

Heli Katajamäki

## **LASTEN LIIKUNTAPALVELUJEN LAATU**

Tapaustutkimus Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:ssä

Jyväskylän yliopisto  
Liikunnan sosiaalitieteiden  
laitos  
Liikuntasuunnittelun ja  
-hallinnon pro gradu-tutkielma  
Syksy 2002

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Liikunnan sosiaalitieteiden laitos/liikunta ja terveystieteiden tiedekunta

KATAJAMÄKI, HELI: Lasten liikuntapalvelujen laatu- tapaustutkimus  
Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:ssä

Pro gradu -tutkielma, 71 s, 17 liitesivua  
Liikuntasuunnittelu ja -hallinto  
2002

---

Lasten liikunta on viime aikoina ollut pinnalla niin tiedotusvälineissä kuin liikuntaorganisaatioissakin. Lasten liikunnasta ollaan kiinnostuneita ja jopa huolestuneita. Useat liikuntajärjestöt tekevät jatkuvaa työtä lasten liikunnan laadun ja lapsilähtöisyyden parantamiseksi sekä liian kilpailullisuuden kitkemiseksi. Myönteisiä kokemuksia tuottavalla lasten liikunnalla voidaan saada aikaan liikunnallisen elämäntavan omaksuminen jo lapsuusiässä. Liikunnallinen elämäntapa edistää terveyttä läpi elämänkaaren.

Tutkimus käsittelee lasten liikuntapalveluja ja niiden laatua. Tarkoituksena on selvittää, mistä asioista laadukas lasten liikunta koostuu, ja toisaalta, miten asiakkaiden ja palvelun järjestäjien laatukäsitykset vastaavat toisiaan. Tutkimuksen taustana esitellään lasten liikuntaa, liikuntaa palveluna sekä palvelun laatua, laatukäsityksiä ja laadun taloudellista merkitystä. Tutkimus pohjautuu yleisiin palvelun laadun teorioihin, palvelun tekniseen ja toiminnalliseen laatuun, jotka organisaation imagon kautta muodostavat kokonaislaadun. Asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun vaikuttavat myös asiakkaan laatuodotukset. Tutkimuksella pyritään selvittämään, ovatko yleiset palvelun laatuun tehdyt kriteerit sovellettavissa lasten liikuntapalveluihin. Teoriapohjan muodostaa myös lasten liikunnan pedagoginen näkökulma.

Tutkimuskohteena oli Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n lasten voimisteluliikuntaryhmiin osallistuvien noin 4-12 -vuotiaiden lasten vanhemmat, seuran hallitus sekä seuran lasten ohjaajat. Tutkimus suoritettiin lomakekyselynä. Keskeisimpien tulosten perusteella laadukas lasten liikunta voidaan määritellä positiivisia elämyksiä tuottavaksi, sosiaalisia ja liikunnallisia taitoja edistäväksi liikkumiseksi turvallisessa ympäristössä, ystävällisen ja luotettavan ohjaajan ohjaamana. Tutkimuskohteessa palvelun suunnittelijoiden, palvelutyöntekijöiden ja palvelujen käyttäjien laatukäsitysten vastaavuus todettiin melko hyväksi. Viiden tärkeimmän laatukriteerin joukossa oli kaikilla ryhmillä kolme samaa tekijää ja muissa kriteereissä vastaavuutta oli kahden ryhmän kesken. Tärkeimmiksi kaikissa ryhmissä nousivat liikunnan tuottamat positiiviset elämykset, liikuntatilan turvallisuus sekä liikunnallisten taitojen kehittäminen. Yhtenä merkittävänä tutkimustuloksena voidaan todeta, että lasten liikunta ei ole määriteltävissä kaupallisten palveluyritysten laatukriteereiden mukaisesti, vaan lasten liikunnan laadussa merkittävämmäksi nousevat liikunnan pedagogiset tekijät.

Asiasanat: lasten liikunta, liikuntapalvelut, laatu

# SISÄLTÖ

## JOHDANTO

<b>1</b>	<b>LASTEN LIIKUNTA</b>	<b>7</b>
1.1	Lapsen kasvuympäristö	7
1.2	Perheen vaikutus lapsen liikunnalliseen aktiivisuuteen	8
1.3	Perheen ja liikuntaseuran yhteistoiminta	8
1.4	Lasten kilpaurheilutoiminta	10
1.5	Liikunnan kasvatuksellinen merkitys	11
1.5.1	Liikuntakasvatuksen keskeiset osa-alueet	12
1.5.2	Lapsikeskeinen liikunta	13
<b>2</b>	<b>PALVELUT JA PALVELUN LAATU</b>	<b>14</b>
2.1	Palvelujen peruspiirteet	14
2.2	Palvelun laatu	15
2.2.1	Tekninen ja toiminnallinen laatu liikuntapalveluissa	16
2.2.2	Odotettu laatu	17
2.2.3	Imago	18
2.3	Kaksiulotteinen laatuteoria	19
2.4	Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät	20
<b>3</b>	<b>LAADUN TASOT JA LAADUN TALOUDELLINEN MERKITYS LIIKUNTAJÄRJESTÖILLE</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>JYVÄSKYLÄN NAISVOIMISTELIJAT RY:n LASTEN LIIKUNTAPALVELUT</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETTELY</b>	<b>30</b>
5.1	Tutkimusmetodi	33
5.2	Saadut vastaukset	34
5.3	Kadon arviointi	36
5.4	Tutkimuksen luotettavuudesta	38

<b>6 TULOKSET</b>	<b>38</b>
6.1 Demografiset ominaisuudet	38
6.1.1 Sukupuoli ja ikä	39
6.1.2 Koulutus	39
6.1.3 Ohjaajien ja hallituksen liikunta-alan koulutus	40
6.1.4 Ammatti	40
6.2 palvelun laatu	41
6.2.1 Seuratoiminnalliset asiat	41
6.2.2 Ohjaaja	44
6.2.3 Fyysinen ympäristö	46
6.2.4 Toiminnan sisällön laatu	49
6.3 Liikunta taitojen opettajana ja elämyksenä	52
6.3.1 Liikunnallisten taitojen kehittyminen	53
6.3.2 Sosiaalisten taitojen kehittyminen	53
6.3.3 Toiminta tarjoaa positiivisia elämyksiä	54
6.3.4 Liikuntaharrastus ajanvietteenä	54
6.4 Lasten liikunnan merkitys seuratoiminnalle	55
6.5 Lasten liikunnan taloudellinen merkitys	56
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>57</b>
7.1 Tärkeimmät kriteerit eri tutkimusryhmien näkökulmasta	58
7.2 Tutkimusryhmien väliset eroavaisuudet aineistossa	62
7.3 Mitä on laadukas lasten liikunta?	64
<b>8 POHDINTA</b>	<b>65</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>70</b>
<b>LIITTEET</b>	
Liite 1. Kyselylomake lasten vanhemmille	
Liite 2. Kyselylomake ohjaajille	
Liite 3. Kyselylomake hallitukselle	

## JOHDANTO

Lasten liikunnasta on keskusteltu viimeaikoina voimakkaasti niin tiedotusvälineissä kuin liikuntaorganisaatioissakin. On puhuttu koululiikunnan vähäisyydestä ja tasosta, liian kilpailullisesta urheilutoiminnasta sekä lasten heikentyneestä fyysisestä kunnosta. Lasten liikunnasta ollaan huolestuneita jopa siinä määrin, että lasten liikuntaan on syntynyt Nuori Suomi ry:n asettaman työryhmän tuloksena omat eettiset linjaukset. Keväällä 2002 lasten liikunnan etiikkaa kehittämään on valittu eettiset lajipilotit, Suomen Voimistelu- ja liikuntaseurat SVoLi ry, Suomen Palloliitto sekä Lentopalloliitto.

Koulun ohella lasten liikuttamisesta vastaavat urheiluseurat, joissa liikkuukin yhteensä n. 350 000 lasta (Nuori Suomi 1999). Toimintaa järjestetään pääosin iltaisin, mutta nyt myös liikuntaseurat ovat vastanneet haasteeseen lasten yksinäisten iltapäivien kehittämisestä. Useilla ala-aste ikäisillä ei ole iltapäivisin kotona aikuista huolehtimassa, ja näin iltapäivisin järjestettävä liikuntatoiminta palvelisi kahta tarkoitusta. Ensinnäkin lapsella olisi turvallinen ajanviettopaikka aikana, jolloin vanhemmat ovat töissä ja toiseksi päivittäinen liikunnan tarve saataisiin täytettyä.

Yritysten ja organisaatioiden näkökulmasta laadun parantamisen tarvetta voidaan perustella kolmella syyllä. Ensinnäkin kilpailun kasvaminen nostaa tuotteen ja palvelun laadun merkitystä. Mitä kovempi kilpailu markkinoilla on, sitä suuremman merkityksen laatu saa. Toiseksi laadun parantaminen alentaa kokonaiskustannuksia, ja on siksi keskeinen investointikohde. Kolmanneksi, laadulla halutaan varmistaa tuotteen toimivuus. (Lipponen, 1993.) Myös liikuntapalvelumarkkinoilla kilpailu kovenee. Aikuisten liikuntaa järjestävät seurojen ja kuntien lisäksi jo useat kaupalliset yritykset, lasten liikuntaa järjestävät nykyään pääasiassa liikuntaseurat. Lasten liikunnan merkittäviä ”kilpailijoita” ovat muut harrastukset; musiikki, partiotoiminta, tietokoneet jne.

On selvää, että lasten liikuntapalvelujen tulisi olla laadukkaita. Mutta mistä laatu tällaisessa toiminnassa koostuu? Vastaavatko urheiluseurojen johtoportaan, eli liikuntatoiminnan järjestävän osapuolen käsitykset laadukkaasta lasten liikunnasta

käyttäjien, eli lasten ja heidän perheidensä käsityksiä ja toiveita? Panostetaanko seuroissa laadun kehittämiseen, vai pyritäänkö vain vastaamaan kasvavaan kysyntään määrällisesti?

Lasten liikkumiseen vaikuttavat tänä päivänä yhteiskunnan muutos sekä lasten vanhempien käsitykset ja mielipiteet liikunnan tarpeellisuudesta. Lapsi tulisi ottaa huomioon kokonaisuutena, eikä keskittyä pelkästään fyysisten ominaisuuksien kehittämiseen. Avainsanana voidaankin pitää lapsilähtöisyyttä (Nykänen 1996). Perheen vaikutus lapsen liikuntaharrastuksen kehittymiseen on suuri, ja siksi ei voida ajatella pelkästään lasta liikkujana, vaan tulisi myös ottaa huomioon jokaisen lapsen lähtökohdat ja toimia yhteistyössä perheen kanssa.

Palveluille ominaista on, että ne ovat aineettomia tekoja tai tekojen sarjoja, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti (Grönroos 1990, 51). Tämän määritelmän mukaan myös seurojen järjestämää toimintaa voidaan kutsua liikuntapalveluksi. Palvelujen laadun arviointi on monimutkainen ja moniulotteinen asia. Laadun kehittämisessä olennaista on, että palvelujen järjestäjät tietävät miten asiakkaat arvioivat palveluja. (Grönroos 1990, 59.) Kun tiedetään mitä laadussa arvioidaan, voidaan arvioitavia asioita kehittämällä nostaa palvelun laatua. Eli seurajohdon tulisi olla tietoinen siitä, mitä asioita lapset ja heidän vanhempansa pitävät laadun kannalta tärkeinä ja toimintaa tulisi kehittää näiden toiveiden ja odotusten pohjalta.

Palvelun laadusta ja laadusta itsessään on tehty lukuisia tutkimuksia, mutta niitä ei ole sovellettu lasten liikuntaan. Laadun kehittämiseen ei ole seuroissa vielä työvälineitä. Laatu on nykypäivänä se asia millä kilpaillaan, joten laadun arviointiin ja kehittämiseen tulisi kiinnittää huomiota. Lasten liikunnan laatua tutkimalla voisi luoda seuroille konkreettisia työvälineitä laadun arviointia ja kehittämistä varten.

Laadulla on myös taloudellinen merkitys liikuntaseuroille ja niiden valtakunnallisille kattojärjestöille. Laadukas toiminta tuo seuroille lisää jäseniä ja toiminnan rahoittajia. Valtiokin jakaa liikuntajärjestöjen avustukset tulosperusteisesti, huomioiden muun muassa toiminnan laadun.

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry (JNV) on vuonna 1917 perustettu liikuntaseura, joka järjestää voimisteluliikuntapalveluja lapsille. Jäsenmäärältään seura on Jyväskylän suurin hieman yli kahdella tuhannella jäsenellään. JNV:n toiminta on jaettu toimialoihin, joista yhtenä on lasten liikunta. Sen tavoitteena on tarjota liikuntaa, joka

on laadukasta, lapsilähtöistä, turvallista ja tavoitteellista. (Jyväskylän Naisvoimistelijat ry 2000/1, 2-5.) JNV on SVoLin jäsenseura. Tutkimuskohteena ovat JNV:n 4-12-vuotiaiden lasten harraste- ja valmennusryhmäläisten vanhemmat. Palveluntyöntekijöiden ja palvelun suunnittelijoiden laatuksityksiä tutkittaessa kohteena ovat seuran lasten ryhmien ohjaajat, toiminnanjohtaja sekä hallitus.

## **1 LASTEN LIIKUNTA**

Tässä osuudessa keskityn pohtimaan, millaista tulisi olla lapsille järjestetty liikunta, mitkä ovat lasten keskeisimmät tarpeet liikunnan suhteen ja mitkä asiat vaikuttavat lasten liikunnalliseen aktiivisuuteen?

### **1.1 Lapsen kasvuympäristö**

Nykypäivän lapset elävät kasvuympäristössä, jossa lapsen kasvatuksesta huolehtivat useat aikuiset. Perheen, päivähoiton, koulun ja oppilaitosten lisäksi lapsia kasvattavat myös harrastusinstituutit. (Itkonen 1990,11.) Lapsille järjestetty liikuntatoiminta ei voi siis keskittyä pelkkään fyysiseen harjoitteluun, vaan lapsi on otettava huomioon kokonaisvaltaisesti. Usein urheiluseuroissa liikkuvilla lapsilla on myös monia muita harrastuksia, eikä vapaailloja viikkoon juuri jää (Itkonen 1990, 11). Urheiluseuroissa toimivien ohjaajien ja valmentajien olisi siis yhä enemmän pyrittävä vastaamaan yhteiskunnan asettamaan kasvatukselliseen haasteeseen.

Lapsen aseman muutos heijastuu myös suhtautumisessa liikuntaan. Liikunnallisuus ei kuulu erottamattomana osana nuorisokulttuuriin ja huolestuttavaa on että jo 20-vuotiailla nuorilla on tavattu verenkiertoelimistön rappeutumista. (Itkonen 1990, 15.) Tämän takia lasten liikunnan tulisi olla mielekästä ja motivoivaa, jotta elinikäinen liikunnallinen harrastuneisuus herätettäisiin jo lapsuusiässä. Yhteiskunta vaatii yhä vähemmän liikkumista ja vapaa-ajanviettomuodotkin ovat muodostuneet vähemmän fyysistä aktiivisuutta vaativiksi. Koululiikunnan vähäinen osa viikoittaisesta kouluajasta ei riitä fyysisen kunnon kehittämiseen ja ylläpitämiseen, joten lasten liikkuminen vapaa-ajallaan on tärkeää tulevaisuuden kannalta, ja tässä ovat urheiluseurat avainasemassa.

## **1.2 Perheen vaikutus lapsen liikunnalliseen aktiivisuuteen**

Perhe on lapsen ensimmäinen kasvuympäristö ja sen merkitys lapsen kehitykselle on keskeinen. Perheen piirissä lapsi oppii tietoja, taitoja ja asenteita. Lisäksi perhe ohjaa lasta harrastuksiin ja toimintoihin. Perheen keskeisen merkityksen vuoksi urheiluseurojen on pyrittävä mahdollisimman hyvään yhteistoimintaan perheen kanssa. Viime kädessä sujuva yhteistyö mahdollistaa yhteisen kasvatustehtävän onnistumisen ja koituu näin lapsen parhaaksi. Perhe on urheiluseuran keskeisin yhteistyökumppani. (Itkonen 1990, 19.)

Yleisesti perheissä liikuntaharrastusta pidetään hyväksyttävänä. Liikunnan nähdään antavan hyvää kuntoa ja terveyttä. Perheen merkitystä liikunnallisen harrastuksen tukijana ei voida nähdä kuitenkaan pelkästään myönteisenä tai kielteisenä asiana. Liiallinen kannustus perheen suunnalta saattaa jopa johtaa tilanteeseen, jossa lapsi kokee hänelle asetetut tavoitteet ylivoimaisiksi. Tällaisessa tilanteessa lapsi saattaa ahdistua ja kokea koko harrastuksensa vastenmieliseksi velvollisuudeksi. (Itkonen 1990, 21.) Lasten liikunnan liikaa kilpailullisuutta vastaan on viime vuosina pyritty kehittämään uusia toimintamalleja muun muassa Suomen Palloliitossa Kaikki Pelaa – projektin ja Suomen Voimistelu- ja liikuntaseurat SVoLi ry:ssä kilpailujärjestelmän kehittämisen avulla.

## **1.3 Perheen ja urheiluseuran yhteistoiminta**

Yhteistoiminta perheen ja urheiluseuran välillä tulisi olla molemminpuolista ja avointa. Myös vanhempien mielipiteitä tulisi kuunnella ja ratkaisut ongelmatilanteisiin tulisi pohtia yhdessä. Vanhemmille suunnatut kyselyt korostavat vanhempien ja seuran tekemän kasvatustyön tärkeyttä ja lisäävät yhteisymmärrystä (Itkonen 1990, 28). Vanhempien suhtautuminen harrastukseen vaikuttaa kuitenkin merkittävästi siihen pysyykö lapsi mukana toiminnassa vai ei. Urheiluharrastuksen jatkuessa ohjelmoituun kilpailutoimintaan saakka, tulisi vanhemmat ottaa mukaan harjoitusohjelman laadintaan (Itkonen 1990, 27).

Yhteistoiminta seuran ja perheen välillä voi tapahtua usealla eri tasolla. Ensimmäisellä



tasolla liikuntatoiminnassa oleva lapsi asetetaan etusijalle. Lapsen kertoma tieto seuran toiminnasta välittää vanhemmille lapsen kiinnostuksen ja innostuksen toimintaa kohtaan. Ohjaajan tulisi luoda luottamuksellinen suhde urheilevaan lapseen, tällä tavalla saavutetaan usein myös vanhempien luottamus. Lapsen kautta tapahtuva yhteydenpito vanhempiin on luonteeltaan sattumanvaraista ja yksilöllistä. Ohjaajalla ja valmentajalla ei ole täyttä varmuutta siitä, mitä perheessä puhutaan seuratoiminnoista. Tämän vuoksi tarvitaan myös muita yhteydenpitomuotoja. (Itkonen 1990, 27.)

Toinen yhteydenpitomuoto, epäsuora viestintä, sisältää tiedotteiden, kirjeiden ja esitteiden lähettämisen vanhemmille. Hyvä puoli tässä viestintämuodossa on, että viesti menee kaikkiin koteihin samanlaisena. Tiedotteiden avulla voidaan viestiä perusasioita seuran toiminnasta; harjoitusajat, harjoituksiin pukeutuminen, vakuutukset ja vanhempien mahdollisuus osallistua seuratoimintaan. (Itkonen 1990, 28.) Kolmas yhteydenpitomuoto, suora viestintä, käsittää vanhempien ja ohjaajan yhteiset tapaamiset sekä yhteyden pidon puhelimitse. Näiden tapaamisten avulla ohjaaja tutustuu myös lapsen perheeseen, ja vanhemmat tutustuvat lapsensa harrastukseen. Vanhempien mukaan saaminen ei ole mikään helppo tehtävä. Suorassa viestinnässä ohjaajan tulisi korostaa toimivansa lapsen parhaaksi. (emt.) Neljänneksi perheen ja seuran yhteistoiminta tapahtuu julkisuuden kautta. Urheiluseura, joka näkyy ympäristössään ja julkisuudessa, osoittaa samalla olevansa toimiva seura. Viestintämuotoja ovat ilmoitustaulut, seuratoimintapalstat, seuralehdet, lehdistö ja paikallisradiot. (Itkonen 1990, 28.) Julkisuudessa näkyminen vaikuttaa myös seuran imagon muodostumiseen.

Kasvavassa yhteistyössä urheiluseuran ja perheen välillä voi olla myös omat ongelmansa. Jos vanhemmat ja valmentaja haluavat tehdä lapsesta huippu-urheilijan, saatetaan tiiviissä yhteistyössä ja hyvässä yhteisymmärryksessä unohtaa lapsi ja hänen toiveensa. Urheiluseuroissa olisi miettimisen paikka siinä, miten lapset saataisiin mukaan päätöksentekoon. Varmasti lasten mielipiteitä kuunnellaan, mutta ryhdytäänkö konkreettisiin toimiin kovinkaan usein? Usein pienten lasten on vaikea ilmaista sitä, mitä he pitävät hyvänä ja mitä huonona. Yleisin palaute on vain "Kivaa!" tai "Tyhmää!". Palautesysteemin luominen lasten tarpeisiin olisi yksi kehittämisen alue seuroille ja muille liikuntaorganisaatioille.

## 1.4 Lasten kilpaurheilutoiminta

Lasten urheilutoimintaa mainostetaan kasvatusjärjestelmänä. Usealla urheilujärjestöllä on toiminnassaan kasvatustavoitteet. Kyseenalaista kuitenkin on, vaikuttaako urheilu lapsiin sillä tavoin kuin urheilujärjestöjen kasvatustavoitteissa on mainittu. (Telama 1989, 87.) Urheilu ei sinänsä kasvata hyvään eikä pahaan, kuitenkin urheilulla on tiettyjä ominaispiirteitä jotka tekevät siitä hyvän kasvatuksen välineen. Kasvatustavoitteena tulisi olla lapsen kasvu ja kehitys tasapainoiseksi, itsenäiseksi, vastuuntuntoiseksi, yhteistyökykyiseksi, muut huomioonottavaksi persoonallisuudeksi. Liikunnan avulla kasvattaminen on tietoista tunne-elämän, ajattelun ja yhteistyötaitojen kehittämistä. (Puonti 1997, 113.)

Urheilu on hyvin motivoitunutta toimintaa. Lapset osallistuvat siihen yleensä vapaaehtoisesti ja heillä on siihen yleensä vahva sisäinen motivaatio. Urheilu on myös aktiivista toimintaa ja onkin aktiivisista harrastuksista suosituin. Urheilussa valmentajan ja lapsen välillä vallitsee yleensä kiinteä vuorovaikutussuhde. Useimmat kasvatustavoitteet opitaankin nimenomaan toiminnassa. Urheilu on luonteeltaan tavoitteellista ja pitkäjänteistä toimintaa, urheilu opettaa tavoitteelliseen käyttäytymiseen ja ponnistelemaan asetetun tavoitteen hyväksi. Tavoitteellisuuden oppiminen riippuu siitä, ohjataanko lasta myös itse asettamaan tavoitteita ja neuvotaanko häntä tavoitteen saavuttamisessa. Urheilu luo kasvatustilanteita, hyvänä esimerkkinä sääntöjen noudattamisen opettaminen ja tovereiden huomioon ottaminen suhteessa omaan etuun. Urheilu, varsinkin systemaattinen valmennus, luo järjestystä elämään. Tämä sopii yhteen koulun kanssa ja saattaa parantaa koulumenestystä. Toisaalta jos lasten valmentautuminen on kovin vakavaa, se saattaa kaventaa hänen elämämpiiriään, jolloin sosiaaliset suhteet ja muut harrastukset saattavat kärsiä. (Telama 1989, 90-91.)

Nykyajan lasten kilpaurheilu on muuttunut yhä enemmän aikuisten huippu-urheilun pienoismalliksi. Aikuisten käyttäytymismallit ohjaavat lasten toimintaa urheilussakin. Lapsen suoritustavoitteet ovat harvoin lähtöisin vain hänestä itsestään. Mitä pienemmästä lapsesta on kyse, sitä vähemmän voittaminen merkitsee. (Pyykkönen ym.1989, 71.) Kilpailu- ja harrastejärjestelmiä on viime vuosina ruvettu muokkaamaan useassa lajiliitossa. Nuori Suomi ry tukee lajiliittojen lasten ja nuorten liikunnan eettistä kehitystyötä. Vuoden 2002 alusta kehitystyötä on tehty kolmessa ”pilotti” lajiliitossa, SVoLissa, Suomen Palloliitossa sekä Lentopalloliitossa.

Lajiliittojen eettisiä kehitysohjelmia tuetaan vuosittain Opetusministeriön myöntämällä hankerahoituksella. Kokonaisvaltaisten kehitysohjelmien tavoitteena on auttaa lajiliittoja muokkaamaan toimintaansa eettisesti kestäväan suuntaan. Hanke pitää sisällään mm. lajien eettistä tarkastelua, liittojen nuorisovastaavien tapaamisia sekä yhteistyötä seurojen kanssa. (Nuori Suomi ry, 2002.)

SVoLi on kehittänyt kilpailujärjestelmäänsä luomalla aluksi alle 10-vuotialle joukkuevoimistelijoille Nuppukisat, joissa joukkueita ei aseteta paremmuusjärjestykseen, eikä suorituksia arvioida pistein. Jokainen joukkue saa tuomaristolta sanallisen arvioinnin, jolla pyritään ohjaamaan harjoittelua oikeaan suuntaan. Keväällä 2002 myös 10-14-vuotiaiden kilpailujärjestelmän muuttui vähemmän kilpailullisuutta korostavaksi, kun joukkueet sijoitettiin pisteiden perusteella kategorioihin, eikä sijoitusjärjestykseen. Samassa kategoriassa voi siten olla useampia joukkueita, eikä näin mikään joukkue ole ainoana kilpailun viimeinen. Lisäksi valmentajat saivat tuomareilta kirjallisen palautteen, jonka toivotaan olevan merkittävämpi, kuin pelkkien pisteiden saaminen. Tällöin tuomareilla on arvostelijan roolin lisäksi myös valmentajien toimintaa ohjaava ja kannustava merkitys.

SVoLissa kilpailujärjestelmien kehittäminen on saanut osakseen paljon kyseenalaistamista ja myös vastustusta valmentajien ja lasten vanhempien osalta. Joidenkin mielestä kilpailu ja paremmuusjärjestykseen asettaminen kuuluu urheiluun. Kuitenkin tärkeämpää kuin saada selville voittajat on taata lapsille ilo harrastaa ja kokea onnistumisen elämyksiä ilman pelkoa virheiden tekemisestä. Lasten suhtautuminen kilpailemiseen on pitkälti omaksuttu valmentajalta ja vanhemmilta. Tämän takia olisikin tärkeää, että kaikki valmentajat olisivat koulutettuja ohjaamaan lapsia kannustavaan ja palkitsevaan harrastamiseen. Koulutuksen järjestämisessä lajiliitot ja Suomen Liikunta ja Urheilu ovat avainasemassa.

### **1.5 Liikunnan kasvatuksellinen merkitys**

Alle kouluikäisten liikuntakasvatuksen muodot, tavoitteet ja menetelmät heijastavat yhteiskuntaa, jonka osana voimistelu- ja urheiluseurat, erilaiset kerhot ja päivähoido toimivat. Päivähoidon kasvatuskomitea (1980:31) on jakanut varhaiskasvatuksen tavoitteet fyysiseen, sosiaaliseen, emotionaaliseen, esteettiseen ja uskonnolliseen kasvatukseen. Nk. kasvatuspykälä, joka lisättiin vuonna 1983 lakiin lasten

päivähoidosta (36/73), edellyttää käytännön kasvatustyössä tavoitteiden asettamista siten, että otetaan lasten ikä ja kehitystaso huomioon. Varhaiskasvatuksen haasteena on saada kasvatus ja kehitys vastaamaan toisiaan. (Numminen 1999, 10.)

Fyysisen kasvatuksen tavoitteet ovat komiteamietinnön (1980:31) mukaan seuraavat: omaan terveyteen liittyvien perusasioiden omaksuminen, omatoimisuuteen ohjaaminen perushoidon eri tilanteissa, päivittäisen liikunnantarpeen turvaaminen sekä liikunnan ja toiminnan hyvän olon tunteesta iloitseminen. Jos näitä tavoitteita lukee tarkkaan, huomaa, että varhaiskasvatuksen lasten liikunnalla on kaksi tavoitetta: oppia liikkumaan ja oppia liikunnan avulla. Oikein suunnitellun liikunnan avulla lapsi oppii tuntemaan oman vartalonsa ja sen osat sekä näiden käytön, eli motoriset perustaidot, joiden avulla hän pystyy selviämään jokapäiväisen elämän vaatimuksista. Liikunta voi toimia lapselle myös välineenä persoonallisuuden muiden osa-alueiden, kognitiivisen ja sosio-emotionaalisen, toimintojen kehittämisessä. Liikunnalla on siten suuri merkitys lapsen persoonallisuuden kehitykselle, sillä sen avulla voidaan luoda perusta varhaiskasvatuksen yleisten tavoitteiden saavuttamiselle. (Numminen 1999, 10-11.)

### 1.5.1 Liikuntakasvatuksen keskeiset osa-alueet

Motorinen kehitys tarkoittaa niitä progressiivisiä muutoksia lapsen motorisissa toiminnoissa, jotka muodostuvat lapsen ja ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta. Motorinen oppiminen perustuu vartalon ja sen osien säätely- ja ohjausjärjestelmien muutoksiin, joiden sisäisenä tuloksena on aivoihin muodostunut malli opittavasta suorituksesta ja ulkoisena tuloksena havainnoitavissa oleva hyvin järjestäytynyt kokonaisuus kyseisestä suorituksesta. Motorinen oppiminen etenee motoristen perustaitojen (kävelyn, juoksun, hypyn jne.) oppimisesta lajitaitojen (telinevoimistelu, hiihto, luistelu ym.) oppimiseen. Liikuntakasvatuksen yhtenä keskeisenä tavoitteena on lisätä lapsen kykyä ja motivaatiota toimia myös sellaisessa ympäristössä, joka edellyttää ja samalla myös kehittää fyysistä kuntoa. (Numminen 1999, 11-12.)

Vaikka liikuntakasvatuksen keskeisenä tavoitteena on edistää motorista oppimista ja fyysistä kuntoa, liikunnan avulla voidaan myös edistää erityisesti alle kouluikäisten lasten kognitiivista oppimista. Kognitiivinen oppiminen tarkoittaa ajattelutoiminnan ja niihin kytkeytyvien havaitsemisen ja motoristen toimintojen sekä muistamismuotojen

ja näiden kaikkien keskinäisten suhteiden muutoksia. Koska lapsi oppii enimmäkseen aistitoimintojen ja motoristen toimintojen välityksellä, liikuntakasvatuksessa tulisi kiinnittää erityistä huomiota lapsen havaintomotorisen kehityksen tukemiseen. (emt.)

Sosioemotionaalinen oppiminen auttaa lapsia tulemaan toimeen itsensä ja muiden ihmisten kanssa. Lasten liikunnallisilla kokemuksilla on suuri vaikutus siihen, minkälaiseksi ihmiseksi lapsi kokee itsensä ja miten hän suhtautuu kavereihinsa. Liikunnassa saadut positiiviset kokemukset ja elämykset yhteistoiminnassa muiden lasten kanssa luovat erinomaiset puitteet lapsen fyysisen, sosiaalisen ja kognitiivisen minäkäsityksen kehittymiselle. Liikunta antaa lapselle myös mahdollisuuden oppia ilmaisemaan tunteitaan ja purkamaan ylimääräistä energiaa hyväksytyllä tavalla. Liikuntaleikeissä ja -peleissä lapsi oppii ottamaan toiset huomioon sekä noudattamaan ohjeita ja sääntöjä. (Numminen 1999, 11-12.)

### 1.5.2 Lapsikeskeinen liikunta

Lapsikeskeisyys on avainsana tämän päivän liikunnassa ja urheilussa. Se tarkoittaa paitsi liikunnan oikeiden sisältöjen valintaa, myös lapsen kokonaisvaltaisen kehityksen tukemista. (Nykänen 1996.) Urheiluseurojen ohjaajilla on yhä suurempi vastuu myös lapsen psyykkisestä ja sosiaalisesta kehityksestä. Ohjaajan täytyy tutustua jokaiseen lapseen yksilönä ja arvostaa jokaista lasta omana itsenään. Ohjaajan tulee myös luoda positiivinen ympäristö harjoitustilanteessa ja näyttää esimerkkiä omalla käyttäytymisellään. Toimintaa tulisi ohjata lasten ehdoilla ja leikinomaisesti, mutta kuitenkin säilyttäen säännöt ja kuri myös harrastustilanteessa. Säännöt ja kurinpito luovat lapsille turvallisuuden tunteen. (Nykänen 1996, 11-21.)

Nykyisessä tehokkuutta suosivassa yhteiskunnassamme sana leikki on saanut paljon kielteisiä vivahteita. Aikuiset mieltävät leikin usein turhanaikaiseksi ajanhukaksi. Leikin avulla lapsi oppii elämässä vaadittavia taitoja. (Karvinen ym. 1991, 15.) Lasten liikunnan tulisi olla leikinomaista. Lapsi toteuttaa itseään ja kehittää kasvavan elimistönsä toimintakykyisyyttä ja taitoja erilaisissa leikeissä (Telama ym. 1989, 34). Leikin avulla oppiminen on mielekästä ja saa siten aikaan onnistumisen elämyksiä, jotka vaikuttavat positiivisesti itsetunnon kehittymiseen. Leikki on lapselle ominainen toiminnan muoto. Liika kilpailullisuus johtaa suorituskeskeisyyteen, jossa tärkeintä ovat suoritus ja sen tulokset eikä suorittaja, eli lapsi.

## 2 PALVELUT JA PALVELUN LAATU

Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, joka tapahtuu yleensä joskaan ei välttämättä asiakkaan ja palveluhenkilökunnan välisessä vuorovaikutuksessa ja joka tarjoaa ratkaisun asiakkaan ongelmiin. Vuorovaikutustilanteet ovat siis hyvin olennaisia palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä. Palvelut ovat prosesseja ja tekoja jotka ovat luonteeltaan hyvin aineettomia. (Grönroos 1990,49.)

### 2.1 Palvelujen peruspiirteet

Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia, tekoja tai tekojen sarjoja. Liikuntapalvelut ovat hyvinkin aineettomia, asiakkaalle ei jää konkreettista tuotetta palvelun tuloksena. Palveluille on ominaista, että ne tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Liikuntapalveluissa asiakas ”kuluttaa” tuotettua liikuntapalvelua liikkumalla, samanaikaisesti kun ohjaaja ”tuottaa” palvelua ohjaamalla liikkumista. Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin jossain määrin, koska liikuntapalvelu muodostuu asiakkaiden fyysisen kunnon ja taitotason mukaan. (Grönroos 1990, 50.)

Urheiluseurojen järjestämän toiminnan voidaan nähdä täyttävän palvelujen peruspiirteet, ja sen takia niitä voidaan kutsua liikuntapalveluiksi. Nämä liikuntapalvelut sisältävät myös lasten liikunnan. Asiakas ei ole ainoastaan palvelun vastaanottaja: asiakas on myös tuotantoresurssi (Grönroos 1990, 51). Tämän mukaan myös liikuntatoiminnassa mukana oleva lapsi vaikuttaa omalla toiminnallaan liikuntaharjoituksen toteutumiseen. Palvelu ei tällöin ole koskaan seuraavalle asiakkaalle täysin samanlainen (Grönroos 1990, 52).

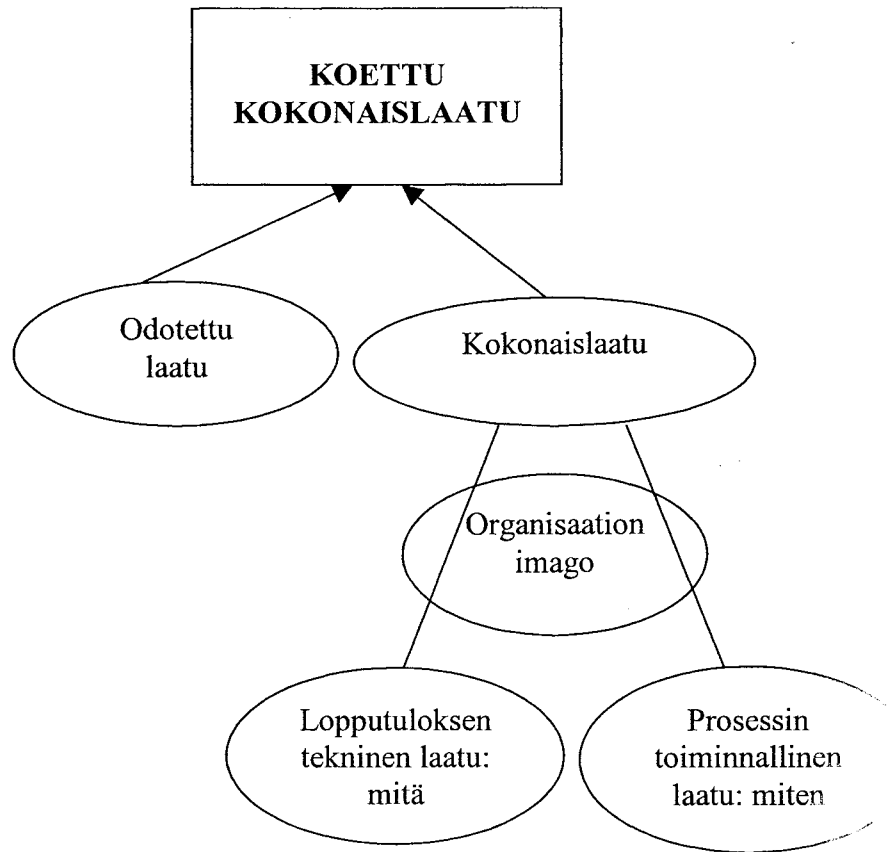
## 2.2 Palvelun laatu

Koska palvelu on ei ole asia vaan sarja tekoja tai prosesseja - jotka vielä tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti - laadunvalvonta ei tahdo perinteisin menetelmin onnistua. Ei ole mitään ennalta tuotettua laatua, jota voisi valvoa etukäteen, ennen kuin palvelu on myyty ja kulutettu. Kun markkinointia ja palvelun johtamista kehitetään, on tärkeä ymmärtää, mitä asiakkaat odottavat ja mitä he arvioivat. Tarvitaan palvelun laadun malli, joka kertoo kuinka asiakkaat kokevat palvelujen laadun. Kun palvelun tarjoaja ymmärtää kuinka käyttäjät arvioivat palveluja, on mahdollista määrittää kuinka näitä arviointeja johdetaan ja kuinka niihin voidaan vaikuttaa. (Grönroos 1990, 51-59.) Laadulle täytyy luoda yhteinen ”kieli” (Lipponen 1993).

Palvelun laatu on niin monimutkainen käsite, että se edellyttää paljon tavallisia malleja yksityiskohtaisempaa mallia. Laatu -sana tulisi pilkkoa hallittaviin osiin, jotta pystytään määrittämään millä laadun osa-alueilla kilpaillaan (Garvin 1987, Grönroos 1990, 104 mukaan). Usein palvelun laatu kuvitellaan samaksi kuin tavaran tekninen erittely. Todellisuudessa asiakkaat kokevat laadun paljon laaja-alaisemmin ja laatu pohjautuu usein aivan muihin kuin teknisiin seikkoihin. Yrityksen on määritettävä laatu samalla tavalla kuin asiakkaat. (Grönroos 1990, 61.)

Palvelun laadun kokemiseen vaikuttaa olennaisesti mitä palvelun tarjoajan ja asiakkaan välisissä vuorovaikutustilanteissa (palvelutapaamisissa) tapahtuu. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on pohjimmiltaan kaksi ulottuvuutta: *tekninen eli lopputulosulottuvuus* ja *toiminnallinen eli prosessiulottuvuus*. Teknisellä laadulla tarkoitetaan sitä, *mitä* asiakkaalle jää palvelutapahtuman jälkeen (esim. ruoka-annos ravintolassa, laina pankista jne.). Usein tätä pidetään toimitetun tuotteen laatuna. Kuitenkin asiakkaaseen vaikuttaa myös se, *miten* hän saa palvelun ja miten hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä on laadun toinen ulottuvuus joka liittyy läheisesti palvelun tarjoajan toimintaan. (Grönroos 1990, 61-62.)

Kuviossa 1 näkyvät laadun kaksi perusulottuvuutta: se mitä asiakas saa ( prosessin tekninen lopputulos) ja miten hän sen saa ( prosessin toiminnallisuus), sekä kuinka koettu kokonaislaatu muodostuu.



Kuvio 1. Kokonaislaadun arviointi (Grönroos 1990, 62-63.)

### 2.2.1 Tekninen ja toiminnallinen laatu liikuntapalveluissa

Kun teknisellä laadulla tarkoitetaan esim. ravintolassa saatua ruoka-annosta, joka on ainakin konkreettista, joka asiakkaalle jää palvelutapahtuman tuloksena, ei tämä laatu täysin toteudu liikuntapalveluissa. Liikunnasta asiakkaalle jää kokemus, ja tätä kokemusta voitaisiinkin pitää liikuntapalveluiden teknisenä laaduna. Kun kokemus on positiivisella myönteinen, tulee palvelusuhde todennäköisesti jatkumaan. Kun miettii, mitä asiakkaalle jää "käteen" liikuntatunnista, voisi yksi teknisenä laaduna pidettäväksi tulla oppiminen. Liikuntakerhojen yhtenä tarkoituksenaahan on opettaa lapselle liikunnallisia ja sosiaalisia taitoja. Jokaisessa harjoituksessa lapsi yleensä oppii jotain, oli se sitten kuperkeikka tai toisen huomioon ottaminen. Tähän tavoitteeseen on näy



vaatii ohjaajalta huolellista ja tavoitteellista tuntisuunnittelua sekä oppimisen seuranta.

Liikuntapalveluissa toiminnallista laatua voidaan pitää laadun perusolomuutoksen tärkeimpänä. Usein myös palveluissa, joiden tuloksena on myös konkreettinen tuote (esim. ruoka-annos ravintolassa) on toiminnallinen laatu katsottu tärkeimmäksi. Vaikka saatu ruoka-annos ei täyttäisikään täysin asiakkaan odotuksia, mutta hän on tyytyväinen saamaansa palveluun, on syntyvä kokemus positiivisempi kuin hyvän annoksen saaminen huonolla palvelulla. (Lipponen 1993, 42.) Toiminnalliseen laatuun vaikuttavia osia liikuntatoiminnassa voisivat olla mm. tuntisisältö, ohjaajan taito, liikuntatila, mahdolliset oheismateriaalit ym., eli kutakuinkin kaikki se, mikä liikuntaharjoituksen aikana tapahtuu. Jos asiakkaalle, eli tässä tapauksessa liikuntaryhmään osallistuvalla lapsella jää positiivinen kokemus siitä, miten ryhmä on toiminut, voidaan toiminnallista laatua pitää hyvänä. Tämä asettaa tiettyjä vaatimuksia ohjaajalle, joka usein on yksin vastuussa koko tunnin sujumisesta. Yksikin negatiivinen kokemus lapselle, esimerkiksi itsensä satuttamisen riittämättömän turvallisuuden vuoksi, voi aiheuttaa mielekkyyden kaipaamisen liikunnan harrastamisesta.

### 2.2.2 Odotettu laatu

Koettua kokonaislaatua eivät määrää ainoastaan laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan pikemminkin odotetun ja koetun laadun välinen kuilu (Grönroos 1990, 66). Laatu koetaan hyväksi, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia, eli odotettua laatua. Jos odotukset ovat epärealistisia on kokonaislaatu alhainen, vaikka laatu olisikin jollain objektiivisella tavalla mitattuna todettu hyväksi. Odotettu laatu koostuu monista tekijöistä: markkinointiviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, organisaation imagosta ja asiakkaan tarpeista. Markkinaviestintä pitää sisällään mainonnan ja suoramarkkinoinnin, jotka ovat organisaation valvonnassa. Imagoa ja suusanallisia tekijöitä organisaatio pystyy valvomaan epäsuorasti. Ne riippuvat pohjimmiltaan organisaation aikaisemmasta menestyksestä. Myös asiakkaan tarpeet vaikuttavat hänen asettamiinsa odotuksiin. Tämän takia markkinoinnissa tulee ottaa huomioon ettei asiakkaille luoda mainoskampanjoilla epärealistisia odotuksia. (Grönroos 1990, 65-66.) Organisaatiolla tulee olla kyky vastata odotuksiin jotka asiakkaalle luodaan (Oakland 1993, 9).

Laadun arviointiprosessin mahdollisia lopputuloksia on neljä - huono laatu, hyväksyttävä laatu, hyvä laatu ja liian hyvä laatu. Jotta laatu olisi hyvä, kokemusten on oltava ainakin asiakkaan odotusten tasolla tai niiden yläpuolella. Muutoin asiakkaan laatuodotukset jäävät täyttymättä. Laadun on aina oltava hyväksyttävä. Jos yritys haluaa asiakkaidensa olevan todella tyytyväisiä palveluihinsa, hyväksyttävä laatu ei ehkä riitä. Silloin pitäisi pyrkiä hyvään laatuun. Tällöin asiakkaat lienevät varmasti halukkaita jatkamaan suhdetta palvelun tarjoajan kanssa, ja sen lisäksi päästään myönteisiin vaikutuksiin myös suusanallisen viestinnän kautta. Tässä piilee myös vaara. Jos laatu koetaan liian hyväksi, tuotantokustannukset ovat luultavasti tarpeettoman korkeat. Hyöty-kustannussuhde voi olla alhainen tai jopa negatiivinen. Silloin on kyseessä liian hyvä laatu, joka ei ole taloudellisesti perusteltavissa. Asiakas saattaa kokea, että laatu ylittää tarpeet, mikä voi aiheuttaa jopa kielteistä puhetta organisaatiosta. Liian hyvä laatu saattaa antaa myös sen kuvan, että palvelu on ylihintainen, vaikkei niin todellisuudessa olisikaan. (Grönroos 1990, 83-84.) Liikuntaseuroissa ja muissa vapaachtoisorganisaatioissa tämä liian hyvään laatuun ajautuminen on tuskin lasten näkökohdasta mahdollista. Usein on väistämätöntä, että liikunnan tuotantokustannukset ovat vuokrien ja palkkojen takia suuremmat kuin harrastajilta pyydetty maksut ja tällöin laadun säilyttämien hyvänä on työlästä. Lasten ollessa kohderyhmänä on kuitenkin olennaista pyrkiä tarjoamaan mahdollisimman laadukasta palvelua taloudellisten resurssien puitteissa.

### 2.2.3 Imago

Organisaation imago edustaa arvoja, joita asiakkaat, potentiaaliset asiakkaat, menetetyt asiakkaat ja muut ihmisryhmät siihen liittävät. Imagoa on monella tasolla. Suurella yrityksellä on koko yritystä koskeva imago, sen lisäksi paikallisilla organisaatioilla on oma imagonsa. Koko organisaation imago vaikuttaa paikallisesta organisaatiosta vallitsevaan käsitykseen. (Grönroos 1990, 204.) Tässä tapauksessa voimistelu- ja liikuntaseurojen valtakunnallisen kattojärjestön, Suomen Voimistelu- ja Liikuntaseurat ry imagon voidaan katsoa vaikuttavan jokaisen seuran paikalliseen imagoon.

Suotuisa imago on aina voimavara organisaatiolle, sillä se vaikuttaa monin tavoin asiakkaiden käsityksiin organisaation toiminnasta. Imagolla on ainakin

kolmentasoinen tehtävä. Ensinnäkin imago viestii odotuksista yhdessä markkinointikampanjoiden kanssa. Imagolla on siten vaikutus asiakkaiden odotuksiin. Myönteisen imagon omaavan organisaation asiakkaat ovat vastaanottavaisempia markkinoinnin tuomille viesteillä. Toiseksi, imago on suodatin, joka vaikuttaa kokonaislaadun kokemiseen. Jos imago on hyvä, siitä tulee suoja. Pienet ongelmat annetaan helpommin anteeksi. Jos ongelmat kuitenkin ovat toistuvia, suojan vaikutus lakkaa ja organisaation imago muuttuu kielteisempään suuntaan. Epäsuotuisa imago taas saa asiakkaat tyytymättömämmiksi kuin he muuten olisivat. Kolmanneksi imago riippuu asiakkaiden odotuksista ja kokemuksista. Kun asiakkaat muodostavat odotuksia ja kokevat todellisen laadun teknisen ja toiminnallisen laadun muodossa, koettu palvelun laatu muuttaa imagoa. Jos koettu laatu on imagon mukainen tai ylittävän, imago vahvistuu. Jos organisaation suoritus jää alle imagon, vaikutus on päinvastainen. Jos imago ei ole asiakkaalle kovin selkeä, se muotoutuu heidän kokemustensa mukaan. (Grönroos 1990, 205-206.)

### **2.3 Kaksiulotteinen laatuteoria**

Kaksiulotteinen laatuteoria tuo laatuun yhteiskunnallisen ja sosiologisen näkökulman. Kanon (1986) mukaan laatuominaisuudet voidaan jakaa kahteen luokkaan, houkuttelevat ominaisuudet ja "täytyy olla" -ominaisuudet, eli ehdottomat ominaisuudet. Asiakkaiden tyytyväisyyden takaamiseksi tuotteisiin on aina pyrittävä saamaan lisää houkuttelevia ominaisuuksia. Houkuttelevat ominaisuudet ovat myyntiominaisuuksia. Asiakas ja käyttäjä pitävät itsestään selvänä, että varsin suuri joukko tuoteominaisuuksia on ehdottomasti kunnossa. Erityisesti tällaisia ovat turvallisuuteen liittyvät seikat. Käyttäjä on tyytymätön, mikäli tuotteesta puuttuu itsestään selvä laatulementti, mutta suhtautuu neutraalisti mikäli se sisältyy tuotteeseen. Esimerkiksi vesihanasta tulee puhdasta vettä. Toisaalta käyttäjä ei ole tyytymätön tuotteeseen, vaikka tuotteessa ei ole puoleensavetävää laatulementtiä, mutta on erittäin tyytyväinen jos sellainen on. Nämä puoleensavetävät laatulementit perustuvat laatuominaisuuksiin, joista asiakkaan kanssa ei ole sovittu ennakoon. (Kano 1986, Lipponen 1993, 45-46 mukaan.)

Lasten liikuntaankin on kehitetty muutamia tuotteita, kuten esimerkiksi SVoLin Liikuntaleikkikoulu, KidMix ja Jumppakoulu. Näillä tuotteilla on oma imagonsa ja toimintaperiaatteensa. Ohjaajakoulutuksella ja valmiilla tuntisuunnitelmillä voidaan

taata, että tuote on samanlainen kaikissa seuroissa ympäri maata. Toisaalta myös lähes kaikilla ei tuotteistetuilla liikuntaryhmillä on vakiintunut nimi ja toimintaperiaatteet, ja siksi myös niitä voidaan pitää liikuntatuotteina. Tietty tuote sisältää aina samat palvelut asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

Myös liikunnassa tulisi pyrkiä tarjoamaan asiakkaille enemmän houkuttelevia ominaisuuksia. Lasten liikuntaryhmissä ehdottomina ominaisuuksina voitaisiin pitää ohjaajan paikallaoloa, sopivaa liikuntatilaa ja turvallisuutta. Houkuttelevia ominaisuuksia voisivat olla uudenlaiset välineet, vaihteleva tuntirakenne, oppimiseen liittyvä materiaali ja oheistuotteet (esim. kotitehtävävihko, T-paita, CD-levy).

## **2.4 Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät**

Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat useat eri tekijät, joihin on mahdollista vaikuttaa, ja joita kehittämällä laatua voidaan jatkuvasti parantaa. Laadun parantamisen lähtökohtana on asiakaspalaute, jonka tulisi kulkea vaivattomasti kentältä päätöksentekijöille, eli liikuntaorganisaation tapauksessa hallitukselle. Ohjaajaa voidaan pitää johdon tärkeimpänä linkkinä asiakkaisiin, ja siksi seurojen tulisi kiinnittää huomiota myös yhteydenpidon helppouteen ja jatkuvuuteen.

*Luotettavuus* merkitsee suorituksen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta. Palvelu tuotetaan oikein ensimmäisellä kerralla, ja palvelu tuotetaan jatkuvasti sovittuna aikana. (Parasuraman ym. 1985, Grönroos 1990, 69-70 mukaan.) Liikuntapalveluissa ensimmäisen kerran laadun takaaminen on erittäin tärkeää, sillä jos asiakas saa kielteisen kokemuksen ensimmäisellä kerralla, hän tuskin tulee uudestaan. Ensimmäisen kerran laadulla on seuroille myös taloudellinen merkitys, sillä usein ensimmäinen harrastuskerta on lapselle ilmainen. Jos laatu tällöin koetaan huonoksi, ei seura saa maksavia asiakkaita ryhmään. Palvelun tuottaminen jatkuvasti sovittuna aikana on liikuntaseuroissa usein pieni ongelma. Suurin osa seuroista toimii kuntien ja yksityisten vuokraamissa liikuntapaikoissa ja on yleistä että salivuoroja esim. kouluilta peruutetaan koulun oman käytön takia. Tällöin korvaavaa tilaa on vaikea löytää. Liikuntaryhmän peruuntuminen tällaisen syyn takia vaikuttaa väistämättä palvelun laatuun, mutta on melko mahdotonta välttää seuratoiminnassa. Luotettavuus merkitsee laadun jatkuvuutta, tuote tai palvelu täyttää asiakkaan odotukset jatkuvasti (Oakland 1993, 20).

*Reagointialttius* koskee työntekijöiden halua ja valmiutta palvella (Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985, Grönroos 1990, 69-70 mukaan). Liikuntaseuran tuottamissa palveluissa usein ainoa työntekijä, jonka asiakkaat tapaavat on ryhmän ohjaaja. Ohjaajan tulisikin olla käytettävissä asiakkaiden tarpeita varten koko sovitun ajan. Hänen tulisi myös reagoida asiakkaiden toiveisiin ja palautteeseen. Liikuntaseurojen tulisi ottaa huomioon, että jokainen ohjaaja on seuran "käyntikortti", joka viestittää seuran imagoa asiakkaille. Ohjaajilla tulisi olla tieto seuran yleisistä toimintaperiaatteista ja käytännöistä, jotta hän voi palvella asiakkaita kaikissa mahdollisissa kysymyksissä.

*Pätevyys* merkitsee tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa (emt.). Kontaktihenkilöiden, joita ovat ohjaajan lisäksi muut työntekijät (esim. toiminnanjohtaja ja toimistotyöntekijät), tulisi hallita tarvittavat tiedot ja taidot liikuntapalvelujen järjestämiseen. Merkittävässä asemassa ohjaajan pätevyyttä arvioitaessa on liikunta-alan koulutus ja kokemus.

*Saavutettavuus* merkitsee yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta. Palvelu tulisi olla helposti asiakkaan saatavilla, palvelun odotusaika ei saa olla liian pitkä ja palvelupisteen sijainti tulisi olla asiakkaalle sopiva. (emt.) Saavutettavuutta arvioitaessa täytyy ottaa huomioon miten seuran markkinointi saavuttaa potentiaalisen asiakkaan, ja onko markkinoinnin antama informaatio riittävää. Asiakkaan yhteydenotto tulee tehdä mahdollisimman helpoksi ja yhteydenottoihin tulisi suhtautua palvelualttiutta osoittaen. Palvelupiste, tässä tapauksessa liikuntapaikka, tulisi olla asiakkaalle sopivalla etäisyydellä päivittäisestä elinpiiristä.

*Kohteliaisuus* merkitsee kontaktihenkilöiden käytöstapoja, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä. Kohteliaisuus sisältää myös asiakkaan hienotunteisen kohtelun sekä asiakaspalvelijan ulkoisen olemuksen siisteyden. (emt.) Ohjaajan tulisi tervehtiä jokaista asiakasta, olla valmiina kysymyksiin ja noudattaa hyviä käytöstapoja. Jälleen ohjaaja on avainasemassa laadun arvioinnissa.

*Viestintä* merkitsee, että asiakkaille puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät, ja että heitä kuunnellaan. Palvelu tulee esitellä asiakkaalle selvästi, samoin kuin palvelun hinta. (emt.) Lasten liikunnassa palvelun esitleminen voidaan suorittaa pitämällä ensimmäinen harjoituskerta vanhemmille avoimena. Usein vanhemmat eivät ole läsnä harjoitustilanteessa turvallisuussyistä. Vanhempien läsnäolo saattaa heikentää ohjaajan auktoriteettia ja sääntöjen noudattamista. Lasten keskittyminen ohjaajan antamiin

ohjeisiin voi häiriintyä kun kaikki opitut temput halutaan näyttää vanhemmille. Esimerkiksi telineillä voimisteltaessa liikkeen suorittaminen vaatii lapsen huomion kokonaan, äidille vilkuttelu saattaa aiheuttaa tasapainon menetyksen ja telineeltä putoamisen.

*Uskottavuus* merkitsee organisaation luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaan etujen ajamista. Tähän vaikuttaa mm. organisaation nimi ja maine. (Parasuraman ym. 1985, Grönroos 1990, 69-70 mukaan.) Näihin vaikuttavat asiakkaiden saamat kokemukset sekä markkinoinnin kautta tulevat viestit.

*Turvallisuus* merkitsee sitä, että vaaroja, riskejä ja epäilyksiä ei ole. Turvallisuuteen sisältyvät fyysinen turvallisuus, rahallinen turvallisuus ja luottamuksellisuus. (emt.) Lasten liikunnassa erityisen suuri merkitys on fyysisellä turvallisuudella. Liikuntapaikat ovat lapsille uusia ja mielenkiintoisia paikkoja, ja suuren lapsiryhmän hallitseminen on ohjaajalle vaikea tehtävä. Lasten vanhemmille pitää pystyä takaamaan, että turvallisuus ryhmässä säilyy. Turvallisuus voidaan saavuttaa pitämällä ryhmäkoot tarpeeksi pieninä ja huolehtimalla, että ohjaaja on saanut asianmukaisen koulutuksen. Myös rahallinen turvallisuus on muodostunut viime aikoina yhä tärkeämmäksi asiaksi, kun liikuntaseurat ovat alkaneet periä harrastusmaksuja. Aikaisemmin harrastaminen esim. voimistelu- ja liikuntaseuroissa on ollut lähes ilmaista. Lasten liikunnassa hyvä keino taata rahallinen turvallisuus pitää ensimmäinen harrastuskerta maksuttomana, koska etukäteen on vaikea tietää, onko ryhmä lapselle sopiva ja mieleinen. Suomen Palloliiton Kaikki Pelaa -ohjelmassa luvataan lapselle kuukauden ilmainen harrastaminen ilman harrastusmaksuja (Suomen Palloliitto 2000). Asiakkaalle täytyy myös antaa mahdollisuus saada rahat takaisin mikäli palvelu osoittautuu muuksi kun ostotilanteessa on sovittu. Harrastusmaksujen periminen tuo seuralle enemmän vastuuta turvallisuuden säilyttämisestä. Jos toiminta olisi ilmaista, ei yhtä suurta vastuuta voitaisi vaatia.

*Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen* merkitsevät aitoa pyrkimystä yrittää ymmärtää asiakkaan tarpeita. Asiakkaan erityisvaatimukset täytyy ottaa huomioon resurssien mukaan. Jokaista asiakasta tulisi kohdella yksilöllisesti. (emt.) Lasten liikuntaryhmissä, joissa on yleensä noin 10-20 lasta on yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen työlästä. Ryhmiin saattaa osallistua lapsia, jotka vaativat erityishuomiota esim. motorisen häiriön takia. Tällaisissa tapauksissa laadun säilyttäminen tämän kohdan osalta vaatisi useamman ohjaajan läsnäoloa. Usein vastaan tulee taloudellisten resurssien puute. Täytyy myös muistaa, että

liikuntaryhmissä pyritään kasvattamaan lasta sosiaaliseksi ja muut huomioonottavaksi yksilöksi.

*Fyysinen ympäristö* sisältää palvelun fyysiset tekijät; fyysiset tilat, henkilöstön ulkoisen olemuksen sekä muut palvelutiloissa olevat asiakkaat (Parasuraman ym. 1985, Grönroos 1990, 69-70 mukaan). Lasten liikuntaan soveltuville tiloille asetetaan useita vaatimuksia. Tilan tulisi olla riittävän rauhallisessa ympäristössä, tarjota riittävästi virikkeitä ja mahdollisuuden viedä tunti läpi turvallisesti. Liikuntaseurat toimivat usein kunnan tarjoamissa tiloissa, esim. koulujen liikuntatiloissa, joissa virikkeitä ei ole kovinkaan runsaasti. Usein myös välineistö on vanhaa, monet koulut myös kieltävät koulun välineiden käytön seuroilta.

Edellä mainittujen palvelun laatuun liittyvien tekijöiden lisäksi voidaan lasten liikunnalle asettaa myös muita laatuvaatimuksia, kuten esimerkiksi, *tavoitteellisuus, kasvatuksellisuus ja sosiaalisuus*. Tavoitteellisuuteen kuuluu toiminnan suunnittelu niin, että lasten motoriset kehitysvaiheet ja herkkyykskaudet huomioidaan kausi- ja tuntisuunnitelmia tehtäessä, ja että liikunnallisten taitojen opettelussa edetään loogisesti helposta vaikeampaan, perustaidoista lajitaitoihin. Kasvatuksellinen liikuntatoiminta ottaa lapsen huomioon kokonaisuutena ja liikunnan avulla voidaan opettaa muutakin kuin vain liikunnallisia taitoja, esimerkiksi hyviä käytöstapoja kuten kiittäminen ja tervehtiminen tai joukkuetovereiden kannustamista ja auttamista. Sosiaalisuutta voidaan opettaa harrastamalla ryhmässä, pienryhmissä tai pareittain, jolloin lapsi opettelee toimimaan muiden lasten kanssa ja ottamaan myös muiden mielipiteet huomioon.

### 3 LAADUN TALOUDELLINEN MERKITYS LIIKUNTAJÄRJESTÖILLE JA LAADUN TASOT

Liikuntajärjestöjen valtionosuusjärjestelmän lähtökohtana on tulosperusteinen avustusjärjestelmä, jossa arvioidaan järjestöjen saavuttamia tuloksia yhteisesti sovituilla tulosalueilla ja valtionapu suhteutetaan näihin tuloksiin. Arvioinnissa otetaan huomioon määrä, laatu ja yhteiskunnallinen merkitys. Tulosalueet ovat lasten ja nuorten liikunta, aikuisten liikunta ja huippu-urheilu. Lasten ja nuorten liikunnan määrätuloksia ovat mm. seuroissa toimineiden ja/tai harrastaneiden 7-18 -vuotiaiden määrä. Laatutuloksia ovat esim. strategia, toimintasuunnitelma ja valmennusjärjestelmä. (Puronaho 1999.)

Toimialojen tuloksia tarkastellaan tietyin painotuksin. 50% lajiliiton tuloksista tulee lasten ja nuorten liikunnan toimialalta, 25% sekä aikuisten liikunnan että huippu-urheilun toimialoilta kummaltakin. Lasten ja nuorten tulosalueen sisällä painotetaan määrätuloksia 60% ja laatutuloksia 40%, kun taas aikuisten liikunnan tulosalueella määrätavoitteita painotetaan 85% ja laatutavoitteita 15%. (emt.) Tästä voidaan päätellä, että laatua pidetään tärkeänä asiana myös valtion avustuksia jaettaessa.

Laadulla on myös taloudellinen vaikutus liikuntaseurojen toiminnassa. Laadusta ollaan valmiita maksamaan nykypäivänä, ja Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:ssä tuotteistetut ryhmät (Liikuntaleikkikoulu ym.) täytyvät ensimmäisinä, vaikka hinta on joskus ollut kaksinkertainen muihin ryhmiin verrattuna. Vetonaulana on ollut oheistuotteita ja turvallisuuden lisäämistä kahden ohjaajan avulla. Jos laatu rakoilee seuran toiminnassa, kiirii sana siitä pettyneiden asiakkaiden kautta pitkälle, ja vaikuttaa asiakkaiden määrään jatkossa. Huonon laadun maine kestää kauan (Oakland 1993, 20).

Laadun parantaminen jätetään yleensä tekemättä vedoten kustannusten kasvuun ja tuottavuuden vähenemiseen (Grönroos 1990, 77). Lipposen (1993) mukaan toiminnan laadun parantamisella voidaan päästä kuitenkin alempiin kokonaiskustannuksiin. Tutkimusten perusteella yritykset menettävät 10-40% liikevaihdostaan laatukustannuksina virheiden tekemiseen, niiden korjaamiseen ja reklamoinnista aiheutuviin kuluihin. Kannattavimpia investointeja ovat siis investoinnit laatuun. Tuloksena on vähemmän virheitä, paremmat tuotteet, parempi viihtyvyys, tyytyväisemmät asiakkaat, mielekkäämpi työ, parempi imago ja talous. Laatuun



investointi maksaa paljon vähemmän kuin investoimatta jättäminen. (Lipponen 1993, 17-19.)

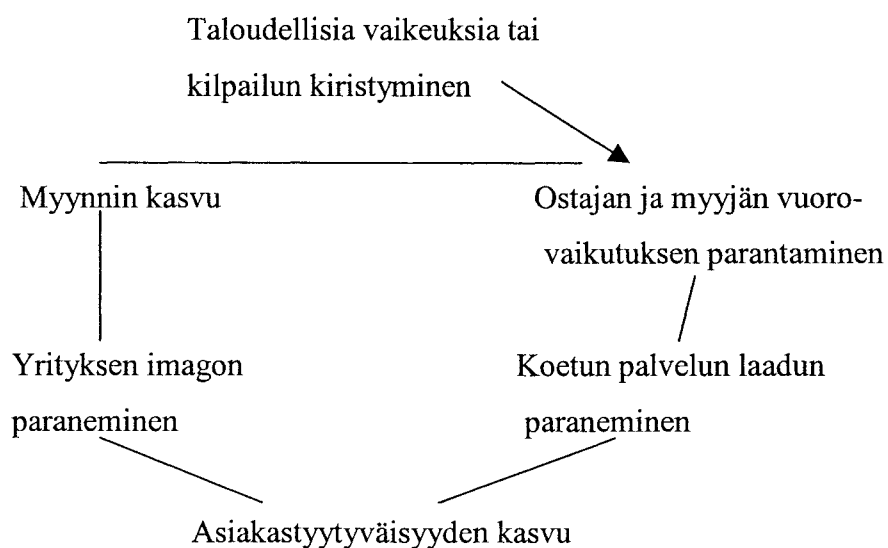
Toinen syy miksi laadun sataprosenttinen kehittäminen ja tarjoaminen koetaan mahdottomaksi on tunne siitä, että "me olemme erikoistapaus; meidän alamme on niin vaikeaa; on mahdotonta taata asiakkaille aina huippulaatua; ei sitä voi tehdä." Niinpä organisaatio hyväksyy, että virheitä sattuu, ja epäonnistumiset sallitaan. Psykologinen taistelu ylivoimaisesta suorituksesta on ohi ennen kuin se on edes alkanut. (Grönroos 1990, 79-80.) Vapaaehtoistoimintaan perustuva järjestötoiminta on oma muotonsa, joka eroaa monella tapaa yritystoiminnasta. Mikä on vapaaehtoisorganisaation mahdollisuus pyrkiä sataprosenttiseen laatutasoon, ja onko asiakkailla oikeus odottaa samanlaista laatua kuin kaupallisissa yrityksissä? On selvää, että liikuntaseuroilla ei ole samanlaisia taloudellisia resursseja tai henkilöstöä kuin kaupallisilla yrityksillä, mutta toisaalta tällaisella alalla laatuun voidaan vaikuttaa myös ilman suuria taloudellisia investointeja. Asiakkaiden huomioonottaminen ja kohtelemine ystävällisesti ei maksa mitään. Taloudellisesta näkökohdasta katsottuna voidaan tarkastella hinta-laatu -suhdetta, useimhan vapaaehtoisorganisaatioiden tarjoamat palvelut ovat edullisempia kuin kaupallisten yritysten. Tärkeätä olisi siis pitää laatu hintaa vastaavalla tasolla ja pyrkiä asiakaslähtöiseen palveluun eikä niinkään taloudellisia resursseja vaativiin materialistisiin tavoitteisiin.

Täytyy kuitenkin muistaa, että liikuntapalvelut ovat luonteeltaan hyvin erilaisia palveluita kuin tavarantuotantoon tähtäävä toiminta. Laadun ei voida katsoa olevan sama asia kuin tehokkuus ja mahdollisimman korkeat myyntiluvut. Esimerkiksi lasten liikunnan laadun parantaminen vaatii taloudellisia resursseja mm. ohjaajien koulutukseen. Jos halutaan tarjota mahdollisimman laadukasta ja luotettavaa toimintaa, jossa jokainen lapsi otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti yksilönä, ei voida vastauksena taloudellisille sijoituksille nostaa ryhmäkokoja ja saada tällä tavoin lisää maksavia asiakkaita. Jos haluttaisiin tuottaa kokonaislaadultaan mahdollisimman hyviä liikuntapalveluja lapsille, tulisi urheiluseurojen luoda yhä paremmat suhteet muihin lapsen kanssa toimiviin tahoihin, ja pyrkiä yhteistyössä kehittämään lapsen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia ominaisuuksia. Tämän mahdollistaminen olisi myöskin suuri taloudellinen investointi, sillä palveluhenkilöstön, eli tässä tapauksessa ohjaajien työaikaa tulisi pidentää huomattavasti. Tällä hetkellä ohjaaja toimii ryhmän kanssa maksimissaan muutamia tunteja viikossa. Täydelliseen laatuun pyrkiminen olisi siis lähes mahdotonta käytettävissä olevien resurssien puitteissa. Olisikin tärkeää keskittyä laadun kehittämiseen nykyisen ajan ja resurssien puitteissa, eli tekemään

liikuntatuokiosta mahdollisimman laadukas. Laadun kehittäminen taloudellisena investointina pätee siis lähinnä erilaisten hyödykkeiden tuottamiseen tähtäävissä palveluyrityksissä. Tulisikin keskittyä pitämään laadun kehittämisen vaatimat kustannukset ja sen tuomat hyödyt tasapainossa. Lasten ollessa kohderyhmänä ja kun kyseessä on kasvatuksellinen asia, ei saatuja hyötyjä voida aina mitata rahassa. Tämä tukee myös sitä seikkaa, että urheiluseurojen tavoitteena ei ole taloudellisen voiton tuottaminen.

Laatu ei ole pysyvä ominaisuus. Ilman itse kunkin jatkuvaa ponnistelua organisaation suoritustaso heikkenee. Kustannukset kasvavat ja laatutaso alenee suhteessa kilpailijoihin. Laadun parannustyössä olisikin syytä asettaa painopiste pitkäjänteiseen ja virheitä ehkäisevään toimintaan. (Lipponen 1993,31.) Liikuntaseurojen organisaatioissa palveluhenkilöstön vaihtelevuus on suuri. Ohjaajat saattavat vaihtua vuosittain, useiden ohjaajien ollessa opiskelijoita. Pitkäjänteinen kehittämistyö tulisikin tehdä seuran päättävällä tasolla, ja ohjeistaa uudet ohjaajat vuosittain noudattamaan seuran toimintaperiaatteita ja laatuvaatimuksia.

Organisaation kohdatessa taloudellisia ongelmia tai kilpailun kiristymistä strategisen ajattelun ei tulisi perustua ainoastaan kustannusnäkökohtiin ja sisäiseen tehokkuuteen. Sen sijaan huomio tulisi kiinnittää asiakassuhteisiin ja asiakkaiden kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Laadun paraneminen merkitsee siis suurempaa asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta lisää myyntiä.



Kuvio 2. Palvelukeskeinen lähestymistapa (Grönroos 1990, 142-143).

Kuvio 2 osoittaa, että myynnin parantaminenkaan ei välttämättä edellytä taloudellista investointia, vaan sitä voidaan parantaa kehittämällä asiakassuhteita lähtien palvelun ostajan ja myyjän vuorovaikutussuhteesta. Tällä tavoin saadaan aikaan asiakkaalle muodostuvan kokemuksen muuttuminen myönteiseen suuntaan, joka taas parantaa asiakkaan kokemaa palvelun laatua. Asiakastyytyväisyyden kasvu lisää yrityksen imagon paranemista kun asiakkaat välittävät saamiaan positiivisia kokemuksia eteenpäin. Tämä lisää jo olemassa olevien asiakkaiden kiinnostusta sekä tuo uusia asiakkaita. Näin tuloksena on myynnin kasvu ilman taloudellisia investointeja.

Julkisten palvelujen laatua ja laadun käsitettä voidaan tarkastella kolmella tasolla, jotka liittyvät kiinteästi toisiinsa. Työyhteisössä laatu on organisaation sisäistä laatua. Keskeistä siinä on työntekijöiden työelämän laatu ja työn sisällön kehittäminen. Työnsä osaava, motivoitunut ja työyhteisöönsä sitoutunut työntekijä työskentelee tehokkaasti ja laadukkaasti. (Valtiovarainministeriö 1998, 44.) Liikuntaseurojen tulisi muistaa huolehtia työntekijöidensä, eli yleensä ohjaajien hyvinvoinnista, ovathan he niitä avainhenkilöitä, jotka ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa eniten. Urheiluseurojen sisäisen laadun kehittämisessä on paljon haastetta. Seuratoiminta pohjautuu vapaaehtoistyöhön, jolloin sitoutuminen on vähäisempää kuin esimerkiksi palkkatyössä. Nykyään useat urheiluseurat maksavat palkkaa ohjaustunneista, mutta kaikki muu seuran kehittämiseen liittyvä toiminta, koulutukset ym. ovat yleensä palkattomia. Usein näihin toiminnan laadun kannalta hyvin olennaisiin tilaisuuksiin on heikko osanotto. Olisikin hyvä pohtia, tulisiko kehittämistilaisuuksista maksaa palkkaa, jos tuloksena olisi laadun ja sitä kautta tuottojen paraneminen.

Toinen taso on organisaatiosta ulospäin suuntautuva laatu, joka käsittää yhteistyön tuottajan ja kuluttajan, kysynnän ja tarjonnan välillä. Laadun parantamisessa on keskeistä kysyntä eli asiakkaan tarpeet. (emt.) Asiakkaiden laatukokemuksia ja -odotuksia tulisi seuroissakin pyrkiä selvittämään säännöllisesti esim. kyselyjä tekemällä. Tärkeintä palautejärjestelmien kehittämisessä olisi pyrkiä hyödyntämään palautteista saatu informaatio käytännön toiminnan kehittämisessä. Usein palautteet käydään läpi, mutta niiden tiimoilta ei ryhdytä käytännön toimenpiteisiin.

Kolmanneksi laatu näkyy yhteiskunnan ja kansalaisen välisessä suhteessa. Tässä on keskeistä näkemys yhteiskunnan jäsenten elämän laadusta ja sen parantamisesta. (emt.) Liikuntaseurat pyrkivät toiminnallaan parantamaan asiakkaidensa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä elämänlaatua. Seuran toiminnasta on mahdollista saada sisältöä elämään.

#### 4 JYVÄSKYLÄN NAISVOIMISTELIJAT RY:n LASTEN LIIKUNTAPALVELUT

Tutkimus toteutetaan tapaustutkimuksena Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:ssä, joka järjestää voimisteluliikuntapalveluja lapsille. Seura on perustettu vuonna 1917 ja seuran jäsenmäärä on n. 2000. Jäsenistä alle 19-vuotiaita lapsia ja nuoria on tuhat. Seuran toiminta-ajatuksena on tuottaa ja tarjota eri ikäryhmille monipuolisia voimisteluliikuntapalveluja sekä joukkuevoimistelun valmennus- ja kilpailutoimintaa. Toiminnan tarkoituksena on ylläpitää ja edistää harrastajien fyysistä kuntoa ja terveyttä, sekä kehittää liikunnallisia taitoja. Toiminnalla pyritään lisäämään harrastajien henkistä ja sosiaalista hyvinvointia, tukemaan kasvua ihmisenä sekä tarjoamaan miellyttäviä elämyksiä ja kokemuksia. Seuran vuoden 2000 kehittämisen painopistealueista on ensimmäisellä sijalla laadun parantaminen. (Jyväskylän Naisvoimistelijat ry 2000/1, 2-3.)

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n toimintaa ohjaa sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset sekä puheenjohtaja ja kymmenjäseninen hallitus. Toimihenkilöitä on kaksi, toiminnanjohtaja sekä toimistos sihteeri. Hallituksen alaisena toimii toimialavaliokunnat, joihin kuuluu hallituksen edustaja, ohjaajien edustaja sekä harrastajien edustaja. Ohjaajia seurassa on yhteensä 54 ja ohjattua liikuntaa viikoittain 84 tuntia. Seuran toiminta rahoitetaan jäsenmaksutuotoilla, Jyväskylän kaupungilta saadulla perusvuosiavustuksella sekä erilaisten projektien tuotoilla.

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry on Suomen Voimistelu- ja liikuntaseurat SVoLi ry:n jäsenseura. Jäsenmäärällään se on SVoLin neljänneksi suurin vuonna 2002. Harrastajia SVoLissa on yhteensä 197 850, ja se onkin yksi Suomen suurimmista lajiliitoista. SVoLin toiminta on jaettu toimialoihin, joista yksi on lasten ja nuorten toimiala. Erillisenä toimialana toimii vielä vuoden 2002 loppuun saakka kilpailun ja valmennuksen toimiala, joka jatkossa yhdistetään osaksi lasten ja nuorten liikunnan toimialaa. SVoLin toimintaa ohjaa sääntömääräiset kevät ja syyskokoukset sekä neuvottelukunta, hallitus ja sen alaiset toimialavaliokunnat. SVoLilla on myös seitsemän alueorganisaatiota, joista Jyväskylän Naisvoimistelijat kuuluu SVoLi Sydän- Suomen alueeseen. (Suomen Voimistelu- ja liikuntaseurat ry, 2002.)

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n toiminta on jaettu toimialoihin, joita ovat lasten toimiala, nuorten toimiala, kilpailun ja valmennuksen toimiala sekä aikuisten

harrasteliikunnan toimiala. Lasten toimiala on Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n toimialaloista suurin. Ohjaajia on vuosittain noin kaksikymmentä ja ohjattuja liikuntatunteja viikoittain noin 20. Toimialan budjetti on vuosittain n. 17 000 euroa. Lasten toimialan tavoitteena on tarjota liikuntaa, joka on laadukasta, lapsilähtöistä, turvallista ja tavoitteellista. Toimintaa suunnittelee ja kehittää valiokunta, johon kuuluvat hallituksen edustaja, 2-3 ohjaajaa sekä vanhempien edustaja. Laadukkuuteen pyritään kannustamalla ohjaajia kouluttautumaan, suunnittelemalla toimintaa ja arvioimalla sitä säännöllisesti palautekyselyjen avulla. Lapsilähtöisyyden osa-alueina pyritään järjestämään elämyksellistä, leikinomaista ja kannustavaa toimintaa, jossa huomioidaan lapsen kehitystaso. Turvallisuuteen pyritään pitämällä ryhmäkoot sopivina, toimimalla asianmukaisissa tiloissa ja käyttämällä tarvittaessa apuohjaajia. Tavoitteellisuutta kehitetään soveltamalla tarjontaa kysyntää vastaavaksi, takaamalla jatkuvuus lapsen kasvaessa ja laatimalla ryhmille pelisäännöt. (Jyväskylän Naisvoimistelijat ry 2000/1, 5.) Taulukosta 1 on nähtävissä seuran tarjoamat lasten liikuntaryhmät ikäryhmittäin, sekä viikoittain toimivien ryhmien määrä.

Taulukko 1. Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n lasten toimialan harrastusryhmät.

	Ikä	Ryhmiä viikossa
Aikuinen -vauva jumppa	0-2 -vuotta	1
Aikuinen -lapsi jumppa	2-3 -vuotta	3
Naperojumppa	3-6-vuotta	6
Temppukoulu	3-6-vuotta	9
Liikuntaleikkikoulu	3-6-vuotta	2
Tanssi- ja voimisteluryhmä	7-12-vuotta	4
KidMix	7-12-vuotta	3
Joukkuevoimisteluvalmennus	8-12-vuotta	2

Naperojumppa on alle kouluikäisten touhukerho, jossa mielikuvien, liikuntaleikkien, musiikin, temppuilun ja erilaisten välineiden avulla harjoitellaan perusliikuntataitoja ja -valmiuksia. Positiivisten elämysten tarjoaminen on yksi tavoite, samoin kuin ryhmässä toimiminen ja toisten huomioonottaminen. (Leppänen 1999.)

Temppukoulu tarjoaa vauhtia ja temppuja. Tunneilla tutustutaan omaan kehoon ja sitä kautta vahvistetaan perusliikuntataitoja: Tunti sisältää temppuilua telineillä ja erilaisilla välineillä. Lasten turvallisuudesta on huolehtimassa useampi ohjaaja. (emt.)

Liikuntaleikkikoulu on Nuoren Suomen ja SVoLin kehittämä tuote alle kouluikäisille, joka tukee lapsen kokonaisvaltaista kehitystä. Uusien elämysten tarjoaminen ja liikunnan ilo on tavoitteena. Ohjaajat ovat käyneet Liikuntaleikkikoulu-koulutuksen ja saaneet ohjaajakansion, jossa on monipuolisia tuntimalleja ja ohjeita. (Leppänen 1999.)

Tanssi- ja voimisteluryhmissä liikunta- ja voimistelutaitoja kehitetään systemaattisesti. Musiikin, rytmin, välineiden, luovan tanssin ja liikuntaleikkien avulla kehitetään koordinaatiokykyä, liikkuvuutta, rytmitajua ja ilmaisukykyä. Elämyksiä tarjoavat myös esiintymiset seuran näytöksissä. (Leppänen 1999.) KidMix on mukaansatempaava liikuntaryhmä kouluikäisille tytöille ja pojille, jossa kehitetään ryhmässä toimimista, luovuutta ja uskallusta, rajana on vain oma mielikuvitus. Lapset saavat itse liikkua, tuottaa, luoda ja tanssia. (Jyväskylän Naisvoimistelijat ry 2000/2, 18.)

Joukkuevoimistelun 7-12-vuotiaiden valmennusryhmissä harjoitellaan voimistelun perustaitoja leikkimielisessä ilmapiirissä. Ryhmät osallistuvat myös kilpailutoimintaan SVoLi:n Nuppukilpailuissa (7-10-vuotiaat) ja SVoLin tyttöjen mestaruuskilpailuissa (10-14-vuotiaat). Valmennusryhmän toiminnassa on urheilullisten tavoitteiden lisäksi myös kasvatukselliset tavoitteet; yksilön arvostaminen, erilaisuuden hyväksyminen, sosiaalisten taitojen kehittäminen, vastuullisuuteen oppiminen ja itsetuntemuksen kehittäminen. (Jyväskylän Naisvoimistelijat ry 2000/1, 8.)

## **5 TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETTELY**

Tutkimuksen viitekehys muotoutuu lasten liikunnan ympärille. Lasten liikunnan laatua tarkastellaan liikuntapedagogisesta näkökulmasta, jossa keskeisinä tekijöinä ovat liikunnan kasvatuksellisuus ja lapsilähtöisyys. Toisaalta laatua tarkastellaan palvelun laadun teorioiden pohjalta, jossa keskeistä on kokonaislaadun muodostuminen teknisen ja toiminnallisen laadun sekä imagon kautta. Tutkimuksen empirian muodostavat kaikki laadun kehittämiseen keskeisesti kuuluvat ryhmät, eli palvelujen käyttäjät (lasten vanhemmat), palvelutyöntekijät (lasten ryhmien ohjaajat) ja palvelujen suunnittelijat ja päättäjät (seuran hallitus ja toiminnanjohtaja).

Laatua kehitettäessä on olennaista tietää miten asiakkaat kokevat laadun. Jotta asiakkaat pysyisivät tyytyväisinä, on järjestävän osapuolen pyrittävä kehittämään niitä asioita, joita asiakkaat pitävät laadun kannalta tärkeinä. Lasten liikuntaa tutkiessa täytyy ottaa huomioon, että asiakkaita ovat lasten lisäksi myös heidän perheensä.

Tutkimuksen pääongelmat ovat seuraavat:

Mistä asioista laadukas lasten liikunta koostuu?

Voidaanko lasten liikunnan laatua arvioida samanlaisilla mittareilla kuin yleistä palveluyritysten laatua?

Ovatko asiakkaiden ja palvelunjärjestäjien käsitykset laadusta lasten liikuntapalveluissa samanlaiset?

Laadun kehittäminen johtaa hyviin tuloksiin ainoastaan silloin, jos siihen osallistuvat tavalla tai toisella kaikki palveluihin keskeisesti vaikuttavat ryhmät; palvelujen käyttäjät, palvelutyöntekijät, suunnittelijat ja päättäjät (Malminen 1986, 12.) Tutkimuksen perusjoukot muodostuvat Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n 4-12-vuotiaiden lasten liikuntaryhmien vanhemmista, seuran lasten toimialan ohjaajista sekä hallituksesta ja toiminnanjohtajasta. Näin kaikki laadun kehittämiseen olennaisesti liittyvät ryhmät ovat mukana tutkimuksessa.

Taulukko 2. Palvelujen käyttäjien perusjoukon jakautuminen eri harrastusryhmiin ja otoskoot.

Ryhmä	N	%	Otos
Naperojumppa 4-6-v	62	25,7%	33
Liikuntaleikkikoulu 4-6-v	22	9,1%	14
Temppekoulu 4-6-v	76	31,5%	41
Tanssi ja voimistelu 7-12-v	37	15,3%	20
KidMix 7-12-v	25	10,3%	13
Joukkuevoimisteluvuorokurssi 7-12-v	19	7,8%	11
Yhteensä	241	100%	132

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n lasten toimialan liikuntaryhmät 4-6-vuotiaille ovat naperojumppa, temppekoulu sekä Liikuntaleikkikoulu. 7-12-vuotiaiden ryhmiä ovat

tanssi- ja voimistelu ryhmät, KidMix sekä joukkuevoimistelun valmennusryhmät. Palvelujen käyttäjien perusjoukon muodostavat keväällä 2001 ryhmiin osallistuneiden lasten vanhemmat, n=241. Perusjoukon jakaantuminen eri ryhmiin on esitetty taulukossa 2. Tutkittavien yksiköiden määrä kussakin harrastusryhmässä suhteutettiin perusjoukkoon nähdessä niin, että otos vastaa suhteiltaan perusjoukkoa. Tällä pyrittiin mahdollisimman edustavaan ja perusjoukkoa kuvaavaan otokseen.

Tutkimusryhmät valittiin niin, että kaikki seuran tarjoamat lasten liikuntaryhmät tulivat edustetuiksi. Koska saman nimekkeen alla toimii useampia yksittäisiä ryhmiä, arvottiin näistä ryhmistä ne, jotka osallistuvat tutkimukseen. Otoksen koko oli 55 prosenttia perusjoukosta, ja eri harrastusryhmien otoskoot vastasivat perusjoukossa vallitsevia suhteita. Koska saman nimikkeen alla toimii useita eri ryhmiä, arvottiin niiden joukosta yksi kullakin nimikkeellä toimiva ryhmä. Arvonnassa tutkimukseen valikoitui Monitoimitalon temppekoulu 5-6-vuotiaat, Keljonkankaan koulun naperojumppa 4-6-vuotiaat, Liikuntaleikkikoulu 5-6-vuotiaat, Cygnaeuksen koulun tanssi- ja voimisteluryhmät 7-9 ja 10-12-vuotiaat sekä Puistokoulun KidMix -ryhmä 7-9 -vuotiaat. Joukkuevoimistelun valmennusryhmäläisten pienen suhteellisen osuuden vuoksi tutkimukseen osallistuvat arvottiin henkilökohtaisesti 8-10 ja 10-12-vuotiaiden ryhmistä. Näin saatiin myös valmennusryhmäläisten osuus vastaamaan ryhmän edustusta perusjoukossa.

Palvelutyöntekijöiden perusjoukon muodostavat Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n lasten ryhmien ohjaajat n= 18. Otos käsitti kaikki perusjoukon yksiköt. Suunnittelijoiden ja päättäjien perusjoukko muodostuu Jyväskylän Naisvoimistelijoiden hallituksesta ja toiminnanjohtajasta, n=11. Kaikki perusjoukon yksiköt valittiin otokseen.

Tutkimuksen taustamuuttujat palvelujen käyttäjien tutkimusjoukossa ovat ikä (vanhempi), ikä (lapsi), koulutus, ammatti, perheen kuukausitulot, perheen koko, vanhempien liikuntaharrastuneisuus, lapsen muu harrastuneisuus sekä perheen yhteinen liikunnan harrastaminen.

Palvelutyöntekijöiden eli Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n lasten ohjaajien taustamuuttujina ovat ikä, ohjausvuosien määrä, ammatillinen koulutus ja liikunnan ohjaamisen koulutus. Palvelun suunnittelijoiden ja päättäjien eli JNV ry:n hallituksen ja toiminnanjohtajan taustamuuttujia ovat ikä, ammatillinen koulutus, liikunta-alan koulutus sekä sitoutuminen seuratoimintaan.



## 5.1 Tutkimusmetodi

Tutkimus on kyselytutkimus. Lomakkeen kysymykset koskivat koetun palvelun laadun kriteereitä. Seuratoimintaan liittyen kysyttiin seuran nimen, arvojen hinnan, näkyvyyden ja toimistopalvelun tärkeyttä. Ohjaajaan liittyvissä kysymyksissä vastaajat arvioivat ohjaajan koulutuksen, kokemuksen, ystävällisyyden, ulkoisten ominaisuuksien ja liikunnallisten taitojen merkitystä laadun kannalta. Olenaisena osana liikuntapalveluja ovat liikuntatilat. Niiden tärkeyttä vastaajat arvioivat mm. liikuntatilan turvallisuuden, välineistön ja tilan lapsille sopivuuden kannalta. Lisäksi toiminnan laadun muodostumisen osatekijöinä arvioitiin toiminnan sisältöä, kuten suunnitelmallisuutta, leikinomaisuutta ja kilpailullisuutta sekä liikuntatoiminnan tärkeyttä erilaisten taitojen kehittämisessä. Tutkittavat arvioivat esitettyjen laatuksiteereiden tärkeyttä lasten liikunnassa asteikolla 1-5, jossa 1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = vähän tärkeä, 3 = ei osaa sanoa, 4 = tärkeä, 5 = erittäin tärkeä. Lisäksi tutkittavat vastasivat avoimiin kysymyksiin koskien lasten liikunnan harrastamisen motiiveja sekä laadukkaan lasten liikunnan odotuksia. Lomakkeiden sisältö oli pääosin sama, mutta joitain erilaisuuksia kysymyksissä oli johtuen vastaajaryhmien erilaisesta suhteesta tutkittavaan asiaan. Ohjaajat eivät vastanneet kysymyksiin, jotka koskivat heidän itsensä merkitystä laadun muodostumisessa (esim. ohjaajan ystävällisyys ym.). Lasten vanhemmilta ei kysytty seuratoiminnallisia asioita kuten lasten liikunnan taloudellisen kannattavuuden merkitystä tai lasten toiminnan merkitystä seuran imagolle.

Lomake suunniteltiin helmikuussa 2001 ja se testattiin maaliskuussa joukkuevoimistelun valmennusryhmäläisten vanhemmilla. Testiryhmä ei kuulunut varsinaiseen tutkimusjoukon ikäjakaumaan, eikä sen takia ollut osallisena varsinaisessa tutkimuksessa. Testauksesta saadun palautteen perusteella lomakkeen ulkoasua selkeytettiin ja kysymyksiä muokattiin helpommin ymmärrettäviksi.

Lomakkeet jaettiin lasten harrastusryhmiin viikoilla 16 ja 17 vuonna 2001 ryhmien ohjaajien kautta. Ohjaajille annettiin suullisesti ohjeet tutkimuksen suorittamisesta sekä tutkimuksen taustasta ja tarkoituksesta. Ohjaajia pyydettiin motivoimaan vastaajia kertomalla kyselystä saatujen tulosten vaikutuksesta seuratoiminnan kehittämiseen. Ohjaajat kertoivat lasten vanhemmille tutkimuksen tarkoituksesta, ja vanhemmat täyttivät lomakkeen tunnin aikana tai sen jälkeen. Lomakkeen yhteydessä

vanhemmille jaettiin kirjekuori, johon he sulkiivat lomakkeen sen täytettyään. Tällä pyrittiin takaamaan luotettavuus ja anonymiteetti kaikille vastaajille. Ryhmien ohjaajat eivät nähneet vastauksia. Ohjaajat keräsivät täytetyt lomakkeet ja palauttivat ne tutkijalle.

Ensimmäisen kyselyn tuloksena vastausprosentti tanssi- ja voimisteluryhmien ja naperoryhmien osalta jäi heikoksi, ja näihin ryhmiin lähetettiin lisäkysely postitse viikolla 22. Lomakkeita postitettiin 60 kappaletta. Lisäkysely tuotti vastauksia niin, että kokonaisvastausprosentiksi saatiin 59. Lomakkeita palautui vielä kuukausia kyselyn lähettämisen jälkeen, jolloin tulokset oli jo koodattu ja analyysi aloitettu. Tämän takia muutamia lomakkeita jäi tutkimustulosten ulkopuolelle.

Palvelutyöntekijöiden, eli lasten ryhmien ohjaajien kysely suoritettiin viikolla 19 pidetyssä lasten ohjaajien palaverissa. Tutkija kertoi henkilökohtaisesti ohjaajille tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista. Ohjaajat täyttivät lomakkeen ja sulkiivat sen kirjekuoreen. Palvelujen suunnittelijat ja päättäjät vastasivat tutkimukseen hallituksen kokouksessa viikolla 20. Jälleen lomake suljettiin kirjekuoreen luotettavuuden takaamiseksi.

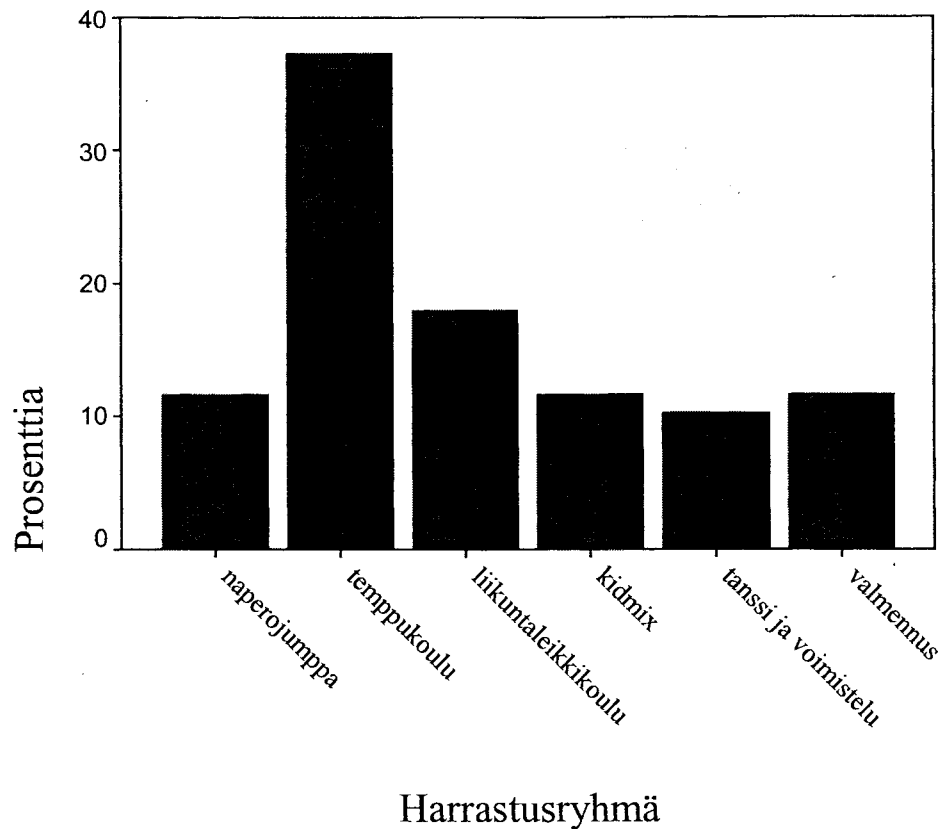
## **5.2 Saadut vastaukset**

Tutkimukseen vastanneita oli yhteensä 98 (taulukko 3), jolloin kokonaisvastausprosentiksi muodostui 61. Hallituksesta kyselyyn vastasi 82 prosenttia ja ohjaajista 61 prosenttia. Palvelujen käyttäjien, eli lasten vanhempien vastausprosentti oli 59% ja se jakautui harrasteryhmittäin niin, että vastanneista naperojumppalaisia oli 12 %, tempukoululaisia 37 %, liikuntaleikkikoululaisia 18 %, KidMix ryhmäläisiä 12 %, tanssi- ja voimisteluryhmäläisiä 10 % ja valmennusryhmäläisiä 12 % (kuvio 4). Ryhmien prosenttiosuudet ovat vertailtavissa ryhmien prosentuaalisiin osuuksiin perusjoukossa niin, että ainoastaan naperojumpan ja tanssi- ja voimisteluryhmän osuus on perusjoukkoonsa nähden liian pieni. Muiden ryhmien osalta vastaavuus perusjoukkoon nähden on hyvä.

Taulukko 3. Vastaukset ryhmittäin, vastausprosentit ja kato

Ryhmä	Otos	Näyte	Vastaus	Kato
<b>Hallitus</b>	11	9	82	18
<b>Ohjaajat</b>	18	11	61	39
<b>Vanhemmat yht.</b>	132	78	59	41
<i>naperojumppa</i>	33	9	27	73
<i>Liikuntaleikki- koulu</i>	14	14	100	0
<i>temppekoulu</i>	41	29	71	29
<i>tanssi ja voimistelu</i>	20	8	40	60
<i>KidMix</i>	13	9	69	31
<i>Jv-valmennus</i>	11	9	82	18

Prosenttiosuudet saaduista vastauksista on nähtävissä kuviossa 3. Selvästi suurin prosenttiosuus vastauksista tuli temppekoulusta, jonka perusjoukko ja otoskin olivat suurimmat. Vähiten vastauksia saatiin tanssi ja voimisteluryhmistä, 10 %. Otos tässä ryhmässä ei ollut kuitenkaan pienin, vaan pieni prosenttiosuus kertoo matalasta vastausprosentista.



Kuvio 3. Vanhemmilta saadut vastaukset harrastusryhmittäin ja prosenttiosuudet

### 5.3 Kadon arviointi

Koko palvelun käyttäjien perusjoukon kadon osuus oli 40 prosenttia. Suurimman osan tästä kadosta aiheuttavat tanssi- ja voimisteluryhmien sekä naperojumpan heikot vastausprosentit. Muiden ryhmien vastausprosentti on hyvä tai kohtalainen. Tanssi- ja voimisteluryhmissä kato johtuu todennäköisesti siitä, että vanhemmat eivät enää kuljeta lapsia jumppaan, vaan lapset tulevat harrastukseen yksin. Tanssi- ja voimisteluryhmää edusti Cygnaeuksen koulun ryhmä, jonka toimintapaikka on Jyväskylän keskustassa. Tällöin suuri osa lapsista todennäköisesti asuu keskusta alueella ja harrastukseen on lyhyt matka, joka voidaan kulkea ilman vanhempia. Näissä ryhmissä ohjaaja jakoi kyselyt lapsille jumpassa, ja lapset veivät kyselyn kotiin vanhempien täytettäväksi. Lomakkeen mukana oli ohjeet, joissa pyydettiin palauttamaan lomake seuraavalla harrastuskerralla ohjaajalle tai seuran toimistolle. On mahdollista, että kaikki lapset eivät muistaneet antaa lomaketta vanhemmille tai vastaavasti vanhemmat eivät muistaneet antaa lomaketta lapsen mukaan seuraavalle harrastuskerralle. On myös todennäköistä, että nämä vanhemmat, jotka saivat vain

kirjallisen tiedon tutkimuksen tarkoituksesta ja merkityksestä seuran kehittämisessä, eivät olleet niin motivoituneita vastaamaan kuin ne jotka saivat henkilökohtaisen, suullisen tiedon ohjaajalta.

Naperojumpan suuri kadon osuus on hankalammin selvitettävä asia. Tämän ikäryhmän vanhemmat kuitenkin yleisesti tuovat lapsen harrastuspaikalle ja tapaavat ohjaajan. On mahdollista, että juuri sillä kerralla kun ohjaaja on vienyt kyselyt vanhemmille, on paikalla ollut vain osa ryhmän lapsista. Pienten lasten ryhmissä harrastaminen ei aina ole kovin säännöllistä perheiden muiden menojen ja sairauksien aiheuttaessa poissaoloja. Tällöin ohjaaja olisi voinut jakaa kyselyt seuraavalla viikolla niille, jotka olivat poissa, mutta todennäköisesti näin ei ole tehty. Toinen selitys voi olla se, että ohjaaja ei ole henkilökohtaisesti ollut motivoitunut kyselyn suorittamiseen tai kokenut sen olevan tärkeä asia omaa toimintaa ajatellen. On myös mahdollista että hän ei ole halunnut seurajohdon saavan palautetta hänen ohjaamasta ryhmästään ja sen toiminnasta. Myös matala sitoutuminen seuraan on voinut heikentää tutkimuksen tärkeyden kokemista.

Kokonaisuudessaan katoa selittävä tekijä saattaa olla tutkimuksen suorittamisen ajankohta, joka oli keväällä, ja ryhmien toimintakautta oli jäljellä vain muutama viikko. Yleensä harrastustoiminnassa on huomattavissa, että loppukevättä kohti into harrastukseen lopahtaa ja harrastajat vähenevät. Myös sään keväistyminen saattaa lisätä muuta liikunnan harrastamista ja ulkoilua ja vähentää sisäliikuntaan osallistumista. Tutkimuksen kohdistaminen aikaisempaan ajankohtaan, helmimaaliskuulle, olisi voinut tuottaa paremman vastausprosentin.

Ensimmäisen kyselykierroksen ajankohta ja se, että lomakkeet eivät palautuneet ohjaajilta tutkijalle välittömästi aiheutti sen, että lisäkyselyä päästiin tekemään vasta ryhmien toimintakauden päätyttyä. Tällöin katsottiin parhaaksi postittaa uusintakysely ja palautuspyyntö niille ryhmille, joista lomakkeita oli palautunut vähän. Lisäkyselyn avulla lasten ryhmien vanhempien kokonaisvastausprosentiksi saatiin 59.

## 5.4 Tutkimuksen luotettavuudesta

Koko tutkimuksen osalta vastausprosentin ollessa 61, voidaan luotettavuus arvioida kohtalaiseksi. Lomake ja kyselytutkimusten vastausprosentit ovat yleisesti melko alhaisia. Näytteen vastaavuus perusjoukkoon nähden on hyvä lukuun ottamatta naperojumppa- ja tanssi- ja voimisteluryhmiä. Näiden ryhmien kohdalla näyte ei vastaa perusjoukossa vallitsevia kokosuhteita. Kaikki palautetut lomakkeet voitiin hyväksyä mukaan tutkimukseen sillä ne olivat ohjeiden mukaan täytettyjä eikä merkittäviä virheitä tai väärinymmärryksiä ollut huomattavissa.

Lomakkeiden palaututtua ne lajiteltiin ryhmittäin; harrastajien vanhemmat, ohjaajat ja hallitus. Tulokset koodattiin SPSS -ohjelmaa käyttäen ja saadut vastaukset ristiintaulukoitiin tutkimusryhmittäin. Rivi ja sarakeprosenttien avulla pystyttiin näkemään kunkin laatukriteerin tärkeyden arviointi tutkimusryhmittäin ja ryhmien väliset erot saatiin selville ilman syvempiä analyysimuotoja.

## 6 TULOKSET

Tutkimuksen tulokset voidaan jakaa kolmeen osaan, tutkimusjoukon demograafisiin ominaisuuksiin, palvelun laatuun liittyvät tulokset, lasten liikunnan merkitykseen seuratoiminnalle sekä lasten toiminnan taloudelliseen merkitykseen Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:ssä.

### 6.1 Demografiset ominaisuudet

Tutkimuksessa demografisina ominaisuuksina tutkittiin sukupuolta, ikää, ammatillista koulutusta, liikunta-alan koulutusta sekä ammattia.

### 6.1.1 Sukupuoli ja ikä

Seuran hallituksen ja ohjaajien edustajat olivat kaikki naisia. Palvelujen käyttäjien, eli lasten vanhempien edustajista 67,9 % oli naisia ja 32,1 % miehiä.

Hallituksen ikäjakauman keskiarvoksi muodostui 37 vuotta. Tutkimukseen osallistuneiden ohjaajien iän keskiarvo oli 22,5 vuotta. Tämä voi osaltaan vaikuttaa arvostuksien eroavaisuuksiin. Lasten vanhemmista kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli 37 vuotta. Ohjaajat ovat iältään siis huomattavan paljon nuorempia kuin muiden ryhmien edustajat.

Vastanneiden vanhempien lapsista 3-6-vuotiaita oli 54. Tämän ikäryhmän jumpparyhmät ovat naperojumppa, temppukoulu sekä Liikuntaleikkikoulu. 7-12-vuotiaita lapsia oli 24. Yli seitsemän -vuotiaiden ryhmät ovat tanssi- ja voimisteluryhmä, KidMix sekä joukkuevoimistelun valmennusryhmät.

### 6.1.2 Koulutus

Hallituksen edustajista 88,9 prosenttia oli pohjakoulutukseltaan ylioppilastutkinnon suorittaneita. Vastaava osuus ohjaajista oli 63,6% ja lasten vanhemmista 66,2. Pohjakoulutukseltaan peruskoulun käyneitä oli hallituksessa 11,1 prosenttia, ohjaajissa 36,4 % ja vanhempien edustajissa 31,2 %. Vanhemmissa oli lisäksi keskikoulun ja kansa- tai kansalaiskoulun käyneitä oli 2,6 prosenttia.

Jatkokoulutukseltaan korkeakoulututkinnon suorittaneita oli hallituksessa 55,6 prosenttia ja vanhempien joukossa 33,3 prosenttia. Vanhempien joukossa eniten (43,6 %) oli ammatillisen opistotutkinnon suorittaneita. Hallituksen edustajista opistotason tutkinto oli 33,3 prosentilla vastaajista. Ohjaajista 27,3 prosentilla ei ollut mitään jatkokoulutusta, mikä selittyy vastaajien nuorella iällä. Ohjaajista opiskelijoita tai koululaisia oli 81,8 prosenttia.

### 6.1.3 Ohjaajien ja hallituksen liikunta-alan koulutus

Hallituksesta 33,3 prosenttia oli liikunnan opettajan koulutuksen saaneita. Liikunnan ohjaajia oli 11,1 %, SVoLin peruskoulutuksen saaneita 33,3 % ja SVoLin jatkokoulutuksen saaneita 22,2 prosenttia. Tulosten perusteella voidaan todeta hallituksen olevan liikunta-alan koulutuksen suhteen melko pätevä.

Ohjaajissa ei ollut liikunnan opettajia tai liikunnan ohjaajia. SVoLin peruskoulutuksen saaneita oli 36,4 prosenttia ja SVoLin jatkokoulutuksen saaneita 18,2 prosenttia. Muu liikunta-alan koulutus oli 18,2 prosentilla, mutta 27,3 prosentilla ohjaajista ei ollut minkäänlaista liikunta-alan koulutusta. Seuran toimintaperiaatteisiin kuuluu, että jokainen ohjaaja on saanut ainakin peruskoulutuksen liikunnan ohjaamiseen. Tämä todennäköisesti selittyy sillä, että vastanneiden joukossa oli muutamia apu-ohjaajia, jotka toimivat ryhmissä varsinaisen ohjaajan apuna. Apu-ohjaajilta ei vaadita liikunta-alan koulutusta.

### 6.1.4 Ammatti

Hallituksesta kyselyyn vastanneista suurin osa (44,4%) oli alempia toimihenkilöitä. Ylempiä toimihenkilöitä oli 33,3 % ja työntekijöitä 22,2%. Ohjaajista alempia toimihenkilöitä oli 18,2 % ja opiskelijoita tai koululaisia 81,8 prosenttia. Ohjaajien yleisimmät opiskelualat olivat hoitotyö AMK sekä varhaiskasvatus ja kasvatustiede. Lasten vanhemmista työntekijöitä ja alempia toimihenkilöitä oli molempia 38,6 % ja ylempiä toimihenkilöitä 15,7 %. Johtajia, yrittäjiä, opiskelijoita ja kotiäitejä/-isiä oli yhteensä 7,1 prosenttia.



## 6.2 Palvelun laatu

Palvelun laatu koostuu hyvin monesta eri osatekijästä. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään eri osatekijöiden tärkeyttä laadun muodostumisessa. Palvelun laatu jaettiin tässä tutkimuksessa eri vaikutus-alueisiin, jotka olivat seuratoiminnalliset asiat, ohjaajaan liittyvät asiat, liikunnan fyysiseen ympäristöön liittyvät tekijät sekä toiminnan sisällön laatutekijät. Lisäksi selvitettiin seurajohdon näkemyksiä lasten liikunnan merkityksestä seuran talouteen ja imagoon.

### 6.2.1 Seuratoiminnalliset asiat

Seuratoiminnalliset asiat ovat seuran hallintoon ja toiminnan organisointiin sekä harrastuksen valintaan vaikuttavat tekijät. Tässä tutkimuksessa seuratoiminnallisia tutkimuskohteita olivat seuran nimi, harrastuksen hinta, harrastuspaikan sijainti, aloittamisen helppous sekä seuran arvot.

#### Seuran nimi

Lasten vanhemmista yli 50 prosenttia vastasi, että seuran nimi ei ole laadun kannalta lainkaan tärkeä. Vähän tärkeänä seuran nimeä piti 37,2 prosenttia. Hallituksen jäsenistä 55 prosenttia taas piti seuran nimeä tärkeänä ja 22 prosenttia erittäin tärkeänä. Ohjaajista 63 prosenttia piti nimeä vähän tärkeänä ja 18 prosenttia tärkeänä. Näiden erojen voidaan arvella johtuvan siitä, että hallituksessa toimivien henkilöiden sitoutuminen seuraan on suurempi kuin ohjaajien tai lasten vanhempien. Hallitus kokee seuran nimen tärkeämmäksi tuntiessaan sen sisältämät arvot ja historian. Lasten vanhemmille nimeen ei todennäköisesti liity historiallisia tai arvoihin liittyviä mielikuvia.

#### Harrastuksen hinta

Lasten vanhemmista 55 prosenttia piti harrastuksen hintaa tärkeänä ja 22 prosenttia erittäin tärkeänä. Palvelun toivotaan olevan kohtuuhintaista ja hinta-laatu-suhteeltaan hyvää. Lasten ryhmät olivat kyselyn tekemisen aikana hinnaltaan 300 mk (50,42 €) / lukukausi. Harjoituskausi sisältää keskimäärin 15 harjoitusta jolloin yhden

harjoituksen hinnaksi muodostuu 20 mk (3,36 €). Tähän sisältyy harjoitustilan vuokra, seuran jäsenyys, ohjaajan palkka. Samalla kausimaksulla on mahdollisuus käydä useammassa ryhmässä viikoittain, mutta tämä on lasten ryhmissä melko harvinaista. Valmennusryhmissä maksetaan valmennusmaksua viikoittaisen harjoitusmäärän perusteella niin, että kaksi harjoitusta viikossa maksoi 600 mk (100,84 €) / kausi ja kolme viikoittaista harjoitusta 800 mk (134,45 €) / kausi. Valmennusryhmissä ryhmäkoot ovat usein pienemmät kuin harrastepuolella, ja näin kulut harjoituskerralta ovat yhtä lasta kohti suuremmat.

Hallituksen jäsenistä 78 prosentti ja ohjaajista 81 prosenttia kokee harrastuksen hinnan laadun kannalta tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. Asiakkaille halutaan tarjota kohtuuhintaisia palveluja, mutta harrastusmaksujen täytyy kuitenkin peittää toiminnan kulut, jotta seuran toimintaa voidaan ylläpitää. Suurimmat kuluerät seuran toiminnassa ovat Jyväskylän kaupungille maksettavat salivuokrat sekä ohjaajien palkat ja niistä aiheutuvat muut kulut. Useissa suurissa kaupungeissa (esim. Tampere) on käytäntönä, että kaupunki ei peri vuokria alle 19-vuotiaiden liikuntavuoroista. Tällainen käytäntö Jyväskylässäkin mahdollistaisi hintojen pitämisen kohtuullisina. Tällä hetkellä kulut kasvavat jatkuvasti ja hintojen nostamiseen on painetta vuosittain. Kulujen takia harrastusryhmien koot on pyrittävä pitämään mahdollisimman suurina (n. 15 lasta / ohjaaja) ja pieniä ryhmiä ei voida ylläpitää.

#### Harrastus lähellä kotia

Vastanneista vanhemmista 69 prosenttia piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä harrastuspaikan sijaintia lähellä kotia. 24 prosenttia piti tätä tekijää laadun kannalta vain vähän tärkeänä. Hallituksen edustajista 89 prosenttia ja ohjaajista 73 prosenttia piti harrastuksen sijaintia lähellä kotia laadun kannalta tärkeänä tai erittäin tärkeänä.

Lasten ollessa kyseessä liikunnan harrastajaryhmänä olisi tärkeätä, että matka harrastukseen olisi mahdollisimman lyhyt. Tämä siksi, ettei harrastukseen käytetty aika matkoineen nouse kohtuuttomaksi. Harrastukset ajoittuvat edelleen useimmiten ilta-aikaan, joka on perheiden yhteistä vapaa-aikaa. Tästä "haittatekijästä" päästäisiin pyrkimällä siirtämään lasten harrastustoiminta iltapäiviin, jolloin lapsilla olisi mielekästä ohjattua tekemistä turvallisessa ympäristössä kouluajan jälkeen kun vanhemmat ovat vielä töissä. Tällöin ilta-aika jäisi perheiden yhteiseen harrastamiseen.

Jyväskylän Naisvoimistelijat on pyrkinyt vastaamaan haasteeseen lasten yksinäisistä iltapäivistä yrittämällä siirtää kaikki kouluikäisten ryhmät iltapäiviin. Tämä yritys kariutui kuitenkin siihen, että kaupunki ei pystynyt myöntämään tiloja iltapäivisin tapahtuvaan toimintaan. JNV pyrkii kuitenkin tarjoamaan lapsijäsenilleen mahdollisimman paljon lähellä kotia tapahtuvia palveluja. Tarjontaa on kaupungin lähiöissä, esim. Keljonkankaalla, Lohikoskella, Halssilassa ja Kuokkalassa keskustan liikuntapaikkojen lisäksi.

#### Aloittamisen helppous

Aloittamisen helppous pitää sisällään seuran tiedottamisen, jotta haluttu ryhmä on helppo löytää, sekä ilmoittautumisen ja maksujen suorittamisen vaivattomuuden. Vanhemmista 80 prosenttia piti aloittamisen helppoutta tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Ohjaajista sekä hallituksen edustajista 100 prosenttia piti aloittamisen helppoutta tärkeänä tai erittäin tärkeänä.

Ohjaajien ja hallituksen näkemyksen voidaan päätellä johtuvan siitä, että aloittamisen helppouden koetaan olevan tärkein asia harrastajien saamisessa ryhmiin. Tiedotuksen tulisi olla kattavaa, jotta mahdollisimman moni harrastaja saisi tiedon seuran toiminnasta. Jos ilmoittautuminen ja maksujen suorittaminen vaativat liikaa ponnisteluja, voi harrastaja jättää tulematta. Seurassa tehdään jatkuvasti kehitystyötä ilmoittautumisten ja maksujen järjestämisessä niin, että se sujuisi harrastajilta mahdollisimman vähän aikaa vievästi. Tällä hetkellä lasten ryhmiin ilmoitaudutaan seuran toimistolla, josta myös ostetaan jumppakortti. Tulevaisuudessa nämä asiat voi hoitaa Internetin kautta, joka nopeuttaa toimintaa ja aiheuttaa harrastajalle vähemmän vaivaa.

#### Seuran arvot

Jyväskylän Naisvoimistelijoiden toiminnan arvot ovat vapaaehtoisuus, ihmisläheisyys, yhteisöllisyys ja laadukkuus. Seuran arvoperustaa pohditaan vuosittain toimintasuunnitelmaa tehtäessä. Toiminnan arvoperustalla pyritään ohjaamaan käytännön seuratyötä. 82 prosenttia vastanneista vanhemmista kokee seuran arvot tärkeäksi laadun kannalta. Todennäköisesti arvot antavat vanhemmille kuvan toiminnan tavoitteellisesta suunnittelusta ja kehittämisestä sekä luotettavuudesta. Ne myös antavat pohjaa seuran toiminnan arviointiin.

Ohjaajat ja hallitus arvioivat myös seuran arvojen tärkeyttä käytännön lasten toiminnan suunnittelussa. Ohjaajista 91 prosenttia piti arvojen huomioimista omassa toiminnassaan tärkeänä tai erittäin tärkeänä. 9 prosenttia arvioi sen vain vähän tärkeäksi. Hallituksen edustajista 89 prosenttia piti arvojen huomioimista toiminnan suunnittelussa tärkeänä tai erittäin tärkeänä. 11 prosenttia arvioi sen vain vähän tärkeäksi.

### 6.2.2 Ohjaaja

Ohjaaja on lasten liikunnan harrastamisen avaintekijä. Ohjaajan vaikutus yksittäisen harjoituksen etenemisessä ja onnistumisessa, sekä kestäväen liikunnan harrastamisen motivaation synnyttämisessä on merkittävä. Tutkimuksessa arvioitiin ohjaajan koulutuksen, kokemuksen kohteliaisuuden, liikunnallisten taitojen sekä luotettavuuden ja sitoutuneisuuden merkitystä laadun muodostumisessa.

#### Ohjaajan koulutus

Tutkimuksen perusteella ohjaajan koulutus nousi yhdeksi tärkeimmistä laatuun vaikuttavista asioista. Vanhemmista 92 prosenttia ja hallituksen jäsenistä 100 prosenttia piti ohjaajan koulutusta tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Ohjaajan koulutuksen koetaan antavan pätevyyden lasten ohjaamiseen ja tuo tällöin palvelulle luotettavuutta ja uskottavuutta.

#### Ohjaajan kokemus

Myös ohjaajan kokemus lasten liikuntaryhmien ohjaamisesta koettiin laadun kannalta ensisijaisen tärkeäksi asiaksi. Lasten vanhemmista 92 prosenttia piti ohjaajan kokemusta tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Hallituksen edustajista 100 prosenttia piti ohjaajan kokemusta tärkeänä tai erittäin tärkeänä.

Kyselyyn vastanneiden ohjaajien joukon ohjausvuosien keskiarvo oli 5.6 vuotta. Voidaan siis sanoa, että keskimäärin ohjaajilla on tällä hetkellä riittävä kokemus lasten ohjaustyöstä. Ohjausvuosien määrä vaihteli vastanneiden joukossa puolesta vuodesta viiteentoista vuoteen.

Koulutus ja kokemus yhdessä luovat ohjaajalle valmiudet kohdata lapsiryhmä oikein. Parhaimmillaan lasten liikunnan tulisi olla lasta fyysisesti, psyykkisesti sekä sosiaalisesti kehittävä kokonaisuus. Toiminnan suunnittelu ikäryhmän kehitystasoa vastaavaksi vaatii ohjaajalta koulutuksen lisäksi kokemuksen kautta saatua tietoa. Urheiluseurojen toiminnassa on usein nähtävissä, että pienimpien lasten ryhmien, kerhojen ja saturyhmien, ohjaajat ovat nuoria koululaisia, joilla on itsellään liikunnallinen tausta. Kuitenkin olisi tärkeä muistaa, että alle kouluikäiset lapset ovat liikuntaryhmistä kaikkein vaativimpia ohjaajalle. Tuntien suunnittelu lasten kehitystasoa vastaavaksi edellyttää tietoa lasten kehityksestä ja lisäksi jokainen lapsi vaatii ohjaajan huomiota turvallisuuden säilyttämiseksi. Seuroissa olisi otettava nämä asiat huomioon, ja järjestettävä alle kouluikäisten ryhmiin pätevät ohjaajat.

### Ohjaajan kohteliaisuus

Kohteliaisuus pitää sisällään ohjaajan käytöstavat, huomaavaisuuden ja ystävällisyyden. Kohteliaisuus sisältää myös asiakkaan hienotunteisen kohtelun sekä asiakaspalvelijan ulkoisen olemuksen siisteyden. (Parasuraman ym. 1985, Grönroos 1990, 69-70 mukaan.)

Tutkimukseen osallistuneiden lasten vanhemmista 99 prosenttia piti ohjaajan ystävällisyyttä tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Ohjaajan ulkoisen olemuksen siisteyttä piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä 62 prosenttia. 32 prosenttia vastanneista piti ohjaajan ulkoista olemusta ei lainkaan tärkeänä tai vähän tärkeänä.

Hallituksen jäsenistä kaikki pitivät ohjaajan ystävällisyyttä tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Ohjaajan ulkoisen olemuksen tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi arvioi 78 prosenttia vastanneista. 11 prosenttia piti ulkoista olemusta vain vähän tärkeänä, mutta kukaan ei arvioinut sitä ei lainkaan tärkeäksi. Ohjaajat ovat seuran näkyvin "käyntikortti" asiakkaille päin. Hallitus odottaa ohjaajien noudattavan hyviä käytöstapoja, koska asiakkaiden kokemukset ohjaajista muokkaavat heidän käsitystään koko seurasta ja sen toiminnasta.

### Ohjaajan liikunnalliset taidot

Ohjaajan liikunnallisia taitoja pidettiin myös kyselyyn vastanneiden joukossa tärkeänä laatuun vaikuttavana asiana. Lasten vanhemmista 90 prosenttia piti ohjaajan liikunnallisia taitoja tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Hallituksen joukosta samaan

tulokseen päätyi 89 prosenttia. On selvää, että jotta ohjaaja voi suunnitella ja ohjata lasta fyysisesti kehittäväää toimintaa, on hänellä oltava kohtuulliset omat liikuntataidot. Kuitenkin lasten ohjaamisessa tärkeämpää ovat pedagogiset taidot sekä lapsen kehityksen tunteminen. Ohjaajalta ei siis vaadita huippu-urheilijan taustaa, mikä saatetaan katsoa enemmän tärkeäksi kilpaurheilvalmentajilla.

### Ohjaajan luotettavuus ja sitoutuneisuus

Hallituksen edustajilta kysyttiin myös ohjaajan luotettavuuden ja sitoutuneisuuden tärkeyttä toiminnan laadun kannalta. Ohjaajan luotettavuus takaa sen, että ohjaaja huolehtii tunnollisesti ohjaustyöhönsä liittyvistä asioista kuten tuntien suunnittelusta, jumppakorttien tarkistamisesta, ryhmän toiminnasta tiedottamisesta ja seuran toimintaperiaatteiden noudattamisesta. Lisäksi ohjaajalta vaaditaan sitoutumista seuraan ja sen toiminnan kehittämiseen. Ohjaajien tulisi osallistua seuran järjestämiin ohjaajien tiedotus- ja koulutustilaisuuksiin sekä muuhun toimintaa mahdollisuuksien mukaan. Ohjaajilta toivotaan myös sitoutumista ohjaamiseen pidemmällä aikavälillä, jotta ohjaajien vaihtuvuus kausittain ei olisi kovin suurta. Ohjaajia houkutellaan sitoutumaan toimintaan mm. jakamalla koulutusapurahoja, jotka edellyttävät vähintään vuoden ohjaustyötä seurassa, sekä järjestämällä vapaaehtoista virkistystoimintaa. Suuressa seurassa, jossa ohjaajia on paljon, on huomattu, että ohjaajien sitoutuneisuus ei ole vielä toivotulla tasolla. Osalla ohjaajista sitoutuminen käsittää ainoastaan työsopimuksen allekirjoittamisen ja viikoittaisen tunnin pitämisen.

Hallituksen edustajista 89 prosenttia piti ohjaajan luotettavuutta erittäin tärkeänä ja loput 11 prosenttia tärkeänä. Ohjaajan sitoutuneisuuden arvioi erittäin tärkeäksi 67 prosenttia ja tärkeäksi 33 prosenttia vastanneista.

### 6.2.3 Fyysinen ympäristö

Lasten liikunta omana erityisalueenaan asettaa myös vaatimuksia liikuntaympäristölle. Keskeisinä vaikuttajina ovat fyysisen ympäristön osa-alueet; liikuntaryhmän koko, liikuntatilan turvallisuus sekä liikuntatilan sopivuus lapsille.

## Liikuntaryhmän koko

Liikuntaryhmän kokoa pidettiin kaikkien ryhmien keskuudessa tärkeänä asiana. Vanhemmista 94 prosenttia piti ryhmän kokoa tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Ohjaajien ja hallituksen edustajien joukoissa kaikki arvioivat ryhmän koon tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi.

Lasten liikuntatoiminnassa ryhmän koolla on oleellinen merkitys. Ensinnä, sillä on suuri vaikutus harjoituksen turvallisuuteen ja toiseksi lasten yksilölliseen huomioimiseen tunnin aikana. On selvää, että ryhmäliikunnan ollessa kyseessä, ei täydelliseen yksilöllisyyteen voida pyrkiä, mutta olisi tärkeää, että jokainen lapsi saa harjoituksen aikana hetkeksi ohjaajan huomion.

Ohjaajien ja hallituksen kannalta ryhmäkoon merkitystä voidaan arvioida kahdesta näkökulmasta. Ohjaaja haluaa ryhmän koon olevan riittävän pieni hänen hallittavakseen, jotta turvallisuus säilyy. Toisaalta myös ryhmän toivotaan olevan riittävän suuri, jotta erilaisia toimintamuotoja voidaan käyttää. Hallitus näkee ryhmäkoon paitsi turvallisuus ja yksilöllisyysnäkökohdasta, myös taloudelliselta kannalta. Ryhmäkoot täytyy tällä hetkellä pyrkiä pitämään maksimissaan, jotta ryhmän kulut pystytään kattamaan jumppamaksutuotoilla. Tämän hetkinen ryhmäkoko Jyväskylän Naisvoimistelijoiden lasten ryhmissä on 15 lasta. Myös ohjaajat ovat kokeneet sen sopivaksi. Useilla ohjaajilla on käytettävissä myös apuohjaaja.

## Liikuntatilan turvallisuus

Liikuntatilan turvallisuus nousi kaikilla tutkimusryhmillä yhdeksi tärkeimmistä asioista laadukkaassa liikuntapalvelussa. Kaikissa ryhmissä 100 prosenttia vastaajista arvioi tämän kriteerin tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. Liikuntatilan turvallisuus pitää sisällään sen, ettei tilassa ole vaarallisia tai rikkiäisiä telineitä tai välineitä, jotka voivat käytössä aiheuttaa turvallisuusriskejä. Ryhmän täytyy olla koko ajan ohjaajan näköetäisyydellä, joten väliseiniä tai muita näköesteitä ei saa olla.

## Liikuntatilan sopivuus lapsille

Myös liikuntatilan sopivuus arvioitiin vastanneiden keskuudessa tärkeäksi asiaksi. Vanhemmista jopa 99 prosenttia piti liikuntatilan sopivuutta lapsille tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Ohjaajista ja hallituksen jäsenistä kaikki arvioivat tilan sopivuuden lapsille tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi.

On selvää, että lasten liikunnan ollessa kyseessä on tärkeää, että liikunta toteutetaan tilassa, joka on ryhmälle sopiva. Tärkeä vaatimus lasten liikuntaympäristölle on turvallisuuden lisäksi virikkeellisyys. Tilan tulisi tarjota erilaisia välineitä ja ympäristöjä, jotta toiminta olisi mahdollisimman monipuolista. Valitettavasti tällä hetkellä Jyväskylän kaupungin koulujen tilat, joita lapsiryhmät käyttävät, ovat virikkeiden suhteen melko puutteellisia. Useissa kouluissa koulun omistamia välineistä ja telineitä ei edes saa käyttää. Ohjaajan on tuotava mukanaan kaikki käytettävät välineet, ja tämä rajoittaa tuntien vaihtelevuutta.

Lasten liikuntatunnin toteuttamisessa suuri merkitys on myös tilan rauhallisuudella. Ympäristön tulisi olla meluton ja ainoastaan yhden ryhmän käytössä. Ryhmän hallinta ja ohjeiden anto vaatii rauhallisen ympäristön, koska lasten keskittymiskyky on lyhyt. Joissain tapauksissa ryhmät harjoittelevat tiloissa, jossa kaksi ryhmää erotetaan vain väliverholla. Tällöin melu salin toiselta puolelta häiritsee ryhmän keskittymistä.

Hallitus ja ohjaajat arvioivat myös liikuntatilan käytön helppouden laadun kannalta tärkeäksi asiaksi. Käytön helppous tarkoittaa varauksien tekemistä, kulkua liikuntatiloissa, peruutusten ilmoittamista ym. käytännön asioita. Käytön helppoudessa on ollut viime vuosina paljon parantamisen varaa. Salivuorot on jaettu aiemmin vasta elokuussa, joka on aiheuttanut suuria ongelmia toiminnan suunnittelussa ja tiedottamisessa, koska ryhmien toiminta käynnistyy jo syyskuun alussa. Kahtena viime vuonna tähän tilanteeseen on kuitenkin saatu muutos aktiivisella painostuksella, ja vuorot on jaettu jo kesäkuussa. Kulku koulujen tiloissa on vaikeutunut kaupungin säästötoimien takia, suurimmalta osalta kouluista on lopetettu iltavalvonta. Kouluissa on sähköiset valvontasysteemit, jotka toimivat sähköisillä avaimilla ja koodeilla. Ohjaajan täytyy tällöin avata ovi erikseen jokaiselle tulijalle, ja lisäksi ovi ei saa olla auki pitkään tai hälytysjärjestelmä käynnistyy. Usein kauden alussa sähköisten avainten toiminnassa ilmenee paljon ongelmia, eikä ovet aukeakaan tunnin alkaessa.



Salivuorojen peruutuksista aiheutuu myös melko paljon ongelmia ryhmien toimintaan. Joillain kouluilla peruutuksia tulee kauden aikana useita, jolloin harrastajat eivät saa maksamalleen jumppamaksulle sovittua vastinetta. Usein myös ilmoitus peruutuksesta tulee niin myöhään, ettei ryhmälle saada tietoa ajoissa. Laadun kannalta on erittäin huono asia, jos lapsi tuodaan paikalle, eikä jumppaa olekaan.

Jyväskylän Naisvoimistelijat on ollut usein yhteydessä Jyväskylän kaupungin kouluvirastoon saliasioista. Kouluvirasto on esittänyt koulujen rehtoreille toiveen, että koulut ilmoittaisivat salien peruutuksista kahta viikkoa ennen tapahtumaa kouluvirastoon, joka informoisi iltakäyttäjiä. Tähän eivät kaikki rehtorit kuitenkaan suostuneet. Jyväskylän kaupungin Pohjanlammen koululla on kehitetty hyvä systeemi salivuorojen peruutusten välttämiseen. Yhdelle illalle viikosta ei ole myönnetty iltakäyttövuoroja ollenkaan, vaan se on varattu koulun omaan käyttöön. Koulun tapahtumat järjestetään aina tänä iltana, jolloin peruutuksia iltakäyttöön ei tule.

#### 6.2.4 Toiminnan sisällön laatu

Toiminnan sisällön laatu muodostaa liikuntapalveluissa olennaisen osan oppimisen ja kokemuksen muodostumisessa. Tutkimuksessa toiminnan sisällön laatu käsitti toiminnan tavoitteellisuuden ja leikinomaisuuden, lapsen yksilöllisen ohjauksen, toiminnan kilpailullisuuden sekä vanhempien huomioimisen toiminnan suunnittelussa.

##### Toiminnan tavoitteellisuus

Toiminnan tavoitteellisuudella tarkoitetaan ryhmän johdonmukaista etenemistä sekä taidollisesti että kasvatuksellisesti. Jokaiselle harjoituskerralle tulisi olla omat tavoitteensa, jotka pyritään saavuttamaan harjoituksen aikana. Taitotavoitteena voi olla esimerkiksi että jokainen lapsi oppii kävelemään voimistelupenkillä ilman tukea. Kasvatuksellinen tavoite voi olla esimerkiksi tervehtiminen ja itsensä esittely. Näiden tuntikohtaisten tavoitteiden lisäksi tulisi asettaa kausitavoitteet, jotka pyritään saavuttamaan kauden aikana, ja joiden saavuttamista yksittäiset tuntiavoitteet tukevat. Kauden yksi taitotavoite voisi olla esimerkiksi kuperkeikan oppiminen ja kasvatuksellinen tavoite ohjeiden kuunteleminen ja noudattaminen. Tavoitteiden asettaminen luo ohjaajan toimintaan järjestelmällisyyttä ja auttaa etenemään johdonmukaisesti, sekä takaa lapsille onnistumisen elämyksiä jokaisella

harjoituskerralla. Tavoitteet täytyy suhteuttaa ryhmän ikä- ja taitotasoon niin, että niiden saavuttaminen on mahdollista jokaiselle ryhmän lapselle. Tärkeää olisi niin, että jokaisessa harjoituksessa lapsi huomaisi oppivansa jotain uutta. Tällöin into ja mielenkiinto harrastusta kohtaan saadaan säilymään.

Lasten vanhemmista 81 prosenttia arvioi toiminnan tavoitteellisuuden tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. 15 prosenttia piti tavoitteellisuutta vähän tai ei lainkaan tärkeänä. Hallituksen ja ohjaajien keskuudessa tavoitteellisuutta pidettiin ehdottoman tärkeänä. Molemmista ryhmistä 100 prosenttia piti tavoitteellisuutta tärkeänä tai erittäin tärkeänä.

Tavoitteellisuus on yksi Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n lasten toimialan toimintasuunnitelmassa määritellyistä tavoitteista. Toimiala pyrkii tarjoamaan monipuolista ja kysyntää vastaavaa toimintaa. Jokaisen ohjaajan edellytetään tekevän kausisuunnitelman ja sen lisäksi kaikissa lasten ryhmissä tehdään ryhmäkohtaiset pelisäännöt. Toiminnan kehittämisessä pyritään huomioimaan jäseniltä saatu palaute. (Jyväskylän Naisvoimistelijat ry, 2001, 4.)

#### Toiminnan leikinomaisuus

Lapsen liikunnan tulisi olla leikinomaista. Lapsi toteuttaa itseään ja kehittää kasvavan elimistönsä toimintakykyisyyttä ja taitoja erilaisissa leikeissä. (Telama ym. 1989, 34.) Leikin avulla oppiminen on mielekästä ja saa siten aikaan onnistumisen elämyksiä, jotka vaikuttavat positiivisesti itsetunnon kehittymiseen. Leikki on lapselle ominainen toimintamuoto.

Tutkimukseen osallistuneiden lasten vanhemmista 97 prosenttia piti toiminnan leikinomaisuutta tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Vain 3 prosenttia piti leikinomaisuutta vähän tärkeänä. Kaikki ohjaajat kokivat leikinomaisuuden erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi, mikä on hyvä ajatellen heitä tuntien suunnittelijoina. Hallituksen joukossa leikinomaisuuden arvioi erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi 89 prosenttia.

#### Lapsen yksilöllinen ohjaus

Lapsen yksilöllisen ohjauksen vaikutus toiminnan laatuun jakoi vastaajien joukkoa hieman enemmän kuin muut kysymykset. Lasten vanhemmista suuri osa, 82 prosenttia piti sitä tärkeänä tai erittäin tärkeänä, ja 12 prosenttia vain vähän tärkeänä. Kuusi

prosenttia ei osannut sanoa mielipidettään. Ohjaajista 91 prosenttia piti lapsen yksilöllistä ohjausta tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Yhdeksän prosenttia valitsi vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Hallituksen jäsenistä 78 prosenttia piti yksilöllistä ohjausta tärkeänä tai erittäin tärkeänä. 22 prosenttia arvioi sen vain vähän tärkeäksi.

Lapsen yksilöllisen ohjauksen täydellinen toteuttaminen ryhmäliikunnassa on mahdotonta. On kuitenkin mahdollista pyrkiä siihen, että jokainen lapsi saa joka harjoituksessa hetken yksilöllistä ohjausta. Tämä mahdollistuu parhaiten silloin kun ryhmässä on useampi kuin yksi ohjaaja. Ryhmäliikunnassa yksilöllisyyttä tärkeämpi tavoite on kuitenkin sosiaaliset taidot toimia osana ryhmää. On kuitenkin olennaista ottaa huomioon lasten yksilöllinen kehitystaso harjoitteiden suunnittelussa.

#### Toiminnan kilpailullisuus

Kilpailullisuus oli toiminnan sisällöllisistä asioista arvioitu vähiten tärkeäksi. Lasten vanhemmista 76 prosenttia arvio kilpailullisuuden ei lainkaan tärkeäksi tai vähän tärkeäksi. Vain 8 prosenttia piti sitä tärkeänä tai erittäin tärkeänä. 16 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettään. Kilpailullisuuden arvioinnissa ei ollut huomattavissa eroa valmennusryhmäläisten ja harrasteryhmäläisten vanhempien välillä. Ennakolta olisi voinut olettaa, että valmennuspuolella, jossa ryhmien tavoitteena on kilpailuihin osallistuminen, pidettäisiin kilpailullisuutta tärkeämpänä kuin harrasteliikunnassa.

Ohjaajien joukossa 82 prosenttia piti kilpailullisuutta ei lainkaan tärkeänä tai vähän tärkeänä. 18 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettään. Hallituksen jäsenistä 78 prosenttia katsoi kilpailullisuuden ei lainkaan tai vähän tärkeäksi. Tärkeäksi kilpailullisuuden näki 22 prosenttia hallituksesta.

Kilpailullisuus koetaan nykyisin melko usein pelkästään negatiiviseksi asiaksi. Kuitenkin kilpailullisuus oikein järjestettynä voi olla kasvatuksellisesti hyvä asia. Kilpailullisuuden täytyy lähteä lasten omista lähtökohdista ja olla kannustavaa. Kilpailussa ei saisi olla tärkeintä voittajan löytyminen vaan jokaisen lapsen kilpailu itsensä kanssa. Kilpailu ja voittaminen ei saa kuitenkaan muodostua harrastuksen pääasiaksi, tärkeintä on liikunnallisen elämäntavan ja uusien asioiden oppiminen.

Vanhempien huomioiminen toiminnan suunnittelussa

Lasten vanhemmille on annettava tietoa tapahtumista. Tiedonannot herättävät luottamusta ja niiden avulla vanhempien saaminen toimintaan mukaan avustavaksi taustatueksi on helpompaa. Vanhempien tuki lastensa harrastukselle on tae jatkuvuudesta. (Suomen Naisten Liikuntakasvatusliitto 1989.)

Vanhempien edustajista tämän asian katsoi tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi 42 prosenttia. Ei lainkaan tai vähän tärkeäksi vanhempien huomioimisen toiminnan suunnittelussa katsoi 37 prosenttia. 21 prosenttia vastasi “en osaa sanoa”. Ohjaajista 63 prosenttia piti vanhempien huomioimista toiminnan suunnittelussa tärkeänä ja 18 prosenttia vähän tärkeänä. 19 prosenttia vastasi “en osaa sanoa”. Hallituksesta 67 prosenttia arvioi vanhempien huomioimisen tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. 33 prosenttia piti asiaa vähän tärkeänä. Voidaan siis huomata, että ohjaajat ja hallitus kokevat vanhempien huomioimisen toiminnan suunnittelussa tärkeämmäksi kuin vanhemmat itse.

Varsinkin lasten kilpaurheilu- ja valmennustoiminnassa vanhempien huomioimisella on tärkeämpi rooli kuin harrastetoiminnassa. Harjoitusmäärä ja vaatimustaso ovat suuremmat, ja tällöin valmentajan täytyy ottaa huomioon myös koulu ja lapsen muu perhe. Viime vuosina on kuitenkin puhuttu paljon siitä, että jotkut lapset urheilevat enemmän vanhempien tahdosta kuin omastaan. “Fanaattisia” vanhempia löytyy niin kentän ja kaukalon laidoilta kun laduilta ja poluiltakin. Olisi tärkeää muistaa, että valmentaja on se henkilö, joka on saanut asianmukaisen koulutuksen lapsen valmentamiseen, ja jonka valmentamiseen liittyvät päätökset tulisi tehdä. Parhaaseen lopputulokseen päästään yhteistyöllä, jossa kaikkien lapsen kasvatukseen liittyvien osapuolien näkemyksiä kuunnellaan, mutta myös luotetaan valmentajan ammattitaitoon.

### **6.3 Liikunta taitojen opettajana ja elämyksenä**

Liikunnalla on lasten ollessa kohderyhmänä myös merkittävä rooli motoristen taitojen ja sosiaalisen kanssakäymisen opettajana. Yksi tärkeä osa liikuntaharrastuksessa on tuottaa lapselle positiivisia elämyksiä ja synnyttää into liikunnan harrastamiseen. Taitojen oppimista voidaan pitää liikunnassa laadun teknisenä tuloksena, eli mitä

asiakkaalle jää palvelutapahtuman jälkeen (Grönroos 1990, 61-62). Liikunnalla on myös olennainen merkitys ajanviettomuotona ”passiivisten” harrastusten, kuten videopelien ja tietokoneiden vastapainona.

### 6.3.1 Liikunnallisten taitojen kehittäminen

On selvää, että lasten liikunnan yksi tärkeimmistä tavoitteista on liikunnallisten taitojen kehittyminen. Liikunnallisia tavoitteita ovat mm. liikuntatarpeen tyydyttäminen, harjoittelemisen oppiminen, ryhdin parantaminen, fyysisten kuntotekijöiden parantaminen, liikehallintatekijöiden kehittäminen, sekä lajitaitojen harjaannuttaminen (SNLL, Voimistelunohjaajan opas).

Kaikki tutkimukseen osallistuneet osapuolet pitivät liikunnallisten taitojen kehittymistä oleellisena. Vanhemmista 99 prosenttia piti liikunnallisten taitojen kehittymistä tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Ohjaajista ja hallituksen jäsenistä molemmista 100 prosenttia katsoi liikunnallisten taitojen kehittymisen tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi.

### 6.3.2 Sosiaalisten taitojen kehittäminen

Liikuntatoiminnan yksi tavoite on myös lapsen sosiaalisten taitojen kehittyminen ryhmässä toimiessa. Sosiaalisia taitoja, joita liikunnan avulla pyritään edistämään, ovat mm. vastuuntunto, ystävällinen ja asiallinen käyttäytyminen, toisten lasten huomioon ottaminen, ryhmään sopeutuminen sekä sääntöjen ja ohjeiden noudattaminen (SNLL, Voimistelunohjaajan opas).

Vanhempien joukossa sosiaalisten taitojen kehittymistä piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä 99 prosenttia. Ohjaajista 91 prosenttia piti sosiaalisten taitojen kehittymistä erittäin tärkeänä ja 9 prosenttia tärkeänä. Hallituksen joukosta 67 prosenttia arvioi sosiaalisten taitojen kehittymisen tärkeäksi ja 33 prosenttia erittäin tärkeäksi.

### 6.3.3 Toiminta tarjoaa positiivisia elämyksiä

Lasten liikunnan yksi päätavoitteita on positiivisten elämysten tarjoaminen liikunnan avulla. Tämä edistää liikunnallisen elämäntavan omaksumista sekä itsetunnon kehittymistä. Positiivisten elämysten saaminen edellyttää huolellista tuntien suunnittelua, jotta jokainen lapsi, taitotasosta huolimatta, voi kokea onnistumisen elämyksiä. Seuratoiminta voi tarjota elämyksiä myös varsinaisen liikuntatoiminnan ulkopuolella, esimerkiksi retkien ja esiintymisten muodossa.

Positiivisten elämysten tarjoaminen arvioitiin kaikissa tutkimusryhmissä tärkeäksi. Vanhemmista 82 prosenttia arvioi sen erittäin tärkeäksi ja 18 prosenttia tärkeäksi. Ohjaajista 100 prosenttia piti positiivisten elämysten tarjoamista erittäin tärkeänä. Hallituksen joukosta asian katsoi erittäin tärkeäksi 89 prosenttia ja tärkeäksi 11 prosenttia.

Taulukko 4. Positiivisten elämysten merkitys vastaajaryhmittäin

Positiiviset elämykset		hallitus	ohjaaja	vanhempi	Yhteensä
Tärkeä	<b>määrä</b>	<b>1</b>		<b>14</b>	<b>15</b>
	%vastanneista	11.1%		17.9%	15.3%
Erittäin tärkeä	<b>määrä</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>64</b>	<b>83</b>
	% vastanneista	88.9%	100%	82.1%	84.7%
Yhteensä	<b>määrä</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>78</b>	<b>98</b>
	% vastanneista	100%	100%	100%	100%

#### 6.3.4 Liikuntaharrastus ajanvietteenä

Liikuntaharrastus on lapselle monipuolinen ja kehittävä vapaa-ajan viettomuoto. Kuitenkin tuloksista on huomattavissa, että lasten vanhemmat näkevät liikunnalla myös monia muita tarkoituksia kuin pelkkä ajanvietto. Voidaan päätellä, että lapsia ei viedä harrastukseen sen takia, että vanhemmat saisivat hetken omaa vapaa-aikaa, vaan liikuntaa harrastetaan lapsen kehittymisen takia.

Vanhemmista 87 prosenttia arvioi liikunnan merkityksen ajanviettomuotona tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. Tutkimukseen osallistuneiden vanhempien lapset harrastivat liikuntaa vaihtelevasti yhdestä yli viiteen kertaan viikossa. Yhden kerran viikossa liikuntaa harrastavien osuus oli 51 prosenttia ja 2-3 kertaa viikossa harrastavien osuus 43 prosenttia. Yli neljä kertaa viikossa harrastavia oli enää kuusi prosenttia. Lapsen liikuntaharrastamisen määrään laskettiin ne tunnit, jolloin lapsi harrasti liikuntaa ilman vanhempia.

Seurojen järjestämän liikunnan lisäksi perheen yhteinen liikunnan harrastus olisi tärkeää liikunnallisen elämäntavan syntymisessä. Liikunta perheen yhteisenä harrastuksena on terveellinen vapaa-ajanviettomuoto videoiden ja tietokoneiden vastapainoksi. Tutkimukseen osallistuneiden perheiden joukosta suuri osa perheistä harrasti liikuntaa vapaa-ajallaan. 81 prosenttia vastanneista harrasti perheen kanssa yhdessä liikuntaa 1-3 kertaa viikossa. 8 prosenttia harrasti liikuntaa enemmän kuin 4 kertaa viikossa ja 11:sta prosentissa perheistä ei harrastettu liikuntaa ollenkaan.

#### 6.4 Lasten liikunnan merkitys seuratoiminnalle

Lasten liikunnan merkitys Jyväskylän Naisvoimistelijoille on suuri. Alle 12-vuotiaita jäseniä on seurassa noin 700. Viikoittain järjestettäviä lasten liikuntatunteja on noin 30. Seura on yksi Nuoren Suomen Sinettiseuroista, joka on osoitus seuran tekemästä laadukkaasta työstä lasten liikunnan parissa.

Ohjaajilta ja hallitukselta kysyttiin lasten liikunnan merkitystä seuran imagon vahvistajana. Imago edustaa arvoja, joita asiakkaat ja muut ihmisryhmät organisaatioon liittävät (Grönroos 1990, 204). Hallituksen joukosta 89 prosenttia piti

lasten liikuntaa seuran imagon kannalta tärkeänä. Samaa mieltä ohjaajista oli 73 prosenttia. Jyväskylän Naisvoimistelijat haluaa näkyä vahvalla ja laadukkaalla lapsi- ja nuorisotyöllä kaupungissa, jossa lasten ja nuorten liikuntaa järjestäviä seuroja on useita.

### **6.5 Lasten liikunnan taloudellinen merkitys**

Seuratoiminnan tarkoitus on yleishyödyllinen, eli seuran tehtävänä ei ole tuottaa voittoa. Toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi olisi kuitenkin olennaista, että toiminnan kustannukset pystytään kattamaan toiminnan tuotoilla sekä järjestön saamalla avustuksilla. Jyväskylän kaupunki tukee Jyväskylän Naisvoimistelijoita vuosittain 30 000:n markan (5042 euron) urheilujärjestöjen perusvuosiavustuksella. Suurimpina kuluina liikuntatoiminnan järjestämisessä ovat salivuokra- ja palkkakulut. Jäsenet maksavat sadan markan (16,80 €) jäsenmaksun lisäksi jumppamaksua, joka lasten ryhmissä on 250 markkaa (42 €).

Hallitukselta ja ohjaajilta kysyttiin lasten toiminnan taloudellisen kannattavuuden merkitystä. Molemmissa ryhmissä pidettiin tärkeänä, että toiminta on taloudellisesti kannattavaa. Hallituksesta 89 prosenttia ja ohjaajista 73 prosenttia piti sitä tärkeänä. Kuitenkaan taloudellista kannattavuutta ei kukaan arvioinut erittäin tärkeäksi.



## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen yksi keskeinen tehtävä oli selvittää vastaavatko eri tutkimusryhmien käsitykset laadusta toisiaan. Eli katsovatko seuran hallitus, ohjaajat ja lasten vanhemmat samat asiat tärkeäksi laadun kannalta. Taulukossa 5 on esitetty kunkin vastaajaryhmän viisi tärkeimmäksi arvioimaa laatukriteeriä tärkeysjärjestyksessä.

Taulukko 5. Viisi tärkeintä laatukriteeriä tutkimusryhmittäin

	Hallitus	Ohjaajat	Vanhemmat
1	Toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja	Toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja	Toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja
2	Liikuntatilan turvallisuus	Toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja	Toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja
3	Ohjaajan luotettavuus *	Liikuntatilan turvallisuus	Liikuntatilan turvallisuus
4	Ohjaajan ystävällisyys **	Liikuntatilan sopivuus lapsille	Toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja
5	Toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja	Toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja	Ohjaajan ystävällisyys **

\* Kysymys esitettiin vain hallitukselle

\*\* Kysymys esitettiin vain lasten vanhemmille ja hallitukselle

Hallituksen ja ohjaajien viisi tärkeintä kriteeriä saivat sadalta prosentilta vastanneista arvon ”erittäin tärkeä” (5) tai ”tärkeä” (4). Kriteerit laitettiin paremmuusjärjestykseen niin, että prosentuaalisesti eniten ”erittäin tärkeä” arvoja saanut on ensimmäisenä. Vanhempien ryhmässä kolme tärkeintä laatukriteeriä saivat vain arvoja ”erittäin tärkeä” ja ”tärkeä”, neljänneksi ja viidenneksi tärkeissä arvoissa noin yksi prosentti vastaajista vastasi ”en osaa sanoa” tai oli arvioinut kriteerin ”vähän tärkeäksi” tai ”ei lainkaan tärkeäksi”.

## 7.1 Tärkeimmät kriteerit eri tutkimusryhmien näkökulmasta

Tärkeimpien laatukriteereiden taulukossa on huomattavissa eri ryhmien erilainen suhde tutkittavaan asiaan. Hallituksen tehtävänä seurassa on ensisijaisesti toiminnan suunnittelu ja johtaminen sekä talousasioista huolehtiminen. Tämä on huomattavissa hallituksen tärkeimmiksi arvostetuista laatukriteereistä. Kaikki neljä ensimmäistä kriteeriä oli hallituksen joukossa arvostettu yhtä tärkeiksi ( 89 % ”erittäin tärkeä” ja 11 % ”tärkeä”). Viidenneksi sijoittuneen kriteerin jakauma oli 67 % ”erittäin tärkeä” ja 33 % ”tärkeä”. *Positiivisten elämysten tarjoaminen* nähtiin tärkeäksi siksi, että tämä avulla saadaan lapset pysymään seurassa ja liikunnan parissa. Positiivisten elämysten kokeminen on selkeä edellytys liikuntaharrastuksen jatkuvuudelle. Liikuntatilaan liittyvät asiat ovat myös hallituksen vastuukysymys. Hallitus päättää toimintaa suunnitellessaan mitä liikuntapaikkoja haetaan lasten ryhmien käyttöön. On hyvä huomata, että hallitus on huomioinut *liikuntapaikan turvallisuuden* merkityksen huomattavan tärkeäksi asiaksi. Tämän valossa voidaan olla luottavaisia että lapsiryhmille pyritään tarjoamaan mahdollisimman turvallisia harrastuspaikkoja. Ohjaajaan liittyvät asiat ovat myös hallituksen oleellinen vastuualue. Hallitus vastaa ohjaajien rekrytoinnista ja perehdyttämisestä yhdessä toiminnanjohtajan kanssa, ja kantaa viimekädessä vastuun tuntien toiminnasta. Ohjaajiin liittyvistä asioista hallitus piti tärkeimpänä *ohjaajan luotettavuutta*, joka käsitti ohjaajan vastuullisuuden työtään kohtaan sekä sitoutuneisuuden seuran toimintaperiaatteiden noudattamiseen. Myös *ohjaajan ystävällisyys* katsottiin tärkeäksi, sillä ohjaaja on seuran ”käyntikortti” asiakkaille. Ohjaaja antaa asiakkaalle, lapsille ja heidän vanhemmilleen kuvan koko seurasta ja sen toiminnasta. Ystävällisyys kuuluu hyviin käytöstapoihin ja sitä edellytetään ohjaajilta jokaisen asiakkaan kohtaamisessa. *Liikunnallisten taitojen kehittyminen* seuran ryhmissä katsottiin myös hallituksen joukossa yhdeksi tärkeimmistä laatutekijöistä. Ryhmät ovat myös paikkoja, joissa lasten liikunnallisten taitojen odotetaan kehittyvän, ja tämä asettaa ohjaajan taidolle ja kokemukselle omat vaatimuksensa. Hallituksen vaikutus oppimiseen on siten välillinen.

Ohjaajien tärkeimmäksi arvostamien kriteereiden listassa on huomattavissa heidän tehtävänsä liikuntakasvattajina. Tärkeimmäksi arvioitu kriteeri oli *positiivisten elämysten tarjoaminen*. Ohjaajat näkevät läheltä lasten innostuksen ja onnistumisen riemun, ja niiden vaikutuksen liikunnan harrastamiseen. Tämän kriteerin olivat kaikki ohjaajat arvioineet erittäin tärkeäksi. Seuraavaksi tärkeimmäksi ohjaajat arvioivat

*sosiaalisten taitojen kehittämisen*. On merkittävää huomata että sosiaalisten taitojen kehittäminen katsottiin tärkeämmäksi kuin liikunnallisten taitojen. Ohjaajat ovat siis oivaltaneet ohjauksen merkityksen ei vaan liikunnan opettamisen välineenä, vaan myös kasvatuksellisenä asiana. Ohjaajien viiden tärkeimmän kriteerin joukossa on kaksi liikuntatilaan liittyvää asiaa. Tämä kertoo siitä, että ohjaajat pitävät työympäristöään tärkeänä ja merkityksellisenä ohjauksensa onnistumisen kannalta. *Liikuntatilan turvallisuus* antaa myös ohjaajalle turvallisuutta ettei loukkaantumisia tarvitse pelätä. Toimiva tila antaa ohjaajalle mahdollisuuden hallita suurtakin ryhmää säilyttäen turvallisuuden, ja näin ohjaaja pystyy keskittymään tärkeimpään tehtäväänsä, eli liikunnan ohjaamiseen. *Liikuntatilan sopivuus lapsille* oli myös katsottu tärkeäksi asiaksi ohjaajien joukossa. Se pitää sisällään paitsi turvallisuuden, myös tilan virikkeellisuuden ajatellen lapsia kohderyhmänä. Lapsille sopiva liikuntatila antaa mahdollisuuden toiminnan vaihtelevuuteen ja liikuntatuokion mielenkiintoisuuteen. Lapsille soveltuvassa liikuntatilassa tulisi olla käytettävissä erilaisia telineitä ja välineitä monipuolisuuden tarpeen täyttämiseksi. *Liikunnallisten taitojen kehittäminen* nousi ohjaajien viiden tärkeimmän kriteerin joukkoon. Kasvatuksellisten asioiden ohella tämä on yksi lasten liikunnan tärkeimmistä merkityksistä. Lapsille opetetaan motorisia taitoja sekä pyritään herättämään innostus elinikäiseen liikunnan harrastamiseen.

Vanhempien tutkimusjoukossa on nähtävissä heidän suhteensa liikuntaan ensisijaisesti lapsen kasvattajina. Myös vanhemmat näkivät tärkeimmäksi toiminnan lapselle tarjoamat *positiiviset elämykset*. Tämä on hyvä huomata kun ajattelee vanhempien merkitystä lasten liikunnan harrastamiseen. On tärkeää, että vanhemmat näkevät positiiviset elämykset tärkeimmäksi asiaksi eikä esimerkiksi sen että lapsesta tulee jatkossa huippu-urheilija. *Liikuntatilan turvallisuus* nousi myös vanhempien listalla korkealle. Monet vanhemmat saattavat olla epävarmoja kun joutuvat jättämään lapsen yksin ohjaajan vastuulle liikuntatuokion ajaksi. Turvallinen ympäristö antaa vanhemmillekin turvallisuuden tunteen. *Sosiaalisten taitojen kehittäminen* oli myös vanhempien joukossa arvioitu hieman tärkeämmäksi kuin liikunnallisten taitojen kehittäminen. Myös vanhemmat siis näkevät liikuntaharrastuksen kasvatuksellisenä välineenä, ja etenkin ryhmäliikunta on lapselle mahdollisuus tutustua muihin lapsiin ja oppia toisten huomioimista. *Liikunnallisten taitojen kehittäminen* nähtiin kuitenkin myös tärkeäksi, ehkä lasta ei muuten olisikaan tuotu liikuntaseuraan harrastamaan. Monilla vanhemmilla ei ehkä ole itsellään mahdollisuutta liikkua tarpeeksi lapsen kanssa ja opettaa hänelle taitoja. Kuitenkin on hyvä huomata, että vanhemmat näkevät liikunnallisten taitojen hallitsemisen tärkeäksi asiaksi lapsen tulevaisuudessa.

Ohjaajan ystävällisyys nousi vanhemmillakin viiden tärkeimmän kriteerin joukkoon. On selvää, että vanhemmat toivovat ystävällistä kohtelua asioidessaan ohjaajan kanssa ja odottavat myös lapsiaan kohdeltavan ystävällisesti.

Kvantitatiivisia tuloksia tukevat avoimet vastaukset, joissa vanhemmat kuvasivat mielestään laadukasta lasten liikuntaa kysyttäessä, ”Mistä asioista mielestänne laadukas lasten liikunta koostuu?”. Vastauksissa tuli esiin erityisesti myönteisten kokemusten, ohjaajan, liikuntatilan ja turvallisuuden merkitys.

*” Laadukas lasten liikunta koostuu hyvin koulutetuista ohjaajista, luovista ohjaajista, jotka myös aidosti pitävät lapsista. Musiikki, välineet, tila ym. vielä tukevat laadukasta liikuntaa, mutta ohjaaja omana persoonana osaavine taitoineen on kaiken A ja O. ” (Nainen, 34)*

*” Myönteisiä onnistumisen kokemuksia. Sosiaalista toimintaa. Oppimista omaan tahtiin. Kunnan kehittymistä. ” (Nainen, 37)*

*” Pätevät ohjaajat, sopivan kokoinen toimiva ryhmä. Mukavat lapset, hyvät tilat, mielenkiintoista, lapsille hauskaa ohjelmaa. ” (Nainen, 41)*

*” Lapsen ehdoilla, innostuksen mukaan etenemistä. Ohjaus tasapuolista, lasta yksilönä kunnioittavaa ja kannustavaa. ” (Nainen, 39)*

*”Laadukkaan lasten liikunnan tulee olla innostavaa (riippuu paljon ohjaajan omasta innosta ja taidosta vetää) ja erityisesti positiivisesti kannustavaa (kannustus tulee ikätasolle sopivasta liikunnasta, sopivasti haasteita, mutta myös soivasti onnistumisen kokemuksia) ja myös ohjaajan ja vanhempien osalta kannustavaa. (Nainen, 40)*

*”Ikäryhmälle sopivaa toimintaa, vaihtelevaa, monipuolista, luotettavat ohjaajat, turvallisuus; henkinen ja fyysinen. ” (Mies, 43)*

*”Elämyksiä, yhdessäoloa, mahdollisuus kokeilla monenlaisia asioita, liikunta ei ole aina kilpailua – tämä nykyään usein unohtuu, kun lapsista aletaan kasvattaa kolmevuotiaina huippu-urheilijoita. Asiantuntevat ja vastuuntuntoiset ohjaajat. ” (Nainen, 37)*

*”Sen pitää olla leikenomaista. Kilpailua tulisi välttää koska samanikäisetkin lapset*

*kehittyvät eri tahtia. Yleisen motoriikan kehittyminen. Asioita tehdään ryhmässä, jolloin myös opitaan toimimaan ryhmän jäsenenä.” (Mies, 36)*

*”Se on mielenkiintoista, kehittävää fyysisesti ja henkisesti (oppii toimimaan toisten kanssa) sekä lapsen mielestä hauskaa.” (Mies, 34)*

*”Monipuolisuus, osaavat ohjaajat, seuran kokemus ja perinteet, aktiiviset ohjaajat.” (Mies, 38)*

*”Monipuolisuus, vaihtelevat tempot. Kunhan lapsi viihtyy ja touhuaa hymy kasvoilla.” (Mies, 23)*

*”Tasokas ohjaus, lapsiystävälliset ohjaajat, monipuolinen ohjelma, turvallinen ympäristö, mahdollisuus kehittää taitojaan, valinnan mahdollisuus erilaisista ryhmistä, liian pieniä lapsia ei patisteta tavoitteellisuuteen yhdessä lajissa, vaan harrastetaan monipuolisesti. (Nainen, 30)*

Eri tutkimusryhmien välillä on löydettävissä huomattavaa yhtenäisyyttä viiden tärkeimmäksi arvioitun laatukriteerin joukossa. Voidaan siis sanoa, että palveluihin olennaisesti liittyvien osapuolten laatuajattelu on samansuuntaista. On kuitenkin huomattava eri ryhmien erilainen suhde asiaan. Hallituksen tehtävänä on huolehtia toiminnan ja talouden suunnittelusta, kehittää kokonaisvaltaisesti seuran toimintaa sekä tarjota ryhmille ammattitaitoiset ohjaajat. Ohjaaja pyrkii ensisijaisesti opettamaan lapsia liikunnan avulla, opettamaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia taitoja. Vanhemmille seuran toiminta on usein tuttua vain yhden liikuntaryhmän osalta ja he arvioivat palvelua oman lapsensa ja perheensä näkökulmasta.

Erilaisista näkökulmista huolimatta kaikilla tutkimusryhmillä tärkeimmäksi laatukriteeriksi nousi positiivisten elämysten saaminen liikuntatoiminnasta. Tästä voidaan päätellä, että tämä on kaikkien ryhmien yhteinen tavoite lasten liikuntatoiminnassa. Toinen yhtäläisyys kaikkien kolmen ryhmän välillä oli liikuntatilan turvallisuus ja kolmas yhteneväisyys oli liikunnallisten taitojen kehittyminen. Muissa kriteereissä yhtäläisyyttä oli huomattavissa kahden ryhmän välillä. Sosiaalisten taitojen kehittäminen oli viiden tärkeimmän joukossa ohjaajien ja vanhempien ryhmissä. Ohjaajan ystävällisyys katsottiin tärkeäksi hallituksen ja vanhempien keskuudessa.

Voidaan siis sanoa, että tulosten perusteella eri tutkimusryhmillä on hyvin samansuuntainen käsitys laadukkaasta lasten liikunnasta. Tällöin laadun kehittäminen on vakaalla ja hyvällä pohjalla. Nyt tiedetään mihin asioihin tulisi keskittyä ja mitä pitäisi vielä edelleen kehittää. Palvelujen tarjonnassahan tärkeintä on tarjota sellaista palvelua, jota asiakkaat odottavat. Kun odotukset ja toteutus kohtaavat syntyy asiakkaalle positiivinen laatukokemus.

## 7.2 Tutkimusryhmien väliset eroavaisuudet aineistossa

Huomattavia eroja esitettyjen laatukriteerien tärkeydessä ilmeni vain muutamien kriteerien kohdalla. *Seuran nimeä* piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä hallituksesta 78 prosenttia. Ohjaajista 73 prosenttia ja lasten vanhemmista 90 prosenttia taas arvioi seuran nimen vähän tai ei lainkaan tärkeäksi. Tämä tilanne kuvaa hyvin eri ryhmien seurasitoutuneisuutta. Monet hallituksen jäsenet ovat kuuluneet Jyväskylän Naisvoimistelijoihin useita, jopa kymmeniä vuosia tai ovat olleet jonkin muun naisvoimisteluseuran jäseniä. Nimeen liittyy enemmän sisältöä, seuran historia, arvopohja ja toiminta-ajatus sekä naisliikunnan tausta tunnetaan. Hallitus toimii monissa eri tehtävissä ja käyttää aikaa seuraan enemmän kuin useimmat seuran ohjaajat.

Useille ohjaajille seura on työpaikka muiden joukossa. Suuri osa ohjaajistahan on opiskelijoita, joille seura ei ole tuttu pitkältä ajalta. Useat ohjaavat seurassa vain lyhyen aikaa, jatkuvuutta ja ohjaajien sitoutuneisuutta on viime vuosina toivottu seurajohdon tasolta enemmän. Seuraan käytetty aika viikossa on muutamia tunteja, ja useat ohjaajat eivät osallistu seuran muuhun toimintaan oman ryhmänsä lisäksi ollenkaan. Poikkeuksiakin toki joukosta löytyy, on ohjaajia, jotka osallistuvat näytösten suunnitteluun, toimivat valiokunnissa ja ovat mukana talkootyössä seuran tapahtumissa. Nämä ohjaajat ovatkin korvaamaton voimavara seuratyössä.

Lasten vanhemmille seuran nimen merkitys ei aineiston mukaan ole suuri. Lapsen harrastus valitaan liikuntalajin sekä viikonpäivän, kellonajan ja paikan mukaan. Monet vanhemmat eivät luultavasti tunne seuran organisaatiota ja historiaa tai kaikkia seuran tarjoamia palveluja. Jyväskylän Naisvoimistelijat on perinteikäs nimi, jota jotkut pitävät myös vanhanaikaisena. Nimen muutostakin on seurassa harkittu, jotta nimi ei

”karkottaisi” mies- ja poikajumppaajia. Nykypäivänä miehiä on jäsenenä runsaasti, joten nimi ei näytä olevan esteenä.

Mielenkiintoinen eroavuus tärkeyden arvioinnissa ilmeni kohdassa *vanhempien huomioiminen toiminnan suunnittelussa*. Hallituksesta 67 prosenttia piti sitä tärkeänä tai erittäin tärkeänä ja ohjaajista 64 prosenttia tärkeänä. Vanhempien joukossa taas vain 42 prosenttia piti tätä tärkeänä tai erittäin tärkeänä ja 37 prosenttia vähän tai ei lainkaan tärkeänä. 21 prosenttia vastasi ”en osaa sanoa”. Tästä voi päätellä, että vanhemmat luottavat ohjaajan ja seurajohdon suunnitelmiin, eivätkä itse katso kovin tärkeäksi päästä osallistumaan. Ehkä vanhemmat haluavat myös joskus vain ”jättää lapsen muiden huomaan”, eikä olla itse niin aktiivisesti toiminnassa mukana. Joillekin lapsen liikuntaharrastuksen merkityksenä saattaa olla myös keino saada itselle hetki omaa aikaa, vaikka se tuskin on ainoa ja tärkein motiivi.

Ehkä tämän kohdan tulokset selittävät myös sitä, etteivät vanhemmat vastanneet kyselyyn yhtä aktiivisesti kuin ohjaajat ja hallituksen jäsenet. Seuran toiminnan kehittämistä ja siihen vaikuttamista ei pidetä kovin tärkeänä ja haluttuna.

Toinen eroavaisuus löytyi kohdasta *toiminta on ajanvietettä lapselle*. Hallituksesta 44 prosenttia piti tätä tärkeänä tai erittäin tärkeänä kun ohjaajien joukossa sama luku oli 73 % ja vanhempien joukossa 87 %. Liikuntaharrastuksen merkitys ajanvietteenä on siis vanhemmille huomattavasti tärkeämpi kuin hallitukselle. Ehkä tässä saattaa olla kysymys myös vastaajaryhmien erilaisesta ajattelutavasta. Hallitus on ehkä ajatellut kysymyksen tarkoittavan sitä, että toiminta olisi vain ajanvietettä ilman muita tarkoituksia. He näkevät toiminnalla olevan muita merkityksellisempiä arvoja kuin vain ajanviete. Vanhemmat taas ajattelevat, että toiminta on myös ajanvietettä, mutta arvostavat kuitenkin myös toiminnan muita puolia. Vanhemmat seuraavat läheltä lapsen ajanviettomuotoja, jotka usein nykypäivänä saattavat olla television katselua tai tietokonepelejä. Vanhemmat saattavat kokea, että heillä ei ole riittävästi aikaa ja jaksamista suunnitella lapselle monipuolista ja kehittäväää ajanvietettä. Tässä tilanteessa liikuntaryhmän merkitys ajanvietteenä kasvaa.

### 7.3 Mitä on laadukas lasten liikunta?

Yhteenvedona voidaan sanoa, että taulukon 3 asiat ovat olennaisimmat niistä, joista laadukas lasten liikuntapalvelu koostuu. *Laadukas lasten liikunta on positiivisia elämyksiä tuottavaa, sosiaalisia ja liikunnallisia taitoja edistävää liikkumista turvallisessa ympäristössä ystävällisen ja luotettavan ohjaajan ohjaamana.*

Yhtenä merkittävänä tutkimustuloksena voidaan todeta, että lasten liikunnan laatu ei ole niinkään määriteltävissä kaupallisten palveluyritysten laadun mukaisesti, vaan tärkeämmäksi nousee liikunnan kasvatukselliset ja kokemukselliset seikat. Ainoat Parasuramanin esittämät laatuksiteerit, jotka nousivat viiden tärkeimmän laatutekijän listalle olivat palveluhenkilöstön kohteliaisuus, joka pitää sisällään hyvät käytöstavat ja ystävällisyyden sekä turvallisuus, joka sisältää myös fyysisen turvallisuuden palvelun tuottamisessa. (Parasuraman ym. 1985, Grönroos 1990, 69-70 mukaan.)

Kanon (1986) kaksiulotteisen laateorian mukaan laatuominaisuudet voidaan jakaa kahteen luokkaan, houkuttelevat ominaisuudet ja "täytyy olla" -ominaisuudet, eli ehdottomat ominaisuudet. Asiakas ja käyttäjä pitävät itsestään selvänä, että varsin suuri joukko tuoteominaisuuksia on ehdottomasti kunnossa. Erityisesti tällaisia ovat turvallisuuteen liittyvät seikat. Käyttäjä on tyytymätön, mikäli tuotteesta puuttuu itsestään selvä laatulementti, mutta suhtautuu neutraalisti mikäli se sisältyy tuotteeseen. (Kano 1986, Lipponen 1993, 45-46 mukaan.) Lasten liikunnan ehdottomina laatuominaisuuksina voidaan tulosten perusteella pitää liikunnan tuottamia positiivisia elämyksiä, liikuntatilan turvallisuutta sekä liikunnallisten taitojen kehittymistä. Näiden asioiden tulee olla kunnossa, jotta asiakkaiden tyytyväisyys voidaan taata. Ehdottomien ominaisuuksien lisäksi palvelulle voidaan luoda houkuttelevia ominaisuuksia, jotka voivat toimia myyntivalttina. Houkuttelevien ominaisuuksien puuttuminen ei kuitenkaan aiheuta suoraa tyytymättömyyttä. (emt.)

Tutkimuksen tuloksia voidaan peilata myös Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n toimintasuunnitelmassaan määrittelemiін lasten toimialan tavoitteisiin. Nämä tavoitteet on asetettu jo ennen tämän tutkielman tekoa, mutta voidaan todeta, että tavoitteet täytyessään vastaavat asiakkaiden laatuodotuksia. JNV:n lasten toimialan tavoitteet jaoteltiin laadukkuuteen, lapsilähtöisyyteen sekä turvallisuuteen. Laadukkuuteen pyritään kannustamalla ohjaajia kouluttautumaan, suunnittelemalla toimintaa ja arvioimalla sitä säännöllisesti palautekyselyjen avulla. Lapsilähtöisyyden



osa-alueina pyritään järjestämään elämyksellistä, leikinomaista ja kannustavaa toimintaa, jossa huomioidaan lapsen kehitystaso. Turvallisuuteen pyritään pitämällä ryhmäkoot sopivina, toimimalla asianmukaisissa tiloissa ja käyttämällä tarvittaessa apuohjaajia. (Jyväskylän Naisvoimistelijat ry 2000/1, 5.) Lapsilähtöisyys sisältää mm. positiivisten elämysten tuottamisen, joka nousi tuloksissa tärkeimmäksi laatuksiteriksi. Myös liikuntatilan turvallisuus on huomioitu seuran turvallisuudelle asettamissa tavoitteissa. Voidaan todeta, että jo ennen kyselyn tekoa seurassa on pohdittu lasten liikunnan tavoitteita ja toimintaa ja oivallettu ne asiat, jotka ovat laadun kannalta olennaisia.

## **8 POHDINTA**

Lasten liikunta on tutkimusaiheena ajankohtainen. Tutkielmani aloittamisen jälkeen on syntynyt Nuori Suomi ry:n asettaman työryhmän tekemät lasten liikunnan eettiset linjaukset. Lasten liikkumisesta ollaan siis kiinnostuneita ja jopa huolestuneita. Yhä useammassa seuroissa ja lajiliitoissa lasten liikuntaa pyritään kehittämään yksilön kehittymistä edistävämpään ja vähemmän kilpailullisuutta korostavaan suuntaan. Myös tämän tutkimuksen tulokset tukevat tämän suuntaista kehitystä.

Oma mielenkiintoni aihetta kohtaan heräsi jo useita vuosia sitten toimiessani Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n lasten ryhmien ohjaajana sekä hallituksen jäsenenä. Laatuprojekti aloitettiin seurassa vuonna 1999 ja toiminnan laadun kehittämiseen ruvettiin paneutumaan asiakaspalautetta keräämällä. Tässä vaiheessa todettiin, että jotta laatua voidaan arvioida oli ensin kuitenkin selvitettävä mistä asioista laatu koostuu. Oma ajatukseni laadukkaasta liikunnasta oli aluksi hyvin kaupallisesti suuntautunut. Ajattelin, että liikuntapalveluissa toimii samat periaatteet kuin kaupallisissa palveluyrityksissä, onhan liikunnan kaupallistuminen voimakas nykypäivän ilmiö. Seuratoiminta aatteineen, sitoutumisineen ja talkootöineen ei ole enää nykyään todellisuutta monessakaan seurassa. Tutkimukseni aikana olen kuitenkin huomannut, että liikunnalla ja erityisesti lapsilla kohderyhmänä on selkeät ominaispiirteensä, jotka eivät kulje talous- ja markkinalähtöisen ajattelun mukaan. Liikunta on lapsille elämyksiä ja oppimista eikä sitä edes voi mitata rahassa tai muuten hyötymielessä. On todettava, että lasten liikunnan laatua on parempi lähestyä liikunnan pedagogisesta ja kasvatuksellisesta näkökulmasta.

Sama ongelma ilmeni tutkimuksellisen lähdemateriaalin hankkimisvaiheessa, sillä liikuntapalvelujen laatua käsittelevää aiempaa tutkimusta ei juurikaan löytynyt. Yrityspohjainen laatuajattelu tuotannollisista ja taloudellisista lähtökohdista ei aina sopinut liikuntaan tai yleishyödyllisen yhdistyksen toiminta-ajatukseen. Yhteistä on se, että liikunta voidaan kuitenkin käsittää palveluna, jossa asiakas ja palvelun järjestäjä kohtaavat. Tämän takia tutkimuksen teoriapohjan muodosti sekä liikuntapedagoginen näkökulma että palveluyritysten laatuajattelu. Näitä yhdistelemällä pyrin muokkaamaan kyselylomakkeen sellaiseksi, jolla laadun molemmat teoriasuunnat olisivat tasapainossa.

Aineiston keruun ajoituksessa oli pieniä puutteita. Vastausprosentti jäi keskinkertaiseksi johtuen osaksi kyselyn ajankohdasta, joka oli loppukeväällä sekä mahdollisesti myös siitä, että lomakkeet jaettiin ohjaajien kautta eikä minulla ollut henkilökohtaista kontaktia tutkittaviin. Tutkittavien motivaatio vastaamiseen ei ehkä näin ollen ollut riittävän suuri. Kerran viikossa lapsensa jumppaan tuovat vanhemmat eivät ole välttämättä kiinnostuneita seuran toiminnan kehittämisestä. Lisäkyselyn postittaminen henkilökohtaisesti niille ryhmille, joista vastauksia oli tullut vähän, oli melko työlästä. Vastauksia saatiin lisää, mutta edelleen muutamien ryhmien osalta kato jäi liian suureksi. Tulokset eivät siten ole aukottomasti yleistettävissä perusjoukkoon.

Palautuneet lomakkeet yllättivät kuitenkin positiivisesti. Kysymyksiin oli vastattu asianmukaisesti ja myös avoimiin kysymyksiin oli tullut runsaasti vastauksia. Kysymykset oli todennäköisesti ymmärretty oikein, puuttuvia tietoja ei lomakkeissa juurikaan ollut. Myös ”en osaa sanoa” vaihtoehtoa ei kovin usein oltu valittu. Ohjaajien lomakkeessa sekavuutta aiheutti koulutusta koskeva kysymys. Useat vastasivat heillä olevan jokin jatkokoulutusvaihtoehtoista. Ammattia kysyttäessä kuitenkin suurin osa vastasi olevansa opiskelijoita. Tämä kuitenkin selvisi tulosten koodausvaiheessa ja virhe voitiin korjata.

Tulosten koodausvaiheessa näytti siltä, että eroja aineistossa ei juuri löytynyt. Suurin osa vastaajista vastasi lähes kaikkiin esitettyihin laatukriteereihin ”tärkeä” tai ”erittäin tärkeä”. Vain harvat kohdat saivat vastauksia ”ei lainkaan tärkeä” tai ”vähän tärkeä”. Aluksi ajattelin tämän olevan huono asia, jos kaikkia esitettyjä kriteerejä pidettiin lähes yhtä tärkeinä tai vastaajat eivät olleet todella miettineet vastauksiaan. Toisaalta oivalsin sen voivan kertoa myös siitä, että lomakkeeseen oli löytynyt ne lasten liikunnan laadun kannalta olennaisimmat kriteerit, jotka kaikki ovat jossain määrin

tärkeitä, ja myös, että tutkimusryhmät olivat melko samaa mieltä asioista. Yhteneväisyys tältä osin voidaan nähdä pelkästään positiivisena seikkana laadun kehittämisen kannalta ja yhtenä merkittävänä tutkimustuloksena. Tarkemman analyysin jälkeen joitain merkittäviä erojakin löytyi, joten kokonaisuudessaan kyselyn tuloksia voitiin pitää onnistuneina.

Kaikkia lomakkeen kysymyksiä ei otettu mukaan tutkimukseen. Vanhempien kyselyn nelikenttä (kysymys 14), jossa vanhemmat arvioivat kokemaansa laatua seuran toiminnassa käytettiin vain seuran sisäiseen palautteeseen. Useinhan vanhemmat arvioivat toimintaa vain yhden ryhmän osalta, jolloin muun muassa ohjaajaa koskevat kommentit on hyvää palautetta ohjaajalle ja yleiset seuran toimintaa koskevat kommentit otettiin huomioon toiminnan suunnittelussa.

Tutkimuksen kautta esitettyihin tutkimusongelmiin saatiin vastaukset. Voidaan todeta, että Parasuramanin koettuun palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä vain fyysisen ympäristön turvallisuus ja sopivuus sekä palveluhenkilöstön kohteliaisuus nousivat viiden tärkeimmän laatutekijän joukkoon. (Parasuraman ym. 1985, Grönroos 1990, 69-70 mukaan.) Myös tämä tukee sitä, että lasten liikunnassa laatuun muodostuu enemmän liikuntapedagogiselta pohjalta. Voimakkaimmin aineistossa tulivat esille liikunnan tarjoamat positiiviset elämykset ja sosiaalisten ja liikunnallisten taitojen kehittyminen.

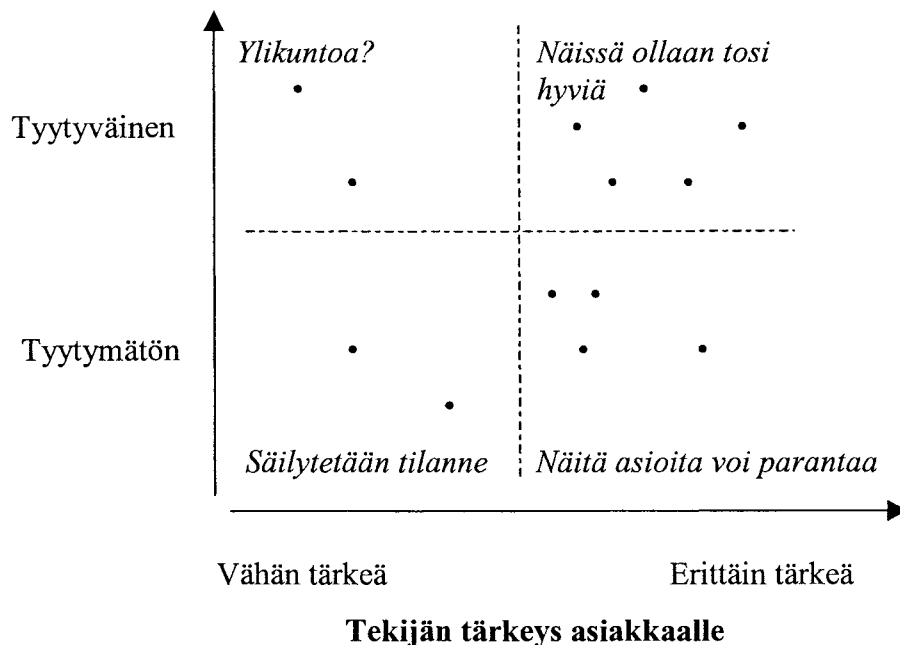
On merkittävää huomata, että ryhmien näkemykset laadukkaasta lasten liikunnasta vastaavat melko hyvin toisiaan. Voidaan sanoa, että tämä on hyvä lähtökohta laadun kehittämiseksi jatkossa. Palvelujen suunnittelijat, eli tässä tapauksessa seuran hallitus kehittää tärkeiksi katsomiaan asioita ja samalla vastaa käyttäjien, eli lasten ja heidän perheidensä tarpeisiin. Lasten toimialalle toimintasuunnitelmassa 2001 asetetut tavoitteet vastaavat tutkimustuloksia melko hyvin (Jyväskylän Naisvoimistelijat ry 2001/1). On olennaista kehittää niitä asioita, jotka laadun kannalta katsotaan tärkeiksi.

Jatkotutkimusta tästä aiheesta voisi jatkaa Lottin (2001) mukaan. Kuviossa 3 on selvitetty malli laadun kannalta tärkeiden asioiden identifioimiseksi. Omalla tutkimuksellani olen nyt selvittänyt, mitä kriteerejä asiakkaat pitävät tärkeinä Jyväskylän Naisvoimistelijoiden lasten liikunnassa. Nämä kriteerit voidaan sijoittaa tärkeyden mukaan vaaka-akselille niin, että vasemmalla ovat vähiten tärkeiksi arvioidut kriteerit ja oikealla tärkeimmäksi katsotut laatutekijät. Tämän tutkimuksen perusteella vaaka-akselin oikeaan reunaan sijoittuisivat vanhempien viisi

tärkeimmäksi katsomaa laatukriteeriä; toiminnan tarjoamat positiiviset elämykset, sosiaalisten taitojen kehittäminen, liikuntatilan turvallisuus, liikunnallisten taitojen kehittäminen sekä ohjaajan ystävällisyys.

Tämän jälkeen asiakastyytyväisyyttä näihin asioihin tulisi mitata säännöllisin väliajoin tehtävällä asiakastyytyväisyystutkimuksella. Asiakastyytyväisyys kunkin laatukriteerin kohdalla asetetaan pystyakselille, ja tällöin voidaan nähdä, mihin nelikentän osaan asiakastyytyväisyyden ja tekijän tärkeyden yhteistulos sijoittuu. Tärkeimpiä kehityskohteita ovat ne tekijät, jotka sijoittuvat oikeaan alakulmaan. Niiden tärkeys asiakkaalle on suuri, mutta tyytyväisyys matala. Kuvion avulla voidaan myös huomata, ettei investoida liikaa voimavaroja niihin asioihin, joita asiakkaat eivät koe laadun kannalta tärkeiksi. Nämä asiat sijoittuvat vasempaan yläkulmaan, eli tekijän merkitys laadun kannalta on asiakkaalle vähän tärkeä, jolloin tyytymättömyys ei aiheuta merkittävää haittaa kokonaislaadun arvioinnille.

#### Asiakkaan tyytyväisyys



Kuvio 4. Parantamisen kannalta tärkeiden asioiden identifiointi. (Lotti, 2001, 73.)

Pohja laadun arvioinnille on nyt tämän tutkielman avulla luotu. Lasten liikunnan etiikkaa ja sitä kautta myös laatua kehitetään tällä hetkellä useilla tahoilla. Jyväskylän Naisvoimistelijat ry on vireä seura, jossa toimintaan ajan hengessä ja uusia tuulia tunnustellen. Laatu on yksi seuran jatkuvista kehityksen kohteista ja paljon on saatu aikaan jo tähän mennessä. Jyväskylän Naisvoimistelijat on varteenotettava lasten

liikuntapalveluiden tarjoaja Jyväskylän kaupungissa ja toivon tutkimuksestani olevan hyötyä heille ja myös mahdollisesti muille lasten liikuntapalveluja tarjoaville seuroille ja yhteisöille.

**LÄHTEET:**

Grönroos, Christian (1990). Nyt kilpaillaan palveluilla. Weilin+Göös. Helsinki.

Itkonen, Hannu (1990). Lapsi nykypäivän Suomessa. Teoksessa Jali Westergård ja Hannu Itkonen (toim.) Lapsi ja nuori urheiluseurassa. Työväen Urheiluliitto. Helsinki, 19-30.

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry (2000/1.) Toimintasuunnitelma 2001. Jyväskylän Naisvoimistelijat ry. Jyväskylä.

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry (2000/2). Kuperkeikka. Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n jäsenlehti, syksy 2000. Jyväskylän Naisvoimistelijat ry.

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry (2001). Toimintasuunnitelma 2002. Jyväskylän Naisvoimistelijat ry. Jyväskylä.

Kano (1986). Laatu turvaa tuloksen, TQC, Yrityksen uusi toimintatapa. Teoksessa Lipponen, Toivo (1993). Laatujohtaminen. A. Financier. Kuopio.

Karvinen, J., Hiltunen, P. & Jääskeläinen, L. (1991). Lapsi ja urheilu. Suomen Valtakunnan Urheiluliitto. Helsinki.

KM 1980:31. Päivähoidon kasvatuskomitean mietintö. Valtion painatuskeskus. Helsinki. Teoksessa Numminen, Pirkko (1999). Kuperkeikka varhaiskasvatuksen didaktiikkaan. Lasten Keskus Oy. Helsinki.

Laki lasten päivähoidosta 36/73. Suomen laki ja asetuskokoelma. Teoksessa Numminen, Pirkko (1999). Kuperkeikka varhaiskasvatuksen didaktiikkaan. Lasten Keskus Oy. Helsinki.

Leppänen, Tytti (1999). Lasten toimiala esittäytyy. Kuperkeikka. Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n jäsenlehti, syksy 1999. Jyväskylän Naisvoimistelijat ry. Jyväskylä, 15.

Lipponen, Toivo (1993). Laatujohtaminen. A. Financier. Kuopio

Lotti, Leila (2001). Tehokas markkina-analyysi. WSOY. Helsinki

Malminen, Eija (1986). Kohti parempaa palvelua. Suomen mielenterveysseura. Helsinki.

Numminen, Pirkko (1999). Kuperkeikka varhaiskasvatuksen liikunnan didaktiikkaan. Lasten Keskus Oy. Helsinki.

Nykänen, Hannele (1996). Lapsikeskeinen liikunta ja urheilu. Lappeenrannan kirjapaino Oy. Lappeenranta.

Oakland, John S. (1993). Total quality management: the route to improving performance. Nichols publishing. East Brunswick (NJ).

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing. Teoksessa Grönroos, Christian (1990). Nyt kilpaillaan palveluilla. Weilin+Göös. Helsinki.

Puonti, Pulmu (1997). Voimistelun ohjaajan peruskurssi - lapset. Teoksessa Miettinen, Pauli (toim.) Liikkuva lapsi ja nuori. VK-kustannus Oy. Helsinki, 113-122.

Puronaho, Kari (1999). Liikunta ja talous – luentosarja. Kevät 1999. Liikunnan sosiaalitieteiden laitos. Jyväskylän Yliopisto.

Pyykkönen, T., Telama, R., Juppi, J. (1989). Liikkuvat lapset. Liikuntatieteellinen seura. Helsinki.

Suomen Naisten Liikuntakasvatusliitto (1989). Voimistelunohjaajan opas 1 6-9 -vuotiaiden lasten ohjaajille. Suomen Naisten Liikuntakasvatusliitto. Helsinki.

Suomen Palloliitto (2000). Kaikki Pelaa- materiaali.

Telama ym. (1989). Kouluikäisten lasten liikuntaharrastus. Teoksessa Pyykkönen, Telama, Juppi (toim.) Liikuntatieteellinen seura. Helsinki, 33-40.

Valtiovarainministeriö (1998). Julkisen sektorin laatulinjauksia. Tutkimukset ja selvitykset 5/98. Valtiovarainministeriö. Helsinki.

#### **SÄHKÖISET LÄHTEET:**

Nuori Suomi (1999). 20.10.1999. [www.nuorisuomi.fi](http://www.nuorisuomi.fi)

Nuori Suomi ry (2002). 19.6.2002. [www.nuorisuomi.fi](http://www.nuorisuomi.fi)

Suomen Voimistelu- ja liikuntaseurat SVoLi ry (2002). 2.5.2002. [www.svoli.fi](http://www.svoli.fi)

## HYVÄ LAPSIJUMPPAAJAN VANHEMPI

Olen Jyväskylän Yliopiston Liikunta- ja terveystieteiden tiedekunnan opiskelija ja teen liikuntasuunnittelun ja hallinnon pro gradu-tutkielmaani lasten liikuntapalvelujen laadusta. Tutkimuksen kohdejoukkoina ovat Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n 4-12-vuotiaiden lasten ryhmien vanhemmat, ryhmien ohjaajat sekä hallitus.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaista on laadukas lasten liikunta. Sen avulla pyritään kehittämään seuran toimintaa perheiden toiveita vastaavaksi. Osallistumalla tutkimukseen pääsette vaikuttamaan lapsenne harrastuksen kehittämiseen.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä tutkittavien henkilöllisyyttä selvitetä. Vastattuanne voitte sulkea lomakkeen oheiseen kirjekuoreen ja palauttaa sen ryhmän ohjaajalle. Vastaaminen vaatii aikaa n. 10-15 minuuttia.

Kyselyn tuloksista saatte tietoa Kuperkeikka-lehdestä.

**KIITOS OSALLISTUMISESTANNE!**

Heli Katajamäki

Liik. Tiet. Yo

Tarja Rasimus-Järvinen

Puheenjohtaja

Jyväskylän Naisvoimistelijat ry



**RENGASTAKAA OIKEA VASTAUSVAIHTOEHTO TAI KIRJOITAKAA VASTAUS SILLE VARATTUUN PAIKKAAN.** Lasta koskevista kysymyksissä (nrot 2, 9, 11, 13 ja 15) vastatkaa sen lapsen osalta, jonka ryhmän kautta saitte tämän kyselyn.

1. Sukupuoli a) nainen b) mies
2. Ikä lapsenne ikä \_\_\_\_ vuotta  
oma ikänne \_\_\_\_ vuotta
3. Pohjakoulutus a) ylioppilastutkinto  
b) keskikoulu  
c) peruskoulu  
d) kansa- tai kansalaiskoulu  
e) jokin muu koulu
4. Jatkokoulutus a) korkeakoulututkinto  
b) ammatillinen opistotutkinto  
c) ammattikoulututkinto  
d) ammatillinen kurssi  
e) jokin muu  
f) ei jatkokoulutusta
5. Ammatti \_\_\_\_\_
6. Kotitalouden bruttotulot kuukaudessa (FIM)  
a) 0-9 000 mk  
b) 9 001- 15 000 mk  
c) 15 001-25 000 mk  
d) 25 001-60 000 mk  
e) 60 001-85 000 mk  
f) 85 001-100 000 mk  
g) yli 100 000 mk
7. Kuinka monta alle 18-vuotiasta lasta kotitaloudessanne on? \_\_\_\_\_
8. Kuinka monta aikuista kotitaloudessanne on? \_\_\_\_\_
9. Harrastusryhmä, johon lapsenne osallistuu  
a) Naperojumppa  
b) Temppukoulu  
c) Liikuntaleikkikoulu  
d) KidMix  
e) Tanssi- ja voimistelu  
f) Joukkuevoimistelun valmennusryhmä
10. Kuinka monta kertaa **viikossa** harrastatte liikuntaa?  
a) ei ollenkaan  
b) 1-3 kertaa  
c) 4-5 kertaa  
d) yli 5 kertaa

11. Kuinka monta kertaa **viikossa** lapsenne harrastaa ohjattua liikuntaa?

- a) 1 kerran
- b) 2-3 kertaa
- c) 4-5 kertaa
- d) yli 5 kertaa

12. Kuinka monta kertaa **viikossa** perheenne harrastaa yhdessä liikuntaa? (toinen tai molemmat vanhemmista lapsen/lasten kanssa)

- a) ei ollenkaan
- b) 1-3 kertaa
- c) 4-5 kertaa
- d) yli 5 kertaa

13. Kuinka tärkeäksi koette seuraavat asiat lapsenne liikuntaharrastuksessa? Ympyröikää mielipidettänne vastaava numero (1-5).

- 1= ei lainkaan tärkeä
- 2= vähän tärkeä
- 3= en osaa sanoa
- 4= tärkeä
- 5= erittäin tärkeä

	ei lainkaan tärkeä	vähän tärkeä	en osaa sanoa	tärkeä	erittäin tärkeä
a) seuran nimi	1	2	3	4	5
seuran toiminnan arvot	1	2	3	4	5
harrastuksen hinta	1	2	3	4	5
seuran näkyvyys (mainonta, lehti-ilmoitukset ym.)	1	2	3	4	5
harrastus lähellä kotia	1	2	3	4	5
liikuntalaji	1	2	3	4	5
seuran muu toiminta	1	2	3	4	5
aloittamisen helppous (ilmoittautuminen, maksut ym.)	1	2	3	4	5
toimiston palvelu	1	2	3	4	5
b) ohjaajan koulutus	1	2	3	4	5
ohjaajan kokemus	1	2	3	4	5

	ei lainkaan tärkeä	vähän tärkeä	en osaa sanoa	tärkeä	erittäin tärkeä
ohjaajan ystävällisyys	1	2	3	4	5
ohjaajan ulkoinen olemus	1	2	3	4	5
ohjaajan liikunnalliset taidot	1	2	3	4	5
c) liikuntaryhmän koko	1	2	3	4	5
liikuntatilan sopivuus lapsille	1	2	3	4	5
liikuntatilan välineistö	1	2	3	4	5
liikuntatilan turvallisuus	1	2	3	4	5
ryhmän muut lapset	1	2	3	4	5
d) toiminnan tavoitteellisuus	1	2	3	4	5
toiminnan suunnitelmallisuus	1	2	3	4	5
toiminnan leikinomaisuus	1	2	3	4	5
toiminnan kilpailullisuus	1	2	3	4	5
lapsen yksilöllinen ohjaus	1	2	3	4	5
vanhempien huomioiminen toiminnan suunnittelussa	1	2	3	4	5
e) toiminta kehittää lapsen liikunnallisia taitoja	1	2	3	4	5
toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja	1	2	3	4	5
toiminta tarjoaa lapselle positiivisia elämyksiä	1	2	3	4	5
toiminta on ajanvietettä lapselle	1	2	3	4	5

14. Arvioikaa kokemuksienne perusteella Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n toimintaa. Mitkä asiat olette kokeneet hyväksi, mitkä huonoiksi? Mitä asioita toivoisitte kehitettävän ja mitä poistettavan? Listatkaa asiat alla oleviin ruutuihin.

<p>1) HYVÄÄ</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>2) HUONOA</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p>3) KEHITETTÄVÄÄ</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>4) POISTETTAVAA</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

15. Miksi lapsenne harrastaa liikuntaa? Perustelkaa vapaamuotoisesti hieman laajemmin.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

16. Mistä asioista mielestänne laadukas lasten liikunta koostuu?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

HYVÄ JNV:N LASTEN OHJAAJA

Olen Jyväskylän Yliopiston Liikunta- ja terveystieteiden opiskelija ja teen liikuntasuunnittelun ja hallinnon pro gradu-tutkielmaani lasten liikuntapalvelujen laadusta. Tutkimuksen kohdejoukkoina ovat Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n 4-12-vuotiaiden lasten ryhmien vanhemmat, ryhmien ohjaajat sekä seuran hallitus.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaista on laadukas lasten liikunta. Sen avulla pyritään kehittämään seuran toimintaa perheiden toiveita vastaaviksi, sekä auttaa teitä ohjaajia työnne suunnittelussa. Vastaamalla kyselyyn voitte tuoda esiin näkemyksiänne lasten liikunnan laatuun vaikuttavista asioista sekä seuran toiminnasta.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä tutkittavien henkilöllisyyttä selvitetä. Vastattuanne voitte sulkea lomakkeen oheiseen kirjekuoreen.

Kyselyn tuloksista saatte tietoa Kuperkeikka- lehdestä ja seuran ohjaajapalaverista.

Kiitos aktiivisuudestasi ja hyvää loppukevättä ja kesää!

Heli Katajamäki  
Liik. tiet. yo

Tarja Rasimus-Järvinen  
Puheenjohtaja  
Jyväskylän Naisvoimistelijat ry



11. Kuinka tärkeäksi koet seuraavat asiat ohjatessasi lasten (4-12-vuotta) liikuntaryhmiä? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero.

1 = ei lainkaan tärkeä

2 = vähän tärkeä

3 = en osaa sanoa

4 = melko tärkeä

5 = erittäin tärkeä

	ei lainkaan tärkeä	vähän tärkeä	en osaa sanoa	tärkeä	erittäin tärkeä
a) seuran nimi	1	2	3	4	5
harrastuksen hinta	1	2	3	4	5
seuran näkyvyys	1	2	3	4	5
toiminta tarjotaan lähellä asiakkaan kotia	1	2	3	4	5
aloittamisen helppous (ilmoittautuminen, maksut)	1	2	3	4	5
c) liikuntaryhmän koko	1	2	3	4	5
liikuntatilan sopivuus lapsille	1	2	3	4	5
liikuntatilan välineistö	1	2	3	4	5
liikuntatilan turvallisuus	1	2	3	4	5
tunnin ajankohta	1	2	3	4	5
liikuntatilan käytön helppous (varaukset ym.)	1	2	3	4	5
d) toiminnan tavoitteellisuus	1	2	3	4	5
toiminnan suunnitelmallisuus	1	2	3	4	5
toiminnan leikinomaisuus	1	2	3	4	5
toiminnan kilpailullisuus	1	2	3	4	5
lapsen yksilöllinen ohjaus	1	2	3	4	5



vanhempien huomioiminen toiminnan suunnittelussa	1	2	3	4	5
seuran arvojen huomioiminen toiminnan suunnittelussa	1	2	3	4	5
seuran tarjoama ohjaus/koulutus	1	2	3	4	5
e) toiminta kehittää lapsen liikunnallisia taitoja	1	2	3	4	5
toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja	1	2	3	4	5
toiminta tarjoaa lapselle positiivisia elämyksiä	1	2	3	4	5
toiminta on lapselle ajanvietettä	1	2	3	4	5
f) toiminta on seuralle taloudellisesti kannattavaa	1	2	3	4	5
toiminta vahvistaa seuran imagoa	1	2	3	4	5
ohjauksesta maksetaan palkkaa	1	2	3	4	5

12. Arvioi seuran järjestämää lasten toimintaa. Mitkä asiat koet hyväksi, mitkä huonoiksi? Mitä asioita haluaisit kehitettävän, mitä poistettavan? Listaa asiat alla oleviin ruutuihin.

1) HYVÄÄ	2) HUONOA
3) KEHITETTÄVÄÄ	4) POISTETTAVAA

13. Perustele hieman laajemmin, minkä takia ohjaat lasten liikuntaa ja mikä tekee mielestäsi lasten liikunnasta tärkeää?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

KIITOS VASTAUKSESTASI!

**RENGASTAKAA OIKEA VASTAUSVAIHTOEHTO TAI KIRJOITAKAA VASTAUS  
SILLE VARATTUUN PAIKKAAN.**

1. Sukupuoli a) nainen b) mies

2. Ikä \_\_\_\_\_ vuotta

3. Pohjakoulutus a) ylioppilastutkinto  
b) keskikoulu  
c) peruskoulu  
d) kansa- tai kansalaiskoulu  
e) jokin muu koulu

4. Jatkokoulutus a) korkeakoulututkinto  
b) ammatillinen opistotutkinto  
c) ammattikoulututkinto  
d) ammatillinen kurssi  
e) jokin muu  
f) ei jatkokoulutusta

5. Liikunta-alan koulutus a) liikunnan opettaja  
b) liikunnan ohjaaja  
c) SVoLin (tai vastaavan) ohjaajakoulutus  
d) ei liikunta-alan koulutusta

5. Ammatti \_\_\_\_\_

6. Kuinka monta vuotta olette toimineet Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:ssä? \_\_\_\_\_ vuotta.

7. Kuinka monta vuotta olette toimineet JNV:n hallituksessa? \_\_\_\_\_ vuotta.

8. Kuinka monta tuntia viikossa käytätte seuran toimintaan? (kokoukset, suunnittelu ym.)

- a) alle 1 tunti
- b) 1-2 tuntia
- c) 3-4 tuntia
- d) yli 4 tuntia

9. Kuinka tärkeäksi koette seuraavat asiat seuran järjestämässä lasten (4-12-vuotta) toiminnassa?  
 Ympyröikää mielipidettänne vastaava numero.

1 = ei lainkaan tärkeä

2 = vähän tärkeä

3 = en osaa sanoa

4 = melko tärkeä

5 = erittäin tärkeä

	ei lainkaan tärkeä	vähän tärkeä	en osaa sanoa	tärkeä	erittäin tärkeä
a) seuran nimi	1	2	3	4	5
harrastuksen hinta	1	2	3	4	5
seuran näkyvyys	1	2	3	4	5
toiminta tarjotaan lähellä asiakkaan kotia	1	2	3	4	5
aloittamisen helppous (ilmoittautuminen, maksut)	1	2	3	4	5
b) ohjaajan koulutus	1	2	3	4	5
ohjaajan kokemus	1	2	3	4	5
ohjaajan ystävällisyys	1	2	3	4	5
ohjaajan ulkoinen olemus	1	2	3	4	5
ohjaajan liikunnalliset taidot	1	2	3	4	5
ohjaajan luotettavuus	1	2	3	4	5
ohjaajan sitoutuneisuus	1	2	3	4	5
c) liikuntaryhmän koko	1	2	3	4	5
liikuntatilan sopivuus lapsille	1	2	3	4	5
liikuntatilan välineistö	1	2	3	4	5
liikuntatilan turvallisuus	1	2	3	4	5
liikuntatilan hinta	1	2	3	4	5

	ei lainkaan tärkeä	vähän tärkeä	en osaa sanoa	tärkeä	erittäin tärkeä
liikuntatilan käytön helppous (varaukset ym.)	1	2	3	4	5
d) toiminnan tavoitteellisuus	1	2	3	4	5
toiminnan suunnitelmallisuus	1	2	3	4	5
toiminnan leikinomaisuus	1	2	3	4	5
toiminnan kilpailullisuus	1	2	3	4	5
lapsen yksilöllinen ohjaus	1	2	3	4	5
vanhempien huomioiminen toiminnan suunnittelussa	1	2	3	4	5
seuran arvojen huomioiminen toiminnan suunnittelussa	1	2	3	4	5
e) toiminta kehittää lapsen liikunnallisia taitoja	1	2	3	4	5
toiminta kehittää lapsen sosiaalisia taitoja	1	2	3	4	5
toiminta tarjoaa lapselle positiivisia elämyksiä	1	2	3	4	5
toiminta on lapselle ajanvietettä	1	2	3	4	5
f) toiminta on seuralle talou- dellisesti kannattavaa	1	2	3	4	5
toiminta vahvistaa seuran imagoa	1	2	3	4	5

10. Arvioikaa seuran järjestämää lasten toimintaa. Mitkä asiat koette hyviksi, mitkä huonoiksi? Mitä asioita haluaisitte kehittää, mitä poistaa? Listatkaa asiat alla oleviin ruutuihin.

1) HYVÄÄ	2) HUONOA
3) KEHITETTÄVÄÄ	4) POISTETTAVAA

11. Perustelkaa hieman laajemmin, mikä on mielestänne Jyväskylän Naisvoimistelijat ry:n lasten liikuntatoiminnan tarkoitus?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**KIITOS VASTAUKSESTANNE!**