kun se koetaan pääosin positiivisena.

Selvitä, mitä hyviä ja huonoja puolia asiakas muutoksessa näkee. Minkälaisia ongelmia lisääminen tai uuden tavan käyttöön ottaminen tuo tullessaan, entäpä minkälaisia etuja?

Voit pyytää asiakasta tekemään listauksen hyvistä ja huonoista puolista. Huomioi asiakkaan puutteelliset tiedot terveyshyödyistä, ja mainitse plussapuolelle etenkin ne, jotka koskettavat asiakkaan määrittämää tavoitetta.

Aiemmat kokeilut ja tulkinnat

Selvitä, minkälaista liikuntaa tai ravintoa asiakkaan elämään on aiemmin kuulunut. Minkälaisesta toiminnasta asiakas voisi pitää, Millaisia kokemuksia asiakkaalla on aikaisemmista yrityksistä?

Aiemmat repsahdukset ovat arvokasta tietoa, ja jokainen epäonnistumiskerta nostaa onnistumisen todennäköisyyttä. Aiempien kokeilujen myötä saadaan selville mikä toimii ja mikä taas ei. Mietitään yhdessä keinoja välttää epäonnistumiseen johtavia tekijöitä.

Esteet muutokselle

Selvitä minkälaisia esteitä asiakas kokee muutokselle.

Pohtikaa yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja esteiden ohittamiselle. Keskity kaikessa asiakkaan arkeen.

Keskustelu repsahduksista

Aiemmista yrityksistä selviää yleensä repsahduksia. Aiemmat repsahdukset ovat arvokasta tietoa, ja jokainen epäonnistumiskerta nostaa onnistumisen todennäköisyyttä. Aiempien kokeilujen myötä saadaan selville mikä toimii ja mikä taas ei. Mietitään yhdessä keinoja välttää epäonnistumiseen johtavia tekijöitä.

Aiempien kokemusten ohella kannattaa selvittää minkälaisissa tilanteissa asiakas epäilee voivansa repsahduttaa. Pohtikaa keinoja myös näiden tilanteiden välttämiseksi.

Repsahduksen jälkeen asiakas tuntee häpeää, ja joskus jopa jättäytyy neuvontakeskustelusta kun pelkää valmentajansa tyrmäävän hänet. Tee siis selväksi, että repsahdukset ovat enemmän sääntö kuin poikkeus, ja niiden tulkitseminen yhdessä vie kohti tavoitetta.

Painonpudotuksessa pitkän linjan toiminnalla on merkitystä. On turha murehtia jos treenit jää esim. viikoksi väliin sairastelun vuoksi. Tärkeää on päästä takaisin toimintaan kun se on mahdollista. Vuoden mittakaavalla ei ole mitään merkitystä jos on ollut muutaman viikon sairaana, kun muutoin on toiminut suunnitelman mukaisesti.

Sosiaalisen tuen kartoitus

Selvitä minkälaista tukea asiakas saa lähipiiristään. Ovatko muut kannustaneet vai sortaneet häntä, onko hänen jo tekemänsä muutos huomattu, minkälaista palautetta hän on saanut, onko hänellä toveria tekemässä muutosta yhdessä?

Yksi merkittävimmistä keinoista repsahdusten estämiseksi ja liikunnan tuntumiseksi miellyttävämmältä, on kuntoilutoveri. Kaverin kanssa sovitaan ennakkoon kuntolupäivät ja tavat. Lenkillä on seuraa, ja ennalta sovittua tapaamista ei turhien syiden vuoksi jätetä väliin. Selvitä siis olisiko asiakkaan mahdollista järjestää itselleen tällaista kaveria, mikäli sellaista ei vielä ole.

Liikuntatarjonnan tarkastelu

Onko asiakas kiinnostunut liikkumisesta yksin vai ryhmässä, vedessä vai kuivalla maalla, sisällä vai ulkona?

Hae liikuntaneuvonta.fi –ohjelmasta asiakkaalle soveltuvaa tarjontaa. Esittele hänelle muutama ryhmä, jollaisista hän voisi aiempien vastaustensa perusteella pitää. Liikuntaneuvonta.fi –ohjelman tarjontatieto on rajallista, joten voit etsiä myös internetin hakukoneista. Asiakas voi kertoa, että on ollut aiemmin jossakin ryhmässä, ja haluaa tietää enemmän siitä. Etsi tällöin tietoa asiakkaan kaipaamasta ryhmästä, ja voit vaikka soittaa sen ohjaajalle. Jos asiakas on kiinnostunut kuntosalista, rakenna hänelle siihen ohjelma. Mitä enemmän näet vaivaa asiakkaan eteen, sitä parempi valmennussuhde teille muodostuu. Samalla asiakkaan tekosyyt liikunnan väliin jättämiseksi jäävät vähiin.

Suunnitelman rakentaminen

Kun tiedät minkälaista liikuntaa tai ravintoa asiakas haluaa kokeilla, on aika laatia konkreettinen suunnitelma. Pohtikaa yhdessä sopivia määriä eri lajeja ja laatikaa viikkosuunnitelma. Viikkosuunnitelma voi sisältää asioita herkuista, liikuntaryhmäkäynneistä, kotikuntoilusta ja arkiliikunnasta. Suunnitelmaan kootaan kaikki päätökset, joita on keskustelun aikana tehty. Kysy asiakkaalta minkälaisia määriä hän haluaisi kokeilla ja minkälaisina viikonpäivinä. Usein asiakkaat vastaavat suuria määriä miellyttääkseen valmentajaansa. Tehtäväsi on toppuutella ja asetella määrät realistisiksi. 2-3 kertaa viikossa on ehdoton maksimi. Määriä lisätään progressiivisesti, ja asiakkaalle voi antaa luvan vaikka bonuskertoihin. Seurannassa keskitytte minimiarvojen saavuttamiseen.

Hyvä suunnitelma on sellainen, että asiakas ajattelee pystyvänsä noudattamaan sitä vaikka kaksi vuotta putkeen. Suunnitelman tulee olla myös sellainen, että asiakas pääsääntöisesti onnistuu pysymään siinä. Mitä yksityiskohtaisemmin suunnitelma on tehty, sitä paremmin se toimii asiakkaan tukena arjessa.

Kirjaa suunnitelma Word-ohjelmalla, ja lähetä se asiakkaan sähköpostiin kun koet sen olevan valmis. Kerro asiakkaalle, että lähetit hänelle nyt suunnitelmapohjan sähköpostiin, ja kysy haluaako hän vielä muuttaa tai tarkentaa siihen jotakin. Muovaa suunnitelmaa asiakkaan toiveiden mukaisesti ja lähetä se hänelle uudelleen. Mitä enemmän asiakas on mukana suunnitelman laatimisessa, sitä varmemmin hän tulee sitä toteuttamaan.

Itsensä palkitseminen

Selvitä, mikä asiakasta motivoi jatkamaan muutospäätöksensä mukaisesti. Voitte yhdessä pohtia asiakkaalle keinoa itsensä palkitsemiseen. Keinon tulisi sopia uuteen elämäntapaan.

Miten asiakas haluaa edetä

Selvitä, haluaako asiakas seurantaa vai jatkaa eteenpäin itsenäisesti. Kerro oma mielipiteesi seurantakerran tarpeesta ja sinne suunnittelemastasi ohjelmasta. Tee selväksi, että asiakas itse päättää seurannasta.

Seurantakerrasta sopiminen

Selvitä, millä aikavälillä asiakas haluaisi seuraavan kerran tavata. Sopiva aikaväli on sellainen, että asiakas on ehtinyt keskustelukertojen välissä kaikessa rauhassa kokeilla tehtyjä suunnitelmia, jos sellaisia on sovittu. Sopiva aikaväli riippuu pitkälle siitä, minkälainen muutos on sovittu kokeiltavaksi. Jos on puhuttu yhdestä liikuntakerrasta, on sitä hyvä koettaa ainakin kaksi viikkoa, ennen kuin mietitään jatko-muutoksia. Jos taas kyse on ravitsemusmuutoksesta, jota kokeillaan joka päivä, riittää viikko tapaamisväliksi jo hyvin.

Seurantakertojen väliä voi kasvattaa sitä mukaan, mitä paremmin asiat toimivat ja mitä pienempiä uudet muutokset ovat. Muutaman tapaamisen jälkeen väliä voi usein venyttää aina kuuteen viikkoon asti. Perustele asiakkaalle ehdottamasi aika-väli ja anna hänen tehdä valinta.

Seurantakertojen välille voi sopia erillisiä läksyjä, esimerkiksi liikunta- tai ravitsemuspäiväkirjojen laatimista. Yksi hyvä läksy on, että asiakas pohtii arkijakson aikana kysymyksiä, jotka häntä elämäntapamuutoksissa mietityttävät. Näissäkin tapauksissa pidä huoli siitä, että asiakas on itse halukas kyseiseen toimenpiteeseen, ja kerro mitä kyseisistä asioista hyödytte.

Seurantakerta merkitään henkilökohtaisiin kalentereihin, eikä se tallennu mihinkään Liikuntaneuvonta.fi –ohjelmassa. Ajan voi merkata myös ohjelmassa asiakas-kohtaisesti tekemiisi muistiinpanoihin. Kun sovittu aika koittaa, kirjaudutte molemmat sisään, käyt kirjautumassa sisään ohjelmaan ja kutsut asiakkaan keskusteluun kuten ensimmäiselläkin keskustelukerralla.

Kun koet, että teillä ei ole enää paljoa keskusteltavaa, voit ehdottaa sähköpostiseuraa. Voit sopia jonkin ajankohdan, tai ihan vain kertoa, että asiakas voi milloin tahansa olla sinuun yhteydessä sähköpostitse. Asiakas voi kysyä itseään askarruttavista asioista sähköpostitse, ja jos keskusteltavaa on paljon, voi hän varata ajan chat-keskusteluun.

Keskustelun päättäminen

Kysy onko asiakkaalle vielä jotain, mistä hän haluaisi tällä kerralla keskustella.

Kerro, että asiakas voi olla sinuun yhteydessä sähköpostitse neuvontojen ulkopuolellakin.

Kertaa kaikki oleelliset kohdat joista olette puhuneet. Minkälaisista kokeiluista olette sopineet, milloin seurantakerta on, mitä seurantakerralla käsitellään yms. Lähetä oleelliset kohdat viikkosuunnitelman ohessa asiakkaan sähköpostiin. Asiakas ei pääse katsomaan keskusteluanne mitenkään muutoin kuin niin, että olette sivuilla samaan aikaan ja kutsut hänet keskusteluun. Tästä johtuen osa asiakkaista haluaa koko keskustelun kopioituna sähköpostiinsa.

Toivota onnea matkaan ja paina ”Tallenna ja lopeta” –nappia ennen kuin asiakas ehtii moikata. Tällöin asiakkaalle lähtee palautelomake.

Keskustelu tapahtuneista

Selvitä, miltä sovittujen asioiden kokeileminen on asiakkaasta tuntunut. Mikä on tuntunut hyvältä ja mikä kaipaa hiomista? Pohtikaa yhdessä, saavutettiinkö kokeilulla haluttuja muutoksia. Keskityttekö seurantakerralla vielä tämän saman muutoksen hiomiseen entistä paremmin sopivaksi, vai lähdettekö ottamaan mukaan toista muutettavaa osiota? Muista kannustaa asiakasta kaikista onnistumisista. Asiakas saattaa lähteä ensikeskustelusta innoissaan, mutta seurannassa ilmeneekin, että mitään ei ole tapahtunut. Tämä on selvä merkki suunnitelman lieventämisen tarpeesta.

Mitä ei ole ehditty puhua

Ensimmäiset keskustelukerrat voivat venyä pitkiksi, mikäli asiakas innostuu syvästi pohtimaan joitakin aihealueita. Saattaa olla, että osa aihealueista, jotka kuitenkin ovat asiakkaan tilanteen kannalta oleellisia, jää käsittelemättä. Esimerkiksi joskus sosiaalinen tuki jää kartoittamatta, joskus taas ravintopuoli kokonaisuudessaan. Seurantakerroilla on hyvä palata asioihin, jotka ovat jääneet vaiheeseen.

Asiakas ei saavukaan paikalle

Osa asiakkaista ei saavukaan paikalle sovittuna ajankohtana. Harkintavaiheen asiakkaat usein jännittävät tapaamista ja saattavat jättää tapaamisen välistä. Heidä pitää rohkaista, jotta heidät saadaan poimittua palvelun pariin. Asiakastiedoissa näkyy asiakkaan puhelinnumero ja sähköposti. Lähetä asiakkaalle kohtelias, ei tuomitseva sähköposti, jossa kerrot hänelle varatun ajan olevan juuri nyt. Kerro, että voit odotella vähän aikaa, ja jos hän ei nyt ehdi, niin hän voi milloin tahansa varata sinulta uuden ajan vastaamalla kyseiseen sähköpostiin. Halutessasi voit lähettää saman viestin myös asiakkaan kännykkään.

Asiakas kyselee terveystiedoista

Vastaa vain jos olet varma asiasta. Muista, että asiakas ei välttämättä itse osaa puhua asioista niiden oikeilla nimillä, ja esimerkiksi elohiiri rinnassa voikin olla oire rytmihäiriöistä. Kattava hakemisto terveystiedoista ja niiden vaikutuksista löytyy osoitteesta www.terveyskirjasto.fi

Asiakas kysyy jotain, mihin et tiedä vastausta

Olet oletetusti parempi tietotekniikan kanssa kuin kysyvä asiakkaasi. Kotikuntaan liittyviä tietoja voit selvittää kunnan kotisivuilta tai soittamalla kunnan liikunnanohjaajalle. Muita tietoja voit etsiä esimerkiksi Googlesta. Käytä mielikuvitusta ja auta niin pitkälle kun voit.

Puhelu paikalliselle palveluntarjoajalle

Paikalliset julkisen puolen liikuntatarjoajat tietävät liikuntaneuvonta.fi –palvelusta. Esittele siis itsesi liikuntaneuvonta.fi –palvelun kautta. Esimerkki:

Nimi* Liikuntaneuvonta.fi -palvelusta hyvää päivää. Meillä on täällä asiakas, joka on kiinnostunut paikallisesta liikuntatarjonnasta. Voisitkohan kertoa hieman lisää tästä teidän ryhmästäne?

Liikuntasuunnitelma

Tee suunnitelma keskustelun ohessa word-tiedostolle. Lähetä se sähköpostilla asiakkaalle ja kysy vielä muutostoiveista.

- Mitä liikkumisen muotoja asiakas haluaa harrastaa?
- Kuinka monta kertaa viikossa?
- Mitkä päivät ja ajankohdat sopivat parhaiten?
- Jaksaaako tehdä tällaista ohjelmaa kaksi vuotta?
 - Tehdään konkreettinen suunnitelma kaikki arkiliikunta ja ajankohdat huomioon ottaen.
 - Muoto sellainen, että asiakas useimmiten onnistuu ohjelmassaan.
 - Huomioi välitavoitteet.
 - Suositaan muutoksia, joissa asiakkaan ei tarvitse luopua tottumuksistaan, vaan lisätä jo harjoittelemansa hyötyliikunnan määrää tai muovata tutun liikunnan toteutustapaa.
 - Tarvitaan myös konkreettinen käsitys kustakin muutosta tukevista ja haittaavista seikoista altistavien, mahdollistavien ja vahvistavien tekijöiden kannalta.
 - Kaiken osalta päätetään mitä tietoja asiakas kirjaa.
 - Maksimi on kolme liikuntakertaa viikossa.
 - Auta asiakasta arvioimaan mitä muutoksia kukin vaihtoehtoista edellyttäisi, ja miten se edistäisi asiakkaan laajempia pyrkimyksiä.

BMI:n mukaan valikoituva suositus

BMI>35 Liikkeiden lukumäärä kerrottuna kierroksilla max 10.

BMI<35 Liikkeiden lukumäärä kerrottuna kierroksilla max 15

BMI <30 Liikkeiden lukumäärä kerrottuna kierroksilla max 20

Liikkeet voit kehitellä itse, tai käyttää kuvallisia KJ1 kotijumppaliikkeet tiedoston liikkeitä.

- Mieluummin paljon erilaisia liikkeitä ja vähän kierroksia, kun paljon kierroksia ja vähän liikkeitä.
- Ohjelma sellaiseksi, jota asiakas uskoo pystyvänsä noudattamaan kaksi vuotta.
- Liikuntasuunnitelmaan merkataan milloin kotikuntoiluohjelma tehdään.
- Lähetä puolivalmis ohjelma asiakkaan kommentoitavaksi, voit vielä muuttaa liikkeitä.

Ravitsemus

Ravitsemuksessa on kolme pääasiaa, jotka ovat merkittävämpiä kuin se, mitä asiakas varsinaisesti syö. Pelkällä ensimmäisen ongelman ratkaisemisella saadaan merkittäviä tuloksia painon pudotuksessa.

1. Rytmitys.

Ateriarytmin ongelmaa on helpointa selvittää kysymyksellä, kuinka usein asiakas kokee itsensä nälkäiseksi. Jos asiakas kokee itsensä nälkäiseksi useammin kuin kahdesti viikossa, on tämä merkki huonosta ateriarytmistä.

Asiakkaan kokiessa ongelmikseen suuret annoskoot tai napostelun, ovat myös nämä merkkejä huonosta ateriarytmistä.

Kun ihmisellä on nälkä, on jo liian myöhäistä. Tällöin seurauksena ovat suuret annoskoot ja napostelu, tai jompikumpi edellä mainituista. Kaikki ihmiset eivät tunne itseään nälkäiseksi, mutta mikäli nälän tunteiden esiin tuomat ongelmat esiintyvät asiakkaan arjessa, kertoo myös tämä ongelman olemassa olosta.

Oikea ruokarytmi on henkilökohtainen. Vaikka aamupalan tärkeyttä painotetaan, ei sen syöminen johtavien ravitsemusasiantuntijoiden mukaan ole välttämätön. Yksinkertaisin tapa rakentaa asiakkaalle toimiva ateriarytmi on lähteä asiakkaan nälän tuntemusten kautta. Sinun tulee selvittää, minkälaisissa tilanteissa ja mihin kellonaikaan asiakas tuntee it-

sensä nälkäiseksi. Voit myös pyytää häntä kertomaan hänen päivittäisestä ateriaritmistään tyyliin: aamupala klo 9, välipala klo 11, lounas klo 12, välipala klo 15, päivällinen klo 17, välipala klo 19, iltapala klo 21. Kaikki eivät tiedosta omaa nälkäänsä, mutta huonoa rytmiä seuraa silti napostelu ja suuret annoskoot. Vaikka ihmisten ruokarytmi on henkilökohtainen, on olemassa pari perussääntöä, joiden kautta voit arvioida ruokarytmin ongelmakohtia. Lämpimien aterioiden (lounas ja päivällinen) välin tulee olla enintään 4-5 tuntia. Aina kun aterioväli (aamupala – lounas – päivällinen – iltapala) on yli 3 tuntia, tulee väliin asettaa välipala, joka siirtää nälän tunnetta eteenpäin.

Nälän tuntemukset, lämpimien aterioiden väli ja välipalojen käyttö ovat työvälineet, joiden turvin tehtäväsi on muokata asiakkaan ruokarytmiä toimivammaksi. Mikäli asiakkaalla on nälän tuntemuksia, tulee ruokarytmiä muovata niin, että ateriat ajoittuvat noin tunnin edelle sitä aikaa, jona asiakas tavallisesti on itsensä nälkäiseksi tuntenut. Mikäli asiakkaalla ei ole nälän tunteita, mutta napostelua ja suuria annoskokoja esiintyy, voit laatia ehdotuksesi kahteen perussääntöön turvautuen.

Tehtäväsi on laatia ehdotuksia ateria-aikataulujen muutoksista ja ateriakertojen määristä. Asiakas tekee taas lopulliset päätökset siitä, mitä kokeillaan ja mitä ei. Mahdollisuuksia rajaa se, että jotkut ateriat saattavat olla asiakkaalle pakollisia tiettyihin aikoihin, esimerkiksi työn tai lasten johdosta. Muista kysyä nämä pakotteet, ennen kuin laadit ehdotusta rytmin parantamisesta.

2. Pinttynyt tapa ja ehdottomuus

Seuraavat ongelmat kulkevat käsi kädessä, ja niitä voi kartoittaa parilla kysymyksellä.

Pinttynyt tapa: Huomaako asiakas illalla syöneeni itseni ähkyksi, vaikka ei ollut edes nälkä?

Ehdottomuus: Onko asiakkaalla tapana kieltäytyä herkuista kokonaan?

Kun ruokarytmi toimii, asiakas ei tunne itseään enää nälkäiseksi. Syy napostelun taustalla on periaatteessa poistettu. Mikäli asiakas yhä napostelee, on syynä useimmiten vuosien mittaa muodostunut tapa. Tämä tapa jatkuu vaikka syy sen taustalla onkin poistettu.

Samoin kuin kaikkien tapojen muuttamisessa, myös ravitsemuksessa pitää edetä askeleittain ja unohtaa kuurimuotoiset kaikesta kieltäytymiset. Kuureista seuraa usein kyllästyminen, painon palaaminen sekä itseensä pettyminen. Tähän tukeutuen myös tapasyömiseen pitää tarttua joustavin keinoin, ehdottomuus unohtaen. Kaikkea saa aina syödä, kunhan pysyy kohtuudessa.

Paras tapa tarttua tähän ongelmaan, on kartoittaa lähtötaso. Tästä lähtötasosta laaditaan hieman parempi vaihtoehto, jota asiakas lähtee kokeilemaan. Jos asiakkaalla on ollut tapana syödä suklaalevyä päivässä, voi hyvä tavoite olla, että asiakas syö vain 4 suklaalevyä viikossa. Tähän tavoitteeseen asiakas voi edetä kahdella tavalla. 1. Asiakkaalla on viikossa 4 karkkipäivää, ja muina päivinä hän ei syö suklaata. 2. Asiakkaalla on kaapissa 4 suklaalevyä viikkoa varten, ja hän saa jakaa määrän miten haluaa viikon sisällä. Tärkeää tavan valinnassa on vain se, että on helposti seurattavissa, pääseekö asiakas tavoitteeseensa.

Koska kyseessä on useimmiten tapa, voi olla hyvä ratkaisu pohtia korvaavia tapoja entisen tilalle. Jos vaikka on sovittu, että neljänä päivänä on karkkipäivä, kannattaa asiakkaalle ehdottaa esimerkiksi miniporkkanoiden syöntiä välipäivänaposteluina.

Nestetasapaino Yksinkertaisin tapa asiakkaan riittävän nesteytyksen saamiseksi on kysyä, tuntee ko hän itsensä janoiseksi puolen tunnin sisällä liikunnan aloittamiseksi. Mikäli jano tunnetta esiintyy näin nopeasti, on asiakkaalla taustalla jo pientä nestehukkaa. Nesteytyksen riittämättömyyden uhka on olemassa etenkin, jos saa yli 15 E% nestettä sitovista proteiineista.

Ravintopäiväkirja

Ravintopäiväkirjan täyttäminen vaatii asiakkaalta aikaa ja motivaatiota, ja kuten edeltävistä kappaleista havaitaan, ei sen täyttäminen ole lainkaan välttämätöntä. Jos edelliset ongelmat on kuitenkin ratkaistu, ja halutaan lähteä pohtimaan tarkemmin sitä, mitä asiakas syö, voi ravintopäiväkirja olla hyvä ratkaisu. Tällöinkin tulee

varmistaa asiakkaalta, haluaako hän sitoutua täyttämään päiväkirjaa 3-5 päivän ajan. Ruokarytmin ja edellisten ongelmien ohella ensimmäinen ruokapäiväkirjasta tarkistettava asia on sokerijuomat. Jos halutaan mennä syvemmälle ateriasisältöihin, kannattaa tulkitsemisessa syöttää asiakkaan päiväkirjassa lukevat tiedot Finellin Ruokakoriohjelmaan, joka analysoi ravintosisällöt puolestasi.

Ravintopäiväkirjaa ei useimmiten tarvita lainkaan, sillä samat tiedot on saatavissa myös keskustelun kautta.

Asiakas kysyy ravinnosta asioita joita et tiedä, tai tulkitset ravitsemuspäiväkirjaa

Voit turvautua Finellin ruokakoriohjelmaan. www.fineli.fi

Välillä palveluun tulee asiakkaita, jotka ovat mukana jossakin muotidieetti-ilmiössä. Liikuntaneuvonnassa on tavoitteena välttää tällaisia kuureja, koska niistä harvemmin seuraa pysyviä muutoksia. Tarkoituksena on edetä pienin askelin askel kerrallaan. Jokaisella askeleella paino putoaa vähän, ja muutos muodostuu osaksi arkea. Kun ensimmäinen muutos tuntuu jo arjelta, lähdetään tekemään seuraavaa pientä muutosta, josta pikkuhiljaa muodostuu myös osa arkea, ja paino putoaa siinä ohessa taas. Koska muutokset muodostuvat arjeksi, ne myös pysyvät. Kun muutos pysyy, pysyy myös paino alhaalla.

Kun asiakas on jo toiminut tiukan dieetin mukaan, ja pudottanut painoa jo useita kiloja sen turvin, on lähdettävä eri asetelmasta. Painon pysyvyys alhaalla ei käyttäytymismalleilla turvattu, joten paino nousee heti kun kuuri lopetetaan. Toisaalta asiakkaan motivaatio on korkealla kun tuloksia on jo saavutettu.

Tällöin tavoitteena on, että muodostetaan kuurin taustalle pysyviä, liikuntaneuvonnassa yleisestikin tehtäviä muutoksia. Tällöin hyväksi todettu tapa on, että tehdään yksi muutos arkeen, ja samalla lievennetään dieettiä vähän. Seurannassa katsotaan mihin suuntaan paino on menossa. Dieettiä lievennetään aina sitä mukaa, ettei paino ainakaan pääse nousemaan missään kohtaa. Näin asiakkaan motivaatio säilyy. Lopulta dieetti on lopetettu kokonaan, ja paino jatkaa turvallisin meriitein suuntaansa alaspäin.

Liite 4. Asiakastutkimus

Tutkimus lähetettiin kaikille 105 Liikuntaneuvonta.fi-palvelun helmikuun 2012 loppuun mennessä aloittaneelle asiakkaalle. Vastauksia kertyi 56 kappaletta.

Liikuntaneuvonnasta seuranneet tulokset ja jatkokehitys

Hei,

Olet saanut tuekseen Omavalmentajan Liikuntaneuvonta.fi-palvelun kautta ilmaiseksi! Olisimme kiitollisia, mikäli voisit vastineeksi käyttää pari minuuttia ajastasi vastaamalla oheiseen kyselyyn. Kyselyllä kartoitamme palvelusta seuranneita tuloksia, sekä toiveita palvelun jatkokehittämiseksi. Vastauksista kootaan raportti, jonka tukemana kuntapäätäjät päättävät, tarjotaanko palvelua asukkaille myös jatkossa.

ARVOMME VASTAAJIEN KESKEN KAHDEN Hengen KYLPYLÄLOMAN, ARVO 166 EUROA!

Vastauksia käsitellään nimettömästi. Palkittaviin henkilöihin otetaan yhteyttä sähköpostitse.

1. ikä *



alle 18



18-26



27-34



35-42



43-49



50-60



yli 60

2. pituus *

_____ cm

3. paino *

_____ kg

4. sukupuoli *



mies



nainen

5. Onko omavalmennussuhteesi yhä käynnissä? *



kyllä



ei

6. Valitse NYKYISTÄ tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto *



En liiku suositusten mukaisesti. En kuitenkaan näe tarvetta muuttua, enkä halua muuttaa käyttäytymistäni tai en usko käyttäytymisen muutokseen.



Liikunnan lisääminen tekisi minulle hyvää ja harkitsen muutosta. En kuitenkaan vielä ole valmis muuttamaan käyttäytymistäni.



Olen motivoitunut ja valmis lisäämään liikunnan harrastamista lähiaikoina. Teen jo pieniä muutoksia liikuntakäyttäytymisessäni.



Toimin jo muutospäätökseni mukaisesti ja sitoudun siihen. Olen jo lisännyt liikunnan harrastamista.



Olen ylläpitänyt lisättyä liikunnan määrää ainakin puoli vuotta. Liikunnasta on tullut minulle elämäntapa.

7. Mikä oli painosi ensimmäistä kertaa Liikuntaneuvonta.fi -palveluun kirjautuessasi? *

_____ kg

8. Valitse PALVELUSUHTEEN ALKAMISHETKEÄ parhaiten kuvaava vaihtoehto. *



En liiku suositusten mukaisesti. En kuitenkaan näe tarvetta muuttua, enkä halua muuttaa käyttäytymistäni tai en usko käyttäytymisen muutokseen.



Liikunnan lisääminen tekisi minulle hyvää ja harkitsen muutosta. En kuitenkaan vielä ole valmis muuttamaan käyttäytymistäni.



Olen motivoitunut ja valmis lisäämään liikunnan harrastamista lähiaikoina. Teen jo pieniä muutoksia liikuntakäyttäytymisessäni.



Toimin jo muutospäätökseni mukaisesti ja sitoudun siihen. Olen jo lisännyt liikunnan harrastamista.



Olen ylläpitänyt lisättyä liikunnan määrää ainakin puoli vuotta. Liikunnasta on tullut minulle elämäntapa.

9. Onko palvelusta ollut sinulle apua? *



kyllä



ei

10. Minkälaista apua palvelusta on sinulle ollut, ja minkälaisia tuloksia olet huomannut itsessäsi?

Vastaa, mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä".

11. Oletko aiemmin yrittänyt muuttaa terveystottumuksiasi? *



kyllä



en

12. Oletko saanut tukea aiempiin yrityksiisi?

Vastaa, mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä".



kyllä



en

13. Miltä taholta olet aiemmin saanut tukea ja miten vertaisit sitä Liikuntaneuvonta.fi - palveluun?

14. Mikäli tarjolla olisi useampi tapa saada palvelua, minkä tavan valitsisit? *



Sähköinen palvelu liikuntaneuvonta.fi-sovelluksen välityksellä, miksi?



Puhelimitse tapahtuva palvelu, miksi?



Kasvotusten kunnan keskustassa tapahtuva palvelu, miksi?



Muu, mikä?

15. Mikäli voisit valita valmentajasi, kumman alla olevista vaihtoehdoista haluaisit? *



Liikunta- ja ravintoalan ammattilainen



Saman muutosprosessin jo läpi käynyt vertainen

16. Kummalla tavalla kävisit valmennussuhteesi mieluiten läpi? *



yksin



ryhmässä

17. Olisitko itse kiinnostunut vertaisohjaajana toimimisesta?



kyllä



kyllä, jos



en

18. Suositteletko palvelua samassa tilanteessa olevalle ystävällesi? *



kyllä



en

19. Loppuun toivoisimme vapaamuotoista palautetta

Liite 5. Asiakastutkimuksen raportti

Motia Oy

Jarno Heino

0400 837 342

jarno.heino@liikuntaneuvonta.fi

ASIAKASTUTKIMUKSEN RAPORTTI

26.2.2014

LIIKUNTANEUVONTA.FI –PALVELUN SIDOSRYHMÄT

ASIAKASTUTKIMUKSEN RAPORTTI

Tiivistelmä

Liikuntaneuvonta.fi –palvelusta seuranneet tulokset

Ammattivalmentajien avustuksella muutosta tavoittelemaan lähteneet, palvelusuhteen jo päättäneet henkilöt ovat menettäneet keskimäärin 6,30 % lähtöpainostaan, ja edenneet 1,16 muutosvaiheporrasta. Heidän kehityksensä on jatkunut niin painon kuin muutosvaiheenkin kohdalla itsenäisesti suhteen päätyttyä. Asiakkaiden kehittyminen on ylittänyt palveluesittelyssä esitetyt odotukset. Yhdeksän kymmenestä ammattivalmennusta saaneesta asiakkaasta koki palvelusta olleen apua ja 97 % suosittelee palvelua ystävilleen.

Opiskelijavalmentajien valmennuksessa olleiden tulokset jäivät merkittävästi pienemmiksi ja muutosvaiheissa esiintyi taantumaa suhteiden päätyttyä. Haasteet havaittiin loppusyksystä ja opiskelijat korvattiin ammattivalmentajilla vuoden vaihteessa. Muutamasta heikon opiskelijavalmentajan saaneesta asiakkaasta paistoi halu ja tarve palvelulle, mutta huolimaton valmentaja oli pilannut hyvän alun. Kutsumme heidät maksutta takaisin palveluun, nyt ammattivalmentajien asiakkaiksi.

Sähköisen liikuntaneuvonnan asiakkaat

Sähköinen liikuntaneuvonta tuo palvelun pariin muutaman täysin uuden asiakasryhmän. Ryhmät koostuvat työikäisistä, joille ajankäyttö, syrjässä a totta asuminen ja ihmisten edessä näyttäytyminen muutoin muotoutuisivat esteeksi palveluun hakeutumiselle. Näiden uusien asiakkaiden lisäksi merkittävä osa kasvolliseenkin liikuntaneuvontaan todennäköisesti päätyvistä asiakkaista siirtyy vaihtoehtoon tullessa sähköiseen palveluun. Asiakkaiden henkilökohtaiset tulokset havaittiin sitä merkittävämmiksi, mitä paremmin palvelumuoto vastasi heidän toiveitaan. Sähköiseen palvelumuotoon siirtyvistä asiakkaista kertyy suuremmat yksilökohtaiset hyödyt.

Siinä missä kasvollisen palvelun toimiminen yksinään rajaa nämä sähköisen palvelun mahdollistaman uudet asiakasryhmät pois, sähköisen palvelumuodon toimiminen yksinään rajaa sosiaalisia kontakteja avainasemassa pitävät eläkeläiset ulos palvelun piiristä. Lisäksi jäljelle jää kookas asiakasjoukko, joka saisi kasvollisessa palvelussa aikaan suuren muutoksen.

Taulukko 1. Eri palvelumuotoihin jakautuvat asiakkaat

Sähköinen palvelu tai ei mitään	Mieluiten sähköinen palvelumuoto	Kasvollinen palvelu tai ei mitään	Mieluiten kasvollinen palvelumuoto
Työikäiset, ajankäyttö	Työikäiset, vaivattomuus	Eläkeläiset, sosiaaliset kontaktit	Muut, sosiaaliset kontaktit
Työikäiset, syrjässä ilman autoa	Kouluiikäiset		Työikäiset, oikeat suoritustekniikat
Työikäiset, anonyymisyys	Työikäiset, huonot kulkuyhteydet		työikäiset, vertaistuki
22 % vastaajista	39 % vastaajista	0 % vastaajista	39 % vastaajista

Kasvolliseen valmennukseen taloudellisina vaihtoehtoina on olemassa sekä ryhmämuotoinen, että vertaisohjaajavetoinen valmennus. Tutkimukssessamme selvisi, että ryhmämuotoisen palvelun asiakkaiksi saapuisi vastaajistamme vain 10 %, mikäli vaihtoehtoja olisi tarjolla. Vertaisohjaajaa taas toivoi viidennes vastaajista, 31 % kasvollisen palvelun ystävistä. Nämä palvelumuodot voisivat olla varteenotettavia vaihtoehtoja, jotta sosiaalisia kontakteja arvossa pitävät eläkeläiset saataisiin tuen piiriin, ja kasvollista valmennusta haluavat asiakkaat vieläkin parempiin tuloksiin.

Tulevaisuus

Ammattivalmentajilla tulokset ovat ylittäneet odotukset, ja jatkossakin tulemme käyttämään ainoastaan heitä. Mikäli palvelusta halutaan entistä suurempia hyötyjä, tulee pohtia toisiaan täydentävien palvelumuotojen mahdollisuuksia, jolloin asiakasmäärät ja yksilökohtaiset hyödyt nousevat entisestään. Tulemme joka tapauksessa keskittymään lähete-käytännön ja markkinoinnin kehittämiseen nyt laadittuun asiakassegmentointiin perustuen, jotta aiempaa suurempi osa eri asiakasryhmistä saadaan löytämään tiensä tuen piiriin.

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	1
Liikuntaneuvonta.fi-palvelusta seuranneet tulokset	1
Sähköisen liikuntaneuvonnan asiakkaat	1
Tulevaisuus	2
Sisällysluettelo	3
Tausta	4
Tulokset	4
Ammattivalmentajat	4
Opiskelijavalmentajat	5
Minkälaisia muutoksia asiakkaat ovat itse huomanneet itsessään?	5
Aiemmat terveystottumusten muutosyritykset	7
Millä perusteella asiakkaat valitsevat palvelumuotonsa?	8
län vaikutus palvelumuodon valitsemiseen	9
Sukupuolen vaikutus palvelumuodon valitsemiseen	10
Painon ja muutosvalmiuden vaikutus palvelumuodon valitsemiseen	11
Millaiset henkilöt päätyvät sähköiseen palvelumuotoon?	11
Millaiset henkilöt päätyvät kasvolliseen palvelumuotoon?	12
Painoarvojen merkitys palvelumuodon valinnassa	13
Painoarvojen analysointi	14
Tiivistelmä liikuntaneuvonnan eri palvelumuotojen asiakkaista	16
Ammattivalmentaja vai vertainen?	17
Yksin vai ryhmässä?	17
Asiakkaiden vapaamuotoiset palautteet palvelusta	18
Yhteenveto	21
Liikuntaneuvonta.fi –palvelusta seuranneet tulokset	21
Sähköisen liikuntaneuvonnan asiakkaat	21
Tulevaisuus	22

Tausta

Liikuntaneuvonta.fi –palvelu on ollut toiminnassa reilun vuoden ajan ja tukimuotoa tarjotaan nyt kolmentoista kunnan alueilla. Liikuntaneuvontaa antavina tahoina toimi syksyn 2013 ajan Haaga-Helia amk Vierumäen yksikön terveystieteiden yksikön liikunnanohjaajavuosiseminaari, sekä muutama Kareliala ammattikorkeakoulun fysioterapeuttiopiskelija. Oppilaitosyhteistyön seurauksena Motia Oy:llä oli käytössään ilmaista työvoimaa, jonka ansiosta palvelua on tarjottu ja tarjotaan syyskuusta 2013 maaliskuun 2014 loppuun ylläpito/matkustuskustannuksin.

Palkallisen työvoiman myötä palvelun kustannukset nousevat, ja raportin tarkoitus on tarjota päättäjille tietoa palvelun jatkopäätöksen tueksi. Asetimme kyselylle kaksi päätaavoitetta ja yhden sivutaavoitteen. Päätaavoitteet olivat liikuntaneuvonnasta seuranneiden tulosten selvittäminen, sekä sähköistä palvelumuotoa haluavan ihmistyyppin kartoittaminen. Sivutaavoitteena toimi tiedon kerryttäminen palvelun jatkokehityssuuntauksien pohjustukseksi.

Kysely lähetettiin sadalle viidelle (105) entiselle ja nykyiselle asiakkaalle. Vastausten tutkimisen alkamishetkellä 26.2.2014 vastauksia oli kertynyt 48 kappaletta. Vastaajista 42 oli naisia. Valmennussuhde oli yhä käynnissä 17 vastaajalla. Vastaajien keski-ikä oli 44 vuotta.

Havaitsimme syksyllä opiskelijoiden palvelukeskusteluja tutkiessamme, että valmennuksen laatu ei ole ammattilaisten tasolla. Päätimme perua Turun ammattikorkeakoulun fysioterapeuteille luvattun koulutuksen, ja panostaa jo keväällä ammattivalmentajien käyttämiseen. Ammattivalmentajat vastasivat liikuntaneuvonnasta sekä kevään 2013 että 2014. Tämän lisäksi muutama ammattivalmentaja täydensi opiskelijoiden aikoja syksyn 2013 aikana.

Vastaajista 31 sai valmennusta ammattivalmentajalta ja 17 opiskelijavalmentajalta. Näiden vastaajaryhmien erot muodostuivat yhdeksi tutkimuksemme merkittävimmistä tekijöistä.

Tulokset

Ammattivalmentajat

Ammattivalmentajat saaneet asiakkaat (N31) ovat pudottaneet painoaan keskimäärin 4,59 kg. Muutosvaiheportailla asiakkaat olivat edenneet keskimäärin 1,00 porrasta.

Kun asiakasta koulutetaan muutoksensa tekijäksi, kehittyminen jatkuu vielä suhteen päätyttyäkin. Osalla vastaajista palvelusuhde on vielä kesken, joten laajempaa kuvaa saadaan huomioimalla vain vastaajat, jotka ovat jo päättäneet valmennussuhteensa (N19). Heillä painoa on lähtenyt keskimäärin 5,97 kg (6,3 %) ja BMI on alentunut 2,12 yksikköä. Muutosvaiheportailla palvelusuhteen päättäneet asiakkaat ovat edenneet jo 1,16 askelmaa. Asiakkaiden kehittyminen on siis jatkunut suhteiden päätyttyä ja tulokset ylittävät liikuntaneuvonnan säästöodotusten yhteydessä asetetut taavoitteet.

Ammattivalmentajien asiakkaina olleista vastaajista yhdeksän kymmenestä koki saaneensa apua palvelusta ja 97 % heistä suosittelisi palvelua samassa tilanteessa oleville tuttavilleen.

Opiskelijavalmentajat

Opiskelijavalmentajille päätyneet asiakkaat (N17) saivat painoaan putoamaan keskimäärin 1,38 kg. Muutosvaiheportailla he etenivät keskimäärin 0,59 askelmaa. Palvelusuhteen jo päättäneistä selviää, että paino on jatkanut kevyttä laskua, mutta muutosportailla on menty väärään suuntaan 0,09 askelmaa. Opiskelijavalmentajien asiakkaiden muutokset voidaan todeta ammattivalmentajien asiakkaita merkittävästi pienemmiksi ja pysymättömmiksi.

Opiskelijavalmentajien asiakkaista vain 76 % koki palvelusta olleen heille apua, ja sama määrä suosittelisi palvelua ystävilleen.

Yhteenvetona tuloksista voidaan todeta se, että valmentajat ovat erittäin merkittävässä roolissa palvelun laadun ja koko toiminnan takaajina. Opiskelijatyövoiman käyttö voidaan todeta epäonnistuneeksi kokeiluksi, ja jatkaa palvelua ammattivalmentajilla, kuten on alustavista suunnitelmista poiketen jo vuodenvaihteesta asti tehtykin.

Kaikki vastaajat

Kyselyn kokonaisotantaan kertyi raportin kehittämisen aikana vielä 7 vastausta, jotka on jätetty syvemmälle menevissä tutkimuksissa huomiotta. 55 vastaajan otannalla 85 % asiakkaista koki palvelusta olleen itselleen apua ja 91 % suosittelisi palvelua ystävilleen.

Minkälaisia muutoksia asiakkaat ovat itse huomanneet itsessään?

Asiakkaat itse ovat havainneet liikuntaneuvonnan kehittäneen etenkin motivaatiota, ruokailutottumuksia sekä tietoja tilanteeseensa sopivista liikkumismuodoista ja määristä. Valmentajalta saatu tuki, tsemppaus ja ”hyvät neuvot” on koettu tärkeimmäksi tuloksia aikaansaavaksi tekijäksi.

Alle on listattu vastaajien kommentit siitä, mitä muutoksia he ovat itsessään huomanneet.

- Tietoa liikunnasta ja ravinnosta, mutta kaikkein tärkeimpänä on se tuki mitä valmentajalta saa ja joka ”valvoo” että muutoksia tapahtuu
- Olkapääni on paremmassa kunnossa
- Sain apua ruokatottumusteni muuttamiseen ja se motivoi, kun on joku jolle voi raportoida tekemisistään
- Palvelu oli erittäin motivoivaa ja kannustavaa. Kun se päättyi, en pysynyt pitämään itseäni ”ruodussa” joten olen luultavasti aloituspis-
teessä taas

- Liikun enemmän ja syön terveellisemmin
- Sain uutta kipinää liikunnansaralla ☺
- Olen muuttanut hiukan ruokailutottumuksia, eli aamulla syömistä ja toinen lämmin ruoka päivässä
- Sain hyviä vinkkejä ruokailun muuttamiseksi terveellisempään suuntaan, ruoka-ajoista, ruokapäiväkirjasta ym. Samoin järkevään liikunnan aloittamiseen pikkuhiljaa. Teki hyvää keskustella jonkun ulkopuolisen kanssa asioista, sai vähän erilaista näkökulmaa
- Eri liikuntavaihtoehtojen esille tuominen uudella tavalla
- Palvelu motivoi minua ja saan tietoa miten liikkua
- Motivoi liikkumaan
- Minulla on ollut kaikenlaisia vastoinkäymisiä ja omavalmentaja on motivoinut minua. Tällä hetkellä elämäntilanne on vaikea, joten en ole pitänyt yhteyttä omavalmentajaan, mutta ensi kuussa olisi tarkoitus jatkaa. Kyllä alkuun olin tosi motivoitunut, mutta kun tuli vaikeuksia niin en jaksanut. Omavalmentaja kyllä tietää tilanteeni, joten suuri kiitos hänelle kun on ymmärtänyt tilanteeni.
- Oli kiva, kun oli joku kannustaja jolta sai ohjeita ja tukea
- Olen käynyt lenkillä säännöllisesti terveydentilani mukaan
- Saanu hyvää tukea ja neuvoja
- Ruokarytmi ja treeniohjelmat
- Paino hieman pudonnut ja kunto kasvanut
- Ruokailuun on tehty isompia muutoksia kuin liikuntaan
- Palvelun avulla löysin liikunnan ilon. Paino pudonnut lähes 20 kiloa. Liikunta kuuluu nyt jokapäiväiseen elämään.
- Sain hyvät liikuntaohjeet ja tietoa terveellisemmästä ruokavaliosta. Vaatekoko on pienentynyt kiinteytymisen myötä. Olen pirtemäpi. Paino on pudonnut huomattavasti. Verenpaine on laskenut ja veriarvot parantuneet. Lääkityksiä ei ole tarvinnut aloittaa.
- Tiedän että syömällä useasti ja pieniä määriä ei nälän tunnetta tule (vaikka työni puolesta tämän noudattaminen on haastavaa)
- Sain alkuun keskustelua 1krt/vk, mutta hyvin pian valmentaja ehdotti 1krt/kk ja se oli sitten mielestäni liian pitkä jakso, joten siihen se sitten tyssähti. Itse kuitenkin jatkoin edelleen liikunnan lisäämistä ja ruokavalion seuraamistani.
- Ruokailurytmyksen ymmärtäminen ja sen pitämiseen tähtääminen
- Olen saanut hyvää palautetta ja kannustusta. Lisäksi se, että ”raportoi” toiselle ihmiselle, vaikkakin koneen kautta, motivoi liikkumaan, jotta olisi jotain raportoitavaa
- Motivoi liikkumaan enemmän. Sain tietoa liikuntapalveluiden hinnoista, aukioloajoista ja välineiden vuokrauksista
- Motivaationi on kasvanut
- Sain paljon apua ruokavalion muuttamiseen ja hyviä neuvoja liikuntaa koskien ☺

- Olen saanut tukea päätökseen ja tsemppiä tekemiseen
- Ruokarytmi. Ei kannata totaalisesti kieltäytyä ”herkuista”
- Sain uusia ideoita
- Ruokavaliossa on tapahtunut muutoksia. Iltasyöminen on jäänyt vähäkalorisemmaksi ja välipalatkkin pitkin päivää ovat tulleet mukaan.
- Palvelu on kannustanut minua kokeilemaan erilaisia liikuntamuotoja/ryhmiä
- Pääsin urheilun uuteen alkuun pelkästään neuvoilla. ”Sain suunnitelman”, jossa käyn kaksi kertaa viikossa liikkumassa. Toinen nostaa sykettä ja toinen vahvistaa lihaskuntoa
- Paino on pudonnut
- Lihassoima on kasvanut
- Paino on pudonnut, lihasmassa ja –voima lisääntynyt, rasvaprosentti pienentynyt. Olen löytänyt omavalmentajan avulla liikuntamuotoja, joita voin harrastaa omat fyysiset rajoitukseni huomioiden. Eniten kuitenkin omavalmentajalta saatu tsemppi ja rohkeisuus ovat vieneet eteenpäin!
- Sain aina vastauksen esittämiini kysymyksiin, jotka koskivat ruokailua sekä liikuntaa. Löysin itselleni sopivat liikuntamuodot ja pystyin aloittamaan itselleni vaikeita liikkeitä ihan nollasta. Sain tukea uskoa itseeni ja kehittymiseeni, ja kehitystä on tullut
- Alussa, kun systeemi toimi, se tuntui hyvältä alkusysäykseltä liikuttamisen aloittamiseen
- Ruokapäiväkirjan pito, treeniohjelma
- Kroppa kiinteytynyt. Ryhti parantunut. Ei väsyttä.
- motivaatio
- jos ei olisi ollut liian hektistä elämä juuri silloin, olisin jatkanut, mutta nyt onnettomien yhteensattumien vuoksi homma jäi kesken
- motivointi ja tuki sekä asioihin saa selkeyttä
- ruokailun suhteen olen saanut paljon hyvää. tehnyt hyviä huomioita mistä kenties on aiemmin kiikastanut

Aiemmat terveystottumusten muutosyritykset

88 % (N48) liikuntaneuvonnan asiakkaista on kokemusta aiemmista terveystottumusten kehittämisyrityksistä, mutta vain 29 % (N42) yrittäneistä on saanut tukea muutokseensa jo aiemmin. Tuen lähteiksi nimettiin mm. terveydenhoitohenkilökunta, laihdutusryhmät, kuntoutuskurssit, Painonvartijat ja omat ystävät. Liikuntaneuvonta todettiin aiempia tukimuotoja paremmaksi omiin aikatauluihin sopimisen, yksilöllisen lähtökohtansa, arkielämään soveltuvuutensa ja seurantatukensa johdosta. Yksi vastaajista koki aiemman tukimuodon motivoineen häntä enemmän.

Alle listattu kaikki vastaajien esittämät tukimuodot, joiden piirissä he ovat olleet. Osa on myös verrannut aiempia tukimuotoja Liikuntaneuvonta.fi –palveluun.

- Ravitsemusterapeutilta, muuten samanlaista paitsi eri kommunikointitapa
- Kuntoutuksen avulla ja laihdutusryhmässä
- Aslak-kurssilla 10 vuotta sitten
- Liikuntaneuvonnassa olen saanut oikeanlaista palvelua ja minulle yksilöllisesti räätälöityä
- Kavereilta
- Olen ollut laihdutusleikkauksessa 2011 ja sain ravintoneuvontaa. Kyllä liikuntaneuvonnassa olen saanut laajemmin tukea
- Ikaalisten kylpylän kuntoutuskurssilta. Minusta sieltä sai enemmän motivaatiota.
- Punnituskäyntejä mm. th luona
- Urheiluseuralta. Palvelu oli sitovampaa, koska oli tapaamisia ja liikuntatapahtumia. Tämä on vapaampaa ja mahdollistaa omien aikataulujen noudattamisen
- Aikoinaan Painonvartijat, joka keskittyi lähinnä painonpudotukseen ruokavalion keinoin
- Terveystottumusten asiantuntijoilta ja ystäviltäni
- Yksityinen Personal Trainer. Liikuntaneuvonta sovitaa treenit paremmin osaksi arkielämää
- Painonvartijat, työterveyshoitaja
- Terveystottumusten ohjauksella ryhmässä. Ehkä kumminkin tarvitsen hellapoliisia
- Tuttava asiantuntijoilta ja omalta perheenjäseneltä. Noin sama tieto, vieras trempaa paremmin
- Painonvartijat, nyt on henkilökohtaisempaa

Millä perusteella asiakkaat valitsevat palvelumuotonsa?

Teetimme toukokuussa 2012 ennakoivan markkinatutkimuksen, jossa eräänä kysymyksenä selvitettiin satunnaisten panelistien mielteitä itselleen mieluisemmasta tavasta vastaanottaa liikuntaneuvontaa. Tuolloin 45 % vastaajista koki sähköisen liikuntaneuvonnan kasvotusten toteutettua palvelua mielekkäämmäksi. (N42)

Kartoitimme samaa asiaa nyt toteutetun asiakaskyselyn yhteydessä (N41). Nyt liikuntaneuvonnan kohderyhmään kuuluvista asiakkaista 61 % koki sähköisen palvelumuodon toimivimmaksi itselleen.

Sähköinen palvelumuoto ei ollut kaikille palveluun saapuville ykkösvaihtoehto. Ammatti- valmentajille päätyi 14 asiakasta, jotka olisivat valinneet ensisijaisesti jonkin toisen tavan valmennussuhteeseen. Nämä asiakkaat ovat pudottaneet painoaan keskimäärin 3,58 kg, ja siirtyneet muutosvaiheportailta 0,93 porrasta. Kun huomioidaan heistä vain palvelusuh- teen jo päättäneet asiakkaat, ovat luvut 5,57 kg ja 1,29 muutosporrasta! (N7) Suhteen jo päättäneillä tulokset menevät jo yli (pienestä otannasta johtuen), eikä nykyisiä asiakkaita huomioimallakaan jäädä kauas keskiarvoista.

86 % koki palvelusta olleen apua kommunikointitavasta riippumatta ja 93 % suosittelisi sitä samassa tilanteessa oleville ystävilleen.

Johtopäätöksenä todettakoon, että valmentajan ammattitaidolla on huomattavasti mer- kittävämpi vaikutus asiakkaan kehittymiseen kuin sillä, missä muodossa hän ensisijaisesti palvelua haluaisi. Tärkeämpää on keskittyä siihen, kuinka moni asiakas jättäytyy kokonaan ulkopuolelle palvelusta, koska ei koe kommunikointitapaa mieleisekseen.

Meille on esitetty toiveita, että selvittäisimme sähköistä palvelumuotoa kaipaavien asiak- kaiden perusominaisuudet. Seuraavissa kappaleissa tulemme käsittelemään tätä aihetta.

län vaikutus palvelumuodon valitsemiseen

Kuviosta 2. ilmenee palvelumuotojen valitseminen ikäryhmittäin. Asiakkaiden valinnat kulkevat rintarinnan aina 42 ikävuoteen asti. 43-60 vuoden ikäiset asiakkaat taas suosivat sähköistä palvelumuotoa. Vielä yli 60 ikäisistäkin 40 % valitsisi sähköisen palvelumuodon.

Taulukko 2. Palvelumuodon valitseminen ikäryhmittäin. Liikuntaneuvonta.fi asiakkaat 27.2.2014

Ikä	Kasvot	Netti
alle 18	0	1
18-26	2	1
27-34	4	2
35-42	5	5
43-49	0	4
50-60	2	10
yli 60	3	2

Samankaltainen trendi on ollut havaittavissa jo keväällä 2012 tehdyssä markkinatutkimuksessa, jossa vastaajina olivat sattumanvaraiset panelistit. Asiakkaat eivät liittyneet mitenkään liikuntaneuvontaan, mutta ilmoittivat valitsevansa palvelumuotojen välillä kuviossa 3. esitetyllä tavalla.

Taulukko 3. Palvelumuodon valitseminen ikäryhmittäin. Satunnaisotanta 24.5.2012

Ikä	Kasvot	Netti
alle 18	0	0
18-24	6	3
25-34	4	3
35-44	6	7
45-54	2	5
55-65	3	1
yli 65	0	0

Sukupuolen vaikutus palvelumuodon valitsemiseen

Kuvioista 4. ja 5. ilmenee, että sukupuolestakaan ei ole kertomaan asiakkaiden mielenkiintoa eri palvelumuotojen välillä. Kuvio 4. paljastaa, että suurin osa liikuntaneuvonnan asiakkaista on ollut naisia, ja pääosa asiakkaista kallistuu sähköisen palvelumuodon puolelle. Toisaalta eri sukupuolien edustajat valitsivat palvelumuotonsa samalla suhdeluvulla. Kuvio 5. taas kertoo, että satunnaisesti valitut naiset arvostavat kasvollista palvelumuotoa hieman sähköistä palvelua enemmän.

Taulukko 4. Sukupuolen vaikutus palvelumuodon valintaan. Liikuntaneuvonta.fi asiakkaat 27.2.2014

	Kasvot	Netti
Nainen	14	22
Mies	2	3

Taulukko 5. Sukupuolen vaikutus palvelumuodon valintaan. Satunnaisotanta 24.5.2012

	Kasvot	Netti
Nainen	13	9
Mies	10	10

Painon ja muutosvalmiuden vaikutus palvelumuodon valitsemiseen

Eräs ajatusmalli on, että sähköinen palvelu houkuttaa sen matalan kynnyksen vuoksi. Tästä johtuen on aiheellista tarkistaa, kiinnostaako sähköinen palvelumuoto etenkin heikommissa tilanteissa olevia, jotka saattavat hävetä omaa tilannettaan.

Sähköistä palvelumuotoa toivovien muutosvalmius palveluun hakeutumishetkellä oli keskimäärin 2,82, kun se vastaava valmius kasvollista palvelua haluavilla oli 2,87. Muutosvalmiuden ero on niin pieni, että sen ei voi todeta vaikuttavan palveluvalintaan.

Sähköistä valmennusta toivovat painoivat keskimäärin 95 kg, ja kasvollista palvelua haluavat viisi kiloa vähemmän. Sähköisen palvelumuodon asiakkaiden BMI oli keskimäärin 33,65 ja kasvollista palvelua haluavien 31,91. Painon ja BMI:n suhteen on siis havaittavissa hieman muutosvalmiutta selvempää syy-seuraussuhdetta suhteessa palvelumuodon valintaan.

Millaiset henkilöt päätyvät sähköiseen palvelumuotoon?

Vastaajien sukupuolissa, ikäjakaumissa eikä muutosvalmiudesta ollut nähtävissä merkkejä valintaperusteiden taustalle. Asiakkaan painosta ja BMI:stä saattaa jo jotain pientä voida arvioida, mutta päätös on edelleen asiakaskohtainen. Valintaperusteita tulee siis etsiä vastaajien vapaan sanan vastauksista.

Vastaajat itse nostivat esiin etenkin palvelun helppouden, anonyymiyden, palveluajan kohdat sekä tietojen tallentumisen. Palvelun vuoksi ei tarvitse lähteä mihinkään, anonyymiyden helpottaa avautumista ja palvelua saa itselleen sopivina ajankohtina.

Alla listattuna kaikki kertyneet perustelut sähköisen palvelumuodon valitsemiselle.

- Se on autottomalle helpoin vaihtoehto
- Sopivan anonyymi
- Mukavan anonyymia, helppoa kun ei tarvitse lähteä mihinkään
- Voi toimia oman aikataulun mukaan sopivimpana ajankohtana
- Se on helppo
- Helppo
- Helppo vaihtoehto
- Vaivaton
- Se on helppo ja tavallaan pysyy anonyyminä
- Netti ei sido kellonaikoihin
- Tämä sopi sen aikaiseen tilanteeseeni hyvin. Olin motivoitunut muuttamaan tapojani
- Vapauden, valinnaisuuden vuoksi
- Se on helppoa
- Se on vaan niin kätevää
- Helppoa
- Ei tarvitse lähteä erikseen mihinkään ja kerätyt tiedot ovat kaikki saatavilla
- Voidaan keskustella nimettömästi, mikä helpottaa vautumista
- Ei olisi kellonajoista kiinni

- Saa sopivan ajankohdan valita
- Helppo, voi tavata myöhäänkin
- Ei tarvitse lähteä mihinkään
- Tästä voi ottaa itselle kopiot ja palata tarvittaessa aiheeseen
- Tavoitettavissa helposti
- Olen kokenut sen omalla kohdallani tehokkaaksi

Vapaamuotoisten lausuntojen, sekä edeltävien kappaleiden perusteella voidaan todeta sähköisen palvelumuodon kiehtovan etenkin seuraavia henkilöitä:

1. Kiireiset
2. Syrjemmällä asuvat ja autottomat
3. Anonyymiyttä toivovat
4. Vaivattomuutta arvostavat
5. Korkeamman painoindeksin omaavat

Millaiset henkilöt päätyvät kasvolliseen palvelumuotoon?

Kasvollista palvelua kaipaavat vastaajat nostivat esiin etenkin konkretian. Kasvotusten olisi helpompi opastaa oikeisiin suoritustekniikoihin, ja koska joutuu esiintymään valmentajan edessä, ei kehtaa olla tekemättä tulosta.

Alla listattuna kaikki kertyneet perustelut kasvollisen palvelumuodon valitsemiselle:

- Kasvotusten voisi tulla vielä motivoituneempi olo ja tsemppais enemmän. Lisäksi ravinto/liikuntatiedot voisi näyttää paperilla
- Se olisi konkreettisempaa
- Saisi tukea näkemällä valmentajansa
- Olisi tällaiselle vanhemmalle ihmiselle henkilökohtaisempaa ja selkeempää
- Olisi mukavampaa
- Sinne on ”nolompi” mennä jos ei ole tapahtunut muutosta (esim. paino)
- Henkilökohtaisempaa
- Motivoivin vaihtoehto ja varmimmin tavoitettavissa
- Kun näkee niin ei kehtaa olla tekemättä tulosta
- Koska tämä palvelumuoto voisi tukea myös niitä, jotka tarvitsevat tukea esimerkiksi kuntosaliharjoitteluun ja opastusta laitteisiin
- Esim. rytmiseikat, oikeat kävelytekniikat ja kuntosalilaitteiden käyttäminen olisivat helpompaa, kun neuvoa saisi ”paikan päällä”
- Omalla kohdallani fyysiset rajoitteet olisi helpompi tuoda esille mm. nivelten liikkuvuus yms. ja ohjaaja voisi tarvittaessa näyttää liikkeitä,

jolloin oikea tekniikka tulisi heti tutuksi ja ohjaaja voisi korjata virheasennot ym heti.

- Saman pöydän ääressä olisi helpompi vaihtaa ajatuksia
- Toimivampi, henkilökohtaisempi
- Konkreettisempaa
- Ei kehtaa lintsata

Vapaamuotoisten lausuntojen, sekä edeltävien kappaleiden perusteella voidaan todeta kasvullisen palvelumuodon kiehtovan etenkin seuraavia henkilöitä:

1. Sosiaaliset, tulostensa näyttämisestä motivoituvat (itsevarmemmat?)
2. Opastusta oikeisiin liikesuorituksiin/konkretiaa toivovat
3. Henkilökohtaisempaa palvelua toivovat
4. Pienemmän painoindeksin omaavat

Eri palvelumuotoja ensisijaisesti toivovien vastaajien sukupuolissa, ikäjakaumissa eikä muutosvalmiudesta ollut nähtävissä merkkejä valintaperusteiden taustalle. Henkilöt voivat päällisin puolin olla identtisiä, ja itselle sopivan palvelumuodon valinnassa selvimmät eroavaisuudet löytyvät asiakkaiden omista painoarvoista. Nyt kun eri palvelumuodoissa asiakkaita houkuttavat painoarvot on selvitetty, pääsemme tarkastelemaan asiakkaiden mieltymyksiä yksityiskohtaisemmin.

Painoarvojen merkitys palvelumuodon valinnassa

Pyrimme kyselyn yhteydessä selvittämään, minkälaisiin suuntiin liikuntaneuvontapalveluita tulisi jatkossa kehittää. Olemme saaneet muutamia ideoita niin omilta asiakkailtamme kuin terveystoimijoiltakin, ja kartoitimme nyt ideoiden mahdollisuuksia suuremmassa mittakaavassa. Jotta eri palvelumuotojen asiakkaat alkaisivat erottua toisistaan, tarkastellaan jatkotoivomuksia nyt asiakassegmenttikohtaisesti. Asiakassegmentit ja segmenttikohtaiset mieltymykset on koottu taulukkoihin 6. ja 7.

Taulukko 6. Asiakassegmenttien toiveet palvelutavoille

N	Muoto	Peruste palvelumuodon valinnalle	Yksin	Ryhmässä	Ammattiv.	Vertainen
48	Yhteensä		41	7	39	9
25	Sähkö		23	2	21	4
4		Kiireiset	2	2	4	-
4		Syrjemmällä asuvat	4	-	3	1
4		Anonyymiyttä toivovat	4	-	4	-
14		Vaivattomuutta arvostavat	14	-	11	3
16	Kasvot		11	5	11	5
4		Tulosten näyttämisestä motivoituvat	2	2	-	4
5		Opastusta liikesuorituksiin toivovat	3	2	5	-
4		Henkilökohtaisempaa palvelua toivovat	3	1	3	1

Taulukko 7. Asiakassegmenttien perustiedot palveluun saapumishetkellä

N		BMI	Ikä	Mies	Nainen
48	Yhteensä	32,3	44	6	42
25	Sähkö	31,7	46	3	22
4	Kiireiset	34,7	55	1	3
4	Syrjemmällä asuvat	31,6	47	1	3
4	Anonyymiyttä toivovat	32,3	45	-	4
14	Vaivattomuutta arvostavat	32,2	42	2	12
16	Kasvot	32,6	42	2	14
4	Tulosten näyttämisestä motivoituvat	40,1	32	1	3
5	Opastusta liikesuorituksiin toivovat	28,8	32	1	4
4	Henkilökohtaisempaa palvelua toivovat	32,4	51	-	4

Painoarvojen analysointi

Kasvollisen ja sähköisen palvelumuodon välillä ei havaittu merkittäviä sukupuolieroja. Vaikka asiakkaat jaettiin aiempaa yksityiskohtaisempiin segmentteihin, merkittäviä sukupuolieroja ei vielääkään ole havaittavissa. Mainitsemisen arvoisina sukupuolieroista nousee ainoastaan se, että anonyymiyys ja henkilökohtaisemman palvelun toivominen ovat olleet ainoastaan naisille tärkeitä periaatteita.

Sähköisen palvelun asuinpaikkansa, vaivattomuuden ja anonyymiyden johdosta toivovista vastaajista jokainen toivoo saavansa palvelua kahden kesken valmentajansa kanssa. Ainoastaan palvelumuodon valintaa kiireellä perustelevista löytyy henkilöitä, jotka toivoisivat ryhmämuotoista palvelua. Kasvollista palvelumuotoa haluavista taas kaikkiaan 31 % halusi palvelua ryhmässä, ja ryhmää toivovia löytyi tasaisesti kaikista eri segmenteistä. Varovaisesti voitaneen arvioida, että ryhmämuotoinen palvelu kiinnostaa ennen kaikkea kasvollisen palvelun ystäviä. Palvelun sopiminen omiin aikatauluihin toimii painoarvoltaan vallitsevana, ja ohjaa muutoin ehkä kasvollisen palvelun ystävätkin sähköisen palvelun asiakkaiksi.

Kiireiset asiakkaat olivat keski-ikänsä 55 vuotta, eli tuntuvasti palvelun keski-ikää vanhempia. Myös heidän painoindeksinsä oli hieman keskimääräistä korkeampi. Alun perin ajattelimme, että sähköinen palvelumuoto kiehtoo etenkin nuorisoa, mutta tutkimus osoittikin 42-60 v. ikäluokan olevan sähköisen palvelumuodon ystäviä. Tämä palvelun sopiminen omiin aikatauluihin on saattanut olla se ratkaiseva vaa'an kääntänyt tekijä.

Sähköisen palvelumuodon asuinpaikkansa sekä kulkuyhteyksien johdosta valinneet ovat palvelun keskivertoasiakkaita hieman vanhempia ja painoindeksiltään terveempiä. Myös näiden keski-ikää lähestyvien asiakkaiden oletettiin kiinnostuvan enemmän kasvollisesta palvelusta, mutta toisin kävi. Tämänkin hieman yllättävän tuloksen taustalla saattaa olla se, että myös asuinpaikka ja heikot kulkuyhteydet toimivat painoarvoltaan vallitsevana.

Anonyymiydellä sähköisen palvelumuodon valintaa perustelleet ovat kaikki naisia, ja halusivat kaikki ammattilaisen valmentajikseen, kahden kesken. Painoindeksiltään ja iältään

he olivat täysin keskivertovastaajia. Tuttavien tai vertaisten ei tarvitse heidän palveluun osallistumisestaan tietää.

Vaivattomuudella sähköisen palvelumuodon valitsemista perustelevat ovat painoindeksiltään keskiluokkaa ja iältään pari vuotta keskimääräisiä asiakkaita nuorempia. Helppous tarkoittanee samalla helppoutta, kun ei tarvitse matkustaa, joten tätä ryhmää voisi pitää asuinpaikan ja matkustusyhteyksien kanssa osittain samana, mutta pienemmällä painoarvolla. Vaivattomuus tuo asiakkaat sähköiseen palveluun sen ollessa vaihtoehto, mutta palvelua toivovat menisivät kyllä kasvollisellekin valmentajalle jos vaihtoehtoja ei olisi.

Kasvollista palvelua haluavista löytyy kaksi selvästi nuorinta segmenttiä. Sekä tulosten näyttämisestä motivaatiota saavat, että liikkeiden konkreettista näyttämistä toivovat ovat keski-iältään vain 32 vuoden ikäisiä. Muutoin näillä kahdella ryhmällä on valtavia eroavaisuuksia.

Tuloksien näyttämistä toivovat omaavat painoindeksin 40. Näistä, sekä nuorista että korkean riskin omaavista asiakkaista löytyy siis suurin säästöpotentiaali. Mielenkiintoista on myös se, että tästä ryhmästä 100 % haluaa valmentajakseen vertaisen.

Konkretiaa toivovien nuorien painoindeksi on vain 28,8, eli sen puolesta he eivät edes kuulu liikuntaneuvonnan kohderyhmään. Kyseiset henkilöt halusivat kaikki valmentajakseen ammattilaisen, joka opastaa oikeissa liikesuorituksissa. Heidän toiveensa alkavat hipoa Personal Trainer –palveluita, eikä asiakaskunnasta BMI:n johdosta ole suuria säästöjä odotettavissa.

Kahden nuoren segmentin lisäksi kasvollista palvelua toivoo segmenteistä toiseksi vanhin ryhmä. Keski-iältään 51 vuoden ikäiset, painoindeksiltään keskiluokkaa olevat naiset toivovat kasvoja sen henkilökohtaisuuden vuoksi. Tälle ryhmälle sosiaalisuus ja henkilökohtainen kohtaaminen ovat avainasemassa. Tämän ryhmän kommenttien ohella tulee huomioida, että sähköisen liikuntaneuvonnan koko asiakaskunta on miltei 20 vuotta kasvollisia liikuntaneuvontapalveluja nuorempaa, ja että yli 60 vuoden ikäisissä kasvollinen palvelu alkaa taas olla haaveena. Sähköisen palvelumuodon keski-ikää laskee toki myös asiakaskuntaan uutena ryhmänä tullut nuoriso, mutta on epäiltävä sähköisyyden toimivan osalle eläkeläisistä palvelusta ulossulkevaksi tekijäksi.

Tiivistelmä liikuntaneuvonnan eri palvelumuotojen asiakkaista

18-42 vuoden ikäisistä asiakkaista palvelumuodot saivat asiakkaita samalla vauhdilla. Kasvollista palvelumuotoa toivovat sekä erittäin lihavat vertaisohjaajaa toivovat, että kohderyhmään painoindeksinsä puolesta kuulumattomat, PT-palveluita toivovat asukkaat.

Sähköinen palvelumuoto tuo liikuntaneuvontaan uusina asiakkaina kiireisiä, huonojen kulkuyhteyksien päässä olevia, sekä anonyymiyttä toivovia työikäisiä asukkaita. Muut tä-

män ikäiset valitsevat palvelumuodot pitkälti puoliksi. Nuorien valintaperusteen painoarvoihin on pienen otannan johdosta vaikea ottaa kantaa. Osa eläkeläisistä karsiutuu palvelun ulkopuolelle, mikäli kasvollista vaihtoehtoa ei ole.

Kuntiin, joissa liikuntaneuvontaa ei vielä ole, sähköinen palvelu tuo tuen piiriin tasaisesti yläkouluikäisiä ja työikäisiä, sekä muutamia eläkeläisiä.

Kuntiin, joissa liikuntaneuvontaa kasvotusten jo tarjotaan, Liikuntaneuvonta.fi tuo uusiksi asiakkaiksi alaikäisiä sekä kiireisiä, huonojen kulkuyhteyksien päässä olevia sekä anonyymiyttä toivovia 42- 60+ ikäisiä asukkaita. Osa kasvolliseen liikuntaneuvontaan muutoin tulevista 18-60 vuotiaista saapuu nyt sähköisen palvelumuodon asiakkaaksi, mutta nämä eivät ole lisäasiakkaita, toisin kuin edellä kuvatut ryhmät.

Taulukko 1. Eri palvelumuotoihin jakautuvat asiakkaat

Sähköinen palvelu tai ei mitään	Mieluiten sähköinen palvelumuoto	Kasvollinen palvelu tai ei mitään	Mieluiten kasvollinen palvelumuoto
Työikäiset, ajankäyttö	Työikäiset, vaivattomuus	Eläkeläiset, sosiaaliset kontaktit	Muut, sosiaaliset kontaktit
Työikäiset, syrjässä ilman autoa	Kouluikäiset		Työikäiset, oikeat suoritustekniikat
Työikäiset, anonyymiyys	Työikäiset, huonot kulkuyhteydet		työikäiset, vertaistuki
22 % vastaajista	39 % vastaajista	0 % vastaajista	39 % vastaajista

Ammattivalmentaja vai vertainen?

Osa asiakkaista on nostanut esiin ajatusmallia, että saman muutoksen jo läpikäynyt vertainen voisi olla toimiva idea valmentajaksi. Liikuntaneuvonnassa asiakasta itseään kuitenkin opetetaan muutoksensa tekijäksi, ja näin asiakas oppii ainakin omaa tilannettaan koskevat etenemisperiaatteet ja keinot. Tällöin liikuntaneuvonnassa ylläpitovaiheeseen edennyt asiakas voisi toimia ohjaajana muutamille asiakkaille. Myös vertaisohjaaja itse motivoituisi ylläpitämään saavuttamaansa muutosta. Tällä tapaa saataisiin eri paikkakunnille edullisesti myös kasvollinen valmentajavaihtoehto.

Vastaajista vajaa viidennes koki haluavansa valmentajakseen mieluummin vertaisen kuin alan ammattilaisen. Vertaisohjaajia halusivat erityisesti kasvollisesta valmennuksesta pitävät asukkaat, 31 % vastaajista. Vertaisohjaajia haluavat etenkin he, jotka halusivat valmentajalle kasvot tulosten näyttämisen ja siitä seuraavan motivaation vuoksi.

Selvitimme myös, että vertaisohjaajien puute ei ainakaan muodostu tämän palvelumuodon esteeksi. 14 henkilöä ilmoitti olevansa kiinnostuneita toimimaan vertaisohjaajina joko heti, tai onnistuessaan itse muutoksessaan ensin ja saadessaan ohjausta ohjaajana toimimiseen. Pohdittavaksi jää vielä, että millaista koulutusta vertaiset tarvitsevat, jotta vertaisohjaajavalmennuksella päästään pysyviin muutoksiin. Tärkeintä ei ole, että tulokset ovat yhtä hyviä kuin ammattivalmentajien asiakkailla. Oleellista on, että tällä menetelmällä saadaan uusia asiakkaita palvelun pariin, ja että terveyttä edistävästä muutoksista muodostuu pysyviä. Uusia asiakkaita voisi olettaa tulevan ainakin eläkeläisistä, jotka kokevat valmennuksen kasvot välttämättömiksi. Muutama nyt muihin palvelumuotoihin päässyt asiakas taas voi päästä aiempaa parempiin tuloksiin, kun palvelumuoto on itselle se opti-

maailsin vaihtoehto. Vertaisohjaajien avulla olisi mahdollista järjestää myös asiakkaiden toivomia yhteisryhmiä, joihin pääsy olisi vain liikuntaneuvonnan asiakkailta.

Yksin vai ryhmässä?

Liikuntaneuvontaa on joillakin paikkakunnilla alettu tarjoamaan ryhmämuotoisesti, ja samoin toimii moni muukin painonpudotukseen tähtäävä julkinen interventio. Perusteluina on esitetty etenkin taloudellisuutta ja matalaa kynnystä. On oletettu, että asiakkaiden on helpompaa tulla paikalle ja toimia, kun ympärillä on ryhmä tukemassa. Myös ryhmästä kertyvän vertaistuen on arvioitu olevan tärkeää.

Tutkimuksessamme vain vajaa seitsemäsosa vastaajasta halusi liikuntaneuvontaa ryhmän tukemana. Huomiota herättävää on se, että sähköistä palvelua haluavista asiakkaista vain 8 % halusi palvelua ryhmässä, kun taas kasvollista palvelua haluavissa ryhmää kaipasi 31 % vastaajista. Tämä tulos osaltaan tukee ajatusmallia, jossa kasvollista palvelua haluavat sähköistä palvelumuotoa keskimäärin sosiaalisemmat ja motivaatiota tuloksiensa esittelystä saavat asiakkaat.

Kaikki, jotka perustelivat palvelumuodon valintaa helppoudella, halusivat palvelua yksin. Ryhmä kiinnosti sähköisessä palvelussa vain henkilöitä, jotka valitsivat sähköisen palvelumuodon sen aikatauluttomuuden johdosta. Ryhmä taas rikkoisi sähköisen palvelumuodon tuoman edun aikataulujen vapaudessa, joten nämä asiakkaat lienevät aikataulujensa johdosta mahdottomassa tilanteessa ryhmävalmennuksen suhteen. Näin ollen, vaikka ryhmävalmennusta tarjottaisiin vaihtoehtoisena palveluna, päätyisi sinne vain 10 % vastaajista. Toisaalta, jos vaihtoehtoja ei olisi tarjolla, päätyisi sinne oletettavasti pääosa kasvollisen neuvonnan nykyisistä asiakkaista. Sähköisen liikuntaneuvonnan myötä uusina ryhminä tuen piiriin tulleet kiireiset, huonojen kulkuyhteyksien päässä asuvat sekä anonyymiyttä arvostavat jäisivät yhä palvelun ulkopuolelle.

Ryhmistä voitaneen koontina sanoa, että taloudellisuutensa puolesta se on potentiaalinen vaihtoehto kasvolliselle soolovalmennukselle. Ryhmämuotoisella valmennuksella kunta saanee suurimman hyödyn suhteessa käytettyyn rahaan. Suurimman osan tulokset jäävät kauas potentiaalistaan epäsopevan palvelumuodon vuoksi, ja osa kasvollisenkin palvelun ystävistä jättäytyy kokonaan tuen ulkopuolelle. Heidän lisäksi kaikki sähköisen liikuntaneuvonnan myötä tulevat uudet asiakasryhmät jättävät palveluun saapumatta.

Asiakkaiden vapaamuotoiset palautteet palvelusta:

Asiakkaiden vapaamuotoisista palautteista pääosa on jälleen ollut innoittavaa luettavaa. Tämän tutkimuksen yhteydessä saimme kuitenkin ensi kertaa muutaman negatiivisenkin kommentin. Tästä johtuen kiinnitämme huomiota nyt etenkin niihin ja niiden ratkaisemiseen. Negatiivisina asioina kommenteista eroaa kaksi kokonaisuutta; valmentajan heikko motivaatio ja ammattitaito, sekä internetyhteyksiä koskevat haasteet.

Ensimmäisen ongelman aiheuttajina toimivat opiskelijavalmentajat, kuten jo ensimmäisten kappaleiden tulostarkastelusta kävi ilmi. Etenkin koulutuksen pakollisina opintoinaan suorittaneiden käyttäminen työvoimana voidaan todeta epäonnistuneeksi ratkaisuksi. Toisen ongelmana on ollut ohjelman toimiminen heikkojen internetyhteyksien alueilla. Kun internetyhteys hetkellisesti katkesi, ohjelman viestit eivät enää välittyneet keskustelijoiden välillä. Ongelman syy oli sen harvinaisuuden johdosta pitkään epäselvä, mutta se saatiin ratkaistuksi loppusyksystä 2013.

Esitetyt ongelmat on jo ratkaistu. Opiskelijat on korvattu ammattilaisilla ja keskustelu toimii ongelmitta surkeillakin nettiyhteyksillä. Loka-helmikuussa palvelussa aloittaneet, ammattilaisille päätyneet asiakkaat (N28) ovatkin olleet jo sataprosenttisen tyytyväisiä palveluun.

Vastaajista erottuu muutama yksilö, jotka kaipaivat liikuntaneuvontaa, mutta edellä kuvatut haasteet ovat syöneet palvelun hyödyt. Kutsumme nämä henkilöt takaisin kaipaamansa tuen piiriin, nyt ammattivalmentajien asiakkaiksi.

- Minulla on vasta yksi keskustelukerta takana, mutta innolla jo odotan seuraavaa. Tämä palvelu on loistava juuri kaltaisilleni, joilla on iso kynnyks lähteä hakemaan apua
- olin erittäin tyytyväinen palveluun, valmentaja ei painostanut vaan haki oikeasti minulle sopivaa ratkaisua ja oli kannustava, säännöllinen "tapaamis"rytmi piti huolta, etteivät lipsumiset jääneet pitkäaikaisiksi, asetettiin sopivia tavoitteita jotta onnistumisen ilolla motivaatio nousi matkan varrella, tarvitsen säännöllistä "kontrollia" toivoisin että tämä palvelu jatkuu, koska en ole kiinnostunut muista kunnan tarjoamista liikuntapalveluista
- Tosi kiva juttu tällainen ! :)
- Kiitos paljon avusta. =)
- Olen ollut erittäin tyytyväinen palveluun ja neuvot ovat olleet positiivisia ja ammattitaitoisia
- Olen saanut henkistäkin tukea vaikeina aikoina, joten kiitos
- En tiedä missä oli vika, mutta olisin halunnut jatkaa, mutta yhteistyö valmentajan kanssa ei toiminut. Valitin asiasta, mutta ei senkään jälkeen kuin kerran tai kaksi. Uudestaan en viitsinyt edes vaivautua. Palvelu olisi

hieno mikäli se toimisi. Onneksi minulla oli motivaatio jatkaa yksikseni omin neuvoin. Valmentajan avulla se oli ehkä mielenkiintoisempaa/monipuolisempaa. Pettymys jäi

- hyviä neuvoja tuli ruokarytmiin ja liikunnan määrään
- Palvelu ihan hyvä. Enemmän ravinto vinkkejä
- Puoli vuotta jonka mittainen palvelu nyt on luvattu, on mielestäni liian lyhyt aika. Vuosi voisi olla parempi ainakin jos motivaatio on vähän vielä hakusessa
- Homma ei todellakaan toiminut, yhteys ei toiminut eikä aikataulu pitänyt. Vinkkejä ensimmäisellä kerralla sain ja niiden mukaan lisäilin liikettä :D
- en ole tottunut olemaan ihmisiin yhteydessä tietokoneen kautta. Haluan keskustella kasvotusten
- Liikuntaneuvonta muutti elämäni. Aivan mahtava palvelu - Iso KIITOS:)
- Minulle ollut paljon apua henkilökohtaisesta tsempparista. Olin silloin jo motivoitunut ja aloittanut muutoksen ja lisäapu tuli minulle hyvään saumaan. Kiitoksia tsempparilleni. Lupasin lähettää palautetta, se lukee edelleen kalenterissa, siirrän vain lappua eteenpäin, mutta aika on mennyt menojaan, kun vielä pääsin töihin. Osallistuin syksyllä 25 km kävelyyn ja selvisin siitäkin. Työpaikka mahdollistaa liikunnan tarjoamalla viikkojumpan, kuntosalin käytön, uintia ym. Nyt löysin vielä työmatkan varrelle sopivan vesijumpan kerran viikossa. Joudun nyt leikkaukseen ja kaikesta muutoksesta on varmasti ollut apua toimenpiteestä toipumisessa. Liikuntaneuvonnan jatkosta on varmasti apua monelle muullekin. Hyvää ja liikunnallista talvea! Terveisin Pirkko
- Minulla on vahvat sukutaipumukset sokeritautiin. Olisin kaivannut ohjaajalta enemmän neuvoa sokeritauti+laihduttaminen = millainen ruokavalio? Mutta mielestäni hän ei sitä kyennyt antamaan
- kokeilen palvelua uudestaan, viimeksi huimauksen takia lopetin, hartiat oli jumissa ja hieronta on auttanut nyt, ei johtunut aamulenkkeistä niin kuin luulin.
- joskus voisi olla hyvä järjestää tempauksia tai tapaamisia samassa kunnassa palvelua käyttävien kesken pystyisiköhän palveluun yhdistämään jo olemassa olevia mobiilisovelluksia, nettiohjelmia (esim. HeiaHeia)
- Minulle koko palvelu oli huti. Ensimmäiseen sovittuun nettikeskusteluun sain huhuta vastaajaa itse kontaktoimalla. Lopulta, kun joku ohjista tuli keskusteluun, sovittiin lopussa, että ohjausta jatketaan sähköpostilla. Laitoin ohjaajalle heti viestin ja pyysin vastaamalla kuittaamaan, että sähköpostiyhteytemme alkaa toimia. Mitään vastausta ei tullut, eikä sen koommin yhteydenottoa. Joten tulkitsin, että minun kohdaltani koko valmennus on deletoitu

- Palvelu oli mukava kokeilu. On kuitenkin paljon itsestä kiinni, saako siitä tarpeeksi irti. Jos itsellä on huono motivaatio, ei siihen ole helppo vaikuttaa. Itsellä motivaatiota lisätä liikuntaa oli ja koin palvelun motivoivan liisää
- Tämä on hyvä juttu ja ilmaista
- Oli kiva, että toisessa päässä oli tsemppaaja eikä "Moittia"
- Ohjaajanne oli kovin kannustava, avulias ja ahkera hakemaan tietoa kaikista erilaisista mahdollisuuksista harrastaa täällä kotiseudulla liikuntaa
- Parasta kaikessa oli, että sain ottaa yhteyttä illalla, jolloin kone oli jo minun käytössäni. Tuuli tsemppasi ja antoi minulle jopa oman sähköpostinsa, jos vielä tarvitsen apuja. Loistava palvelu, varsinkin kun oma kipinä oli jo syttynyt. Ts. minulle juuri sopiva!
- Hyvä homma, suosittelen
- Ohjelmani on vielä kesken, mutta tähän saakka kaikki on sujunut erittäin hyvin.
- Olin liikuntaneuvojaani yhteydessä 2-3 kertaa. Viimeisellä kerralla hän lupasi ottaa yhteyttä, mutta yhteydenottoa ei ikinä kuulunut. Käsitin, että meidän olisi vielä pitänyt jatkaa neuvontaa
- Ohjaajani on ollut helposti lähestyttävä, selkeästi kiinnostunut minusta ja tilanteestani ja antanut monipuolista ohjasta liikkumiseen, lihaskunnan harjoittamiseen sekä oikeaoppiseen ravitsemukseen. Netissä toimiva neuvonta on ok, mutta ajoittaiset haasteensa toivat mm netin hitaus ja pätkiminen, jolloin keskustelut ikävästi keskeytyivät. Se on kuitenkin helppoa koska homman voi hoitaa kotoa käsin
- Ei huono, itsestä kuitenkin kaikki kiinni
- Kiitos! Oli oikein mukava ohjaaja. Oli myös hienoa, että saimme ajat sopimaan yhteen. Ohjaajan asiantuntemus mahdollisti minulle saada tietoa, jota tarvitsin. Ehkä juuri tämä oli parasta, sain aina nopeasti vastaukset juuri minua askarruttaviin kysymyksiin. Ei mennyt turhaa aikaa tiedon etsimiseen ja sen pohtimiseen, onko tieto oikein
- Suosittelisin kyllä, kunhan vain tekniikka saataisiin toimimaan. Heti alkumetreillä chatin kanssa tuli ongelmia ja lopulta se lakkasi kokonaan toimimasta. Aluksi yritimme pitää ohjaajan kanssa yhteyttä sähköpostitse, mutta sitten sekin jäi. Tästä on jo useita kuukausia, taisi olla viime syksyä. Olin jo itse asiassa vähän ehtinyt unohtaakin tämän jutun. Silti olen sitä mieltä, että ilmainen tuki olisi monelle huippujuttu ja hyvä kipinä aloittaa liikkuminen
- Sain hyviä vinkkejä, jumppaohjeita, kannustusta
- Kaikki on sujunut hyvin
- Mielestäni palvelu on ollut minulle oikeanlaista, ja jatkan edelleen. Näkyvää tulostakin on jo tullut

Yhteenveto

Liikuntaneuvonta.fi –palvelusta seuranneet tulokset

Ammattivalmentajien avustuksella muutosta tavoittelevaan lähteneet, palvelusuhteen jo päättäneet henkilöt ovat menettäneet keskimäärin 6,30 % lähtöpainostaan, ja edenneet 1,16 muutosvaiheporrasta. Heidän kehittymisensä on jatkunut niin painon kuin muutosvaiheenkin kohdalla itsenäisesti suhteen päätyttyä. Asiakkaiden kehittyminen on ylittänyt palveluesittelyssä esitetyt odotukset. Yhdeksän kymmenestä ammattivalmennusta saaneesta asiakkaasta koki palvelusta olleen apua, ja 97 % suosittelisi palvelua ystävilleen.

Opiskelijavalmentajien valmennuksessa olleiden tulokset jäivät merkittävästi pienemmiksi ja muutosvaiheissa esiintyi taantumaa suhteiden päätyttyä. Haasteet havaittiin loppusyksystä ja opiskelijat korvattiin ammattivalmentajilla vuoden vaihteessa. Muutamasta heikon opiskelijavalmentajan saaneesta asiakkaasta paistoi halu ja tarve palvelulle, mutta huolimaton valmentaja oli pilannut hyvän alun. Kutsumme heidät maksutta takaisin palveluun, nyt ammattivalmentajien asiakkaiksi.

Sähköisen liikuntaneuvonnan asiakkaat

Sähköinen liikuntaneuvonta tuo palvelun pariin muutaman täysin uuden asiakasryhmän. Ryhmät koostuvat työikäisistä, joille ajankäyttö, syrjässä autotta asuminen ja ihmisten edessä näyttäytyminen muutoin muotoutuisivat esteeksi palveluun hakeutumiselle. Näiden uusien asiakkaiden lisäksi merkittävä osa kasvolliseenkin liikuntaneuvontaan todennäköisesti päätyvistä asiakkaista siirtyy vaihtoehdon tullessa sähköiseen palveluun. Asiakkaiden henkilökohtaiset tulokset havaittiin sitä merkittävämmiksi, mitä paremmin palvelumuoto vastasi heidän toiveitaan. Sähköiseen palvelumuotoon siirtyvistä asiakkaista kertyi siis suuremmat yksilökohtaiset hyödyt.

Siinä missä kasvollisen palvelun toimiminen yksinään rajaa nämä sähköisen palvelun mahdollistaman uudet asiakasryhmät pois, sähköisen palvelumuodon toimiminen yksinään rajaa sosiaalisia kontakteja avainasemassa pitävät eläkeläiset ulos palvelun piiristä. Lisäksi jäljelle jää kookas asiakasjoukko, joka saisi kasvollisessa palvelussa aikaan suuremman muutoksen.

Taulukko 1. Eri palvelumuotoihin jakautuvat asiakkaat

Sähköinen palvelu tai ei mitään	Mieluiten sähköinen palvelumuoto	Kasvollinen palvelu tai ei mitään	Mieluiten kasvollinen palvelumuoto
Työikäiset, ajankäyttö	Työikäiset, vaivattomuus	Eläkeläiset, sosiaaliset kontaktit	Muut, sosiaaliset kontaktit
Työikäiset, syrjässä ilman autoa	Koululaiset		Työikäiset, oikeat suoritustekniikat
Työikäiset, anonyymiyys	Työikäiset, huonot kulkuyhteydet		työikäiset, vertaistuki
22 % vastaajista	39 % vastaajista	0 % vastaajista	39 % vastaajista

Kasvolliseen valmennukseen taloudellisina vaihtoehtoina on olemassa sekä ryhmämuotoinen, että vertaisohjaajavetoinen valmennus. Tutkimuksessamme selvisi, että ryhmämuotoisen palvelun asiakkaiksi saapuisi vastaajistamme vain 10 %, mikäli vaihtoehtoja olisi tarjolla. Vertaisohjaajaa taas toivoi viidennes vastaajista, 31 % kasvollisen palvelun

ystävistä. Etenkin pienille ja keskisuurille kunnille nämä voisivat olla varteenotettavia vaihtoehtoja, jotta sosiaalisia kontakteja arvossa pitävät eläkeläiset saataisiin tuen piiriin, ja kasvollista valmennusta haluavat asiakkaat vieläkin parempiin tuloksiin.

Tulevaisuus

Ammattivalmentajilla tulokset ovat ylittäneet odotukset, ja jatkossakin tulemme käyttämään ainoastaan heitä. Mikäli palvelusta halutaan entistä suurempia hyötyjä, tulee pohtia toisiaan täydentävien palvelumuotojen mahdollisuuksia, jolloin asiakasmäärät ja yksilökohtaiset hyödyt nousevat entisestään. Tulemme joka tapauksessa keskittymään lähete-käytännön ja markkinoinnin kehittämiseen nyt laadittuun asiakassegmentointiin perustuen, jotta aiempaa suurempi osa eri asiakasryhmistä saadaan löytämään tiensä tuen piiriin.

Liite 6. Markkinakartoituksen tuloksia



Liikuntaneuvonta, Markkinaselvitys 2012

Taustaa ja menetelmiä

Keksintösäätiö etsii ja arvioi yksityishenkilöiden ja aloittavien yritysten keksintöjä ja innovatiivisia ideoita sekä auttaa kehittämään niistä liiketoimintaa.

Yhtenä arvioinnin muotona käytetään markkinatutkimusta kaupallisen potentiaalin arvioimiseksi sekä tuotekehittelyn tueksi.

Keksintösäätiön Hämeen Tuoteväylän asiakkaalla on tuotteen liikuntaneuvonnan nettiportaaliin liittyen, jonka markkinan potentiaalia on tarpeen arvioida eri käyttäjäryhmissä Suomessa.

Tähän lähtötilanteeseen Eccu Research toteutti markkinaselvityksen B2B- ja kuluttajajentissä.

Tutkimus toteutettiin huhti-toukokuussa 2012.

Tässä raportissa esitellään tiedonkeruun tulokset.

16.5.2012

ES1217 - Mar/NetM

2

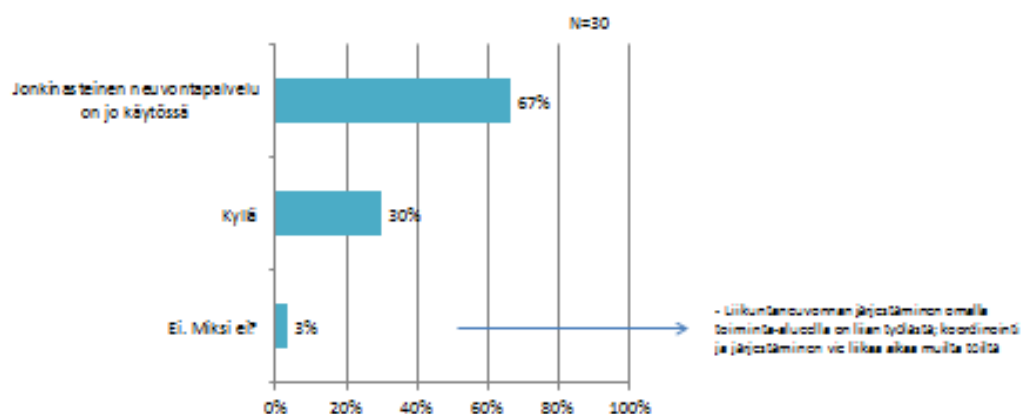
Tulokset, Kuntien liikuntatoimet



Liikuntaneuvonta, Markkinaselvitys 2012

Kiinnostus järjestää liikuntaneuvontaa

Kiinnostaisiko teitä liikuntaneuvonnan järjestäminen toiminta-alueellanne?



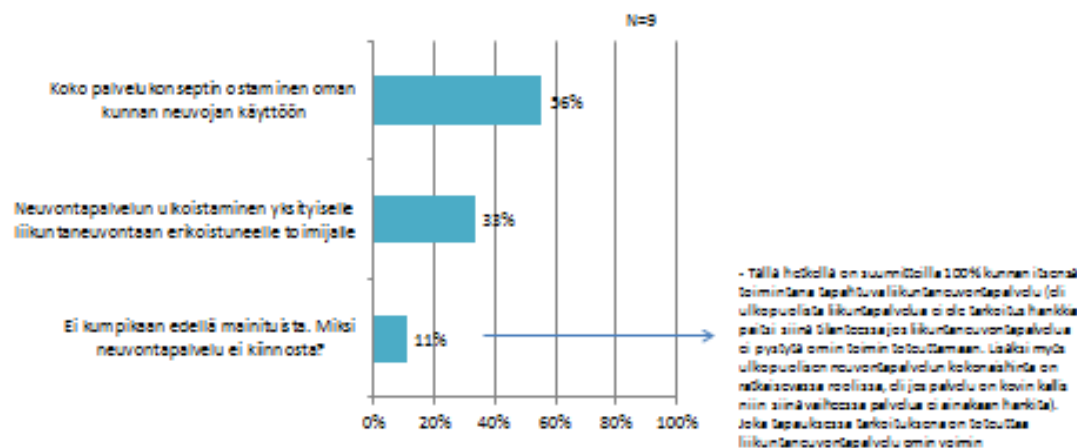
16.5.2012

ES1217 - Mar/NetM

4

Mielenkiintoisimmat järjestämistavat 1/2

MIKÄLI "KYLLÄ" DIAN 7 KYSYMYKSEEN: Kumpi seuraavista vaihtoehdoista vastaisi enemmän mielenkiintoa neuvonnan järjestäjänä?



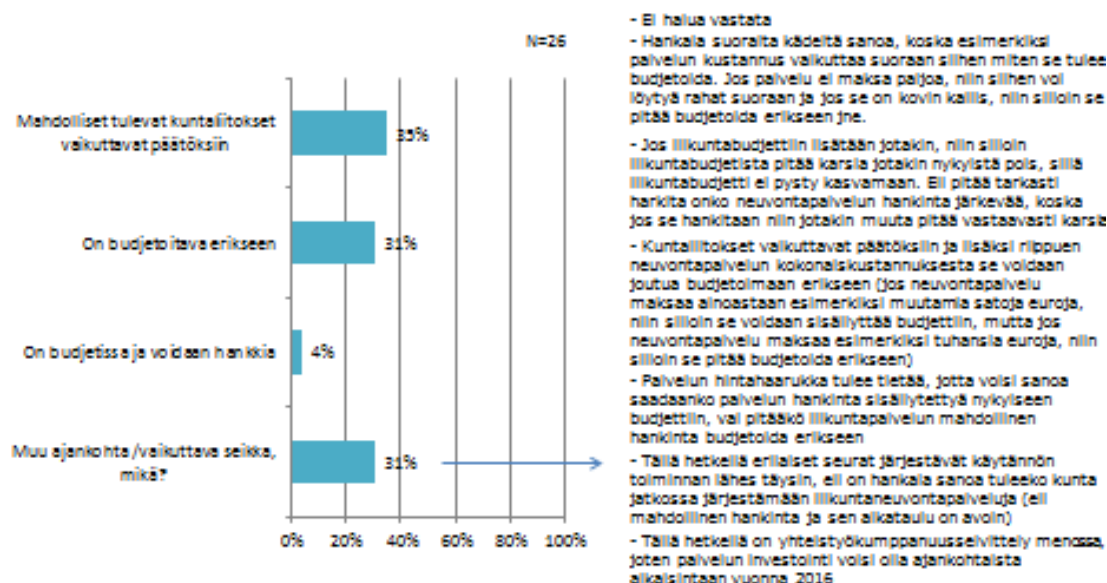
16.5.2012

E1217 - Mark/NoM

5

Mahdollisen investoinnin ajankohta

Mikäli kunnassanne investoitaisiin tällaiseen palveluun, milloin se voisi tapahtua?



16.5.2012

E1217 - Mark/NoM

6

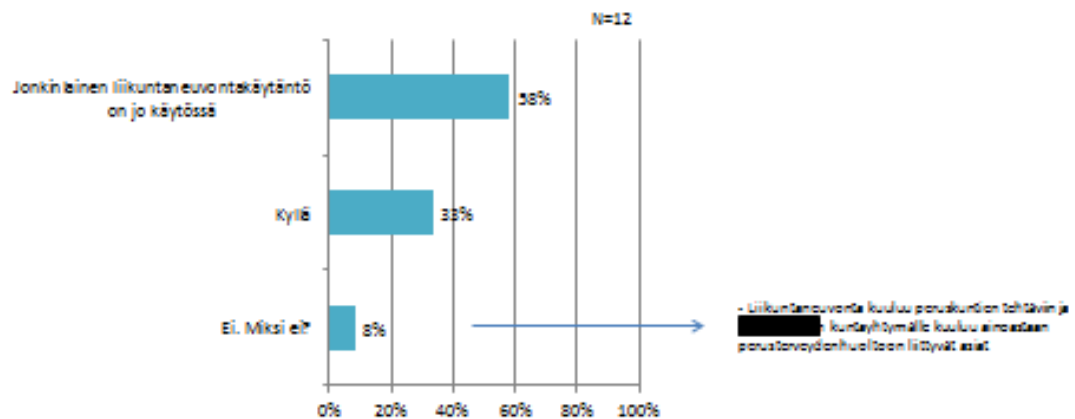
Tulokset, kuntien terveystoimet



Liikuntaneuvonta, Markkinaselvitys 2012

Kiinnostus järjestää liikuntaneuvontaa

Onko terveystoimenne kiinnostunut järjestämään liikuntaneuvontaa vastuualueellanne?



16.5.2012

81217 - Mark/NoM

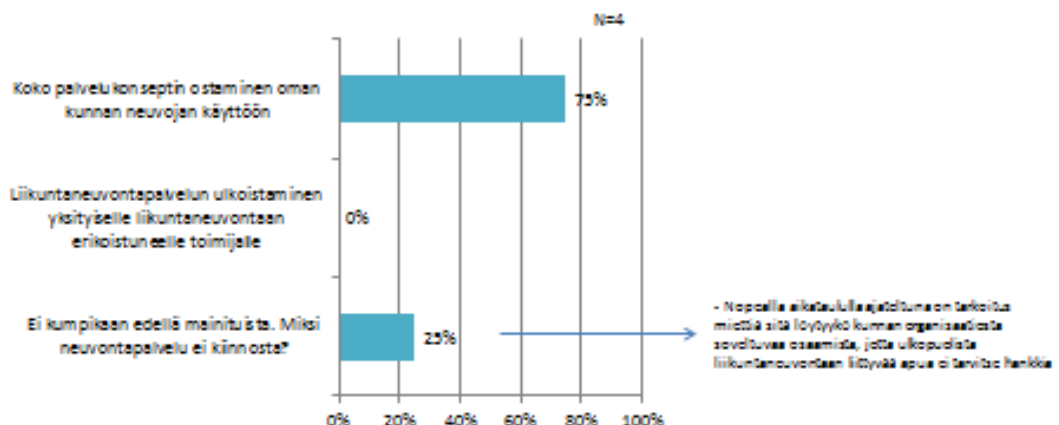
8



Liikuntaneuvonta, Markkinaselvitys 2012

Mielenkiintoisimmat järjestämistavat

MIKÄLI "KYLLÄ" DIAN 14 KYSYMYKSEEN: Kumpi seuraavista vaihtoehdoista vastaisi enemmän mielenkiintoa neuvonnan järjestäjänä?



16.5.2012

81217 - Mark/NoM

8

Tulokset, kuluttajat



Liikuntaneuvonta, Markkinaselvitys 2012

Vastaajien taustatiedot

Ikä, Sukupuoli, Asuinalue

IKÄ	N=50
Alle 18 vuotta	0 %
18 - 24 vuotta	24 %
25 - 34 vuotta	16 %
35 - 44 vuotta	32 %
45 - 54 vuotta	18 %
55 - 65 vuotta	10 %
Yli 65 vuotta	0 %

SUKUPUOLI	N=50
Mies	48 %
Nainen	52 %

ASUINALUE	N=50
Ahvenanmaa	0 %
Itä-Suomi	10 %
Pohjois-Suomi	10 %
Länsi-Suomi	22 %
Etelä-Suomi	58 %

Miten kuvailisitte omaa fyysistä kuntoanne?

	N=50
Heikko	14 %
Keskiverto	62 %
Hyvä	24 %

16.5.2012

81217 - Mar/NetM

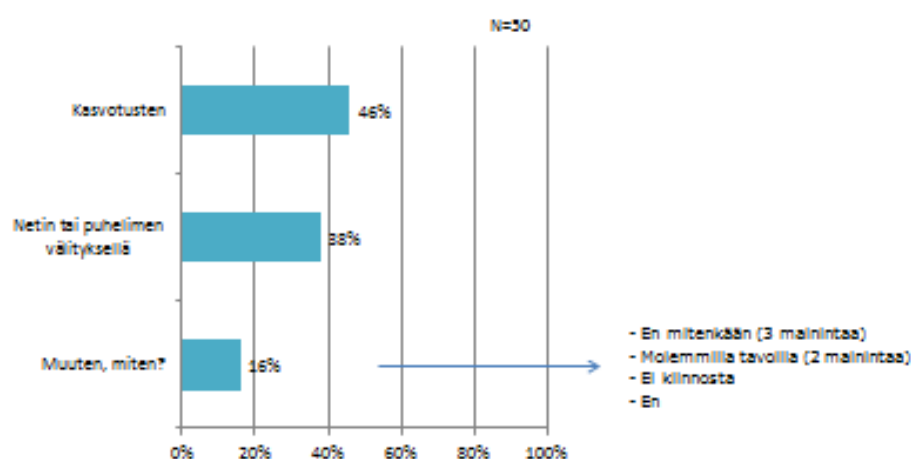
11



Liikuntaneuvonta, Markkinaselvitys 2012

Mieluisin tapa käydä neuvontakeskustelu

Millä tavoin kävisit neuvontakeskustelua mieluiten?



16.5.2012

81217 - Mar/NetM

12