



Paula Harmokivi-Saloranta

**KÄYTTÄJÄT LIIKUNTAPALVELUJEN KEHITTÄJINÄ –
KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESSÄ PALVELUINNOVAATIO-
PROSESSISSA KÄYTTÄJIEN TUOTTAMA TIETO
TUTKIMUKSEN KOHTEENA**



Paula Harmokivi-Saloranta

KÄYTTÄJÄT LIIKUNTAPALVELUJEN KEHITTÄJINÄ – KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESSÄ PALVELUINNOVAATIO- PROSESSISSA KÄYTTÄJIEN TUOTTAMA TIETO TUTKIMUKSEN KOHTEENA

Väitöskirja filosofian tohtorin arvoa varten esitetään Lappeenrannan-Lahden teknillisen yliopiston LUT School of Engineering Science akateemisen neuvoston luvalla julkisesti tarkastettavaksi Lahdessa, Lahden urheilukeskuksessa Ravintola Voiton auditoriossa perjantaina 17. tammikuuta 2020 klo 12.

Acta Universitatis
Lappeenrantaensis 894

Ohjaajat Professori Vesa Harmaakorpi
 LUT Lahti
 LUT School of Engineering Science
 Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT
 Suomi

 Professori Helinä Melkas
 LUT Lahti
 LUT School of Engineering Science
 Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT
 Suomi

Esitarkastajat

 Professori, pääsihteeri Pekka Aula
 Suomalainen Tiedeakatemia
 Suomi

 Professori emeritus Kimmo Suomi
 Liikuntatieteellinen tiedekunta
 Jyväskylän yliopisto
 Suomi

Vastaväittäjä

 Professori, pääsihteeri Pekka Aula
 Suomalainen Tiedeakatemia
 Suomi

ISBN 978-952-335-482-1
ISBN 978-952-335-483-8 (PDF)
ISSN-L 1456-4491
ISSN 1456-4491

Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT
LUT Yliopistopaino 2020

Tiivistelmä

Paula Harmokivi-Saloranta

Käyttäjät liikuntapalvelujen kehittäjinä – käyttäjälähtöisessä palveluinnovaatioprosessissa käyttäjien tuottama tieto tutkimuksen kohteena

Lappeenranta 2020

179 sivua

Acta Universitatis Lappeenrantaensis 894

Väitöskirja, Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT

ISBN 978-952-335-482-1, ISBN 978-952-335-483-8 (PDF),

ISSN-L 1456-4491, ISSN 1456-4491

Suomalaiset liikkuvat terveystensä kannalta liian vähän. Ihmisten liikkumista on edistetty useilla eri tavoilla. Kansanterveyden näkökulmasta liikkumisen edistäminen onkin välttämätöntä, jotta voitaisiin ennaltaehkäistä kroonisia kansantauteja, edistää kuntalaisten kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä säästää julkisia varoja. Tämän väitöskirjan tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa siitä, miten käyttäjälähtöistä palveluinnovaatioprosessia voi hyödyntää liikuntapalvelujen uudistamisessa ja kehittämisessä. Väitöskirjatutkimuksen tarkastelun kohteena oli käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa käytettyjen tiedonkeruumenetelmien tuottama tieto. Väitöstutkimuksen pääkysymyksenä oli, millaista tietoa käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuottaa palvelujen kehittäjille.

Tämä väitöskirjatutkimus edustaa monitapaustutkimusta ja perustuu kymmeneen tapaukseen. Tutkimuksen tapauksina olivat käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa toteutetut tapahtumat, joihin osallistettiin eri elämäntilanteessa olevia kuntalaisia, niin nuoria, työkäisiä kuin ikääntyneitä. Eri tapauksissa hyödynnettiin eri tiedonkeruumenetelmää käyttäjiä osallistamiseksi. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin kirjoitelmia ja liikuntatarinoita, ryhmäkeskusteluja, työpajoja ja lomakekyselyitä. Aineistojen analysointi toteutettiin kolmen vaiheen mallin kautta, mikä sisälsi analyysi-, tulkinta- ja luentavaiheen. Näissä vaiheissa hyödynnettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Tapaukset analysoitiin ensin erikseen, ja sen jälkeen tapauksia verrattiin keskenään samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien löytämiseksi.

Väitöskirjatutkimuksen tuloksena löydettiin, että käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuotti seitsemää tiedon muotoa: deklaratiiivista, kokemuksellista, produktiivista, tunne- ja taitotietoa sekä käyttäjälähtöistä että yhteisölähtöistä sosiokulttuurista tietoa. Nämä tiedon muodot lisäsivät käyttäjäymmärrystä, ymmärrystä käyttäjien asuinalueesta sekä tuottivat konkreettisia toiveita ja kehittämisideoita liikuntapalveluihin liittyen. Eri tiedonkeruumenetelmät tuottivat eri tiedon muotoja, ja tähän vaikutti käytetyn menetelmän lisäksi, miten käyttäjäryhmä oli saavutettu, millaisia liikuntapalvelujen käyttäjiä tapaukseen osallistuneet olivat ja miten he tunsivat toisensa ja asuivat suhteessa toisiinsa. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että eri tavoin toteutetut käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheet tuottavat eri tiedon muotoja ja tuovat esille eritavoin erilaiset liikuntapalvelujen käyttäjät. Käyttäjälähtöistä

palveluinnovaatioprosessia hyödyntäessä liikuntapalvelujen kehittäjien olisikin suositeltavaa päättää, kenen näkökulmasta palveluita kehitetään, halutaanko kehittää nykyisiä palveluita vai löytää uusia ratkaisuja sekä miten laajoihin kehittämistoimenpiteisiin ollaan valmiita.

Avainsanat: liikuntapalvelut, käyttäjälähtöinen palveluinnovaatio, innovaatio, monitapaustutkimus

Abstract

Paula Harmokivi-Saloranta

User as the developers of sport services – a study of the knowledge provided by users in a user-driven service innovation

Lappeenranta 2020

179 pages

Acta Universitatis Lappeenrantaensis 894

Diss. Lappeenranta-Lahti University of Technology LUT

ISBN 978-952-335-482-1, ISBN 978-952-335-483-8 (PDF),

ISSN-L 1456-4491, ISSN 1456-4491

Sedentary behaviour among Finnish people has become a growing public health concern. Physical activity of the people has been enhanced in several different ways. This national investment is essential, since physical activity promotes public health, wellbeing and saves public funds. The purpose of this dissertation was to provide novel information how user-driven service innovation process could be utilized in the renewal and development of sport services. This thesis focused on the knowledge produced by data acquisition methods utilized in the initial phase of user-driven service innovation. This study focused specifically on the nature of produced knowledge the initial phase of user-driven service innovation process provides for service developers. This dissertation was a multiple case study based on ten cases. These ten study cases consist of the events carried out in the initial phase of the user-driven service innovation process. Citizens with variable age and life situation were involved in to these cases. Multiple data acquisition methods were used in different cases with an aim to inclusive the citizens to this study. The data acquisition methods used were essays and sport stories, group discussions, workshops and surveys. The data were analyzed by using a three-phase model including analysis, interpretation, and reading phase. The cases were first analyzed separately and thereafter the cases were compared with an aim to detect similarities and differences.

The results of this study showed that the initial phase of the user-driven service innovation process produced seven different types of knowledge; declarative, empirical, productive, emotional, practical, user based socio-cultural, and community based socio-cultural knowledge. These types of knowledge improved both understanding of the user group and its residential area and produced concrete needs and development ideas regarding sport services. Different data acquisition methods produced different types of knowledge. In addition to the method used, types of knowledge were affected by how the user group had been achieved, how they utilized sport services and the relationships between users. To conclude, the findings in this study provided evidence that initial phases of user-driven service innovation process produce different types of knowledge and bring up in different ways distinct types of sport service users. When utilizing user-driven service innovation process, the developers of sports services should decide, whose perspective guides the decision, whether to develop existing services or to try find new solutions, and how prepared an organization is for the development process.

Keywords: sport services, user-driven service innovation, innovation, multiple case study

Kiitokset

Tätä kirjoittaessani tiedän, että olen saavuttanut jotakin, joka on joskus tuntunut vain kaukaiselta unelmalta. Tämän unelman saavuttaminen on ollut pitkä ja toisinaan kivikkoinen matka. Väitöskirjaprosessia voidaan kuvata matkana, mutta toisaalta tärkeintä tällä matkalla on ollut, että olen saanut eväitä jatkaa eteenpäin tutkijana ja kehittäjänä. Olen nyt kuitenkin saavuttanut yhden päätepisteen ja voin katsoa mennyttä kiitollisena, että lähdin tälle matkalle ja olen saanut kokea tämän matkan. Joskus prosessi on tuntunut yksinäiseltä puurtamiselta, mutta toisaalta matkan varrella on ollut useita ihmisiä ja kohtaamisia, jotka ovat antaneet työlleni suunnan ja auttaneet saavuttamaan tämän matkan päämäärän.

Kiitän väitöskirjan ohjaajiani professori Vesa Harmaakorpea ja professori Helinä Melkasta heidän asiantuntemuksestaan ja kannustavasta ohjauksesta sekä heidän luottamuksestaan prosessiini. Kiitos työni esitarkastajiksi suostumisesta ja työni loppuvaiheessa saamistani kommentteista professori Pekka Aulalle ja emeritusprofessori Kimmo Suomelle. Lisäksi kiitos Pekalle suostumisesta vastaväittäjäksi.

Tämän väitöskirjaprosessin aikana olen kirjoittanut aiheesta kaksi artikkelia, jotka ovat auttaneet minua tässä prosessissa eteenpäin. Näiden artikkelien kirjoittamiseen on osallistunut tutkija Sirpa Laitinen-Väänänen ja erikoistutkija Satu Parjanen. Kiitän Sirpaa artikkelin yhteiskirjoittamisesta ja niistä kaikista keskusteluista, joita hänen kanssaan olen matkan varrella käynyt. Keskustelut ovat antaneet uusia näkökulmia, ja toisaalta uskoa omiin tekemisiini. Kiitän myös Satua artikkelin yhteiskirjoittamisesta ja monista asiantuntevista kommentteista, joita eri vaiheissa tätä matkaa olen häneltä saanut.

Kiitän Arto Virtasta, jolla on ollut merkittävä rooli siinä, että olen ohjautunut tutkimusaiheeni pariin. Kiitän myös Raakel Luotoa englanninkielisen tiivistelmän tarkastamisesta. Haluan myös kiittää Päijät-Hämeen liittoa mahdollisuudesta toteuttaa tutkimus- ja kehittämishanke heidän rahoittamassaan hankkeessa. Kiitän myös kaikkia niitä, jotka osallistuivat tämän tutkimus- ja kehittämishankkeen toteuttamiseen.

Väitöskirjaprosessi ei olisi onnistunut ilman perhettäni, ja haluan kiittää aviopuolisoani Marko Salorantaa, joka on mahdollistanut monilla tavoilla tämän prosessin ja jaksanut tukea ja kannustaa. Kiitän myös tutkimusapulaisiani, poikiani Jesseä ja Nikoa, jotka ovat antaneet äidille toisinaan rauhan työskennellä, mutta toisaalta pitäneet arjessa kiinni. Poikien sanat, milloin äiti saat tuon valmiiksi, ovat ehkä kuvastaneet heidän näkemystään prosessista. Lähtökohdat tälle prosessille olen saanut lapsuuden kodistani, ja haluan kiittää vanhempiani Hellevi ja Urpo Harmokiveä. Kiitän heitä myös siitä avusta, jota olemme saaneet arjessamme. Kiitän lämpimästi myös ystäviäni, jotka ovat vuosi vuoden jälkeen jaksaneet kannustaa ja olla kiinnostuneita tästä prosessista.

Paula Harmokivi-Saloranta
Itsenäisyyspäivänä 6.12.2019
Lahti, Suomi

Omistettu pojilleni Nikolle ja Jesselle

Sisältö

Tiivistelmä
Abstract
Kiitokset
Kuviot
Taulukot

1	Johdanto	15
1.1	Tausta	15
1.2	Liikuntapalvelut käyttäjälähtöisen innovaatiotutkimuksen kohteena	16
1.3	Tutkimuksen tavoite, tehtävä ja tutkimusongelmat	17
1.4	Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat.....	20
2	Liikuntapalvelut tutkimuksen kontekstina	23
2.1	Yleisiä termejä ja määritelmiä	23
2.2	Liikuntakäyttäytyminen.....	27
2.3	Liikuntakäyttäytyminen sosiokulttuurisena ilmiönä	29
2.4	Liikunnan kansantaloudellinen merkitys.....	31
2.5	Liikunnan järjestäminen julkisella sektorilla	32
3	Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta julkisella sektorilla	35
3.1	Palvelujen parantamisesta innovaatioihin	35
3.2	Palveluinnovaatiot julkisella sektorilla.....	37
3.3	Käyttäjälähtöisyys palvelujen innovoinnissa.....	40
3.3.1	Käyttäjälähtöisen innovaation määritelmä.....	40
3.3.2	Käyttäjälähtöisyydestä käyttäjakeskeisyyteen ja yhteissuunnitteluun	42
3.4	Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan lähtökohdat julkisella sektorilla	43
3.4.1	Käyttäjät julkisella sektorilla	45
3.4.2	Käyttäjät osana innovaatioprosessia.....	47
3.4.3	Asiakkaan ääni innovaatioiden lähtökohtana.....	51
3.4.4	Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan mahdollisuudet ja hyödyt julkisella sektorilla	54
3.4.5	Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan haasteet julkisella sektorilla	55
4	Tiedon rakentaminen käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa	59
4.1	Mitä tieto on?	59
4.2	Tiedon muodot	60
4.3	Tiedon rakentuminen eksplisiittisestä ja hiljaisesta tiedosta	63
4.4	Erilaiset menetelmät käyttäjätiedon saamiseksi.....	67
4.5	Hiljainen tieto innovaatioiden lähtökohtana	68
4.6	Tiedon rakentuminen innovaatioiden lähtökohtana	69
4.7	Käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa yhteisölliset menetelmät tiedon rakentajana	72

5	Yhteenvedo teoreettisesta viitekehystä	77
6	Tutkimuksen toteutus	81
6.1	Tapaustutkimus osana laadullisen tutkimuksen perinnettä	81
6.2	Tutkimuksen toteutus ja tapausten valinta.....	84
6.3	Tapausten kuvaus	88
6.3.1	Kirjoitelmat ja liikuntatarinat.....	88
6.3.2	Ryhmäkeskustelut	90
6.3.3	Työpajat	94
6.3.4	Lomakekyselyt	95
6.4	Aineiston analyysi	96
7	Tutkimuksen tulokset	101
7.1	Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tuottamat tiedon muodot.....	101
7.1.1	Deklaratiivinen tieto	101
7.1.2	Kokemuksellinen tieto	102
7.1.3	Produktiivinen tieto	103
7.1.4	Tunne- ja taitotieto	104
7.1.5	Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto	105
7.1.6	Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto	106
7.2	Tiedon muodot ja niiden rakentuminen tapauksittain	110
7.2.1	Kirjoitelmat ja liikuntatarinat.....	110
7.2.2	Ryhmäkeskustelut	113
7.2.3	Työpajat	120
7.2.4	Lomakekyselyt	121
7.3	Käyttäjämäärrystä, ymmärrystä asuinalueesta sekä kehittämisideoita ja toiveita	123
8	Pohdinta	129
8.1	Tulosten pohdinta.....	129
8.1.1	Tiedon seitsemän muotoa	129
8.1.2	Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa käytetyt tiedonkeruumenetelmät.....	133
8.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	136
8.3	Jatkotutkimusaiheet	139
8.4	Johtopäätös.....	141
	Lähdeluettelo	145
	Liite A: Yläasteikäisten jatkettavat lauseet	173
	Liite B: Elintapaohjausta saaneiden lomakekysely	175

KUVIOT

Kuvio 1.	Liikunta yläkäsitteenä terveys-, kunto- ja arkiliikunnalle	24
Kuvio 2.	Kuntien liikuntapalvelujen rakenne	26
Kuvio 3.	Käyttäjälähtöinen julkisten palvelujen päätöksenteko- ja innovaatioprosessi	49
Kuvio 4.	Asiakkaan ääni osana innovaatioprosessia	54
Kuvio 5.	Eksplisiittinen ja hiljainen tieto	65
Kuvio 6.	Tiedon rakenne ja tiedon muotojen rakentuminen eksplisiittisestä ja hiljaisesta tiedosta	66
Kuvio 7.	Käyttäjälähtöinen palveluinnovaatioprosessi sosiokulttuurisesta viitekehystä tarkasteltuna	78
Kuvio 8.	Tutkimuksen analyysiprosessi	98
Kuvio 9.	Sisällönanalyysi esimerkki pienten lasten äitien ryhmäkeskusteluista	100
Kuvio 10.	Käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin suunnittelun lähtökohdat	141

TAULUKOT

Taulukko 1.	Innovaatiotyypit liikuntasektorilla	38
Taulukko 2.	Käyttäjien osallistumisen ulottuvuudet	51
Taulukko 3.	Yhteenvedo käyttäjälähtöisestä innovaatio toiminnasta julkisella sektorilla	58
Taulukko 4.	Tiedon muodot	62
Taulukko 5.	Etäisyyden muodot ja niiden lähteet innovaatioverkostossa	74
Taulukko 6.	Väitöskirjatutkimuksen vaiheet	84
Taulukko 7.	Väitöskirjatutkimuksen tapaukset	87
Taulukko 8.	Aktiivisen liikkujan ja Passiivisen liikkujan -kehyskertomukset	89
Taulukko 9.	Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelujen teemat	91
Taulukko 10.	Learning Cafè -menetelmässä käytetyt keskusteluteemat	93
Taulukko 11.	Nuorten lomakekyselyn sisältämät lauseet	96
Taulukko 12.	Käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa aineistoissa ilmenneet tiedon muodot	108
Taulukko 13.	Yhteenvedo tiedonkeruumenetelmien tuottamista tiedon muodoista	127

1 Johdanto

1.1 Tausta

Innovaatioilla ja erityisesti teknologiainnovaatioilla on pitkä historia julkisella sektorilla (Savory, 2009, 149), ja monet sosiaali- ja terveysalan innovaatiot ovat vaikuttaneet ihmisten arkeen ja terveyteen vuosikymmenien ajan (Hämäläinen, 2005, 197). Julkisella sektorilla puhutaan innovaatiokäsitteen sijasta usein muun muassa uusista palveluista, rakenneuudistuksista sekä reformeista (Hämäläinen, Jäppinen & Kivisaari, 2011, 219). Innovaatio käsitteen käyttö voi olla hankalaa, koska innovointiin liittyviä käsitteitä ja itse innovaatiota käytetään ja määritellään eri tavoin (Hennala, 2011, 34–35). Usein on myös vähintäänkin hankalaa, ellei jopa keinotekoista vetää rajaa innovaatiotoiminnan ja jatkuvan kehittämisen välille (Hennala & Melkas, 2010, 232). Innovaatiot voidaan jakaa erilaisiin innovaatiotyyppisiin, kuten palvelu-, tuote-, organisaatio- ja/tai prosessi-innovaatioihin (esim. De Vries, Bekkers & Tummers, 2016, 12–14; Hartley, 2005, 28). Tämä innovaatioiden jakaminen mahdollistaa kehittämiskohteen tarkastelemisen erilaisista näkökulmista ja tuottamaan uusia innovatiivisia ratkaisuja (Pekkarinen & Melkas, 2010). Käytännössä julkisella sektorilla innovaatiot voivat rakentua eri innovaatiotyyppien yhdistelmistä (De Vries ym., 2016, 14; Hartley, 2005, 28).

Lähtitulevaisuudessa julkinen sektori on monien haasteiden edessä. Ikääntyneiden osuus kasvaa väestössä, ja samalla niin sanottu taloudellinen huoltosuhde heikkenee eli työttömien ja muiden työvoiman ulkopuolella olevien ryhmien, kuten eläkeläisten määrä suhteessa työikäisiin kasvaa (Suomen virallinen tilasto, 2019). Lisäksi terveydenhuollon menot kasvavat vuosittain (THL, 2018). Kansantalouden näkökulmasta liikuntaa edistämällä saadaan huomattavia yhteiskunnallisia säästöjä, sillä liikkumattomuudesta aiheutuneet suorat terveydenhuollon kustannukset ovat jopa 600 M€ (Vasankari & Kolu toim., 2018). Vähäinen liikunta onkin yleisesti tunnustettu haaste, ja vain joka kymmenes suomalainen liikkuu terveytensä kannalta riittävästi (Bennie ym., 2017). Näin tarvitaan uusia ratkaisuja, jotta voidaan vastata näihin haasteisiin.

Uusia innovatiivisia ratkaisuja voidaan hakea käyttäjälähtöisellä innovaatiotoiminnalla. Käyttäjälähtöisellä innovaatiotoiminnalla voidaan laajassa mielessä viitata innovaatioprosesseihin, joihin osallistetaan palvelujen tai tuotteiden käyttäjät ja jotka ovat toiminnan keskiössä (Wandahl, Jacobsen, Heidemann Lassen, Bolvig Poulsen & Sørensen, 2011, 403). Käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa voidaan nähdä asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen yhdeksi tärkeimmäksi lähtökohdaksi (Alam, 2002; Svensson & Hartmann, 2018). Julkisen sektorin palvelujen uudistamisessa ja kehittämisessä käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa on hyödynnetty muun muassa sosiaali- ja terveysalalla ikääntyneiden hyvinvointipalvelujen (Hennala, 2011), itsehoitoa tukevien teknologisten ratkaisujen (Timmerman ym., 2016; van der Weegen ym., 2013) ja hammashoitopalvelujen kehittämisessä (Pässilä, Oikarinen & Harmaakorpi, 2015) sekä kulttuurialalla kirjastopalvelujen kehittämisessä (Scupola & Nicolajsen, 2010; Scupola & Zanfei, 2016).

1.2 Liikuntapalvelut käyttäjälähtöisen innovaatiotutkimuksen kohteena

Tämän väitöskirjatutkimuksen alulle panevana voimana voidaan nähdä olevan ihmisten vähäinen fyysinen aktiivisuus, jonka pohjalta on lähdetty laajemmin tarkastelemaan käyttäjälähtöistä innovaatioprosessia ja sen alkuvaiheessa syntyneen tiedon hyödyntämistä liikuntapalvelujen kehittämisessä. Liikuntapalvelut ovat olleet vain muutamissa innovaatiotutkimuksissa tutkimuksen kohteena. Nämä tutkimukset ovat kohdistuneet erityisesti fyysistä aktiivisuutta tukevien teknologisten ratkaisujen kehittämiseen osana sairauksien hoitoa (Goyal ym., 2016; Timmerman ym., 2016; van der Weegen ym., 2013). Urheiluvälineiden kehittämisessä käyttäjälähtöinen innovaatio toiminta on ollut laajemmin innovaatiotutkimuksen kohteena (esim. Hyysalo, 2009; Lüthje, Herstatt & von Hippel, 2005; Raach, Herstatt & Lock, 2008; Schweisfurth & Herstatt, 2016). Näissä tutkimuksissa käyttäjälähtöistä innovaatiota on hyödynnetty niin polkupyörien (Lüthje ym., 2005; Schweisfurth & Herstatt, 2016), kilpapurjeveneiden (Raach ym., 2008) kuin kajakkien (Hyysalo, 2009) kehittämisessä.

Fyysisen aktiivisuuden edistämässä käyttäjälähtöisyyden teeman alla on käytetty osallistavaa lähestymistapaa (participatory approach) (Parry, Straker, Gilson & Smith, 2013) ja yhteissuunnittelua (collaborative planning) (Kumanyika ym., 2003). Näitä lähestymistapoja on käytetty, esimerkiksi työntekijöiden fyysisen aktiivisuuden lisäämisessä (Parry ym., 2013), aktiivisemman työmatkan kehittämisessä (Aittasalo ym., 2017) ja Afrikan-Amerikkalaisten nuorten tyttöjen fyysisen aktiivisuuden edistämässä (Kumanyika ym., 2003). Näiden lähestymistapojen tavoitteena on osallistaa toiminnan keskiössä olevat henkilöt toiminnan kehittämiseen ja toteuttamiseen, sekä pyrkiä näin sitouttamaan heidät käyttäytymisen muutokseen (Parry ym., 2013).

Liikuntasuunnittelussa on käytetty muun muassa yhteisölähtöistä osallistavaa (Derose, Marsh, Mariscal, Pina-Cortez & Cohen, 2014) ja osallistuvan suunnittelun (Suomi, 1998; 2008) lähestymistapoja. Näitä molempia lähestymistapoja on käytetty rajatun alueen, kuten lähion, puiston tai koulun pihan suunnittelussa. Yhteisölähtöisessä osallistavassa suunnittelussa yhteisön edustajia osallistetaan yhteiskehittämiseen palvelujen tuottajien kanssa (Derose ym., 2014). Osallistuvan suunnittelun tavoitteena on, että suunnittelijat saavat käyttöönsä käyttäjien näkemyksiä, joita voivat hyödyntää suunnittelussa (Suomi, 2008). Yhteissuunnittelu on yksi osallistuvan suunnittelun menetelmistä, missä eri toimijat yhdessä valmistavat alueellisen kehittämissuunnitelman. Suomi (1998) on tutkinut omassa väitöstutkimuksessaan yhteissuunnittelumenetelmän käyttämistä liikuntasuunnittelun välineenä.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin julkisen sektorin liikuntapalveluita. Julkisen ja yksityisen sektorin innovaatio toimintaan vaikuttavat useat eri tekijät, joita kuvataan väitöskirjassa. Liikuntapalvelujen näkökulmasta sekä julkinen että yksityinen sektori voivat tuottaa osittain samoja palveluita. Toisaalta liikuntaa voidaan toteuttaa monin eri tavoin, jolloin liikuntapalvelut voidaan nähdä laajana kenttänä, joka sisältää niin ohjatut liikuntapalvelut kuin liikuntaympäristöt, jotka mahdollistavat kuntalaisten omaehtoisen

liikkumisen. Näin tarkasteltuna liikuntapalveluista osan voi tuottaa vain julkinen sektori. (vrt. Fuglsang & Sundbo, 2016, 219–220.)

Tämän liikuntapalvelujen tuottaja näkökulman lisäksi julkisen sektorin liikuntapalvelujen käyttäjälähtöiselle innovaatiotoiminnalle tunnistettavia erityispiirteitä ovat uudistamisen ja kehittämistarpeen nouseminen erityisesti kuntalaisten hyvinvoinnista ja terveydestä, jotka linkittyvät kansantalouteen. Julkisella sektorilla useat tutkimukset ovat kohdistuneet käyttäjälähtöiseen innovaatiotoimintaan sosiaali- ja terveystalalla. Näissä tutkimuksissa tarve on erityisesti lähtenyt tarpeesta kehittää palvelujen laatua ja parantaa prosesseja tehokkaammiksi resurssien säästämiseksi (esim. Fuglsang & Sundbo, 2016, 220; Pässilä, Oikarinen, Parjanen & Harmaakorpi, 2013; Røtnes & Dybvik Staalesen toim., 2009, 1–2). Laatu ja palvelujen tehokkuus on myös nostettu julkisen sektorin innovaatiotoiminnan yleisiksi lähtökohdiksi (Hartley, 2005, 30).

Liikuntapalvelujen kehittämiseen vaikuttaa myös, miten palvelujen käyttäjä ymmärtää. Yleisesti käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa käyttäjäksi ymmärretään palvelujen loppukäyttäjä, ja käyttäjien osallistaminen perustuu yleensä siihen, että osallistujilla on itsellään tarve ja motivaatio osallistua kehittämiseen (Baldwin & von Hippel, 2011, 1400). Julkisen sektorin liikuntapalvelujen kehittämisen tarve voi nousta erityisesti tarpeesta lisätä kuntalaisten fyysistä aktiivisuutta, ja saavuttaa ne kuntalaiset, jotka liikkuvat terveystensä kannalta liian vähän. Kuntalaiset voidaan jakaa liikuntapalvelujen käyttämisen suhteen erilaisiin liikkujiin: niihin, jotka jo liikkuvat säännöllisesti eli palvelujen loppukäyttäjiin, satunnaisesti liikkuviin eli potentiaalisiin käyttäjiin sekä niihin, jotka eivät vielä liiku tai edes harkitse liikunnan aloittamista eli marginaalikäyttäjiin. Nämä erilaiset käyttäjät tulee tunnistaa ja huomioida niin käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa kuin palvelujen uudistamisessa ja kehittämisessä. Liikuntapalvelujen kehittämiseen liittyen tulee huomioida, että liikuntakäyttäytyminen on kompleksinen ilmiö, johon vaikuttavat niin yksilön sisäiset tekijät kuin sosiaaliset suhteet ja ympäristö (Linke, Robinson & Pekmezi, 2014). Nämä tekijät yhdessä ohjaavat liikkumista ja liikuntapalvelujen käyttämistä. Uusien liikuntapalvelujen kehittämisessä tarvitaan ymmärrystä, kuinka uuden palvelun arvo ja merkitys luodaan erilaisille käyttäjille (vrt. Magnusson, 2003, 228).

1.3 Tutkimuksen tavoite, tehtävä ja tutkimusongelmat

Tämä väitöskirjatutkimus tarkastelee käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa käytettyjen tiedonkeruumenetelmien tuottamaa tietoa. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa uutta tietoa siitä, miten käyttäjälähtöistä palveluinnovaatioprosessia voi hyödyntää liikuntapalvelujen uudistamisessa ja kehittämisessä. Kontekstina tutkimuksessa oli julkisen sektorin liikuntapalvelut. Tutkimuksen yleisempänä tehtävänä on osallistua liikkumisen edistämiseen käytävään keskusteluun lisäämällä ymmärrystä, miten käyttäjälähtöistä palveluinnovaatioprosessia voidaan käyttää liikuntapalvelujen uudistamisprosessissa ja luoda ymmärrystä ja suuntaviivoja käyttäjälähtöisten liikuntapalvelujen innovaatioprosessiin.

Väitöskirjatutkimuksessa kiinnostus kohdistui siihen tietoon, jota käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuotti liikuntapalvelujen kehittäjille ja jota voidaan hyödyntää palveluinnovaatioissa. Tarkastelun kohteena olivat erilaiset käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa käytetyt tiedonkeruumenetelmät, ja löytää näille tarkoituksenmukaisia käyttökohteita käyttäjälähtöiseen liikuntapalveluinnovaatioprosessiin. Tutkimuksen ulkopuolelle oli rajattu käyttäjiltä toisille suunnattu tieto, joka ei lisännyt kehittäjäorganisaation tietopohjaa, ja käyttäjien omat oivallukset liikkumiseen liittyen.

Väitöstutkimuksen pääkysymyksenä on:

Millaista tietoa käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuottaa palvelujen kehittäjille?

Tutkimuksen alakysymykset ovat:

- 1. Millaisia tiedon muotoja on tunnistettavissa käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheesta?*
- 2. Millaisia tiedon muotoja voidaan tuottaa eri tiedonkeruumenetelmillä?*
- 3. Mitä asioita kehittäjän tulee huomioida käyttäessään eri tiedonkeruumenetelmiä?*

Käyttäjälähtöisissä innovaatiotutkimuksissa on käytetty useita erilaisia menetelmiä käyttäjätiedon saamiseksi, ja useat tutkijat ovat tutkineet menetelmiä ja työkaluja, joilla käyttäjätieto voidaan kerätä hyödynnettäväksi innovaatioprosessin seuraaviin vaiheisiin (esim. Alam, 2002; Hennala & Melkas, 2016; Holopainen & Helminen, 2011; Overvik Olsen & Welo, 2011). Overvik Olsen ja Welo (2011) jakavat nämä tutkimukset kahteen ryhmään. Toiseen ryhmään kuuluvat tutkimukset, joissa on vahva teoreettinen ja kvantitatiivinen lähestymistapa, ja toiseen ryhmään kuuluvat ne tutkimukset, jotka ovat tarkastelleet pääasiassa vain yhtä menetelmää ja sen tuottamaa tietoa kerrallaan. Sekä Overvik Olsen ja Welo (2011) että Holopainen ja Helminen (2011) ovat tutkineet useamman menetelmän tuottamaa tietoa, joita on käytetty käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa. Nämä molemmat tutkimukset ovat kohdistuneet yksityiseen sektoriin. Overvik Olsen ja Welo (2011) tutkivat käyttäjiä osallistavia menetelmiä, joita voidaan käyttää tuoteinnovaatioprosessissa olemassa olevien tuotteiden kehittämisessä. Holopaisen ja Helminen (2011) tutkimus kohdistui innovaatioprosessiin, jossa käyttäjät olivat yhteiskehittäjän roolissa ja osallistuivat innovaatioprosessin eri vaiheisiin. Tutkimuksessaan he tarkastelivat erityisesti menetelmiä, joilla palveluja voidaan kehittää konkreettisempaan muotoon. Tämä väitöstutkimus kohdistui julkisen sektorin liikuntapalvelujen kehittämiseen. Tutkimuksessa käyttäjät osallistettiin käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaiheeseen, missä tavoitteena on löytää innovaatioaiheita ja laajentaa palvelujen kehittäjien tietopohjaa, mikä voi mahdollistaa näkemään asioita uudella tavalla.

Useat tutkimukset, jotka ovat tarkastelleet käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa käytettyjä erilaisia menetelmiä, kuvaavat prosessia ja prosessin tuottamaan tulosta eivätkä kuvaa menetelmillä saatuja tietoja syvemmin. Sekä Hennala ja Melkas (2016) että Overvik Olsen ja Welon (2011) ovat tutkineet eri tiedonkeruumenetelmillä saatua tietoa ja sen luonnetta. Hennalan ja Melkaksen (2016) tutkimus kohdistui yhteen tiedonkeruumenetelmään. Tutkimuksessaan he tarkastelivat sähköisen verkkotyökalun tuottamaa tietoa. Overvik Olsen ja Welon (2011) vertailivat neljän eri tiedonkeruumenetelmän tuottamaa tietoa tutkimuksessaan. He arvioivat näiden eri menetelmien käyttöä käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa. Overvik Olsenin ja Welonin (2011) mukaan tarvitaan ymmärrystä käyttäjien integroinnista käyttäjälähtöiseen innovaatiotoimintaan sekä ymmärrystä erilaisten menetelmien käytöstä ja niiden erityispiirteistä, jotta käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta tuottaa arvoa palvelujen kehittäjille ja mahdollistaa onnistuneen innovaatiotoiminnan.

Tämä tutkimus kohdistui useampaan eri tiedonkeruumenetelmään, joita hyödynnettiin tutkimuksen kymmenessä tapauksessa eri käyttäjäryhmien kanssa. Nämä tiedonkeruumenetelmät olivat sekä perinteisiä yleisesti käytössä olevia menetelmiä, kuten erilaiset haastattelut, että uudempia vähemmän käytettyjä menetelmiä, kuten tarinalliset menetelmät. Tutkimuksen tarkastelun kohteena olevat menetelmät kehitettiin soveltuvaksi tämän väitöstutkimuksen kohteena olevaan liikuntakontekstiin. Tutkimukseen valikoituissa menetelmissä huomioitiin, että niillä oli mahdollista saavuttaa erilaiset liikuntapalvelujen käyttäjät. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin havainnointi ja verkkopohjaiset työkalut, joita käytetään paljon käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa (Amann, Zanini & Rubinelli, 2016; Overvik Olsen & Welon, 2011). Havainnoinnin ei nähty tarjoavan mahdollisuutta saavuttaa erilaisia käyttäjiä, sillä tutkimuksessa liikuntapalvelut ymmärrettiin laajasti niin kuntien järjestäminä ohjattuina palveluina kuin omaehtoista liikkumista tukevinä liikuntaympäristöinä. Lisäksi käytetyt tiedonkeruumenetelmät rajattiin niihin menetelmiin, jotka edellyttivät käyttäjiltä tietoista ja konkreettista toimintaa.

Verkkopohjaisilla työkaluilla on mahdollista saavuttaa helposti paljon käyttäjiä, mutta van der Weegen ja hänen kollegoidensa (2013) tutkimuksen mukaan teknologian hyödyntäminen liikuntapalvelujen käyttäjien osallistamisen välineenä on haasteellista, sillä on todennäköistä, että ne osallistuvat ideoiden tuottamiseen ja kehittämiseen, jotka jo liikkuvat. Näin liikuntapalvelujen kehittämisessä kehittäjinä toimisivat vain jo palveluita käyttävät ja yhteisen ymmärryksen liikunnan tärkeydestä jakavat henkilöt (Kauravaara, 2013, 14). Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli saavuttaa erilaisia liikuntapalvelujen käyttäjiä niitä, jotka jo käyttävät kunnan tarjoamia liikuntapalveluita, mutta myös niitä, jotka käyttävät niitä vain satunnaisesti tai ei ollenkaan. Näin verkkopohjaiset työkalut jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle.

1.4 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Metodologialla tarkoitetaan teoriapohjan, tutkimusmenetelmän, tiedonkeruu- ja aineiston analyysimenetelmien muodostamaan kokonaisuutta, joiden valintaa ohjaa tieteenfilosofia. Yhdysvaltalaiset tutkijat Egon Guba ja Yvonna Lincoln (1994; 2005; ks. myös Lincoln, Lynham & Guba, 2011) ovat jakaneet tieteenfilosofiat positivistiseen, uuspositivistiseen, kriittiseen teoriaan, konstruktivistiseen ja osallistavaan paradigmaan. Tämän tutkimuksen metodologinen kokonaisuus pohjautuu konstruktivistisen tieteenfilosofian paradigmaan. Konstruktivismi sisältää joukon erilaisia suuntauksia, mutta yhteistä näille kaikille suuntauksille on se, että ihmisellä ymmärretään olevan kyky tulkita ja rakentaa todellisuutta, eikä ihmisen havaitsema maailma ole todellinen absoluuttisessa mielessä vaan sisältää tulkinnan, jota muokkaa kulttuurilliset ja kielelliset rakenteet (Patton, 2015, 121). Konstruktivistisessä tieteenfilosofiassa ihminen nähdään myös aktiiviseksi toimijaksi, joka rakentaa omaa ymmärrystään liittämällä uutta informaatiota aikaisempaan tietoon (esim. Tynjälä, 2002, 37–38). Huomioitavaa on, että konstruktivismiin lähtökohtana on, että ihmisen maailma on erilainen kuin luonnollinen, fyysinen maailma (Guba & Lincoln, 1994; Patton, 2015; Säljö, 2004, 232). Konstruktivismiin eri suuntauksia eroavat toisistaan erityisesti sen suhteen, että ymmärretäänkö konstruointi yksilöllisenä vai sosiaalisena prosessina. (Phillips, 1995, teoksessa Miettinen, 2000, 281). Tämä kahtiajako ei kuitenkaan ole täysin selvä, sillä kaikki suuntauksia yhdistävät elementtejä toisista suuntauksista (Tynjälä, 2002, 59–60).

Ymmärrettäessä konstruointi sosiaalisena prosessina nähdään, että todellisuus rakentuu sosiaalisesti, ja samassa yhteisössä elävät ihmiset jakavat yhteisöllisesti rakennettuja näkemyksiä. Keskeiseksi käsitteeksi voidaan nostaa sosialisatio, jossa on kyse siitä, kuinka ihminen omaksuu kulttuuriinsa ja ympäristöönsä kuuluvat ajattelun ja käytännöllisten toimenpiteiden suorittamisen keinot. Bergerin ja Luckmannin (1994) klassisen näkemyksen mukaan ihmisen sosialisatio voidaan nähdä kaksivaiheisena prosessina, joista ensimmäinen vaihe primaarisosialisatio tapahtuu pienessä yhteisössä, perheessä, ja toisella vaiheella sekundaarisosialisatiolla tarkoitetaan kaikkia niitä tapahtumasarjoja, jotka seuraavat primaarisosialisatiota. Primaarisosiasiaatiossa lapset oppivat useimmat elämän perustavimmista ja tärkeimmistä tiedoista ja valmiuksista, kuten kielen, sosiaalisen vuorovaikutuksen säännöt ja muiden huomioonottamisen sekä muut lukuisat tiedot ja pelisäännöt, jotka ovat välttämättömiä yhteiskunnassa toimimiseksi. (Berger & Luckmann, 1994, 147–148; Säljö, 2004, 37–38). Sekundaarisosialisatiiossa ihminen voi sosialistua yhteiskunnan 'osamaailmoihin'. Tämä osamaailmoin sosiaalistuminen riippuu yhteisön merkityksestä yksilölle. (Berger & Luckmann, 1994.)

Näin tässä laadullisen tutkimuksen kenttään kuuluvassa tutkimuksessa nähdäänkin, että ihmisen puheella ja kertomuksilla on sosiaalinen alkuperä. Tällä viitataan niin suulliseen kielenkäyttöön kuin kirjoitettuun puheeseen ja kuviin (vrt. Alanen, 2002, 210). Tiedonkeruumenetelminä tutkimuksessa käytettiin muun muassa ryhmäkeskusteluja, kirjoitelmia sekä tarinoita, ja näissä aineistoissa oltiin kiinnostuttu niistä puheista ja kertomuksista, joilla käyttäjät rakensivat todellisuutta liikunnasta ja liikuntapalveluista

(vrt. Tynjälä, 2002, 59). Näiden puheiden voidaan nähdä värittyvän suhteessa aikaan, paikkaan ja tilanteeseen (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen, 2011, 82), jolloin niiden tarkastelu tulee tapahtua kontekstissa, jossa ne on tuotettu.

Tiedon tuottamiseksi käytettiin myös yhteisöllisiä menetelmiä, joiden lähtökohtana oli se, että osallistujilla oli yhteinen tehtävä ja tavoite, jonka toteuttamisessa käyttäjät rakensivat vuorovaikutuksessa yhteistä ymmärrystä. Vuorovaikutuksen voidaan ajatella ulkoistavan omat ajatukset ja näin vahvistavan uusien ajatusten kehittymistä. Tällä näkemyksellä on yhteyttä innovaatiotoimintaan, ja nähdään, että sosiaalisessa vuorovaikutustilanteessa voi syntyä jotakin uutta, jota osallistuja ei välttämättä yksin pohtimalla keksisi. (Tynjälä, Heikkinen & Huttunen, 2005, 28.) Toisaalta tässä tutkimuksessa ymmärretään myös, että ihmisen ajattelu on peräisin ihmisen sosiaalistumisesta yhteiskunnan 'osamaailmoihin', ja tuotetussa sanallisessa tai kirjoitetussa kielessä ihminen käyttää muiden ihmisten sanoja ja täten epäsuorasti heidän ajatuksiaan ja käsityksiään, joihin sisällyttää omia viestejään. (Säljö, 2004, 234.) Puheissa nähdään olevan kulttuurinen pohja, vaikka yksilöt ovat yksilöitä, niin he ovat jatkuvassa suhteessa toisiin ihmisiin ja kuvastavat näin laajemmin käyttäjäryhmän kulttuuria (Hyvärinen, 2010, 114).

2 Liikuntapalvelut tutkimuksen kontekstina

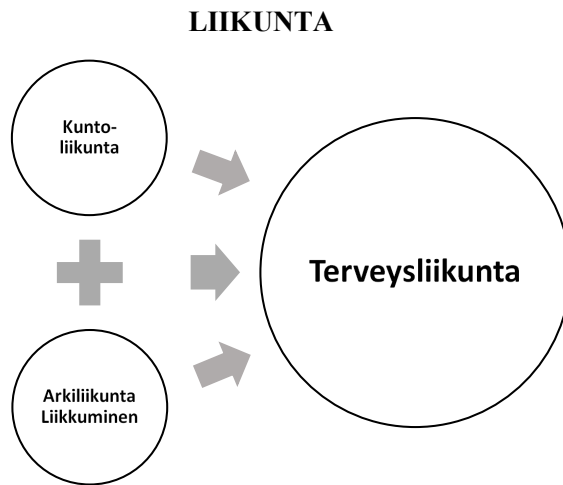
2.1 Yleisiä termejä ja määritelmiä

Liikunta: Liikunta on moniulotteinen käsite, ja sitä voidaan pitää yläkäsitteenä kaikille liikuntaan ja urheiluun liittyville käsitteille. Toisinaan kuitenkin osa erottaa urheilun liikunnasta. (Tiihonen, 2015.) Tässä tutkimuksessa ei lähdetä tarkemmin tarkastelemaan liikunta- ja urheilukäsitteen yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Näitä Tiihonen (2015) on pohtinut Liikuntakulttuurin käsitteitä tiedetoimittajille -julkaisussaan. Tutkimuksessa käytetään käsitteinä liikunta ja liikkuminen, ja tutkimuksen ulkopuolelle rajataan pois urheilu. Liikunta käsite pitää sisällään muun muassa arkiliikunnan, kuntoliikunnan ja terveysliikunnan (kuvio 1). Arkiliikunnalla tarkoitetaan kaikkea arjessa tapahtuvaa liikkumista, kuten työmatkaliikuntaa, työhön liittyvää liikuntaa, koulun välitunneilla tai tunneilla tapahtuvaa liikuntaa sekä kotona tai puutarhassa tehtäviä töitä. Usein arkiliikunnan tavoite on muualla kuin itse liikunnassa. Kuntoliikunnalla viitataan omaehtoiseen liikuntaan, jossa tavoitteena on oman kunnon ylläpitäminen tai kehittäminen. Kuntoliikunta toteutuu usein erillisenä suorituksena, ja tavoitteena voi olla joko hengitys- ja verenkiertoelimistön eli kestävyys- tai lihaskunnon kehittäminen. (Tiihonen, 2015.)

Terveysliikunnan käsite on syntynyt yli 25 vuotta sitten (Bouchard & Shephard, 1994) kuvaamaan liikunnan merkitystä sairauksien ehkäisijänä ja terveyden edistäjänä. Terveysliikunnan käsitettä käytetäänkin erityisesti, kun halutaan korostaa näitä. (Tiihonen, 2015.) Terveysliikunnalla tai terveyttä edistävällä liikunnalla, jota myös käytetään, tarkoitetaan sellaista liikuntaa, jolla on myönteisiä vaikutuksia terveyteen riippumatta liikunnan toteuttamistavoista tai -syistä. Terveysliikunta ei aiheuta toteuttajalleen myöskään terveydellisiä haittoja. (Suni & Taulaniemi toim., 2012.) Terveysliikunta voi siis olla vapaa-aikana harrastettua liikuntaa eli kuntoliikuntaa tai arkiliikuntaa (Husu, Paronen, Suni & Vasankari, 2011, 31).

Terveysliikuntaan on liitetty yli 20 vuoden ajan terveysliikuntasuositukset (Blair, LaMonte & Nichaman, 2004; Pate ym., 1995), joilla on kuvattu liikunnan vähimmäismäärää, jolla saavutetaan liikunnan terveyshyödyt. Eri ikäryhmille on annettu omat terveysliikuntasuosituksensa, jotka määrittelevät liikunnan määrän, useuden, kuormittavuuden ja tyypin. Syksyllä 2019 Suomessa käytetyt työikäisten terveysliikuntasuositukset, joita on kuvattu aina vuodesta 2004 asti liikuntapiirakan avulla, muuttuivat liikkumisen suositukseksi. Nämä liikkumisen suositukset pohjautuvat amerikkalaisten vuonna 2018 päivitettyihin suosituksiin. (UKK-instituutti, 2019.)

Liikkumisen suosituksen ydin noudattelee edelleen aikaisempia terveysliikuntasuosituksia, joiden mukaan esimerkiksi työikäisten (18–64-vuotiaat) tulisi harrastaa kohtuukuormitteista liikuntaa, joka tarkoittaa reipasta kävelyä vastaavaa tehoa, yhteensä vähintään kaksi ja puoli tuntia viikossa tai vaihtoehtoisesti raskasta kestävyysliikuntaa, joka vastaa hölkkäämisen tehoa, yhteensä tunti ja viisitoista minuuttia



Kuvio 1. Liikunta yläkäsitteenä terveys-, kunto- ja arkiliikunnalle.

viikossa. Kestävyysliikunnan lisäksi lihaskuntoa kehittävää harjoittelua tulisi olla kaksi kertaa viikossa. (Haskell ym., 2007.) Uusiutunut suositus huomioi entistä suositusta paremmin kevyen liikuskelun, paikallaanolon tauottamisen ja riittävän unen merkityksen (UKK-instituutti, 2019).

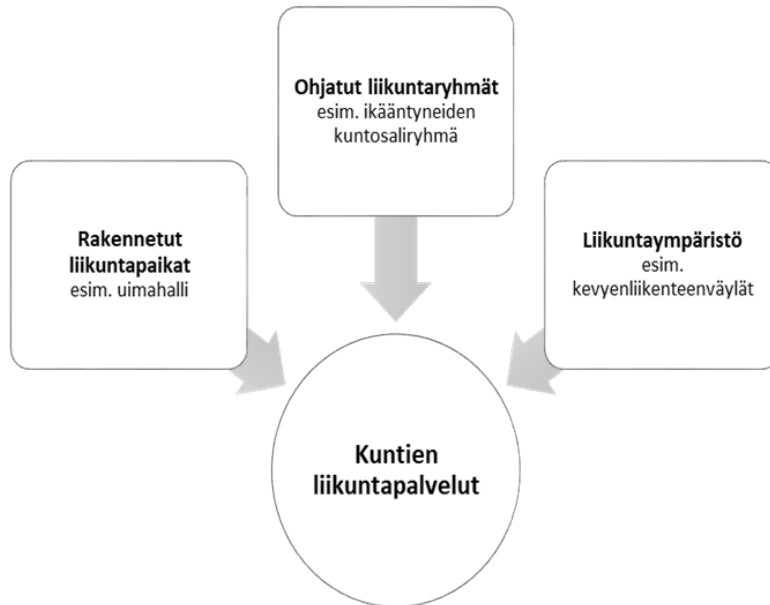
Tässä tutkimuksessa käytetäänkin liikunnan käsitteen rinnalla käsitettä liikkuminen, jolla tarkoitetaan kaikkea fyysistä aktiivisuutta¹, joka vähentää paikallaan oloa tai istumisaikaa eli liikkumattomuutta. Tällä käsitteellä halutaan laajentaa liikunnan käsitettä koskemaan kaikkea ihmisten ruumiillista tekemistä, jolloin ei rajoituta tarkastelemaan vain liikunta- ja urheilupaikoilla toteutettua toimintaa (Itkonen & Laine, 2015, 9). Tutkimuksessa halutaan liikkumisen käsitteen avulla korostaa terveyden näkökulmasta, että kaikki fyysinen aktiivisuus, joka vähentää liikkumattomuutta, on terveydelle hyväksi, sillä liikkumattomuus lisää monien elintapasairauksien riskiä (esim. Biswas ym., 2015; Physical Activity Guideline Advisory Committee, 2018; Thorp, Owen, Neuhaus & Dunstan, 2011).

Tutkimuksissa terveysliikuntasuosituksia on käytetty, kun on kuvattu terveysliikuntasuosituksien toteutumista eri-ikäryhmillä ja liikunnan kansantaloudellista merkitystä. Näissä tutkimuksissa vähäisellä fyysisellä aktiivisuudella on usein tarkoitettu tilannetta, jossa terveysliikuntasuositukset eivät toteudu kestävyysliikuntasuosituksen osalta. (Janssen, 2012; Vasankari & Kolu toim., 2018, 6.) Tässä tutkimuksessa, kun puhutaan terveysliikuntasuosituksista tai terveystensä kannalta liian vähän liikkuvista viitataan näihin ennen syksyä 2019 oleviin suosituksiin, koska näiden uusien liikkumisen suosituksien pohjalta ei ole vielä löydettävissä tutkimuksia.

¹ Fyysisellä aktiivisuudella tarkoitetaan kaikkea tahdonalaista toimintaa, joka lisää energiankulutusta päivän aikana (Liikunta: Käypä hoito -suositus, 2015).

Liikuntapalvelu: Liikuntapalveluille ei ole yhtenäistä määritelmää. Yleisesti palveluita voidaan tarkastella henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena tai kokonaisvaltaisiin palvelutarjoomiin, joilla tarkoitetaan palveluita, jotka tukevat asiakkaiden toimintoja ja prosesseja arvoa luovasti. Palvelu voidaan määritellä aineettomien toimintojen sarjasta koostuvaksi prosessiksi, jossa asiakas osallistuu palvelutilanteeseen ja palvelu kehittyy palvelua käyttäessä. (Grönroos, 2015, 76–79.) Palvelujen aineettomuuden takia niitä on mahdoton varastoida (García-Goñi, 2008, 92–94). Liikuntapalvelujen tarjoaminen kuuluu kuntien peruspalveluihin (Liikuntalaki 390/2015, 5§), ja liikuntapalveluita kehittämällä voidaan edistää kuntalaisten tasa-arvoa (Suomi ym., 2012) ja fyysistä aktiivisuutta (Koohsari ym., 2017; Panter, Heinen, Mackett & Ogilvie, 2016) ja näin myös kuntalaisten terveyttä ja hyvinvointia.

Tutkimuksessa liikuntapalveluita tarkastellaan julkisen sektorin näkökulmasta ja tutkimus kohdistuu kuntasektoriin. Kuntien tehtävänä on kuntalaisten hyvinvoinnin turvaaminen, ja kunnat tuottavat palveluita, joilla he edistävät kuntalaisten kokonaisvaltaista hyvinvointia. Näihin palveluihin sisältyvät myös ympäristö- ja infrastruktuuripalvelut. (Valtiovarainministeriö, 2013, 53.) Tutkimuksessa liikuntapalveluiksi nähdäänkin kaikki kuntien eri toimialojen toimenpiteet, jotka tukevat omaehtoista liikkumista. Näin tarkasteltuna kunnan liikuntapalvelut sisältävät sekä kunnan tarjoamat ohjatut liikuntapalvelut (esim. liikuntaryhmät, liikuntaneuvontapalvelut) että liikuntaympäristöt (kuviot 2). Liikuntaympäristöiksi ymmärretään yli hallintorajojen tarjoamat liikuntaan mahdollistavat ympäristöt, kuten kevyenliikenteenväylät, rakennetut sisä- ja ulkoliikuntapaikat sekä luontoon rakennetut reitit ja virkistysalueet että luonnon käytöstä syntyneet polut (Pyykkönen toim., 2013, 15). Näitä liikuntaympäristöjä voidaan kutsua myös liikuntapaikkapalveluiksi. Tätä laajaa ymmärrystä liikuntapalveluista tukevat tutkimukset, jotka ovat osoittaneet, että kevyenliikenteenväylät ja luonto ovat suosituimpia liikuntapaikkoja. (Husu ym., 2011; Suomi ym., 2012.) Palvelujen nähdään usein sisältävän jonkinlaista vuorovaikutusta palvelun käyttäjien ja niiden tuottajien välillä, mutta palvelun käyttäjä ei kuitenkaan aina ole henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa palvelun tuottajan kanssa (Grönroos, 2015, 77), kuten kuntalaisten käyttäessä kevyenliikenteenväyliä. Näiden liikuntapaikkapalvelujen käyttämisestä käyttäjälle syntyy kuitenkin kokemus, jonka pohjalta käyttäjä voi arvioida palvelua.



Kuvio 2. Kuntien liikuntapalvelujen rakenne.

Liikuntapalvelujen käyttäjä: Tutkimuksessa tarkoitetaan käyttäjällä liikuntapalvelujen loppukäyttäjää. Käyttäjälähtöisessä innovaatiotutkimuksessa loppukäyttäjäksi nähdään usein henkilö, joka innovaatioprosessiin osallistuessaan kokee hyötyvänsä innovaatiosta (Baldwin & von Hippel, 2011, 1400). Liikuntakontekstissa loppukäyttäjät voidaan jakaa kolmeen Prochaskan, DiClementen ja Norcrossin (1992) transteoreettisen eli muutosvaihemallin² mukaisesti liikuntapalvelujen käyttäjiksi, potentiaalisiksi käyttäjiksi ja ei-käyttäjiksi eli marginaalikäyttäjiksi. Liikuntapalvelujen käyttäjät harrastavat jo säännöllisesti liikuntaa ja käyttävät julkisen, yksityisen ja/tai kolmannen sektorin tarjoamia liikuntapalveluita. Prochaskan ja hänen kollegoidensa mallin mukaisesti nämä kuntalaiset ovat transteoreettisen mallin toiminta- ja ylläpitovaiheessa. Potentiaaliset käyttäjät ovat harkinta- tai valmisteluvaiheessa, ja nämä voivat liikkua jo satunnaisesti, ja ehkä myös haluaisivat lisätä liikuntaa. Ei-käyttäjiksi voidaan määritellä Prochaskan ja hänen kollegoidensa mallin mukaisesti esi- tai harkintavaiheessa olevat käyttäjät, jotka eivät ole fyysisesti aktiivisia ja joista osa ei edes harkitse muuttavansa liikuntakäyttäytymistään tulevaisuudessa (Duan ym., 2013, 65). Näiden kaikkien käyttäjien osallistaminen voidaan nähdä tärkeäksi liikuntapalvelujen kehittämisen näkökulmasta, sillä silloin voidaan tarkastella tarpeita ja toiveita kaikkien käyttäjäryhmien näkökulmasta.

² Transteoreettinen malli on käyttäytymisen muutosta kuvaava teoria, jossa erotetaan toisistaan esiharkinta-, harkinta-, valmistelu-, toiminta- ja ylläpitovaihe. Ihmisen ollessa esiharkintavaiheessa hän on tyytyväinen toimintatapoihinsa, eikä halua niitä muuttaa, harkintavaiheessa pohditaan muutoksen mahdollisuutta, valmisteluvaiheessa aikomus tehdä muutos on syntynyt, ja toiminta- ja ylläpitovaiheessa muutosta toteutetaan. (Haukkala, Hankonen & Konttinen, 2012; Prochaska ym., 1992.)

2.2 Liikuntakäyttäytyminen

Viimeisen 50-vuoden aikana fyysinen, taloudellinen ja sosiaalinen ympäristö ovat nopeasti muuttuneet vaikuttamalla myös ihmisten liikuntakäyttäytymiseen (Brownson, Boehmer & Luke, 2005; Owen, Healy, Matthews & Dunstan, 2010, 105). Työikäisillä vapaa-ajan liikuntaharrastuksen on nähty lisääntyvän 1970-luvun lopusta alkaen (Helldán & Helakorpi, 2015, 20; 142), mutta toisaalta yhteiskunnan teknistymisen, autoistumisen ja elämän helpottumisen seurauksena arjen fyysinen aktiivisuus (Hallal ym., 2012a, 253) ja erityisesti työhön liittyvä fyysinen aktiivisuus (Juneau & Potvin, 2010; Stamatakis, Ekelund & Wareham, 2007) ovat vähentyneet. Samanlainen trendi on havaittavissa lasten ja nuorten liikunnan harrastamisessa. Yhä useampi harrastaa liikuntaa urheiluseurassa samalla, kun arjen liikkuminen, pihalla leikkiminen ja pelaileminen ovat vähentyneet. Sekä kansainväliset tutkimukset että kotimaiset ovat osoittaneet, että lasten ja nuorten fyysinen aktiivisuus vähenee iän mukana (Husu ym., 2011; 2016; Melkevik, Torsheim, Iannotti & Wold, 2010) ja näin alle 12-vuotiaat liikkuvat keskimäärin enemmän kuin nuoret yli 13-vuotiaat (Husu, Jussila, Tokola, Vähä-Ypyä & Vasankari, 2016; Kokko, Martin, Villberg, Ng & Mehtälä, 2019).

Bennien ja hänen kollegoidensa (2017) kyselytutkimuksen mukaan suomalaisista aikuisista noin 10 prosenttia liikkuu terveystuokasuositusten mukaisesti. Lihaskuntoharjoittelu on vähäisempää kuin kestävyysliikunnan toteuttaminen. Jos tarkastellaan vain terveystuokasuosituksen kestävyysliikunnan osuutta, niin noin joka neljäs 20–89-vuotias harrastaa terveystuokansa kannalta riittävästi kestävyysliikuntaa viikossa (Hukkanen ym., 2018; Vasankari & Kolu toim., 2018, 19). Tutkimuksesta ja tutkimusmenetelmästä riippuen terveystuokasuosituksen mukaisen kestävyysliikunnan saavuttaa 24–45 prosenttia suomalaisesta aikuisväestöstä. Objektiiivisilla mittareilla mitattuna kestävyysliikunnan toteuttaminen on vähäisempää kuin subjektiivisilla, kuten kyselyillä mitattuna. (Hukkanen ym., 2018.) Kansainvälisen kyselytutkimuksen mukaan suomalaisissa on enemmän niitä, jotka eivät harrasta riittävästi kestävyysliikuntaa kuin keskimäärin maailmanlaajuisesti (Hallal ym., 2012a, 248; 2012b). Sukupuolten välillä on myös havaittu eroja siten, että naiset ovat yleisesti vähemmän fyysisesti aktiivisia kuin miehet (Hallal ym., 2012a, 248; 2012b; Hukkanen ym., 2018). Nykyisin liikunnan toteutumisen lisäksi, kun tutkimustieto on lisääntynyt paikallaanolon haitoista, on tutkittu paikallaanolon määrää. Husu ja hänen kollegansa (2018) ovat tutkineet objektiivisesti mitattuna Suomalaisten aikuisten paikallaanoloa. He löysivät tutkimuksessaan, että suomalaiset aikuiset ovat valveilla vajaat 15 tuntia vuorokaudessa, josta suurimman osan eli noin yhdeksän tuntia istuen tai makuuasennossa. Lapset ja nuoret ovat yli puolet valveillaoloajastaan eli vajaat kahdeksan tuntia istuen tai makuulla. Lapsilla ja nuorilla paikallaanolon määrä kasvaa iän myötä. (Husu ym., 2016.)

Yksilön liikuntakäyttäytymistä ja laajemmin terveystuokäyttäytymistä ja sen muutosta on kuvattu erilaisten teorioiden ja mallien avulla, jotka Linke ja hänen kollegansa (2014) jakavat yksilötason malleihin, malleihin, joissa yksilöä tarkastellaan hänen sosiaalisissa ja fyysisissä ympäristöissään ja sosioekologisiin malleihin. Yksilötason malleissa ymmärretään, että muutoksen lähtökohtana on yksilö itse. Sosiaalisissa malleissa yksilö

ja hänen vuorovaikutuksensa sosiaalisen ja fyysisen ympäristön kanssa on lähtökohtana käyttäytymisen muutokselle. Sosioekologisissa malleissa yksilön käyttäytymiseen nähdään vaikuttavan näiden edellä mainittujen tekijöiden lisäksi yhteiskunnalliset tekijät, kuten poliittinen päätöksenteko. Tässä tutkimuksessa liikuntakäyttäytymistä tarkastellaan holistisesta näkökulmasta, jolloin liikuntakäyttäytymiseen nähdään vaikuttavan useat eri tekijät niin yksilö, ympäristö kuin laajemmin yhteiskunnan tasolla (Linke ym., 2014; Michie, van Stralen & West, 2011; Penn, Moffatt & White, 2008).

Yksilötasolla liikuntakäyttäytymistä ja laajemmin terveystyötyymistä on pyritty kuvaamaan erilaisten determinanttien eli käyttäytymisen osatekijöiden kautta (Salmela, Kettunen & Poskiparta, 2010, 209). Nämä osatekijät ovat usein näkymättömiä tekijöitä, kuten motivaatio, asenteet ja aikomukset, mutta ne vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen, kuten liikuntakäyttäytymisen muutokseen ja sen ylläpitämiseen (Michie, Johnston, Francis, Hardeman & Eccles, 2008). Yhteistä ymmärrystä näistä osatekijöistä ei ole, ja eri osatekijöiden merkitys voi vaihdella niin elintapamuutoskohteen (Salmela ym., 2010, 211) kuin myös sen mukaan, missä vaiheessa ihminen on omaa elintapamuutosprosessiaan. Duanin ja hänen kollegoidensa (2013) tutkimuksen mukaan liikuntakäyttäytymismuutosprosessin alussa, jolloin liikuntaa ei vielä edes ehkä nähdä merkityksellisenä eikä koeta tarpeelliseksi muuttaa omaa liikuntakäyttäytymistä, voi tärkeimmiksi käyttäytymisen osatekijöiksi nousta asenne liikkumista kohtaan ja itseluottamus. Myöhemmässä vaiheessa, kun ihminen jo harkitsee ja valmistautuu liikunnan aloittamiseen, niin tärkeimpinä käyttäytymisen osatekijöinä pidetään sisäistä motivaatiota ja koettua pystyvyyttä suorittaa suunniteltu liikunta. Hankosen (2017, 218) mukaan elintavan ylläpitämisvaiheessa keskeiseksi yksilötason tekijäksi nousee motivaatio, joka voi olla sisäistä motivaatiota, jolloin yksilö nauttii liikunnasta ja liikunta sopii yhteen hänen identiteetin, uskomusten ja arvojen kanssa. Motivaationa voi toimia myös saavutettu lopputulos, kuten toivotunlainen painonhallinta.

Muita yksilötason käyttäytymisen osatekijöitä ovat muun muassa kyky säädellä omaa toimintaa ja yksilön arvot ja arvostukset. Kyvyllä säädellä omaa toimintaa tarkoitetaan esimerkiksi, että yksilö seuraa omaa käyttäytymistään, muokkaa tavoitteitaan tarvittaessa ja hänellä on valmiiksi suunniteltuja strategioita yllättävienkin esteiden varalle. (Hankonen, 2017, 218.) Yksilötason arvojen ja arvostuksien tunnistaminen voi ohjata yksilön käyttäytymistä ja vahvistaa hänen motivaatiotaan. Arvoja ja arvostuksia tarkastellessa on huomioitava, että fyysinen aktiivisuus ei ole välttämättä yksilölle tarpeeksi merkityksellinen itseisarvoltaan, mutta se voi liittyä moniin hänelle tärkeisiin asioihin, jolloin fyysisen aktiivisuuden avulla ihminen voi päästä lähemmäksi kohti itselle tärkeitä asioita. (Kangasniemi & Kauravaara, 2016, 44.)

Yksilötasolla liikuntakäyttäytymiseen vaikuttaa myös elämäntapojen erilaiset tapahtumat, joihin kuuluvat niin normaalit biologiset ja kulttuurisetkin kehitystapahtumat (opiskelun aloittaminen, naimisiin meneminen, lasten saaminen, työelämään siirtyminen, eläkkeelle jääminen) kuin traumaattiset kriisit (sairastuminen, työttömyys, onnettomuudet). Näillä elämäntapahtumilla on erilaisia vaikutuksia ihmisen liikkumissuhteeseen, fyysiseen aktiivisuuteen. Toisilla vasta elämäntapahtumien kasaantuminen muuttaa fyysistä

aktiivisuutta, mutta yleisesti voidaan sanoa, että esimerkiksi lasten saaminen vähentää erityisesti naisten fyysistä aktiivisuutta. (Heikkinen, 2010, 25–26; 111–112.) Rovion ja hänen kollegoidensa (2011) tutkimuksen mukaan 25–44-vuotiaitten ikäryhmässä on eniten vähän liikkuvia. Tässä ikäryhmässä naisten fyysiseen aktiivisuuteen vaikutti eniten kotitalouden koko ja erityisesti kotitaloudessa olevat alle kouluikäiset lapset. Myös Hukkasen ja hänen kollegoidensa (2018) tutkimuksessa näkyi fyysisen aktiivisuuden vähentyminen 30–50-vuotiaiden keskuudessa. Tässä ikäryhmässä noin 20 prosenttia saavutti terveystieteiden kestävyysliikuntasuosituksen objektiivisesti mitattuna, kun nuorista aikuisista alle 30-vuotiaista, jotka ovat yleisesti fyysisesti aktiivisimpia aikuisia, lähes 30 prosenttia saavutti tämän suosituksen. Niin sanottujen ruuhkavuosien jälkeen fyysinen aktiivisuus jälleen lisääntyy (Hukkanen ym., 2018), kuten myös omaa ajankäyttöä lisäävät tapahtumat, kuten eläkkeelle jääminen. Eläköitymisen myötä työhön ja työmatkoihin liittyvä liikkuminen kuitenkin loppuu, joten kokonaisliikkumisen määrä voi joillakin jopa vähentyä. (Heikkinen, 2010.)

Yksilötason tarkastelun lisäksi liikuntakäyttäytymiseen vaikuttaa fyysinen ja sosiaalinen ympäristö sekä yhteiskunta. Fyysisellä ympäristöllä tarkoitetaan ympäristön tarjoamia tilaisuuksia, kuten aika ja paikka toteuttaa liikkumista. Sosiaalisella ympäristöllä kuvataan, että yksilö on aina osa erilaisia sosiaalisia ryhmiä ja suhteita, joihin hän samaistuu ja jonka pohjalta hän tekee elämäänsä liittyviä valintoja. Näitä samaistumisen ryhmiä voivat olla ystäväpiiri, koulu- ja opiskelupaikat, työyhteisöt sekä erilaiset järjestöt. (Heikkinen, 2010, 25–26; 111–112; Rovio & Saaranen-Kauppinen, 2014a, 22; Rovio & Saaranen-Kauppinen, 2014b.) Yhteiskunnallisiin tekijöihin kuuluvat muun muassa viestintä ja markkinointi, infrastruktuurin suunnittelu, alueelliset ja valtakunnalliset suositukset, jotka ohjaavat ja suosittelevat toimimaan tietyn käytännön mukaisesti, verotus, lainsäädäntö, säädökset ja palvelujen tarjonta (Michie ym., 2011; Sacks, Swinburn & Lawrence, 2011). Yhteiskunnassa on tapahtunut vuosien saatossa myös rakenteellisia muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet ihmisten liikuntakäyttäytymiseen. Liikuntaympäristöjen voidaankin nähdä kuvastavan kulloisenkin historiallis-yhteiskunnan vaiheen tuotoksia. Maaseudulla asuttaessa koti, sen ympäristö ja metsätyösavotat toimivat niin elantona kuin luonnollisina liikkumispaikkoina. Liikkuminen oli näin luonnollinen osa arkea. (Salmikangas, 2015, 102–103.) Kaupungistumisen ja myös liikuntapaikkarakentamisen myötä suomalaisten liikuntaharrastaminen on siirtynyt luonnonmukaisista liikuntaympäristöistä sisätiloihin, joissa liikuntaa harrastetaan entistä enemmän ohjatuissa ryhmissä (Ilmanen, 2015, 35). Näin myös liikuntaympäristöt ovat eriytyneet ja moninaistuneet. Kaupungeista löytyvät niin kilpaurheiluun soveltuvat paikat kuin kevyenliikenteenväylät arkiliikunnan toteuttamiseksi. (Salmikangas, 2015, 102–103.)

2.3 Liikuntakäyttäytyminen sosiokulttuurisena ilmiönä

Liikuntakäyttäytymistä voidaan tarkastella myös sosiokulttuurisesta näkökulmasta. Säljön (2004, 15–16; 33) mukaan sosiokulttuurinen näkökulma tarkoittaa sitä, kuinka ihmiset omaksuvat erilaisia kulttuurisia toimintoja, kuinka he kehittyvät niihin

osallistumisen seurauksena ja kuinka he käyttävät hyväkseen kulttuurin tarjoamia välineitä. Kulttuurilla tarkoitetaan sosiokulttuurisessa näkökulmassa toimintoja, käsityksiä ja vuorovaikutusmalleja (Säljö, 2004, 66), joissa yhdistyvät kaikki yhteisön kehityksen kuluessa muotoutuneet tavat, arvot ja tiedot (Kurki, 2000, 55). Ihmisen tavat käyttäytyä, ajatella, kommunikoida ja käsittää todellisuutta muotoutuvat sosiaalisten ja kulttuuristen kokemusten seurauksena. Ihminen voidaan näin nähdä kulttuuriseksi olennoksi, joka toimii ja ajattelee yhdessä toisten ihmisten kanssa arkipäiväisissä tapahtumissa. Näitä tapoja tai sosiaalisia käytäntöjä ei juurikaan kyseenalaisteta vaan niihin mukaudutaan. Sosiaaliset käytännöt näyttäytyvät ihmisten kanssakäymiseen liittyvinä tapoina ja 'nyrkkisääntöinä': "Meillä on tapana tehdä näin." (Konkka, 2002, 118–119.)

Näin yksilölle merkitykselliset sosiaaliset ryhmät, joita voivat olla kuten edellä kuvattiin ystäväpiiri, koulu- ja opiskelupaikat, työyhteisöt sekä erilaiset järjestöt, rakentavat yksilön suhdetta liikuntaan (Rovio & Saaranen-Kauppinen, 2014b, 11). Kauravaara (2013) väitöskirjatutkimuksessaan kuvaa, miten kone- ja metallialaa opiskelevat nuoret miehet ovat omaksuneet yhteiskuntaluokalleen tyypillisen vähän liikkuvan elämäntavan, mikä näyttäytyy myös nuorelle mielekkäänä valintana. Rovion ja Saaranen-Kauppinen (2014a, 22) mukaan tässä asetelmassa sosiaalisen ryhmän jäsenet toimivat yksilön vastarooleina, jolloin liikunta-aktiivisuus ei ole kiinni vain yksilön päätöksestä, vaan erilaiset sosiaaliset ryhmät niin menneet kuin nykyiset, määrittelevät yksilön liikkumissuhteen.

Tätä voidaan kuvastaa myös oppimisena (Säljö, 2004, 11; 33). Ihmisten tärkein oppimisympäristö on arkinen vuorovaikutus ja luonnollinen keskustelu, jolloin oppiminen on hyvin paljon tiedostamatonta (Kurki, 2000, 55). Ihmiset, joiden kanssa olemme vuorovaikutuksessa auttavat ymmärtämään, kuinka maailma toimii ja miten sitä tulisi tarkastella. Opimme yksinkertaisesti tarkastelemaan ja kuvaamaan todellisuutta sekä toimimaan siinä tavalla, jonka ympäristö sallii ja johon se kannustaa. Yhteisö voi näin vahvistaa niitä yksilön tunteita ja kokemuksia, joita yhteisössä arvostetaan, ja yhteisön jäsen voi oppia myös tunnistamaan näitä tunteita ja käsittelemään niitä yhteisölle sopivalla tavalla. (Säljö, 2004.) Oppimisprosessi nähdään kaksisuuntaiseksi prosessiksi, jossa yhteisölliset käytännöt muokkaavat yksilöiden käyttäytymistä, kuten liikuntakäyttäytymistä, mutta jossa myös yksilöiden käyttäytyminen muokkaa yhteisöllisiä käytäntöjä (Itkonen, Salmikangas & Simula, 2010, 70).

Sosiaalisten ryhmien lisäksi laajemmat yhteiskunnalliset sosiokulttuuriset käsitykset ja olettamukset ohjaavat liikuntaan liittyviä valintoja. Näihin voi kuulua ääneen lausumattomia tietoja ja toimintoja (Säljö, 2004), jotka kuvastavat niitä arvostuksia ja arvoja, joita esimerkiksi kuuluu hyvään 'äitiyteen' (Rovio & Saaranen-Kauppinen, 2014a). Rovio ja Saaranen-Kauppinen (2014a) tutkivat perheen äitien arkea. Tarkastellessa perheen äitien arkea sosiokulttuurisesta näkökulmasta nykypäivän henki erilaisine vaatimuksineen saattaa asettaa "hyvän äitiyden", ja liikkumisen ristiriitaan, jolloin näiden molempien kulttuurien vaatimuksia voi olla haasteellista yhdistää. Pienten lasten äitien liikunta voi jäädä vähäiseksi, jos lapset ja koti nostetaan tärkeimmiksi ja

”hyvä äiti” määrittyy sen mukaan, miten tässä onnistuu. Tämän lisäksi, jos liikunta nähdään kodista irrallaan olevaksi toiminnaksi, ristiriita ”hyvän äidin” ja liikkumisen välillä vahvistuu. Sen sijaa, jos ”hyvä äiti” nähdään toimijana, joka huolehtii lapsien lisäksi itsestään ja on liikunnallinen, joka liikkuu arjessa monilla tavoilla niin lasten kanssa kuin yksin, kuuluu äitienkin elämään tällöin erilaiset liikunnat. Eri ikäryhmiä tarkastellessa sosialisatio voidaan nähdä myös siten, että eri sukupolvet ovat sosiaalistuneet erilaisiin liikuntamuotoihin, ja esimerkiksi vanhempi ikäpolvi on elänyt lapsuutensa aikana, jolloin vapaa-ajan liikunnalla ei ole ollut samanlaista merkitystä ihmisille kuin nykypäivänä monille ja liikunta on toteutunut pääasiassa fyysisen työn tekemisen ja välimatkojen kulkemisen muodossa. (Heikkinen, 2010, 22.)

2.4 Liikunnan kansantaloudellinen merkitys

Suomalaiset liikkuvat liian vähän ja kansanterveyden näkökulmasta liikunnan edistäminen olisi välttämätöntä (Bennie ym., 2017). Liikunnan hyödyt terveydelle on osoitettu jo 1950-luvulta alkaen (Kohl ym., 2012), jolloin Jerry Morris ja hänen kollegansa löysivät, että istumatyötä tekevillä oli enemmän sydän- ja verisuonitauteja kuin työntekijöillä, jotka liikkuiivat työpäivän aikana (Marshall & Gyi, 2010, 389). WHO:n (World Health Organization) (2009) raportin mukaan vähäinen fyysinen aktiivisuus on maailmanlaajuisesti korkean verenpaineen, tupakoinnin ja korkean veren sokerin jälkeen neljänneksi suurin riskitekijä ennenaikaisiin kuolemiin.

Tutkimukset ovat osoittaneet, että liikunnalla voidaan ennaltaehkäistä tyypillisiä kansantauteja ja niihin liittyviä riskitekijöitä (ks. esim. Dunstan ym., 2005; Ekelund, Brage, Griffin & Wareham, 2009; Hu, Lakka, Kilpeläinen & Tuomilehto, 2007; Hu ym., 2001; Murtagh ym., 2015; Reiner, Niermann, Jekauc & Woll, 2013), edistää kuntalaisten kokonaisvaltaista hyvinvointia ja terveyttä (Frew ym., 2014, 1) sekä säästää julkisia varoja (Davis ym., 2014; Janssen, 2012; Vasankari & Kolu toim., 2018). Päivittäinen liikunta on myös lapsen hyvinvoinnin perusta ja edellytys lapsen normaalille fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle kasvulle ja kehitykselle (Eime, Young, Harvey, Charity & Payne, 2013). Aikuisiässä liikunnan avulla voidaan terveyden edistämisen lisäksi tukea työkyvyn ylläpitämistä ja ikääntyneillä liikunnalla voidaan hidastaa lihas- ja luukatoa sekä tasapainon, notkeuden ja kävelyn huononemista. Näin fyysisellä aktiivisuudella voidaan tukea sekä ikääntyneiden itsenäistä arjesta selviytymistä että liikkumis- ja toimintakyvyn ylläpitämistä. (Liikunta: Käypä hoito -suositus, 2016.)

Kansantalouden näkökulmasta liikuntaa edistämällä saadaan huomattavia yhteiskunnallisia säästöjä. Janssenin (2012) tutkimuksen mukaan vähäinen fyysinen aktiivisuus aiheuttaa 1,5–3,8 prosenttia terveydenhuollon kokonaiskustannuksista. Suomessa tämä tarkoittaa noin 600 miljoonaa euroa vuosittain. Nämä kustannukset johtuvat vähäisen fyysisen aktiivisuuden yhteydestä kroonisiin kansansairauksiin ja aiheutuvat sekä perus- että erikoissairaanhoidon avo- ja vuodeosastopäivistä ja lääkkeiden aiheuttamista kustannuksista. (Vasankari & Kolu toim., 2018.) Lisäämällä suoriin terveydenhuollon kustannuksiin vähäisestä fyysisestä aktiivisuudesta johtuvat

tuottavuuskustannukset menetettyjen työpanosten osalta voidaan sanoa, että esimerkiksi tyyppin 2 diabeteksen euromääräinen kustannus kolminkertaistuu (Janssen, 2012, 805). Terveystieteiden ja tuottavuuskustannuksien lisäksi on tunnistettu muitakin liikkumattomuuden aiheuttamia yhteiskunnallisia kustannuksia, kuten ikääntyneiden koti- ja laitoshoidon kustannuksia, syrjäytymiseen liittyviä kustannuksia sekä sosiaalietuuksien lisäkustannuksia. Huomioiden nämä kaikki kustannukset ja tuottavuuden menetykset, niin vähäisen fyysisen aktiivisuuden kustannukset ovat Suomessa vähintään 3,2 miljardia euroa, mutta voivat nousta jopa 7,5 miljardiin euroon. (Vasankari & Kolu toim., 2018.)

2.5 Liikunnan järjestäminen julkisella sektorilla

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan liikuntapalvelujen uudistamista ja kehittämistä julkisella sektorilla ja erityisesti kuntasektorilla. Liikuntalain mukaan kunnan tehtävänä on liikunnan yleisten edellytysten luominen järjestämällä terveyttä ja hyvinvointia edistäviä liikuntapalveluita, tukemalla kansalaistoimintaa sekä tarjoamalla rakentamalla ja ylläpitämällä liikuntapaikkoja (Liikuntalaki 390/2015, 2§). Laissa liikuntapalveluilla viitataan ohjattuihin liikuntapalveluihin ja liikuntapaikkarakentamisella liikuntapaikkapalveluihin. Kuntien liikunnan järjestämistä ohjaa myös muun muassa Maankäyttö- ja rakennuslaki, jonka mukaan aluekäytön suunnittelussa tulee huomioida muun muassa turvallisuus, terveellisyys ja eri väestöryhmien tarpeet sekä edistää palvelujen saatavuutta ja kevyenliikenteen toimintaedellytyksiä (Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999, 5§). Kunnan liikunnan järjestämistä ohjaavat myös Valtakunnalliset yhteiset linjaukset terveyttä ja hyvinvointia edistävään liikuntaan 2020 (STM, 2013) ja Valtioneuvoston selonteko liikuntapolitiikasta (VNS, 2018), joiden tavoitteena on lisätä ihmisten fyysistä aktiivisuutta elämänsä eri vaiheissa. Kunnissa julkisen sektorin lisäksi liikuntapalveluita tarjoavat monet yksityiset yritykset ja yhdistykset. Yksityisten yritysten osuus liikuntapalvelujen tarjoajana on kasvanut tasaisesti (Ilmanen, 2015), mutta silti edelleen kunnat tarjoavat suurimman osan palveluista joko itse tuottamalla tai ulkoistamalla niiden tuottamisen urheiluseuroille tai yksityisille palvelun tuottajille (Hyytinen & Kivistö-Rahnasto, 2015).

Kunnissa liikuntapalvelujen järjestämisestä ja sitä kautta kuntalaisten liikunnan edistämisestä on perinteisesti vastannut liikuntahallinto (liikuntatoimi), jotka syntyivät 1900-luvun alussa kasvavan urheiluliikkeen tarpeiden johdosta (Ilmanen, 2015). Kunnissa liikuntatoimet vastaavat usein muun muassa ohjatun liikunnan järjestämisestä, liikuntaneuvonnasta, seurojen avustuksista sekä liikuntapaikkojen ylläpidosta että niiden rakentamisesta. Kuntalaisten liikunnan edistäminen ja liikuntapalvelujen kehittäminen ja tarjoaminen ulottuvat liikuntatoimesta useimmille kuntien toimialoille ja eri sektoreille. Toimialojen rooli kuntalaisten liikunnan edistäjänä vaihtelee ohjaamisesta ja neuvonnasta liikkumismahdollisuuksien järjestämiseen. Sosiaali- ja terveysalalla on merkittävä rooli kuntalaisten terveyden edistämisessä, jonka yhtenä osana on liikunta. Sen sijaan ympäristötoimiala, kaupunkisuunnittelu ja tekninen toimiala tukevat liikuntaympäristön rakentamista ja ylläpitämistä, ja sivistystoimi vastaa kouluissa ja varhaiskasvatuksessa

toteutettavasta liikunnasta (Kohl ym., 2012, 301–303). Kunnissa tarvitaankin toimialojen välistä yhteistyötä ja yhteistyötä yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa.

Terveyttä edistävä liikunta kunnissa vuonna 2016 (2017) raportin mukaan kunnat ottavat melko aktiivisesti kuntalaiset mukaan liikuntapalvelujen kehittämiseen, ja jopa kahdessa kunnassa kolmesta kuntalaiset ovat olleet mukana liikuntapalvelujen kehittämisessä tai yksittäisten liikuntahankkeiden suunnittelussa. Yleisimmin kuntalaisten osallisuus on toteutunut kunnan verkkosivujen kautta toteutetun palautelaatikoiden avulla, jonka kautta kuntalaiset ovat voineet antaa palautetta ja kehittämisideoita liikuntapalveluihin liittyen. Tämän lisäksi osallistamisen keinoina on käytetty verkkokyselyitä tai paperilomakkeita. Noin puolet kunnista on myös käyttänyt asukaskohtaamisia liikuntapalvelujen kehittämisessä.

3 Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta julkisella sektorilla

3.1 Palvelujen parantamisesta innovaatioihin

Julkisella sektorilla on perinteisesti puhuttu innovaatiotermin sijasta 'palvelujen uudistamisesta', 'palvelujen parantamisesta', 'palvelujen uudelleen organisoinnista', 'rakennemuutoksesta' (Hämäläinen ym., 2011, 219; Windrum, 2008a, 229), 'hyvistä käytänteistä' ja 'organisaation oppimisesta' (Lovio & Kivisaari, 2010, 3). Näitä kaikkia termejä käytetään edelleen (vrt. Maakunta- ja sote-uudistus, 2019). Vaikka julkisen sektorin innovaatioita on tutkittu jo 1970-luvulta lähtien, niin viimeisen reilun vuosikymmenen ajan kiinnostus julkisen sektorin innovaatioita kohtaan on lisääntynyt merkittävästi (Anttiroiko, 2009, 278–279; De Vries ym., 2016; Hartley, 2005, 33; Windrum, 2008a, 3). Kiinnostus sekä julkisella että yksityisellä sektorilla innovaatio käsitettä kohtaan on kasvanut viimeisten vuosikymmenien aikana jopa niin runsaasti, että innovaatio käsite on menettänyt merkitystä (Roberts, 2014, 20; Røtnes & Dybvik Staalesen, toim., 2009, 7) ja ilmiöstä on alettu puhumaan kriittisesti ”innovaatioähkynä”. Tähän innovaatio käsitteen kulumiseen on vaikuttanut muun muassa se, että innovaatioita on monenlaisia ja innovaatioilla on pyritty kuvaamaan, perustelemaan sekä oikeuttamaan erilaisia ilmiöitä, oletuksia, tavoitteita ja kehityskaaria. (Oksanen & Salminen, 2010, 7.) Joskus vähittäisen (inkrementaalisen) innovaation ja jatkuvan kehittämisen välille on vähintäänkin hankalaa, ellei jopa keinotekoista vetää rajaa. Näistä haasteista huolimatta innovoinnilla sekä käsitteenä että toimintana on kuitenkin paikkansa, sillä innovaatioprosessilla ja innovaatioiden tunnistamisella voidaan edistää toiminnan tarkastelua uusista ja monipuolisista näkökulmista (Pekkarinen & Melkas, 2010). Lisäksi innovaatiotoiminnalla voidaan edistää yhteiskunnallista kehitystä ja hyvinvoinnin kasvua, muuttaa totuttuja toimintatapoja sekä helpottaa hyvinvointiyhteiskunnan ylläpitämiseen ja uudistamiseen liittyviä haasteita (Koski, 2008, 57).

Innovaatiolle löytyy useita erilaisia määritelmiä. Yhteistä näille määritelmille on, että ne sisältävät käyttöönoton vaatimuksen, jolla innovaatiot erotetaan keksinnöistä (Bessant, 2003). Käyttöönoton vaatimus sisältää Ellströmin (2010) mukaan osoituksen siitä, että uusi käyttöönotettu toiminta, palvelu tai tuote edistää organisaation tai systeemin tavoitteiden saavuttamista ja se osoittautuu arvokkaaksi. Innovaation arvoa voidaan tarkastella käyttäjien näkökulmasta, jotka viime kädessä määrittelevät tuotteen tai palvelun niin taloudellisen kuin ihmisarvon. (Pekkarinen & Melkas, 2010.) Vasta, kun nämä on osoitettu, voidaan uusi keksintö hyväksyä innovaatioksi. Erityisesti julkisella sektorilla tähän käyttöönoton vaatimukseen liittyy haasteita, koska julkisen sektorin innovaatiot ovat usein palvelujen, prosesseiden ja organisaatorakenteiden yhdistelmiä, jolloin innovaatioiden käyttöönotto voi kestää vuosia ja näin innovaatio voidaankin tunnistaa vasta jälkikäteen vuosien päästä (Savory, 2009, 151).

Useimmissa innovaatio määritelmissä nostetaan esille myös uutuuden arvo, mutta tämä käsitetään eri tavoin eri määritelmissä. Lettl, Herstatt ja Gemuenden (2006, 28) ovat

määritelleet innovaatiot ”uudeksi tuotteeksi tai palveluksi, joka luo uusia markkinoita ja/tai muuttaa olemassa olevien markkinoiden rakennetta, tarjoaa uutta ja/tai parempaa hyötyä käyttäjilleen, aiheuttaa merkittävää käyttäytymisen muutosta käyttäjissään, vaatii organisatorisia muutoksia ja muutoksia infrastruktuurissa.” Tässä määritelmässä uutuuden arvolle asetetaan useita odotuksia. Sen sijaan toisissa määritelmässä uutuuden arvo voidaan tulkita väljemmin, mutta näissäkin määritelmässä uutuutta korostamalla innovaatiot erotetaan jatkuvasta kehittämisestä ja vähittäisistä muutoksista. De Vriesin ja hänen kollegoidensa (2016) systemaattisen kirjallisuuskatsauksen mukaan, jossa he tarkastelivat julkiseen sektoriin kohdistuneita tutkimuksia, innovaation määritelmä oli usein muodostettu Rogersin (2003) määritelmästä, jossa innovaatio määritellään ”ideaksi, käytännöksi tai esineeksi, jota yksilö tai muu yksikkö pitää uutena.” Tässä määritelmässä uutuus tulkitaan hyvin väljästi ja voidaan ymmärtää sisältävän myös vähittäiset innovaatiot (Ellström, 2010, 29).

Uutuutta voidaan tarkastella myös kontekstin näkökulmasta ja määritelmässä, jotka korostavat radikaali innovaatioita, nähdään, että uutuuden arvo tulee saavuttaa riittävän laajalla alueella, esimerkiksi tietyllä teollisuuden alalla tai koko markkinoilla (Røtnes & Dybvik Staalesen, 2009, 7). Sen sijaan määritelmässä, jotka korostavat vähittäisiä innovaatioita, uutuudella tarkoitetaan uutta tarkasteltavassa kontekstissa, esimerkiksi yksittäisessä organisaatiossa tai alueella, jolla otetaan uusi toimintamalli käytäntöön, joka voi olla jo olemassa toisessa kontekstissa (Savory, 2009, 151). Ellström (2010, 28–29) haluaa kuitenkin erottaa paikalliset vähittäiset innovaatiot ideoiden yksinkertaisesta siirtämisestä eri kontekstien välillä. Jäljitelmän ja innovaation välille on vaikea tehdä selkeää eroa, sillä innovaatio voi näyttäytyä jäljitelmältä, joka on siirretty kontekstista toiseen, mutta voi kuitenkin sisältää uudelleen tulkintoja ja tunnettujen elementtien yhdistelmiä, mitkä muuttavat jäljitelmän innovaatioksi.

The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) on määritellyt innovaation:

Innovaatio on käyttöön otettu uusi tai olennaisesti paranneltu tuote (tavara tai palvelu), prosessi, markkinointimenetelmä tai uuden organisatorisen menetelmän toteuttaminen liiketoimintakäytännöissä, työorganisaatiossa tai ulkoisissa suhteissa. (OECD/Eurostat, 2005, 47.)

Savoryn (2009, 151) mukaan tämä määritelmä soveltuu julkisten terveyspalvelujen innovaatioiden tarkasteluun, koska OECD määritelmä tarkastelee niin tuotteiden, prosessien, markkinointi- kuin organisatoristen menetelmien innovaatioita. OECD/Eurostatin (2018, 20) päivitetyssä määritelmässä nostetaan esiin myös eri innovaatiotyyppien yhdistelmät. Terveysorganisaatioiden innovaatiot ovat usein näiden eri innovaatiotyyppien yhdistelmiä, jolloin muutoksia tapahtuu niin palveluissa, prosesseissa kuin organisaation rakenteissa (De Vries ym., 2016, 14; Hartley, 2005, 28; Savory, 151). Tämä OECD/Eurostatin määritelmä sopii myös liikuntapalvelujen innovaatioiden tarkasteluun, sillä ne voivat olla uusia palveluita, työskentelytapoja, viestintä- ja markkinointimenetelmiä tai muutoksia toiminnan organisoinnissa.

Liikuntapalvelujen, kuten terveystalvelujenkin, innovaatiot voivat rakentua myös näiden eri innovaatiotyyppeiden yhdistelmistä.

Julkisella sektorilla puhutaan usein vähittäisistä innovaatioista, joiden merkitystä ei kuitenkaan ole syytä vähätellä. Vähittäisten innovaatioiden synty voi kuvastaa organisaation kykyä oppia ja innovoida jatkuvasti tekemällä pieniä muutoksia, joista kasvaa kasaantuessa merkittäviä muutoksia. (Sundbo & Toivonen, 2011, 1.) Tällä tavalla toimivaa organisaatiota voidaankin kuvata luovaksi organisaatioksi ja/tai oppivaksi organisaatioksi (Moore, 2005, 48), joka yhdistää kokemuksensa ja olemassa olevan tiedon vastaamaan uusia tarpeita muuttuvissa olosuhteissa (Savory, 2009, 152).

3.2 Palveluinnovaatiot julkisella sektorilla

Perinteisesti on puhuttu teknologisista innovaatioista (Hämäläinen, 2005, 198), mutta tämän rinnalle on noussut muita innovaatiotyyppejä, mikä on mahdollistanut innovaatio käsitteen laajentumisen ja myös edistänyt julkisen sektorin innovaatiokeskustelua. Tätä keskustelua on edistänyt erityisesti palvelu- ja sosiaalisen innovaatio käsitteiden tuleminen teknologia- ja tuoteinnovaatioiden rinnalle. (Pekkarinen & Melkas, 2010; Pekkarinen, Hennala, Harmaakorpi & Tura, 2011, 512.)

Innovaatioista puhuttaessa ne voidaan jakaa usealla eri tavalla (esim. De Vries ym., 2016, 12–14; Hartley, 2005, 28; Hämäläinen ym., 2011, 220; Windrum, 2008b, 8). Tässä tutkimuksessa käytetään Hämäläisen ja hänen kollegoidensa (2011, 220) jakoa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveyshuollon innovaatioihin. Hämäläinen ja hänen kollegansa jakavat innovaatiotyypit kolmeen: systeemi-innovaatiot, prosessi-innovaatiot sekä palvelu- ja tuoteinnovaatiot (taulukko 1). Käytännössä kuitenkin erityisesti julkisella sektorilla syntyneet innovaatiot sisältävät elementtejä useammasta kuin yhdestä innovaatiotyypistä (De Vries ym., 2016, 14; Hartley, 2005, 28). Eri innovaatiotyyppeiden ymmärtäminen ja näkeminen mahdollistaa innovaatioiden tarkastelemisen eri näkökulmista, ja esimerkiksi Pekkarinen ja Melkas (2010) ovat tunnistanee, että ikääntyneiden itsenäistä elämää tukevat innovaatiot voivat rakentua muun muassa teknologia-, palvelu- ja prosessi-innovaatioiden yhteenliittymästä. Pekkarisen ja Melkaksen mukaan innovaatiopotentiali sisältyy oleellisesti siihen, että eri innovaatiotyyppejä yhdistellään eri tavoin.

De Vriesen ja hänen kollegoidensa (2016) systemaattisen kirjallisuuskatsauksen mukaan julkisella sektorilla lähes puolet ovat prosessi-innovaatioita ja tuote- tai palveluinnovaatioita noin viidennes. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan erityisesti palveluinnovaatioita, joka voidaan määritellä usealla eri tavalla. Palveluinnovaatio määritelmä vastaa usein yleistä innovaatio käsitteen määritelmää, mutta korostaa hyöty näkökulmaa kuten Toivosen, Tuomisen ja Braxin (2007) määritelmä, jonka mukaan *”palveluinnovaatio on uusi palvelu tai olemassa olevaan palveluun on tehty uudistus, joka on pantu käytäntöön ja joka tuottaa hyötyä kehittäjäorganisaatiolle; tämä hyöty on tavallisesti seurausta siitä lisäarvosta, jonka uudistus tuottaa asiakkaalleen”*. Menorin ja

Taulukko 1. Innovaatiotyypit liikuntasektorilla (mukailtu Hämäläinen ym., 2011, 220).

Innovaatiotyyppi	Mitä koskee	Esimerkki	Käyttöönottoon vaikuttavat
Systeeminen innovaatio	palvelujen järjestäminen	liikuntalaki liikuntatoimi ja muut toimialat ja sektorit	ministeriö, eduskunta, kuntapäätäjät, ammattikunnat
Prosessi-innovaatio	palveluketju, ylisektoraalinen yhteistyö, hoito-ohjelma	liikuntaneuvonnan palveluketju, Liikkuva koulu, sydänpotilaan hoitopolku	palveluorganisaation johto, ammattilaiset
Palvelu-/tuote-innovaatio	liikuntapalvelut, hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut ja tuotteet	Senioritanssit, ohjattu sauvakävely, aktiivisuusmittari	kuntapäätäjät, yritykset, ammattilaiset, järjestöt

Rothin (2007) palveluinnovaatio määritelmä korostaa palvelun uutuusarvoa yritykselle. Uutuudeksi he näkevät palvelun, jota ei ole ollut aikaisemmin saatavilla yrityksessä, mutta uudeksi palveluksi he nimeävät myös aikaisempien palvelujen uudenlaiset yhdistelmät sekä olemassa oleviin palveluihin tehdyt muutokset.

Julkisella sektorilla palveluinnovaatiota voidaan tarkastella Toivosen ja hänen kollegoidensa (2007) määritelmää laajemmin, ja näin palveluinnovaatiolla voidaan tarkoittaa tehtyjä uudistuksia, joilla julkisen sektorin jonkin osa-alueen palveluja tai niiden tuottamiseen liittyviä tapoja parannetaan (Lovio & Kivisaari, 2010, 10). Tämä määritelmä sisältää palvelu- ja tuoteinnovaatioiden lisäksi muun muassa prosessi-innovaatiot, joihin voidaan sisällyttää uudet paremmat tilat, organisatoriset ratkaisut, ylisektoraalinen yhteistyö sekä yhteistyö käyttäjien, yksityisen (Lovio & Kivisaari, 2010; kts myös Windrum, 2008b, 8) ja kolmannen sektorin kanssa. Organisatoriset ratkaisut voivat kohdistua työn tai prosessin uudelleen organisoimiseen (Ellström, 2010, 29). Tämä määritelmä korostaa, että palveluinnovaatiot eivät tapahdu eristyksissä, vaan tarvitaan monenlaisia toisiinsa liittyviä innovaatioita, jotta muutos voi tapahtua (Windrum, 2008b, 18). Tämä kuvastaa myös, että palveluinnovaation taustalla on organisaatio ja sen palvelutuotanto sekä palveluja käyttävien muun muassa arvot, arvostukset, terveydentila, asuinympäristö ja palvelutarpeet (Pekkarinen & Melkas, 2010).

Laajasti tarkasteltuna palveluinnovaation nähdään olevan lähellä systeemisen innovaation käsitettä, jolla tarkoitetaan, että uudistukset kohdistetaan samanaikaisesti prosesseihin, palveluihin, rakenteisiin, organisaation menetelmiin ja mahdollisesti teknologiaan (Kivisaari & Saranummi, 2008, 280). Lovion ja Kivisaaren (2010, 10) palveluinnovaation laaja määritelmä vastaa myös tässä tutkimuksessa käytettyä näkemystä palveluinnovaatioista, koska liikuntapalvelujen tuottaminen tulisi olla jo lähtökohtaisesti eri alojen ja sektoreiden välistä yhteistyötä. Pekkarisen ja Melkaksen

(2010) mukaan laaja lähestyminen mahdollistaa innovaatioiden ja innovaatiopotentiaalien näkemisen. Tämä innovaatioiden tarkasteleminen holistisesta näkökulmasta soveltuu hyvin liikuntapalvelujen tarkastelemiseen, koska niiden käyttöön vaikuttavat muun muassa ihmisten arvot ja arvostukset, ympäristö niin sosiaalinen kuin fyysinen sekä motivaatio ja koettu pystyvyys (Linke ym., 2014).

Julkisen sektorin palveluinnovaatioita, kuten liikuntapalveluita, voidaan tarkastella myös sosiaalisina innovaatioina. Windrumin, Schartingerin, Rubalcaban, Galloujin ja Toivosen (2016) mukaan sosiaalisissa innovaatioissa sekä prosessi että siitä syntynyt tulos ovat molemmat sosiaalisia. Hämäläisen (2005, 198) määritelmän mukaan, sosiaaliset innovaatiot voidaan määritellä ”yksilön, ryhmän tai yhteisön luovan toiminnan tuloksena syntyväksi uudeksi ideaksi, joka antaa lisäarvoa yksilön tai yhteisön hyvinvointiin, terveyteen tai palvelujärjestelmään”. Laajasti tarkasteltuna voidaan ajatella, että tämä määritelmä kattaa sekä julkisen sektorin yksilöiden ja väestön hyvinvointia ja terveyttä että hyvinvoinnin ja terveyden tuote- ja palvelumarkkinoita koskevat innovaatiot (Hämäläinen, 2005, 198–199). Phillsin, Deiglmeierin ja Millerin (2008) määritelmä korostaa sosiaalisen innovaation tuovan lisäarvoa ensisijaisesti koko yhteiskunnalle verrattuna yksittäiseen ihmiseen. Tämä näkökulma on myös yksi, mikä Windrumin ja hänen kollegoidensa (2016) mukaan erottaa kaupalliset palveluinnovaatiot sosiaalisista innovaatioista. Kaupallisia palveluinnovaatioita ohjaa palvelujen tuottama tuotto, kun taas sosiaalisia innovaatioita ohjaa inklusion ja hyvinvoinnin periaatteet. Myös kaupalliset palveluinnovaatiot voivat tuottaa hyvinvointia (Windrum ym., 2016, 154), ja näin niitä voi laajassa mielessä tarkastella sosiaalisina innovaatioina kuten Hämäläinen (2005) kuvaa. Toisaalta yksityisellä sektorilla odotettavissa oleva voitto kannustaa innovointiin, jolloin ajetaan yrittäjän etua yhteisön edun sijasta (Windrum ym., 2016, 154).

Sosiaalisia innovaatioita kuvastaa myös niiden pyrkimys voimaannuttaa kansalaisia, luomalla uusia rooleja ja suhteita, esimerkiksi kansalaisten ja kunnan välille, tukemalla kansalaisten vahvuuksia ja pystyvyyttä. Lisäksi sosiaaliin innovaatioihin liittyy vahva paikallisuus, ja ne kehittyvät usein paikallisissa verkostoissa. (Windrum ym., 2016, 154–155.) Näitä sosiaalisen innovaation piirteitä voidaan tunnistaa myös julkisen sektorin palveluinnovaatioista, kuten liikuntapalveluinnovaatioista, jotka voivat voimaannuttaa niiden käyttäjiä ja voivat syntyä alueellisissa verkostoissa. Näiden lisäksi Windrumin ja hänen kollegoidensa mukaan sosiaalisia ja palveluinnovaatioita yhdistää käyttäjien rooli innovaatioprosesseissa. Innovaatioprosesseissa kansalaiset eivät ole vain passiivisia palvelujen kuluttajia vaan aktiivisia osallistujia, jotka yhdessä luovat, kokeilevat ja toteuttavat innovaatioita sekä auttavat niiden levittämisessä. Palveluinnovaatioissa tämä näkyy erityisesti käyttäjälähtöisissä palveluinnovaatioprosesseissa. Innovaatioiden levittäminen on avain asia innovaatioissa, sillä ilman innovaatioiden levittämistä ne eivät tuota taloudellisia tai sosiaalisia vaikutuksia. (Windrum ym. 2016, 154.)

Simmons ja Brennanin (2017, 1098) mukaan julkisella sektorilla palveluinnovaatiot voivat tuottaa taloudellista, toiminnallista, sosiaalista ja/tai tunnearvoa. Taloudellisella arvolla tarkoitetaan, esimerkiksi säästöjä terveydenhuollon kuluissa, ja toiminnallisella

palvelujen mukauttamista paremmin käyttäjien ja kuntalaisten tarpeisiin (Hartley, 2005). Sosiaalisella arvolla sen sijaan tarkoitetaan ei-taloudellisia vaikutuksia, kuten yksilön ja yhteisön hyvinvointia ja sosiaalista pääomaa (Wood & Leighton, 2010). Tunnearvolla tarkoitetaan tunnustusta, myötätuntoa ja itsemääräämisoikeutta. Tunnearvoa tarkastellaan harvoin, vaikka erityisesti julkisten palvelujen käyttäjät ovat nostaneet sen tärkeäksi heidän kokemuksissaan (Simmons, Birchall, & Prout, 2012; Simmons & Brennan, 2017, 1092) ja julkisen sektorin palveluinnovaatioissa tämän voidaan odottaa lisäävän myös palvelujen käyttäjien tyytyväisyyttä ja ajan mittaa uskollisuutta palveluita kohtaan. Palveluinnovaatioiden arvoa tarkastellessa palveluinnovaatioita voidaan kutsua ”lisäarvoksi”, jos riittävän suuri määrä käyttäjistä hyötyy siitä. (Simmons & Brennan, 2017, 1092.) Tämä voi tarkoittaa eri palveluinnovaatioissa eri asiaa, ja tähän liittyy palveluinnovaatioon käytetty panos ja siitä saatava hyöty eli kustannustehokkuus. Liikuntapalvelujen lisäarvoa tarkastellessa tulee huomioida liikkumattomuuden haitat sekä kansanterveydellisesti ja -taloudellisesti että yksilön näkökulmasta.

3.3 Käyttäjälähtöisyys palvelujen innovoinnissa

3.3.1 Käyttäjälähtöisen innovaation määritelmä

Käyttäjien arvo sekä tuotteiden (esim. Buur & Matthews, 2008, 255; Gambardella, Raasch & von Hippel, 2016; Lettl ym., 2006; Raasch ym., 2008; Scupola & Nicolajsen, 2010, 305) että palvelujen (Hennala, Konsti-Laakso & Harmaakorpi, 2012; Hennala, Melkas & Pekkarinen, 2011; Holopainen & Helminen, 2011) innovaatioiden lähteenä on tunnustettu laajasti. Yleisesti on hyväksytty, että käyttäjien osallistaminen vaikuttaa positiivisesti organisaation innovatiivisuuteen ja käyttäjät voivat toimia innovaatioprosessien kiihdyttäjinä (Alam & Perry, 2002; Blazevic & Lievens, 2008). Tänä päivänä käyttäjien osallistaminen innovaatioprosesseihin on yleistä, ja eri tutkimuksien mukaan 5–20 prosenttia suomalaisista on osallistunut innovaatioprosessiin (De Jong, von Hippel, Gault, Kuusisto & Raasch, 2015; Franke, Schirg & Reinsberger, 2016). Lisäksi alasta ja tutkimuksesta riippuen Shahin, Winston Smithin ja Reedyn (2012) mukaan 19–76 prosenttia innovaatioista voidaan katsoa olevan lähtöisin käyttäjistä. Toisaalta vaikka käyttäjät ovat olleet merkittävässä roolissa monien palvelujen ja tuotteiden innovaatioissa viimeisten vuosikymmenien aikana, ja paradigman muutos innovaatiotoiminnassa tuottajakeskeisestä käyttäjälähtöiseen innovaatioon on tapahtunut (Baldwin & von Hippel, 2011; Gambardella ym., 2016, 1465), niin julkisella sektorilla Liangin, Kuusiston ja Kuusiston (2018) 127 julkisen sektorin palvelujohtajalle suunnatun kyselytutkimuksen mukaan Suomessa käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta on vielä käytännössä vähäistä ja käyttäjien ideat eivät ole merkittävässä roolissa julkisen sektorin innovaatioiden lähteenä. Hennalan ja hänen kollegoidensa (2012) tutkimuksen mukaan käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta käsitteenä hyväksytään, mutta se on vahvemmin hallintokielenä ja mallina kuin käytännön toimena.

Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan isänä voidaan pitää Eric von Hippeliä, joka löysi 1970-luvulla, että käyttäjät voivat näytellä merkittävää roolia useiden teollisuuden tuotteiden innovaatioissa (von Hippel, 1976). Tuoteinnovaatioista käyttäjien hyödyntäminen on laajentunut palveluinnovaatioihin 1990-luvun puolivälin jälkeen, jolloin sekä tutkijoiden että ammattilaisten kiinnostus palveluinnovaatioita kohtaan lisääntyi huomattavasti (Sundbo & Toivonen, 2011). Julkisen sektorin käyttäjälähtöisyyden juuret ajoittuvat 1990-luvun loppupuolelle (Hartley, 2005, 30), jolloin vahvistui verkostomainen työskentelytapa, jolla tarkoitetaan sitä, että pyrittiin kaikkia osapuolia hyödyttäviin yhteistyösuhteisiin (Anttiroiko, 2010, 28). Tämä lisäsi myös sitä, että kansalaisilla nähtiin olevan laajempi rooli palvelujen tuottamisessa ja heidät otettiin mukaan kehittämisprosesseihin yhteistuottajina (Hartley, 2005, 30; Lagergaard, 2011, 211–212). Jo tätä ennen 1980-luvulta lähtien kansalaisia oli alettu tarkastelemaan enemmän asiakkaina tai palvelujen kuluttajina, mikä on lisännyt ’kuluttajälähtöistä’ lähestymistapaa palvelujen tuottamiseen. Tämä kuluttajälähtöinen lähestymistapa lisäsi myös mahdollisuutta yksilöityihin palveluihin. (Lagergaard, 2011, 207.)

Käyttäjälähtöinen innovaatio käsittää erilaisia innovaatioprosesseja, mutta yleisesti kaikille näille on yhteistä, että käyttäjät ovat prosessin keskiössä (Wandahl ym., 2011, 403) ja käyttäjälähtöisyys toteutuu parhaiten, kun käyttäjät osallistetaan konkreettisesti palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen (Wise & Høgenhaven toim., 2008, 15). Käyttäjälähtöinen innovaatio voidaan Lehtosen ja Tuomisen (2011, 227) mukaan määritellä ”*joko toiminnaksi joka ottaa käyttäjien tarpeet lähtökohdaksi tai sitouttaa käyttäjät innovaattoreina palveluinnovaatioprosessiin*”. Hennalan ja Melkaksen (2016, 62) mukaan käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta on yksi tapa määritellä innovaatiotoimintaa ohjaavia tekijöitä ja tunnistaa mahdollisia innovaatiolähteitä.

Käyttäjälähtöinen innovaatio laajentaa ja haastaa niin perinteisen innovaationäkökulman (Baldwin & von Hippel, 2011; von Hippel, 2005) kuin ylhäältä-alaspäin johdetut kehittämisprosessit, joissa asiantuntijat ovat innovaatioprosessien keskiössä (Hartley, 2005; Hämäläinen ym., 2011, 219). Ylhäältä alaspäin johdetuissa kehittämisprosesseissa palveluita tuotetaan pääasiassa käyttäjille, ei yhdessä heidän kanssaan (Borins, 2002; Hartley, 2005). Palvelujen käyttäjien rooli nähdään myös passiivisena, jolloin käyttäjät antavat palautetta saamastaan palvelusta tai tuotteesta (Bosch-Sijtsema & Bosch, 2015). Tässä perinteisessä näkemyksessä myös oletetaan kuntalaisten olevan melko homogeeninen ryhmä, joilla on samanlaiset tarpeet ja ongelmat, ja näin samanlaiset palvelut vastaavat heidän tarpeisiinsa (Hartley, 2005, 29). Vaikka käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta sisältää useita teoreettisia lähestymistapoja ja menetelmiä, joita käytetään käyttäjälähtöisissä innovaatioprosesseissa, niin Nordic Council of Ministers (2006, 12–13) on kuvannut ominaisuuksia, jotka erottavat käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan muista innovaatiotoiminnoista ja perinteisestä kehittämistoiminnasta. Heidän mukaansa käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa tuotetaan mitä halutaan sen sijaan, että tarjotaan sitä, mitä tuotetaan. Kohdennetaan resurssit asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja kehitetään ratkaisuja, jotka vastaavat paremmin näihin käyttäjien tarpeisiin. Hyödynnetään sekä monialaisuutta että

osallistetaan käyttäjiä enemmän suoraan innovaatioprosesseihin sekä vaaditaan avointa ja yhteistoiminnallista ympäristöä.

Käyttäjien osallistaminen on erityisesti edistänyt vähittäisten innovaatioiden syntyä (Kallio, Lappalainen & Tammela, 2013; Magnusson, 2009; Scupola & Zanfei, 2016; Wikström, 1996), mutta myös mahdollistanut uusien tuotteiden ja palvelujen innovaatioita (Kallio ym., 2013; Lettl ym., 2006; Zimmerling, Purтик & Welpе, 2017). Käyttäjien osallistaminen innovaatioprosesseihin on edistänyt yritysten riskienhallintaa minimoimalla tuotteiden markkinoiden epäonnistumista, ja näin vahvistanut organisaatioiden halukkuutta investoida palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen. Tämä on mahdollistanut myös radikaali-innovaatioiden synnyn. (Zimmerling ym., 2017.)

3.3.2 Käyttäjälähtöisyydestä käyttäjakeskeisyyteen ja yhteissuunnitteluun

Käyttäjälähtöiselle innovaatiolle on useita lähikäsitteitä, joille kaikille on yhteistä, että käyttäjät ovat kehittämisen lähtökohtana tai toiminnan keskiössä. Näitä käsitteitä käytetään myös sekaisin, jolloin ne määritellään lähteissä samalla tavalla tekemättä eroa niiden sisältöihin. Käyttäjälähtöiselle innovaatiolle lähikäsitteitä ovat muun muassa käyttäjakeskeisyys (user-centred) (esim. Holopainen & Helminen, 2011; Overvik Olsen & Welo, 2011; Sørensen & Nicolajsen, 2010), käyttäjäinnovaatio (user innovation) (Fosstenløkken, 2015; Gambardella ym., 2016; Hyysalo, 2009), käyttäjää osallistava (user involvement) (Bosch-Sijtsema & Bosch, 2015; Kristensson, Gustafsson, & Archer, 2004), osallistava suunnittelu (participatory design), yhteissuunnittelu (co-design tai cooperative design) ja käyttäjakeskeinen suunnittelu (user-centered design). Euroopan komissiossa käytetään myös käsitettä yhteislähtöinen paikallinen kehittäminen (community-led local development CLLD). Tällä käsitteellä tarkoitetaan alueellisia alhaalta ylöspäin johdettuja paikallisia kehittämisprosesseja, joilla pyritään vastaamaan sosiaalisiin, ympäristö ja taloudellisiin haasteisiin. (CLLD, 2014.) Näiden lisäksi käyttäjälähtöisyyden lähikäsitteinä voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä ja asiakaskeskeisyyttä. Asiakaslähtöisyyttä ja -keskeisyyttä käytetään, kun korostetaan asiakkuutta ja asiakassuhteiden hoitamista. Näitä käsitteitä käytetään erityisesti sekä julkisella sektorilla sosiaali- ja terveysalalla että muilla palvelualoilla. Käyttäjälähtöisyys nähdään usein kuitenkin laajempänä käsitteenä kuin asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys. (Koivunen, 2017.)

Käyttäjää osallistavalla käsitteellä viitataan laajasti niihin lähestymistapoihin, joissa käyttäjät on otettu mukaan innovaatioprosesseihin. Tämän käsitteen voidaan nähdä olevan myös yläkäsite käyttäjiä osallistaville lähestymistavoille, sillä tätä käsitettä käyttäessä voidaan tutkimuksittain kuvata tarkemmin, millainen on käyttäjien rooli, osallistumisaste ja mihin vaiheeseen/vaiheisiin käyttäjät osallistuvat innovaatioprosessissa. (Bosch-Sijtsema & Bosch, 2015; Kristensson ym., 2004.) Fosstenløkken (2015) kuvaa, että käyttäjäinnovaatiossa käyttäjien vaatimukset ovat innovaatioprosessin lähtökohtana, ja käyttäjät voivat olla aktiivisessa roolissa yhteiskehittäjinä monialaisissa tiimeissä koko kehittämisprosessin ajan. Toisaalta Gambardella kollegoineen (2016) kuvaavat käyttäjäinnovaation prosessiksi, jossa

käyttäjät kehittävät palveluita ja/tai tuotteita heidän omista tarpeistaan. Käyttäjät voivat havaita kehittämistarpeen ennen palvelujen tai tuotteiden tuottajia ja näin voivat aloittaa oman kehittämisprosessinsa ilman yhteistyötä palvelujen tai tuotteiden tuottajien kanssa. Liang kollegoinee (2018) käyttävät käyttäjälähtöinen innovaatio ja käyttäjäinnovaatio käsitteitä synonyymeinä.

Käyttäjakeskeisyydellä voidaan nähdä tarkoitettavan asiakkaan olemista palvelujen keskipisteenä, ja palvelujen järjestämistä asiakkaan tarpeista käsin. Käyttäjälähtöisyys eroaa käyttäjakeskeisyydestä siinä, että käyttäjälähtöisyydessä nähdään käyttäjät oman elämän asiantuntijuuden kautta resurssina eikä nähdä pelkästään heidän tarpeitansa, ja tätä resurssia hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja toteuttamisessa. Näin käyttäjät eivät ole vain kohteena, joille kehitetään palveluita, vaan myös osallistuvat kehittämisprosessiin ja heidän tietämystään ja panosta hyödynnetään prosessin eri vaiheissa. (Koivunen, 2017; Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka, 2012.) Käyttäjälähtöisen innovaation asiakkaan ääni -lähestymistavassa voidaan nähdä olevan piirteitä käyttäjakeskeisestä innovaatiosta, mutta asiakkaan ääni -lähestymistavassa, palveluita ei vain tuoteta käyttäjille ja vastata heidän tarpeisiinsa, vaan käyttäjät nähdään innovaatioprosessin voimavarana, mikä synnyttää uusia innovaatiomahdollisuuksia. Käyttäjälähtöisyydessä huomioidaan kokonaisvaltaisesti käyttäjät, ja käyttäjiä kuunnellaan, ja halutaan ymmärtää heidän tarpeitaan syvällisemmin. (ks. Koivunen, 2017.) Sørensen ja Nicolajsen (2010) näkevät käyttäjakeskeisyydessä olevan keskeistä käyttäjien yhteistyö palvelujen kehittäjien kanssa, jolloin käyttäjät eivät kehitä itsenäisesti uusia tuotteita tai palveluita, kuten käyttäjälähtöisen edelläkävijä-käyttäjä lähestymistavassa käyttäjät kehittävät tuotteita omista lähtökohdistaan.

Osallistava suunnittelu ja yhteissuunnittelu ovat suunnittelun lähestymistapoja, joissa on kyse suunnittelun ja suunnittelijoiden näkökulmasta käyttäjien, joihin kehittämistoimenpiteet kohdistuvat, osallistaminen suunnitteluprosessiin. Osallistavan suunnittelun lähtökohdista on ollut antaa niille ihmisille ääni, jotka saattavat olla heikommassa asemassa organisaatiossa tai yhteisössä. Suunnittelun lähestymistavoissa tavoitteena on työskennellä suoraan ihmisten kanssa heidän työpaikoillaan, kodeissaan tai julkisissa paikoissa, jotta voidaan ymmärtää käyttäjien todellisia olosuhteita ja hyödyntää tätä tietoa suunnittelutyössä. Osallistavassa suunnittelussa käytetään monia erilaisia menetelmiä käyttäjiä osallistamiseksi, ja kyse on oppimisesta, kuten käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassakin. (Luck, 2018.)

3.4 Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan lähtökohdat julkisella sektorilla

Julkisen palveluorganisaatio eroaa monella tavalla yksityisestä yrityksestä, kuten organisaation toiminnan tavoitteiden, asiakkaiden odotusten, asiakassuhteiden, rahoituslähteiden sekä organisaation suorituskyvyn mittareiden suhteen (Hartley, 2005; Jung, 2010; Langergaard, 2011; Lehtonen & Tuominen, 2011; Windrum ym., 2016). Julkisen sektorin tavoitteena on tuottaa julkista arvoa, jolla tarkoitetaan muun muassa

oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa, taloudellista arvoa sekä palveluja yksittäisten kansalaisten tarpeiden tyydyttämiseksi. Yksityisellä sektorilla sen sijaan pääasiassa pyritään tavoittelemaan taloudellista etua. (Lehtonen & Tuominen, 2011; Moore, 2005.) Liangin ja hänen kollegoidensa (2018, 78–79) mukaan käyttäjien laaja osallistuminen palvelujen kehittämiseen mahdollistaa niiden kehittämisen siten, että ne edistävät sekä julkista arvoa että arvoa, joka ohjaa käyttäjien valintoja. Julkisella sektorilla käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa voidaan tarkastella joko asiakkaan tai organisaation näkökulmasta. Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna voidaan nähdä, että esimerkiksi liikuntapalveluinnovaatioiden tavoitteena voi olla kuntalaisten parempi terveys, sairauksien ennaltaehkäisy tai laajemmin lisääntynyt hyvinvointi ja toisaalta sairastuessa parempi elämänlaatu (vrt. Faulkner & Kent, 2001). Organisaation näkökulmasta sen sijaan innovaatiot korostavat organisaation kustannustehokkuutta (De Vries ym., 2016) ja/tai palvelujen parantunutta laatua (Länsisalmi, Kivimäki, Aalto & Ruoranen, 2006, 67). De Vries ja hänen kollegansa (2016) löysivät analysoidessaan 181 tutkimusta, että julkiseen sektoriin kohdistuneissa tutkimuksissa innovaatioiden tavoitteiksi mainittiin tehokkuuden lisääminen, yhteiskunnallisten ongelmien ratkaiseminen, asiakkaiden tyytyväisyyden lisääminen ja kansalaisten osallistaminen. Blochin ja Buggen (2013) löysivät pohjoismaiden julkisiin sektoreihin kohdistuneessa tutkimuksessa samansuuntaisia tuloksia. Heidän tutkimuksessaan yleisimpiä innovaatiotoiminnan tavoitteina olivat tehokkuuden lisääminen, palvelujen ja tuotteiden parantaminen ja käyttäjien tyytyväisyyden lisääntyminen. Näiden lisäksi useimmissa maissa mainittiin, että innovaatiotoiminnan tavoitteena on vastata uusiin säännöksiin, mikä voi näin myös olla innovaatiotoiminnan alulle paneva tekijä.

Julkisella sektorilla tekijät, jotka edistävät käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa, ovat muun muassa organisaation tarve ratkaista olemassa olevia haasteita ja kehittää nykyistä toimintaa, esimerkiksi parantaa tehokkuutta, henkilöstön innovaatiotoiminnan tukeminen (Koch & Hauknes, 2005; 44–45) sekä ympäristön paineet, joihin kuuluvat poliittinen paine, median huomio ja kuntalaisten odotukset (De Vries ym., 2016). Blochin ja Buggen (2013) tutkimuksen mukaan poliittisella ohjauksella on merkittävä vaikutus organisaation innovaatiotoimintaan, mutta organisaation sisäinen toiminta niin päätöksenteko kuin henkilöstön tuottamat ideat ovat myös merkittävässä asemassa innovaatiotoiminnassa. Johdon tuki on tärkeä tekijä henkilöstön innovaatiotoiminnan edistämisessä. Organisaation johdon suhtautuminen yleisesti muutoksiin, ja heidän halukkuus ottaa riskejä vaikuttaa myös myönteisesti organisaation innovointiin (Vigoda-Gadot, Shoham, Schwabsky & Ruvio, 2008, 312). Kuntalaisten odotukset kunnan palveluita kohtaan ovat muuttuneet, ja kuntalaiset ovat yhä tietoisempia olemassa olevista palveluista ja vaativat enemmän valinnanvaraa ja laatua julkisten palvelujen tarjontaan (Osborne & Brown, 2005, teoksessa Pekkarinen ym. 2011, 524). Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen voidaankin nähdä yhdeksi tärkeimmäksi lähtökohdaksi käyttäjälähtöiselle innovaatiotoiminnalle (Alam, 2002; Svensson & Hartmann, 2018, 286). Käyttäjälähtöisesti kehitetyt ratkaisut ovat myös lähempänä erilaisten käyttäjien jokapäiväistä elämää, mikä voi olla keskeistä erityisesti julkisissa palveluissa (Andersen & Jansen, 2012, 9; 11).

Käyttäjien osallistaminen innovaatioprosessiin ja sen erivaiheisiin voi toteutua monella eri tavalla, ja osallistumisen syvyys voi olla eri vaiheissa tai eri innovaatioprosessissa eriasteista. Elgaard Jensenin (2012, 17–18) mukaan käyttäjälähtöisestä innovaatiosta voidaan erottaa kolme erilaista lähestymistapaa; asiakkaan ääni, käyttäjää osallistava ja 'lead-user' (edelläkävijä-käyttäjä) -lähestymistapa (ks. myös Buur & Matthews, 2008, 256–259). Asiakkaan ääni -lähestymistapa tarkoittaa, että on kiinnostuttu käyttäjän tiedostetuista ja tiedostamattomista ajatuksista, toiveista ja tarpeista (Elgaard Jensen, 2012, 17). Käyttäjää osallistavalla lähestymistavalla tarkoitetaan, että loppukäyttäjä osallistuu kehittämisprosessiin aktiivisesti yhteiskehittäjänä, ei ainoastaan tuotteen tai palvelun arvioitsijana (Buur & Matthews, 2008, 257). Kolmannen lähestymistavan Lead user -käsite on syntynyt 1980-luvulla, kun von Hippel havaitsi, että joillakin käyttäjillä oli tarpeita, joihin sen hetkiset markkinat eivät pystyneet vastaamaan (von Hippel, 1986). Tällä lähestymistavalla tarkoitetaan palvelujen tai tuotteiden loppukäyttäjiä, jotka kehittävät omista tarpeistaan lähtien palveluja tai tuotteita (von Hippel, 1986; 2015). Näin edelläkävijä-käyttäjä nähdään käyttäjänä, joka kulkee markkinoiden suuntausten eturintamassa, ja jolla on vahvoja henkilökohtaisia tarpeita. Edelläkävijä-käyttäjä odottaa myös hyötyvänsä merkittävästi osallistumisestaan innovaatioprosessiin löytäessään ratkaisun tarpeisiinsa (Franke ym., 2016; von Hippel, 1986). Edelläkävijä-käyttäjä voi toimia toisten käyttäjien kanssa, joilla on samanlaisia tarpeita. (Elgaard Jensen, 2012, 17–18.) Mahr ja Lievens (2012, 174) ovat korostaneet edelläkävijä-käyttäjien käyttöarvon perustuvan siihen, että he ehdottavat ratkaisuja ongelmien kuvauksien tai käyttäjien tarpeiden tunnistamisen lisäksi.

Lehtosen ja Tuomisen (2011, 227) mukaan käyttäjälähtöinen innovaatio toteutuu julkisella sektorilla joko ottamalla käyttäjien tarpeet lähtökohdaksi, mitä kuvastaa asiakkaan ääni -lähestymistapaa, tai osallistamalla käyttäjät innovaattoreina palveluinnovaatioprosessiin. Väitöskirjatutkimuksessa voidaan nähdä asiakkaan ääni -lähestymistavan olevan lähtökohdana, mutta tästä löytyy myös piirteitä käyttäjää osallistavasta -lähestymistavasta, sillä molemmissa lähestymistavoissa lähtökohdana on asiakkaan syvällisempi ymmärrys, mutta myös tässä tutkimuksessa käytetyillä menetelmillä on pyritty asiakasymmärryksen lisäksi, että käyttäjät ovat innovoineet uusia liikuntapalveluita.

3.4.1 Käyttäjät julkisella sektorilla

Lehtosen ja Tuomisen (2011, 227) mukaan julkisella sektorilla käyttäjä määritellään laajemmin kuin yksityisellä sektorilla, jossa käyttäjällä erityisesti tarkoitetaan palvelun loppukäyttäjää. Kapeasti ajateltuna julkisella sektorilla käyttäjällä tarkoitetaan julkisen palvelun saajaa kunnan asukasta tai kansalaista (Hennala & Melkas, 2016, 62; Lehtonen & Tuominen, 2011, 227). Tämä määritelmä vastaa yksityisen sektorin loppukäyttäjää. Laajemmassa määritelmässä käyttäjällä tarkoitetaan kaikkia, jotka kuuluvat poliittiseen verkostoon (Lehtonen & Tuominen, 2011, 227; Jaeger, 2009). Lehtosen ja Tuomisen (2011, 227) mukaan tämä laaja määritelmä kattaa palveluprosessissa mukana olevat sekä heidät, jotka eivät ole suoraan yhteydessä, mutta hyötyvät palveluista jollakin tavalla. Tällä poliittisella verkostolla voidaan siis tarkoittaa palvelujen nykyisiä käyttäjiä,

asiakkaita ja kansalaisia, mutta myös esimerkiksi yksityisiä organisaatioita, jotka hyötyvät palveluista. Liikuntapalveluissa nämä voivat olla yksityisen tai kolmannen sektorin toimijoita, joilta kunta ostaa liikuntapalveluita.

Palvelujen loppukäyttäjien lisäksi käyttäjiksi voidaan ymmärtää myös ne, jotka nähdään lähitulevaisuudessa palvelujen käyttäjinä. Näitä usein kutsutaan potentiaalisiksi käyttäjiksi. Potentiaalisiksi käyttäjiksi ymmärretään usein ne käyttäjät, jotka ehkä lähitulevaisuudessa ovat palvelujen kohderyhmänä. Näin ollen näitä potentiaalisia käyttäjiä voivat, esimerkiksi olla eläkkeellä oleville suunnatuissa palveluissa niitä, jotka lähitulevaisuudessa jäävät eläkkeelle. (Hennala, 2011; Hennala & Melkas, 2016.) Näiden kahden käyttäjäryhmän lisäksi voidaan puhua marginaalikäyttäjistä. Hennalan ja Melkaksen (2016) mukaan käytännön innovaatioprosesseissa ymmärretään käyttäjiksi erityisesti nykyiset palvelujen käyttäjät, ja ne jotka lähitulevaisuudessa tulevat käyttämään palveluita, mutta harvemmin huomioidaan niitä, jotka kuuluvat marginaaliin, eli ne jotka saattaisivat hyötyä palveluista, mutta eivät niitä käytä tai eivät löydä niitä jostakin syystä. Pekkarisen ja Melkaksen (2010) mukaan näiden eri käyttäjäryhmien huomioon ottaminen innovaatiokeskustelussa on tärkeää, sillä se voi tuottaa uusia lähestymistapoja ja näkemyksiä. Se voi myös mahdollistaa semmoisten palvelujen tuottamisen, joilla on arvoa useammalle käyttäjälle (Lehtonen & Tuominen, 2011).

Käyttäjiä voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta, missä suhteessa he ovat kehittämisorganisaatioon. Käyttäjinä voivat toimia organisaation työntekijät, jotka kehittävät, esimerkiksi työvälineitä tai työtapoja omista tarpeistaan lähtien (von Hippel, 2005; Lettl, 2005). Toiseksi käyttäjiksi voidaan nähdä kuluttajat, jotka käyttävät yrityksen tuotteita tai palveluja ja osallistuvat näiden palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen eli ovat niin sanottuja loppukäyttäjiä (von Hippel, 2005). Kolmanneksi käyttäjänä voi toimia organisaation työntekijä, joka myös vapaa-ajallaan käyttää aktiivisesti organisaation tuotteita tai palveluita ja voi näin omien käyttökokemuksiensa kautta toimia organisaation tuotteiden tai palvelujen kehittäjänä (Schweisfurth & Herstatt, 2016).

Sen lisäksi, että tarkastellaan, miten nähdään käyttäjät suhteessa palvelujen käyttämiseen ja palveluita kehittävään organisaatioon, käyttäjiä voidaan tarkastella sen suhteen, millaisena heidät nähdään. Näkemällä käyttäjät eri tavalla syntyy myös erilaisia innovaatioita. Pekkarinen ja Melkas (2010) kuvaavat, kuinka innovaatiot muuttuvat, jos vanhuus nähdään aktiivisena ja tuottoisana ajanjaksona verrattuna siihen, jos vanhuus nähdään enemmän sairauksina ja heikkoutena. Toisaalta myös käyttäjien tuottama tieto voi vaihdella sen mukaan, mistä näkökulmasta he tuottavat tietoa. Hennala kollegoineen (2012) tutkivat sosiaali- ja terveysalalla käyttäjien ääniä eri näkökulmista muun muassa veronmaksajana, asiakkaana sekä oman sairauden ja hyvinvoinnin asiantuntijana. Näistä eri näkökulmista tarkasteltuna käyttäjien toiveet ja tarpeet vaihtelivat. Tämä käyttäjien ymmärtäminen monitahoisesti voi lisätä käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan kompleksisuutta muun muassa tuomalla palvelujen kehittämiseen erilaisia näkökulmia, jotka voivat olla hyvinkin ristiriidassa toisten näkökulmien kanssa (Lehtonen & Tuominen, 2011).

Käyttäjiä voi tarkastella myös heidän motivaatioidensa kautta. Käyttäjien motivaatio osallistua käyttäjälähtöiseen innovaatiotoimintaa voidaan Raaschin ja von Hippelin (2013) mukaan jakaa tuotoslähtöiseen ja prosessilähtöiseen motivaatioon. Tuotoslähtöisellä motivaatiolla tarkoitetaan, että innovaatioprosessiin osallistuva motivoituu innovaatioista, jotka tuottavat hyötyä hänelle itselleen. Näin käyttäjät osallistuvat, koska kokevat itse hyötyvänsä jotenkin osallistumisestaan (Baldwin & von Hippel, 2011, 1400). Prosessilähtöisellä motivaatiolla tarkoitetaan sitä, että käyttäjät motivoituvat itse innovaatioprosessista, jossa saa ratkaista ongelmia, luoda innovaatioita ja kehittää itseään. Prosessista motivoituva voi myös saada tyydytystä, kun pystyy auttamaan muita yhteisön jäseniä. Nämä osallistujat voivat myös olla potentiaalisia käyttäjiä, jotka itse eivät mahdollisesti hyödy tuotteesta ja heillä ei välttämättä ole käyttökokemusta kehitettävästä palvelusta tai tuotteesta. (Raasch & von Hippel, 2013.) He voivat kuitenkin tuoda omat tarpeensa, toiveensa ja unelmansa, jotka voivat erota niiden käyttäjien tarpeista, toiveista ja unelmista, jotka jo käyttävät palveluita (Pekkarinen & Melkas, 2010). Tuotoslähtöisesti motivoituneilla osallistujilla on sen sijaan yleensä erityistietoa tuotteesta tai palvelusta, jota ei potentiaalisilla osallistujilla ole. Amannin ja hänen kollegoidensa (2016) kirjallisuuskatsauksen mukaan käyttäjät ovat usein motivoituneita sekä lopputuloksesta että prosessista.

Julkisella sektorilla näillä palvelujen loppukäyttäjillä, veronmaksajina, on useita rooleja. Julkinen sektori on myös velvollinen ottamaan kansalaiset mukaan palvelujen kehittämiseen. Kuntalaisten näkökulma julkisella sektorilla liitetään usein termeihin, kuten demokratiaan, kansalaisuuteen ja osallisuuteen. Julkisella sektorilla kansalaisen rooli ja asema eivät ole suoraan samanlaisia kuin maksavan asiakkaan yksityisellä sektorilla. Kuitenkin käyttäjiä osallistamisella molemmissa tavoitellaan pääasiassa parempia palveluita. (Hennala ym., 2012, 259.) Kansalaiset näkevät myös oman roolinsa eritavoin julkisten palvelujen kehittäjänä. Osborne ja Strokosch (2013) ovat kuvanneet kolme erilaista suhdetta käyttäjien ja julkisen sektorin kehittäjien välille. Toiset käyttäjistä siirtävät vastuun ratkaisun löytämisestä virkamiehelle, kun taas toiset saattavat mieluummin pysyä mukana ja keskustelevat ratkaisusta palvelujen tarjoajien kanssa. Näin käyttäjät toimivat kommentoijina, joille palvelujen tarjoajat esittelevät ratkaisuja, kunnes päästää yhteisymmärrykseen. Kolmas ryhmä työskentelee yhdessä palvelujen tarjoajien kanssa tuottaakseen uusia ideoita ja edistääkseen näiden ideoiden käyttöönottamista (Simmons ym., 2012; Simmons & Brennan, 2017).

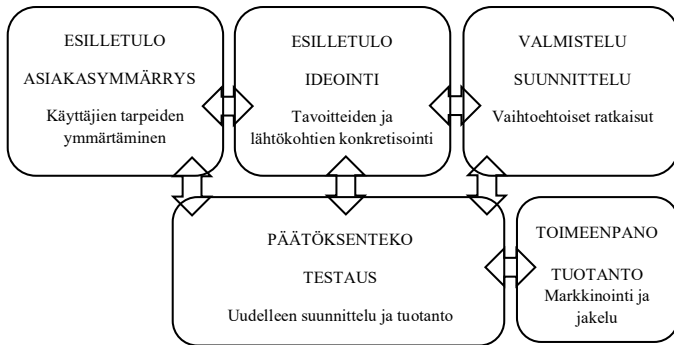
3.4.2 Käyttäjät osana innovaatioprosessia

Innovaatioprosessia voidaan kuvata usealla eri tavalla käyttökohteesta ja tarkoituksesta riippuen. Perinteisesti innovaatioprosessia on kuvattu lineaarisena mallina. Tämä lineaarinen malli kuvastaa erityisesti tiedelähtöisiä innovaatioprosesseja, joissa perustutkimuksessa tuotettua tietoa hyödynnetään käytännössä ongelmien ratkaisemisessa. Tämän lineaarisen innovaatioprosessimallin voidaan nähdä kulkevan vain yhteen suuntaa, jolloin innovaatiot syntyvät prosessin aikana. (Harmaakorpi & Mutanen, 2008, 88.) Nykyisin innovaatioprosessi nähdään enemmän moniulotteisena prosessina, jossa käytännössä joku vaihe voi jäädä välistä pois tai prosessin aikana

voidaan palata aikaisempiin vaiheisiin (Schulteß, Wegener, Neus & Satzger, 2010). Harmaakorpi ja Mutanen (2008) kuvaavat innovaatioprosessia yhteistoiminnalliseksi epälineaariseksi prosessiksi, jossa erilaiset lähteet käynnistävät tiedon rakentamisen, jotka jalostuvat innovaatioiksi vuorovaikutuksellisissa verkostoissa. Innovaatiot nähdään enemmän verkostojen kykyä toimia vuorovaikutuksessa kuin yksittäisten toimijoiden toimina.

Jäppinen (2011) on kuvannut käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin sisältävän viisi vaihetta, jotka ovat asiakasymmärrys-, ideointi-, suunnittelu-, testaus- ja tuotantovaihe (kuvio 3). Schulteßin ja hänen kollegoidensa (2010) kuvaama käyttäjälähtöinen innovaatioprosessimalli sisältää kuusi vaihetta, jotka vastaavat hyvin paljon Jäppisen innovaatioprosessin vaiheita. Nämä mallit eroavat ensimmäisen vaiheen ja innovaatioprosessin lähestymistavan osalta. Jäppisen (2011) ensimmäisessä vaiheessa korostuu asiakasymmärrys ja Schulteßin ja hänen kollegoidensa (2010) mallissa ideoiden tuottaminen ja kokoaminen asiakkailta. Jäppisen malli pyrkiikin käyttäjien syvällisempään ymmärrykseen, ja Schulteßin ja hänen kollegoidensa mallissa nähdään asiakkaiden tarpeiden olevan valmiina, joita he voivat ilmaista. Simmons ja Brennanin (2017, 1089) kuvaama innovaatioprosessimalli eroaa edellä mainituista malleista. Tämä voi johtua siitä, että se on rakennettu kuvaamaan erityisesti käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin asiakkaan ääni -lähestymistapaa, kun sen sijaan Jäppisen ja Schulteßin ja hänen kollegoidensa mallit kuvaavat enemmän käyttäjää osallistavaa lähestymistapaa. Simmons ja Brennanin (2017, 1089) mallin mukaan asiakkaan ääni -lähestymistapa voidaan jakaa kahteen päävaiheeseen, jossa ensimmäisessä vaiheessa kerätään käyttäjien ääni ja yhdistetään se aikaisempiin olemassa oleviin tietoihin, jotta voidaan vastata käyttäjien tarpeisiin. Toisessa vaiheessa syntyneet innovaatioaihiot jalkautetaan käytäntöön, jolloin niistä syntyy innovaatioita. Näiden innovaatioprosessimallien lisäksi esimerkiksi Wandahl kollegoineen (2011) ovat kuvanneet innovaatioprosessin kehänä, jossa ei korostu prosessin alku tai loppu, vaan prosessi voi käynnistyä mistä vaiheesta vaan ja jokainen päättynyt projekti voi tuottaa uutta tietoa ja kokemusta, jota voidaan hyödyntää uuden kehittämisprosessin alkuna.

Näistä malleista Jäppisen (2011, 156–160) käyttäjälähtöinen innovaatioprosessimalli on rakennettu julkiselle sektorille. Malli sisältää käyttäjien ja kehittäjien lisäksi vuoropuhelun päätöksentekijöiden kanssa (kuvio 3). Tässä mallissa kuntalainen voi osallistua sekä palveluja koskevaan päätöksentekoon päätöksenteon poliittis-hallinnollisen prosessin esilletulo-, valmistelu-, päätöksenteko- ja toimeenpanovaiheessa, että palvelujen kehittämiseen niitä koskevan asiakasymmärrys-, ideointi-, suunnittelu-, testaus- ja tuotantovaiheiden kautta. Mallin ensimmäisessä vaiheessa asiakasymmärrysvaiheessa selvitetään asiakkaiden kokemuksia olemassa olevista palveluista ja syvennetään ymmärrystä käyttäjien arjesta heidän koti- ja palveluympäristössään. Ensimmäisessä vaiheessa kuunnellaan käyttäjiä, ja pyritään ymmärtämään syvällisesti heitä, jotta voidaan löytää tulevaisuuden tarpeita mieluummin kuin olemassa olevia ilmeisiä tarpeita (Osborne & Strokosch, 2013, S40). Tämän vaiheen voidaan nähdä olevan myös lähellä asiakkaan ääni -lähestymistavan ensimmäistä vaihetta.



Kuvio 3. Käyttäjälähtöinen julkisten palvelujen päätöksenteko- ja innovaatioprosessi (mukaiiltu Jäppinen, 2011, 159).

Palvelujen ideointivaiheessa konkretisoidaan käyttäjäymmärryksen pohjalta tavoitteet ja lähtökohdat kehittämiselle, ja suunnitteluvaiheessa rakennetaan vaihtoehtoisia palvelukokonaisuuksia käyttäjätarpeisiin. Innovaatioprosessi sisältää myös palvelujen testaamisen ja arvioinnin. (Jäppinen, 2011, 156–160.) Testaus- ja arviointivaihetta, jota Fosstenløkken (2015) kutsuu toteuttamisvaiheeksi, voidaan tarkastella oppimisprosessina. Tässä vaiheessa, joka voidaan toteuttaa tiiviissä yhteistyössä sekä käyttäjien ja heidän tarpeidensa että monialaisen kehittämistiimin välillä, kehitetään ja muokataan tuotetta tai palvelua saadun palautteen ja käyttäjien tarpeiden pohjalta, kunnes se vastaa käyttäjien vaatimuksia. Tätä vaihetta voidaan kuvata spiraalina, jossa toistetaan eri vaiheita kunnes tuote tai palvelua vastaa odotuksia. Thomken ja von Hippelin (2002, 6) mukaan käyttäjien tarpeet ovat usein kompleksisia ja muuttuvia. Kehittämisprosessin alussa käyttäjät eivät useinkaan osaa kuvata heidän tarpeitansa, ja ne voivat muuttua ja selvitä vasta prosessin aikana, kun käyttäjät testaavat palvelua tai tuotetta. Tämä voi lisätä myös tarvetta muokata tuotetta tai palvelua uudelleen kehittämisprosessin toteuttamisvaiheessa. Innovaatioprosessin toteutuessa monialaisena yhteistyönä käyttäjien tarpeet tuodaan tuote- tai palvelukehityksen keskiöön. Yhteisluomisen onnistuminen riippuu siitä, miten erialojen edustajat ymmärtävät toistensa maailmoja ja pystyvät synnyttämään uutta yhdistämällä erilaisia näkemyksiä. (Fosstenløkken, 2015.)

Kallion ja hänen kollegoidensa (2013) tutkimuksen mukaan Jäppisen (2011) ja Schulteßin ja hänen kollegoidensa (2010) innovaatioprosessimalleja voidaan pitää perinteisinä malleina, vaikka ne edustavatkin moniolotteisia malleja, jotka eivät kulje lineaarisesti vaiheesta toiseen. Kallion ja hänen kollegoidensa (2013, 11–12) kuvaamassa joustavassa innovaatioprosessissa käyttäjät voivat ottaa vastuun kehittämisestä, ja prosessissa on tavoitteena tehdä nopeita kokeiluja testaamalla käytännössä prosessin aikana ilmaantuneita ideoita. Kallion ja hänen kollegoidensa mukaan perinteisiä innovaatioprosessimalleja on kritisoitu niiden hitauden ja joustamattomuuden takia. Lisäksi niiden nähdään olevan pääasiassa palvelutuottajakeskeistä innovaatiotoimintaa. Heidän tutkimuksensa mukaan tämä joustavampi innovaatioprosessimalli soveltuu perinteisiä malleja paremmin alueellisten palvelujen kehittämiseen ja yhteisöllisyyden

vahvistamiseen, kun taas perinteisemmät mallit soveltuvat paremmin monimutkaisempiin strategisiin kehittämisiin. Tutkimus osoitti myös, että joustavampi innovaatioprosessimalli tuotti innovaatioita, joilla oli suurempi uutuusarvo ja olivat radikaalisempia kuin perinteisellä mallilla tuotetut innovaatiot. Tämä joustavampi malli vaatii kuitenkin käyttäjien vahvaa sitoutumista innovaatioprosessiin ja käyttäjien sisäistä motivaatiota ja kehittämisen tarvetta, jotta he ottavat myös vastuuta palvelujen kehittämisestä palvelujen tuottajien puolesta.

Eri käyttäjälähtöisissä innovaatioprosessimalleissa käyttäjien rooli voi painottua eri tavalla prosessin aikana. Käyttäjät voidaan osallistaa koko prosessiin tai ottaa mukaan vain joihinkin vaiheisiin. Jäppisen (2011) mallissa käyttäjät nähdään aktiivisina toimijoina koko innovaatioprosessin ajan. Simmons ja Brennanin (2010) asiakkaan ääni-lähestymistavan prosessimallissa käyttäjien osallistuminen painottuu innovaatioprosessin alkuun, kun käyttäjiltä kerätään heidän ”ääniään”. Schulteβin ja hänen kollegoidensa (2010, 6505) tutkimuksessa nousi käyttäjien tuottamien ideoiden arviointivaihe ja vaihe, jossa päätetään palvelujen konseptoinnista ja investoinnista, tärkeimmiksi vaiheiksi innovaatioprosessin kannalta. Arviointivaiheessa arvioidaan syntyneiden ideoiden sopivuutta markkinoille, käyttäjien tarpeisiin ja organisaation omaan strategiaan ja kykyihin. Palvelujen konseptointivaiheessa kuvataan palvelu yksityiskohtaisesti, jotta voidaan tehdä investointipäätös. Näihin vaiheisiin Schulteβin ja hänen kollegoidensa (2010) tutkimuksen mukaan käyttäjät kuitenkin osallistuivat kaikkein vähiten.

Zimmerlingin ja hänen kollegoidensa (2017, S57) teknologiaan kohdistuneen tutkimuksen mukaan varhaisessa vaiheessa yhteistyö käyttäjien kanssa mahdollisti tulevaisuuden tarpeiden tarkastelemisen, kun sen sijaan myöhemmissä vaiheissa yhteistyö mahdollisti pääasiassa kehitteillä olevien palvelujen tai tuotteiden jalostamisen. (Osborne & Strokosch, 2013, S38; Zimmerling ym., 2017, S57). Käyttäjien mukaan ottaminen erityisesti innovaatioprosessien alussa, jolloin kerätään sekä ideoita ja ymmärrystä innovaatioprosessin seuraavia vaiheita varten (Hennala, 2011, 27), että vahvistetaan organisaation strategista suuntaa, on osoittautunut arvokkaimmaksi (Zimmerling ym., 2017, S56). Yhteiskehittämisen puolesta puhuu se, että Svensson ja Hartmann (2018, 284) löysivät tutkimuksessaan, että useimmat innovaatiot luodaan tuotteeseen tai palveluun kohdistuvan henkilökohtaisen tarpeen kautta. Näin keskeisenä tekijänä onkin saada innovaatioprosessiin niitä henkilöitä, joilla on oma tarve kehittämiselle, jolloin käyttäjillä on enemmän palvelun tai tuotteen käyttöä koskevaa motivaatiota, syvällisempää ymmärrystä ongelmasta ja ongelman kontekstista. Carbonellin, Rodríguez-Escuderon ja Pujarin (2009) yksityiseen sektoriin kohdistuvassa palveluinnovaatiotutkimuksessa havaittiin, että käyttäjien osallistaminen, mihin innovaatioprosessin vaiheeseen vaan, oli palvelujen kehittämisen näkökulmasta arvokasta. Tärkeämpää onkin löytää ja saada oikeat ihmiset innovaatioprosessiin (Liang ym., 2018).

Innovaatioprosessin jakaminen eri vaiheisiin voi auttaa ymmärtämään sitä miksi, kuinka, koska ja millainen käyttäjä olisi hyvä osallistaa innovaatioprosessiin (Alam & Perry,

2002; Lettl, 2007). Käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa suunnitellessa Wandahl ja hänen kollegansa (2011, 407) nostavat neljä asiaa, jotka tulisi huomioida: 1) mihin innovaatioprosessin vaiheeseen käyttäjät osallistetaan, 2) millainen rooli käyttäjillä on, 3) millaista tietoa käyttäjiltä toivotaan ja 4) millaisia menetelmiä ja työkaluja käytetään käyttäjien osallistamiseksi. Cavayen (1995) on esittänyt tutkimuksessaan kuusi ulottuvuutta, joiden avulla voidaan tarkastella ja analysoida käyttäjien osallistumisen tapoja. Nämä kuusi ulottuvuutta on esitetty taulukossa 2 (ks. myös Hennala ym., 2012; Hennala & Melkas, 2010). Näin käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa käyttäjien osallistumisella tarkoitetaan eri yhteyksissä erilaista osallistumista, ja käyttäjien osallistuminen voi toteutua monessa muodossa ja monilla tasoilla (Hennala & Melkas, 2010, 233). Käyttäjää voi kutsua myös eri tavoin riippuen vaiheesta, johon he osallistuvat, sekä osallistumisen asteesta. Näitä nimityksiä voi olla, esimerkiksi tiedonantaja, keksijä, kehittäjä, yhteiskehittäjä, arvioitsija ja testaaja (Osborne & Strokosch, 2013).

Taulukko 2. Käyttäjien osallistumisen ulottuvuudet (Cavaye, 1995; Hennala ym., 2012; Hennala & Melkas, 2010).

Ulottuvuus	Kuvaus
Tyyppi	Käyttäjien osuus: kaikki käyttäjät vai osa käyttäjistä
Aste	Vastuu: neuvoo antava, kehittämistiimin jäsen, edelläkävijä käyttäjä
Sisältö	Suunnittelun aspekti: tekninen vai sosiaalinen*
Laajuus	Osallistumisen vaiheet: ideoiden tuottaminen, konseptin muotoilu, testaus
Muodollisuus	Osallistumisen muodollisuus: virallinen, epävirallinen
Vaikutus	Osallistumisen vaikutus kehittämisprosessin tulokseen: pieni, keskitasoinen, suuri

* Suunnittelun aspekti koskee uuden kehitettävän systeemin tai vastaavan sosiaalisia ja inhimillisiä vaikutuksia.

Käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa voidaan tarkastella muun muassa siitä näkökulmasta, missä roolissa käyttäjät ovat suhteessa palvelujen kehittäjiin ja näin käyttäjien osallistaminen voidaan jakaa kolmeen 1) käyttäjät tiedon lähteenä, 2) yhteiskehittäjänä tai 3) käyttäjät innovaattoreina (Grabher, Ibert & Flohr, 2008; Buur & Matthews, 2008). Nämä kolme eri osallistamisen tapaa eroavat, miten nähdään käyttäjien rooli, vastuu ja osallistumisen aste. Asiakkaan ääni -lähestymistavassa käyttäjät ovat tiedon lähteenä, jolloin käyttäjät nähdään enemmän objekteina, joille palveluita tuotetaan ja kehittäminen on pääasiassa tuottajälähtöistä. Käyttäjää osallistavassa -lähestymistavassa käyttäjät ovat sekä tiedon lähteenä että yhteiskehittäjinä, ja heidät nähdään subjekteina, jotka ovat osa kehittämistiimiä. Vastuu on kuitenkin edelleen palvelujen tuottajilla. Edelläkävijä-käyttäjä-lähestymistavassa käyttäjät ovat innovaattoreita, joilla on vastuu myös kehittämisestä. (Hennala ym., 2012; Buur & Matthews, 2008.)

3.4.3 Asiakkaan ääni innovaatioiden lähtökohtana

von Hippelin (2005) mukaan innovaatioon tarvitaan kahta erilaista tietoa tarpeeseen ja ratkaisuun liittyvää tietoa. Ensimmäinen viittaa käyttäjillä olevaan tietoon, joka kuvaa heidän tarpeitaan, ongelmiaan ja/tai mahdollisuuksia. Tämä käyttäjillä oleva tieto voi olla

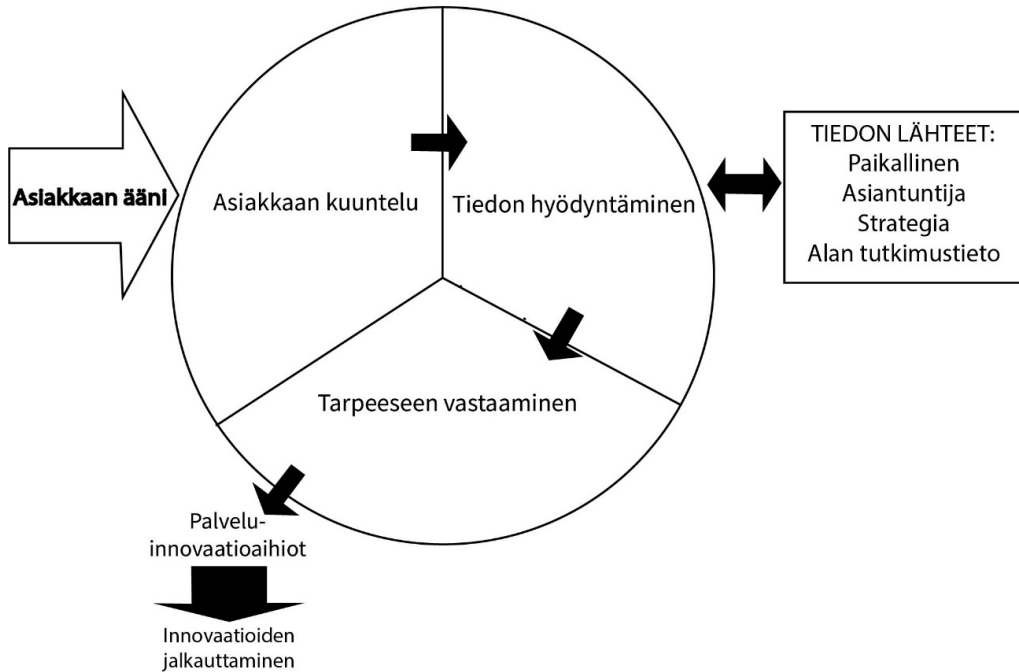
tiedostettua tai tiedostamatonta (De Moor ym., 2010, 54). Jälkimmäinen viittaa ratkaisuihin tai tekniikoihin, joilla voidaan vastata käyttäjien tarpeisiin, ratkaista käyttäjien ilmaisemat ongelmat tai käyttää hyväkseen käyttäjien mahdollisuuksia (von Hippel, 2015). Asiakkaan ääni -lähestymistavassa innovaatioissa hyödynnetään tätä käyttäjiltä saatavaa tietoa. Asiakkaan ääni voidaan ymmärtää metaforana, ja se voidaan saada kuuluville puheen, kirjoituksen, havainnoinnin tai jonkun muun välineen avulla, mikä välittää käyttäjien mieltymyksiä ja näkemyksiä. Asiakkaan ääni metafora kuvastaa myös, että ääniä voi olla runsaasti, mitkä syntyvät useista käyttäjistä, mutta joskus myös yhden käyttäjän ääni voi sisältää useita, joskus jopa kilpailevia ääniä, esimerkiksi kansalainen veronmaksajana tai palvelujen käyttäjänä voivat synnyttää erilaisia 'ääniä'. (Lehtonen & Tuominen, 2011, 227–228.)

Simmons ja Brennanin (2017, 1088) mukaan käyttäjien osallistumismahdollisuus toimii organisaatioissa muutoksen katalysaattorina. Käyttäjien ääni voidaan saada kuuluville eri kanavia pitkin, kuten organisaation palautekanavia (Liang ym., 2018), järjestämällä käyttäjäfoorumeita (Simmons & Brennan, 2017) tai online verkkotyökaluja käyttämällä, kuten Hennalan ja Melkaksen (2010) tutkimuksessa, jossa hyödynnettiin virtuaalista ideointiympäristöä ikäihmisten hyvinvointikeskuksen palvelukonseptien kehittämisessä. Julkisella sektorilla keskeisenä tekijänä on, että erilaiset käyttäjät, joilla on erilaiset arvot ja näkemykset voivat osallistua palvelujen kehittämiseen (Liang ym., 2018, 78–79). Näin mahdollistuu se, että pystytään vastaamaan kuntalaisten erilaisiin tarpeisiin ja toteuttamaan kuntalaisten yhdenvertaista kohtelua (Langergaard, 2011, 223). Palautekanavien käytön haasteena voikin olla, kuten Liang ja hänen kollegansa (2018, 82) ovat osoittaneet tutkimuksessaan, että julkisten palvelujen käyttäjistä vain pieni osa (< 10 prosenttia) lähettää ideoita aktiivisesti palvelujen kehittäjille, jolloin ei välttämättä saavuteta erilaisia näkemyksiä, arvoja ja asenteita omaavia käyttäjiä. Toisaalta Hennalan (2011) mukaan innovaatiokontekstissa on tärkeää erottaa käyttäjän ääni käyttäjien mielipiteistä ja palautteesta. Käyttäjien mielipiteet ja palaute käsittelevät olemassa olevia palveluita ja rikastuttavat näin harvoin innovaatioprosessia parhaalla mahdollisella tavalla.

Simmons ja Brennanin (2017, 1089) innovaatioprosessimalli, joka on rakennettu asiakkaan ääni -lähestymistavan pohjalta, rakentuu kehästä (kuvio 4), johon kuuluu asiakkaan kuuntelu, tiedon yhdistäminen muihin tietolähteisiin ja tarpeisiin vastaaminen. Lähestymistavassa keskeisenä tekijänä on asiakkaan kuuntelu, joka mahdollistaa asiakkaan syvällisemmän ymmärtämisen, heidän tiedostamattomienkin, kuten mitä he tekevät, haluavat, tuntevat ja/tai unelmoivat, tarpeiden esille saannin (Buur & Matthews, 2008, 258; Elgaard Jensen, 2012, 17). Asiakkaan kuunteleminen mahdollistaa myös ristiriitojen näkemisen erilaisten käyttäjien ja arvonäkökulmien välillä (Liang ym., 2018, 78–79) sekä innovaatioiden näkökulmasta uuden ja relevantin tiedon saannin (Im & Workman, 2004; Kristensson ym., 2004). Asiakkaiden kuuntelemisessa on oleellista myös osata kuunnella käyttäjien tyytymättömyyttä, ja sitä kautta löytää syvällisempi ymmärrys asiakkaiden tarpeista (Simmons & Brennan, 2017).

Asiakkaan ääni -lähestymistavassa käyttäjiltä saadusta tiedosta voidaan poimia suoraan esitetyt ajatukset ja toiveet (Hennala & Melkas, 2010, 246–247) tai pyrkiä tulkitsemaan ilmeisten palvelutarpeiden sijaan käyttäjien äänten syvällisempiä merkityksiä (Mahr & Lievens, 2012, 170). Tämä syvällisempien merkitysten löytäminen mahdollistaa palvelutoivelistoja laajempia kehittämisenäkökulmia palvelujen olemuksesta ja käyttäjien arvomaailmasta (Hennala & Melkas, 2010, 246–247). Tuomalla käyttäjien äänistä käyttäjien tarpeet tietoisuuteen, laajentamalla ja syventämällä keskustelua ja edistämällä ideoiden moniarvoisuutta (Simmons & Brennan, 2017) voidaan laajentaa organisaation tietopohjaa ja saada näin inspiraation lähteitä palvelujen ja/tai tuotteiden kehittämiseen (Mahr & Lievens, 2012, 170).

Tässä asiakkaan ääni -lähestymistavassa käyttäjiltä saatu tieto yhdistetään muuhun olemassa olevaan tietoon niin paikalliseen kuin globaaliseen tietoon (Simmons & Brennan, 2017). Käyttäjät voidaankin nähdä ulkoisena tietolähteenä. Jensenin, Johnsonin, Lorenzin ja Lundvallin (2007) tutkimuksen mukaan eri tietolähteiden yhdistäminen eritavoin tukee yrityksen innovaatiokyvykkyyttä. Heidän tutkimuksessaan yritykset, jotka yhdistivät tiedelähtöisen STI (science, technology, innovation) ja käyttäjälähtöisen DUI (doing, using, interacting) tiedon, olivat enemmän tuote- ja palveluinnovatiivisempia verrattuna yrityksiin, jotka käyttivät vain yhtä joko tiedelähtöistä tietoa tai käyttäjiltä saatua tietoa. Laursenin ja Salterin (2006) tutkimus on osoittanut ulkoisten tietolähteiden merkityksen. Heidän tutkimuksensa mukaan yritykset, jotka käyttivät ulkoisia tietolähteitä monipuolisesti, olivat innovatiivisempia yksiköitä kuin yritykset, jotka käyttivät vain sisäisiä tietolähteitä. Eri tietolähteistä saatujen tietojen yhdistäminen erilaisilla tavoilla lisää organisaation oppimista (Jensen ym., 2007), jota voidaan kuvata prosessiksi, jossa luodaan uutta tietoa ja olemassa olevaa uudistetaan, yhdistetään ja päivitetään (Moustaghfir & Schiuma, 2013, 497). Näin myös käyttäjiltä saatu tieto tukee organisaation oppimista, jolloin käyttäjien tuottama tieto on osa organisaation tiedon rakentamista. Asiakkaan ääni -lähestymistavassa käyttäjiltä saatu tieto tulee yhdistää myös muun muassa paikalliseen tietoon. Suryanegara, Nugraha, Adhi, Lubis ja Putra (2015) kuvaavat paikallisen tiedon merkitystä innovaatiotoiminnassa. He tutkivat terveyden edistämisen applikaation kehittämistä. Tutkimuksessaan he löysivät, että yleinen tieto ihmisten käyttäytymisestä tulee yhdistää paikalliseen tietoon, jotta kehitettävä palvelu tai tuote soveltuu siihen kulttuuriin ja ympäristöön, johon palvelua tai tuotetta kehitetään.



Kuvio 4. Asiakkaan ääni osana innovaatioprosessia (mukailtu Simmons & Brennan, 2017, 1089).

3.4.4 Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan mahdollisuudet ja hyödyt julkisella sektorilla

Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta tuottaa hyötyä sekä käyttäjille että kehittäjäorganisaatioille. De Jongin ja hänen kollegoidensa (2015) mukaan kehittämisprosessissa mukana olevien käyttäjien tarpeet ovat usein samanlaisia kuin toisten käyttäjien, ja näin ollen kehitetyillä palveluilla on käyttöarvoa myös muille käyttäjille kuin vain kehittämisprosessissa mukana oleville. Toisaalta on tunnistettu, että käyttäjien tarpeet ovat heterogeenisia, ja näin käyttäjiltä saatava tieto on hajallaan käyttäjillään, jolloin käyttäjien tarpeisiin on vaikea vastata, jos vain muutama yhteisön jäsen osallistuu innovaatioprosessiin. (von Hippel, 2005.)

Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan hyödyt kehittäjäorganisaatiolle ovat, että käyttäjät voivat tuottaa laadullisesti erilaisia, uusia ja myös parempia ideoita kuin asiantuntijat (Magnusson, 2003, 235; Poetz & Schreier, 2012). Yhteiskehittäminen mahdollistaa myös, että palvelujen tarjoajat yhdessä käyttäjien kanssa rakentavat palveluille arvon (Grönroos, 2017; Grönroos & Voima, 2013). Perinteisessä palvelujen kehittämisprosessissa organisaation asiantuntijat ovat päättäneet tuottamansa palvelut ja tuotteet, ja näin myös päättäneet, mikä on asiakkaalle arvokasta (Pralhad & Ramaswamy, 2004, 7–8). Näin vuorovaikutuksellinen yhteistyö käyttäjien kanssa voi lisätä palvelujen potentiaalista arvoa (Grönroos, 2017; Grönroos & Voima, 2013), joka lisää palvelujen houkuttelevuutta

ja kasvattaa niiden käyttöä (Carbonell ym., 2009; van der Weegen ym., 2013) lisäten näin niiden käyttöarvoa. Käyttöarvo määräytyy aina viime kädessä käyttäjien käyttäessä palvelua (Grönroos, 2017; Grönroos & Voima, 2013). Yhteistyö käyttäjien kanssa voi myös muuttaa palvelujen ja tuotteiden käyttäjien kulutuskäyttäytymistä, mikä lisää tuotteiden tai palvelujen houkuttelevuutta (Zimmerling ym., 2017). Terveyspalveluissa tämä voi tarkoittaa sitä, että asiakas ottaa vastuuta enemmän omasta terveydestään ja näin terveyspalvelujen käyttö vähenee ja johtaa kustannussäästöihin (Windrum, 2008a, 241). Toisaalta palvelujen kehittäjien näkökulmasta yhteistyö käyttäjien kanssa lisää palvelujen tuottajien oppimista ja laajentaa ymmärrystä asiakkaista (Stuermer, Spaeth & von Krogh, 2009). Näiden lisäksi Zimmerlingin ja hänen kollegoidensa (2017, S56) tutkimuksen mukaan käyttäjien osallistaminen palvelujen kehittämiseen voi myös poistaa esteitä, jotka estävät palvelujen käyttöä. Laajemmin voidaan nähdä, että käyttäjien osallistaminen palvelujen kehittämiseen parantaa niiden laatua ja myös kehittämisprosessin onnistumisen todennäköisyyttä. Tällöin paranee myös erityisesti julkisella sektorilla palvelujen tuottavuus, koska tarpeettomien palvelujen riski vähenee ja käyttäjien luottamus palveluihin kasvaa. (Jäppinen, 2011, 159.)

Liangin ja hänen kollegoidensa (2018) tutkimuksen mukaan käyttäjien osallistaminen innovaatioprosessiin voi lisätä myös julkisen palvelusektorin mahdollisuutta strategiseen joustavuuteen, jolla tarkoitetaan Weberin ja Tarbanin (2014) mukaan organisaation kykyä jatkuvasti aistia ilmaantuneita mahdollisuuksia ja uhkia ja muuttaa nopeasti ja joustavasti omia toimintatapoja, kuten myös tuotteita ja palveluita. Strategista joustavuutta pidetään yhtenä tärkeimmistä organisaation menestystekijöistä organisaation kohdatessa haasteita (Liang ym., 2018, 74). Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan voidaan nähdä tarjoavan myös modernin tavan toteuttaa demokratiaa (Hennala, 2011, 45). Demokratian toteutumista edistää globaalisatio ja digitalisaatio, jotka mahdollistavat eri toimijoiden yhdistämisen, kuten palvelujen käyttäjien ja tuottajien, ja antaa näin kansalaisille mahdollisuuden osallistua aktiivisemmin yhteiskuntaan (Rifkin 2000 teoksessa Windrum ym., 2016).

3.4.5 Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan haasteet julkisella sektorilla

Vaikka julkisella sektorilla käyttäjälähtöisyyttä pidetään yhä tärkeämpänä (esim. Langergaard, 2011; Lehtonen & Tuominen, 2011), niin käyttäjiltä saadun tiedon hyödyntäminen julkisten palvelujen kehittämissä on vielä melko vähäistä, ja käyttäjiä ei osallisteta systemaattisesti julkisten palveluorganisaatioiden innovaatioprosesseihin. Tämä voi johtua siitä, että julkisella sektorilla edelleen vaikuttaa vahvasti perinteinen innovaatiostrategia, jossa käyttäjät nähdään enemmän passiivisina palvelujen vastaanottajina ja asiakkaina kuin aktiivisina toiminnan kehittäjinä. (Liang ym., 2018.) Käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin haasteena voi olla myös, että innovaatioprosessissa syntynyt moniäänistä tietoa ei osata hyödyntää siten, että se hyödyntäisi palvelujen kehittämistä ja lisäisi palvelujen arvoa eri käyttäjäryhmien näkökulmista (Lehtonen & Tuominen, 2011).

Palvelujen kehittäjien näkökulmasta käyttäjälähtöisyyden kritiikki liittyy siihen, että käyttäjien ideat ovat yleensä konkreettisia ideoita, joista kuitenkin puuttuu tieto ja kokemus niiden toteuttamisen mahdollisuuksista (Poetz & Schreier, 2012). Erityisesti tämä kritiikki on kohdistunut, kun käyttäjiä on osallistettu teknologisten laitteiden kehittämiseen ja on nähty, että käyttäjillä on riittämättömät tiedot laitteiden toiminnasta (Mahr & Lievens, 2012, 171). Toisaalta se, ettei tiedä esimerkiksi toteuttamiseen liittyviä rajoitteita, saattaa auttaa ajattelemaan vapaammin ja hakemaan ajatuksia myös epätavallisilta suunnilta. Käyttäjien ideat voivat myös toimia asiantuntijoiden inspiraation lähteenä ja voivat auttaa heitä ajattelemaan 'laatikon ulkopuolelta' ja näkemään näin asiat uudella tavalla (Magnusson, 2003, 237).

Julkisella sektorilla käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan kohtaamat haasteet estävät käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan laajentumista. Nämä haasteet liittyvät sekä käyttäjien osallistamiseen että kehittäjäorganisaation sisäisiin tekijöihin (Liang ym., 2018). Käyttäjien osallistamisen haasteet liittyvät sekä Hennalan (2011) että Liangin ja hänen kollegoidensa (2018) tutkimuksien mukaan siihen, että julkisten palvelujen johtajat eivät näe kuntalaisten osallistamisen tuovan lisäarvoa palvelujen kehittämiseen. Liangin ja hänen kollegoidensa (2018) tutkimuksen mukaan palvelujen johtajista lähes 90 prosenttia koki, että käyttäjien ideoista puuttui konkretia, ne olivat laadultaan huonoja, eikä niissä ollut laajempaa kehittämisenäkökulmaa. Käyttäjien ideat olivat lähtöisin oman perheen tai kadun näkökulmasta, jolloin palvelujen johtajat eivät nähneet niillä olevan käyttöarvoa laajemman yhteisön kehittämisessä. Tämä saattaa kuvastaa, että julkisista palveluorganisaatioista puuttuu kyky käyttää käyttäjien ideoita seuraavissa innovaatioprosessin vaiheissa tai haluttomuutta tunnistaa käyttäjien ideoiden laajempaa arvoa. Käyttäjien esittäminen omista tarpeistaan lähteviä toiveita voi kuvastaa myös sitä, miten palvelujen käyttäjät näkevät itsensä suhteessa palvelujen kehittämiseen. Hennalan ja hänen kollegoidensa (2012) tutkimuksessa käyttäjien motivaationa osallistua käyttäjälähtöiseen toimintaan oli halu antaa palautetta palvelujen tarjoajille olemassa olevista palveluista. Tämä voi kuvastaa, että palvelujen käyttäjät näkevät itsensä objekteina, joille tuotetaan palveluita, eivätkä aktiivisina kehittäjinä.

Julkisella sektorilla kehittäjäorganisaation sisäiset haasteet voivat liittyä organisaation toimintatapoihin, rakenteisiin, ja/tai kulttuuriin, jotka eivät tue käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa (De Vries ym., 2016). Strategian pohjalta kohdennettujen resurssien (talous, aika, henkilöstöresurssit ja sisäiset kannustimet) vähäisyys voi estää käyttäjien ideoiden edelleen kehittämisen julkisella sektorilla (Bloch & Bugge, 2013; Liang ym., 2018). Rakenteisiin liittyviksi tekijöiksi on tunnistettu organisaation suuri koko, kompleksisuus, hierarkkisuus ja byrokraattisuus ja toimintatapoihin liittyvänä tekijänä tarve neuvotella monien eri sidosryhmien kanssa (Koch & Hauknes, 2005). Lisäksi julkiselle sektorille tyypillisenä haasteena pidetään sitä, että uudet toimintamallit eivät leviä helposti (Nieminen & Kivisaari 2012, 425), mikä voi johtua julkisen sektorin kulttuurista, jossa on totuttu työskentelemään tietyllä tavalla ja työtapojen muuttaminen on hidaskäyttöinen prosessi (Pekkarinen ym., 2011, 522). Lisäksi eri ammattikunnat voivat vastustaa toimintatapojen muutosta. Kulttuuriin voi liittyä myös riskien välttäminen, jolloin on helpompi pysyä vanhoissa tutuissa tavoissa. (Vigoda-Gadot ym., 2008, 312.)

Palvelujen käyttäjien näkökulmasta julkisen palvelusektorin haasteet hyödyntää käyttäjien ideoita liittyy sekä palvelujen tarjoajien asenteeseen käyttäjien ideoita kohtaan että kanaviin, joiden välityksellä käyttäjät voisivat tuottaa omia ajatuksiaan (Liang ym., 2018). Simmons ja hänen kollegoidensa (2012) tutkimuksen mukaan yli kolmannes käyttäjistä koki, ettei tullut kuulluksi tai heidän ideoistaan ei oltu kiinnostuneita. Liangin ja hänen kollegoidensa (2018) Suomen julkiseen palvelusektoriin kohdistuvassa tutkimuksessa on saatu samansuuntaisia tuloksia käyttäjien kokemuksista siitä, että palvelujen tarjoajat eivät ole kiinnostuneita heidän ideoistaan. Tämä kokemus voi johtua siitä, että palvelujen kehittäjät eivät ole valmiita ottamaan vastaan käyttäjien ajatuksia vaan pidättäytyvät omissa ajatuksissaan tai ovat liian kiireisiä pysähtymään kuuntelemaan (Simmons & Brennan, 2017, 1093).

Toisaalta julkisissa organisaatioissa on havaittu, että käyttäjien tarpeet jätetään huomioimatta päätöstä tehdessä (Boswell, Settle & Dugdale, 2015) ja, että kuntalaiset voidaan nähdä jopa eräänlaiseksi taakaksi, jotka aiheuttavat lisätyötä erilaisineen vaatimuksineen ja/tai kysymyksineen (Pekkarinen ym., 2011, 521). Simmons ja Brennanin (2017, 1098) tutkimuksen mukaan käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin epäonnistumisen suurimmat riskit liittyvät juuri siihen, että palvelujen tarjoajat eivät kuuntele käyttäjiä kunnolla, jolloin ei myöskään tunnisteta ongelman ydintä eikä olla valmiita muutokseen. Hennala (2011) myös korostaa väitöstutkimuksensa pohjalta, että käyttäjien äänistä ei ole hyötyä palvelujen kehittäjille, jos kehittäjät eivät kuulle, mitä käyttäjien tuottamat äänet paljastavat. Asiakkaan ääni -lähestymistavassa, jossa käyttäjät eivät ole aktiivisesti mukana innovaatioprosessin eri vaiheissa, palvelujen kehittäjät voivat pysähtyä käyttäjien äänen äärelle ja asettua käyttäjien asemaan, tai he voivat määritellä käyttäjien tarpeet ja heille hyväksi olevat asiat oman asiantuntemuksensa ja kokemuksista saadun tiedon perusteella, jolloin kerätty käyttäjien ääni muuttuukin asiantuntijan ääneksi (Hennala ym., 2012).

Taulukko 3. Yhteenveto käyttäjälähtöisestä innovaatiotoiminnasta julkisella sektorilla.

Käytetyt lähestymistavat	Käyttäjää osallistava -lähestymistapa Asiakkaan ääni -lähestymistapa
Perustelut/lähtökohdat	Demokratia, kansalaisuus ja osallisuus
Tavoitteet	Tehokkuuden lisääminen Palvelujen laadun parantaminen Yhteiskunnallisten ongelmien ratkaiseminen Asiakkaiden tyytyväisyyden lisääminen Kansalaisten osallistaminen
Käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa edistäviä tekijöitä	Henkilöstön tarve ratkaista olemassa olevia haasteita Tarve kehittää nykyistä toimintaa Ympäristön paineet (esim. poliittinen paine, kuntalaisten odotukset) Johdon halu ottaa riskejä Henkilöstön innovaatiotoimintaa tuetaan
Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan hyödyt	Käyttäjät tuottavat erilaisempia ideoita kuin asiantuntijat Palvelut kohtaavat käyttäjien tarpeet ja toiveet Palvelujen laatu paranee Palvelujen potentiaalinen arvo kasvaa Lisää palvelujen houkuttelevuutta Ohjaa käyttäjien käyttäytymistä
Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan haasteet	Organisaation kulttuuri ja toimintatavat eivät tue toimintaa Ei osata hyödyntää käyttäjälähtöistä innovaatioprosessia tai siitä syntynyttä tietoa Rajalliset resurssit (esim. talous, aika, henkilöstö) Käyttäjien ei nähdä tuovan lisäarvoa kehittämiseen Asenne käyttäjien tuottamia ajatuksia kohtaan Käyttäjiä ei kuunnella

4 Tiedon rakentaminen käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa

4.1 Mitä tieto on?

Suomenkielessä sana tieto on johdettu sanasta tietää, joka on alkujaan yleisimmin hyväksytyyn selityksen mukaan merkinnyt 'opastaa tielle, löytää tie' (Kulonen toim., 2000, 289). Tieto on moniulotteinen käsite. Platonin klassiseen tiedon käsitteeseen 'justified true belief' liittyy ensinnäkin totuuden vaatimus, ja toiseksi sillä pitää olla oikea selitys tai perustelu. Tieto on siis hyvin perusteltu tosi uskomus. (Niiniluoto, 1997.) Uskomuksella tarkoitetaan tässä sitä, että henkilö A pitää jotakin väitettä totena. Uskomus eroaa tietämisestä siinä suhteessa, että uskomukset eivät välttämättä ole tosia tai perusteltavissa. (Tuominen, 2016, 357–358.) Klassisen tiedon käsitteen taustalla on ajatus, että tieto on aina jotakin sellaista, joka voidaan ilmaista väitelauseen avulla kuten "tiedän, että..." (Niiniluoto, 1997, 15). Lisäksi klassinen tiedon käsitys on pyrkinyt erottamaan tieteellisen tiedon arkitiedosta (ks. Niiniluoto, 1994; Ronkainen ym., 2011, 19).

Platonin klassisesta tiedon käsityksestä tiedon käsite on muuttunut ja laajentunut. Tietoa kuvataan enemmänkin dynaamiseksi ja subjektiiviseksi, joilla tarkoitetaan, että tieto rakentuu sosiaalisissa vuorovaikutuksissa ja se on suhteessa ihmisen toimintaan ja sen juuret ovat syvällä ihmisen arvoissa (Nonaka, Toyama & Konno, 2001, 14–15). Tiedon nähdään olevan myös konteksti-sidonnaista, joka tarkoittaa, että tieto on riippuvainen tietystä ajasta ja paikasta (von Hayek, 1945 teoksessa Nonaka ym., 2001, 14). Ilman kontekstia, kuten myös ilman yksilön omien uskomusten ja sitoutumisten kautta tapahtuvaa tulkintaa, tieto ei ole tietoa vaan informaatiota (Nonaka ym., 2001, 14–15). Lillrankin (2003) mukaan informaatio muuttuu osaksi tietoa, kun sitä analysoidaan kriittisesti ja se ymmärretään suhteessa toisiin tietoihin. Tietoa voidaan tarkastella myös aineettomasta näkökulmasta, jolla tarkoitetaan, että tieto ei kulu käytössä, esimerkiksi kun insinööri käyttää Newtonin lakeja niin se ei estä toisten käyttämästä vastaavia lakeja. Vaikka tieto ei kulu käytössä, niin se voi menettää arvonsa/merkityksensä nopeasti, koska uutta tietoa syntyy jatkuvasti (Nonaka & Teece toim., 2001, 2). Tiedosta puhuttaessa puhutaan myös tietämyksestä. Polanyi (1966/1983, 6–7) erotti tiedon tietämyksestä kuvatessaan toimintaa, jossa yhdistyvät sekä käytännön tieto että teoreettinen tieto sujuvaksi kokonaisuudeksi. Tähän samaan viittaa myös Toom (2008, 43) erottaessaan tiedon tietämisestä, jossa yhdistyy ammattitiedon käyttö ja taitava toiminta. Gilbert Ryle (1949) on aikaisemmin puhunut "tietää mitä" (knowing what) ja "tietää kuinka" (knowing how) (teoksessa Polanyi, 1966/1983, 7).

Tiedon ja informaation lisäksi puhutaan datasta ja viisauksesta. Datan, informaation, tiedon ja viisauksen käsitteiden suhdetta on usein kuvattu pyramidina tai ketjuna, joissa ensimmäisenä tai alimmaisena on data. Hierarkian alimmaisena olevalla datalla ei ole itsessään sisältöä, merkitystä tai tarkoitusta, ja se usein nähdään merkkijonona. Informaatio on prosessoitu data, joka on tiettyyn tilanteeseen tai käytäntöön soveltuvaa

(Cooper, 2010, 505; Jifa, 2013; Lillrank, 2003). Gormanin (2002, 225) mukaan hierarkian ylimpänä olevalla viisauksella tarkoitetaan kykyä sekä arvioida tilanne ja kyseenalaistaa vallitseva toimintatapa että tarpeen ilmaantuessa toimia uudella tavalla. Jifan (2013, 715) mukaan viisaus voidaan jakaa sekä teoreettiseen että käytännölliseen viisauteen. Teoreettinen korostaa, miten tietoa tutkitaan, selitetään ja ymmärretään, ja käytännöllinen viisaus, kuinka tietoa käytetään käytännössä. Karvosen (2004) mukaan sekä data että informaatio ovat yleensä olemassa vain fyysisessä muodossa, kun taas tieto ja viisaus ovat aina sidoksissa subjettiin, jolla tuo tieto tai viisaus on hallussa (teoksessa Anttila, 2006, 50).

4.2 Tiedon muodot

Tieto voidaan jakaa usealla eri tavalla, ja näitä voidaan nimittää tiedon muodoiksi. Eri tieteen aloilla ja eri lähtökohdista lähtien tiedon muodot on kuvattu eritavoilla (taulukko 4). Tiedosta löytyy yleisiä jakoja, jotka pohjautuvat pääasiassa tieteen filosofioihin (Fantl, 2012; Niiniluoto, 1997; Ronkainen ym., 2011). Näiden yleisten tiedon jaon määritelmien lisäksi tiedon eri muotoja on tarkasteltu muun muassa asiantuntijuuden kehittämisessä (Hakkarainen & Paavola, 2008, 63–65; Hood & Littlejohn, 2017; Tynjälä, 2008, 144–145), innovaatiotutkimuksessa (Pierce, Kahn & Melkas, 2006; Schweisfurth & Herstatt, 2016) ja psykologisen tutkimuksen alueella (Schacter, Wagner & Buckner, 2000).

Fantlin (2012) mukaan filosofiassa on yleistä erottaa kolme tiedon muotoa propositionaalinen tieto (knowledge that), taito (knowledge how) ja tuttuustieto (knowledge by acquaintance). Propositionaalinen tieto on sellaista tietoa, joka voidaan uskoa, mutta se voi olla tosi tai epätosi. Propositionaalinen tieto voidaan usein esittää väitteinä ”tiedän, että...”, jolloin se on lähellä klassisen tiedon teoriaa. Taito kuvastaa osaamista, ja ihminen voi osata taitoja ilman, että pystyy kuvaamaan sanallisesti, miten taito toteutetaan, esimerkiksi osaa puhua vierasta kieltä ilman, että osaa kertoa kielioppisääntöjä. Tuttuustiedolla tarkoitetaan tietoa, josta saamme suoraan tietoa aistihavaintojemme kautta (Tieteen termipankki, 2016). Fantlin jaosta Niiniluodon (1997, 49) jako sisältää taidon, jota hän kutsuu ei-kiellelliseksi ja jota hän kuvaa tiedon esiasteeksi, ja propositionaalisen tiedon, jota hän kutsuu kielelliseksi tiedoksi.

Ronkainen ja hänen kollegansa (2011, 20–22) ovat jakaneet tiedon muodot viiteen mukailleen Keith Lehrerin (1990) esittämää jaottelua. Ronkaisen ja hänen kollegansa kuvailemat tiedon muodot ovat faktatieto, osaaminen, tunteminen, ymmärtäminen ja toimivuus. Faktatiedolla tarkoitetaan tietoa jostakin ilmiöstä, jonka voidaan nähdä periaatteessa olevan olemassa ja irrallaan väitteen esittäjästä. Faktatieto voidaan esittää klassisen tiedonkäsityksen mukaisesti väitelauseena, ja se voidaan osoittaa havaintotietojen avulla oikeaksi tai vääräksi. Osaamisella eli taitotiedolla tarkoitetaan tietoa, joka mahdollistaa jonkin tekemisen ja sisältää sekä ”tietää mitä” (knowing what) että tietää kuinka (knowing how). Tuntemisella tiedon muotona Ronkainen ja hänen kollegansa tarkoittavat tietoa, joka syntyy suhteessa. Tämä tieto perustuu toisen tuntemiseen ja siihen koettuun tai elettyyn suhteeseen, joka on osallisten välillä. Tähän

liittyy myös tämän tiedon muodon rajat, sillä esimerkiksi voi tuntea toisen työn kautta, kun toisen taas läheisenä ystävänä. Tiedon muoto ymmärtäminen syntyy ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutustilanteessa tietoa muovataan, täsmennetään ja rajataan, jotta saavutetaan ymmärtäminen asioista. Toimivuudella tarkoitetaan tekemisen kautta syntyneitä tietoa tai taitoa, joka on osoittautunut toimivaksi käytännössä. Näin tiedon arvo määritellään sen toimivuuden kautta. Tiedon taustalla on siis kokemus siitä, mitä tapahtuu, kun tietoa käytetään.

Hakkaraisen ja Paavolan (2008, 63–65) mukaan asiantuntijuustutkimuksissa on erotettu kolme tiedon muotoa: käsitteellinen, toiminnallinen ja intuitiivinen tieto. Näitä kaikkia kolmea tiedon muotoa asiantuntija käyttää ongelmanratkaisussa. Käsitteellisellä tiedolla tarkoitetaan tietoa, jolla asiantuntija kuvaa ja erittelee omaa osaamistaan. Toiminnallista tietoa voidaan kuvata Rylen käsittein tietää kuinka, ja intuitiivinen tieto kuvastaa sitä tietoa ja taitoa, joka mahdollistaa asiantuntijan tehdä ratkaisuja muuttuvissa ennalta tuntemattomissa ja odottamattomissakin tilanteissa.

Hood ja Littlejohn (2017) ovat sen sijaan määritelleet kuusi tiedon muotoa Tynjälän (2008) asiantuntijuuden tietomallin pohjalta, joka sisältää kolme tiedon muotoa. Hoodin ja Littlejohnin (2017) kuvaamat kuusi tiedon muotoa ovat yleinen käsitteellinen/teoreettinen tieto, spesifinen käsitteellinen/teoreettinen tieto, käytäntölähtöinen/kokemuksellinen tieto, itsesäätelytieto, sosiokulttuurinen tieto (yhteisölähtöinen) ja sosiokulttuurinen tieto (työpaikkalähtöinen). Käsitteellinen/teoreettinen tieto on jaettu yleiseen ja spesifiseen tietoon. Nämä molemmat ovat eksplisiittistä, systemaattista ja formaalista tietoa ja asettavat reunaehdot toiminnalle. Yleinen käsitteellinen/teoreettinen tieto asettaa laajemmat reunaehdot toiminnalle kuin spesifinen, joka kohdistuu tiettyyn rajattuun kontekstiin. Käytäntölähtöinen/kokemuksellinen tieto on enemmän hiljaista tietoa, joka rakentuu käytännössä toimintaa, palvelua tai tuotetta kokeillessa ja käyttäessä. Itsesäätelytiedolla kuvataan metakognitiivisia- ja reflektointitaitoja, joiden avulla voi arvioida omaa toimintaa ja soveltaa omaa osaamistaan erilaisissa konteksteissa. Sosiokulttuurinen tieto on myös jaettu kahteen yhteisö- ja työpaikkalähtöiseen. Yhteisölähtöisellä sosiokulttuurisella tiedolla tarkoitetaan laajempia verkostoja, jotka tukevat yksilön asiantuntijuuteen kasvua, ja työpaikkalähtöisellä työpaikan kulttuuria ja toimintatapoja, jotka tukevat yksilön oppimista.

Innovaatiotutkimuksessa Pierce ja hänen kollegansa (2006) ovat jakaneet tiedon 1) julistavaan eli deklaratiiviseen tietoon, johon kuuluu faktat ja know-what ymmärrys, 2) selittävään tietoon, joka sisältää rationalisoinnin ja know-why, 3) menetelmälliseen tietoon, ohjeisiin ja know-how ymmärrykseen, 4) yleiseen tai organisationaaliseen tietoon, jolla tarkoitetaan tietoa, joka on helposti siirrettävissä ja jonka omaa suuri määrä ihmisiä sekä 5) spesifiseen/yksilölliseen tietoon, joka voidaan rinnastaa hiljaiseen tietoon ja jonka omaa vain harva ihminen. Schweisfurth ja Herstatt (2016, 115–116) sen sijaan ovat tarkastelleet käyttäjien käyttämää tietoa tuoteinnovaatioprosessissa. He jakavat käyttäjien tiedon kolmeen kokemukselliseen tietoon (use knowledge), teknilliseen/ratkaisutietoon sekä proseduaaliseen/organisationaaliseen tietoon

(procedural knowledge). Kokemuksellinen tieto rakentuu palvelua tai tuotetta käyttäessä, ja se sisältää hiljaista tietoa ja on kontekstisidonnaista. Kokemustiedon pohjalta käyttäjät rakentavat ymmärryksen palvelujen tai tuotteiden hyödyllisyydestä ja käytettävyydestä, ja näin syntyvät myös käyttäjien tarpeet ja haasteet tuotteeseen liittyen. Käyttäjät käyttävät teknillistä/ratkaisutietoa ja organisationaalista tietoa ratkoessaan ongelmia ja haasteita. Hakkaraisen, Palosen, Paavolan ja Lehtisen (2004, 157) mukaan erityisesti innovatiivisuuden kannalta on tärkeää ottaa huomioon erilaiset tiedon muodot, sillä ihminen ei toimi vain rationaalisesti vaan toimintaa ohjaa myös ympäristö ja vaistonvaraisuus eli tunteet ja aavistukset, joita saadaan kokemusten kautta.

Taulukko 4. Tiedon muodot.

Lähteet	Tiedon muodot
Niiniluoto (1997)	Kielellinen Ei-kielellinen
Pierce ym. (2006)	Julistava tieto (deklaratiivinen), know-what Selittävä tieto, know-why Menetelmällinen tieto, know-how Yleinen/ organisationaalinen tieto Spesifinen/ yksilöllinen tieto
Hakkarainen & Paavola (2008)	Käsitteellinen tieto Toiminnallinen tieto Intuitiivinen tieto
Tynjälä (2008)	Käsitteellinen/ teoreettinen tieto Kokemuksellinen tieto Itsesäätelytieto
Ronkainen ym. (2011)	Faktatieto Osaaminen Tunteminen Ymmärtäminen Toimivuus
Fantl (2012)	Propositionaalinen tieto, knowledge that Taito, knowledge how Tuttuustieto, knowledge by acquaintance
Schweisfurth ja Herstatt (2016)	Kokemuksellinen tieto Proseduaalinen/ organisationaalinen tieto Teknillinen/ ratkaisutieto
Hood ja Littlejohn (2017)	Yleinen käsitteellinen/ teoreettinen tieto Spesifinen käsitteellinen/ teoreettinen tieto Käytäntölähtöinen/ kokemuksellinen tieto Itsesäätelytieto Sosiokulttuurinen tieto (yhteisölähtöinen) Sosiokulttuurinen tieto (työpaikkalähtöinen)

4.3 Tiedon rakentuminen eksplisiittisestä ja hiljaisesta tiedosta

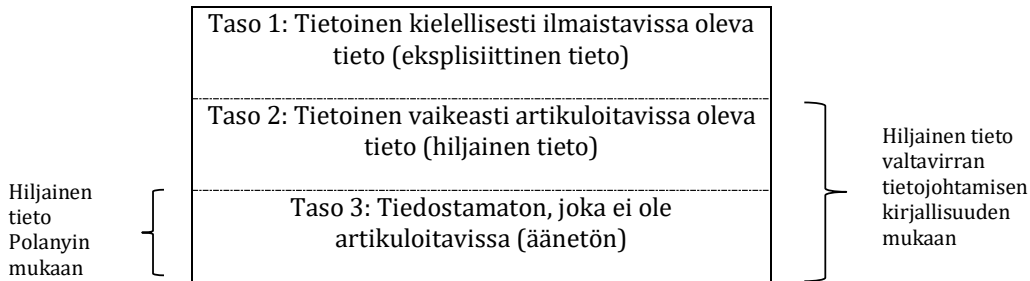
Tiedon nähdään rakentuvan sekä eksplisiittisestä että hiljaisesta tiedosta (Virtanen, 2014, 65). Näistä on käytetty myös käsitteitä tietoinen ja tiedostamaton ajattelu (Raami, 2015, 36–37). Eksplisiittistä tietoa kuvataan yleensä muodolliseksi, ja joka voidaan helposti ilmaista sanoin ja numeroin sekä tallentaa ja siirtää, esimerkiksi asiakirjoihin tai tietokantoihin (Nonaka, 1991/2008, 13; Nonaka & Takeuchi, 1995, 8; Nonaka ym., 2001, 15). Hiljaisella tiedolla on sen sijaan eri yhteyksissä tarkoitettu eri asioita, ja sen olemusta, ilmenemistä ja välittymistä on tarkasteltu runsaasti muun muassa mestari-oppipoika-asetelmissa (Tynjälä, 2008), opettajuudessa (Toom, 2006), organisaatioiden tiedon rakentamisessa (Nonaka & Takeuchi, 1995) sekä hoitotieteessä (Nurminen, 2008). Michael Polanyi on ensimmäisenä kuvannut hiljaisen tiedon käsitteen. Teoksessa *The Tacit Dimension* on Polanyin usein siteerattu ajatus siitä, että ihminen tietää enemmän kuin osaa kertoa, esimerkiksi hän kuvaa tilannetta, jossa voimme tunnistaa tutut kasvat tuhansien joukosta, mutta emme pysty kertomaan, miten tunnistimme kasvat. (Polanyi, 1966/1983, ix–x; 4.) Leonard ja Sensiper (1998, 114) ovat täydentäneet tätä ajatusta lisäämällä, että ihminen tietää enemmän kuin edes ymmärtää.

Pohjalaisen (2012, 1) mukaan hiljaisella tiedolla tarkoitetaan erityisesti arkikielessä kokemuksellista tietoa tai työkokemuksen kautta syntynyttä taitoa tai osaamista. Hiljaiselle tiedolle on löydetty toistasataa erilaista kuvausta, joilla on kuvattu hiljaisen tiedon luonnetta. Yleisimmin käytetyt kuvaukset ovat intuitiivisuus, taito, oivallus, tietää-kuinka, uskomus, mielensisäinen malli ja tilanneälykyys (Haldin-Herrgård, 2004, 6–7). Haldin-Herrgårdin (2004, 4; 13) mukaan useat tutkijat liittävät hiljaisen tiedon määritelmään subjektiivisuuden, abstraktiivisuuden, käytännönläheisyyden sekä sen, että sitä on vaikea tai jopa mahdoton artikuloida ja ilmaista sanallisesti. Kuten yleisesti tiedon käsitteen yhteydessä, niin myös hiljaisen tiedon yhteydessä käytetään käsitettä hiljainen tietämys. Pohjalaisen (2012) mukaan hiljainen tieto on ajattelun ja toiminnan tuote, joka toimii kasaantuneena tietopohjana. Sen sijaan hiljainen tietämys voidaan nähdä prosessina, joka ilmenee taitavassa toiminnassa. Virtainlahti (2006, 43) kuvaa linsensiaattityössään hiljaista tietoa staattiseksi tiedoksi, kun taas hiljainen tietämys voi muuttua nopeastikin uusien innovaatioiden ja toimintatapojen myötä.

Hiljaisen tiedon ilmaisemisen ja jakamisen vaikeus liittyy siihen, että se on sidottu tiettyyn tilanteeseen ja ympäristössä tapahtuvaan toimintaan eli on kontekstuaalista. Lisäksi se on sidottu yksilön osaamiseen, taitoihin, tunteisiin ja kokemuksiin. (Nurminen, 2008, 188.) Hiljaisen tiedon ajatellaan syntyvän sekä kulttuurin että toiminnan myötä (Toom & Onnismaa, 2008, 15–16). Nonaka ja Takeuchi (1995, 8) ovat kuvanneet hiljaisen tiedon olevan henkilökohtaista ja kokemusperäistä, aistien välityksellä hankittua, joka sisältää yksilön sisältämiä uskomuksia, näkemyksiä, tunteita ja arvoja. Toisaalta Toom (2016, 258–263) esittää, että hiljainen tieto voidaan nähdä myös ryhmän tai yhteisön kollektiivisena tietona. Yhteisöllisiä tietovarantoja ovat kulttuuri, periytyvät tavat, rutiinit, traditiot sekä yhteisön käytänteet, jotka ohjaavat muun muassa ihmisten vuorovaikutustilanteita (Haldin-Herrgård, 2004, 11).

Hiljaista tietoa on tarkasteltu myös eri ulottuvuuksien kautta (Haldin-Herrgård, 2004, 10–11; Nonaka 1991/2008, 14–15) sekä prosessina että produktiona (Toom, 2008, 48). Nonaka (1991/2008, 14–15) on erottanut hiljaisesta tiedosta kolme ulottuvuutta: teknisen, kongitiivisen ja sosiaalisen tai yhteisöllisen. Haldin-Herrgård (2004, 10–11) puhuu psyykkisestä (henkisestä), aistillisesta, sosiaalisesta sekä käytännöllisestä ulottuvuudesta. Nonaka (1991/2008, 14–15) tarkoittaa teknisellä ulottuvuudella asiantuntijoiden pitkälle kehittyneitä teknisiä taitoja ja rutiineja. Tekniseen ulottuvuuteen voidaan liittää termi tietää-kuinka (know-how), joka kuvaa, kuinka taitavalle ammattilaiselle kehittyvä kokemuksen kautta osaamista, jonka voidaan sanoa olevan sormenpäissä ja mitä ei usein pysty sanoin kuvaamaan. Kognitiivinen ulottuvuus koostuu mielensisäisistä malleista, uskomuksista, arvoista ja aistimuksista, ja se kuvastaa ihmisen kuvaa todellisuudesta ja mielikuvaa tulevaisuudesta. (Gore & Gore, 1999; Nonaka & Takeuchi, 1995, 8.) Sosiaalisella tai yhteisöllisellä hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka ilmenee yhteisön rutiineissa, kulttuurissa ja vuorovaikutuskäytännöissä (Nurminen, 2008, 189). Produktio- ja prosessinäkökulmasta tarkasteltuna prosessinäkökulma kuvastaa sitä hiljaista tietämystä, joka ilmenee erityisesti ammattilaisen toiminnassa, heidän kykynä tehdä nopeita päätöksiä muuttuvissa tilanteissa. Produktionäkökulmalla viitataan kontekstuaaliseen osaamiseen ja taitoon sekä niihin käsityksiin ja uskomuksiin, jotka vaikuttavat ja näkyvät toiminnassa. (Toom, 2008, 48.)

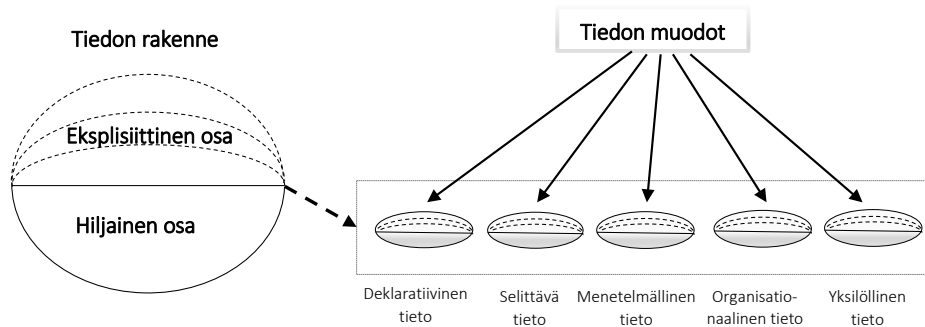
Eksplisiittisen ja hiljaisen tiedon suhdetta on kuvattu muun muassa jäävuori (Nonaka, 1991/2008) ja kolikko-metaforalla (Tsoukas, 2005). Jäävuori-metaforassa jäävuoren huippu kuvaa eksplisiittistä tietoa ja veden pinnan alapuoli hiljaista tietoa (ks. esim. Haldin-Herrgård & Salo, 2008, 279; Nonaka & Takeuchi, 1995, 8; Scharmer, 2001, 70). Veden pinnan alapuolta eli hiljaista tietoa on edelleen jaettu, ja esimerkiksi Scharmer (2001, 68–71) jakaa jäävuoren alaosan hahmottuneeseen ja hahmottumattomaan, joista Scharmer käyttää nimityksiä tacit knowledge (embodied) ja self transcending knowledge (not yet embodied). Melkas ja Uotila (2008, 30) kutsuvat jälkimmäistä sumeaksi (piilevä/intuitiivinen) tiedoksi, jolla tarkoitetaan erityisesti taiteilijoiden kykyä ennalta nähdä se, mitä ei ole vielä olemassa. Scharmer käyttää esimerkkinä Michelangeloa, joka sanoin luodessaan hänen tunnettua veistosta Daavidista: ”Daavid on jo olemassa kivessä, otan vain pois sen, mikä ei ole Daavidia.” (Scharmer, 2001, 69.) Toisaalta Haldin-Herrgård ja Salo (2008, 282–283) jakavat jäävuoren pinnan alapuolen hiljaiseen tietoon ja äänettömään. Äänettömällä he kuvaavat jäävuoren pohjalle sijoittuvaa yksilön kokemuseräistä osaamista tai tietyn toimintaympäristön kulttuurisia syvärakenteita, joita on vaikea sanallisesti kuvata. Välittömästi pinnan alapuolella sijaitseva ”hiljainen tieto” tai josta käytetään myös nimitystä implisiittinen tieto (Mahr & Lievens, 2012, 171), on havaittavissa ja artikuloitavissa, esimerkiksi kysyttäessä, mutta artikuloitavuus riippuu tilanteesta ja kohteena olevan ilmiön abstraktitasosta (Haldin-Herrgård ja Salo 2008, 282–283). Virtasen (2014, 65) mukaan tietojohtamisen kirjallisuudesta valtavirta edustaa näkemystä, jossa vedenpinnan alapuoli on hiljaista tietoa, kun sen sijaan Polanyin mukaan hiljaiseksi tiedoksi voidaan nimetä vain jäävuoren pohja, josta Scharmer (2001, 68–71) käyttää nimitystä self transcending knowledge ja Haldin-Herrgård ja Salo (2008, 282–283) äänetön (kuvio 5).



Kuvio 5. Eksplisiittinen ja hiljainen tieto (Virtanen, 2014, 65).

Jäävuorimetaforan voidaan nähdä kuvaavan eksplisiittisen ja hiljaisen tiedon suhdetta kahdella eri tavalla. Perinteisesti hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon suhdetta on tarkasteltu dikotomisesti. Hislop (2013, 18–22; 28) mukaan tämä dikotominen lähestymistapa edustaa valtavirtaa tietojohdamisen kirjallisuudessa. Dikotominen lähestymistapa tarkastelee eksplisiittistä ja hiljaista tietoa erillisinä. Tämä lähestymistapa kuvaa myös näille tyypillisiä ominaispiirteitä korostaen, esimerkiksi eksplisiittisen tiedon objektiivisuutta, jota voidaan luokitella ja erottaa ihmisestä, joka luo, kehittää ja hyväksikäyttää sitä. Lisäksi dikotominen tarkastelu erottaa eksplisiittisen tiedon sekä yksilöstä että sosiaalisesta arvojärjestelmästä. Hiljainen tieto sen sijaan edustaa tietoa, jonka ihminen omistaa ja joka saattaa muokata ihmisen ajattelua ja toimintaa. Dikotomisen lähestymistavan mukaan hiljaista tietoa ei voida täysin tehdä eksplisiittiseksi.

Jäävuorimetaforaa voidaan tarkastella myös siten, että tieto nähdään moniulotteisena, ja se koostuu sekä eksplisiittisestä että hiljaisesta tiedosta, jotka ovat erottamattomasti kiinni toisissaan (Virtanen, 2014, 66). Myös Polanyi (1966/1983, 6–7) kuvaa, kuinka esimerkiksi ammattilaisten, kuten kirurgin, taiteilijan tai urheilijan, osaamisessa yhdistyvät sekä käytännön taito, joka sisältää hiljaista tietoa, että teoreettinen tieto sujuvaksi kokonaisuudeksi. Haldin-Herrgård ja Salo (2008, 282) korostavat jäävuorimetaforan avulla eksplisiittisestä ja hiljaisesta tiedosta syntyvää dynaamista kokonaisuutta. Tällä tarkoitetaan, että jokaiseen tietoon sisältyy niin eksplisiittistä kuin hiljaista tietoa, ja näitä on käytännön tasolla mahdoton erottaa toisistaan. Nämä yhdessä rakentuvat tarkoituksenmukaisiksi taidoiksi, tietokokonaisuuksiksi (Kuronen, Säämänen, Järvenpää & Rintala, 2007, 4) ja muodostavat ihmisen ajattelun (Raami, 2015, 36). Kuviossa 6 kuvataan eksplisiittinen ja hiljainen tieto tiedon muodon osana.



Kuvio 6. Tiedon rakenne ja tiedon muotojen rakentuminen eksplisiittisestä ja hiljaisesta tiedosta. Tässä kuviossa käytetään esimerkkinä Piercen ja hänen kollegoidensa (2006) tiedon muotoja. (Mukailtu Virtanen, 2014, 66.)

Hiljaisen tiedon käsitteeseen on kohdistunut kritiikkiä. Rolfin (1995) mukaan kaiken tiedon sanallistamisen vaatimus on yleisin argumentti hiljaista tietoa vastaan (teoksessa Toom, 2016, 253). Tämä hiljaiseen tietoon kohdistuva kritiikki liittyy filosofiepistemologisiin kysymyksiin eli miten tiedon sisältö määritellään, liitetäänkö sanallistamisen eli eksplikoinnin ja perusteltavuuden eli argumentoinnin vaatimus kaikkeen tietoon (Toom, 2012; 2016, 248). Tätä näkemystä edustavat esimerkiksi Kivinen ja Piironen (2008, 204), joiden mukaan vain propositionaalinen tieto ansaitsee tulla kutsutuksi tiedoksi ja heidän näkemyksensä mukaan minimivaatimus tiedolle on se, että henkilö itse tietää ja osaa selittää, mitä tietää ja näin taitoa tai osaamista ei tulisi kutsua tiedoksi. Toomin (2012; 2016, 254) mukaan hiljaisen tiedon artikuloitavuutta voidaan tarkastella sen mukaan, miten hiljainen tieto määritellään. Jos hiljainen tieto mielletään tiedon taustalla vaikuttavaksi yksilölle itselleen tiedostamattomaksi alueeksi, sen sanallistaminen on lähes mahdotonta. Sen sijaan, jos hiljainen tieto nähdään yksilön toiminnan taustalla vaikuttaviksi implisiittisiksi rakenteiksi ja uskomuksiksi, niin hiljaisen tiedon sanallistaminen on vaikeaa, ja jos se ymmärretään hiljaisen tietämisen prosesseiksi eli milloin hiljainen tieto aktivoituu toiminnassa, missä määrin hiljainen tieto on tilannesidonnaista tai tilanteesta riippumatonta, tietämistä on mahdollista sanallistaa.

Tässä tutkimuksessa hiljaisella tiedolla tarkoitetaan toiminnan taustalla olevia asenteita, uskomuksia ja arvoja, jotka ovat syntyneet kulttuurin ja toiminnan myötä. Näitä on vaikea kielellisesti kuvata ja esittää, mutta ne ovat oleellinen osa innovointia (Hakkarainen ym., 2004, 112). Nämä voivat ilmetä myös muilla keinoilla kuin verbaalisesti (Haldin-Herrgård, 2004, 14), esimerkiksi ihmisen toiminnassa (Sanders, 2005). Nämä voidaan myös saavuttaa käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnassa syntyneen aineiston analyysin kautta, jolloin aineistosta etsitään ja tulkitaan käyttäjien suoraan ilmaistujen tarpeiden ja toiveiden lisäksi heidän tiedostamattomia tarpeitaan (Hennala & Melkas, 2016).

4.4 Erilaiset menetelmät käyttäjätiedon saamiseksi

Käyttäjälähtöisissä innovaatioprosesseissa käytetään eri menetelmiä käyttäjien osallistamiseksi ja innovaatioprosessin tietopohjan laajentamiseksi. Menetelmien kirjo on laaja, ja eri menetelmillä on erilaisia käyttötarkoituksia. Käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa on otettu vaikutteita eri aloilta, kuten palvelumuotoilusta ja markkinatutkimuksesta, sekä sovellettu tieteellisiä tutkimusmenetelmiä. Useimmilla menetelmillä pyritään ymmärtämään ja löytämään käyttäjien tarpeita, ajatuksia, tunteita, unelmia ja kokemuksia (Overvik Olsen & Welo, 2011). Eri menetelmien haasteeksi on tunnistettu se, että käyttäjät eivät pysty kuvittelemaan ja ilmaisemaan heidän tarpeitansa ja ongelmiansa riittävän tarkasti (von Hippel, 2005). Tähän haasteeseen on pyritty vastaamaan kehittämällä uusia erilaisia menetelmiä, joilla voidaan sekä ymmärtää käyttäjien ja käyttäjäryhmien kokemusmaailmaa ja tätä kautta luoda syvällisempi ymmärrys käyttäjien toiminnasta ja tarpeista (Narver, Slater & MacLachlan, 2004), että tunnistamaan käyttäjien muuttuvat tarpeet ja käyttäytymismallit (Liang ym., 2018. 77–78; Thomke & von Hippel, 2002, 6).

Menetelmiä, joita on käytetty käyttäjien tarpeiden ymmärtämiseksi ja kehittämisprosessiin osallistamiseksi, ovat muun muassa kyselyt, haastattelut, työpajat, havainnointi (Overvik Olsen & Welo, 2011), palautteen kerääminen (Liang ym., 2018; Alam, 2002, 258), focusryhmäkeskustelut (Björkquist, Ramsdal & Ramsdal, 2015), etnografiset menetelmät (Bessant & Maher, 2009) sekä erilaiset virtuaaliympäristöt, joiden käyttö on lisääntynyt merkittävästi 2010-luvulla (Amann ym., 2016). Näiden perinteisempien menetelmien lisäksi on käytetty käyttäjätarinoita (Hennala ym., 2012), teatterilähtöisiä menetelmiä (Holopainen & Helminen, 2011; Pässilä ym., 2013) sekä tulevaisuusorientoituneita työpajoja (Holopainen & Helminen, 2011). Monien perinteisten menetelmien haasteena on sekä Holopaisen ja Helmisen (2011) että Overvik Olsenin ja Welonin (2011) mukaan se, että ne tarkastelevat pääasiassa mennyttä ja tätä päivää. Lisäksi Overvik Olsen ja Welo (2011) nostavat esiin, että nämä perinteisemmät menetelmät eivät riittävästi tarkastele tunteita ja tunnekokemuksia, joita syntyy palveluita ja tuotteita käyttäessä.

Menetelmien valintaan ja niiden käyttöön vaikuttaa innovaatioprosessi. Innovaatioprosessin alussa on hyödynnetty erityisesti menetelmiä, kuten etnografisia menetelmiä, jotka lisäävät käyttäjäymmärrystä (Jäppinen, 2011; Pekkarinen & Melkas, 2010), ja segmentointitutkimuksia, kuten asiakas- ja käyttäjähaastatteluita (Jäppinen, 2011). Etnografisten menetelmien avulla on mahdollista havainnoida käyttäjien arkea heidän koti- ja palveluympäristöissään ja ymmärtää käyttäjien käyttäytymistä ja niitä tarpeita, joita he eivät pysty ilmaisemaan sanallisesti (Bessant & Maher, 2009; Jäppinen, 2011, 157; Sørensen & Nicolajsen, 2010, 53). Etnografisilla menetelmillä saadun tiedon pohjalta voidaan rakentaa erilaisia käyttäjäprofiileja, jotka mahdollistavat erilaisten käyttäjien huomioimisen palvelujen kehittämisessä (Jäppinen, 2011). Innovaatioprosessin myöhemmissä vaiheissa on käytetty muun muassa haastatteluja, joilla on voitu tarkastella nykyisen tuotteen tai palvelun toimivuutta, mutta myös saatu mahdollisesti kuvaa tulevaisuuden kehittämisen kohteista, koska palvelujen kehittäjien

ymmärrys palveluista on lisääntynyt käyttäjien näkökulmasta (Pekkarinen & Melkas, 2010). Prosessin myöhemmissä vaiheissa on käytetty myös muun muassa erilaisia yhteissuunnittelun työpajoja, eläytymismenetelmiä ja kyselyitä. Overvik Olsenin ja Welonin (2011) tutkimuksen mukaan nämä tuottavat pääasiassa eksplisiittistä tietoa. Derosen ja hänen kollegoidensa (2014) mukaan työpajat voivat antaa mahdollisuuden kuulla, miten muualla toimitaan, ja eri osallistujat voivat tuoda ideoita, jotka mahdollistavat tarkastelemaan asioita laatikon ulkopuolelta. Palautetta (Liang ym., 2018) ja havainnointia (Overvik Olsen & Welo, 2011) voidaan käyttää palvelujen testausvaiheessa. Havainnoinnilla voidaan saada tietoa, miten käyttäjät käyttävät palvelua ja mitä tekevät, ja näin havainnointi soveltuu myös käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaiheeseen innovaatioaihioiden löytämiseksi (Overvik Olsen & Welo, 2011).

4.5 Hiljainen tieto innovaatioiden lähtökohtana

Eri menetelmillä saadut tiedot voivat sisältää sekä eksplisiittistä tietoa, kuten faktoja, selviä käyttäjien vaatimuksia, tilaraportteja ja tilastoja, että hiljaista tietoa, joka sisältää piileviä tarpeita sekä sanallisia kuvauksia (Mahr & Lievens, 2012, 171). Useissa innovaatiotutkimuksissa on korostettu hiljaisen tiedon tai tiedostamattoman tiedon merkitystä innovaatioille ja innovaatioprosessille (esim. Harmaakorpi, 2004; Hennala & Melkas, 2010; Jäppinen, 2011; Leonard & Sensiper, 1998; Mahr & Lievens, 2012, Suryanegara ym., 2015). Harmaankorven (2004) mukaan erityisesti ei-lineaarissa innovaatioprosesseissa innovaatioiden synnyn näkökulmasta hiljainen tieto näyttäisi olevan tärkeämpi kuin eksplisiittinen tieto. Hiljaista tietoa pidetään myös käyttäjälähtöisessä innovaatioiminnassa erityisesti radikaali innovaatioiden lähtökohtana (Hennala & Melkas, 2016), jolloin uudistettujen palvelujen lisäksi syntyy aivan uusia palveluita (Holopainen & Helminen, 2011). Käyttäjälähtöisessä innovaatioiminnassa hiljainen tieto voi myös lisätä ymmärrystä, miten luodaan palveluille käyttöarvo (Hennala & Melkas, 2016; Holopainen & Helminen, 2011), joka on sidoksissa yksilön kokemukseen palvelusta tai tuotteesta (Sandström, Edvardsson, Kristensson & Magnusson, 2008). Mahr ja Lievens (2012) ovat saaneet erisuuntaisia tuloksia eksplisiittisen ja hiljaisen tiedon merkityksestä innovaatioprosesseissa. He tutkivat teknologiainnovaatioita, ja heidän tutkimuksensa mukaan käyttäjien tuottama eksplisiittinen tieto lisäsi käyttäjien osallistumisen arvoa innovaatioprosessissa. Heidän tutkimuksensa mukaan käyttäjien kyky ilmaista konkreettiset ratkaisuehdotukset tuotekehitysryhmälle tuotti uudempia ja merkityksellisempiä ratkaisuja kuin hiljaisen tiedon käyttö innovaatioprosessissa.

Mahrin ja Lievensin (2012, 171) mukaan hiljainen tieto ilmaistaan usein narratiivisessa muodossa, kuten tarinoissa ja käyttökokemuksissa (ks. myös DeLong, 2004, 108; Kuronen ym., 2007, 5). Tsoukaksen (1997) mukaan narratiiviseen tietoon liittyy tiedon sosiaalinen näkökulma, jolloin se on rakentunut ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa sen sijaan, että se olisi tallennettu, esimerkiksi ohjeisiin tai tietojärjestelmiin (teoksessa Kuronen ym., 2007, 4–5). Tarinoiden avulla hiljainen tieto pyritään käsitteellistämisen kautta siirtämään innovaatioimintaan. Näiden tarinoiden ja

sanallisten kuvauksien avulla, jotka sisältävät esimerkiksi tarinoita haasteista ja/tai poikkeavista tilanteista, voidaan myös välittää yksilöllä olevaa hiljaista tietoa yhteisö- tai organisaatitasolle (Hakkarainen ym., 2004, 61). Myös haastattelut kuuluvat Rintalan ja Kurosen (2006) mukaan menetelmiin, joissa hiljainen tieto pyritään käsitteellistämään. Rintalan ja Kurosen (2006) mukaan käsitteellisten menetelmien lisäksi on menetelmiä, joissa hiljainen tieto siirretään hiljaisessa muodossa. Näihin menetelmiin kuuluu, esimerkiksi havainnointi, josta klassisena esimerkkinä voidaan pitää Nonakan ja Takeuchin (1995) tutkimusta, jossa tutkijat työskentelivät pitkiä aikoja organisaatioissa saadakseen esille ammatilliseen osaamiseen liittyvää hiljaista tietoa. Tätä voidaan kuvata oppimisella, jolloin oppimista tapahtuu osallistumalla johonkin kulttuuriseen tai sosiaaliseen toimintaan ja käytäntöihin (Paavola & Hakkarainen, 2008, 168). Tiedostamattomien tarpeiden löytämiseksi pitää Sandersin (2005) mukaan kiinnittää huomiota sen lisäksi, mitä käyttäjät sanovat myös siihen, mitä käyttäjät tekevät. Tästä saatu tieto voidaan myös yhdistää siihen, millaisia arvostuksia ja tunteita käyttäjillä liittyy palvelujen käyttämiseen, mutta myös käyttäjien sosiokulttuuriseen ympäristöön (Overvik Olsen & Welo, 2011).

Mahrin ja Lievensin (2012, 171) tutkimuksen mukaan kehittämisprosesseissa eksplisiittinen tieto on hiljaista tietoa helpompi ja nopeampi käyttää. Hennalan ja Melkaksen (2010) mukaan hiljainen tieto vaatii jalostamista ennen sen käyttämistä, mutta jalostaminen mahdollistaa syvällisempien asioiden, kuten asiakkaille arvoa tuottavien asioiden esille nostamisen. Jos tieto ymmärretään kokonaisuutena, jossa eksplisiittinen ja hiljainen tieto kietoutuvat toisiinsa, tiedon välittyminen lähettäjältä vastaanottajalle on haasteellista, sillä sekä tiedon lähettäjä että vastaanottaja käsittelevät, tulkitsevat ja rakentavat omia merkityksiä lähetetystä tiedosta (Hislop, 2013, 41–42). Näin käyttäjälähtöiseen innovaatioimintaan liittyvä vaaratekijä on, että käyttäjien tuomat ajatukset ja ideat tulkitaan väärin, mikä voi aiheuttaa väärinymmärryksiä (Amann ym., 2016). Tämä tiedon monitulkinnallisuus johtuu ihmisten erilaisista kognitiivisista viitekehyksistä (Hislop, 2013, 42). Näin palvelujen kehittäjiltä vaaditaankin uudenlaisia taitoja tunnistaakseen ja hyödyntääkseen käyttäjien näkemykset (Hennala & Melkas 2016). Hiljaisen tiedon välittyminen voidaan myös ymmärtää dikotomisesti, jolloin erotetaan tiedon lähettäjä ja vastaanottaja. Dikotomisessa näkemyksessä siirrettävä tieto on eksplisiittistä tietoa, joka ei muutu matkalla ja jolla on samanlainen merkitys molemmille sekä lähettäjälle että vastaanottajalle. Tässä näkemyksessä myös nähdään, että hiljainen tieto muutetaan eksplisiittiseksi tiedoksi ennen siirtämisprosessin alkua. (Hislop, 2013, 25–26.) Tässä tutkimuksessa ymmärretään, että eksplisiittinen tieto ja hiljainen tieto ovat kietoutuneena toisiinsa, jolloin tiedon käyttäjä tulkitsee tietoa oman maailmansa kautta.

4.6 Tiedon rakentuminen innovaatioiden lähtökohtana

Tiedon rakentaminen voidaan määritellä eri tavoin kontekstista riippuen (Scardamalia & Bereiter, 2010). Mitchell ja Boyle (2010) tutkivat, miten tiedon rakentamista on tutkittu ja kuvattu aikaisemmissa tutkimuksissa. He löysivät, että tiedon rakentaminen oli kuvattu

toimintojen tai prosessien sarjana tai prosessin lopputuotoksena syntyneenä, esimerkiksi uutena tuotteena tai palveluna. Jakubikin (2008) mukaan 2000-luvun alussa kiinnostus siirtyi enemmän organisaatioiden ja ihmisten väliseen tiedon rakentamiseen, kun sitä ennen kiinnostus oli kohdistunut enemmän organisaation sisäiseen tiedon rakentamiseen. Keskeisenä organisaation sisäisen tiedon rakentamisen mallina voidaan pitää Nonakan ja hänen kollegoidensa tiedon rakentamisen mallia, jossa tiedon rakentamista tarkastellaan prosessina (Mitchell & Boyle, 2010).

Tämä Nonakan ja hänen kollegoidensa tiedon rakentamisen malli on yksi tietojohdamisen merkittävimmistä teorioista, jota on laajasti referoitu. Hislopin (2013, 105) mukaan Nonakan ja Takeuchin teoksen *The Knowledge Creating Company* (Nonaka & Takeuchi, 1995) on viitattu toukokuuhun 2012 mennessä GoogleScholarin mukaan 26 000 kertaa, maaliskuussa 2019 tämä viittausten määrä oli jo lähes 55 000 kertaan. Tämän mallin tavoitteena on, että koko organisaatio pystyy rakentamaan uutta tietoa, levittämään sitä organisaation sisällä ja sisällyttämään tämä tieto tuotteisiin, palveluihin ja järjestelmiin. Lähtökohtana on, että organisaatio pystyy toimimaan innovatiivisesti tiedon rakentamisprosessin avulla. Tässä mallissa tiedon rakentaminen nähdään jatkuvana hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon vuorovaikutuksena, mikä mahdollistaa uusien innovaatioiden synnyn (Nonaka, 1991/2008; Nonaka & Takeuchi, 1995, viii; 6). Mallia on sovellettu organisaation sisäisestä tiedon rakentamisesta myös muun muassa käyttäjälähtöiseen innovaatiotoimintaan (Hennala & Melkas, 2010; Hennala ym., 2011), opetuskontekstiin (Hargreaves, 1999; Tee & Lee, 2013.), alueelliseen innovaatioverkostoon (Harmaakorpi & Melkas, 2005), projektitoimintaan (Anand, Ward & Tatikonda, 2010) sekä organisaatioiden väliseen (Bartolacci, Cristalli, Isidori & Niccolini, 2016; Feller, Parhankangas, Smeds, & Jaatinen, 2013) että tiimin tiedon rakentamiseen (Hubers, Poortman, Schildkamp, Pieters, & Handelzalts, 2016).

Nonakan ja hänen kollegoidensa tiedon rakentamisen malli rakentuu kolmesta elementistä tiedon muuntumisesta, ba:sta eli jaetusta tilasta ja tietovarannoista (Nonaka, Toyama & Konno, 2000). Teoria pohjautuu hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon vuorovaikutukseen, mitä he kutsuvat tiedon muuntumiseksi (knowledge conversion). Tämä tiedon muuntuminen nähdään koostuvan neljästä tiedon muuntumisprosessin vaiheesta, jotka yhdessä muodostavat SECI-mallin. Nämä neljä vaihetta ovat sosialisatio (socialization), ulkoistaminen (externalization), yhdistäminen (combination) ja sisäistäminen (internalization). Sosialisatio on kokemusten jakamisen prosessi, jossa luodaan uutta hiljaista tietoa. Organisaatiossa sosialisatio voi tapahtua ilman kommunikaatiota, esimerkiksi yhdessä työskentelyn kautta tai informaalisissa tilanteissa, jotka mahdollistavat hiljaisen tiedon jakamisen ja uusien näkemysten rakentamisen. Sosialisatiota tapahtuu myös palvelujen tai tuotteiden kehittäjien ja asiakkaiden välillä. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa tuotteen tai palvelun kehittämisen eri vaiheissa mahdollistaa hiljaisen tiedon jakamisen ja luo ajatuksia tuotteen tai palvelun parantamiseksi ja uudistamiseksi. (Nonaka & Takeuchi, 1995, 62–64; Nonaka ym., 2000.)

Ulkoistamisprosessissa hiljainen tieto muuntuu eksplisiittiseksi tiedoksi. Hiljaisen tiedon muuntuminen eksplisiittiseksi tiedoksi vaatii uusia tapoja ilmaista hiljainen ja jopa tiedostamaton tieto, sillä ihminen ei vain ota passiivisesti tietoa vastaan vaan aktiivisesti tulkitsee ja sovittaa sitä näkökulmiinsa ja olemassa olevaan tietoon omassa kontekstissaan (Nonaka, 1991/2008, 23; 43). Nonakan ja Takeuchin (1995) mukaan tämä ulkoistaminen käynnistetään merkityksellisellä dialogilla ja kollektiivisella reflektoinnilla, jossa käytetään erityisesti kielikuvia sisältävää kieltä, kuten metaforia, rinnastuksia, käsitteitä ja ajatusmalleja. Ulkoistamisen vaiheessa hiljainen tieto muutetaan ymmärrettävään ja tulkittavaan muotoon. Tätä vaihetta voidaan pitää SECI-mallin avaimena, koska siinä luodaan uutta eksplisiittistä tietoa hiljaisesta tiedosta. Yhdistämisen vaiheessa yhdistetään erillisiä organisaation sisäisiä ja ulkoisia eksplisiittisen tiedon paloja uudeksi kokonaisuudeksi (Nonaka, 1991/2008, 17), ja sisäistämisen vaiheessa eksplisiittisestä tiedosta tulee osa yksilön tietopohjaa, jolloin se tulee osaksi toimintaa ja rutiineja. Sisäistäminen tapahtuu tekemisen kautta eli ”learning by doing” avulla. (Nonaka & Takeuchi, 1995.)

Harmaakorpi ja Melkas (2005) ovat laajentaneet tiedon muuntumisprosessia, SECI-mallia, lisäämällä siihen kaksi muuntumisvaihetta. Nämä vaiheet ovat tulevaisuusorientoituneita, ja niitä Harmaakorpi ja Melkas kutsuvat visualisoinniksi ja potentialisoinniksi. Visualisoinnissa Scharmer (2001) esittämä sumea tieto muuntuu hiljaiseksi tiedoksi visioiden ja tunteiden välityksellä, ja potentialisaatioissa hiljainen tieto muuntuu sumeaksi tiedoksi, joka mahdollistaa näkemään sen, mitä ei vielä ole olemassa. SECI-mallissa uutta tietoa muunnetaan ja luodaan jatkuvasti, kun yksilöt toimivat käytännössä vuorovaikutuksessa, oppivat toisiltaan ja jakavat kokemuksiaan. Tätä jatkuvaa hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon vuorovaikutusta kuvataan tiedon spiraalina, jolloin organisaation tiedon rakentuminen voi siirtyä yksilötasolta laajemmalle ryhmätasolle ja edelleen osasto ja organisaation tasolle. (Nonaka & Takeuchi, 1995.)

Hennalan ja Melkaksen (2010) tutkimuksen mukaan käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin aikana luodussa innovaatioympäristössä ideoiden käsittely tapahtui laajennetun SECI-mallin mukaan pääasiassa neljän tiedon muuntumisprosessivaiheen kautta; visualisaation, sosiaalisaation, ulkoistamisen ja yhdistämisen. Heidän tutkimuksessaan nämä tiedon muuntumisprosessin vaiheet näkyivät siten, että visualisointivaiheessa tulevaisuuden palveluita kuvitteellistettiin, sosiaalisaatioissa palvelut kuvailtiin ja ulkoistamisessa ideat kirjoitettiin semmoiseen muotoon, mikä mahdollisti niiden tallentamisen. Yhdistämisen vaihe tapahtui, kun käyttäjät yhdistivät ideoita, mutta myös ideoiden tulkintavaiheessa, jossa rakennettiin kirjoitetuista ideoista yhteisöllisiä viestejä palvelujen kehittäjille. (ks. myös Hennala ym., 2011.)

Nonakan ja hänen kollegoidensa (2000) mukaan tämä tiedon muuntuminen tapahtuu yhteisissä jaetuissa tiloissa, joita voidaan kutsua areenoiksi (Melkas & Uotila, 2008). Nonaka ja hänen kollegansa käyttävät näistä areenoista japanin kielen käsitettä *ba*. Heidän mukaansa tiedon muuntumisprosessin erivaiheet tarvitsevat erilaisen areenan. Sosiaalisaatioissa alulle paneva areena on tila, jossa yksilöt jakavat tunteitaan,

kokemuksiaan ja ajatustottumuksiaan ja luovat yhteisen ymmärryksen ryhmän sisällä. Ulkoistaminen tapahtuu vuorovaikutuksen areenalla, jossa luottamus vuorovaikutukseen osallistuneiden kesken on avain tiedon muuntumiselle. Sen sijaan yhdistäminen tapahtuu järjestävässä areenassa, joka mahdollistaa ulkoistamisen vaiheessa syntyneen tiedon muuntumisen analogisiksi ja digitaalisiksi signaaleiksi. Järjestävä areena onkin näin virtuaalimaailmassa tapahtuva vuorovaikutuspaikka, jossa uuden koodatun tietämyksen omaksuminen ja yhdistäminen vanhaan aikaisempaan tietoon synnyttää uutta koodattua tietoa. Mallin viimeinen vaihe sisäistäminen tapahtuu toteuttavassa areenassa, jossa tekemällä oppimalla koodattu tieto näkyy toimintana tai käytäntöinä. (ks. myös Melkas & Uotila, 2008, 36.) Tietovarannot kuvaavat organisaation omaavaa yhteistä tietoa, joka syntyy tiedon muuntumisprosessin tuloksena eli kuinka hyvin yhteisesti jaetut tilat eli areenat mahdollistavat tiedon muuntumisen prosessin erivaiheissa. Nämä luovat uusien tietojen muodostumisprosessin perustan. (Nonaka ym., 2000.)

4.7 Käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa yhteisölliset menetelmät tiedon rakentajana

Organisaation sisäisen tiedon rakentamisen lisäksi tiedon rakentamista voidaan tarkastella käyttäjien välisenä yhteisöllisenä tiedon rakentamisena. Käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa on käytetty menetelmiä, joita voidaan kutsua yhteisöllisiksi menetelmiksi tai erityisesti asiakkaan ääni -lähestymistavassa on rakennettu kollektiivinen ääni yksittäisistä äänistä. Käyttäjälähtöisessä innovaatioinnossa käytettyjen yhteisöllisten menetelmien, kuten ryhmäkeskustelujen ja työpajojen tavoitteena on, että käyttäjät rakentavat tietoa yhdessä vuorovaikutuksessa (ks. esim. Scardamalia, 2002). Hongin ja Scardamalian (2014) mukaan tiedon rakentaminen on aina ryhmäilmiö, vaikka siitä olisi tunnistettavissa yksilöiden panostus, sillä sen tavoitteena on tiedon rakentaminen ja parantaminen, jolla on arvoa yhteisölle.

Yhteisöllisellä tasolla tiedon rakentaminen nähdään dynaamiseksi prosessiksi, jossa käyttäjien yksittäisiä ideoita voidaan hyödyntää ja edelleen kehittää (Hong & Scardamalia, 2014). Näin ollen yhteisöllisissä menetelmissä avaintekijä on vuorovaikutus, joka tunnustetaan laajemminkin keskeiseksi tiedon rakentamisessa (Tsoukas, 2009). Yhteisöllisessä tiedon rakentamisessa ei riitä, että tieto jaetaan vaan tieto kehittyy edelleen toisten ideoiden ja ajatusten pohjalta (Arvaja, Salovaara, Häkkinen & Järvelä, 2007). Se sisältää Harasimin (1989) mukaan, joka on esitellyt yhteisöllisen tiedon rakentamisen, dynaamisessa vuorovaikutuksessa esitettyjä kysymyksiä, väitteitä, erilaisia näkemyksiä, kyseenalaistamista ja hyväksynnän osoittamista (teoksessa Muhonen, Rasku-Puttonen, Pakarinen, Poikkeus & Lerkkanen, 2017, 26). Fullerin ja Matzlerin (2007, ks. myös Rowley, Kupiec-Teahan & Leeming, 2007) mukaan käyttäjälähtöisessä innovaatioinnossa tarvitaan käyttäjien välistä vuorovaikutusta, jossa he puhuvat käyttökokemuksistaan, nostavat esiin kysymyksiä tuotteeseen tai palveluun liittyen, esittävät ratkaisuja sekä tarjoavat erilaisia vastauksia. Hennalan ja hänen kollegoidensa (2011, 379) tutkimuksessa virtuaaliympäristöt, joiden käyttö on runsaasti lisääntynyt,

4.7 Käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa yhteisölliset menetelmät tiedon rakentajana 73

eivät tukeneet vuorovaikutusta vaan ohjasi enemmän käyttäjiä kirjoittamaan ja lukemaan ajatuksia lineaarisesti, jolloin ei saavutettu yhteisöllistä tiedon rakentamista.

Vuorovaikutuksessa osallistujat tulevat tietoisiksi toisten ajatuksista ja tulkinnoista (Säljö, 2004, 114). Oleellista vuorovaikutuksessa on kuunteleminen, joka mahdollistaa tietoiseksi tulemisen toisten mielipiteistä ja mahdollistaa näin erilaisten mielipiteiden tutkimisen yhdessä. Yhteisöllisessä tiedon rakentamisessa kaikilla osallistujilla on keskeinen rooli, ja kaikkien ajatukset ovat välttämättömiä yhteisen näkemyksen kehittämiseksi. Vuorovaikutuksen, missä osallistujat toimivat tasavertaisina keskustelijoina, tavoitteena on, että voidaan oppia toinen toisilta. Tavoitteena ei ole pistää ideoita paremmuusjärjestykseen, pyrkii suostuttelemaan eikä vakuuttamaan toisiaan. (Palus & Drath, 2001; Puro & Matikainen, 2000.) Vuorovaikutus mahdollistaa kuitenkin sen, että toiset osallistujat pystyvät näkemään yhden osallistujan kuvaaman haasteen samalla tavalla ja tuottamaan siihen ratkaisuehdotuksia, joista tulee yhteisiä. Näin myös kuka tahansa ryhmän jäsen voi edelleen kehittää ideoita eikä vain se, joka on ehdotuksen esittänyt. Näin voi syntyä yhteinen käsitys, joka myös synnyttää jatkuvuutta ajattelussa yksilöiden välille. (Säljö, 2004, 114.) Tätä yhteisöllistä tiedon rakentamista voidaan jopa kuvata siten, että osallistujat voivat ryhmässä tehdä jotain semmoista, mitä kukaan ei voi yksin tehdä. Kun osallistujat ovat avanneet heidän omat oletuksensa ja näkemyksensä, niin he alkavat ennemminkin puhumaan keskenään kuin toistensa kanssa ja kuunnella toistensa mielipiteitä. Tässä prosessissa he voivat edelleen olla eri mieltä, mutta he pystyvät työskentelemään jossakin yhteisellä alueella näiden eri mielipiteiden ulkopuolella. (Palus & Drath, 2001; Puro & Matikainen, 2000.)

Yhteisöllisten menetelmien avulla käyttäjät pystyvät yhdessä ratkaisemaan heidän jokapäiväisiään ongelmiaan ja kehittämään näin innovaatioita (Nyström & Leminen toim., 2011, 4). Yhteisöllisessä tiedon rakentamisessa innovaatiopotentiaalinen näkökulmasta voi olla kuitenkin arvokkaampaa oivallus ongelman todellisesta luonteesta kuin erilaisten ratkaisujen tuottaminen ennalta määriteltyn ongelmaan. Näin ongelmanratkaisu voidaan erottaa ongelman löytämisestä. Joskus tarkkan ongelman määrittäminen, mihin haetaan vastauksia, voi olla oleellista. (Leonard & Sensiper, 1998, 114–115.)

Parjasen ja Melkaksen (2008, 59) mukaan: ”*Innovaatiot syntyvät toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa, jossa toisiaan täydentävä asiantuntemus ja osaaminen yhdistyvät.*” Tätä väittämää voidaan tarkastella vuorovaikutukseen osallistuvien läheisyydellä ja etäisyydellä. Vuorovaikutukseen osallistuvien läheisyys vähentää osallistujien epävarmuutta ja lisää vuorovaikutteista oppimista ja innovointia, mutta innovaatiot edellyttävät myös etäisyyden elementtejä (Parjanen, Melkas & Uotila, 2011, 926). Parjasen ja Melkaksen (2008, 59) mukaan innovaatioprosessin alkuvaiheessa osallistujien läheisyys korostuu varsinkin, jos siihen sisältyy paljon hiljaista tietoa. Innovaatiotutkimuksissa on voitu erottaa kahdeksan etäisyyden muotoa: kognitiivinen, kommunikatiivinen, organisatorinen, sosiaalinen, kulttuurinen, funktionaalinen, temporaalinen ja maantieteellinen (taulukko 5) (Harmaakorpi, Tura & Artima, 2006; Parjanen ym., 2011). Nämä kaikki etäisyydet vaikuttavat myös käyttäjälähtöisessä

innovaatiotoiminnassa riippuen osittain siitä, miten käyttäjät määrittävät. Palvelujen loppukäyttäjien, jotka voivat olla myös potentiaalisia- tai marginaalikäyttäjiä, osallistuessa käyttäjälähtöiseen innovaatiotoimintaan näistä etäisyyden muodoista organisatorinen ja funktionaalinen etäisyys ei ole merkittävässä roolissa, sillä ne viittaavat enemmän organisaatioiden välisiin tai sisäisiin suhteisiin (Parjanen & Melkas, 2008, 62).

Taulukko 5. Etäisyyden muodot ja niiden lähteet innovaatioverkostossa (Harmaakorpi ym., 2006; Parjanen ym., 2011).

Etäisyys	Lähteet
Kognitiivinen	Erilaisuus ajattelutavoissa ja tietopohjissa
Kommunikatiivinen	Erilaiset käsitteet ja ammattikielet
Organisatorinen	Erilaiset tavat koordinoita eri organisaatioiden ja -yksilöiden hallussa olevaa tietoa
Sosiaalinen	Ihmisten väliset suhteet ja luottamuksen määrä niissä
Kulttuurinen	Erilaisuus kulttuureissa, arvoissa jne.
Funktionaalinen	Erilaisuus toimialojen välisissä asiantuntijuudessa
Temporaalinen	Erilaiset kyvyt kuvitella mahdollisuuksia, mahdollista tulevaisuutta
Maantieteellinen	Fyysinen etäisyys toimijoiden välillä

Kognitiivisella etäisyydellä viitataan erilaisiin ajattelutapoihin ja tietopohjiin. Tätä kognitiivista etäisyyttä hyödynnetään yhteisöllisissä menetelmissä, ja se voidaan nähdä sekä innovatiivisuuden mahdollisuutena että myös haasteena. Innovatiivisuus kasvaa kognitiivisen etäisyyden kasvaessa, sillä se mahdollistaa uusien, erilaisten ajattelumallien ja tietopohjien yhdistelmiä. Voidaan myös nähdä, että tiedon rakentaminen vaatii erilaisia toisia täydentäviä osaamisalueita (Boschma, 2005), joita eri osallistujat tuovat yhteiseen vuorovaikutukseen. Kognitiivisen etäisyyden kasvaessa liian suureksi ei synny yhteistä ymmärrystä, eivätkä tietopohjat yhdisty (Nooteboom, Vanhaverbeke, Duysters, Gilsing, & van den Oord, 2006), mikä on innovaatioiden kannalta oleellista. Innovatiivisuuden näkökulmasta ongelmaksi voi nousta myös osallistujien liiallinen läheisyys, joka voi johtaa kognitiiviseen lukkiutumiseen, jolla tarkoitetaan pitäytymistä vallitsevissa, rutiinimaisissa ajattelumalleissa. Voidaankin sanoa, että vuorovaikutukseen osallistuvien ajattelutavat ja tietopohjat tulisi olla riittävän samanlaisia, jotta kommunikointi ja uuden tiedon rakentaminen olisi mahdollista, mutta uusien hedelmällisten ja innovatiivisten yhdistelmien synnyn mahdollistaa ajattelutapojen ja tietopohjan erilaisuus. (Parjanen & Melkas, 2008, 61.)

Lähellä kognitiivista etäisyyttä on kommunikatiivinen etäisyys, joka liittyy toimijoiden välisen kielen erilaisuuteen. Kyky kommunikoida ja vaihtaa ajatuksia on tärkeä osa luovaa ja innovatiivista prosessia. Vuorovaikutuksessa voi tapahtua väärinymmärryksiä tai erilaisia tulkintoja, koska kaikilla osallistujilla ei ole samanlaista ymmärrystä erilaisista käytetyistä käsitteistä. (Parjanen ym., 2011, 927.) Leikittely erilaisilla

4.7 Käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa yhteisölliset menetelmät tiedon rakentajana 75

käsitteillä voi lisätä yhteisen ymmärryksen saavuttamista (Parjanen & Melkas, 2008, 62). Kulttuurillisella etäisyydellä viitataan erityisesti organisaatioiden, organisaatioiden välisiin tai tiimien erilaisiin kulttuureihin (Parjanen ym., 2011, 928–929), mutta tämä voi näkyä myös käyttäjien välisessä vuorovaikutuksessa, sillä ihminen välittää sitä todellisuutta, johon hänen ympäristönsä sallii ja johon se myös kannustaa (Säljö, 2004). Näin myös ihmisten arvot, arvostukset ja merkitykset ovat yhteisöihin kiinnittyviä ja jaettuja (Ronkainen ym., 2011, 23).

Yhteisöllisten menetelmien haasteeksi Amann kollegoineen (2016) nostaa, että osallistujat eivät halua jakaa omia ideoitaan ja ajatuksiaan, sillä he voivat haluta suojella omaa yksityisyyttään tai pelkäävät leimaantuvansa, esimerkiksi jos ajatus liittyy omaan terveyteen. Tämä liittyy sosiaaliseen läheisyyteen, jossa on kyse ihmisten välisistä suhteista ja luottamuksesta (Parjanen ym., 2011). Sørensen ja Nicolajsen (2010) korostavatkin, että yhteisöllisiä menetelmiä käyttäessä tulee kiinnittää huomiota motivointiin ja käyttäjien avoimuuteen jakaa omia ideoitaan ja ajatuksiaan. Sosiaalinen etäisyys voi korostua ryhmissä, joissa osallistujien väliset suhteet ovat heikkoja, eikä heillä ole jaettuja yhteisiä kokemuksia. Ryhmät on voitu koota myös vain tiettyä tarkoitusta varten (Erden, von Krogh & Nonaka, 2008, 10), esimerkiksi kuntalaisia on koottu yhteen käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa varten. Parjaksen ja Melkaksen (2008, 63) mukaan sosiaalisen läheisyyden syntyä edistää maantieteellinen läheisyys, joka viittaa toimijoiden välillä olevaan fyysiseen etäisyyteen.

Käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa erityisesti asiakkaan ääni -lähestymistavassa yhteisöllinen tieto voidaan saada yhdistelemällä eri käyttäjien ääniä, jolloin saadaan yksittäisiä ääniä laajempia kehittämisen näkökulmia palveluihin (Hennala & Melkas, 2010, 246–247). Tämä kollektiivinen ääni voidaan muodostaa yksittäisistä käyttäjien ideoista, jotka voidaan nähdä raakamateriaaleiksi, ja näitä analysoimalla ja yhdistelemällä syntyy kollektiivinen ääni (Hennala & Melkas, 2016). Hennalan ja Melkaksen (2016) mukaan tämä yhteisöllisesti rakennettu ääni voi tarjota tärkeän suunnan uudistamiselle. Lisäksi yksittäisistä äänistä rakennettu tieto mahdollistaa sen, että yksittäisten palvelujen käyttäjien toiveet ja tarpeet eivät saa liian suurta painoarvoa (Jung, 2010, 442). Näin ollen Hennalan ja Melkaksen (2016) mukaan kysymyksistä ja menetelmistä riippumatta ei riitä, että kerätään aineisto, josta poimitaan yksittäisiä vastauksia vaan tarvitaan aineiston analysointia ja yksittäisten äänien jäsentelyä, jotta saadaan syvällisempi ymmärrys ja löydetään oleellinen tieto kehittämisen tai innovaatiopotentialin näkökulmasta.

Kollektiivinen ääni voidaan rakentaa eri tavoilla. Hennala ja Melkas (2016) tutkivat ikääntyneiden palvelukonseptien kehittämistä käyttäjälähtöisesti. He löysivät tutkimuksessaan viisi erilaista tapaa tarkastella kollektiivista ääntä, joita he kutsuvat elementeiksi. Yksittäisistä äänistä voidaan muodostaa kollektiivinen ääni, joka konkreettisella tasolla kuvaa palveluita, käyttäjien tarpeita ja toiveita. Toisaalta äänistä voidaan rakentaa abstraktimpi, joka kuvastaa enemmän palvelun laatua ja niitä tekijöitä, joita käyttäjät arvostavat. Näiden sisällyttäminen palvelukonseptiin on haasteellisempaa verrattuna konkreettisiin muutoksiin. Käyttäjien äänistä voidaan myös havaita niitä tekijöitä, jotka mahdollistavat tai estävät uuden palvelun tai palvelukonseptin käyttämisen

ja miten palveluilla voidaan lisätä käyttäjilleen arvoa. Näiden lisäksi kollektiivisen äänen rakentamisessa voidaan huomioida erilaiset käyttäjät, kuten tulevaisuuden eli potentiaaliset palvelujen käyttäjät tai marginaalikäyttäjät, joiden näkemykset eivät välttämättä sovi kehittäjän käsitykseen palveluista tai joiden ajatukset ovat ristiriidassa vallitsevan yhteiskunnallisen ajattelun kanssa. Näiden Hennalan ja Melkaksen (2016) esittelemien erilaisten elementtien yhdisteleminen rikastuttaa kollektiivista ääntä. Eri elementtien käyttäminen voi myös tukea joko vähittäisten tai radikaali innovaatioiden syntyä, esimerkiksi konkreettisen kollektiivisen äänen rakentaminen sopii paremmin vähittäisten innovaatioiden syntyyn, kun sen sijaan sekä abstraktimpi että tulevaisuuden käyttäjien huomioiminen mahdollistaa paremmin radikaalien innovaatioiden synnyn.

5 Yhteenveto teoreettisesta viitekehystä

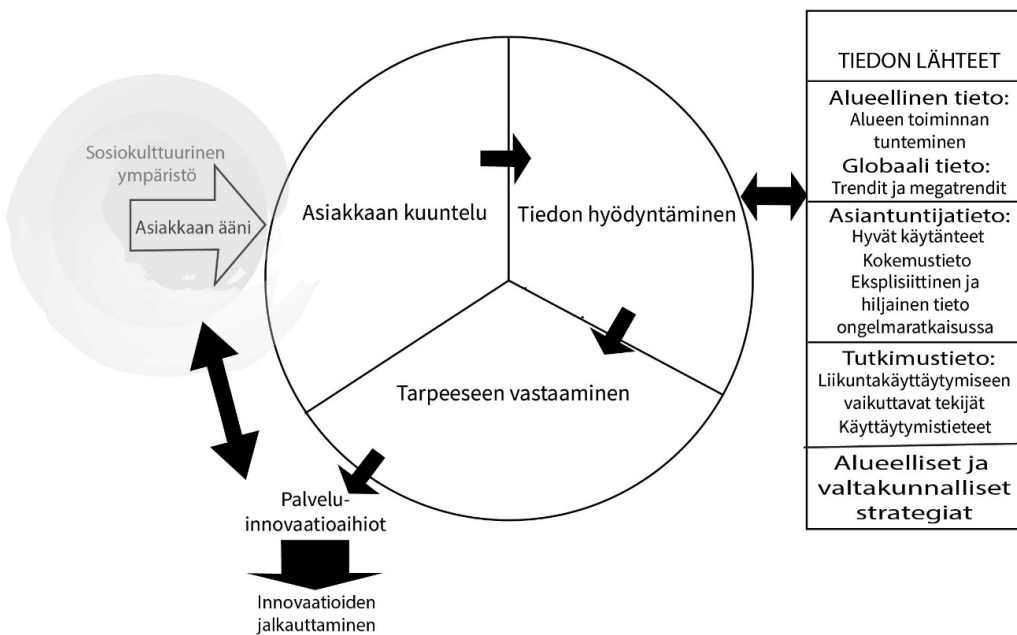
Tässä tutkimuksessa käytetään lähtökohtana erityisesti käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin asiakkaan ääni -lähestymistapaa (kuvio 7), johon tutkimuksessa viitataan yleisesti puhumalla käyttäjälähtöisestä innovaatioprosessista. Tutkimuksen tarkastelun kohteena olivat erityisesti palveluinnovaatiot, ja tutkimuksessa käytetäänkin käyttäjälähtöinen palveluinnovaatioprosessi käsitettä kuvastamaan prosessin lopputuotoksena syntyneitä palveluinnovaatioaihoita. Palveluinnovaatiot ymmärretään kuitenkin laajasti, jolloin ne voivat sisältää muutoksia niin palveluissa, prosesseissa kuin myös organisaatiossa (Hartley, 2005, 28). Käyttäjälähtöistä palveluinnovaatioprosessiä käsitettä on käytetty erityisesti julkisen sektorin innovaatiotutkimuksissa (esim. Hennala, 2011; Hennala ym., 2012; Lehtonen & Tuominen, 2011; Pässilä ym., 2013). Liikuntapalvelut ovat olleet tämän tutkimuksen kontekstina, ja joissakin yhteyksissä halutaan korostaa tätä kontekstia ja käytetään käsitettä käyttäjälähtöinen liikuntapalveluinnovaatioprosessi.

Tutkimuksessa nähdään, että käyttäjiltä saatu tieto toimii uusien liikuntapalvelujen ja luovien ratkaisujen lähteenä. Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa käyttäjät osallistetaan innovaatioprosessiin, jotta voidaan lisätä ymmärrystä käyttäjistä, heidän tarpeistaan ja toiveistaan ja laajentaa näin palvelujen tuottajien tietopohjaa. Tämän käyttäjiltä saadun tiedon nähdään olevan peräisin sosiokulttuurisista kokemuksista ja kuvastaa näin sen yhteisön ajatuksia ja käsityksiä, joihin käyttäjä on kiinnittynyt (Säljö, 2004, 234). Sosiokulttuurista näkemystä on tarkasteltu muutamissa käyttäjälähtöisissä innovaatiotutkimuksissa. Toisissa tutkimuksissa tarkastelun kohteena on ollut organisaation toiminta, ja miten organisaation kulttuuri ja innovaatiojärjestelmät ovat tukeneet käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa ja innovaatiopotentialin hyödyntämistä (Aula & Harmaakorpi, 2008; Pässilä ym., 2013). Neij, Heiskanen ja Strupeit (2017) sekä Suryanegara ja hänen kollegansa (2015) ovat tarkastelleet innovaatioprosesseja sosiokulttuurisesta viitekehystä. Neij ja hänen kollegansa (2017) ovat korostaneet, että käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa paikallisuuden tunteminen on keskeistä. Heidän mukaansa paikallisuuden tunteminen sisältää niin hiljaisen tiedon ja jaettujen narratiivien kuin käyttäjien suhteiden ymmärtämisen. Suryanegara ja hänen kollegansa (2015) tutkivat terveyden edistämisen applikaation kehittämistä käyttäjälähtöisesti ja nostivat tutkimuksessaan keskeiseksi, että globaali tieto yhdistetään paikalliseen tietoon, joka sisältää ymmärryksen muun muassa paikallisten ihmisten käyttäytymisestä. Tämä ymmärrys mahdollistaa, että uudet innovaatiot kohtaavat niiden käyttäjien tarpeet, joille palveluita kehitetään ja mahdollistaa uusien innovaatioiden levittämisen alueellisesti.

Liikuntapalveluita tarkastellessa voidaan nähdä, että käyttäjien arvot, asenteet, tiedot, taidot, merkitykset sekä käsitykset liikunnasta ovat rakentuneet sekä socialisaation seurauksena että yksilöllisenä henkilökohtaisena kehollisina niin fyysisinä kuin psyykkisinä kokemuksina ja uskomuksina erilaisista liikunnan vaikutuksista, liikuntaympäristöistä ja -muodoista (vrt. Anttila, 2006, 581; Tynjälä, 2002). Näihin yksilöllisiin liikuntakokemuksiin vaikuttaa ympäristö joko vahvistamalla tai heikentämällä niitä (Säljö, 2004). Näin yksilön liikuntakäyttäytymistä tuleekin tarkastella

hänen omassa kontekstissaan (Hankonen, 2017, 203–204), ja palveluita tulee kehittää tähän kontekstiin.

Eri ikäryhmiä tarkastellessa socialisaatio voidaan nähdä myös siten, että eri sukupolvet ovat sosiaalistuneet erilaisiin liikuntamuotoihin, ja esimerkiksi vanhempi ikäpolvi on elänyt lapsuutensa aikana, jolloin vapaa-ajan liikunnalla ei ole ollut samanlaista merkitystä ihmisille kuin nykypäivänä monille ja liikunta on toteutunut pääasiassa fyysisen työn tekemisen ja välimatkojen kulkemisen muodossa (Heikkinen, 2010, 22). Toisaalta kuten Kauravaara (2013) on tutkimuksessaan kuvannut, kuinka nuori mies voi omaksua yhteiskuntaluokalleen tyypillisen elämäntavan, johon liikunta ei kuulu, on seurausta socialisaatiosta. Catulli, Cook ja Potter (2017, 1377) korostavat tutkimuksessaan, että käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa tarvitaan ymmärrystä näiden kohdennettujen käyttäjäryhmien identiteetistä, tarpeista ja tekijöistä, joihin käyttäjät kiinnittyvät emotionaalisesti. Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin lähtökohtana onkin juuri tämän tiedon saavuttaminen, joka voidaan prosessin myöhemmissä vaiheissa yhdistää muuhun olemassa olevaan tietoon.



Kuvio 7. Käyttäjälähtöinen palveluinnovaatioprosessi sosiokulttuurisesta viitekehyksestä tarkasteltuna (mukailtu Simmons & Brennan, 2017, 1089).

4.7 Käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa yhteisölliset menetelmät tiedon rakentajana 79

Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa käyttäjät tuottavat puhetta ja kertomuksia, joilla he rakentavat todellisuutta liikunnasta ja liikuntapalveluista (vrt. Tynjälä, 2002, 59). Puheella viitataan niin suulliseen kielenkäyttöön kuin kirjoitettuun puheeseen ja kuviin. Näillä kaikilla voidaan nähdä olevan sosiaalinen alkuperä. (ks. Alanen, 2002, 210.) Nämä puheet eivät pelkästään kuvaa Vygotskin ajatuksiin pohjautuen käyttäjien olemassa olevia ajatuksia, vaan puheen kautta käyttäjät voivat rakentaa ajatuksiaan uudestaan (Vygotsky, 1934/1987, 251 teoksessa Alanen, 2002, 208). Vuorovaikutuksella on merkittävä rooli tiedon rakentumisessa, jolloin käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa voidaan käyttää yhteisöllisiä menetelmiä, joiden lähtökohtana on se, että osallistujilla on yhteinen tehtävä ja tavoite, jonka toteuttamisessa toisten kanssa vuorovaikutuksessa ollessa he rakentavat yhteistä ymmärrystä. Vuorovaikutuksen voidaan ajatella ulkoistavan omat ajatukset, ja näin vahvistaa uusien ajatusten kehittymistä. Tällä näkemyksellä on yhteyttä innovaatiotoimintaa, ja voidaan nähdä, että sosiaalisessa vuorovaikutustilanteessa voi syntyä jotakin uutta, jota osallistuja ei välttämättä yksin pohtimalla keksisi. (Tynjälä ym., 2005, 28.)

Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin kannalta on oleellista, että tunnustetaan ja tunnustetaan, että eri palvelujen käyttäjillä voi olla erilainen kokemus, jotka kaikki ansaitsevat tulla huomioiduiksi, sillä nämä kaikki ovat kertomuksia todellisuudesta yhdenkään tarinan olematta oikeampi tai enemmän totuudenmukaisempi (Patton, 2015, 123). Näin käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa on oleellista käyttäjien kuunteleminen ja kuuleminen. Kuunteluvaiheessa on myös tärkeää huomioida erilaiset käyttäjät ja myös mahdolliset ristiriitäänet ja ajatukset ja näkemykset, jotka eivät kohtaa palvelujen tuottajan ajatuksia. (Hennala, 2011; Hennala ym., 2012.) Tämä käyttäjiltä saatu tieto yhdistetään muihin tietoihin, kuten asiantuntijatietoon ja alan tutkimustietoon, paikallisymmärrykseen sekä olemassa oleviin strategisiin linjauksiin (Simmons & Brennan, 2017, 1100). Käyttäjälähtöisessä liikuntapalveluinnovaatioprosessissa käyttäjiltä saatu tieto voidaan yhdistää muun muassa tutkimustietoon ihmisten liikuntakäyttäytymisestä, olemassa oleviin liikuntatrendeihin ja laajempiin megatrendeihin, kuten digitaalisuuteen ja ekologisuuteen sekä hyviin olemassa oleviin käytäntöihin. Käyttäjiltä saadun ja muun tiedon vuoropuhelun kautta syntyy innovaatioaihia. Näitä innovaatioaihia tulee tarkastella käyttäjien kontekstissa, ja niissä tulee huomioida ne tekijät, joilla on todettu olevan vaikutusta palvelujen käyttöönottamiseen (Suryanegara ym., 2015). Innovaatioaihia voidaan edelleen kehittää yhdessä käyttäjien kanssa, jotta ne paremmin vastaavat käyttäjien tarpeita ja sosiokulttuuria. Nämä innovaatioaihiot muuntuvat innovaatioiksi niiden jalkautuessa käytäntöön (ks. esim. Suryanegara ym., 2015).

6 Tutkimuksen toteutus

6.1 Tapaustutkimus osana laadullisen tutkimuksen perinnettä

Tässä väitöskirjatutkimuksessa käytettiin tutkimusstrategiana monitapaustutkimusta. Tapaustutkimuksen perinne on osa laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen perinnettä (Aaltio, 2014), vaikka tapaustutkimukseen voidaan sisällyttää myös kvantitatiivista tutkimusotetta (Eisenhardt, 1989, 545; Yin, 2014, 19). Laadullista tutkimusta on vaikea määritellä, koska se pohjautuu useaan teoriaan ja paradigmaan, joiden taustalla vaikuttavat erilaiset tieteenfilosofiat, ymmärrys totuudesta ja tiedosta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 9). Tämä tutkimus kuuluu konstruktivistiseen paradigmaan, missä ymmärretään olevan useita todellisuuksia, sillä ihmiset eri lähtökohdista näkevät ja kokevat maailman eri tavoin (Lincoln ym., 2011). Konstruktivistista paradigmaa mukaillen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtäminen, joka tässä tutkimuksessa kohdistuu käyttäjälähtöisten palveluinnovaatioprosessien alkuvaiheeseen (Ronkainen ym., 2011, 279).

Laadullisen tutkimuksen erilaisille traditioille kuvataan usein yhteisiä tyypillisiä piirteitä, jotka yhdistävät nämä eri suuntaukset. Metsämuurosen (2006) mukaan laadullisen tutkimuksen suuntauksia yhdistää tulkinnallisuus. Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 160) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on yleensä kyse todellisen elämän kuvaamisesta ja pyrkimys monitahoiseen ja yksityiskohtaiseen tarkasteluun uusien näkökulmien löytämiseksi aikaisempien teorioiden ja hypoteesien testaamisen sijasta. Laadullisen tutkimuksen valintaa tämän tutkimuksen tutkimusstrategiaksi on ohjannut tarve laajentaa ja syventää ymmärrystä käyttäjälähtöisestä liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaiheesta, josta on vain vähän aikaisempaa tietoa ja jolloin laadullista tutkimusta erityisesti voidaan hyödyntää (ks. Hirsijärvi ym., 2007, 160).

Kirjallisuudessa usein laadullista, kvalitatiivista tutkimusta, verrataan määrälliseen, kvantitatiiviseen tutkimukseen (esim. Alasuutari, 1994; 2011; Guba & Lincoln, 1994; Metsämuuronen, 2006; Patton, 2015). Tällaisessa dikotomisessa tarkastelussa määrällistä usein kuvataan tutkimusotteena, joka pyrkii totuuden löytämiseen kontrolloitujen kokeiden avulla, ja laadullista tutkimusta voidaan kuvata pehmeäksi tutkimusotteeksi, jossa maailma nähdään muun muassa kompleksiseksi ja dynaamiseksi, mikä on ennalta arvaamaton (Patton, 2015, 87). Tämän laadullisen ja määrällisen tutkimuksen kahtiajaon juuret ovat tieteenfilosofian historiassa (Patton, 2015; Tuomi & Sarajärvi, 2018). Tämän kahtiajaon voidaan kuitenkin nähdä huonosti vastaavan todellisuutta, ja molemmat tutkimussuuntaukset jakavat yhteiset systemaattisen tutkimuksen tekemisen perusarvot ja sitoumukset, jotka liittyvät menetelmien valintaan, aineistojen keräämiseen, analyysimenetelmien valintaan sekä raportin rakentamiseen (Patton, 2015, 90). Alasuutari (2011, 31–32) on nostanut yhteiseksi periaatteeksi myös pyrkimyksen loogiseen todisteluun ja objektiivisuuteen. Objektiivisuudella erityisesti laadullisessa tutkimuksessa voidaan tarkoittaa sitä, että tutkijat nojaavat todistelussaan

havaintoaineistoihinsa eivätkä subjektiivisiin mieltymyksiinsä tai omiin arvolähtökohtiinsa.

Tapaustutkimus voidaan määritellä empiiriseksi tutkimukseksi, joka tutkii ajallisesti määriteltyä ilmiötä syvällisesti sen luonnollisessa ympäristössään. Tapaustutkimus soveltuu hyvin tutkimusstrategiaksi, kun ilmiön ja kontekstin väliset rajat eivät ole piirtyneet selvästi ja halutaan tarkastella ilmiötä huomioiden sen sosiaalinen ja kulttuurillinen konteksti. (Yin, 2014, 16.) Tutkimuksessa tutkimuskohteena olevaa käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihetta tulee tarkastella sen luonnollisessa ympäristössään, eikä kaikkia ilmiöön vaikuttavien tekijöiden kontrollointi ole mahdollista (Metsämuuronen, 2006, 88). Pattonin (2015, 259) mukaan tapaustutkimuksen ensisijaisena tehtävänä on ymmärtää ja selittää tutkittavaa ilmiötä. Tapaustutkimuksessa voidaan tarkastella yhtä tapausta, jolloin tapaus voi olla, esimerkiksi merkittävä, ainutkertainen tai esimerkkitapaus ilmiöstä, tai useita tapauksia, josta puhutaan monitapaustutkimuksena, kuten tässä tutkimuksessa tutkittiin kymmentä eri tapausta (Patton, 2015, 266; Yin, 2014, 51). Monitapaustutkimukseen voidaan valita samanlaisia tapauksia tai erilaisia, mutta samanlaisuus ja erilaisuus ovat aina suhteellisia. Kaksi tapausta voivat olla jonkin piirteen suhteen samanlaisia ja jonkin toisen suhteen hyvinkin erilaisia (Melin, 2005, 59). Monitapaustutkimusta voidaan käyttää, kun halutaan laajentaa ja syventää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Mabry, 2008, 216).

Tutkimuksessa tutkittavaksi tapaukseksi määriteltiin tapahtuma, joka on toteutunut liikuntapalvelujen käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaiheessa. Tapahtumalla tässä tutkimuksessa viitataan käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin vaiheeseen, jossa käyttäjät olivat osallisena ja heidän ajatuksiaan, toiveitaan ja näkemyksiään yleensä liikuntaan ja liikuntapalveluihin liittyen kerättiin suunnitelmallisesti käyttäjärühmälle soveltuvalla tiedonkeruumenetelmällä. Tutkimuksessa käytettiin monitapaustutkimusta lisäämään ja laajentamaan ymmärrystä liikuntapalvelujen käyttäjälähtöisestä kehittämisestä ja käyttäjien osallistumisesta innovaatioprosessin alkuvaiheeseen. Tapausten valinta tehtiin, kuten yleensä tapaustutkimuksessa, harkinnanvaraisesti, ja tutkimukseen valittiin tapauksia, jotka luonteensa ja ominaisuuksiltaan syvensivät ja laajensivat ymmärrystä tutkivasta ilmiöstä (ks. Patton, 2015, 264). Patton (2015) on tunnistanut kirjallisuudesta 40 erilaista harkinnanvaraista tapausten valintastrategiaa. Tässä tutkimuksessa voidaan nähdä käytettävän strategiaa, joka kuuluu vertailukohtiin perustuviin strategioihin. Näille strategioille on yhteistä, että ymmärryksen lisäämiseksi eri tapauksista etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia sekä tekijöitä, jotka selittävät näitä eroja (Patton, 2015, 277). Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaiheessa toteutuneissa tapahtumissa eri tiedonkeruumenetelmien pohjalta syntyneiden aineistojen samankaltaisuuksista ja eroavaisuuksista. Vertailemalla näitä voidaan paremmin ymmärtää erilaisten käyttäjälähtöisten innovaatioprosessien alkuvaiheessa toteutettujen tiedonkeruumenetelmien hyödyntämistä liikuntapalvelujen kehittämistyössä. Tavoitteena oli tapausten yhteisten piirteiden tunnistaminen, mutta myös jokaisen tapauksen erityispiirteiden esille nostaminen (Patton, 2015, 534). Tutkimukseen tapaukset valittiin pääasiassa kuvastamaan käyttäjälähtöisessä

palveluinnovaatioprosessissa yleisesti toteutettuja tapahtumia, eikä pyritty löytämään ääripäitä vaan käytettiin tapauksia, jotka ilmentävät ilmiötä yleisesti (ks. Patton, 2015, 279). Tapauksien valinnassa käytettiin kuitenkin myös sekä samanlaisuuden strategiaan (replikaatio) (Patton, 2015, 283), jonka avulla voidaan vahvistaa saatuja tuloksia (Yin 2014, 57), että erilaisuuden strategiaa (Patton, 2015, 283), jonka avulla toisaalta voidaan laajentaa ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Yin, 2014, 57).

Monitapaustutkimuksessa erilaisuuden strategian käyttö mahdollistaa teorian luomisen (Yin, 2014, 57). Tällä ei tarkoiteta, että monitapaustutkimuksen tavoitteena olisi yleistäminen, vaan monitapaustutkimuksen poikittaisanalyysin avulla voidaan muodostaa periaatteita, malleja, joita voidaan soveltaa uusissa tilanteissa. Tapausten yksityiskohtaisten kuvauksien kautta lukija voi arvioida saatujen tulosten merkitystä toisessa ympäristössä ja tilanteissa. Näin tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan soveltaa käytäntöön oppimalla niistä asioita, esimerkiksi tilanteen mutkikkuudesta, muutoksen etenemisen monista vaiheista sekä onnistumisista ja epäonnistumisista. Nämä auttavat tulkitsemaan ja arvioimaan omaa vaikkakin erilaista toimintatilannetta sekä valitsemaan siihen sopivia menettelytapoja. (Kakkuri-Knuuttila & Heinlahti, 2006, 175–176.) Patton (2015, 87) kuvaa tätä sanomalla: *"Ajattele tätä ja mieti, mitä se voisi tarkoittaa sinun omassa kontekstissasi ja tilanteessasi."*

Tämä väitöskirjatutkimus on edennyt taulukossa 6 esitettyjen vaiheiden kautta. Tutkimus ei ole edennyt lineaarisesti vaiheesta toiseen, vaan vaiheet ovat toteutuneet osittain päällekkäin ja edellisiin vaiheisiin on voitu palata, esimerkiksi aineiston keruu ja analysointi ovat toteutuneet osittain päällekkäin ja tutkimuksen tavoite, tehtävä ja tutkimuskysymykset ovat muovautuneet prosessin edetessä. Lisäksi teoriaan on palattu useita kertoja tulosten analysointivaiheessa yhteenvetojen ja johtopäätösten muodostamiseksi.

Taulukko 6. Väitöskirjatutkimuksen vaiheet.

Vaihe	Kuvaus
Tutkimuksen aihealueen määrittely	Käyttäjälähtöisen innovaation käyttäminen liikuntapalvelukontekstissa.
Aikaisemmat teoriat ja tutkimukset	Innovaatio, käyttäjälähtöinen innovaatio, tieto ja sen muodot, liikunta ja liikuntapalvelut.
Ongelman määrittelemine ja alustavien tutkimuskysymysten rakentaminen	Millaista tietoa käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaihe tuottaa palvelujen kehittäjälle?
Tapauksien ja tutkimusmenetelmien valinta	Käyttäjäröhmien ja tiedonkeruunetelmien valinta. Käyttäjälähtöisten innovaatioprosessien alkuvaiheiden suunnittelu.
Tapauksen toteutus	Aineiston keruu.
Aineiston analysointi	Tapauskohtaisesti, tapauksen vertaileminen samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien suhteen.
Tulosten tarkasteleminen aikaisemman kirjallisuuden pohjalta	Erilaisten tulkintojen tekeminen havainnoille.
Johtopäätösten rakentaminen	Saatujen tulosten ja tulkintojen pohjalta käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin soveltaminen liikuntapalvelujen kehittämiseen.

6.2 Tutkimuksen toteutus ja tapauksen valinta

Tapaukset toteutettiin osana Maakunnan kehittämisrahalla toteutettua Terveysliikkujan ääni -prosessia, jonka tavoitteena oli siirtyä asiantuntijälähtöisestä kehittämistyöstä käyttäjälähtöiseen kehittämiseen ja jonka tavoitteena oli ymmärtää eri käyttäjäröhmien liikuntakäyttäytymistä ja kehittää uusia liikuntapalveluita käyttäjälähtöisesti. Terveysliikkujan ääni -prosessi oli laajemmin osa maakunnallisen terveystuikuntastrategian jalkautumisprosessia, jossa strategia jalkautettiin kuntalaisten pariin. Vuoden kestävän prosessin aikana järjestettiin kymmenen käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihetta Etelä-Suomessa sijaitsevilla kunnissa. Näissä tapahtumissa kuntalaisia, joita tutkimuksessa kutsutaan käyttäjiksi, osallistettiin erilaisilla tiedonkeruunetelmillä tuottamaan ajatuksiaan ja näkemyksiään yleisesti liikuntaan ja kunnan liikuntapalveluihin liittyen. Tarkastelun kohteena olivat oman elinympäristön liikuntapalvelut, jotka merkisivät toisille oman asuinalueen lähiympäristöä ja toisille laajemmin kunnan palveluita.

Tapauksetutkimuksessa tapaus, jota tarkastellaan, voi olla lähes mikä tahansa kokonaisuus, kuten ihminen, organisaatio, tapahtuma tai ohjelma (Patton, 2015, 259; Yin, 2014, 31) tai jopa tiedonkeruunetelmä. Overvik Olsen ja Welo (2011) tutkivat eri tiedonkeruunetelmien käyttöä käyttäjälähtöisessä innovaatioprosessissa, ja he määrittivät tutkimuksessaan tiedonkeruunetelmän tapaukseksi. Tapauksen kriteerinä

voidaan pitää, että se voidaan rajata sen ympäröivästä kontekstista hallittavaksi kokonaisuudeksi (Patton, 2015, 259; Yin, 2014, 33–34) ja se nähdään jonkin kohteen kannalta relevantiksi, jolla on alueelliset rajat ja jonka tapahtumakululle voidaan antaa jokin ajallinen kaari (ks. esim. Miles & Huberman, 1994, 25–27; Peuhkuri, 2005, 294). Tässä tutkimuksessa tapaus määriteltiin käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa järjestetyksi tapahtumaksi, joka oli rajattu kokonaisuus. Nämä tapaukset valittiin harkinnanvaraisesti, jotta ne palvelivat tutkimuksen kokonaistavoitetta tarkoituksenmukaisesti. (Patton, 2015, 264.) Tutkimuksessa käytettiin replikaatiota, jolloin tarkasteltiin samassa elämäntilanteessa olevia käyttäjiä eri konteksteissa tai samaa tiedonkeruumenetelmää, hyödynnettiin eri käyttäjäryhmien kanssa. Näiden replikaatioiden lisäksi tutkimuksessa toteutettiin myös erilaisia tapauksia ymmärryksen laajentamiseksi ilmiöstä.

Tapausten valinnassa on sovellettu Hennalan (2011, 74–75) käyttämiä tapausten valintakriteereitä monitapaustutkimuksessa (ks. myös Yin, 1999, 1214). Tapauksille asetetut kriteerit olivat seuraavat:

1. Tapaukset ovat toteutuneet asiantuntijavetoisten liikuntapalvelujen käyttäjälähtöisten innovaatioprosessien alkuvaiheessa.
2. Innovaatioprosesseihin osallistuneet käyttäjät edustavat tavallisia käyttäjiä (vrt. edelläkävijä-käyttäjät, palvelujen tuottajat), jotka voivat käyttää olemassa olevia palveluita.
3. Tapauksien aikana on syntynyt aineistoa osallistujien tietoisesta ja konkreettisen toiminnan kautta.
4. Kehittämismääräisyys liikuntapalveluista on ollut kehittäjäviranomaisella.

Tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohteena voi olla koko tapaus, jolloin pyritään tapausten kokonaiskuvaamiseen ja käsittelemään kaikkia tekijöitä samanaikaisesti. Kokonaiskuvaamisen sijasta voidaan tutkimus kohdistaa, kuten tässä tutkimuksessa, rajatumpaan tutkittavan kohteen osa-alueeseen, jolloin tutkimus kohdistuu tapausten joihinkin osatekijöihin ja joiden kautta pyritään kuvaamaan tapausta yhdellä tavalla. (Anttila, 2006, 286; Patton, 2015, 263.) Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena oli erityisesti käyttäjälähtöisten palveluinnovaatioprosessien alkuvaiheessa käytetyt tiedonkeruumenetelmät, ja niistä syntyneet aineistot ja näiden käyttö liikuntapalvelujen kehittämisessä.

Tutkimukseen osallistujat edustivat elämänsä eri vaiheissa olevia käyttäjäryhmiä, mutta niitä voidaan käsitellä myös muun muassa nuorina, työikäisinä, ikääntyneinä ja pienten lasten äiteinä. Osallistujat koottiin käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaiheisiin saman kunnan alueelta, samalta asuinalueelta tai samasta työpaikasta. Käyttäjät olivat liikunnan ja liikuntapalvelujen käyttämisen suhteen erilaisia, ja tutkimuksessa liikunta-aktiivisuus ei ollut rajaava tekijä vaan erilaisilla valinnoilla, kuten käyttäjälähtöisten innovaatioprosessien alkuvaiheiden toteuttaminen kuntalaisten luonnollisissa kohtaamispaikoissa, pyrittiin vaikuttamaan siihen, että tapauksiin osallistui

erilaisia liikuntapalvelujen käyttäjiä. Kuntalaisia, jotka jo liikkuvat, mutta myös niitä, jotka eivät vielä liikkuneet terveytensä kannalta riittävästi.

Osallistujien valinnassa lähtökohtana oli, että osallistujat olivat halukkaita olemaan mukana kehittämässä oman kunnan tai alueensa liikuntapalveluita. Aineiston keruussa arvostettiin tätä tutkimukseen osallistuvien tietoa liikuntapalveluista. Tutkimuksen lähtökohtana oli, että tarkasteltavaan asiaan on useampi kuin yksi näkökulma ja nämä kaikki erilaiset näkökulmat ovat yhtä tärkeitä liikuntapalvelujen kehittämisen näkökulmasta (vrt. Tuomi & Sarajärvi, 2018, 83). Tutkimukseen osallistuminen oli kaikille vapaaehtoista, ja heille selvitettiin ennen tutkimuksen alkua sen tarkoitus ja pyydettiin kirjallinen suostumus. Yläasteikäisten nuorten vanhemmilta pyydettiin kirjallinen lupa käyttää heidän lapsensa ainekirjoitusta tai lomakekyselyä tutkimuksessa.

Tutkimuksen tapaukset on ryhmitelty tapauksissa käytettyjen tiedonkeruumenetelmien pohjalta neljään kategoriaan: kirjoitelmat ja liikuntatarinat, ryhmäkeskustelut, työpajat ja lomakekyselyt (taulukko 7). Näistä tiedonkeruumenetelmistä ryhmäkeskustelut ja työpajat olivat yhteisöllisiä, joissa käyttäjät yhdessä toisten käyttäjien kanssa rakensivat tietoa. Kirjoitelmissa ja lomakekyselyissä käyttäjät saivat rakentaa ja kuvata oman tarinansa. Eläköityvien työntekijöiden liikuntapoluissa, jotka kuuluvat kirjoitelmiin ja liikuntatarinoihin, käyttäjät saivat rakentaa oman tarinansa, mutta tässä tiedonkeruumenetelmässä hyödynnettiin myös yhteisöllistä tiedon rakentamista. Tapausten pohjalta tutkimuksen aineistoiksi syntyi niin puhuttua, kirjallista kuin kuvallistakin aineistoa. Taulukossa 7 kuvattujen aineistojen lisäksi aineistona on ollut tutkijan päiväkirja, joka on sisältänyt kuvausta, miten käyttäjäryhmät saavutettiin, kuvauksia käyttäjäryhmistä sekä tapauksien toteuttamisesta. Tämä taulukossa 7 kuvattu kategorisointi on ohjannut väitöskirjatutkimuksen tapausten ja tulosten kuvausta.

Taulukko 7. Väitöskirjatutkimuksen tapaukset.

Tapausten ryhmittely	Tapaukset	Tutkimusaineisto	Aineiston määrä	Tutkijan rooli
Kirjoitelmat ja liikuntatarinat	Yläasteikäisten nuorten tarinat	Kirjoitelmat	Aktiiviset liikkujat: 162 (108 tyttöä/ 54 poikaa) Passiiviset liikkujat: 55 (29 tyttöä/ 36 poikaa)	Ulkopuolinen tutkija
	Eläköityvien työntekijöiden liikuntapolut	Piirretyt liikuntapolut, liikuntapolukertomukset, ryhmäkeskustelut	24 sivua litteroitua tekstiä* 12 liikuntapolkua	Fasilitaattori, tutkija
Ryhmäkeskustelut	Nuorten ryhmäkeskustelu	Ryhmäkeskustelu	19 sivua litteroitua tekstiä*	Fasilitaattori, tutkija
	Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu, maaseutukunta	Liikuntapäiväkirjat, ryhmäkeskustelu	19 sivua litteroitua tekstiä* 4 liikuntapäiväkirjaa	Fasilitaattori, tutkija
	Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu, keskikokoisen kaupungin uusi asuinalue	Liikuntapäiväkirjat, ryhmäkeskustelu	10 sivua litteroitua tekstiä* 5 liikuntapäiväkirjaa	Fasilitaattori, tutkija
	Elintapaohjausta saaneiden Learning Café	Ryhmäkeskustelut, ”täytetyt pöytäliinat”	64 sivua litteroitua tekstiä* 4 pöytäliinaa	Ulkopuolinen tutkija
Työpajat	Ikääntyneiden terveystiikkujakollaasit, kuntakeskuksen lähellä sijaitseva kylä, lähikylä	Kuvakollaasit, liikuntasuunnitelmat, työskentelykeskustelut	3 kuvakollaasia ja 3 liikuntasuunnitelmaa 29 sivua litteroitua tekstiä*	Fasilitaattori, tutkija
	Ikääntyneiden terveystiikkujakollaasit, kuntakeskuksesta 20 km sijaitseva kylä, sivukylä	Kuvakollaasit, liikuntasuunnitelmat, työskentelykeskustelut	3 kuvakollaasia ja 3 liikuntasuunnitelmaa 34 sivua litteroitua tekstiä*	Fasilitaattori, tutkija
Lomakekyselyt	Nuorten lomakekysely	Kyselylomakkeet	Vastaajia 100 (57 tyttöä/ 43 poikaa)	Ulkopuolinen tutkija
	Elintapaohjausta saaneiden lomakekysely	Kyselylomakkeet	Vastaajia 42 (33 naista/ 9 miestä)	Ulkopuolinen tutkija

* Litteroitu aineisto 12 Times New Roman, rivinväli 1

6.3 Tapausten kuvaus

6.3.1 Kirjoitelmat ja liikuntatarinat

Tutkimuksessa tapauksissa, joissa syntyi kirjoitelmia ja liikuntatarinoita, hyödynnettiin kerronnallisia menetelmiä. Kerronnallisia menetelmiä käytettiin kahdessa tapauksessa, joissa käyttäjäryhminä olivat yläasteikäiset nuoret ja kohta eläköityvät työntekijät.

Kerronnallisen tutkimusotteen sisään mahtuu erilaisia tutkimusmenetelmiä, aineiston hankintastrategioita ja aineiston analyysimenetelmiä. Tässä tutkimuksessa kerronnallisuudella viitataan tutkimusaineiston luonteeseen. Kertomukset eli narratiivit voivat olla kirjallisia tai suullisia. Tutkimuksessa kerätyissä kertomuksissa oli kertomuksille tyypillisiä luontaisia tapahtumien välisiä kausaalisia yhteyksiä, ja ne kuvastivat kertojien liikuntakokemuksiin liittyviä merkityksiä ja ajatuksia. (ks. esim. Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, 190.) Kerronnallisuuden nähdään olevan keskeinen keino ymmärtää yhteiskuntaa, itseään ja elämää. Tutkimuksessa nähtiin, että osallistujien kertomukset kuvaavat ”kulttuurisia tarinavarantoja” subjektiivisten kokemusten ja elämyksien sijasta. Nämä kertomukset sisältävät etenevän tarinan lisäksi jaettuja merkityksiä, tunteita, ajatuksia ja tulkintoja liikkumiseen ja liikuntapalveluihin liittyen. (ks. esim. Chase 2005, 656; Ronkainen ym., 2011, 93–94.) Kertomuksilla pyritään myös saamaan ilmi käyttäjien odotuksia, toiveita, asenteita sekä miten tässä tutkimuksessa kontekstina oleva liikunta näkyy käyttäjien arjessa. Kertomuksen kautta voidaan saada julki käyttäjien tiedostamattomia, kuten myös julkilausumattomia ajatuksia. Chase (2005, 652) jakaa kertomukset lyhyisiin tarinoihin erityisestä tapahtumasta, kertomukseen elämänaikana tapahtuvaan merkittävään kokemukseen ja elämänkertaan. Yläasteikäisten nuorten kanssa käytetty menetelmä voidaan nähdä kertomuksena elämänaikana tapahtuvasta merkittävästä kokemuksesta, ja kohta eläköityvien työntekijöiden kanssa käytetty menetelmä oli elämänkerta liikuntakokemuksista.

Yläasteikäisten nuorten kirjoitelmat tapauksena: Tarkastelun kohteeksi valikoitui yhden pienen kaupungin yläasteen 7–9 luokkalaiset oppilaat. Yläaste sijaitsi kaupungin keskustassa, ja oppilaat asuivat eri puolilla kaupunkia ja joidenkin koulumatka oli yli 10 kilometriä, jolloin he kulkivat matkat bussilla. Oppilaat kirjoittivat kirjoitelmat koulupäivän aikana. Oppitunnin alussa oppilaille annettiin sekä suullisesti että kirjallisesti ohjeet kertomuksen kirjoittamiseen. Oppilaiden tuli jatkaa kahdesta annetusta kehyskertomuksesta (Liikkuvan nuoren tarina tai Vähän liikkuvan nuoren tarina) tarinaa, joka kosketti itseä enemmän (taulukko 8). Oppilaita ohjeistettiin lukemaan tarinan alku ja jatkamaan sitä mielensä mukaan. Ohjeistettiin myös, että voi kertoa omia mielipiteitä, näkökulmia, kokemuksia tai oikeastaan ihan mitä vaan liikuntaan ja liikkumiseen liittyvää. Tätä menetelmää voidaan kutsua eläytymismenetelmäksi, jonka kautta nuorten katsotaan kykenevän havaitsemaan, erittelemään ja tulkitsemaan omaa suhdettaan liikkumiseen. Kehyskertomuksista jatkettut tarinat eivät ole välttämättä kuvauksia todellisuudesta vaan mahdollisia tarinoita siitä, mitä voi tapahtua ja mitä eri asiat merkitsevät kirjoittajalle. (ks. esim. Anttila, 2006, 226.) Oppilailta oli aikaa kirjoittaa

tarinaansa yhden 45 minuutin oppitunnin ajan, ja vähimmäismitaksi toivottiin yhtä sivua (A4). Oppilaat saivat kirjoittaa oman tarinansa nimettömänä. Kirjoitettujen aineiden pituudet vaihtelivat yhdestä virkkeestä puoleentoista sivuun. Keskimäärin kirjoitelmat olivat vähän vajaan sivun. Kirjoitelmien lisäksi nuoria pyydettiin jatkamaan annettuja lauseita. Liitteestä A löytyvät annetut lauseet.

Taulukko 8. Aktiivisen liikkujan ja Passiivisen liikkujan -kehyskertomukset.

Aktiivinen liikkuja

Olet päässyt koulusta ja koulutyöt on tehty. Kotonakaan ei ole kotitöitä odottamassa, joten voit käytännössä tehdä ihan mitä vain haluat. Mieleesi tulee lähteä liikkumaan, joten...

Passiivinen liikkuja

Olet päässyt koulusta ja koulutyöt on tehty. Kotonakaan ei ole kotitöitä odottamassa, joten voit käytännössä tehdä ihan mitä vain haluat. Mieleesi tulee lähteä liikkumaan, mielesi kuitenkin muuttuu.. / Mieleesi tulee ajatus lähteä liikkumaan, ajatus kuitenkin katoaa...

Eläköityvien työntekijöiden liikuntapolut tapauksena: Tapaukseen valikoitui lähitulevaisuudessa eläkkeelle jääviä naisia, jotka työskentelivät saman työnantajan palveluksessa. Työpisteet olivat eripuolilla kaupunkia, ja näin myös työnkuvat ja työympäristö saattoivat olla hieman erilaisia, mutta kaikki naiset tekijät fyysistä vuorotyötä. Tutkimukseen osallistuneet työntekijät kutsuttiin työpäivän aikana yhteiseen paikkaan, jossa käyttäjät osallistettiin liikuntapalvelujen kehittämiseen. Osallistujia oli 12, ja heidät jaettiin kolmeen neljän hengen ryhmään. Osa osallistujista tunsivat toisensa ja työskentelivät yhdessä, mutta osa oli vieraampia toisilleen. Osallistujat asuivat myös eri puolella kaupunkia, ja osa asui naapurikunnassa. Ryhmissä kaikki työskentelivät sekä itsenäisesti että vuorovaikutuksessa oman ryhmänsä jäsenten kanssa.

Eläköityvien työntekijöiden liikuntapolku -tapauksessa käytettiin elämäkertamenetelmää, jossa tarkasteltiin osallistujien liikuntakäyttäytymistä ja siihen vaikuttavia tekijöitä elämän eri vaiheissa. Elämäkertamenetelmässä hyödynnettiin myös eläytymismenetelmää osallistujien jatkaessa liikuntapolkua nykypäivästä tulevaisuuteen hetkeen, jolloin työntekijä on jäänyt jo eläkkeelle. Elämäkerta ja sen kertomisen avulla voidaan rakentaa omaa identiteettiä, ja tässä tutkimuksessa erityisesti nämä kuvaavat sitä, millainen liikkuja kertoja on ollut ja millainen ehkä haluaisi olla (ks. esim. Ronkainen ym., 2011, 93).

Ensimmäisessä vaiheessa jokainen osallistuja piirsi itsenäisesti oman liikuntapolun lapsuudesta nykyhetkeen. Ohjeeksi annettiin: *Kun olet liikkunut paljon, polku on korkealla, kun olet liikkunut vähän, polku on matalalla. Polussa voi olla jyrkkiä nousuja tai laskuja. Polun viereen voit selittää polun nousujen ja laskujen syitä ja merkata tärkeimpiä liikuntaharrastuksia.* Osallistujia pyydettiin myös kirjaamaan liikuntapolun alle, mitkä tekijät ovat elämän eri vaiheissa edistäneet liikkumista ja mitkä ovat estäneet sitä. Kun osallistujat olivat piirtäneet oman polkunsä, ne purettiin yhdessä. Jokainen

osallistuja sai kuvata oman polun vapaamuotoisesti ja kertoa, miten liikkuminen oli muuttunut elämän eri vaiheissa ja mitkä tekijät näihin muutoksiin oli mahdollisesti vaikuttanut. Tätä liikuntapolun purkua ohjasi fasilitaattoria, joka saattoi tehdä tarkentavia kysymyksiä osallistujan kertomuksen aikana. Kun jokainen oli saanut kertoa oman tarinansa, siirryttiin toiseen vaiheeseen, jossa liikuntapolkua jatkettiin nykyhetkestä tulevaisuuteen eläköitymiseen asti ja edelleen siihen asti, että on ollut 5 vuotta eläkkeellä. Osallistujia pyydettiin merkkamaan niitä asioita, joiden näki edistävän ja ehkäisevän liikkumista ennen eläköitymistä ja eläkkeellä ollessa. Itsenäisen työskentelyn jälkeen jälleen purettiin nämä liikuntapolut, ja jokainen osallistuja vuorollaan kertoi oman tarinansa. Kun kaikki osallistujat olivat kertoneet oman tarinansa, pyydettiin osallistujia yhdessä miettimään palveluita, joilla kunta voisi tukea heidän liikkumistaan nyt ja tulevaisuudessa. Kaikki liikuntapolkujen purut nauhoitettiin.

6.3.2 Ryhmäkeskustelut

Tutkimuksessa toteutettiin kahdenlaisia ryhmäkeskusteluja, jotka voidaan nimetä focusryhmäkeskusteluiksi ja Learning Café -menetelmäksi. Näitä menetelmiä hyödynnettiin neljässä tapauksessa. Focusryhmäkeskustelu toteutettiin pienen kunnan nuorisovaltuuston jäsenien ja pienten lasten äitien kanssa. Pienten lasten äitien tapaus toteutettiin kaksi kertaa samanlaisena, mutta eri kontekstissa. Toinen toteutettiin maalaiskunnassa ja toinen suuremman kaupungin uudella asuinalueella. Learning Caféseen osallistui saman kunnan alueella asuvat liikkumislähetteen saaneet ja elintaparyhmään osallistuneet.

Ryhmäkeskustelulla tarkoitetaan keskustelutilaisuutta, jossa keskustellaan vapaamuotoisesti tietystä aiheesta ryhmän vetäjän eli fasilitaattorin ohjatessa keskustelua (Valtonen, 2005, 223). Tutkimuksen lähtökohtana olevaa kansallistakin ongelmaa, miten ihmiset saataisiin liikkumaan terveystensä kannalta riittävästi, ei voida ratkaista yksin vaan tarvitaan yhteisöllistä rikasta ja monitahoista tietoa ja käytäntöjä (ks. Kamberelis & Dimitriadis, 2005, 903). Tästä näkökulmasta ryhmäkeskustelu toimii erilaisten ajatuksien, näkökulmien, ideoiden, innovaatioiden sekä uutuuskonseptien tuottajana. Nämä erilaiset näkökulmat voivat edelleen vuorovaikutustilanteessa ruokkia uusia yllättäviäkin näkökulmia. (Valtonen, 2005, 226.)

Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu -tapauksina: Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu -tapaukset toteutettiin perhekahviloissa. Perhekahviloista toinen sijaitsi pienessä harvaan asutussa maaseutukunnassa (jatkossa “maaseutukunta”) ja toinen keskikokoisen kaupungin uudella asuinalueella (jatkossa “uusi asuinalue”), joka koostuu pääasiassa omakoti- ja rivitaloasutuksesta. Perhekahvilat ovat perheiden vapaamuotoisia kohtaamispaikkoja, joissa he voivat tutustua paikkakunnan tai alueen muihin samassa elämäntilanteessa oleviin vanhempiin lapsineen. Perhekahvilat toimivat pääasiassa vapaaehtoisvoimin, ja toimintaa suunnitellaan yhdessä perhekahvilassa kävijöiden kanssa. Päätavoitteena kahviloissa on perheiden kohtaaminen. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, 2017.) Perhekahvilat kokoontuivat kerran viikossa kahden tunnin ajan. Molemmissa tapauksissa tutkimukseen osallistui vain lapsiperheiden äitejä, joista

perhekahvilan kävijät pääasiassa koostuvatkin. Äideistä osa oli kotiäitejä, ja toiset kävivät osa-aikaisesti töissä kotinsa ulkopuolella. Maaseutukunnassa osa äideistä työskenteli kotona maatilalla.

Ennen ryhmäkeskustelun toteutumista osallistujat täyttivät viikon ajalta liikuntapäiväkirjaa. Liikuntapäiväkirjan pitäjille annettiin sekä suulliset että kirjalliset ohjeet kaksi viikkoa ennen ryhmäkeskustelun toteutumista. Liikuntapäiväkirjoissa liikunnaksi määriteltiin sekä arkiliikunta, kuten pihatyöt ja kävely/pyöräily kauppaan ja harrastuksiin, että kuntoliikunta, kuten ohjattu liikuntaryhmä ja sauvakävelylenkki. Liikuntapäiväkirjat olivat päiväkohtaisia, joihin äidit kirjasivat kaikki omat, puolisonsa ja perheen yhteiset liikkumiset. Toteutetun liikunnan lisäksi päiväkirjaan pyydettiin kirjaamaan joka päivälle tekijöitä, jotka olivat mahdollistaneet liikunnan päivän aikana tai mahdollisesti estäneet sen kyseisenä päivänä, ja pohtimaan ratkaisuja, mitkä tekijät olisivat mahdollistaneet oman, puolison tai perheen liikunnan kyseisenä päivänä. Sørensenin ja Nicolajsenin (2010) tutkimuksen mukaan käyttäjien omassa ympäristössään heidän ideoiden ja haasteiden keräämiseksi voidaan hyödyntää päiväkirjaa. Päiväkirjan avulla voidaan pyrkiä fasilitoimaan käyttäjiä pohtimaan arjessa tapahtuvia asioita.

Liikuntapäiväkirjat palautettiin ennen ryhmäkeskustelun toteutumista postilla tutkijalle. Maaseutukunnassa palautettuja liikuntapäiväkirjoja oli neljä ja uudella asuinalueella viisi. Tutkija analysoi päiväkirjat yhteistyössä keskustelija vetäneen toisen fasilitaattorin kanssa tehden niistä sisällöllisiä yhteenvetoja, joita käytettiin perhekahvilan äideille järjestetyn ryhmäkeskustelun aiheiden virittäjänä ja keskustelun ohjauksen välineenä. Taulukossa 9 on esitetty liikuntapäiväkirjoista nousseet teemat, joita hyödynnettiin ryhmäkeskusteluissa. Teemat olivat samat molemmissa tapauksissa. Liikuntapäiväkirjan palauttaminen ei ollut edellytys ryhmäkeskusteluun osallistumiselle, ja molempiin ryhmäkeskusteluihin osallistui vähintään yksi henkilö, joka ei ollut palauttanut liikuntapäiväkirjaa.

Taulukko 9. Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelujen teemat.

Ryhmäkeskustelun teemat
Oman perheen liikuntatottumukset
Liikunnan mahdollistajat
Liikunnan estäjät
Uusia ratkaisuja ja kehittämideoita liikunnan toteuttamiseksi
Asuinympäristöön, kuntaan tai palveluihin liittyvä kehittäminen

Ryhmäkeskustelut toteutettiin perhekahviloiden tapaamisten aikana erillisessä tilassa, joka oli yhteydessä perhekahvilan tiloihin. Lapsille oli järjestetty ohjelmaa ulkopuolisen ohjaajan toimesta, jotta äitien oli mahdollista keskittyä keskusteluun. Maaseutukunnassa ryhmäkeskusteluun osallistui neljä ja uudella asuinalueella kuusi äitiä. Tutkija ja toinen

fasilitaattori ohjasivat keskustelua tarjoilemalla liikuntapäiväkirjoista nousseita teemoja kysymysten avulla tai nostoina, esimerkiksi ”liikuntapäiväkirjoista nousi esille, että...”, osallistujien keskusteltaviksi. Keskustelun runkoa ei noudatettu tutkijalähtöisesti, vaan keskustelut olivat avoimia myös kaikille osallistujien itse esiin nostamille teemoille, jotka sillä hetkellä puhututtivat osallistujia (ks. esim. Kamberelis & Dimitriadis, 2005, 903). Tutkija ja toinen fasilitaattori tekivät tarkentavia kysymyksiä tai nostivat tarvittaessa uuden teeman esille keskustelun kuluessa. Ryhmäkeskustelut nauhoitettiin.

Nuorten ryhmäkeskustelu tapauksena: Tarkastelun kohteeksi valikoitui pienen maaseutukunnan nuorisovaltuuston jäsenistä koottu nuorten ryhmä. Ryhmäkeskusteluun osallistuneet tunsivat toisensa ja olivat aktiivisesti vaikuttavia nuoria omassa kunnassaan. Nuorisovaltuusto on nuorten vaikuttajaryhmä, joka toimii omassa kunnassaan edistämässä paikallisten nuorten etuja (NUVA ry, 2018). Nuorisovaltuuston jäsenistä koottuun ryhmään osallistui kolme 13–18 ikävuoden välillä olevaa nuorta tyttöä. Ennen ryhmäkeskustelun toteuttamista kunnan yläasteen nuoret täyttivät kyselyn, jossa heidän piti jatkaa annettuja lauseita, kuten ”Minulle liikunta tarkoittaa...”, ”Kunnassani haluaisin voida harrastaa...”, ”En harrasta liikuntaa, kun/koska...” Kyselyn toteuttaminen on kuvattu tarkemmin kohdassa, jossa kuvataan lomakekyselyt tiedonkeruumenetelminä. Tutkija analysoi kyselylomakkeet ennen ryhmäkeskustelua tehden niistä sisällöllisiä yhteenvetoja. Teemoiksi nousivat: nuorten kokemus oman kunnan liikuntapaikoista, kunnan liikuntapaikat ja -ympäristöt nuorten näkökulmasta, tarjolla olevat ohjatut liikuntapalvelut, toiveet liikuntalajeista ja nuorten liikkumismotivaatiot. Näitä teemoja käytettiin nuorille järjestetyn ryhmäkeskustelun aiheiden viritäjänä ja keskustelun ohjauksen välineenä.

Ryhmäkeskustelu toteutettiin kunnantalossa rauhallisessa tilassa. Keskustelun aluksi kuvattiin ryhmäkeskustelun tarkoitus ja toteutustapa. Tässä vaiheessa korostettiin kakkien ajatusten myös keskeneräisten tärkeyttä. Keskustelun herättämiseksi aluksi keskusteltiin osallistujien omista liikuntaharrastuksista ja kokemuksista harrastaa liikuntaa omassa kunnassa. Kuten pienten lasten äitien ryhmäkeskustelussakin, niin nuorten ryhmässä keskusteltiin vapaamuotoisesti liikkumiseen ja liikuntapalveluihin liittyvistä teemoista tutkijan ja toisen fasilitaattorin ohjatessa keskustelua. Keskustelut olivat avoimia myös kaikille osallistujien itse esiin nostamille teemoille, jotka sillä hetkellä puhututtivat osallistujia. Ryhmäkeskustelu nauhoitettiin.

Elintapaohjausta saaneiden Learning Café -tapauksena: Tarkastelun kohteeksi valikoitui yhden kunnan alueelta liikkumislähetteen saaneet ja elintaparyhmään osallistuneet. Liikkumislähete on osa kunnan liikuntaneuvonnan palveluketjua, jossa ensisijaisesti terveytensä kannalta liian vähän liikkuva terveystoimen asiakas tunnistetaan ja ohjataan liikuntaneuvojalle saamaan tukea liikunnan aloittamisen ja sen ylläpitämiseen (Tuunanen, Puurunen, Malvela & Kivimäki, 2016, 13). Liikkumislähete, kuten myös elintaparyhmä, on erityisesti suunnattu henkilöille, joilla on suurentunut riski elintapasairauksiin, kuten tyypin 2 diabetekseen ja sydän- ja verisuonisairauksiin. Kyselylomake, joka kuvataan tarkemmin kohdassa lomakekyselyt, ja kutsu keskustelutilaisuuteen lähetettiin 93 liikkumislähetteen saaneelle ja elintaparyhmään

osallistuneelle. Ryhmäkeskusteluun, joka toteutettiin Learning Cafe -menetelmällä (ks. esim. Sandell ym., 2016; Steier, Brown & Mesquita da Silva, 2015; The World Cafe, 2018), osallistui 26, joista miehiä oli seitsemän. Osallistujat olivat sekä työikäisiä että eläkkeellä olevia. He asuivat eri puolilla kuntaa, eivätkä pääasiassa tunteneet toisiansa. Ennen Learning Caféen toteuttamista luotiin neljä pääteemaa, ja rakenne ryhmäkeskustelulle. Pääteemat olivat terveysliikunta, liikuntaneuvonta, liikuntapalvelut ja liikkumismotiivit. Taulukossa 10 on kuvattu pääteemojen sisällöt. Yhdeksi keskustelun teemaksi oli valittu liikuntaneuvonta. Liikuntaneuvonta valittiin yhdeksi teemaksi, koska kunnassa haluttiin kehittää erityisesti tämän palvelun toimivuutta asiakaslähtöisesti.

Taulukko 10. Learning Café -menetelmässä käytetyt keskusteluteemat.

Pääteemat	Teeman sisältö
Terveysliikunta	<i>Minkälainen on mielestänne unelmaterveysliikkuja? Oma liikunnan toteuttaminen, mikä mahdollistaa/estää liikunnan toteuttamisen XXX kunnassa?</i>
Liikuntaneuvontapalvelu	<i>Mikä olisi mielestänne paras tapa toteuttaa liikuntaneuvontaa? Miten toteuttaisitte toimivan liikuntaneuvontatapaamisen/prosessin?</i>
Liikuntapalvelut	<i>Kokemuksia ja ajatuksia XXX kunnan liikuntapalveluista, mahdollisuuksista, hinnoista, tiloista jne.</i>
Liikkumismotiivit	<i>Mikä innostaa liikkumaan? Mikä innostaisi liikkumaan enemmän XXX kunnassa? Mikä vähentää liikkumismotivaatiota XXX kunnassa?</i>

Osallistujat jaettiin neljään ryhmään siten, että jokaisen pöydän ympärille tuli 6–7 osallistujaa. Learning Cafeseen osallistuneet seitsemän miestä jakaantuivat tasaisesti siten, että jokaiseen ryhmään tuli 2–3 miestä. Jokaisessa pöydässä oli myös pöydän isäntä tai emäntä. Ennen ryhmäkeskustelujen käynnistymistä kerrottiin Learning Cafén -toteutustapa ja keskustelujen teemat. Ensimmäisessä pöydässä ryhmät keskustelivat pöydän emännän tai isännän johdolla pöydän teemasta 15 minuuttia. Keskustelun aikana jokainen osallistuja sai kirjoittaa pöydällä olevaan liinaan ajatuksia, ehdotuksia sekä toiveita. Ryhmä siirtyi 15 minuutin keskustelun jälkeen seuraavan pöydän luokse, jossa keskustelu jatkui uuden teeman ympärillä. Pöydän emännän tai isännän tehtävänä oli uuden ryhmän tullessa pöytään avata pöydän teema ja tiivistää edellisten ryhmien

keskustelut. Tämän lisäksi hän esitti tarvittaessa lisäkysymyksiä keskustelun edetessä. Kaikki ryhmät kiersivät kaikki neljä pöytää. Ryhmäkeskustelut nauhoitettiin.

6.3.3 Työpajat

Työpajat tapauksina: Työpajoja hyödynnettiin kahdessa tapauksessa. Työpajoihin valikoitui pienen kunnan syrjäkylillä asuvat ikääntyneet. Kaikki osallistujat olivat eläkkeellä olevia miehiä ja naisia, jotka tunsivat toisensa. Toinen työpaja toteutui kunnan kylässä, josta kuntakeskukseen on matkaa noin kaksikymmentä kilometriä (jatkossa ”sivukylä”), ja toinen kylässä, joka sijaitsi noin viiden kilometrin päässä kuntakeskuksesta (jatkossa ”lähikylä”). Molemmissa kylissä asukkaat olivat pääasiassa ikääntyneitä.

Työpajoissa voidaan käyttää useita erilaisia menetelmiä, ja työpajalla ei kuvata yhtenäistä tapaa työskennellä. Työpajoilla viitataan yleensä työskentelytapoihin, joissa ryhmä ihmisiä työskentelee tietyn aiheen parissa. Työpajoihin liittyy yhteisöllisyys ja vuorovaikutuksellisuus. Tässä väitöskirjatutkimuksessa työpajoihin kehitettiin Unelmaterveysliikkujan kuvakollaasi ja liikuntasuunnitelma -menetelmät asiantuntijatiimissä, johon kuului sekä yliopiston ja tutkimuslaitoksen tutkijoita että korkeakoulun ja ammatillisen koulun lehtoreita.

Sivukylän työpajaan osallistui 12 henkilöä, joista kahdeksan oli naista ja neljä miestä, ja lähikylän työpajaan kahdeksan henkilöä, kolme naista ja viisi miestä. Molemmissa työpajoissa osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään siten, että ryhmässä oli 2–4 henkilöä, jotka työskentelivät yhdessä. Ensimmäisessä vaiheessa käyttäjien tuli rakentaa kuvakollaasi oman paikkakuntansa Unelmaterveysliikkujasta. Annettu ohje oli: *”Minkälainen olisi oman ikäluokan unelmaterveysliikkuja kunnassasi?”* Kuvakollaasi rakennettiin etsimällä lehdistä kuvia ja tekstejä, jotka liimattiin ryhmän yhteiseen kartonkiin, josta rakentui kuvakollaasi. Kuvakollaasiin sai myös piirtää tai kirjoittaa. Kuvakollaasin avulla pyrittiin selvittämään liikuntamuotoihin ja -ympäristöihin liittyviä käsityksiä ja mielikuvia. Valtosen (2005, 238) mukaan kuvakollaasit antavat mahdollisuuden ilmaista asioita muuten kuin sanallisesti ja voivat näin tuottaa erilaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Kuvailmaisuus onkin kommunikoinnin välineenä käytetty kieli. Kuvien avulla voidaan välittää faktatietoja, mielipiteitä tai tunnetiloja tietoisesti, mutta myös kuvilla voi olla ideologisia ja psykologisia merkityksiä, jotka ovat tiedostamattomia eli hiljaista tietoa. (Anttila, 2006.)

Toisessa vaiheessa käyttäjien tuli suunnitella liikuntaohjelma unelmaterveysliikkujalle aiemmin tekemän kuvakollaasin pohjalta. Ryhmille annettiin valmis pohja, johon oli laitettu otsikoiksi: mitä liikuntaa unelmaterveysliikkuja harrastaa ja kuinka paljon kuukaudessa. Tämän jälkeen käyttäjät miettivät ja kirjasivat liikuntaohjelmaan, onko unelmaterveysliikkujan liikuntalajien toteuttaminen mahdollista omassa kunnassa, jos ei mahdollista, niin miksi ei ole ja miten tämä mahdollistuisi, sekä miten kyseistä liikuntalajia haluttaisiin toteuttaa, esimerkiksi yksin vai ryhmässä.

Molempien vaiheiden alussa työskentely ohjeistettiin ja tuotiin esille, että ne ovat vapaamuotoisia ryhmän yhteisiä tuotoksia, joihin ei ole oikeaa tai väärää vastausta. Ryhmät työskentelivät itsenäisesti ilman ryhmän ohjaajaa, fasilitaattoria. Molempien vaiheiden jälkeen ryhmät esittelivät omat tuotoksensa työpajan vetäjille ja muille ryhmille. Muiden ryhmien oli mahdollista kommentoida toisten ryhmien ajatuksia. Kaikki ryhmien työskentelykeskustelut nauhoitettiin. Lisäksi nauhoitettiin tuotettujen kuvakollaasien ja liikuntaohjelmien purut. Nämä yhdessä muodostivat tutkimusaineiston työskentelykeskustelut.

6.3.4 Lomakekyselyt

Lomakekyselyt tapauksina: Lomakekysely toteutettiin kahdessa tapauksessa. Toisessa käyttäjäryhmäksi valikoitui yhden kunnan alueella asuvat henkilöt, jotka olivat saaneet liikkumislähetteen tai olivat osallistuneet kunnan tarjoamaan elintaparyhmään. Liikkumislähetete on osa liikuntaneuvonnan palveluketjua, jossa terveydenhuollon ammattilainen voi ohjata asiakkaan liikuntaneuvojan luokse. Kysely lähetettiin saatekirjeen kanssa 93 kuntalaiselle, jotka olivat sekä työikäisiä että eläkkeellä olevia. Kyselyn mukana lähetettiin valmiiksi maksettu vastauskirjekuori. Kyselyyn vastasi 42, jolloin vastausprosentti oli 45. Vastaajien keski-ikä oli 64 vuotta, ja heistä 33 oli naista ja yhdeksän miestä.

Toiseksi käyttäjäryhmäksi valikoitui yläasteella olevat nuoret. Nuoret olivat pienestä harvaan asutusta maalaiskunnasta, ja he asuivat eri puolilla kuntaa. Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 100, joista tyttöjen vastauksia oli 57 ja poikien 43. Nuorten kysely toteutettiin koulupäivän aikana, ja opettajat ohjeistivat sen täyttämisen.

Lomakekyselyllä tai laajemmin kyselyllä tarkoitetaan etukäteen strukturoitua aineiston keruuta. Kyselyllä on mahdollista kerätä tietoja tosiasioista, käyttäytymisestä, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Kysely voidaan toteuttaa henkilökohtaisena haastatteluna, jolloin tutkija täyttää lomakkeen, tai sitten kuten tässä tutkimuksessa postikyselynä tai koulussa täytettynä kyselynä, jolloin vastaaja itse täyttää lomakkeen. Näin tutkijalla ei ole läheistä kontaktia vastaajiin, ja yleensä tutkittavaa kohdetta tarkastellaan ulkoapäin. (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo, 1995, 118; Hirsijärvi ym., 2007, 189.)

Lomakekyselyn etuna on, että sen avulla voidaan saavuttaa suuri ihmisjoukko (Alkula ym., 1995, 118; Hirsijärvi ym., 2007, 190) ja saavuttaa näin laajasti käyttäjäryhmä sekä kysyä monia asioita samalla kerralla. Kyselylomakkeella saatua aineistoa pidetään usein kuitenkin pinnallisena, ja erityisesti postikyselyssä ei voida varmistaa sitä, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen ja miten he ovat ymmärtäneet annetut kysymykset. (Hirsijärvi ym., 2007, 190.) Kyselylomakkeen käytössä on myös haasteena se, että tulokset rakentuvat tietyllä tavalla kysytystä, jolloin tiedon konstruoinnin toisena puolena on se, mitä ei kysytä (Ronkainen, 2004, 52).

Elintapaohjausta saaneiden lomakekysely sisälsi taustatietojen lisäksi kysymyksiä liikuntamuodoista, joita vastaajat harrastivat tai halusivat harrastaa, mielipiteitä kunnan liikuntapalveluista ja niistä tiedottamisesta, liikuntaan liittyvistä motiiveista sekä liikunnan toteuttamista rajoittavista tekijöistä (liite B). Osa näistä kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä ja osa avoimia. Monivalintakysymyksiä käytettiin, kun haluttiin saada vastaajien mielipide esille esimerkiksi kunnan liikuntapalveluista. Monivalintakysymystä seurasi usein avoin kysymys, johon vastaajaa pyydettiin perustelemaan näkökulmansa tai pyydettiin tuomaan esille kehittämisehdotuksia. Monivalintakysymysten avulla avustettiin myös vastaajaa tunnistamaan erilaisia vaihtoehtoja, mutta nämä kysymykset sisälsivät myös avoimen vaihtoehdon, joka mahdollisti vastaajan tuovan esille sellaisen vaihtoehdon, jota etukäteen kyselylomaketta laatiessa ei osattu ajatella. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan esille se, mikä vastaajien mielestä on keskeistä tarkasteltavassa asiassa. (ks. Hirsijärvi ym., 2007, 196.)

Nuorten lomakekysely sisälsi taustatietojen (ikä, sukupuoli ja liikunnan harrastamisen määrä viikossa) lisäksi lauseita, joita nuorten tuli jatkaa. Annetut lauseet on esitelty taulukossa 11.

Taulukko 11. Nuorten lomakekyselyn sisältämät lauseet.

Jatka annettuja lauseita:

Minulle liikunta tarkoittaa...

Minusta nuoren pitäisi liikkua viikossa...

Koulupäivän jälkeen suunnittelin lähteväni liikkumaan, mutta...

Liikunta on mukavaa, kun...

Liikunta on ikävää, kun...

Kunnassani haluaisin voida harrastaa...

Harrastan liikuntaa, kun/koska...

Minua motivoi liikkumaan...

En harrasta liikuntaa, kun/koska...

Kuntani liikuntamahdollisuudet ovat... koska...

6.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysiprosessissa sovellettiin Ronkaisen (2004) kolmen vaiheen mallia (ks. myös Ronkainen ym., 2011). Ronkainen (2004) jakaa analyttisen prosessin eli aineiston, teorian, tutkijan ja menetelmällisten valintojen kohtaamisen analyysi-, tulkinta- ja luentavaiheisiin. Ruusuvuori, Nikander ja Hyvärinen (2010) kuvaavat myös aineiston analyysiprosessia kolmen toisiinsa liittyvän vaiheen kautta. He kutsuvat näitä vaiheita luokittelu-, analysointi- ja tulkintavaiheiksi. Aineiston analyysissä nämä eri vaiheet kietoutuvat saumattomasti toisiinsa ja toteutuvat osittain päällekkäin. Prosessin aikana myös palataan usein aikaisempiin vaiheisiin niitä edelleen arvioiden ja tarkentaen.

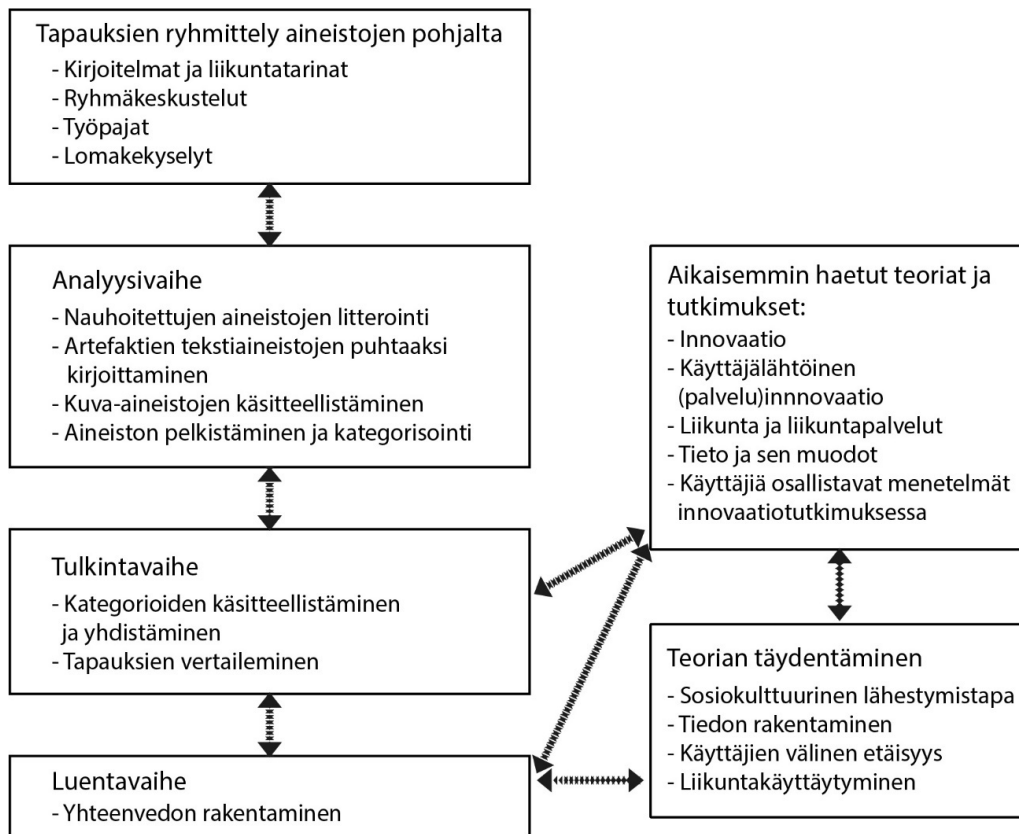
Analyysivaihe on aineistokeskeistä toimintaa, jossa pilkotaan, jäsennetään ja järjestetään aineistoa systemaattisesti sekä tehdään havaintoja aineistoon tutustumalla ja myös koettelemalla sen rajoja ja rakennetta (Ronkainen, 2004, 65–66). Aineiston pilkkominen

ja jäsentely mahdollistavat aineiston hallinnan (Patton, 2015, 553). Analyysivaiheen tavoitteena on myös oppia tuntemaan oma aineisto ja sen rajoitukset sekä luoda tilaa ajattelulle, oivalluksille ja kiinnostaville havainnoille. Näiden pohjalta voi seuraavissa vaiheissa lähteä edelleen kehittämään systemaattisesti koettelemalla ja tulkintaa hakemalla. (Ronkainen, 2004, 65–66.) Vasta aineiston tuntemisen jälkeen voidaan päästä dialogiin aineiston kanssa (Ruusu vuori ym., 2010, 13).

Toisessa tulkintavaiheessa analyysivaiheessa tehtyjä havaintoja tarkastellaan valitun teoreettisen tai käsitteellisen ajattelutavan kautta luomalla tehtyjen havaintojen välille yhtäläisyyksiä ja eroja (Ronkainen, 2004, 66). Tulkintavaiheessa havaintojen tulkitseminen herättää uusia kysymyksiä, joita esitetään aineistolle, ja näin aineiston analyysi syvenee. Ensimmäinen ja toinen vaihe toteutuvat osittain päällekkäin, koska jo aineiston järjesteleminen sisältää tulkintojen tekemistä. (Ronkainen ym., 2011, 124–125.)

Ronkaisen (2004) mallin kolmannessa luentavaiheessa aineistoa tarkastellaan valitun ajattelukehikon tai idean pohjalta, ja luodaan ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Tässä vaiheessa irrottaudutaan aineistokeskeisestä analyysistä, ja haetaan erilaisia tulkintoja tehdyille havainnoille (Ronkainen ym., 2011, 123). Ronkaisen luentavaiheessa voidaan nähdä olevan piirteitä abduktiivisesta päättelystä, jossa tehdyistä havainnoista kehitetään erilaisia ratkaisuehdotuksia ja selityksiä havaituille yllättäville ilmiöille. Luentavaiheessa työskennellään tiiviisti havaintojen ja niihin liittyvän kontekstin välillä. (Patton, 2015, 562.) Havaintoja tulkitaan suhteessa muiden tutkijoiden esittämiin ajatuksiin ja käsityksiin (Paavola & Hakkarainen, 2008, 178–179). Kuviossa 8 on kuvattu tämän tutkimuksen analyysiprosessi Ronkaisen mallin mukaisesti.

Ensimmäisessä analyysivaiheessa kaikki nauhoitetut keskustelut litteroitiin, ja artefakteissa olevat tekstimateriaalit kirjoitettiin puhtaaksi. Tässä vaiheessa myös kuvamateriaalien sisältö kuvailtiin yksityiskohtaisesti. Kuvamateriaalien kuvailussa rekisteröitiin kaikki, mitä kuvasta voidaan kulttuurista ja ajasta riippumatta tunnistaa. Tämän jälkeen kuva-analyysi jatkui kuvien tulkinnalla, ja kuville esitettiin kysymyksiä, jotka nousivat tutkimuksen tavoitteista. Esitetyt kysymykset olivat muun muassa millaista liikuntaa halutaan harrastaa, missä halutaan liikkua ja miten halutaan liikkua. (ks. Anttila, 2006, 370–371.) Lomakekyselyiden avoimet vastaukset kirjoitettiin auki, ja monivalintakysymyksistä laskettiin lukumäärät ja prosenttiosuudet eri vaihtoehdoille. Tämän jälkeen kirjallisessa muodossa olevat aineistot luettiin, nauhoitetut keskustelut kuunneltiin ja kuvakollaaseja katsottiin yhdessä nauhoitusten kanssa useaan kertaan.



Kuvio 8. Tutkimuksen analyysiprosessi.

Aineistoihin tutustumisen jälkeen aineistoja alettiin analysoida systemaattisesti sisällönanalyysillä hyödyntäen (Patton, 2015; Tuomi & Sarajärvi, 2018). Sisällönanalyysi valittiin, koska sen avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti ja se soveltuu erinomaisesti strukturoimattomien aineistojen analyysiksi (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 117), kuten päiväkirjojen, dialogien, raporttien ja muun kirjallisen materiaalin analyysiksi (Kyngäs & Vanhanen, 1999, 4). Sisällönanalyysin avulla saadaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, jonka pohjalta tutkimuksessa voidaan tehdä johtopäätöksiä. Sisällönanalyysia kritisoidaan juuri tästä, että tutkimuksessa saatetaan esittää tutkimuksen tuloksina tiivistetty ja järjestetty aineisto tekemättä kuitenkaan mielekkäitä johtopäätöksiä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 117). Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysillä saatuja havaintoja pyrittiin selittämään etsimällä erilaisia ratkaisuehdotuksia, ja tulkitsemalla niitä aikaisempien tutkimuksien valossa aineiston analyysin kolmannen eli luentavaiheen mukaisesti.

Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen analysointimalliin: aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen ja teoriaohjaavaan. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä havainnot nousevat tutkijan ja aineiston välisessä

vuorovaikutuksessa (Patton, 2015, 542), ja teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 125). Lopuksi havaintoja yhdistämällä rakennetaan teoria tai kuvaus ilmiöstä. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineistoa analysoidaan teorian pohjalta rakennetun analyysirungon avulla (Patton, 2015, 542; Tuomi & Sarajärvi, 2018, 128). Tässä tutkimuksessa käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, joka etenee aineiston ehdoilla, kuten aineistolähtöinenkin, mutta tulkintavaiheessa aineisto liitettiin teoriasta nostettuihin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 133).

Sisällönanalyysin mukaisesti aineiston lukemisen ja kuuntelemisen yhteydessä aineistoa alettiin pelkistämään ”liikuntapalvelujen käyttämiseen” ja ”liikkumiseen yleensä” liittyvien ilmaisujen perusteella. Analyysiyksikkönä oli yksittäinen sana, lause tai ajatuskokonaisuus, mikä sisälsi vähintään yhden selvästi määriteltävissä olevan ajatuksen. Tutkimuksessa analyysi kohdistettiin aineistojen sisältöihin, eikä niinkään niiden tuottamiseen tai esimerkiksi kerronnallisissa tarinoissa ei pyritty tekemään erotteluita erilaisten kertomisen tapojen välillä (Aaltonen & Leimumäki, 2010, 121). Pelkistetyt ilmaisut kategorisoitiin aineistolähtöisesti. Kategorisointi tapahtui aluksi yhdistämällä samaa asiaa tarkoittavat ilmaisut samaan ryhmään, jonka seurauksena syntyi lukuisia alakategorioita, jotka edelleen koottiin yläkategorioiksi. Aineistot luettiin useaan kertaan kunnes saatiin kategorisoitua kaikki ilmaisut. Tätä vaihetta voidaan kutsua myös esikoodaukseksi, joka mahdollisti aineistoon tutustumisen.

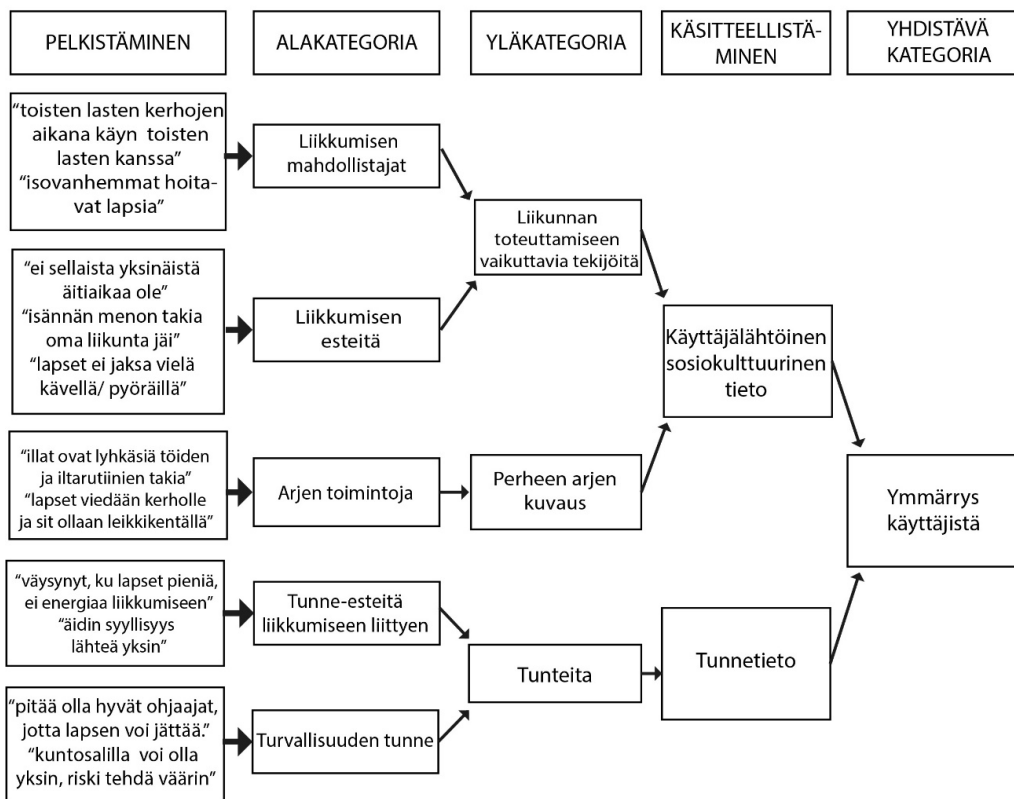
Tässä ensimmäisessä vaiheessa aineiston analyysia vahvistui myös tarkastelun ensisijainen näkökulma. Tällä tarkoitetaan sitä näkökulmaa, minkä käyttäjäryhmän näkökulmasta liikuntapalveluita tarkasteltiin, esimerkiksi pienten lasten äitien aineistoissa tarkastelun näkökulmaksi valikoitui ”*perheen äiti liikuntapalvelujen käyttäjänä ja liikkujana*” vaihtoehdoisen näkökulman ollessa perheet tai lapset liikuntapalvelujen käyttäjinä ja liikkujina. Ensisijainen tarkastelun näkökulma nousi aineistosta, kenen äänellä käyttäjät puhuivat tai minkä käyttäjäryhmän ääni nousi vahvimaksi. Tämä ensisijainen näkökulma ei poissulkenut sitä, että aineistoa on myös voitu tarkastella muusta näkökulmasta ja joita kuvataan tutkimuksen tuloksissa.

Tehtyjen havaintojen pohjalta toisessa tulkintavaiheessa esitettiin uusia kysymyksiä liittyen muun muassa siihen, ”mitä konkreettisia tekoja käyttäjät ilmaisivat tekevänsä arjessa” ja ”millaisia asioita liittyi näiden tekojen tekemiseen”. Käyttäjien tekoja tarkastelemalla pyrittiin ymmärtämään palvelujen käyttäjiä, sillä Sandersin (2005) mukaan, jos on kiinnostunut käyttäjien tiedostamattomista tarpeista pitää kiinnittää huomiota sen lisäksi, mitä käyttäjät sanovat myös siihen mitä käyttäjät tekevät. Käyttäjien päivittäisissä valinnoissa ja käyttäytymisessä näkyvät myös arvot, joihin ihminen on sitoutunut (Niiniluoto, 2008, 75).

Ensimmäisessä vaiheessa analyysi oli kohdistunut jokaiseen tapaukseen erikseen, niin toisessa vaiheessa aineistoista tehtyjä havaintoja verrattiin keskenään samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien löytämiseksi. Toisessa vaiheessa kategoriat myös käsitteellistettiin aikaisemman teorian pohjalta ja nimettiin ja edelleen niitä yhdistettiin, jolloin syntyi yhdistäviä kategorioita. Voidaan nähdä, että näiden kategorioiden

nimeäminen siirsi tutkimuksessa saadut havainnot toisenlaiseen todellisuuteen liikuntaan liittyvistä käsitteistä tiedon muotoihin (Ronkainen, 2004, 66). Nämä nimetyt kategoriat ja yhdistävät luokat esitellään tuloksissa. Kuviossa 9 on esimerkki tutkimuksessa toteutetusta sisällönanalyysistä.

Ronkaisen (2004) mallin kolmas luentavaihe toteutui tutkimuksessa pohdinta osuudessa, jossa pohdittiin, millaista erilaista tietoa eri tiedonkeruumenetelmät tuottivat ja miten näitä erilaisia havaintoja voidaan selittää. Lisäksi tässä vaiheessa pyrittiin ymmärtämään käyttäjälähtöisen palveluinnovaatiotoiminnan hyödyntämistä liikuntapalvelujen kehittämisessä ja uudistamisessa. Tämä vaihe sisälsi havaintojen pohjalta rakennettuja erilaisia ratkaisurytyksiä, jotka auttoivat ja ohjasivat uusien ideoiden kehittämisessä (ks. Paavola & Hakkarainen, 2008, 178–179).



Kuvio 9. Sisällönanalyysi esimerkki pienten lasten äitien ryhmäkeskusteluista.

7 Tutkimuksen tulokset

Näissä tuloksissa esitellään ensin yhteenveto käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tuottamista tiedon muodoista, ja miten nämä ilmenivät aineistoissa. Tutkimuksessa tunnistettiin seitsemän tiedon muotoa, jotka ovat rakentuneet väitöskirjatutkimuksen tarkastelun kohteena olevien aineistojen pohjalta. Näiden seitsemän tiedon muodon kuvauksen jälkeen kuvataan tapaukset tapauskohtaisesti. Tapauksien kuvauksissa kuvataan tarkemmin, mitä tiedon muotoja on tunnistettu eri tapauksissa, joissa on käytetty erilaisia menetelmiä, kenen äänellä käyttäjät puhuvat ja miten käyttäjät ovat suhteessa toisiinsa. Tapauksien kuvauksissa on yhdistetty ne tapaukset, joissa on käytetty replikaation periaatetta, mutta tarvittaessa on kuvattu tapauksien erilaisuudet. Tulosten kolmannessa osassa yhdistetään kaikki tapaukset ja tarkastellaan niistä saatujen tuloksien samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia.

7.1 Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tuottamat tiedon muodot

Käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa syntyneistä aineistoista voitiin tunnistaa seitsemän eri tiedon muotoa: deklaratiivinen tieto, kokemuksellinen tieto, produktiivinen tieto, tunnetieto, taitotieto sekä käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen että yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto.

7.1.1 Deklaratiivinen tieto

Deklaratiivinen tieto, jota voidaan kuvata myös toteamukseksi, on eksplisiittistä tietoa, joka on helposti artikuloitavissa. Se sisältää toteamuksia olemassa olevista liikuntapalveluista tai suoraan esitettyjä toiveita liikuntapalveluiksi. Deklaratiivinen tieto sisältää myös tietoa, mitä liikuntapalveluja käyttäjät käyttävät, millaista liikuntaa harrastavat tai mitä tai millaista liikuntaa haluaisivat harrastaa omassa kunnassaan, joka ilmenee toiveen esittämisen muodossa. Deklaratiivinen tieto voi kohdistua myös, mistä käyttäjät hakevat tai löytävät tietoa olemassa olevista liikuntapalveluista. Deklaratiivisen tiedon taustalla voi olla kokemuksellinen tieto, esimerkiksi kokemus jonkun liikuntapalvelun puutteesta, hiljaisena tietoa, jonka pohjalta käyttäjä luo oman toteamuksen, mutta osallistuja ei jaa tätä kokemusta vaan tieto on irrallinen tieto, jota ei ole yhdistetty muihin tietoihin. Deklaratiivinen tieto on kuitenkin yhdistettävissä käyttäjälähtöiseen sosiokulttuuriseen tietoon, jolloin se lisää ymmärrystä tietyn käyttäjäryhmän kiinnostuksista ja niistä liikuntamuodoista, joita he erityisesti harrastavat tai toivoisivat voivansa harrastaa omassa kunnassaan.

Deklaratiivisen tiedon pohjalta on helppo rakentaa käyttäjien toivelistoja erilaisista liikuntapalveluista, esimerkiksi mitä lajeja tietty käyttäjäryhmä haluaa harrastaa. Tämä tieto voidaan myös joissakin tapauksissa julkaista tilastollisessa muodossa, joka antaa kuvan esimerkiksi siitä, kuinka moni vastaajista on toivonut kyseistä liikuntalajia. Tiedon löytämiseen ei tarvita tulkintaan, vaan tieto on löydettävissä helposti aineistoista.

7.1.2 Kokemuksellinen tieto

Kokemuksellinen tieto on syntynyt pääasiassa käyttäjien käyttäessä liikuntapalveluita. Kokemuksellinen tieto voi kohdistua olemassa oleviin palveluihin, mutta voi syntyä myös siitä kokemuksesta, että joku liikuntapalvelu puuttuu kunnasta tai omalta asuinalueelta. Olemassa olevissa palveluissa kokemus voi rajautua ohjattujen liikuntapalvelujen organisoitiin tai sisältöön, rakennettuihin liikuntapaikkoihin, liikuntaympäristöihin, liikuntapalveluista tiedottamiseen ja markkinointiin tai näiden yhdistelmiin. Kokemustiedoksi voidaan nimetä myös käyttäjien esittämät näkemykset, jotka ovat syntyneet siitä, mitä käyttäjät ovat kuulleet ja nähneet, jolloin kokemus ei ole henkilökohtainen. Näitä käyttäjät voivat myös esittää toisten käyttäjien tai käyttäjäryhmien näkökulmasta. Lisäksi kokemustiedoksi voidaan nostaa mielikuvat, kuten seuraavassa näytteessä käyttäjän näkemys kansalaisopistojen liikuntaryhmistä kuvastaa.

Mut kansalaisopiston naisten jumpat on, siel on kakskymppisestä yheksänkymmppiseen se ikähaarukka, että... (naurua) (Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu, maaseutukunta, äiti 3)

Kokemuksellinen tieto voi kuvastaa hyvää kokemusta olemassa olevasta palvelusta tai aikaisemmin toteutetusta liikuntapalvelusta, jollaista toivottaisiin kunnassa edelleen tarjottavan. Kokemus, jonka käyttäjä jakaa, on voinut syntyä myös muualla kuin nykyisessä kotikunnassa. Kokemuksellinen tieto voi sisältää myös huonoja kokemuksia liikuntapalveluista tai niihin liittyviä haasteita, jotka vaikeuttavat liikuntapalvelujen käyttöä tai estävät täysin niiden käytön. Nämä kokemustietoihin pohjautuvat esteet liittyvät yleensä ohjattujen liikuntapalvelujen organisoitiin tai liikuntaympäristöjen turvallisuuteen. Kokemuksellinen tieto voi kuvastaa myös kokemusta, jonka takia käyttäjän halu käyttää liikuntapalvelua on ehkä vähentynyt, kuten seuraavassa yläasteikäinen tyttö kuvaa kunnan ilmaisen kuntosalin pukuhuoneita: *”Kaupungissa on muutamia halleja tai saleja, jotka ovat käyttökelpoisia, mutta WC- ja pukuhuoneetilat ovat likaisia ja rikkinäisiä, joita tekisi mieli juosta pakoon.” (Nuorten kirjoitelmat, tyttö)*

Kokemuksellinen tieto antaa kuvan, mitkä palvelut kunnassa jo toimivat ja millaisilla ehdoilla, mitä palveluita tulisi kehittää ja miten sekä millaisia haasteita käyttäjillä on palvelujen käyttämiseen liittyen. Kokemuksellinen tieto voi antaa yksittäisiä kehittämiskohteita, joita on helppo toteuttaa, tai sitten luovat kuvan laajemmasta haasteesta, joka vaatii laajempaa keskustelua, esimerkiksi palvelujen hinnoittelusta, joka nousi keskusteluun useammassa tapauksessa. Kokemustiedosta voi olla myös tunnistettavissa ristiriitaisia kokemuksia samasta palvelusta, esimerkiksi palvelun organisoinnista tai tiedottamisesta, jolloin innovaatiopotentiaali voi nousta tästä havaitusta ristiriidasta. Seuraavasta näytteestä voidaan havaita ristiriita tiedottamiseen liittyen.

7.1 Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tuottamat tiedon 103 muodot

Ja sitte toi on, ei tiedä koskaan, et koska tuol uimahallissa on ne ruuhkahuiput ja koska ei. Ku tietäis, et millon siel on ne koululaisryhmät ja millon ei, onko siinä joku tietty aika. (Learning Cafè, ryhmä 4, nainen 4)

Taululla on allasvaraukset, ne voi sieltä kattoo.(Learning Cafè, ryhmä 4, nainen 6)

Tapaukset, joissa käytettiin yhteisöllisiä menetelmiä, tuottivat runsaasti kokemuksellista tietoa. Kokemusten jakaminen saattoi edistää produktiivisen tiedon syntyä. Kokemukset voidaan melko helposti tunnistaa aineistoista, mutta niiden merkitys vaatii tulkintaan, esimerkiksi asiakkaan kokemus hyvästä palvelusta ei välttämättä suoraan kerro, miksi tämä palvelu on koettu asiakkaan kokemalla tavalla ja mitkä tekijät ovat asiakkaalle olleet näin merkityksellisiä asioita. Näiden löytäminen ja tunnistaminen voi lisätä ymmärrystä käyttäjäryhmästä eli syntyy käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa. Nämä myös voivat mahdollistaa rakentamaan uusia palveluja, jotka kohtaavat ne tekijät, joita käyttäjät arvostavat palveluissa.

7.1.3 Produktiivinen tieto

Produktiivinen tieto, joka voidaan kuvata tuottavaksi tiedoksi, sisältää ehdotuksia uusiksi liikuntapalveluiksi ja olemassa olevien palvelujen kehittämistä, jotta liikuntapalvelut olisivat paremmin saavutettavissa tai vastaisi paremmin käyttäjien toiveita ja tarpeita. Deklaratiiviseen tietoon verrattuna produktiivinen tieto rakentaa laajemman kuvan kehittettävästä palvelusta kuvaamalla muun muassa, miten ja missä se ehkä voitaisiin toteuttaa, mitä mahdollisuuksia tai haasteita sen toteuttamiseen voi liittyä. Produktiivinen tieto kuvaa näin käyttäjien näkökulmasta, miten he näkevät, millaisia palveluja voitaisiin kehittää. Toisaalta produktiivisella tiedolla voidaan kuvata sitä, että uusi palvelu tai kehittämisidea on syntynyt käyttäjien yhteisöllisen tiedon rakentamisen tuloksena. Näin produktiivisen tiedon voidaan nähdä olevan palvelujen kehittämistä, missä käyttäjät yksin tai yhdessä muiden käyttäjien kanssa ratkaisevat palveluihin liittyviä ongelmia ja tuottavat uusia näkemyksiä palvelujen toteuttamiseen.

Produktiivisen tiedon taustalla on usein tunnistettavissa kokemus- tai tunnetieto, jonka käyttäjä myös kuvaa. Tämän kokemus- tai tunnetiedon pohjalta produktiivisessa tiedossa voidaan rakentaa uusi palvelu tai kehittää olemassa olevaa palvelua, kuten seuraavassa näytteessä käyttäjät keskustelevat kunnan liikuntapalveluista ja kokemuksellisen ja tunnetiedon pohjalle syntyy kehittämisidea.

Et kyllähän tää latuverkosto aika hyvä on. Et sit varmaan jonkin verran tätä ajattelee vanhemmille ihmisille, ni et, niin ku puhuttiin täs aikaisemmin, et mäkiä on aika paljon. Täs on aika vaativat noi ladut tos urheilukeskuksessa. Ne on kilpaurheilijoille varmaan hyvät, mut ei vanhemmille. (Learning Cafè, ryhmä 4, nainen 1)

Tota kannattaa kyllä kehittää. Tossa XX on niin hyviä soita, et eiköhän sinne jollakin lailla sais tota latuverkoston, jotka ei oo niin vaativia kuin urheilukeskuksen mäet. (Learning Café, ryhmä 4, mies 3)

Produktiivinen tieto voi olla helposti löydettävissä aineistosta, ja sen pohjalta voi mahdollisesti kehittää olemassa olevia liikuntapalveluita. Produktiivinen tieto voi kuvastaa myös käyttäjien unelmia liikuntapalveluista. Nämä unelmat voivat sisältää kuvauksia niistä asioista, joita käyttäjät toivovat ja mitä he arvostavat liikuntapalveluissa tai yleensä elämässään. Näin tämä tieto ei ole suoraan käytettävissä palvelujen kehittämisprosessissa, vaan tämä tieto tulee tulkita ja siitä tulee löytää niitä merkityksiä, joita käyttäjät ovat sisällyttäneet omaan palvelukuvaukseensa. Produktiivinen tieto voi näin kuvastaa enemmän niitä tekijöitä, joita käyttäjät arvostavat palveluissa. Yhteisöissä, joissa käyttäjät tuntevat toisensa, kehittäminen voi kohdistua myös käyttäjien oman toiminnan kehittämiseen, esimerkiksi maaseutukunnassa pienten lasten äidit kehittivät, miten perhekahvilan toiminta voisi tukea perheiden fyysisestä aktiivisuutta.

7.1.4 Tunne- ja taitotieto

Tunnetieto kuvastaa käyttäjien tunteita, jotka liittyvät liikuntapalveluihin tai liikkumiseen yleensä. Tässä aineistossa esille nostetut tunteet toimivat erityisesti liikkumisen esteenä, ja niitä voidaan kutsua tunne-esteiksi. Näihin esteisiin sisältyivät sää, vuodenajat, liikkumiseen liittyvä lähtemisen kynnys, aikaisemmat epämiellyttävät liikuntakokemukset sekä liikuntakaverin puuttuminen. Näiden tunne-esteiden lisäksi oli tunnistettavissa pelkoon liittyviä tunteita, jotka voivat syntyä ympäristötekijöistä, esimerkiksi katuvalojen puutteesta tai kokemuksesta, että itsellä ei ole riittävästi tietoa toteuttaa turvallisesti liikuntaa, jolloin tunnetieto yhdistyy taitotietoon. Tunnetieto voi sisältää myös käyttäjien tai käyttäjäryhmän asenteita ja arvostuksia, miten käyttäjät suhtautuvat liikuntaa ja millainen merkitys sillä on heidän elämässään. Tunnetiedon voidaan nähdä yhdistyvän käyttäjälähtöiseen sosiokulttuuriseen tietoon, mutta se voi yhdistyä myös kokemukselliseen tietoon ja tulla ilmi käyttäjien kuvatessaan omia kokemuksiaan liikuntapalveluista.

Taitotietoa voidaan nimittää myös osaamiseksi, ja se kuvastaa käyttäjien taitoa toteuttaa liikuntaa käytännössä. Tässä aineistossa taitotieto kuvasi erityisesti käyttäjien kokemusta osaamattomuudestaan, joka saattoi toimia liikunnan ja/tai liikuntapalvelujen käytön esteenä. Taitotietoa esiintyi aineistoissa vain vähän, ja se ensisijaisesti liittyi kuntosalilla harjoitteluun, liikunnan toteuttamiseen, jos käyttäjällä on todettuja sairauksia, tai nuorilla uuden joukkuelajin aloittamiseen, jos muut joukkueessa olevat olivat jo harjoitelleet lajia vuosia. Taitotiedosta oli tunnistettavissa tunnetietoa, jolloin osaamisen kehittymisen nähtiin vähentävän pelon tunnetta ja alentavan liikunnan toteuttamisen ja/tai liikuntapalvelujen käytön kynnystä. Toisaalta taitotieto liittyi haluun harjoitella oikein, joka liittyi käyttäjien ymmärrykseen siitä, millainen harjoittelu on vaikuttavaa ja tuottaa toivottuja tuloksia. Lisäksi osaamisesta tai taidon puuttumisesta puhuttaessa nähtiin, että tämä tieto on jollakin toisella, joka voi ohjauksellaan tukea käyttäjän omaa liikkumista ja näin taitotieto linkittyi vahvasti ohjattuihin liikuntapalveluihin.

7.1 Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tuottamat tiedon 105 muodot

7.1.5 Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto

Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvastaa tietyn ikäryhmän, esimerkiksi ikääntyneiden, nuorten tai tiettyssä elämäntilanteessa olevien, kuten pienten lasten äitien, fyysistä vuorotyötä tekevien kohta eläköityvien naisten arkea, suhtautumista liikuntaan ja siihen liittyviä tekijöitä, kuten mitkä mahdollistavat liikkumisen tai mitkä mahdollisesti estävät sen toteuttamista. Tämä tieto lisää myös ymmärrystä, miten liikkumista hyödynnetään arjessa muiden toimintojen toteuttamiseksi. Seuraava näyte kuvastaa pienten lasten äitien arkea, ja millaisia mahdollisuuksia ja haasteita heillä on liikunnan toteuttamiseen liittyen. Kuvaus on rakennettu analysoimalla ja yhdistämällä sekä maaseutukunnan että uuden asuinalueen pienten lasten äitien ryhmäkeskusteluissa esiintyneitä ajatuksia.

Pienten lasten äitien päivät täyttyvät arjen rutiineista ja koetaan, että yksinäistä äiti aikaa ei ole. Päivät täyttyvät lasten kuljettamista kerhoihin ja harrastuksiin, leikkikentällä olemisesta sekä koti- ja pihatöistä. Molempien vanhempien tai puolison töiden sekä lasten mahdollisen hoitopäivän takia illat koetaan olevan lyhyitä, ja näin niitä ei haluta täyttää omilla harrastuksilla, vaan halutaan ne viettää yhdessä perheen kanssa.

Äitien haasteeksi nousee myös irtaantuminen arjesta, ja aineistosta tulikin esille, että perheen isä pystyy paremmin irtaantumaan arjesta omien harrastuksiensa pariin. Äitien irtaantumiseen saattaa vaikuttaa se, että äidit joustavat omista menoistaan muiden perheen jäsenien menojen alta, mutta tähän voi liittyä myös lasten jättämiseen liittyviä tunteita siitä, että lapset tarvitset äitiä, vaikka todettiin, että hyvin he pärjäävät ilman isääkin isän harrastuksien aikana.

Äidit ovat myös löytäneet erilaisia ratkaisuja liikunnan toteuttamiseksi ja toteuttavat liikuntaa samanaikaisesti, kun lapset leikkivät ulkona, yhdessä lasten kanssa tai äidin omana liikuntasuorituksena lasten ollessa isän kanssa tai hoidossa isovanhemmilla tai muilla sukulaisilla.

Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvastaa myös käyttäjäryhmää liikuntapalvelujen käyttäjinä, miten toteuttavat liikuntaa, kenen kanssa liikkuvat tai ehkä haluaisivat liikkua. Lisäksi tämä tieto kuvastaa käyttäjien mieltymyksiä liikkumisen ja liikuntapalvelujen suhteen, heidän toteuttamiaan liikuntamuotoja sekä mitä arvostavat liikkumisessa ja liikuntapalveluissa. Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto voi myös kuvastaa käyttäjien unelmia, jotka voivat kohdistua käyttäjiin liikkujina tai laajemmin heidän elämäänsä. Unelmat voivat kohdistua myös kunnan tarjoamiin liikuntapalveluihin. Kehittäjän näkökulmasta ymmärrys käyttäjien arvostuksista ja odotuksista palvelujen suhteen antaa mahdollisuuden ymmärtää, miten uudelle palvelulle rakennetaan käyttäjäarvo. Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto voi sisältää muita

tiedon muotoja, kuten deklaratiivista tietoa, kokemuksellista tietoa ja tunnetietoa, jotka lisäävät ymmärrystä käyttäjäryhmästä.

Sosiokulttuurisen tiedon löytäminen aineistosta vaatii aineiston analysointia ja tulkintaa, kuten edellinen näyte osoittaa, ja siksi sen käyttäminen vaatii aikaa. Sosiokulttuurinen tieto ei ole myöskään suoraan käytettävissä palvelujen kehittämiseen, mutta laajentaa kehittäjien tietopohjaa ja ymmärrystä asiakasryhmästä. Näin pystytään kehittämään kohdennettuja palveluja. Käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa hyödyntäessä voidaan katsoa käyttäjien edustavan laajempaa käyttäjäryhmää, esimerkiksi pienten lasten äitien tarkastelu yhden aineiston pohjalta voi kuvastaa laajemmin pienten lasten äitejä liikuntapalvelujen käyttäjinä. Tämä ymmärrys käyttäjistä voi kuitenkin syventyä, kun käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaihe toteutetaan useammalla samassa elämäntilanteessa olevalla käyttäjäryhmällä joko samaa tai eri tiedonkeruumenetelmää hyödyntämällä.

7.1.6 Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto

Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvastaa muun muassa asuinalueeseen, kyläyhteisöön tai työyhteisöön sisältyvää tietoa, joka kuvastaa yhteisössä olemassa olevia toimintatapoja, kulttuuria sekä yhteisössä olevia suhteita. Yhteisölähtöiseen sosiokulttuuriseen tietoon sisältyy myös yhteisön fyysinen ympäristö, joka voidaan nähdä käyttäjien ensisijaisena liikuntaympäristönä, jossa käyttäjät toteuttavat niin arkiliikuntaa kuin osallistuvat mahdollisiin ohjattuihin toimintoihin. Tarkasteltava yhteisö ja/tai alue voidaan määrittää käyttäjien tuottaman tiedon pohjalta, mihin alueeseen tai yhteisöön keskustelu kohdistuu. Tälle tiedolle on ominaista, että se muuttuu, kun tarkastellaan samaa käyttäjäryhmää eri kontekstissa. Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto on sidoksissa käyttäjälähtöiseen sosiokulttuuriseen tietoon kuvastamalla käyttäjäryhmälle tärkeitä asioita, joita he arvostavat liikunnan toteuttamisessa. Yhteisölähtöinen ja käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto voidaan erottaa kuitenkin kohdistamalla tarkastelu tietyn käyttäjäryhmän toiminnan tarkastelemiseen tietyllä asuinalueella, jolloin samassa elämäntilanteessa, mutta eri kontekstissa olevilla voi nousta erilaiset asiat. Kuten seuraava näyte kuvastaa samassa elämäntilanteessa, mutta eri konteksteissa asuvien pienten lasten äitien yhteisölähtöistä sosiokulttuurista tietoa. Kuvaus on rakennettu analysoimalla ja yhdistämällä sekä maaseutukunnan että uuden asuinalueen pienten lasten äitien ryhmäkeskusteluissa esiintyneitä ajatuksia.

Maaseutukunnassa korostui yhteisöllisyys, ja uudella asuinalueella perhekeskeisyys. Maaseutukunnassa toisten vanhempien kohtaaminen ja yhdessä tekeminen olivat osa alueellista toimintakulttuuria. Perheet yhdessä järjestivät muun muassa retkiä lähikuntien leikkipaikoille ja osallistuivat yhteisten tapahtumien järjestämiseen. Lapsille ja koko perheille suunnattuihin palveluihin ja tapahtumiin osallistuttiin myös aktiivisesti, ja usein nämä olivat myös liikkeelle panevia voimia.

7.1 Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tuottamat tiedon 107 muodot

Uudelle asuinalueelle monet perheet olivat muuttaneet muualta, ja sosiaalisten verkostojen rakentaminen koettiin tärkeiksi. Perheen äidit kohtasivat toisia vanhempia perhekahvilassa, ja perhekahvilalla koettiin olevan keskeinen rooli erityisesti perheen äitien kohtaamisissa. Verkostojen rakentamisen lisäksi keskustelun keskiöön nousi vahvasti perhe, perheen yhteinen aika ja toisaalta vanhempien keskinäinen aika, jota ei maaseutukunnassa tullut esille.

Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvastaa, millaista liikuntaa alueella on toteutettu sekä millaiset ovat alueen liikkumismahdollisuudet ja ohjatut liikuntapalvelut käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi tämä tieto kuvastaa, miten nämä vastaavat niihin liikuntamuotoihin, joita käyttäjät toteuttavat tai toivoisivat alueella pystyvänsä tekemään.

Tämä yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvastaa myös niitä toimintatapoja, joita käyttäjät ovat rakentaneet omalle asuinalueelleen. Nämä toimintatavat voivat kuvastaa muun muassa miten ja missä käyttäjät kohtaavat toiset käyttäjät tai millaisia viestintäkanavia käyttäjät käyttävät, kun he haluavat saavuttaa toiset käyttäjät. Näille toimintatavoille tyypillistä on epävirallisuus, jotka pääasiassa toteutuvat satunnaisesti käyttäjien omasta aktiivisuudesta riippuen.

Sit se on myös, et meillä aika paljon oli kesällä näitä, että joku kutsuu Facebookissa, että mä oon menossa urkille pelaamaan, kuka lähtee mukaan ... et niitä tulee sillon yli kymmenen aina varmaan. (Nuorten ryhmäkeskustelu, nuori 1)

Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto voi kohdistua myös yhteisön omiin toimintatapoihin, ja nämä voivat ilmentyä käyttäjien puheessa niin, että käyttäjät pohtivat osana palveluinnovaatioprosessin alkuvaihetta omia mahdollisuuksiaan edistää yhteisön liikkumista ja rakentavat mahdollisesti uusia vaihtoehtoisia tapoja oman yhteisönsä toimintaan, jolloin tuottavat produktiivista tietoa.

Kehittäjän näkökulmasta yhteisöllinen sosiokulttuurinen tieto antaa kuvan siitä, mistä liikuntapalveluista käyttäjät puhuvat ja miten sekä mistä palveluista he eivät ehkä puhu lainkaan, joita alueella tarjotaan. Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto vaatii aineiston tulkintaa, ja se ei ole suoraan käytettävissä palvelujen kehittämiseen, mutta antaa ymmärrystä yhteisöstä ja se voi myös käynnistää palvelujen kehittämisen yhteistyössä käyttäjien kanssa.

Taulukko 12. Käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa aineistoissa ilmenneet tiedon muodot.

Lainauksia aineistoista	Tiedon muoto	Kuvaus
<p><i>Lisää uintiin liittyviä ryhmiä ja ohjausta. (Elintapaohjausta saaneiden lomakekysely)</i></p> <p><i>Lastenlasten kanssa hiihdetään nyt ja pyöräillään ja kaikkee mahdollista. Ja pyöräilen kyllä todella paljon, että nytkin tänä kesänä on jo tuhat kilometriä tullu täyteen. (Liikuntapolku)</i></p>	Deklaratiivinen tieto	Asioihin, esimerkiksi liikuntapalveluihin tai omiin liikuntatapoihin, liittyvä toteamus, know-what ymmärrys.
<p><i>Se viime syksystä tän vuoden kevääseen järjestetty ukkojumppa tuolla terveyskeskuksessa, oli minusta semmonen, jolla on merkitystä. Siihen tuli kuitenkin yli 20 tapausta, kaks kertaa viikossa. Se ei ollu semmonen kertakäyttöjumppa. Ja sitten toinen asia, joka siinä systeemissä oli positiivista, oli se, että se oli aika naamakohtanen. Siin oli vain kymmenen henkeä, mutta se oli enemmän tai vähemmän vaivasten ukkojen, kunkin kunnan mukaan. (Learning Café -ryhmäkeskustelu)</i></p> <p><i>No mulla nyt on ainaki ollu vaikeutena se, että siis ku mä oon tän kokonen. Ja sitte tän ikänen, niin mun ikäsille ei oo minkään näköst sellasta ryhmää olemassa, mihin mä vois in mennä, esimerkiksi kuntosalijuttuja tai tällasii, monipuolista liikuntaa. (Learning Café -ryhmäkeskustelu)</i></p>	Kokemuksellinen tieto	Kuvastaa tietoa, joka syntyy palveluja käyttäessä.
<p><i>Kuntosaliin laiteopastus, mitä sä voit tehdä ja miten ja miten tehdään turvallisesti, ku siel saatat olla yksinäsi koko paikas ja tietyt jutut on vaarallisia. (Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu)</i></p> <p><i>Että ku on niit vaivoja, ni nyt mä lähen niitä hoitaa, että ois joku semmonen asiantuntija, et olis semmosta yksilöllistä ohjausta. (Liikuntapolku)</i></p>	Taitotieto	Kuvastaa osaamista, know-how tietämys.

7.1 Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tuottamat tiedon 109 muodot

<p><i>Liikunta ois siel työpaikal ja tavallaan siihen työpäivän päätteeksi, ja että se ois työaikana tapahtuvaa, ni se ois semmonen ja nimenomaan ku ikää tulee, et siinä otettas huomioon sitten nää tämmöset kaikki liikuntarajotteiset ynnä muut. Se vois olla ihan tämmöistä perusvenyttelyä. (Liikuntapolku)</i></p>	<p>Produktiivinen tieto</p>	<p>Kuvastaa, miten ja millä ehdoilla toiminta voidaan toteuttaa.</p>
<p><i>Mies 1: Toi, et näin talvisaikaa ku meil ei tuota ole mahdollisuutta harrastaa missään tääl omassa kylässä sisätiloissa kevyttä liikuntaa, saatikka sitten siin samassa yhteydessä olis mahdollista käydä kuntosalilla kääntämässä ohjatusti näitä laitteita. Pitäis päästä jumppaamaan kylälle, tuone kuntosalille, sen pitäisi ehdottomasti olla ohjattua... Kaikilla ei ole mahdollisuus kulkea, mutta sekin varmasti järjestyisi täält. Mies 2: Kimppukyydeillä kulkeminen varmaan järjestyis. (Työpaja -keskustelu)</i></p>		
<p><i>Koska yksin ei ole kiva liikkua. (Nuorten kirjoitelmat)</i></p>	<p>Tunnetieto</p>	<p>Tiedon taustalla on tunnistettavissa tunteita, jotka vaikuttavat liikkumiseen.</p>
<p><i>Mullakin on nyt olkapää todettu et siel on kulumaa, ni sit täytyy siel kuntosalinkin miettiä, et mitä uskaltaa tehdä ni. Se vesijumppaki, se on vähän ystävällisempää. (Liikuntapolku)</i></p>		
<p><i>Mekin käytiin vaunulenkillä yhdessä. Hänki on nyt sen ikänen, et mieluummin sit puistos hiekkalaatikolla, eikä välttämättä halua niin pitkiä matkoja sit istuu siel kydyssä. (Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu)</i></p>	<p>Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto</p>	<p>Kuvastaa käyttäjäryhmään liittyvää tietoa.</p>
<p><i>Se on ollut ihan niin, että tytöt on mennyt poikien kanssa pelaamaan ja sehän se kynnys sit on, että meneekö tytöt pelaamaan poikien kanssa. (Nuorten ryhmäkeskustelu)</i></p>		
<p><i>Ja sit se on myös, et meillä aika paljon oli kesällä näitä, että joku kutsuu Facebookissa, että mä oon menossa urkille pelaamaan, kuka lähtee mukaan, omassa kaveripiirissä. (Nuorten ryhmäkeskustelu)</i></p>	<p>Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto</p>	<p>Kuvastaa tietoa, joka on sidoksissa yhteisöön.</p>
<p><i>Nainen 1: Tossahan on joskus valtava määrä potkureita. Nainen 2: Niin on, täällähän kaikki potkuttelee. (Työpaja-keskustelu)</i></p>		

7.2 Tiedon muodot ja niiden rakentuminen tapauksittain

7.2.1 Kirjoitelmat ja liikuntatarinat

Nuorten kirjoitelmat: Kirjoitelmien kirjoittaminen koulussa mahdollisti saavuttamaan laajan määrän käyttäjiä, jotka edustivat erilaisia liikkujia ja jotka käyttivät eritavalla kunnan liikuntapalveluita. Nuoret olivat itse valinneet joko aktiivisen tai passiivisen nuoren tarinan. Aineiston analyysivaiheessa tästä kahtiajaosta oli mahdollista irtaantua, ja rakentaa aineiston pohjalta erilaisia liikuntapalvelujen käyttäjäryhmiä. Nämä nuoret voitiin esimerkiksi jakaa näiden kirjoitelmien pohjalta neljään eri ryhmään, jotka kuvasivat heitä liikuntapalvelujen käyttäjinä. Nämä neljä ryhmää olivat: 1. Urheilevat nuoret, jotka liikkuivat jo tavoitteellisesti urheiluseurassa useita kertoja viikossa. 2. Aktiiviset liikkujat, jotka liikkuivat säännöllisesti, mutta liikunta tapahtui pääasiassa omaehtoisesti. Nämä aktiiviliikkujat saattoivat myös käydä jossakin ohjatussa liikunnassa muutaman kerran viikossa, mutta liikunnan harrastaminen ei ollut kuitenkaan niin tavoitteellista kuin urheilevilla nuorilla. 3. Passiiviset omaa liikuntalajia etsivät nuoret, joiden mielestä liikunta oli tärkeää ja jotka ehkä myös halusivat harrastaa liikuntaa, mutta sen toteuttamiseen liittyi haasteita. Näitä haasteita olivat muun muassa muut kuin liikuntaharrastukset, liikuntakaverin puuttuminen ja nuori ei ollut ehkä vielä löytänyt mielekästä lajia, jota olisi halunnut harrastaa. 4. Passiiviset liikkujat, joita liikunta ei kiinnostanut ja jotka eivät nähneet sitä mielekkäänä vapaa-ajan toimintona. Tämän jaon lisäksi aineisto mahdollisti tarkastelemaan tyttöjen ja poikien kirjoitelmia erikseen.

Tämän tapauksen toteuttaminen yhteistyössä koulun kanssa siten, että nuoret kirjoittivat tarinansa oppituntien aikana, mahdollisti saavuttamaan laajasti erilaiset liikuntapalvelujen käyttäjät. Voidaan myös nähdä, että osallistumisen kynnyks oli matala. Tämä laaja aineisto mahdollistaa valitsemaan analyysivaiheessa, kenen näkökulmasta liikuntapalveluita halutaan tarkastella ja mahdollisesti kehittää. Mutta toisaalta erilaisten käyttäjäryhmien hyödyntäminen laajensi ymmärrystä yleisesti nuorista liikuntapalvelujen käyttäjinä. Kirjoitelmia tarkastellessa näiden neljän eri käyttäjäryhmän kautta, voitiin havaita, että eri käyttäjäryhmien tuottama tieto painottui eri tavoin. Urheilevien nuorten kirjoitelmat ensisijaisesti kuvasivat liikunnan toteutumista urheiluseuran järjestämissä harjoituksissa. Aktiivisten liikkujien kirjoitelmat kuvasivat erilaisia keinoja toteuttaa arjessa liikuntaa, eri liikuntamuotoja, joita nuoret toteuttivat, ja kokemuksia olemassa olevista liikuntapalveluista. Kokemuksellinen tieto saattoi kohdistua yleisesti kunnan liikuntapalveluihin tai jonkun lajin näkökulmasta harjoituspaikkojen puutteeseen tai niiden kehittämiseen. Lisäksi aktiivisten liikkujien kirjoitelmat kuvasivat, miten nuoret mieluiten liikkuvat. Nuorten liikuntaan liittyi nuorten halu liikkua itse valitseman kaverin tai kavereiden kanssa, vapaaehtoisuus, hauskan pito ja kokemus mielekkyydestä. Passiivisten, jotka etsivät vielä omaa tapaa liikkua, kirjoitelmat kuvasivat esteitä, joita liikuntaan ja liikuntapalvelujen käyttämiseen liittyi. Aineistosta nousi erityisesti tunneeste, joka liittyi liikkumiskaverin tai kaveriporukan puuttumiseen. Pojilla nousi erityisesti esille kaveriporukan puuttuminen, sillä toiveena oli pallopelien pelaaminen, mikä vaatii isomman porukan. Näin kirjoitelmat tuottivat myös tunnetietoa. Passiivisten liikkujien

tarinat kuvasivat sitä, miten arki rakentuu niillä nuorilla, joita liikunta ei kiinnosta tai se ei kuulu millään tavalla nuoren arkeen sen enempää, että nuori sitä edes pohtisi. Sekä aktiivisesti että passiivisesti liikkuvien kirjoitelmista oli tunnistettavissa, missä paikoissa nuoret viettivät vapaa-aikaansa. Nämä paikat vaihtelivat sen mukaan, kuuluiko vapaa-aikaan liikunta vai vietettiinkö muiden harrastuksien parissa tai ystävien kanssa hengaillessa.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että nuorten kirjoitelmat ensisijaisesti tuottivat käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa, mutta kirjoitelmista oli löydettävissä myös sekä deklaratiivista että tunnetietoa, jotka olivat yhdistettävissä käyttäjälähtöiseen sosiokulttuuriseen tietoon. Deklaratiivinen tieto kuvasi erityisesti, mitä liikuntaa nuoret tällä hetkellä harrastavat. Aineistosta oli havaittavissa, että nuorten lajikirjo oli laaja ja lajikirjo vaihteli perinteisistä lajeista tiedonkeruu hetkellä vallalla oleviin trendilajeihin. Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvasi, miten ja kenen kanssa nuoret viettävät vapaa-ajan ja mitkä tekijät vahvistavat nuorten liikkumista. Tunnetieto lisäsi tätä ymmärrystä käyttäjistä, kuten seuraava näyte kuvaa nuoren pojan tunnetta liikuntakaverin puutteesta ja kuvastaa nuorten tapaa liikkua pääasiassa yhdessä kavereiden kanssa.

Koska yksin ei ole kiva liikkua, joskus jopa mahdotonta ja yksin pelaaminen näyttää tyhältä. Liikkuisin enemmän, jos olisi enemmän ihmisiä, jotka haluaisivat liikkua kanssani. (Poika, passiivinen liikkuja)

Kirjoitelmista nousi esille myös yksittäisinä ääninä taitotieto, joka liittyi erityisesti riittämättömään taitoon, jotta voisi aloittaa uuden harrastuksen urheiluseurassa, esimerkiksi koripallon. Oma taito verrattiin niihin nuoriin, jotka olivat kyseistä lajia jo harrastaneet useamman vuoden ajan ja koettiin, että omat taidot eivät olleet riittävän hyvällä tasolla, jotta olisi voinut osallistua ohjattuun toimintaan.

Kirjoitelmien lisäksi nuoret jatkoivat annettuja lauseita. Nämä tuottivat ensisijaisesti deklaratiivista tietoa kuvaten, mitä liikuntalajeja nuoret harrastavat tai haluaisivat harrastaa. Nämä jatkettavat lauseet täydensivät kirjoitelmia lisäten ymmärrystä nuorten tavoista liikkua, liikunnan merkityksistä ja liikunnan aloittamiseen liittyvistä tekijöistä. Näistä jatketuista lauseista oli näin tunnistettavissa deklaratiivisen tiedon lisäksi tunnetietoa ja käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa.

Eläköityvien työntekijöiden liikuntapolut: Kohta eläkkeelle jäävät työntekijät olivat kaikki naisia, ja he olivat saman työnantajan palveluksessa, mutta työskentelivät eri toimipisteissä eri puolella kaupunkia. Työnkuva oli kaikilla pääasiassa samanlaista vanhustyötä, mutta osa työskenteli yhdessä pisteessä, toisten liikkua paikasta toiseen. Osallistuessaan käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheeseen näistä työntekijöistä monet tiesivät toisensa nimeltä, mutta eri työpisteissä työskentelemisen takia eivät tunteneet toisiaan tarkemmin. Muutamat olivat samasta työpisteestä ja näin myös tunsivat toisensa paremmin. Näitä käyttäjiä yhdisti työ, mutta muuten he asuivat eri puolella kaupunkia ja osa asui naapurikunnassa.

Aineistosta nousi ensisijaiseksi tarkastelun kohteeksi ikääntyneet fyysistä vuorotyötä tekevät naiset liikuntapalvelujen käyttäjinä ja liikkujina. Tarkastellessa kenen ääni aineistosta kuului, niin vuorotyö ja sen vaikutus yleisesti arkeen ja liikuntapalvelujen käyttämiseen nousi vahvasti esille kaikissa kolmessa ryhmässä. Lisäksi, kun tarkasteltiin liikuntapolkuja, miten liikunta on muuttunut elämän aikana, niin toiseksi keskeiseksi asiaksi nousi työn fyysisyys ja sen aiheuttama väsymys yleisesti liikkumiseen vaikuttavana tekijänä. Näiden tunnistaminen lisäsi ymmärrystä käyttäjistä, ja näiden voidaan nähdä olevan käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa. Seuraavasta näytteestä voidaan tunnistaa käyttäjälähtöisen sosiokulttuurisen tiedon lisäksi tunnetietoa, joka tässä aineistossa kuvasi käyttäjien tunteita liikkumiseen ja sen toteuttamiseen liittyen, mutta myös laajemmin muuhun arkeen.

Nyt on liikunta jääny tosiaan, viime talvena niin, alkaa tät ikää tulla, ni huomias, et ei silleen enää jaksa ja sitte työ rajottaa niitä, vuorotyö, että ne ajat ei aina sopinu. (Ryhmä 1, nainen 1)

Käyttäjien liikuntapolut laajensivat ymmärrystä käyttäjien liikuntahistoriasta. Liikuntahistoria kuvasi pidemmältä ajalta, millaisia liikkujia käyttäjät ovat olleet, mitkä tekijät elämän varrella ovat mahdollistaneet liikkumisen ja mitkä mahdollisesti estäneet. Liikuntapolku myös kuvasi, miten liikunnan merkitys on muuttunut elämänkulun eri aikoina. Lisäksi tämä tapaus toi esille käyttäjien unelmia, jotka liittyivät yleisesti siihen, millaista ikääntymistä he toivovat ja millaisista kunnan liikuntapalveluista he unelmoivat. Liikuntapalveluihin liittyen nousi esille myös, millaisia asioita käyttäjät arvostavat liikuntapalveluissa. Tämä tieto voidaan nähdä osaksi käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa, kuten seuraavat näytteet kuvastavat. Näytteistä on myös löydettävissä taitotietoa, jota aineistot myös sisälsivät. Taitotieto kuvasi erityisesti käyttäjien tarvetta saada tukea ja ohjausta liikunnan toteuttamiseen. Nämä näytteet sisältävät myös tunnetietoa kuten edellinenkin näyte.

Ku sit, tähän ikään ku tulee, niin tulee niitä kulumia ja vaivoja. Löytyskö sieltä sitten motiivi, että ku on niit vaivoja, ni nyt mä lähen niitä hoitaan, että ois joku semmonen asiantuntija, et olis semmosta yksilöllistä ohjausta. (Ryhmä 3, nainen 1)

Esimerkiks mulla on tää olkapää niin kipee, ni mä, koko ajan aattelen et, mitä mä voin tehdä. Et joku semmonen järkevä ihminen sanoo, että näitä liikkeitä sä voit tehdä turvallisesti ja näitä sä et saa tehdä. (Ryhmä 3, nainen 3)

Aineistosta nousi myös deklaratiivinen ja produktiivinen tieto, jotka molemmat täydensivät käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa. Deklaratiivinen tieto kuvasi käyttäjien toiveita, kuten edellisessä näytteessä esitetään toive yksilöllisestä ohjauksesta, ja mitä liikuntalajeja käyttäjät ovat harrastaneet elämän erivaiheissa. Aineistosta tunnistettiin liikuntalajeja ja liikkumistapoja, esimerkiksi hyötyliikunta, joka on kuulunut luonnollisena osana käyttäjien arkeen koko heidän elämänsä ajan. Esille nousi myös uusia

lajeja, esimerkiksi kuntosaliharjoittelu, jonka harrastamisen he olivat aloittaneet vasta myöhemmässä vaiheessa. Produktiivinen tieto syntyi tapauksen lopussa, kun kaikkien käyttäjien liikuntapolut oli käyty läpi, niin käyttäjille annettiin tehtäväksi miettiä, miten he kehittäisivät kunnan liikuntapalveluita. Käyttäjät kehittivät täysin uusia kunnan liikuntapalveluita, mutta myös esittivät toiveita, miten oma työnantaja voisi tukea tässä vaiheessa heidän jaksamistaan työssään.

Aineistosta oli vähäisessä määrässä tunnistettavissa yhteisöllistä sosiokulttuurista tietoa ja kokemuksellista tietoa. Kokemuksellinen tieto sisälsi kuvauksia palveluista, joita he olivat käyttäneet elämän eri vaiheissa. Kohta eläkkeelle jäävien työntekijöiden aineistossa yhteisöllinen sosiokulttuurinen tieto kohdistui työyhteisöön ja työpaikkaan, joka oli kaikilla sama. Aineistosta nousi esille työn luonne, sen vaatimukset sekä liikkumisen sovittamisen mahdollisuudet ja haasteet heidän työhönsä. Osallistujat työskentelivät kuitenkin eri toimipisteissä, ja aineistosta nousi esille, että eri toimipisteissä oli erilaisia ominaispiirteitä niin työn organisointiin kuin työn tekemiseen liittyen. Nämä vaikuttivat siihen mahdollisuuteen, miten liikkumista pystyttiin toteuttamaan työpäivän yhteydessä joko sen aikana tai työpäivää ennen tai jälkeen. Näin ollen yhteisöllinen sosiokulttuurinen tieto jäi yksittäisiksi näkemyksiksi.

Käyttäjien liikuntapolut purettiin pienryhmissä, mutta jokainen sai rauhassa kuvata oman niin menneen kuin tulevaisuuteen suuntautuneen liikuntapolun. Tämä mahdollisti tunnistamaan aineistosta erilaiset käyttäjät, ja tässäkin aineistossa oli tunnistettavissa käyttäjiä, jotka olivat pystyneet ylläpitämään omaa liikunta-aktiivisuutta läpi koko elämänsä, kun toisilla oli enemmän laskuja ja nousuja matkan varrella elämän erivaiheiden mukaan. Näin myös aineistosta oli mahdollisuus saada kuuluviin erilaiset käyttäjät.

7.2.2 Ryhmäkeskustelut

Focusryhmäkeskustelut: Kolmessa tapauksessa käytettiin focusryhmäkeskustelua käyttäjiä osallistamiseksi. Kahdessa tapauksessa käyttäjät, pienten lasten äidit, olivat samanlaisessa elämäntilanteessa, mutta konteksti oli eri. Toiset äideistä asuivat keskikokoisen kaupungin uudella asuinalueella ja toiset pienessä harvaan asutussa maaseutukunnassa. Kolmannessa tapauksessa käyttäjät olivat erilaisessa elämäntilanteessa, nuoret, mutta konteksti vastasi maaseutukunnassa asuvien pienten lasten äitien kontekstia. Maaseutukunnissa osallistuneet sekä nuoret että pienten lasten äidit tunsivat toisensa ja olivat toistensa kanssa tekemisissä myös muissa yhteyksissä. Kaikki ryhmäkeskusteluun osallistuneet nuoret olivat kuntansa nuorisovaltuustossa, ja maaseutukunnassa perhekahvilassa käyvät äidit tekivät yhdessä toisinaan retkiä, esimerkiksi lähikuntien leikkipuistoihin tai sisäliikuntaleikkipaikkoihin. Uudella asuinalueella olevat äidit tiesivät toisensa, mutta pääasiassa tapaamiset rajoittuivat perhekahvilassa käymiseen. Näistä kolmesta tapauksesta tehdyt havainnot täydensivät toisiaan, ja ne esitellään tässä yhdessä tapausten erityispiirteitä kuitenkin unohtamatta.

Analyysivaiheessa nousi vahvasti esille, kenen käyttäjän äänellä aineistot puhuivat. Pienten lasten äitien aineistoissa ääneksi nousi pienten lasten äidit liikuntapalvelujen käyttäjinä ja liikkujina, ja nuorten aineistossa maaseutukunnassa asuvat nuoret liikuntapalvelujen käyttäjinä ja liikkujina. Pienten lasten äitien aineisto tarkasteli myös lasten ja perheen liikuntaa äitien näkökulmasta, mutta nämä äänet jäivät taka-alalle. Molemmissa pienten lasten äitien tapauksissa äidit puhuivat pääasiassa omasta, lastensa tai oman perheensä näkökulmasta. Joitakin asioita tarkasteltiin myös avo- tai aviopuolisen näkökulmasta, miten he haluaisivat toteuttaa liikuntaa tai verrattiin omaa liikkumista puolison liikkumiseen. Nuoret tarkastelivat asioita sekä omasta näkökulmasta että toisten nuorten näkökulmasta.

Et se olen minä, joka aina joustaa siitä, että vaikka sitä aina ajattelee, että nyt lähen lenkille ja otan sitä aikaa, mut et sit just ite keksii niitä selityksiä, että miks, miks ei pääse. (Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu, uusi asuinalue, äiti 2)

Mä tykkään tehdä enemmän yksin tai pienessä ryhmässä, ku täydellä höngällä kokonaisen luokan kanssa. (Nuorten ryhmäkeskustelu, nuori 1)

Itse asiassa mä veikkaan enemmän, et siin on se paine siitä, et ei tunne ketään. Tai monell, että siellä on sellasia joittenka kans ei haluais. (Nuorten ryhmäkeskustelu, nuori 1)

Tapaukset erosivat focusryhmäkeskustelun virikemateriaalien osalta, jonka pohjalta muodostettiin ryhmäkeskustelulle runko. Pienten lasten äideillä ryhmäkeskustelujen teemat nousivat äitien pitämien liikuntapäiväkirjojen pohjalta. Näissä päiväkirjoissa äidit kirjasivat sekä perheen eri jäsenten että perheen yhteiset liikkumiset ja kirjasivat ylös ne asiat, jotka olivat mahdollistaneet tai estäneet liikkumisen päivän aikana. Ryhmäkeskustelu myös käynnistyi sillä, että päiväkirjaa pitäneet kuvasivat, miltä liikuntapäiväkirjan pitäminen oli tuntunut ja millaisia havaintoja olivat tehneet liikuntapäiväkirjaa pitäessä. Liikuntapäiväkirjaa pitäneet nostivat esille, että liikuntapäiväkirjan pitäminen oli lisännyt arjen havainnointia ja olivat tehneet erityisesti huomioita niistä tekijöistä, jotka olivat arjessa estäneet liikkumisen. Nuorten ryhmäkeskustelun teemat nousivat saman kunnan yläasteella olevien nuorten kyselystä. Ryhmäkeskusteluun virittäydettiin keskustelemalla ryhmäkeskusteluun osallistuneiden nuorten omista ajatuksista liikuntaa liittyen, mutta ryhmäkeskustelun aikana tutkija ja toinen fasilitaattori nostivat keskusteluun kyselylomakkeesta nousseita teemoja esimerkiksi: ”Kyselystä nousi esille, että nuoret kokevat...” Kaikissa ryhmäkeskusteluissa virikemateriaalit mahdollistivat ennakkoon käyttäjiin ja heidän asuinalueeseensa tutustumisen. Tämä mahdollisti, että ryhmäkeskusteluissa pystyttiin keskustelemaan niistä asioista ja tekijöistä, jotka juuri olivat keskeisiä kyseisessä kunnassa tai asuinalueella, esimerkiksi maaseutukunnassa pienten lasten äitien ryhmäkeskustelussa toinen fasilitaattori nosti keskusteluun päiväkirjojen pohjalta: ”Millaiset pyöräily tai kävely mahdollisuudet täällä on? Päiväkirjoissa oli kommentoitu, et tääl ei pääse kiertämään lenkkiä etenään lasten kanssa.”

Näistä kaikista kolmen tapauksen aineistoista nousi vahvimmin esille käyttäjälähtöinen ja yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto ja deklaraatiivinen tieto. Deklaraatiivinen tieto nousi esille esitettyjen toiveiden ja toteutettavien liikuntalajien muodossa. Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto lisäsi ymmärrystä käyttäjäryhmästä kuvaamalla käyttäjien haasteita ja mahdollisuuksia toteuttaa liikuntaa. Nämä liikuntapalveluihin liittyvät haasteet nousivat sekä käyttäjien arjesta, esimerkiksi äitien haasteena oli arjesta irtaantuminen, joka saattoi liittyä äidin rooliin lasten hoidosta ja arjesta vastaavana sekä toisten tarpeiden laittamisesta etusijalle, että niihin tapoihin, miten liikuntaa halutaan toteuttaa, kuten nuorten aineistosta nousi esille nuorten halu liikkua itse valitsemien kavereiden kanssa. Mahdollisuudet kuvasivat niitä tyypillisiä tapoja, miten käyttäjät toteuttivat arjessa tai vapaa-ajallaan liikuntaa. Aineistoista nousi myös esille niitä tekijöitä, joita käyttäjät arvostivat liikuntapalveluissa. Nuorilla nämä tekijät kohdistuivat ryhmien ohjaajiin, ja pienten lasten äideillä nousi erityisesti esille niitä tekijöitä, joita arvostavat lasten ohjatussa toiminnassa. Nämä odotukset kohdistuivat erityisesti ohjaajiin ja vanhempien kokemukseen siitä, että lasten toiminta on turvallista ja ohjaavat ovat osaavia. Aineistosta nousi, että luottamuksen syntyminen mahdollistaa vanhempien irtaantumisen omiin toimintoihinsa ja mahdollisesti liikkumisen.

Liikkumiseen ja liikuntapalvelujen käyttämiseen liittyviin haasteisiin ja esteisiin saattoi liittyä myös vahvasti tunnetieto eli tunne-este, joka laajensi erityisesti ymmärrystä käyttäjistä. Nämä nousivat aineistoista esille siten, että liikkumismahdollisuuksia oli, mutta niiden käytön esteeksi nousi tunne. Nämä tunteet liittyivät käyttäjäryhmästä riippuen liikuntaympäristöstä johtuvaan turvattomuuden tunteeseen, liikuntapalvelujen käyttöön tai yleensä liikkumisen lähtemiseen liittyviin tunteisiin, kuten nuorilla yksin lähteminen uusiin tilanteisiin.

Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvasi asuinalueiden erityispiirteitä, ja siinä tarkastelun kohteeksi nousi se alue, josta käyttäjät erityisesti puhuivat. Aineistoista oli tunnistettavissa, että käyttäjät pääasiassa jakoivat yhteisen ymmärryksen liikkumisympäristöstä. Maaseutukunnissa tarkastelun kohteeksi nousi koko kunnan alue, esimerkiksi perheen äidit puhuivat niin omasta pihapiiristä kuin kuntakeskuksesta, johon matkaa saattoi olla kahdeksankin kilometriä. Uudella asuinalueella keskustelu rajoittui pääasiassa omalle asuinalueelle, jossa oli koulu, perhekahvila, leikkipuistot, kauppa ja luonto ympärillä. Uudella asuinalueella erityisesti vanhemmat, jotka kokivat liikunnan kuuluvan osaksi omaa arkea, mainitsivat kaupungin keskustassa olevat niin kunnalliset kuin yksityiset liikuntapalvelut, mutta nämä jäivät maininnan tasolle, kun muut käyttäjät kokivat niiden olevan liian kaukana.

Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvasi alueellisia mahdollisuuksia ja esteitä toteuttaa liikuntaa ja käyttää liikuntapalveluita. Tämä tiedon muoto kuvasi myös liikunnan toteuttamistapoja, jotka olivat alueelle ominaisia, ja alueen toimintakulttuuria. Yhteisölähtöisessä sosiokulttuurisessa tiedossa liikuntapalveluihin liittyvät esteet kohdistuivat käyttäjien näkökulmasta olemassa olevien palvelujen organisointiin. Mahdollisuudet kuvastivat niitä liikkumismahdollisuuksia, joita käyttäjät näkivät olevan asuinalueella tai joita he jo toteuttivat. Lisäksi aineistoista nousi esille alueella jo olevia

mahdollisia toimintatapoja, jotka saattoivat olla epävirallisia, esimerkiksi viestintäkanavia tai yhteistyöverkostoja, joita käyttäjät käyttivät. Näistä kolmesta tapauksessa sekä maaseutukunnissa asuvien pienten lasten äitien että nuorten aineistoista tunnistettiin näitä olemassa olevia toimintatapoja.

Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvasi myös, näkivätkö käyttäjät itsensä palvelujen kohteena vai aktiivisina kuntalaisina, jotka voivat tuottaa yhdessä kunnan palvelujen kehittäjien kanssa palveluita. Nuoret, joka liittyi heidän asemaansa nuorisovaltuuston jäsenenä, toimivat aktiivisina kuntalaisina, jotka osallistuivat myös palvelujen kehittämiseen ja jopa niiden tuottamiseen, esimerkiksi olivat mukana skeittirampin suunnittelussa ja toteuttamisessa. Maaseutukunnassa asuvat pienten lasten äidit näkivät mahdollisuutena, että perhekahvila ja kunta tuottavat yhdessä palveluita. Perhekahvila nähtiin myös aloitteentekijänä, joka voi olla yhteydessä kuntaan päin. Uudella asuinalueella sen sijaan kunnalta odotettiin aktiivista roolia liikuntapalvelujen toteuttamisessa, eikä tuotu esille, että he voisivat itse olla aktiivisia aloitteentekijöitä.

Sit vois yrittää olla kuntaan ja seurakuntaan ja vähän joka puolel yhteydessä, et hei saataisko jotain aikaseks. (Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu, maaseutukunta, äiti 1)

Mä en tiedä, me ainaki jossain vaihees kaivattiin sinne penkkiä, mut nyt se on tuotu. (Pienten lasten äitien ryhmäkeskustelu, uusi asuinalue, äiti 2)

Focusryhmäkeskustelujen aineistoista oli vähäisessä määrässä tunnistettavissa myös kokemuksellista, produktiivista ja taitotietoa. Kokemuksellinen tieto kohdistui sekä liikuntapalvelujen organisointiin ja toteuttamiseen että liikuntaympäristöihin ja liikuntapaikkoihin. Nämä saattoivat lisätä ymmärrystä käyttäjistä, kuten yhden äidin jakaessa kokemuksen siitä, miten olemassa olevien ohjattujen liikuntapalvelujen aikataulut eivät sovi pienten lasten äideille, tai asuinalueesta, millaisia kokemuksia käyttäjillä oli liikuntaympäristöstä tai liikuntapaikoista. Kokemuksellinen tieto sisälsi myös niitä asioita, mitä käyttäjät arvostivat liikuntapalveluissa, miksi joku kokemus liikuntapalveluista oli hyvä tai mikä siitä oli tehnyt huonon. Pienten lasten äitien aineistoista oli tunnistettavissa produktiivista tietoa, jossa esitettyä ideaa kuvattiin laajemmin, miten se olisi toteuttavissa omalla asuinalueella, miten voitaisiin hyödyntää oman asuinalueen olemassa olevaa ympäristöä ja miksi kehitettyä toimintaa toivottaisiin omalle asuinalueelle. Muutamat kehittämis ehdotukset rakentuivat osallistujien vuorovaikutuksessa ja osa yhden käyttäjän kuvauksena, jolloin muut käyttäjät eivät osallistuneet tiedon rakentamiseen. Maaseutukunnassa asuvien pienten lasten äitien aineistosta nousi esille myös taitotieto yhdessä dialogissa, jossa keskusteltiin kunnan uudesta kuntosalista ja sen käyttämisestä. Käyttäjät toivoivat kuntosaliohjauskertoja, jotta osaisi toimia itsenäisesti kuntosalilla ja käyttää laitteita turvallisesti. Nuorten aineistosta ei ollut löydettävissä taitotietoa, produktiivista tietoa eikä toiveita tai kehittämisideoita liikuntapalveluiksi.

Elintapaohjausta saaneiden Learning Café: Learning Caféeseen osallistui sekä työikäisiä että eläkkeellä olevia naisia ja miehiä. Nämä osallistujat asuivat eri puolilla kuntaa, jolloin toisilla oli matkaa yli kymmenen kilometriä kuntakeskukseen, jossa pääasiassa olivat rakennetut liikuntapaikat, kuten uimahalli ja liikuntahalli, ja toteutuivat kunnan tarjoamat ohjatut liikuntapalvelut. Pääasiassa käyttäjät eivät myöskään tunteneet toisiaan. Aineiston analyysissa nousi vahvimaksi ääneksi eläkkeellä oleva liikuntapalvelujen käyttäjä. Suurin osa osallistujista olikin eläkkeellä, ja vain muutama oli työikäinen. Näin ollen työikäisten ääni, millaisia odotuksia heillä oli liikuntapalvelujen suhteen, jäi muutamaann tunnistettavaan puheenvuoroon. Tässä tapauksessa työikäisillä oli yhtymä kohta muihin osallistujiin tuki- ja liikuntaelinsairauksien ja/tai muiden sairauksien osalta, jotka nousivat aineistosta tärkeäksi lähtökohdaksi liikuntapalvelujen kehittämisessä. Liikunnan harrastamisen suhteen osallistujat olivat heterogeeninen ryhmä. Näistä äänistä aktiivisen ikääntyneen, joka käyttää kunnan tarjoamia liikuntapalveluita säännöllisesti, ääni nousi vahvimmin esiin. Aineistosta tunnistettiin vain muutama puheenvuoro, jossa käyttäjä puhui vähän liikkuvan äänellä, miten saisi omaa lähtemisen kynnystä madallettua.

Learning Café -ryhmäkeskusteluiden aineistosta oli löydettävissä erityisesti deklaratiivista, kokemuksellista ja produktiivista tietoa. Aineistosta nousi runsaasti konkreettisia toiveita ja kehittämisideoita, joita osallistujat esittivät liikuntapalveluihin liittyen. Puheista oli havaittavissa, että nämä kehittämisideat ja toiveet perustuivat kokemustietoon. Käyttäjät jakoivat usein tämän henkilökohtaisen kokemuksen ennen toiveen tai kehittämisidean esittämistä, kuten seuraavasta näytteestä havaitaan.

Henk kohtasesti mun on vaikee löytää oikeeta liikuntamuotoo. Ois kiva et pystyis kokeilemaan jollain kausikortil yhen kerran, ni käy jossakin, et näkis, että minkälaista se on. Ku ei se sano mitään, ku et tommosta. Et tietäs, että minkälaista se on. (Ryhmä 1, nainen 5)

Kokemustiedon tunnistettiin kuvastavan hyvää kokemusta olemassa olevasta palvelusta tai aikaisemmin toteutetusta liikuntapalvelusta, jollaista toivottiin kunnassa edelleen tarjottavan. Kokemus, jonka käyttäjä jakoi, oli voinut syntyä myös muualla kuin nykyisessä kotikunnassa. Kokemuksellinen tieto saattoi sisältää myös huonoja kokemuksia liikuntapalveluista tai niihin liittyviä haasteita, jotka vaikeuttivat liikuntapalvelujen käyttöä tai estivät täysin niiden käytön. Nämä kokemustietoihin pohjautuvat esteet liittyivät yleensä liikuntaympäristöjen turvallisuuteen, ohjattujen liikuntapalvelujen organisoitiin tai niiden saavutettavuuteen.

Esitetyt kokemukset nousivat pääasiassa osallistujien omista kokemuksista. Aineistosta oli myös tunnistettavissa puhetta, jossa oman kokemuksen pohjalta pyrittiin viemää vain omaa asiaa eteenpäin ja esitettiin vahvasti vain niitä toiveita ja kehittämisideoita, jotka edistivät omia tarpeita. Mutta aineistosta löydettiin myös, että käyttäjät kuvasivat kuultua tai nähtyä kokemusta, joka haluttiin nostaa esille ja näin laajennettiin tarkastelua koskemaan laajemmin käyttäjäryhmää kuin vain paikalla olevia osallistujia.

Mä tiedän sellasia, jotka joutu lopettamaan, kun tuli tämä maksu, jotka elää pienellä kansaneläkkeellä ja maksaa lääkkeitä paljon. Ne ei enää voinu tulla, että ku pitää laskee tarkkaan joka sentti. (Ryhmä 1, nainen 2)

Toiveen ja kehittämisidean esitti joko kokemuksen esittäjä tai toinen osallistuja, joka tunnisti toisen kokemuksesta ongelman ja esitti siihen oman ratkaisunsa. Tässä aineistossa oli tunnistettavissa, että monia kehittämisideoita vietiin konkreettisemmalle tasolle, jolloin syntyi produktiivista tietoa. Produktiivinen tieto saattoi syntyä, kun yksi osallistuja kuvasi kehittämisideaansa, mutta useammin idean kehittämiseen osallistuivat useat ryhmäkeskusteluun osallistuvista käyttäjistä tuomalla omat näkökulmansa ideaan. Kehittämisideat liittyivät olemassa olevien palvelujen uudistamiseen ja/tai uusien palvelujen kehittämiseen, joita kunnassa ei vielä ollut. Palvelujen uudistamisessa saatettiin hyödyntää ja soveltaa jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä, esimerkiksi iltarasteista tiedottamista pidettiin hyvänä käytäntönä, ja sitä sovellettiin toiseen kontekstiin. Uusien palvelujen kehittäminen saattoi liittyä muista kunnista saatuihin kokemuksiin, joita sovellettiin oman kunnan alueelle, tai vuorovaikutuksessa saattoi syntyä täysin uusia ideoita, joita ei ainakaan tunnistettu olevan muualla.

Oli myös havaittavissa, että ryhmä palasi useasti samojen tunnistettujen haasteiden ja kehittämisideoiden äärelle Learning Caféen aikana eri pöytien teemojen luona. Tämä mahdollisti, että jo aikaisemmin esitetyt kehittämisideat saivat uusia piirteitä ja niihin saattoi yhdistyä uusia näkökulmia, jolloin kehittämisideat edelleen jalostuivat. Palvelujen kehittäminen saattoi sisältää myös taitotietoa kuvattaessa palvelun sisältöä. Tässä aineistossa taitotieto kuvasi erityisesti käyttäjien tarvetta saada tukea liikunnan toteuttamiseen, jotta liikunnan toteuttaminen olisi turvallista. Toisaalta tästä tiedosta oli tunnistettavissa myös tunnetietoa, pelkoa siitä, että liikkuu tai tekee liikkeitä väärin, jotka eivät sovi itselle erityisesti sairauden takia.

Aineistosta oli tunnistettavissa, että jo liikuntapalveluita käyttävän ja vähän liikkuvan välillä saattoi olla etäisyys, joka esti yhteisen tiedon rakentamisen. Tämä etäisyys saattoi tulla ilmi siten, että vähän liikkuva jakoi oman kokemuksensa, esimerkiksi liikunnan aloittamiseen liittyvistä haasteista, niin muut käyttäjät eivät osallistuneet keskusteluun eivätkä yrittäneet löytää yhdessä ratkaisuja. Aineistosta nousi myös esille käyttäjien erilaiset kokemukset samasta liikuntapalvelusta, joka saattoi myös olla esteenä produktiiviselle tiedolle, kuten seuraavasta näytteestä tulee ilmi, miten erilaiset kokemukset eivät johda palvelun kehittämiseen tai toiveen esittämiseen.

Nainen 4: Ja sitte toi on, ei tiedä koskaan, et koska tuol uimahallilla on ne ruuhkahuiput ja koska ei. Ku tietäis, et millon siel on ne koululaisryhmät ja milloin ei, onko siinä joku tietty aika.

Nainen 6: Siellä taululla on.

Nainen 4: Ai siellä on.

Nainen 6: Allasvaraukset. Taululla on allasvaraukset, ne voi sieltä kattoo.

Nainen 4: En oo arvannu semmosta kattoo.

Keskustelussa syntyneet kehittämisideat kohdistuivat koko kunnan alueelle, mutta ne keskittyivät kuntakeskukseen. Näiden kehittämisideoiden taustalla näkyi käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto. Aineisto lisäsi jonkin verran ymmärrystä ikääntyneistä liikuntapalvelujen käyttäjinä. Tämä käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvasi, mitä liikunta ikääntyneille merkitsee, millaisia esteitä heillä on liikkumisen toteuttamiseen liittyen ja mitä he arvostavat liikuntapalveluissa. Muiden käyttäjäryhmien osalta käyttäjäymmärrys jäi muutamien kommenttien varaan. Yhteisöllistä sosiokulttuurista tietoa aineistosta ei ollut tunnistettavissa. Tämä saattoi johtua siitä, että käyttäjät asuivat eri puolella kuntaa ja eivät tunteneet toisiaan ja toivat näin jokainen omat yksilölliset näkökulmansa omasta kontekstistaan. Käyttäjiä yhdisti kuntakeskuksessa olevat palvelut, joita he käyttivät.

Learning Café -ryhmäkeskusteluista syntyi myös aineistoksi pöytäliinat, joihin käyttäjät olivat kirjoittaneet keskustelujen aikana ajatuksiaan. Pöydän emäntä tai isäntä kannusti keskustelujen aikana, osallistujia kirjoittamaan ajatuksiaan pöytäliinoin. Pöytäliinat tuottivat pääasiassa deklaratiivista tietoa toiveiden muodossa. Nämä kaikki pöytäliinoin kuvatu toiveet olivat kuvattu lyhyesti yhdellä tai parilla sanalla. Toiveet kohdistuivat liikuntalajeihin, erilaisiin kohdennettuihin liikuntaryhmiin, esimerkiksi toivottiin ylipainoisille omia ryhmiä, ja palvelujen organisointiin, kuten hinnoitteluun ja tiedottamiseen. Osa pöytäliinoissa olevista toiveista voidaan luokitella produktiiviseksi tiedoksi, jolloin käyttäjä oli avannut enemmän toivettaan, kuten seuraava näyte kuvastaa: *"Ylipainoisille omia liikuntaryhmiä, joissa voisi kokeilla eri lajeja."* Produktiivinen tieto saattoi syntyä myös siten, että useampi oli kirjoittanut eri teemojen pöytäliinoin samaan asiaan liittyviä asioita, kuten tiedottamiseen ja liikuntapalvelujen markkinointiin liittyen, jolloin näitä yhdistelemällä sai laajemman kuvan kehittämisideasta.

Pöytäliinoista oli tunnistettavissa myös kokemuksellista tietoa, joka kohdistui hyvin paljon niihin palveluihin, jotka käyttäjät olivat kokeneet hyväksi, kuten seuraava näyte kuvastaa: *"Ukko-jumppa tk:ssa viime talvena oli hyvä."* Kokemuksellinen tieto jäi kuitenkin tälle tasolle, jolloin analysoijalle ei avautunut, mikä tästä ryhmästä teki käyttäjän mielestä hyvän. Näin kokemukset jäivät usein toteamuksen tasolle, eikä mahdollisia havaittuja ongelmia lähdetty ratkaisemaan, kuten seuraavasta näytteestä havaitaan: *"Hyvät maastot, luonto -> mäkisyys haaste."* Pelkkien pöytäliinojen analysointi ilman nauhoitettua puhetta vaatii, että analysoija tuntee hyvin sen kunnan palvelut ja rakenteet, jossa käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe toteutetaan, sillä osa pöytäliinojen teksteistä ei välttämättä avautunut ilman tämän kontekstin tuntemista. Pöydässä, jossa oli keskusteltu liikunnan motivaatioista, oli pöytäliinaan kirjoitettu: *"Kaverin kans lenkkeily"*. Tämän voi tulkita kuvastavan sitä, että kaverin kanssa liikkuminen motivoi. Keskustelunauhojen analysointi nosti myös tämän esille, mutta toisaalta kuvasi myös sitä, että kaikilla ei ole liikkumiskaveria. Ryhmäkeskusteluissa keskusteltiinkin paljon, miten voitaisiin edistää sosiaalisuutta ja mahdollisen liikkumiskaverin löytämistä. Näin pöytäliinojen viestit saattoivat jäädä hyvin yleiselle tasolle, eivätkä välttämättä tuoneet ilmi ajatuksen sisältöä tarkemmin.

Yhdessä pöydässä teemana oli kunnan liikkumislähetekäytäntö ja liikuntaneuvonta. Tähän teemaan liittyen käyttäjät olivat kirjoittaneet pöytäliinoiniin konkreettisia kehittämisideoita niin tapaamisten tiheyteen kuin seurantaan liittyen. Lähes kaikilla käyttäjillä oli tästä palvelusta kokemusta, ja he pystyivät jakamaan yhteisen ymmärryksen tästä palvelusta, jonka pohjalta syntyi kehittämisideat.

7.2.3 Työpajat

Tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena oli kaksi tapausta, joissa käytettiin tiedonkeruumenetelmänä työpajatyöskentelyä. Molemmat työpajat järjestettiin saman kunnan alueella kahdessa eri kylässä. Yhdessä työpajassa työskenteli kolme pienryhmää. Molemmissa kylissä työpajaan osallistuneet tunsivat toisensa hyvin. Työpajatyöskentely tuotti kaikkia seitsemää tiedon muotoa. Kuvakollaaseista nousi esille erityisesti deklaratiivinen tieto, joka kuvasi niitä liikuntalajeja, joita käyttäjät harrastivat tai haluaisivat harrastaa. Kuvakollaaseista oli tunnistettavissa käyttäjäryhmälle tyypillisimmät liikuntamuodot, kuten kävely, pyöräily, hiihto, jumppa, erilainen hyötyliikunta ja vesiliikunta, jotka esiintyivät lähes kaikkien kuuden ryhmän kuvakollaaseissa. Näiden lisäksi kuvakollaaseista oli tunnistettavissa liikuntalajeja, jotka esiintyivät vain joissakin kuvakollaaseissa, kuten lumikenkäkävely, ratsastus, golf ja laskettelu. Nämä kuvasivat enemmän käyttäjien unelmia, joita he haluaisivat joko kokeilla tai harrastaa. Kuvakollaasien deklaratiivisen tiedon pohjalta käyttäjät rakensivat liikuntasuunnitelmansa unelmaterveysliikkujalle.

Kuvakollaaseista oli myös tunnistettavissa käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa, jota tuki ja laajensi työpajan työskentelynauhat. Käyttäjälähtöisenä sosiokulttuurisena tietona kuvakollaasit kuvasivat niitä liikuntaympäristöjä, joissa käyttäjät halusivat liikkua ja tässä vahvasti luonto liikuntaympäristönä nousi esille. Kuvakollaasien kuvat ja tekstit, joita työskentelynauhat vahvistivat, nostivat esille myös yhteisöllisyyden ja liikunnan sosiaalisen merkityksen, vaikka liikunta nähtiin myös oman terveyden ja kunnan ylläpitäjänä. Työpajatyöskentely kuvasikin, millainen merkitys liikunnalla oli käyttäjille, mitä he arvostivat liikuntapalveluissa ja miten käyttäjät halusivat liikkua. Aineistosta nousi esille, että liikuntaa ei välttämättä nähty itsetarkoituksena, vaan sen avulla voitiin kokea muita asioita, kuten tunnetta siitä, että kuuluu johonkin ryhmään, tai vaikka luontokokemuksia. Lisäksi aineistoista nousi useamman kerran esille, että käyttäjät halusivat liikkua ryhmässä, joka oli itselle sopiva tai ikääntyneille suunnattu. Käyttäjäryhmää kuvasi myös se, että he sitoutuivat siihen ryhmätoimintaan, johon osallistuivat. Tämän käyttäjälähtöisen sosiokulttuurisen tiedon lisäksi työskentelynauhoilta oli tunnistettavissa myös muun muassa tunne- ja taitotietoa. Tunnetieto liittyi erityisesti liikkumiseen liittyviin pelkoihin, joita ikääntyminen oli mahdollisesti tuonut tullessaan. Taitotieto liittyi erityisesti osaamattomuuteen, kuten kuntosalilla työskentelyyn, ja toiveeseen, että kuntosalilla olisi ohjaaja, joka pystyisi neuvomaan, miten tulisi tehdä. Nämä molemmat tiedon muodot lisäsivät ymmärrystä käyttäjäryhmästä.

Työpajatyöskentely toi esille myös yhteisölähtöistä sosiokulttuurista tietoa. Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto kohdistui erityisesti fyysiseen ympäristöön sekä alueella oleviin toimintatapoihin. Tätä yhteisölähtöistä sosiokulttuurista tietoa täydensi erityisesti produktiivinen tieto, sillä käyttäjät kehittivät työpajan aikana useita uusia liikuntapalveluita omaan lähiympäristöönsä, kuten seuraavassa näytteessä sivukylällä asuvat suunnittelivat kulttuurikävelyjä omalle kylälleen.

Mies: Kylään tutustumiskävelyreissuja

Nainen: Kylään niin kävelyretkiä, et joku sitte

Mies: Kertoo paikkojen historiasta

Nainen: Joku sitten perehtyy paikan historiaan ja kertoo siitä

Lähiympäristön kehittämisen lisäksi käyttäjät kehittivät, miten voisivat paremmin myös saavuttaa kunnan keskustassa järjestetyt liikuntapalvelut. Tämän pohjalta syntyikin ajatus kimpakyydeistä, jotka jo osittain toimivat, mutta nähtiin tärkeäksi niiden vahvistaminen. Muutamat kehittämisideat kohdistuivat myös kunnan toimintaan ja sen tarjoamiin erityisesti ohjattuihin liikuntapalveluihin. Käyttäjät tuottivat laajempaa kehittämisideaa siihen, miten ikääntyneiden kuntalaisten liikuntapalveluita tulisi kehittää yhteistyössä kyläyhteisöjen, kunnan ja erilaisten järjestöjen kanssa. Näissä kehittämisideoissa, jotka kohdistuivat kunnan liikuntapalveluihin, oli tunnistettavissa kokemuksellista tietoa taustalla olevana tietona, tai käyttäjä saattoi myös jakaa tämän kokemuksensa muille.

Produktiivisesta tiedosta, joka kohdistui yhteisön oman toiminnan kehittämiseen, oli myös tunnistettavissa niitä tekijöitä, jotka tukisivat näiden kehittämisideoiden eteenpäin viemistä. Näiden tunnistaminen mahdollistaa löytämään niitä asioita, joita kunta voi tehdä yhteistyössä yhteisön kanssa ja näin tukea ja vahvistaa yhteisön oman toiminnan kehittämistä. Työpajatyöskentelyyn osallistui useita, jotka olivat jo aktiivisia toimijoita yhteisössä, ja jotka olivat myös jossakin määrin valmiita ottamaan vastuuta omassa yhteisössään toteutetusta toiminnasta, kuten seuraavasta näytteestä voi nähdä, miten sivukylällä asuva käyttäjä oli valmis itse kehittämään ja käynnistämään kuntopiiriryhmän.

Eiks perusteta tänne kuntopiiriryhmä ... jos olis halukkaita, niin mä voisin, vaikka järjestää semmoisen. (Sivukylä, ryhmä 1, mies 1)

7.2.4 Lomakekyselyt

Tutkimuksessa tarkastelun kohteena oli kaksi tapausta, joissa käytettiin lomakekyselyä. Nämä lomakekyselyt poikkesivat toisistaan kysymysten asettelun osalta. Toinen sisälsi paljon monivalintakysymyksiä, joista käyttäjät valitsivat itselle sopivan vaihtoehdon tai lisäsivät oman vaihtoehdon sen puuttuessa, ja avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat saivat esittää omia näkemyksiään ja perustella valintojaan. Toisessa lomakekyselyssä tuli jatkaa annettuja lauseita haluamallaan tavalla. Lomakekysely, jossa piti jatkaa lauseita, oli suunnattu yläasteikäisille nuorille ja sillä saavutettiin pienen maalaiskunnan 100 nuorta,

mikä kattaa erittäin hyvin kunnan kaikki nuoret. Toisella lomakekyselyllä saavutettiin 42 elintapaohjaukseen osallistunutta, joista miehiä oli yhdeksän.

Molempien lomakekyselyjen taustatiedoilla, kuten iällä ja liikunta-aktiivisuudella, pystyttiin kuvaamaan vastaajajoukkoa, ja sitä millainen käyttäjäryhmä oli saatu osallistumaan iän ja liikkumisen suhteen. Toisaalta myös pystyttiin arvioimaan, oliko saavutettu se käyttäjäryhmä, jota tavoiteltiin. Elintapaohjaukseen osallistuneiden ryhmää yhdisti se, että he asuivat saman kunnan alueella ja heidät oli ohjattu terveydenhuollosta joko liikuntaneuvojalle tai elintaparyhmään. Ne, jotka vastasivat elintapaohjaukseen osallistuneiden -kyselyyn, olivat 30–75-vuotiaita. Fyysisen aktiivisuuden suhteen käyttäjät olivat myös erilaisia, sillä noin neljäsosa ilmoitti liikkuvansa lähes päivittäin tai päivittäin vähintään puolituntia päivässä siten, että hengästyy ja hikoilee, puolet ilmoitti liikkuvansa 2–3 kertaa viikossa ja loput kerran viikossa tai harvemmin. Aineistosta ei noussut selkeästi esille kenenkään käyttäjäryhmän ääni, ja näin aineistosta ei löydetty käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa. Aineistosta ei myöskään löydetty yhteisölähtöistä sosiokulttuurista tietoa, sillä käyttäjät asuivat eri puolilla kuntaa toisten asuessa kuntakeskuksessa ja toisten kunnan laitamilla olevissa kylissä.

Nuoret olivat iän suhteen homogeenisempiryhmä, mutta erosivat liikkumisen suhteen toisistaan; toiset harrastivat säännöllisesti liikuntaa ja toiset satunnaisesti tai ei juuri koskaan. Lomakekysely oli myös rakennettu eritavoin, ja siitä löydettiin käyttäjälähtöistä sosiokulttuurista tietoa, kuten millaista liikunnan, jota nuoret halusivat harrastaa, tulisi olla, miten sitä haluttiin toteuttaa sekä millainen merkitys liikunnalle oli nuorille. Tämä käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto kohdentui liikkumiseen ja liikuntapalveluihin, jolloin laajempi ymmärrys käyttäjistä ja heidän arjestaan jäi kuulematta.

Tässä nuorten aineistossa myös yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto jäi vähäisemmälle vain muutama mainintaan siitä, mitä mahdollisuuksia kunnassa oli nuorten näkökulmasta ja mitkä estivät nuoria käyttämästä kunnan liikuntapalveluita. Tähän yhteisölähtöiseen sosiokulttuuriseen tietoon yhdistyi kokemuksellinen tieto ja erityisesti jaettiin kokemuksia siitä, mitä kunnassa on vain tarjolla tai mitä siellä ei ole, kuten seuraavassa näytteessä kyselylomakkeeseen vastannut tyttö kuvaa: *"Ei ole mahdollisuus harrastaa mitään sählyn ja futiksen lisäksi"*. Tätä kokemuksellista tietoa oli havaittavissa vain muutamissa vastauslomakkeissa.

Molemmista lomakekyselyistä oli tunnistettavissa deklaraatiivista tietoa esitettyinä toiveina. Aineistot tuottivat runsaasti lajitoiveita, joita haluttiin harrastaa tai harrastettiin omalla paikkakunnalla. Elintapaohjausta saaneiden aineistosta nousi selkeästi esiin käyttäjäryhmälle tyypillisimmät lajit, kuten kävely, sauvakävely, vesijumppa, uinti, pyöräily ja kuntosali, mutta nuorten aineistossa mainittiin jopa yli 30 eri liikuntalajia, jolloin mikään laji ei noussut toista lajia selkeästi suosituimmaksi. Elintapaohjaukseen osallistuneiden aineistosta nousi esille myös kehittämisideoita kunnan olemassa oleviin palveluihin. Nuorten kyselylomake ei tuottanut kehittämisideoita. Elintapaohjaukseen osallistuneiden aineistossa kehittämisidean yhteydessä saatettiin kuvata kokemus, jonka pohjalta kehittämisidea myös esitettiin. Toisaalta kehittämisideoiden taustalla saattoi olla

7.3 Käyttäjämmärrystä, ymmärrystä asuinalueesta sekä kehittämisideoita ja 123 toiveita

kokemus, mutta sitä ei kuvattu. Myös saatettiin jakaa kokemus, josta oli tunnistettavissa kehittämisen tarve, mutta tätä vastaaja ei ollut itse tarkemmin kuvannut.

Talvella on vaikea löytää kävelyreittejä. Katureunojen kävelytiet aurataan vinoiksi, joten niillä on paha kävellä. (Elintapaohjausta saaneiden lomakekysely, nainen)

Kehittämisideoista suurin osa oli deklaratiivista tietoa, jossa todettiin kehittämistarve, jota ei tarkemmin avattu. Muutamissa vastauksissa käyttäjät olivat kuvanneet omaa kehittämisideaansa pidemmälle, jolloin he perustelivat laajemmin kehittämistarpeen ja mitä asioita kehittämisideaan sisältyi. Tämä kuvasti produktiivista tietoa. Lomakekyselyn avoimet kysymykset mahdollistivat näiden erilaisten kokemuksien ja kehittämisideoiden esille tuomisen. Sekä nuorten että elintaparyhmään osallistuneiden lomakekyselyissä oli myös pienissä määrin tunnetietoa tunnistettavissa, mikä kohdistui ensisijaisesti liikkumiseen ja liikuntapalvelujen käyttämiseen liittyviin esteisiin.

Elintaparyhmään osallistuneiden lomakekyselyssä kysyttiin yleisesti kunnan liikuntapalveluista, mutta myös kohdennetusti kunnan liikuntaneuvonnasta, sillä tähän käyttäjäryhmään kuului niitä kuntalaisia, jotka olivat saaneet liikkumislähetteen ja sitä kautta osallistuneet liikuntaneuvontaan. Liikuntaneuvontaan kohdennetuilla kysymyksillä saatiin käyttäjien kokemuksia, näkemyksiä liikuntaneuvonnan toimivuudesta sekä miten sitä voisi kehittää.

Lomakekyselyt tuottivat paljon erilaisia toiveita, ajatuksia ja näkemyksiä. Laajan tietomassan analysointi mahdollisti löytämään käyttäjille tyypillisimmät vastaukset. Nämä vastaukset voitiin kuvata myös numeraalisesti, kuinka moni tai kuinka monta prosenttia kaikista vastaajista oli jotakin mieltä. Kyselyjen taustatietojen avulla voitiin käyttäjät myös jakaa erilaisiin käyttäjäryhmiin. Ryhmät saattoivat jäädä pieniksi, jolloin käyttäjien äänet hajaantuivat, eikä pienempien käyttäjäryhmien tarkastelu tuonut lisäarvoa palvelujen kehittämiseen. Avoimet vastaukset saattoivat jäädä yleiselle tasolle, jolloin käyttäjien tuottama vastaus ei myöskään tuonut lisäarvoa, kuten nuorten lomakekyselyssä nuori saattoi täydentää virkettä *Kuntani liikuntamahdollisuudet ovat ... koska...* tekstillä: ”...huonot, koska on ni vähän vaihtoehtoja”. Toiset nuorista kuvasivat konkreettisemmin, esimerkiksi rakennettua liikuntapaikkaa, liikuntaympäristöä tai liikuntalajia.

7.3 Käyttäjämmärrystä, ymmärrystä asuinalueesta sekä kehittämisideoita ja toiveita

Tässä tarkastellaan eri tapauksista löydettyjä havaintoja ja etsitään niistä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Aineistoista löydetty seitsemän tiedon muotoa lisäsivät ymmärrystä käyttäjistä, käyttäjien asuinalueesta sekä antoivat konkreettisia toiveita ja kehittämisideoita. Näitä kehittämisideoita tuottivat yksittäiset osallistujat, mutta niitä myös rakennettiin yhteisöllisissä menetelmissä yhdessä vuorovaikutuksessa. Kehittämisideat kohdistuivat sekä kunnan tarjoamiin liikuntapalveluihin että

käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheeseen osallistuneen yhteisön, esimerkiksi kyläyhteisön, omaan toimintaan.

Käyttäjäymmärrys rakentui ensisijaisesti käyttäjälähtöisestä sosiokulttuurisesta tiedosta ja tunnetiedosta, joita täydensi deklaratiivinen tieto kuvaamalla, esimerkiksi käyttäjille tyypillisiä liikuntamuotoja. Ymmärrystä asuinalueesta lisäsi ensisijaisesti yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto, ja käyttäjien esittämät toiveet ja kehittämisideat rakentuivat ensisijaisesti deklaratiivisesta ja produktiivisesta tiedosta. Taitotiedosta oli myös tunnistettavissa kehittämisen kohteita, mutta myös tunnetietoa. Taitotietoa esiintyi aineistoissa vain vähän. Käyttäjien esittämällä kokemustiedolla oli merkittävä rooli kehittämisideoissa ja toiveissa. Kehittämisideat ja toiveet rakentuivat usein kokemustiedon pohjalta. Kehittämisidea tai toive oli tunnistettavissa kokemuksesta, se jaettiin muille osallistujille yhteisöllisissä menetelmissä tai se oli mahdollisesti hiljaisena tietoa esitetyn toiveen taustalla. Myös käyttäjien jakamasta kokemuksellisesta tiedosta oli tunnistettavissa niitä asioita, joita käyttäjät arvostavat palveluissa ja näin kokemuksellinen tieto saattoi lisätä myös ymmärrystä käyttäjistä.

Eri aineistoissa painoutuivat eri tiedon muodot. Pienten lasten äitien focusryhmäkeskusteluille, nuorten kirjoitelmille ja eläköityvien työntekijöiden liikuntapoluille oli yhteistä, että ne painoutuivat lisäämään ymmärrystä käyttäjäryhmästä. Myös nuorten focusryhmäkeskustelu, nuorille suunnattu lomakekysely, jossa nuoria pyydettiin jatkamaan lauseita, ja työpajat lisäsivät ymmärrystä käyttäjistä erityisesti siitä näkökulmasta, mitä he arvostavat liikunnassa ja liikuntapalveluissa. Pienten lasten äitien focusryhmäkeskustelut, kirjoitelmat ja liikuntatarinat lisäsivät laajemmin ymmärrystä käyttäjistä, heidän arjestaan, arvostuksista ja toiminnoista sekä toimintaan vaikuttavista tekijöistä.

Näistä kaikista aineistoista, jotka kuvasivat käyttäjäymmärrystä, oli selkeästi löydettävissä ääni, kenen äänellä aineistot puhuivat. Tämä käyttäjien ääni saattoi olla hyvin rajatun käyttäjäryhmän ääni, kuten liikuntatarinat kuvasivat kohta eläkkeelle jäävien fyysistä vuorotyötä tekevien naisten ääntä, tai laajemman ryhmän, kuten nuorten ääntä. Tämä käyttäjäryhmä, kuten kohta eläkkeelle jäävät fyysistä työtä tekevät naiset, ei välttämättä ollut ennakkoon nähtävissä ja nousi esille aineiston analyysivaiheessa. Näistä aineistoista saattoi olla tunnistettavissa myös muiden käyttäjäryhmien ääniä, esimerkiksi pienten lasten äitien aineistosta tunnistettiin lasten ja koko perheen yhteinen ääni, mutta nämä äännet jäivät heikoiksi, eivätkä tuottaneet tästä käyttäjäryhmästä laajempaa ymmärrystä.

Tiedolle, joka lisäsi käyttäjäymmärrystä, oli ominaista, että sitä ei oltu sidottu siihen käyttäjäryhmään, joka valikoitui tähän tutkimukseen, vaan se saattoi kuvata laajemmin kyseistä käyttäjäryhmää. Näin eri tapaukset, joissa oli sama käyttäjäryhmä, mutta eri konteksti ja/tai oli käytetty eri menetelmää, vahvistivat havaintoja käyttäjäryhmästä. Nämä eri tapaukset saattoivat myös laajentaa näkemystä ja syventää näin ymmärrystä käyttäjäryhmästä. Näin, esimerkiksi nuorilla lomakekysely, focusryhmäkeskustelu ja kirjoitelmat vahvistivat ymmärrystä nuorista liikuntapalvelujen käyttäjinä, sillä kaikissa

7.3 Käyttäjäymmärrystä, ymmärrystä asuinalueesta sekä kehittämisideoita ja 125 toiveita

nousi samoja tekijöitä, miten nuoret haluavat liikkua ja millaista liikuntaa nuoret haluavat toteuttaa. Kirjoitelmat kuitenkin laajensivat näkemystä erilaisiin nuoriin, nuorista, jotka eivät liiku, nuoriin, jotka liikkuvat tavoitteellisesti, sekä lisäksi laajemmin ymmärrystä nuorten arjesta, miten heidän vapaa-aikansa rakentuu ja millaisia asioita he tekevät iltaisin koulun jälkeen. Lomakekysely ja focusryhmäkeskustelu kuvasivat yleisemmällä tasolla nuoria ja heidän liikkumiseensa vaikuttavia tekijöitä. Nuorten kirjoitelmat toivat enemmän esille myös nuorten tunteita kuin nuorten focusryhmäkeskustelu. Tunnetietoa oli löydettävissä kaikista aineistoista, vaikka se saattoi jäädä vähemmälle. Käyttäjryhmän unelmia tunnistettiin kahdesta aineistosta liikuntatarinoista ja työpajoista, joista toisessa suunnattiin katsetta tulevaisuuteen siihen hetkeen, jossa käyttäjät ovat olleet jo viisi vuotta eläkkeellä ja toisessa työskenneltiin unelmaterveysliikkujan ympärillä.

Learning Café -ryhmäkeskustelusta oli löydettävissä myös käyttäjäymmärrystä. Aineistot lisäsivät käyttäjäymmärrystä ikääntyneet liikuntapalvelujen käyttäjinä. Learning Café -ryhmäkeskusteluun oli kutsuttu kuntalaisia, jotka olivat saaneet liikkumislähetteen tai osallistuneet elintapaohjaukseen ja näin käyttäjryhmä edusti hyvin heterogeenistä ryhmää. Aineistosta olikin kuultavissa muun muassa työikäisen, vähän liikkuvan, syrjäkylällä asuvan sekä ikääntyneen tai ikääntyneen, jolla on erilaisia sairauksia -ääni. Nämä kaksi viimeistä ääntä olivat voimakkaimpia, mutta useiden muiden äänien takia käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto jäi vähäiseksi.

Tarkastelluista aineistoista erityisesti focusryhmäkeskustelut ja työpajat lisäsivät ymmärrystä asuinalueesta. Muissa aineistoissa oli vain vähäisiä mainintoja, jotka viittasivat asuinalueeseen, eivätkä näin tarjoa palvelujen kehittäjälle laajempaa ymmärrystä asuinalueen fyysisestä liikuntaympäristöstä, millaisia mahdollisuuksia alue tarjoaa käyttäjien liikunnan toteuttamiseksi ja mitkä tekijät mahdollisesti rajoittavat alueella liikkumista. Focusryhmäkeskustelut ja työpajat kuvasivat myös, millainen on asuinalueen toimintakulttuuri. Focusryhmäkeskusteluissa ja työpajoissa käyttäjät olivat samalta alueelta, ja heillä oli yhteinen liikuntaympäristö. He jakoivat myös pääasiassa yhteisen käsityksen siitä, missä heidän liikkumisensa tapahtuu. Muissa tapauksissa käyttäjät olivat eri puolilta kuntaa, eikä heiltä löytynyt tätä yhteistä käsitystä liikuntaympäristöstä.

Kaikista aineistoista oli löydettävissä toiveita ja kehittämisideoita eli deklaratiivista tietoa. Erityisesti Learning Café -ryhmäkeskustelut, työpajat ja lomakekyselyt tuottivat runsaasti toiveita ja kehittämisideoita liikuntapalveluiksi. Lomakekyselyistä erityisesti elintapaohjaukseen osallistuneille suunnattu kysely sisälsi kehittämisideoita. Sen sijaan nuorten lomakekysely sisälsi enemmän toiveita liikuntalajeista, joita he haluaisivat harrastaa kunnassa. Learning Café -ryhmäkeskusteluissa ja työpajoissa näkyi produktiivinen tieto, jossa käyttäjät rakensivat kehittämisideoita yhdessä toistensa kanssa. Learning Café -ryhmäkeskustelussa käyttäjien kokemuksellinen tieto palveluista nousi keskeiseksi, sillä kokemustiedon pohjalta olemassa olevien kuin myös uusien liikuntapalvelujen kehittäminen usein käynnistyi. Työpajan kehittämisideoista suurin osa kohdistui kyläyhteisön oman toiminnan kehittämiseen, kun taas Learning Cafessa

syntyneet kohdistuivat kunnan tarjoamiin palveluihin. Työpajoihin osallistuneet käyttäjät tunsivat toisensa hyvin ja edustivat kyläyhteisöä, jossa oli jo toimintaa ja käyttäjät näkivät oman toimintansa merkityksellisenä oman yhteisönsä aktivoinnissa, kun taas Learning Cafèseen oli kutsuttu kuntalaisia, jotka tulivat eri puolilta kuntaa, eivätkä tunteet toisiaan. Pienten lasten äitien focusryhmäkeskustelussa, joka toteutettiin maaseutukunnassa, havaittiin myös oman toiminnan kehittämistä. Tälle focusryhmäkeskustelulle ja työpajoille oli yhteistä, että molemmissa käyttäjät tunsivat toisensa ja toimivat yhdessä toistensa kanssa myös arjessa. Eläköityvien työntekijöiden liikuntapolut sisälsivät myös produktiivista tietoa. Tämä produktiivinen tieto syntyi osallistujille annetusta tehtävästä miettiä uusia liikuntapalveluita omaan kuntaansa.

Käyttäjien saavuttaminen tapahtui eri tapauksissa eri tavalla, mutta merkittävää oli, että jokaisessa tapauksessa tehtiin yhteistyötä kunnan tai jonkun muun määritellyn yhteisön kanssa, kuten perhekahviloiden. Pääasiassa käyttäjät kohdattiin heidän omassa arjessaan, kuten pienten lasten äidit perhekahviloissa, nuoret kouluissa ja syrjäkylillä asuvat ikääntyneet heidän omissa kylissään. Elintapaohjaukseen osallistuneiden Learning Cafèssa käyttäjiä ei kohdattu heidän omassa arjessaan. Learning Cafè toteutettiin illalla kunnan liikuntahallilla, johon käyttäjät kutsuttiin kirjeellä. Learning Cafèseen osallistuneilla oli runsaasti kokemusta kunnan olemassa olevista palveluista, he käyttivät kunnan liikkumisympäristöjen lisäksi runsaasti ohjattuja liikuntapalveluja. Näin tämä ryhmä erosi muista käyttäjäryhmistä, ja tässä tapauksessa syntyi muihin tapauksiin verrattuna enemmän kokemuksellista tietoa ja produktiivista tietoa muun muassa sosiokulttuuristen tietojen jäädessä vähemmälle.

Tutkimuksessa saavutettiin suurempi käyttäjäryhmä kouluissa toteutetuilla tiedonkeruumenetelmillä ja elintapaohjaukseen osallistuneille suunnatulla lomakekyselyllä. Näitä menetelmiä yhdisti myös se, että jokaiselta käyttäjältä kysyttiin henkilökohtaisia ajatuksia ja näkemyksiä. Myös yhteisöllisesti tuotetuista aineistoista voitiin tunnistaa yksittäisten käyttäjien ääniä ja näkökulmia, yhteisöllisen tiedon lisäksi. Analyysivaiheessa on myös tunnistettava, että käyttäjien tuottamia yksittäisiä ajatuksia voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta, kuten alla olevaa näytettä.

Liikuntaryhmiä, eläkeläiset, painonpudottajat, sydänkuntoutujat, ilo liikuntaan, jossa voisi olla vanhemmallekin jotain uutta. Tällaiset ryhmät kuuluisivat terveyskeskuksille. (Elintapaohjausta saaneiden lomakekysely, mies)

Tätä näytettä voidaan tarkastella ryhmän sisällön näkökulmasta, millaisia ryhmiä toivotaan toteutettavan kunnassa, mitä asioita arvostetaan ryhmässä tai miten halutaan, että ryhmä organisoidaan. Tästä voidaan myös tulkita se, että käyttäjä näkee, että terveysalalla on riittävästi osaamista näiden erilaisten ryhmien ohjaamiseen, joita hän toivoo olevan kunnassa. Toisaalta palvelujen kehittämisen näkökulmasta voidaan miettiä, mitkä ovat niitä asioita, joita kuntalaiset arvostavat ja miksi terveysalan nähdään toteuttajaksi ja tätä kautta voidaan lähteä kehittämään liikuntapalveluita vastaamaan näihin tarpeisiin.

7.3 Käyttäjymmärrystä, ymmärrystä asuinalueesta sekä kehittämisideoita ja toiveita

Taulukko 13. Yhteenveto tiedonkeruun menetelmien tuottamista tiedon muodoista (1 kuvaa tiedon muotoa, jota aineistossa runsaasti, 2 kuvaa tiedon muotoa, joka jää aineistossa vähemmälle, esimerkiksi vain muutama ilmaisu).

TAPAUKSET TIEDON MUODOT	Deklaratiivinen tieto	Kokemuksellinen tieto	Produktiivinen tieto	Tunnetieto	Taitotieto	Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto	Yhteislähtöinen sosiokulttuurinen tieto
Nuorten tarinat	1	2		2	2	1	
Liikuntapolut	1	2	1*	1	2	1	
Focusryhmät	1	2	2**	2	2**	1	1
Learning Café	1	1	1	2	2	2***	
Työpajat	1	2	1	2	2	1	1
Nuorten lomakekysely	1	2		2		2	
Elintapaohjaus -lomakekysely	1	2	2	2			

* Syntyi, kun käyttäjiä pyydettiin kehittämään palveluita.

** Vain pienten lasten äitien ryhmäkeskusteluissa, ei nuorten.

*** Vain yhden käyttäjäryhmän näkökulmasta, joka ei vastannut kaikkia käyttäjiä.

8 Pohdinta

8.1 Tulosten pohdinta

Tämän väitöskirjatutkimuksen tarkoituksena oli ymmärtää käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin hyödyntämistä liikuntapalvelujen uudistamisessa ja kehittämisessä. Tutkimuksen pääkysymyksenä oli, millaista tietoa käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuottaa palvelujen kehittäjille innovaatioprosessin seuraaviin vaiheisiin. Tutkimuksen tuloksena löydettiin, että käyttäjälähtöinen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuotti seitsemää tiedon muotoa, jotka lisäsivät käyttäjäymmärrystä, ymmärrystä käyttäjien asuinalueesta sekä konkreettisia toiveita ja kehittämisideoita. Eri tiedonkeruumenetelmissä painottui eri tiedon muodot, ja tähän vaikutti käytetyn menetelmän lisäksi, miten käyttäjäryhmä oli saavutettu ja miten käyttäjät olivat suhteessa toisiinsa.

8.1.1 Tiedon seitsemän muotoa

Tutkimuksessa löydettiin, että käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuotti deklaratiiivista tietoa, kokemuksellista tietoa, produktiivista tietoa, tunnetietoa, taitotietoa sekä käyttäjälähtöistä että yhteisölähtöistä sosiokulttuurista tietoa. Näitä löydettyjä tiedon muotoja voidaan tarkastella eksplisiittisen ja hiljaisen tiedon näkökulmista. Deklaratiivinen tieto rakentui ensisijaisesti eksplisiittisestä tiedosta, joka on helposti siirrettävissä ja dokumentoitavissa (esim. Nonaka & Takeuchi 1995, 8). Deklaratiivisen tiedon haasteena voi olla kuitenkin tiedon suuri määrä ja monimuotoisuus. Sen sijaan käyttäjälähtöinen ja yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto sisälsivät ensisijaisesti hiljaista tietoa, joka vaatii tulkintaan ja syvällisempää vuoropuhelua aineiston kanssa kuin eksplisiittisen tiedon löytäminen. Produktiiviseen ja käyttäjien kokemukselliseen tietoon voidaan nähdä sisältyvän sekä eksplisiittistä että hiljaista tietoa. Näistä tiedon muodoista oli löydettävissä helposti tunnistettavia ja käytettäviä tiedon osia, mutta sen lisäksi ne saattoivat sisältää myös niitä asioita, joita käyttäjät arvostavat, heidän tunteitaan ja millaisia merkityksiä liikunnalla on heille ja näin kokemuksellisessa ja produktiivisessa tiedossa oli hiljaisen tiedon piirteitä.

Deklaratiivisen tiedon pohjalta, kuten myös produktiivisen, uusien palvelujen kehittäminen voi olla tiedon konkreettisuuden takia helppoa. Mutta sen käyttämiseen liittyy useita haasteita. Yhtenä haasteena voidaan nähdä, että Overvik Olsenin ja Welonin (2011) mukaan käyttäjät eivät välttämättä ymmärrä heidän todellisia toiveitaan ja näin voivat ilmaista toiveita, jotka eivät vastaa heidän omiin tarpeisiinsa. Liang kollegoineen (2018) ovat kuvanneet myös, että käyttäjien tarpeet voivat muuttua ja selkiytyä vasta pidemmän innovaatioprosessin aikana. Toisaalta näihin tarpeisiin vastaaminen ei huomioi uusia käyttäjiä, potentiaalisia käyttäjiä, sillä heidän tarpeensa voivat olla erilaisia kuin niiden käyttäjien, jotka jo käyttävät palveluita (Osborne & Strokosch, 2013, S40). Toisena haasteena voidaan deklaratiiivisen tiedon hyödyntämisessä nähdä olevan sen, että käyttäjät ajavat vain omia etujaan, jolloin tiedon käytettävyys ei kohtaa laajempaa

käyttäjryhmää. Kolmanneksi haasteeksi voidaan nähdä, että konkreettisten toiveiden pohjalta rakennetut uudet palvelut tai olemassa olevien palvelujen kehittäminen kehittää ensisijaisesti fyysistä ympäristöä. Fyysinen ympäristö on yksi liikuntakäyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä, mutta tuottamalla palveluita vastaamalla käyttäjien konkreettisiin toiveisiin ei välttämättä saavuta käyttäjien eri tason tarpeita eikä näin käyttäjiä. Liikuntapalvelut tulee rakentaa siten, että ne vastaavat käyttäjien eri tarpeisiin, luomalla käyttäjille kokemuksia, tunteita ja syvällisempiä merkityksiä (vrt. Overvik Olsen & Welo, 2011, 176). Palvelujen kehittämisessä käyttäjät tulee nähdä myös osana yhteisöä, joka vaikuttaa yksilön liikuntakäyttäytymiseen. Liikuntapalveluita kehittäessä ei siis riitä, että palveluita tuotetaan käyttäjille, vaan tarvitaan käyttäjien tarpeiden ja toiveiden ymmärryksen lisäksi ymmärrystä, kuinka palvelujen käyttöarvo ja merkitys luodaan käyttäjille (Magnusson, 2003, 228). Näiden ymmärtämiseksi tarvitaan deklaratiiivisen tiedon lisäksi ymmärrystä käyttäjistä, jota tässä tutkimuksessa kuvasi erityisesti käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen ja tunnetieto. Tämä käyttäjäymmärrys luo mahdollisuuden luoda palveluita, joilla on arvoa käyttäjille ja samalla poistetaan arvostuksiin, tunteisiin ja merkityksiin liittyviä palvelujen käytön esteitä (Hennala & Melkas, 2016).

Deklaratiivinen tieto sinällään suoraan voi soveltua pienten kehittämistoimien pohjaksi, joilla kehitetään, esimerkiksi jo olemassa olevan palvelun laatua, organisointia tai sisältöä (Hennala & Melkas, 2016). Overvik Olsenin ja Welonin (2011) mukaan deklaratiiivinen tieto soveltuu myös uusien innovatiivisten tuotteiden tuottamiseen. Hennalan (2011) mukaan pelkästään näiden konkreettisten toiveiden ja kehittämisideoiden eli tämän väitöstutkimuksen deklaratiiivisen tai produktiivisen tiedon käyttäminen voi kuvastaa, että käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin asiakkaan ääni -lähestymistapa ymmärretään suppeasti yksittäisten henkilöiden ja ihmisryhmien ilmaisemien toiveiden ja kehittämisideoiden keräämiseksi. Näin lähestymistavan innovaatiopotentiaalia hyödynnetään vain osittain, ja tämä voi jopa kääntyä itseään vastaan (ks. myös Hennala ym., 2012) siten, että palvelujen kehittäjät kokevat, että käyttäjien tuottamat ideat eivät tuota lisäarvoa palvelujen kehittämiseen (Liang ym., 2018). Tämä voi johtua myös siitä, että palvelujen kehittäjillä ei ole riittävää osaamista hyödyntää laaja-alaisesti käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin tuottamaa tietoa. Overvik Olsenin ja Welonin (2011) mukaan erilaisten menetelmien valintaa voi käytännössä ohjatakin se, millaiset taidot ja resurssit kehittäjällä on, sillä toiset menetelmät ja niillä syntyneet aineistot vievät enemmän aikaa ja vaativat enemmän tulkintaa kuin toiset. Monialainen lähestymistapa ja yhteistyö eri organisaatioiden kanssa voi mahdollistaa sen, että löydetään uusia ratkaisuja eri näkemyksiä yhdistämällä (Andersen & Jansen, 2012; De Moor ym., 2010).

Deklaratiivista ja produktiivista tietoa voidaan kuitenkin hyödyntää siten, että sen avulla vastataan, mitkä uudet tai uudistetut liikuntapalvelut vastaavat paremmin käyttäjien tarpeita ja toiveita. Näin esitettynä kysymyksenä deklaratiiivinen ja produktiivinen tieto vaatii tulkintaa ja ehkä jo yhdistämistä muihin tietoihin. Tällä tavalla tarkasteltuna voidaan myös rakentaa yksittäisistä äänistä kollektiivinen ääni vastaamaan käyttäjien tarpeita. (Hennala & Melkas, 2016.) Tämä kollektiivisen tiedon rakentaminen

mahdollistaa aineistosta saatavan tiedon tiivistämisen, joka helpottaa sen käyttöä palvelujen kehittämisessä ja uudistamisessa.

Kokemusten jakamista pidetään tärkeä palvelujen kehittämisen näkökulmasta (Grabher ym., 2008; Holopainen & Helminen, 2011, 305). Kahila-Tanin (2016) väitöskirjatutkimuksen mukaan kokemustieto tukee, esimerkiksi kaupunkisuunnittelua, ja Osbornen ja Strokoschin (2013) mukaan käyttäjien kokemukset olemassa olevista palveluista ja odotukset ovat keskeisessä asemassa yhteiskehittämisessä ja palvelujen tuotannossa. Tässä tutkimuksessa havaittiin, että yhteisöllisissä menetelmissä jaettu kokemus loi pohjan käyttäjien yhteisen tiedon rakentamiselle. Yhteisöllisissä menetelmissä kokemuksen jakaja yhdessä muiden käyttäjien kanssa kehitti ratkaisuja havaittuun haasteeseen. Kokemuksellinen tieto antaa pohjaa kehittää palveluita, sillä kokemus voi tuoda esille onnistuneen palvelun ominaisuuksia, joita toivotaan edelleen tuotettavan ja kehitettävän. Toisaalta jaettu kokemus voi olla huonosta palvelukokemuksesta, josta voidaan tunnistaa konkreettinen kehittämisen tarve tai ymmärtää niitä tekijöitä, jotka estävät hyvän kokemuksen saavuttamisen. Kokemukset, jotka rakentuvat palveluita käyttäessä (Sandström ym., 2008), mahdollistavat käyttäjiä näkemään kehittämiskohteita. Ståhlbröstin ja Bergvall-Kårebornin (2008) mukaan käyttäjien, joilla ei ole kokemuksia palveluista, on vaikea nähdä kehittämiskohteita ja näin myös ilmasta omia tarpeitaan ja toiveitaan. Näin he eivät myöskään pysty mahdollisesti tuottamaan omia tarpeitaan niitä kysyttäessä. Nuorten kirjoitelmissa, jossa aineisto mahdollisti tiedon muotojen tarkastelemisen erilaisten käyttäjien näkökulmasta, havaittiin, että vähän liikkuvien nuorten kirjoitelmissa kokemuksellinen tieto oli vähäistä verrattuna aktiivisiin liikkujiin. Toisaalta tässä tutkimuksessa näitä käyttäjiä, joilla oli kokemuksia olemassa olevista palveluista, voidaan tarkastella myös palvelujen testajina, jotka ovat testanneet olemassa olevia liikuntapalveluita ja tuovat omien kokemusten perusteella esille palvelujen vahvuudet ja kehittämisen kohteet. (Füller & Matzler, 2007.) Tämä kuvastaa myös sitä, että käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin asiakkaan ääni -lähestymistapa ei ole lineaarinen prosessi vaan se mahdollistaa monien erilaisten innovaatiovaiheiden käyttämisen.

Käyttäjät saattoivat esittää kokemuksena tai näkemyksenä oman mielikuvan palvelusta. Mannisen (2004) mukaan mielikuvat rakentuvat käsitysten, ajatusten, havaintojen ja uskomusten pohjalta, mutta niiden taustalta löytyy myös käyttäjien arvot, asenteet ja kokemukset. Mielikuvat rakentuvat pitkälti tunnepohjaisesti, vaikka ne saatetaankin esittää tietoa. Nämä syntyneet mielikuvat voivat vaikuttaa liikkumisen toteuttamiseen ja liikuntapalvelujen käyttämiseen, ja toimia näin liikuntapalvelujen käyttöä edistävinä tai estävinä tekijöinä. Erilaiset mielikuvat voivat perustua omiin kaukaisiinkin kokemuksiin, ja näin käyttäjillä voi olla erilaisia rakennettuja mielikuvia, jotka eivät vastaa olemassa olevia palveluita, mutta vaikuttavat silti päätöksenteko- ja valintatilanteissa (ks. Manninen, 2004). Aineistoista näiden tunnistaminen voi edistää erityisesti palvelujen tuotteistamista ja markkinointia, millaisia mielikuvia palveluista rakennetaan käyttäjille ja miten rikotaan mahdollisesti ne mielikuvat, joita käyttäjille on syntynyt tietyistä liikuntapalveluista.

Käyttäjälähtöinen sosiokulttuurinen tieto yhdessä osittain deklarativisen tiedon, käyttäjien toteuttaminen liikuntalajien muodossa, ja tunnetiedon kanssa, kuvastavat käyttäjäymmärrystä. Nämä tiedon muodot, jotka sisältävät tunteita ja syvällisempiä merkityksiä, voivat toimia inspiraation lähteenä enemmän uusille tuotteille ja palveluille (Overvik Olsen & Welo, 2011) kuin eksplisiittinen tieto. Hennalan ja Melkaksen (2016) tutkimuksen mukaan tieto, joka sisältää hiljaista tietoa voi mahdollistaa radikaalienkin innovaatioiden synnyn. Käyttäjäymmärryksen tavoitteena voi olla, että löydetään käyttäjien todelliset haasteet ja ongelmat liikuntapalvelujen käyttämiseen liittyen ennemmin kuin tuotetaan ratkaisuja käyttäjien ilmaiseisiin olemassa oleviin ongelmiin. Todellisen ongelman löytäminen voi toisinaan olla oleellisempaa kuin ratkaisujen löytäminen palvelujen kehittäjien asettamiin ongelmiin. Tiedon, joka tuottaa käyttäjäymmärrystä, haasteeksi voi nousta tulkinnan vaikeus ja tähän tulkintaan voi vaikuttaa tiedon analysoijan subjektiivinen näkemys, joka voi olla tiedostamattomanakin aineiston analyysin taustalla. (Overvik Olsen & Welo, 2011.)

Käyttäjäymmärrys voi lisätä ymmärrystä myös siitä, mitkä asiat vähentävät uuden palvelun käyttöönottoa. Näin ollen, esimerkiksi nuorten kirjoitelmien pohjalta voisi kehittämisideaksi nousta erityisesti pojille suunnattujen 'höntsäjoukkueiden' perustaminen. Näihin osallistumista voisi madaltaa sillä, että mietitään, miten saadaan kavერიporukoita osallistumaan toimintaan, koska nuoret haluavat liikkua omien kavereidensa kanssa, ja kynnys osallistua yksin johonkin uuteen toimintaan on monelle liian korkea. Lisäksi aineistosta nousi, että useissa tapauksissa kavereiden vaikutuksesta nuoret ovat aloittaneet uuden harrastuksen. Tässä tutkimuksessa kuvaus palvelusta, ja miten voitaisiin tukea tämän uuden liikuntapalvelun käyttöönottoa, rakentui yhdistelemällä erilaisilta käyttäjiltä niin passiivisilta kuin aktiivisilta nuorilta saatua tietoa. Näin erilaisilta käyttäjiltä saatua tietoa voi mahdollisesti täydentää toisilta käyttäjäryhmiltä saadulla tiedolla ja tukea näin palvelujen kehittämistä ja uudistamista. Liikuntapalvelujen kehittämisen näkökulmasta voisi olla tarpeellista saada niiden käyttäjien näkemyksiä, jotka eivät vielä käytä liikuntapalveluita, mutta myös niiden, jotka niitä jo käyttävät.

Yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto ymmärretään erityisesti siinä kontekstissa, jossa se on tuotettu, eikä tämä tieto ole suoraan siirrettävissä toiseen kontekstiin. Näin myös tämän tiedon pohjalta rakennetut ratkaisut ovat kontekstisidonnaisia. (Guba & Lincoln, 1994.) Liikuntapalveluita tarkastellessa yhteisölähtöisellä sosiokulttuurisella tiedolla on merkittävä rooli, sillä se kuvastaa käyttäjien lähiympäristöä, jolla on merkitystä erityisesti lasten, nuorten, perheiden, ikääntyneiden ja muiden erityisryhmien liikkumisen edistämiseksi (Suomi & Kotthaus toim., 2017, 5). Husun ja hänen kollegoidensa (2011) tutkimus on kuvannut, että kotipiha ja lähiluonto ovat suomalaisten 25–74-vuotiaiden keskeisimpiä ja suosituimpia vapaa-ajan liikuntaympäristöjä. Tämä ymmärrys asuinalueesta, jota yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto kuvasi, kohdistui sekä fyysiseen liikuntaympäristöön, millaisia mahdollisuuksia ympäristö tarjosi käyttäjien liikunnan toteuttamiseksi ja mitkä tekijät mahdollisesti rajoittivat sitä, että asuinalueen toimintakulttuuriin. Rovion, Saaranen-Kauppinen, Pirkkalaisen ja Lautamatin (2013)

mukaan liikuntapalvelujen kehittämiseen tarvitaankin asiakasymmärryksen lisäksi ymmärrystä asuinalueesta ja sen normeista.

Tapaukset, joissa käyttäjät jakoivat yhteisen ymmärryksen liikuntaympäristöstä, tuottivat yhteisölähtöistä sosiokulttuurista tietoa ja lisäsivät näin ymmärrystä asuinalueesta. Käyttäjien liikuntaympäristöjen ollessa lomittain yhteisölähtöistä sosiokulttuurista tietoa ei juurikaan havaittu. Tapauksissa, joissa käyttäjät jakoivat yhteisen ymmärryksen liikuntaympäristöstä ja joissa oli tunnistettavissa käyttäjien välistä yhteisöllisyyttä, käyttäjät tarkastelivat kunnan tarjoamien liikuntapalvelujen lisäksi omia mahdollisuuksiaan edistää fyysistä aktiivisuutta omassa yhteisössään. Näissä tapauksissa käyttäjät myös näkivät itse itsensä aktiivisina toimijoina, jotka voivat tehdä aloitteen kehittämisestä ja myös vastata palvelujen toteuttamisesta. Näissä tapauksissa oli yhtäläisyyksiä Kallion ja hänen kollegoidensa (2013) kuvaaman joustavan innovaatioprosessin kanssa, mikä soveltuu juuri alueellisten palvelujen kehittämiseen ja yhteisöllisyyden vahvistamiseen. Kallion ja hänen kollegoidensa (2013) mallissa käyttäjät voivat ottaa vastuun kehittämisestä, ja tarkoituksena on tehdä nopeita kokeiluja. Tämä malli vaatii kuitenkin käyttäjien vahvaa sitoutumista, sisäistä motivaatiota ja kehittämisen tarvetta, jotta he ottavat jopa vastuu palvelujen kehittämisestä palvelujen tuottajien sijasta. Tässä innovaatioprosessissa liikuntapalvelujen tuottajan tulisi löytää myös oma roolinsa, esimerkiksi palvelujen mahdollistajana tilojen ja välineiden kautta tai toiminnan tukijana, jotta toiminta käynnistyy ja jatkuu. Tässä tutkimuksessa yhteisöt olivat valmiita olemaan itse aktiivisia, mutta toisaalta odotettiin ja toivottiin myös kunnalta tukea. Asiakkaan ääni -lähestymistapaa käytetään erityisesti tietopohjan laajentamiseksi, mutta toisaalta se voi mahdollistaa erilaiset innovaatioprosessit ja toimii näin myös joustavana mallina. Liikuntapalvelujen kehittäminen yhteisöjen kautta voi mahdollistaa sen, että palvelu saavuttaa omassa yhteisössään erilaiset liikkujat.

8.1.2 Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa käytetyt tiedonkeruumenetelmät

Tutkimuksessa käytettiin käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan asiakkaan ääni -lähestymistapaa. Lähestymistavassa käyttäjiä käytetään ensisijaisesti tiedon lähteenä. Tutkimuksessa tapaukset toteutuivat siten, että käyttäjät pystyivät nostamaan niitä asioita esille, esimerkiksi keskusteluissa, jotka kokivat itse tärkeiksi. Tällä tavalla toteutettuna tämä lähestymistapa mahdollisti palvelujen kehittäjän tietopohjan laajentamisen ja asioiden näkemisen ja ymmärtämisen eri käyttäjien näkökulmista. Palvelujen, kuten myös liikuntapalvelujen kehittämisessä, on tärkeää kiinnittää huomiota niihin näkemyksiin ja ajatuksiin, jotka ovat ristiriidassa tai eivät täysin kohtaa palvelujen kehittäjän näkemyksiä. Hennalan (2011) mukaan näistä näkemyksistä on hyvä aloittaa palvelujen kehittämisprosessi (ks. myös Hennala ym., 2012). Lehtosen ja Tuomisen (2011) mukaan yhteisölliset menetelmät, joissa luodaan käyttäjien välille vuoropuhelua, saattavat tuottaa enemmän johdonmukaisuutta, eivätkä ristiriitäänet nouse niin vahvasti esille. Näin menetelmät, jotka mahdollistavat, että yksilöt tuottavat oman tarinansa, voivat tuoda enemmän esille ristiriitoja palveluihin liittyen. Tässä tutkimuksessa nuorten kirjoitelmat ja lomakekyselyt mahdollistivat parhaiten yksilöllisten näkemysten esille

tuomisen. Myös eläköityvien työntekijöiden liikuntapolut mahdollistivat, että jokaisella käyttäjällä oli mahdollisuus kertoa oma liikuntatarinansa. Näiden menetelmien lisäksi ristiriitääniä kuultiin myös yhteisöllisissä menetelmissä kuten Learning Café -ryhmäkeskusteluissa. Nämä ristiriitäänet voivat liittyä käyttäjien kognitiiviseen etäisyyteen, jota hyödynnetään uusien innovaatioiden löytämiseksi, mutta etäisyyden kasvaessa liian suureksi voi tästä tulla este yhteisen tiedon rakentamiselle (Nooteboom ym., 2006). Tutkimuksessa tämä tuli esille yhteisöllisissä menetelmissä siten, että käyttäjien äänet saattoivat jäädä irrallisiksi ääniksi, joihin muut eivät tarttuneet. Näiden irrallisten äänien kuuleminen mahdollisti erilaisten käyttäjien kuulemisen myös yhteisöllisissä menetelmissä ja näkemään asioita eri käyttäjien näkökulmasta.

Tässä tutkimuksessa käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaiheessa käytetyt menetelmät voidaan jakaa perinteisiin ja uusiin menetelmiin. Overvik Olsenin ja Welonin (2011) mukaan perinteisiin menetelmiin kuuluvat muun muassa haastattelut, kuten focusryhmähaastattelu ja uusiksi menetelmiksi tutkimuksessa voidaan nimetä muun muassa kirjoitelmat, liikuntatarinat ja työpajat. Valtosen (2004) väitöskirjatutkimuksen mukaan focusryhmäkeskustelut soveltuvat erityisesti käyttäjien sosiokulttuurisen tiedon rakentamiseen, ja tässä tutkimuksessa havaittiin, että focusryhmäkeskustelut tuottivat yhdessä liikuntatarinoiden ja kirjoitelmien kanssa eniten juuri ymmärrystä käyttäjistä. Overvik Olsenin ja Welonin (2011) mukaan perinteisten menetelmien haasteena on se, että ne tarkastelevat pääasiassa mennyttä ja tätä päivää, eivätkä tarkastele riittävästi tunnepuolta. Tutkimus tukee tätä näkemystä, sillä nämä uusiksi menetelmiksi nimetyt niin liikuntatarinat kuin työpajat toivat esille enemmän käyttäjien unelmia kuin muut menetelmät, ja toisaalta nuorten kirjoitelmista oli löydettävissä tunnetietoa enemmän kuin nuorten focusryhmäkeskustelusta tai lomakekyselystä. Liikuntatarinoiden sisältämää tulevaisuusorientoitunutta tietoa, miten käyttäjät näkivät tulevaisuuden, mitä toiveita heillä oli tulevaisuuden suhteen ja millaisia palveluita he haluaisivat tulevaisuudessa, tarvitaan erityisesti, kun halutaan kehittää pidemmällä aikajänteellä palveluita. Tulevaisuusorientoitunutta tietoa voidaan käyttää erityisesti hyödyksi, kun palveluita halutaan kehittää niiden käyttäjien näkökulmasta, jotka voidaan nähdä lähitulevaisuudessa palvelujen käyttäjinä. Palveluita kehittäessä tuleekin miettiä, uudistetaanko palvelut tämän hetken käyttäjille vai tuleville käyttäjäryhmille, joiden palvelutarpeet voivat erota tämän päivän käyttäjien tarpeista. (Hennala & Melkas, 2016.)

Tutkimuksessa erityisesti kyselylomakkeet, Learning Café -ryhmäkeskustelu ja työpajat tuottivat toiveita ja kehittämisideoita. Overvik Olsenin ja Welonin (2011) tutkimuksen mukaan nämä kaikki menetelmät, jotka tuottavat runsaasti palveluihin ja tuotteisiin liittyviä konkreettisia toiveita ja/tai kehittämisideoita, ovat tehokkaita menetelmiä. He määrittivät tutkimuksessaan nämä tehokkaiksi menetelmiksi, sillä ne tuottavat tietoa, joka on helppo ymmärtää, tulkita ja käyttää konkreettisissa ratkaisuissa, ja näin tämä tieto on myös nopeasti käytettävissä. Focusryhmäkeskusteluista, kirjoitelmista ja liikuntatarinoista saadun käyttäjäymmärryksen hyödyntämien vaatii analysointia ja tulkintaa, ja näin sen käyttäminen palvelujen kehittämisessä on hitaampaa kuin toiveiden ja kehittämisideoiden. Toisaalta Hennalan ja Melkaksen (2016) mukaan tämä syvällisempi ymmärrys mahdollistaa paremmin radikaali innovaatioiden synnyn, ja näin

tätä käyttäjäymmärrystä hyödyntämällä voidaan löytää liikuntapalveluihin täysin uusia ratkaisuja olemassa olevien palvelujen kehittämisen sijaan.

Eri tapauksissa käyttäjäryhmät saavutettiin eri tavoin. Suurimmassa osassa tapauksia, käyttäjät kohdattiin heidän omassa arjessaan koulussa, perhekahvilassa ja työympäristössä. Tapauksessa, jossa käytettiin Learning Café -menetelmää, käyttäjät kutsuttiin kotiin lähetetyllä kutsulla, ja käyttäjien osallistaminen tapahtui kunnan liikuntahallilla illalla. Tämän tapauksen käyttäjät olivat pääasiassa liikuntapalvelujen käytön suhteen aktiivisempia kuin muissa tapauksissa. Heillä myös oli kunnan liikuntapalveluista enemmän kokemusta kuin muilla. van der Weegen kollegoineen (2013) havaitsivat tutkimuksessaan, että teknologiaa käyttäessä liikuntapalvelujen kehittämiseen osallistuivat ne, jotka jo liikkuvat. Guo, Zheng, An ja Peng (2017) ovat havainneet samansuuntaisia tuloksia, että verkossa aktiivisina kehittäjinä toimivat ne, jotka itse jo käyttävät tuotetta tai palvelua. Tässä tutkimuksessa tämä sama ilmiö saattoi näkyä tässä Learning Café -tapauksessa, jossa käyttäjät kutsuttiin koolle sen sijaan, että heidät kohdattiin heidän arjessaan. Tapaukseen osallistui erityisesti niitä, jotka olivat liikkumisen suhteen jo aktiivisia ja halusivat kehittää niitä mahdollisesti omista tarpeistaan. Näiltä jo palveluita käyttäviltä saatava tieto on arvokasta olemassa olevien palvelujen kehittämisessä ja mahdollisten uusien, mutta jos halutaan saavuttaa niitä, jotka eivät vielä käytä liikuntapalveluita ja jotka liikkuvat terveytensä kannalta liian vähän, niin heitä ei mahdollisesti saavuteta niin hyvin avoimilla tilaisuuksilla, jotka toteutuvat heidän arjensa ulkopuolella. Näin on mahdollista, että vähän liikkuen kohtaamiseksi täytyy tunnistaa ne paikat, joissa ihmiset luontaisesti kokoontuvat ja kohdata heidät heidän omassa arjessaan.

Käyttäjälähtöinen liikuntapalveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuotti runsaasti tietoa innovaatioprosessin seuraaviin vaiheisiin. Menetelmissä, joissa kerättiin käyttäjien ajatuksia nauhoituksen lisäksi esimerkiksi pöytäliinoin, nousi keskustelunauhat erilaisten tiedon muotojen näkökulmasta merkittävämpään rooliin. Käyttäjien tuottamat artefaktit tuottivat pääasiassa deklarativista tietoa konkreettisina toiveina. Nauhoitetut aineistot laajensivat näiden ehdotuksien taustalla olevia tarpeita, jotka usein rakentuivat kokemuksen pohjalta ja lisäsivät ymmärrystä, mitkä tekijät olivat keskeisiä kyseisessä palvelussa, miten palvelut toivotaan järjestettävän ja millaisia asioita käyttäjät yleisesti arvostavat palveluissa. Hennala ja hänen kollegansa (2012) ovat esittäneet, että asiakkaan ääni -lähestymistavassa, jossa käyttäjät voivat olla enemmän tiedon lähteenä, haasteena voi olla, että aineistosta menetetään jotakin arvokasta, kun se koodataan. Tätä voisi täydentää, että aineistosta voidaan menettää jotakin arvokasta, jos käyttäjien keskusteluja ei nauhoiteta ja analysoida, vaan käyttäjien tuottamat ajatukset pyritään kirjaamaan ylös keskustelujen aikana. Käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa voidaan nähdä tärkeäksi, että kerätään käyttäjien tuottama tieto erilaisilla menetelmillä, jolloin saadaan eri tiedon muotoja, joita voidaan eritavoin käyttää palvelujen uudistamisessa ja kehittämisessä.

Liikuntapalvelujen kehittämisessä voidaan nähdä, että on oleellista saavuttaa erilaiset käyttäjät. Innovaatiokirjallisuudessa kuvataan, että käyttäjälähtöisessä

innovaatiotoiminnassa voidaan nähdä, että niiden käyttäjien tarpeet, jotka osallistuvat innovaatioprosessiin, kuvastavat myös muiden käyttäjien tarpeita eli niiden, jotka eivät itse ole mukana innovaatioprosessissa (De Jong ym., 2015). Käyttäjälähtöistä innovaatioprosessia käyttäessä liikuntapalvelujen kehittämisessä ja uudistamisessa käyttäjäryhmä tulee määritellä tarkemmin, sillä käyttäjien tarpeet voivat vaihdella niiden käyttäjien välillä, jotka jo käyttävät liikuntapalveluita verrattuna niihin käyttäjiin, jotka ehkä haluaisivat käyttää enemmän erilaisia liikuntapalveluita, mutta eivät vielä niitä käytä erilaisista käyttäjistä tai ympäristöstä johtuvista tekijöistä. Näiden lisäksi tarpeet voivat vielä muuttua, jos palveluita tarkastellaan niiden käyttäjien näkökulmasta, jotka eivät näe liikuntaa ja liikuntapalvelujen käyttöä merkittäväksi oman elämänsä kannalta. Näin liikuntapalveluita kehittäessä olisikin hyvä lisätä ymmärrystä niiden käyttäjien näkökulmasta, joille palveluita halutaan kehittää. Tämän käyttäjäryhmän lisäksi voi olla tarpeellista osallistaa käyttäjälähtöiseen innovaatioprosessiin myös muita käyttäjäryhmiä, mikä voi lisätä ymmärrystä ja laajentaa tietopohjaa käyttäjistä, esimerkiksi niistä tekijöistä, jotka tukevat liikuntapalvelujen käyttämistä. Näkemällä nämä erilaiset ryhmät syntyy myös erilaisia innovaatioita ja uudistuksia. Uusia innovaatioita voidaan hakea myös tarkastelemalla samaa käyttäjäryhmää eri suunnista, kuten ikääntyneitä voidaan tarkastella aktiivisina liikuntapalvelujen käyttäjinä, jotka hakevat elämyksiä liikkunnasta, tai liikuntaa voidaan tarkastella ikääntyneiden toimintakykyä tukevana toimintana. Samalla tavalla nuoria voidaan tarkastella aktiivisina vapaa-ajalla liikkuvina kuin myös nuorina, joiden vapaa-aika täyttyy muista mielenkiintoisemmista asioista, jolloin pitää löytää erilaisia ratkaisuja, kuinka liikkumista lisätään näiden nuorten arkeen osana muuta toimintaa. (vrt. Pekkarinen & Melkas, 2010.)

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tekemisessä on aina kyse tiedon rakentamisesta erilaisten valintojen ja tulkintojen pohjalta (Ronkainen ym., 2011, 130). Tämän prosessin tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, joka ohjaa tutkimukseen liittyviä valintoja, jotta tutkimus on eettisesti hyväksyttävää, luotettavaa ja sen tulokset uskottavia (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2013). Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella muun muassa validiteetin eli pätevyyden kautta (Ronkainen ym., 2011, 130). Validiteetilla viitataan tietojen paikkansapitävyyteen, ovatko tutkimuksen tuottamat käsitteet ilmiötä kuvaavia ja aineiston perusteellisia eli ovatko tulkinnat kohtuullisia ja oikeutettuja (Mabry, 2008, 221; Ronkainen ym., 2011, 130–131). Näihin sisältyy rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus niin tulosten tallentamisessa kuin esittämisessä. Nämä, kuten muut tiedeyhteisön hyväksymät periaatteet, joita ovat eettisesti kestävien tiedonhankintamenetelmien käyttö, avoimuus, toisten tutkijoiden saavutusten kunnioittaminen sekä tutkimuksen toteuttamiseen, raportointiin ja aineiston käsittelyyn ja tallentamiseen asetetut vaatimukset (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2013), ovat ohjanneet tämän väitöstutkimuksen tekemistä. Tässä tarkastellaan tarkemmin tutkimuksen luotettavuutta validiteetin ja tulosten yleistettävyyden kautta.

Validiteetti yhdistetään vahvasti määrällisen tutkimuksen kenttään, ja laadullisen tutkimuksen kentässä on kehittynyt useita käsitteitä, joilla kuvataan tutkimuksen luotettavuutta, esimerkiksi puhumalla tutkimuksen arvioitavuudesta, seurattavuudesta, uskottavuudesta ja perusteltavuudesta (Ronkainen ym., 2011, 130). Yhteistä ymmärrystä näistä käsitteistä ei ole johtuen muun muassa laadullisen tutkimuksen useista eri paradigmoista (Patton, 2015, 677). Nämä laadulliseen tutkimukseen liitetyt käsitteet sisältävät ajatuksen siitä, että tieto on aina osittaista, ihmisten ja ihmisjoukon tekemää ja tiedoksi hyväksymää (Ronkainen ym., 2011, 130). Tässä tutkimuksessa hyväksytään tämä näkemys, kuten myös tunnustetaan, että tutkimuksen aineisto ja siitä syntyneet havainnot sisältävät aina tutkijan tulkinnan. Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena oli kuitenkin ymmärtää tutkittavaa ilmiötä kuulemalla tiedonantajia siten, ettei tutkijan oma tulkintakehys ole kävellyt aineiston ylitse. (Ronkainen ym., 131; Tuomi & Sarajärvi, 2018, 136.) Tutkija on työskennellyt vuosikymmenen ajan terveysliikunnan ja sen kehittämisen parissa, jonka pohjalta tutkijalle on syntynyt ennakkokäsitys tutkittavasta aihepiiristä. Tämän ennakkokäsityksen tunnistaminen ja auki kirjoittaminen on mahdollistanut tutkijan edetä aineistolähtöisesti ja löytämään aineistoista ne havainnot, jotka tässä tutkimuksessa esitetään tuloksina. Tulosten analysoinnissa on myös edetty systemaattisesti, ja aineistot on luettu ja kuunneltu useita kertoja, ja jo tehtyihin havaintoihin on palattu useampaan kertaan, jotta havainnot on voitu tarkistaa. Tutkijan kokemus ja kirjallisuuteen perehtyneisyys liikuntakontekstista ja käyttäjälähtöisestä palveluinnovaatiosta ovat kuitenkin mahdollistaneet löydettyjen havaintojen koettelemisen erilaisten viitekehysten pohjalta.

Tutkimuksen validiteettia voidaan lisätä siten, että raportissa kuvataan tarkasti päättelyketju (Yin, 2014, 45–46). Raportissa päättelyketju tulee kuvata lukijalle siten, että hän pystyy seuraamaan tutkijan prosessia tutkimuskysymyksistä aina johtopäätöksiin tai jopa toisinpäin (Yin, 2014, 127–128). Väitöskirjaraportissa on pyritty kuvaamaan tutkijan päättelyprosessi semmoisella tarkkuudella, että lukija voi ymmärtää ja hyväksyä tutkimusprosessissa tehdyt valinnat (ks. Ronkainen ym., 2011, 13). Aineistosta on valittu harkinnanvaraisesti aineistolainauksia, joita esitetään tuloksissa ja nämä mahdollistavat, että lukija voi seurata, mihin tutkija on päätelmissään nojautunut. Aineistoja on analysoitu systemaattisesti, ja tutkimuksessa on pyritty objektiivisuuteen, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkija nojaa todistelussaan havaintoaineistoihinsa (Alasuutari, 2011, 31–32). Tutkija ei ole tarkoituksellisesti pyrkinyt vääristämään tuloksia tai jättänyt jotakin tietoisesti raportoimatta. Tutkijan tekemät johtopäätökset ovat nousseet aineistoista.

Tutkimuksen validiteettia voidaan lisätä myös käyttämällä triangulaatiota (Yin, 2014, 45–46). Tutkimuksessa voidaan katsoa, että on käytetty aineistotriangulaatiota tiedon muotojen muodostamisessa. Tiedon muodot ovat syntyneet useilla eri tiedonkeruumenetelmillä saatujen aineistojen pohjalta, joissa tiedon rakentajina ovat olleet eri käyttäjäryhmät. Eri aineistojen käyttö on mahdollistanut aineistojen välisen vertailun, ja tätä kautta on syntynyt tutkimuksessa kuvatut seitsemän tiedon muotoa. (ks. Patton, 2015, 662.) Toisaalta tämän väitöstutkimuksen tapauksissa on kerätty erilaisia aineistoja, esimerkiksi nauhoitettua puhetta yhdessä käyttäjien tuottamien artefaktien, kuten kuvakollaasien kanssa. Joissakin tapauksissa on myös samanaikaisesti

työskennellyt useampi käyttäjästä koottu ryhmä, jotka ovat vahvistaneet löydettyjä havaintoja. Lisäksi tapauksia on eritavoin replikoitu tulosten vahvistamiseksi ja ymmärryksen laajentamiseksi.

Tutkimuksen ollessa monitapaustutkimus asettaa se omia haasteita tutkimuksen teolle. Tapauksissa on käytetty tarkoituksenmukaisesti erilaisia menetelmiä ymmärryksen laajentamiseksi, mutta tämä on vaatinut tutkijalta perehtyneisyyttä erilaisiin menetelmiin ja niiden rajoituksiin. Tutkimuksessa käytettiin erilaisia ryhmäkeskusteluja. Ryhmien keskustelua ohjasi tutkija tai ulkopuolinen fasilitaattori, joiden nostamat sisällöt saattoivat rajoittaa tai johdattaa keskustelua tiettyyn suuntaan ja vaikuttaa näin tutkimustuloksiin. Toisten tiedon muotojen vähäisyys voi myös johtua siitä, että ryhmiin ei rakentunut luottamuksellista ilmapiiriä eli käyttäjät eivät ole ehkä ilmaisseet heidän ”todellisia mielipiteitään tai tarpeitaan”. (ks. Valtonen, 2005, 226.) Innovatiivisen toiminnan kannalta on oleellista, että rakennetaan luottamuksellinen ja luova ilmapiiri, jossa erilaiset toimijat voivat toimia vuorovaikutuksessa ja oppia kollektiivisesti (Aula & Harmaankorpi, 2008, 526). Ryhmän rakenne on voinut vaikuttaa siihen, että joidenkin ääni on jäänyt vähemmälle toisten ehkä puheliaimpien äänten noustessa isompaan rooliin. Ryhmät tapasivat vain kerran, ja joissakin tapauksissa käyttäjät eivät tunteneet toisiaan, jolloin heidän väliset suhteet ovat olleet heikkoja ja heillä ei ehkä ole ollut jaettua ymmärrystä liikuntapalvelujen kehittämisestä, mikä olisi voinut lisätä ryhmäläisten sitoutuneisuutta ryhmään ja yhteisöllisen tiedon rakentamista (Erden ym., 2008).

Yhtenä menetelmänä tutkimuksessa käytettiin kirjoitelmia. Kirjoitelmien käyttö sisältää oletuksen, että kirjoittajat kykenet ilmaisemaan itseään kirjallisesti. Usein tähän vaikuttaa muun muassa tiedonantajan ikä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 84.) Tutkimuksessa kirjoitelmaa käytettiin yläasteikäisten nuorten kanssa. Kirjoitelmien sisältö vaihteli runsaasti, ja nuorten kyvyssä ilmaista itseään kirjallisesti oli suuria eroja. Kirjoitelmissa näkyi myös toisten nuorten vähäinen motivaatio tutkimukseen osallistumiselle. Kirjoitelmia oli kuitenkin runsaasti, ja niistä oli tunnistettavissa aineiston kylläntyminen, eli jonka jälkeen aineistonkeruuvaiheessa ei saada enää tutkimustehtävän kannalta mitään merkittävää ja uutta tietoa (Patton, 2015). Näin voidaan olettaa, että kirjoitelmat toimivat väitöstutkimuksessa luotettava tiedon lähteenä.

Tapaustutkimuksen yleistettävyydellä ei tarkoiteta yleistettävyyttä samassa merkityksessä kuin määrällisessä tutkimuksessa. Yin (2014, 40–41) erottaa tilastollisen ja analyttisen yleistettävyyden. Tilastollisella yleistettävyydellä Yin viittaa määrälliseen tutkimukseen. Sen sijaan analyttistä yleistettävyyttä voidaan käyttää tapaustutkimuksissa. Tässä tutkimuksessa puhutaan yleisesti yleistettävyydestä, jolla viitataan analyttiseen yleistettävyyteen ja tapaustutkimuksesta oppimiseen. Tapaustutkimuksesta saadut tulokset voidaan vahvasti nähdä paikallisia (Patton, 2015, 710), mutta erityisesti monitapaustutkimuksesta löydetyt periaatteet voivat olla sovellettavissa tutkimuksen kohteena olevien tapauksien kanssa samankaltaisiin käyttäjiä osallistaviin palveluinnoivoinnin konteksteihin (ks. Yin, 2014, 40–41). Tutkimuksessa tämä yleistettävyys koskee johtopäätöksinä esitettyjä käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnoivaatioprosessin soveltamista eri käyttäjäryhmiin ja konteksteihin.

Nämä tutkimuksessa tehdyt johtopäätökset ovat myös käytettävissä muissa liikuntapalveluita vastaavissa konteksteissa, joita voivat olla, esimerkiksi digitaalisten palvelujen, teknologisten tai ekologisten ratkaisujen kehittäminen. Näistä kaikista on tunnistettavissa samanlaisia piirteitä kuin tässä tutkimuskohteena olevasta liikuntakontekstista. Näitä palveluita halutaan kehittää kaikille, ja uudistamisen tai kehittämisen lähtökohtana voi olla tarve saada uusia käyttäjiä sen sijaan, että lähtökohtana olisi ensisijaisesti palvelujen laadun kehittäminen. Myös näihin edellä mainittuihin asioihin liittyy paljon arvoja, asenteita, mielikuvia ja erilaisia merkityksiä, kuten tämän tutkimuksen kohteena olevaan liikuntakontekstiin. Näin tässä tutkimuksessa opittua voi tarkastella ja miettiä, mitä se tarkoittaa toisessa kontekstissa ja tilanteessa (Patton, 2015, 87).

Väitöskirjatutkimuksessa laatu ja validiteetti ovat olleet osa koko tutkimusprosessia. Nämä ovat vaatineet tutkijalta jatkuvaa asioiden ja oman toiminnan arviointia, asioiden pohtimista, kyseenalaistamista, perusteltujen valintojen tekemistä ja teorisoimista. Näin voidaan nähdä, että väitöskirjatutkimuksessa tutkimukselle asetetut yleiset kriteerit eli kriittisyys, objektiivisuus ja kommunikointavuus toteutuvat. Tutkimuksessa tehdyt valinnat on tehty harkinnanvaraisesti, ja ne kuvataan ja pyritään perustelemaan tässä raportissa lukijalle. Tutkimuksen kommunikatiivisuuden vaateen takaa tutkimuksen huolellinen raportointi. (Ronkainen ym., 2011, 138–139.) Tässä monografiassa on myös hyödynnetty tutkijayhteisöä esittämällä alustavia tuloksia konferenssissa (Harmokivi-Saloranta & Parjanen, 2019) ja julkaisemalla väitöskirjan osa-aineiston tuloksia tieteellisessä julkaisussa (Harmokivi-Saloranta & Laitinen-Väänänen, 2019). Näillä on pyritty edistämään tämän tutkimuksen laatua.

8.3 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen pohjalta syntyi useita jatkotutkimusaiheita, jotka voidaan nähdä kuuluvan innovaatio- ja liikuntatutkimuksen kenttään. Liikuntapalvelut eivät ole juurikaan olleet käyttäjälähtöisen innovaatiotutkimuksen kohteena. Julkisella sektorilla erityisesti sosiaali- ja terveystieteisiin on sovellettu käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa. Näin ollen liikuntapalvelujen käyttäjälähtöisestä innovaatiotoiminnasta löytyy useita tutkimusalueita. Tutkimuksessa tarkasteltiin alkuvaiheen tuottamaa tietoa, jota voidaan hyödyntää yhdistämällä tämä tieto muihin organisaation sisäisiin ja ulkoisiin tietoihin. Näin jatkotutkimusaiheena voisi olla liikuntapalvelujen johtaminen, ja erilaisten tietojen hyödyntäminen tässä prosessissa, mitä tietoa liikuntapalvelujen kehittäjät käyttävät liikuntapalvelujen kehittämisessä ja millaista lisäarvoa käyttäjiltä saatu tieto tuottaa liikuntapalvelujen kehittämiseen liikuntapalvelujen kehittäjien näkökulmasta. Toisaalta voisi tarkastella myös sitä, miten palvelujen kehittäjät voisivat parhaiten hyödyntää käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheessa tuottamaa tietoa. Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli, että suurin osa suomalaisista liikkuu terveytensä kannalta liian vähän, ja tulevaisuudessa voisi tutkia, miten käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin pohjalta syntyneet uudet palvelut kohtaavat niiden ihmisten tarpeet, joille palveluita kehitetään, ja toisaalta, voidaanko käyttäjälähtöisen

palveluinnovaatioprosessin avulla edistää kuntalaisten fyysistä aktiivisuutta eli saavuttaa niitä käyttäjiä, jotka liikkuvat terveytensä kannalta liian vähän.

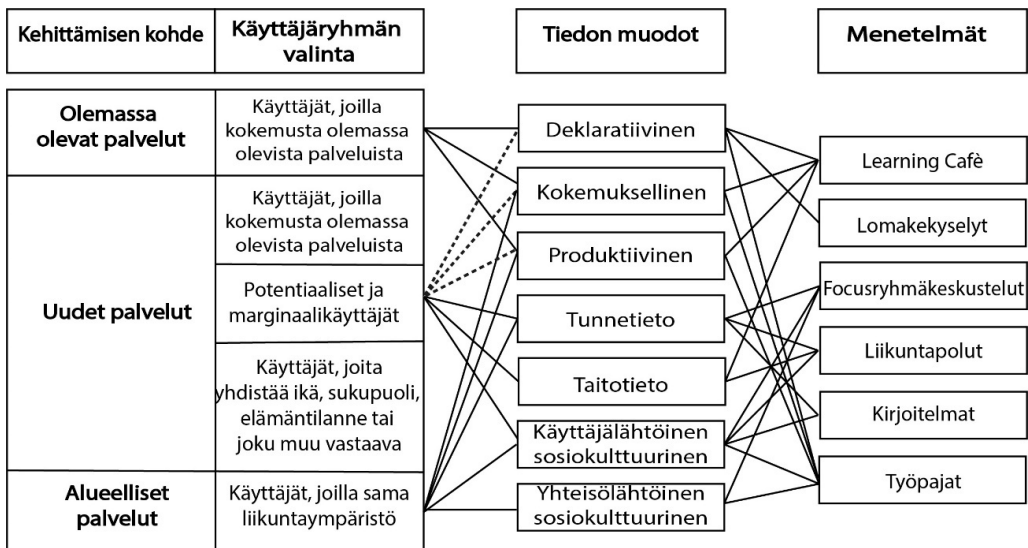
Useimmissa tutkimuksissa, joissa on tarkasteltu käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa, tarkastelun kohteena on ollut loppukäyttäjä, jolla on tarkoitettu erityisesti niitä käyttäjiä, jotka jo käyttävät palveluita. Joissakin tutkimuksissa on huomioitu myös potentiaaliset käyttäjät erityisesti siitä näkökulmasta, miten palveluita voidaan kehittää niiden näkökulmasta, jotka lähitulevaisuudessa ovat palvelujen käyttäjiä. Vain muutamissa tutkimuksissa on tarkasteltu niin sanottuja marginaalikäyttäjiä eli niitä, jotka voisivat käyttää palveluita, mutta eivät niitä jostakin syystä käytä. Tulevaisuudessa voisi tutkia tarkemmin näiden käyttäjien osallistamista käyttäjälähtöiseen palveluinnovaatioprosessiin, ja tarkastella muun muassa millaisia palveluita erilaisten käyttäjien tuottaman tiedon pohjalta voidaan rakentaa.

Väitöskirjatutkimuksessa yhdeksi tiedon muodoksi nousi yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto. Yhteisön merkitys liikkumisen edistämässä on oleellinen, ja jatkotutkimuksen kohteena voisi olla, miten voidaan kehittää käyttäjälähtöisiä innovaatioprosesseja, joissa käyttäjät toimivat itse aktiivisina palvelujen kehittäjinä ja millainen rooli julkisen sektorin palvelujen kehittäjällä on näissä prosesseissa. Tämä näkemys on tärkeä, sillä kuntien liikuntatoimien resurssit ovat rajalliset, ja palveluita ei pystytä tuottamaan kunnan eri alueille, erityisesti kuntien sivukyliin. Palvelut keskittyvät usein kuntakeskuksiin, ja näiden palvelujen saatavuus voi olla joillekin kuntalaisille haaste, tai ne voivat olla liian kaukana suhteessa käyttäjien liikuntaympäristöön, mikä ei tee niistä houkuttelevia.

Tutkimus keskittyi tarkastelemaan käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan alkuvaihetta ja siinä syntynyttä tietoa. Tulevaisuudessa olisi tärkeää tutkia innovaatioprosessin seuraavia vaiheita, miten tätä alkuvaiheessa syntynyttä tietoa voidaan hyödyntää innovaatioprosessin seuraavissa vaiheissa, miten käyttäjien tuottaman tiedon pohjalta syntyy innovaatioaiheita ja miten nämä saadaan jalkautettua käytäntöön.

8.4 Johtopäätös

Väitöskirjatutkimuksen johtopäätöksenä voidaan sanoa, että eri tavoin toteutetut käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheet tuottavat eri tiedon muotoja ja tuovat esille eritavoin erilaiset liikuntapalvelujen käyttäjät; toisten painottaessa niiden käyttäjien ääniä, jotka jo käyttävät liikuntapalveluita, ja toisilla saadaan paremmin kuuluville myös niiden ääni, jotka käyttävät vähemmän liikuntapalveluita. Kaikki tässä tutkimuksessa käytetyt tiedonkeruumenetelmät tuottivat useampaa tiedon muotoa, jonkun tai joidenkin tiedon muotojen painoutuessa. Toiset menetelmät tuottivat enemmän konkreettisia toiveita ja kehittämisideoita, toisten painoutuessa käyttäjäymmärryksen ja asuinalueen ymmärryksen lisäämiseen. Eri tiedonkeruumenetelmien käyttö voi tuottaa erilaista tietoa, ja yhdistelemällä näitä eri menetelmiä voidaan täydentää saatavaa tietoa ja saada näin esimerkiksi käyttäjäryhmästä syvällisempää ymmärrystä. Näin eri tiedonkeruumenetelmät voivat tuottaa toisia vahvistavaa ja täydentävää tietoa. Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tuottamaan tietoon vaikutti tiedonkeruumenetelmän lisäksi, miten käyttäjäryhmä oli saavutettu, millaisia liikuntapalvelujen käyttäjiä tapaukseen osallistuneet olivat ja miten he tunsivat toisensa ja asuivat suhteessa toisiinsa. Käyttäjälähtöistä palveluinnovaatioprosessia hyödyntäessä liikuntapalvelujen kehittäjien olisikin suositeltavaa päättää, kenen näkökulmasta palveluita halutaan kehittää, halutaanko kehittää nykyisiä palveluita vai löytää uusia ratkaisuja sekä miten laajoihin kehittämistoimenpiteisiin ollaan valmiita. Kuviossa 9 kuvataan käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin suunnittelun lähtökohtia.



Kuvio 10. Käyttäjälähtöisen liikuntapalveluinnovaatioprosessin suunnittelun lähtökohdat.

Käyttäjälähtöinen palveluinnovaatioprosessin toteuttaminen olisi hyvä aloittaa tarkastelemalla seuraavia asioita:

- Mitä liikuntapalveluita halutaan kehittää? Halutaanko kehittää olemassa olevia palveluita vai laajentaa omaa tietopohjaa, mitä voidaan hyödyntää uusien ratkaisujen löytämisessä?
- Kenen näkökulmasta tai kenelle palveluita halutaan erityisesti kehittää? Onko kehittämisen kohteena ne, jotka jo käyttävät palveluita, mahdollisesti uudet palvelujen käyttäjät vai joku muu rajattu käyttäjäryhmä, kuten kyläyhteisö?
- Millaisiin kehittämisprosesseihin ollaan valmiita? Tavoitellaanko vähittäisiä muutoksia, vai halutaanko tehdä suurempia uudistuksia, jotka voivat vaatia muutoksia niin palveluissa kuin niiden organisoinnissa ja organisaation toimintatavoissa?
- Miten saavutetaan käyttäjät? Pyritäänkö saamaan mukaan niitä, jotka jo käyttävät liikuntapalveluita vai niitä, jotka eivät juurikaan vielä käytä näitä palveluita? Vai tarvitaanko näitä molempia käyttäjäryhmiä?
- Millaisilla tiedonkeruumenetelmillä tarvittavaa tietoa voidaan saada? Käytetäänkö yhteisöllisiä menetelmiä, joissa käyttäjät voivat rakentaa tietoa yhdessä vai menetelmiä, joissa jokainen käyttäjä voi tuoda esille omat yksilölliset tarpeensa?

Näiden kysymysten pohjalta voidaan lähteä rakentamaan käyttäjälähtöistä liikuntapalveluinnovaatioprosessia. Nämä myös ohjaavat sitä, mitä tiedon muotoa voisi olla hyvä kerätä. Olemassa olevien palvelujen kehittämisessä keskeistä voi olla kokemustiedon löytäminen, joka mahdollistaa kehittämiskohteiden tunnistamisen ja kehittämisen. Sen sijaan uusien tai alueellisten palvelujen kehittämisessä keskeiseksi voi nousta käyttäjälähtöinen tai yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto. Kuviossa 9 kuvataan, miten kehittämiskohde eli olemassa olevat palvelut, uudet palvelut tai alueelliset palvelut ohjaavat käyttäjäryhmän valintaa. Olemassa olevien palvelujen kehittämiseen voi olla hyvä osallistaa niitä, joilla on jo kokemuksia palveluista ja pystyvät näin omien kokemuksiansa pohjalta tuottamaan kehittämisideoita palveluihin liittyen. Näitä kokemuksia voidaan saada esille muun muassa Learning Café -menetelmällä. Käyttäjien konkreettisia toiveita ja kehittämisideoita voidaan myös kerätä kyselylomakkeilla, joissa kysymykset voidaan kohdentaa niihin palveluihin, joita halutaan erityisesti kehittää.

Käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin asiakkaan ääni -lähestymistavassa on kyse palvelujen tuottajien tietopohjan laajentamisesta. Syvällisempi käyttäjäymmärrys voi mahdollisesti lisätä palvelujen tuottajan tietopohjaa. Laajempi ja syvällisempi ymmärrys käyttäjistä voi myös tukea uusien palvelujen kehittämistä. Liikuntapalvelujen tuottajan olisi suositeltavaa tehdä päätös kenen käyttäjäryhmän näkökulmasta palveluita halutaan

kehittää, ja näin syventää ymmärrystä näistä käyttäjistä. Käyttäjäymmärrys voi kohdentua laajempaan käyttäjäryhmään, kuten nuoriin, tai sitten rajatumpaan ryhmään, kuten passiivisiin nuoriin tai kohta eläköityviin fyysistä vuorotyötä tekeviin naisiin. Rajatumpi käyttäjäryhmä mahdollistaa kohdennetumpien palvelujen rakentamisen, mutta palvelujen tuottajan näkökulmasta se voi olla haasteellisempaa ja enemmän resursseja vievää. Lehtosen ja Tuomisen (2011) mukaan palvelujen kehittämisessä tehdäänkin usein kompromisseja ja pyritään, että palvelut kohtaavat useiden eri käyttäjäryhmien tarpeet.

Käyttäjäymmärrystä on hyvä lisätä siitä käyttäjäryhmästä, joka on kehittämistoiminnan keskiössä, mutta palvelujen tuottajien tietopohjan laajentamiseksi voi olla tarpeellista saada mukaan myös muita käyttäjäryhmiä, jotka voivat mahdollisesti tuoda erilaista tietoa palvelujen kehittämisen tueksi. Näin erilaiset liikuntapalvelujen käyttäjät voivat tuoda kehittämisprosessiin erilaista tietoa, joita yhdistelemällä voidaan rakentaa palveluita, jotka huomioivat niin palvelujen sisällön kuin miten palvelu saavuttaa käyttäjänsä. Liikuntapalvelujen kehittämisessä tämä erilaisilta käyttäjiltä saadun tiedon yhdistäminen voi tarkoittaa sitä, että käyttäjälähtöiseen palveluinnovaatioprosessiin osallistetaan sekä jo liikuntapalveluita käyttäviä että niitä, jotka eivät vielä niitä juurikaan käytä. Kuviossa 9 tätä eri tiedon muotojen hyödyntämistä uusien palvelujen kehittämisessä kuvastaa katkoviivat. Katkoviivat kuvastavat sitä, kuinka uusien palvelujen kehittämisessä käyttäjäymmärrys on keskiössä, mutta kehittämistä tukevat myös muut tiedon muodot. Ymmärrystä käyttäjistä voidaan mahdollisesti laajentaa hyödyntämällä erilaisia kirjoitelmia ja tarinoita sekä focusryhmäkeskusteluita. Tiedonkeruumenetelmillä, joissa jokainen käyttäjä luo oman tarinansa, kuten kirjoitelmissa ja liikuntapoluissa, voidaan saada erilaisten käyttäjien ääni kuuluville. Sen sijaan yhteisölliset menetelmät kuvasivat käyttäjiä pääasiassa yhdestä näkökulmasta, muiden äänien jäädessä taka-alalle. Palvelujen tuottajien näkökulmasta nämä taka-alalle jäävät äännet voivat kuitenkin olla merkittäviä ääniä.

Alueellisia palveluita kehittäessä käyttäjälähtöiseen palveluinnovaatioprosessiin olisi hyvä osallistaa niitä, joiden maantieteellinen etäisyys on pieni. Alueellista kehittämistä vahvistaa, jos käyttäjillä on vahvat sidokset toisiinsa ja heitä yhdistää, esimerkiksi sama elämäntilanne. Alueellisessa kehittämisessä tärkeäksi tiedon muodoksi voi nousta yhteisölähtöinen sosiokulttuurinen tieto, jota täydentää ymmärrys käyttäjistä. Alueellisessa kehittämisessä käyttäjien oma rooli voi olla myös merkittävä, jolloin käyttäjät itse voivat kehittää omaa toimintaansa yhteisönsä jäsenten fyysistä aktiivisuutta tukevaksi. Tällöin merkittäviksi tiedon muodoiksi voivat nousta kokemuksellinen tieto, ja sen pohjalta syntynyt produktiivinen tieto. Tätä käyttäjävetoista kehittämistä vahvistaa käyttäjien vahva yhteisöllisyys. Käyttäjävetoisessa toiminnassa palvelujen tuottajien rooli voi olla myös merkittävä toiminnan käynnistämisessä ja ylläpitämisessä. Alueellisessa kehittämisessä voidaan hyödyntää, esimerkiksi työpajoja ja focusryhmäkeskusteluita.

Käyttäjälähtöisen innovaatioprosessin alkuvaiheessa voidaan yhdistää eri tiedonkeruumenetelmiä laajemman tietopohjan saamiseksi ja ymmärryksen syventämiseksi. Toisia tiedonkeruumenetelmiä, kuten liikuntapäiväkirjoja tai kyselyitä,

voidaan myös käyttää esitutkimuksena, jolloin saadaan esiymmärrys käyttäjien ajatuksista, toiveista ja näkemyksistä. Tätä esiymmärrystä voidaan hyödyntää toisen tiedonkeruumenetelmän suunnittelussa ja toteutuksessa siten, että voidaan syventää ymmärrystä niistä asioista, joita käyttäjät ovat nostaneet esille. Kahden tiedonkeruumenetelmän peräkkäinen käyttö mahdollistaa myös, että käyttäjät voivat orientoitua liikuntapalvelujen kehittämiseen ja tuottaa erilaisia näkemyksiä prosessin edetessä.

Käyttäjälähtöinen palveluinnovaatioprosessi tuottaa palvelujen kehittäjille kasautuvaa tietoa, joka auttaa suuntaamaan ajattelua ja mahdollistaa tunnistamaan kehityssuuntia ja edelleen löytämään uusia ratkaisuja (Hakkarainen & Paavola, 2008, 74). Käyttäjälähtöisessä palveluinnovaatioprosessissa on kuitenkin hyvä huomioida, että ympäristön kompleksisuus vaikuttaa organisaatioiden toimintaan ja mikään organisaatio ei pysty ottamaan huomioon kaikkea palveluita kehittäessä. Näin ollen innovaation näkökulmasta on tärkeää, että organisaatiot ottavat huomioon uusia elementtejä ja ovat valmiita muotoilemaan uudestaan palveluita ja luomaan uusia yhdistelmiä, jotka kohtaavat entistä paremmin käyttäjien tarpeet. (Bessant & Maher, 2009, 558.) Yhteenvedona voidaan sanoa, että käyttäjäryhmän kokoamisella, käyttäjien valinnalla ja erilaisilla tiedonkeruumenetelmällä voidaan vaikuttaa siihen tietoon, mitä käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuottaa innovaatioprosessin seuraaviin vaiheisiin.

Lähdeluettelo

- Aaltio, I. (2014). *Case-tutkimus metodisena lähestymistapana*. [viitattu 28.1.2019]. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/aaltio-marjosola-casetutkimus/>
- Aaltonen, T. & Leimumäki, A. (2010). Kokemus ja kerronnallisuus – kaksi luentaa. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 119–152). Tampere: Vastapaino.
- Aittasalo, M., Tiilikainen, J., Tokola, K., Seimelä, T., Sarjala, S-M., Metsäpuro, P., ... & Vasankari, T. (2017). Socio-ecological intervention to promote active commuting to work: protocol and baseline findings of a cluster-randomized controlled trial in Finland. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(10), 1257. doi:10.3390/ijerph14101257
- Alam, I. (2002). An exploratory investigation of user involvement in new service development. *Journal of Academy of Marketing Science*, 30(3), 250–261.
- Alam, I. & Perry, C. (2002). A customer-oriented new service development process. *Journal of Services Marketing*, 16(6), 515–534.
- Alanen, R. (2002). Lev Vygotski: kieli ja ajattelu ihmisen kehityksessä. Teoksessa H. Dufva & M. Lähteenmäki (toim.), *Kielentutkimuksen klassikoita* (s. 201–234). Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Alasuutari, P. (1994). *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Uudistettu 2. painos. Tampere: Vastapaino.
- Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. (1995). *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. Juva: WSOY.
- Amann, J., Zanini, C. & Rubinelli, S. (2016). What online user innovation communities can teach us about capturing the experiences of patients living with chronic health conditions. A scoping review. *PloS One*, 11(6). doi.org/10.1371/journal.pone.0156175
- Anand, G., Ward, P.T. & Tatikonda, M.V. (2010). Role of explicit and tacit knowledge in Six Sigma projects: an empirical examination of differential project success. *Journal of Operations Management*, 28(4), 303–315.
- Andersen, S.T. & Jansen, A. (2012). Installed base as a facilitator for user-driven innovation: how can user innovation challenge existing institutional barriers? *International Journal of Telemedicine and Applications*. doi:10.1155/2012/673731

- Anttila, P. (2006). *Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen*. 2. painos. Hamina: Akatiimi.
- Anttiroiko, A-V. (2009). Innovaatiot muutoksen lähteenä. Kuntien innovaatiotoiminta kunnallishallinnon muutoksen suuntaajana. *Kunnallistieteellinen aikakauskirja*, 3, 276–295.
- Anttiroiko, A-V. (2010). *Hallintainnovaatiot. Hallintateoreettinen näkökulma kaupunkien palvelujen organisoinnin, omistajuuden ja rahoituksen uudistamiseen*. Tampereen yliopisto. Alueellisen kehittämisen tutkimusyksikkö. Sente-julkaisu 33/2010.
- Arvaja, M., Salovaara, H., Häkkinen, P. & Järvelä, S. (2007). Combining individual and group-level perspectives for studying collaborative knowledge construction in context. *Learning and Instruction*, 17(4), 448–459.
- Aula, P. & Harmaakorpi, V. (2008). An innovative milieu – a view on regional reputation building: case study of the Lahti urban region. *Regional Studies*, 42(4), 523–538.
- Baldwin, C. & von Hippel, E. (2011). Modeling a paradigm shift: from producer innovation to user and open collaborative innovation. *Organization Science*, 22(6), 1399–1417.
- Bartolacci, C., Cristalli, C., Isidori, D. & Niccolini, F. (2016). Ba virtual and inter-organizational evolution: a case study from a EU research project. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 793–811.
- Bennie, J.A., Pedisic, Z., Suni, J.H., Tokola, K., Husu, P., Biddle, S.J. & Vasankari, T. (2017). Self-reported health-enhancing physical activity recommendation adherence among 64.380 Finnish adults. *Scandinavian Journal of Medicine & Science in Sports*, 27(12), 1842–1853.
- Berger, P.L. & Luckmann, T. (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: tiedonsosiologinen tutkielma*. Suomentanut T. Raiskila. Helsinki: Gaudeamus. Englanninkielinen alkuteos 1966.
- Bessant, J.R. (2003). *High-involvement innovation: building and sustaining competitive advantage through continuous change*. Chichester: Wiley.
- Bessant, J. & Maher, L. (2009). Developing radical service innovations in healthcare - the role of design methods. *International Journal of Innovation Management*, 13(04), 555–568.
- Biswas, A., Oh, P.I., Faulkner, G.E., Bajaj, R.R., Silver, M.A., Mitchell, M.S. & Alter, D.A. (2015). Sedentary time and its association with risk for disease incidence,

- mortality, and hospitalization in adults: a systematic review and meta-analysis. *Annals of Internal Medicine*, 162(2), 123–132.
- Björkquist, C., Ramsdal, H. & Ramsdal, K. (2015). User participation and stakeholder involvement in health care innovation – does it matter? *European Journal of Innovation Management*, 18(1), 2–18.
- Blair, S.N., LaMonte, M.J. & Nichaman, M.Z. (2004). The evolution of physical activity recommendations: how much is enough? *American Journal of Clinical Nutrition*, 79(5), S913–S920.
- Blazevic, V. & Lievens, A. (2008). Managing innovation through customer coproduced knowledge in electronic services: an exploratory study. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 138–151.
- Bloch, C. & Bugge, M.M. (2013). Public sector innovation from theory to measurement. *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 133–145.
- Borins, S. (2002). Leadership and innovation in the public sector. *Leadership & Organization Development Journal*, 23(8), 467–476.
- Boschma, R.A. (2005). Proximity and innovation: a critical assessment. *Regional Studies*, 39(1), 61–74.
- Bosch-Sijtsema, P. & Bosch, J. (2015). User involvement throughout the innovation process in high-tech industries. *Journal of Product Innovation Management*, 32(5), 793–807.
- Boswell, J., Settle, C. & Dugdale, A. (2015). Who speaks, and in what voice? The challenge of engaging ‘the public’ in health policy decision-making. *Public Management Review*, 17(9), 1358–1374.
- Bouchard, C. & Shephard, R.J. (1994). Physical activity, fitness, and health: The model and key concepts. Teoksessa C. Bouchard, R.J. Shephard, & T. Stephens (toim.), *Physical activity, fitness, and health: International proceedings and consensus statement* (s. 77–88). Champaign, IL: Human Kinetics Publishers.
- Brownson, R.C., Boehmer, T.K. & Luke, D.A. (2005). Declining rates of physical activity in the United States: what are the contributors? *Annual Review Public Health*, 26, 421–443.
- Buur, J. & Matthews, B. (2008). Participatory innovation. *International Journal of Innovation Management*, 12(03), 255–273.

- Carbonell, P., Rodríguez-Escudero, A.I. & Pujari, D. (2009). Customer involvement in new service development: an examination of antecedents and outcomes. *Journal of Product Innovation Management*, 26(5), 536–550.
- Catulli, M., Cook, M. & Potter, S. (2017). Product service systems users and Harley Davidson riders: the importance of consumer identity in the diffusion of sustainable consumption solutions. *Journal of Industrial Ecology*, 21(5), 1370–1379.
- Cavaye, A.L. (1995). User participation in system development revisited. *Information & Management*, 28(5), 311–323.
- Chase, S.E. (2005). Narrative inquire: multiple lenses, approaches, voices. Teoksessa N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (toim.), *The Sage handbook of qualitative research* (s. 651–679). 3. painos. California: SAGE.
- CLLD. (2014). Community-led local development. Cohesion policy 2014–2010. [viitattu 12.5.2019]
Saatavissa:
https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/informat/2014/community_en.pdf
- Cooper, P. (2010). Data, information and knowledge. *Anaesthesia & Intensive Care Medicine*, 11(12), 505–506.
- Davis, J.C., Verhagen, E., Bryan, S., Liu-Ambrose, T., Borland, J., Buchner, D., ... & Blair, S.N. (2014). 2014 consensus statement from the first Economics of Physical Inactivity Consensus (EPIC) conference (Vancouver). *British Journal of Sports Medicine*, 48(12), 947–951.
- De Jong, J.P., von Hippel, E., Gault, F., Kuusisto, J. & Raasch, C. (2015). Market failure in the diffusion of consumer-developed innovations: patterns in Finland. *Research Policy*, 44(10), 1856–1865.
- DeLong, D.W. (2004). *Lost knowledge: confronting the threat of an aging workforce*. Oxford: Oxford University Press.
- De Moor, K., Berte, K., De Marez, L., Joseph, W., Deryckere, T. & Martens, L. (2010). User-driven innovation? Challenges of user involvement in future technology analysis. *Science and Public Policy*, 37(1), 51–61.
- Derose, K.P., Marsh, T., Mariscal, M., Pina-Cortez, S. & Cohen, D.A. (2014). Involving community stakeholders to increase park use and physical activity. *Preventive Medicine*, 64, 14–19.
- De Vries, H., Bekkers, V. & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: a systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166.

- Duan, Y., Brehm, W., Strobl, H., Tittlbach, S., Huang, Z. & Si, G. (2013). Steps to and correlates of health-enhancing physical activity in adulthood: an intercultural study between German and Chinese individuals. *Journal of Exercise Science & Fitness*, 11(2), 63–77.
- Dunstan, D.W., Salmon, J., Owen, N., Armstrong, T., Zimmet, P.Z., Welborn, T.A., ... & AusDiab Steering Committee. (2005). Associations of TV viewing and physical activity with the metabolic syndrome in Australian adults. *Diabetologia*, 48(11), 2254–2261.
- Eime, R.M., Young, J.A., Harvey, J.T., Charity, M.J. & Payne, W.R. (2013). A systematic review of the psychological and social benefits of participation in sport for children and adolescents: informing development of a conceptual model of health through sport. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 10(1), 98–118.
- Eisenhardt, K.M. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532–550.
- Ekelund, U., Brage, S., Griffin, S.J. & Wareham, N.J. (2009). Objectively measured moderate- and vigorous-intensity physical activity but not sedentary time predicts insulin resistance in high-risk individuals. *Diabetes Care*, 32(6), 1081–1086.
- Elgaard Jensen, T. (2012). Intervention by invitation: new concerns and new versions of the user in STS. *Science Studies*, 25(1), 13–36.
- Ellström, P.E. (2010). Practice-based innovation: a learning perspective. *Journal of Workplace Learning*, 22(1/2), 27–40.
- Erden, Z., von Krogh, G. & Nonaka, I. (2008). The quality of group tacit knowledge. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(1), 4–18.
- Fantl, J. (2012). *Knowledge how*. [viitattu 8.7.2018] Saatavissa: <https://plato.stanford.edu/entries/knowledge-how/>
- Faulkner, A. & Kent, J. (2001). Innovation and regulation in human implant technologies: developing comparative approaches. *Social Science & Medicine*, 53(7), 895–913.
- Feller, J., Parhankangas, A., Smeds, R. & Jaatinen, M. (2013). How companies learn to collaborate: emergence of improved inter-organizational processes in R&D alliances. *Organization Studies*, 34(3), 313–343.
- Fosstenlökken, S.M. (2015). Developing end-user innovation from circuits of learning. *The Learning Organization*, 22(3), 182–194.

- Franke, N., Schirg, F. & Reinsberger, K. (2016). The frequency of end-user innovation: a re-estimation of extant findings. *Research Policy*, 45(8), 1684–1689.
- Frew, E.J., Bhatti, M., Win, K., Sitch, A., Lyon, A., Pallan, M. & Adab, P. (2014). Cost-effectiveness of a community-based physical activity programme for adults (Be Active) in the UK: an economic analysis within a natural experiment. *British Journal Sports Medicine*, 48(3), 207–212.
- Fuglsang, L. & Sundbo, J. (2016). Innovation in public service systems. Teoksessa M. Toivonen (toim.), *Service innovation - novel ways of creating value in actor system* (s. 217–234). Tokyo: Springer.
- Füller, J. & Matzler, K. (2007). Virtual product experience and customer participation - a chance for customer-centred, really new products. *Technovation*, 27(6–7), 378–387.
- Gambardella, A., Raasch, C. & von Hippel, E. (2016). The user innovation paradigm: impacts on markets and welfare. *Management Science*, 63(5), 1450–1468.
- García-Goñi, M. (2008). The adoption and diffusion of technological and organizational innovations in a Spanish hospital. Teoksessa P. Windrum & P. Koch (toim.), *Innovation in public sector services - entrepreneurship, creativity and management* (s. 89–117). USA: Edward Elgar Publishing Limited.
- Gore, C. & Gore, E. (1999). Knowledge management: the way forward. *Total Quality Management*, 10(4–5), 554–560.
- Gorman, M.E. (2002). Types of knowledge and their roles in technology transfer. *The Journal of Technology Transfer*, 27(3), 219–231.
- Goyal, S., Morita, P., Lewis, G.F., Yu, C., Seto, E. & Cafazzo, J.A. (2016). The systematic design of a behavioural mobile health application for the self-management of type 2 diabetes. *Canadian Journal of Diabetes*, 40(1), 95–104.
- Grabher, G., Ibert, O. & Flohr, S. (2008). The neglected king: the customer in the new knowledge ecology of innovation. *Economic Geography*, 84(3), 253–280.
- Grönroos, C. (2015). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. 5. painos. Suomentanut M. Tillman. Vantaa: Hansaprint. Englanninkielinen alkuteos 2009.
- Grönroos, C. (2017). On value and value creation in service: a management perspective. *Journal of Creating Value*, 3(2), 125–141.
- Grönroos, C. & Voima, P. (2013). Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(2), 133–150.

- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. Teoksessa N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (toim.), *Handbook of qualitative research* (s. 105–117). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (2005). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. Teoksessa N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (toim.), *The SAGE Handbook of qualitative research*. (s. 191-215). 3. painos. California: SAGE.
- Guo, W., Zheng, Q., An, W. & Peng, W. (2017). User roles and contributions during the new product development process in collaborative innovation communities. *Applied Ergonomics*, 63, 106–114.
- Hakkarainen, K. & Paavola, S. (2008). Asiantuntijuuden kehittyminen, hiljainen tieto ja uutta luovat tietokäytännöt. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.), *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta* (s. 59–82). Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Gummerus.
- Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E. (2004). *Communities of networked expertise: professional and educational perspectives*. Advances in learning and instruction series 257. Dubai: Emerald Group Publishing Limited.
- Haldin-Herrgård, T. (2004). Diving under the surface of tacit knowledge. Teoksessa *Fifth European Conference on Organizational Knowledge, Learning, and Capabilities (OLKC)*. [Viitattu 23.1.2018] Saatavissa: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=6E14E4624C543E1BC2C956452B2AE452?doi=10.1.1.509.3493&rep=rep1&type=pdf>
- Haldin-Herrgård, T. & Salo, P. (2008). Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.), *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta* (s. 277–300). Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Gummerus.
- Hallal, P.D., Andersen, L.B., Bull, F.C., Guthold, R., Haskell, W., Ekelund, U. & Lancet Physical Activity Series Working Group. (2012a). Global physical activity levels: surveillance progress, pitfalls, and prospects. *The Lancet*, 380(9838), 247–257.
- Hallal, P.D., Andersen, L.B., Bull, F.C., Guthold, R., Haskell, W., Ekelund, U. & Lancet Physical Activity Series Working Group. (2012b). Global physical activity levels: surveillance progress, pitfalls, and prospects. Supplementary appendix. EHTO(ScienceDirect) saatavissa: [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)60646-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60646-1)
- Hankonen, N. (2017). Miten motivoida kohti hyvinvointia? Käyttäytymismuutosinterventiot terveyden edistämiseksi. Teoksessa K. Salmela-Aro & J-E, Nurmi (toim.), *Mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet* (s. 202–221). 3. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Hargreaves, D.H. (1999). The knowledge-creating school. *British Journal of Educational Studies*, 47(2), 122–144.
- Harmaakorpi, V. (2004). *Building a competitive regional innovation environment the regional development platform method as a tool for regional innovation policy*. Helsinki University of Technology. Doctoral dissertation series 2004/1. Väitöskirja.
- Harmaakorpi, V. & Melkas, H. (2005). Knowledge management in regional innovation networks: the case of Lahti, Finland. *European Planning Studies*, 13(5), 641–659.
- Harmaakorpi, V. & Mutanen, A. (2008). Knowledge production in networked practice-based innovation processes – interrogative model as a methodological approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 3, 87–101.
- Harmaakorpi, V., Tura, T. & Artima, E. (2006). Balancing regional innovation policy between proximity and distance. *Fifth Proximity Congress*, Bordeaux; France, 28–30 kesäkuuta 2006.
- Harmokivi-Saloranta, P. & Laitinen-Väänänen, S. (2019). Liikuntapalveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen - tapaustutkimuksena pienten lasten äidit. *Liikunta & Tiede*, 56(1), 93–99.
- Harmokivi-Saloranta, P. & Parjanen, S. (2019). The knowledge-creating pattern in user-driven innovation. Teoksessa *EAPRIL conference proceedings*. European Association for Practitioner Research on Improving Learning, EAPRIL conference 12.–14.11.2018, Portorož, Slovenia.
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public service: past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34.
- Haskell, W.L., Lee, I.M., Pate, R.R., Powell, K.E., Blair, S.N., Franklin, B.A., ... & Bauman, A. (2007). Physical activity and public health: updated recommendation for adults from the American College of Sports Medicine and the American Heart Association. *Circulation*, 116(9), 1081–1093.
- Haukkala, A., Hankonen, N. & Kontinen, H. (2012). Sosiaalipsykologia terveystyöskäytännön tutkimuksessa. *Psykologia*, 47(5–6), 396–409.
- Heikkinen, T. (2010). *Ikääntyvien itäsuomalaisien fyysinen aktiivisuus ja siihen vaikuttavia tekijöitä*. Kuopion yliopisto. Publications of the University of Eastern Finland dissertations in Health Sciences 35. Väitöskirja.
- Helldán, A. & Helakorpi, S. (2015). *Suomalaisen aikuisväestön terveystyöskäytännön ja terveys, kevät 2014*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), raportti 6/2015.

- Hennala, L. (2011). *Kuulla vai kuunnella - käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla*. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Acta Universitatis Lappeenrantaensis 453. Väitöskirja.
- Hennala, L., Konsti-Laakso, S. & Harmaakorpi, V. (2012). Challenges of bringing citizen knowledge into public sector service innovation. Teoksessa H. Melkas & V. Harmaakorpi (toim.), *Practice-based innovation: insights, applications and policy implications* (s. 255–275). Heidelberg: Springer.
- Hennala, L. & Melkas, H. (2010). Surffailua, taji-voimistelua ja karjalanpiirakoita: ikäihmisten monitahoinen ääni hyvinvointipalvelujen innovaatiotoiminnan voimavarana. *Gerontologia*, 24(3), 231–248.
- Hennala, L. & Melkas, H. (2016). Understanding users' collective voice in public service innovation. *Knowledge and Process Management*, 23(1), 62–72.
- Hennala, L., Melkas, H. & Pekkarinen, S. (2011). Customers as innovators in senior service markets: an examination of innovation potential and characteristics. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2(1), 30–51.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi
- Hislop, D. (2013). *Knowledge management in organizations: a critical introduction*. 3. painos. Oxford: Oxford University Press.
- Holopainen, M. & Helminen, P. (2011). User-based service innovation including a futures perspective: a case study with four methods. Teoksessa J. Sundbo & M. Toivonen (toim.), *User-based innovation in services* (s. 303–322). Cheltenham: Edward Elgar.
- Hong, H.Y. & Scardamalia, M. (2014). Community knowledge assessment in a knowledge building environment. *Computers & Education*, 71, 279–288.
- Hood, N. & Littlejohn, A. (2017). Knowledge typologies for professional learning: educators'(re) generation of knowledge when learning open educational practice. *Educational Technology Research and Development*, 65(6), 1583–1604.
- Hu, G., Lakka, T.A., Kilpeläinen, T.O. & Tuomilehto, J. (2007). Epidemiological studies of exercise in diabetes prevention. *Applied Physiology, Nutrition, and Metabolism*, 32(3), 583–595.
- Hu, F.B., Leitzmann, M.F., Stampfer, M.J., Colditz, G.A., Willett, W.C. & Rimm, E.B. (2001). Physical activity and television watching in relation to risk for type 2 diabetes mellitus in men. *Archives of Internal Medicine*, 161(12), 1542–1548.

- Hubers, M.D., Poortman, C.L., Schildkamp, K., Pieters, J.M. & Handelzalts, A. (2016). Opening the black box: knowledge creation in data teams. *Journal of Professional Capital and Community*, 1(1), 41–68.
- Hukkanen, H., Husu, P., Sievänen, H., Tokola, K., Vähä-Ypyä, H., Valkeinen, H., ... & Vasankari, T. (2018). Aerobic physical activity assessed with accelerometer, diary, questionnaire and interview in a Finnish population sample. *Scandinavian Journal of Medicine & Science in Sports*, 28(10), 2196–2206.
- Husu, P., Jussila, A.M., Tokola, K., Vähä-Ypyä, H. & Vasankari, T. (2016). Objektiivisesti mitattu paikallaanolo ja liikkuminen. Teoksessa S. Kokko & A. Mehtälä (toim.), *Lasten ja nuorten liikuntakäyttäytyminen Suomessa. LIITU-tutkimuksen tuloksia* (s. 16–22). Opetus- ja kulttuuriministeriö, Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 2016:4.
- Husu, P., Paronen, O., Suni, J. & Vasankari, T. (2011). *Suomalaisten fyysinen aktiivisuus ja kunto 2010. Terveyttä edistävän liikunnan nykytila ja muutokset*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:15.
- Husu, P., Sievänen, H., Tokola, K., Suni, J., Vähä-Ypyä, H., Mänttari, A. & Vasankari, T. (2018). *Suomalaisten objektiivisesti mitattu fyysinen aktiivisuus, paikallaanolo ja fyysinen kunto*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2018:30.
- Hyvärinen, M. (2010). Haastattelukertomuksen analyysi. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 90–118). Tampere: Vastapaino.
- Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. (2005). Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.), *Haastattelu - tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 189–222). Tampere: Vastapaino.
- Hyysalo, S. (2009). User innovation and everyday practices: micro-innovation in sports industry development. *R&D Management*, 39(3), 247–258.
- Hyytinen, T. & Kivistö-Rahnasto, J. (2015). *Liikuntapalvelujen ulkoistaminen ja palvelujen turvallisuus: nykytilanne ja kuntien kokemukset – loppuraportti*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 9/2015.
- Hämäläinen, H. (2005). Innovaatiotoiminnalla ratkaisuja hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuuden haasteisiin. *Yhteiskuntapolitiikka*, 70(2), 197–204.
- Hämäläinen, H., Jäppinen, T. & Kivisaari, S. (2011). Mihin innovaatioita tarvitaan sosiaali- ja terveysalalla. *Yhteiskuntapolitiikka*, 76(2), 219–226.

- Ilmanen, K. (2015). Liikuntapalvelujen muutos 1800-luvun lopulta 2000-luvulle. Teoksessa H. Itkonen & A. Laine (toim.), *Liikunta yhteiskunnallisena ilmiönä* (s. 19–37). Jyväskylän yliopisto. Liikuntakasvatuksen laitos. Jyväskylä: Yliopistopaino.
- Im, S. & Workman Jr, J.P. (2004). Market orientation, creativity, and new product performance in high-technology firms. *Journal of Marketing*, 68(2), 114–132.
- Itkonen, H. & Laine, A. (2015). Suuntana liikunnan käsitteet ja käytännöt. Teoksessa H. Itkonen & A. Laine (toim.), *Liikunta yhteiskunnallisena ilmiönä* (s. 7–15). Jyväskylän yliopisto. Liikuntakasvatuksen laitos. Jyväskylä: Yliopistopaino.
- Itkonen, H., Salmikangas, A.K. & Simula, M. (2010). Liikkumisen sosialisaatio kolmessa kylässä. Tutkimus Matovaaran, Nakertaja-Hetteenmäen ja Sivakkavaaran liikkumiskulttuurien muutoksista. *Kasvatus & Aika*, 4(2), 69–70.
- Jæger, B. (2009). *User-driven innovation in the public service delivery*. Annual Conference of European Group for Public Administration, Malta. [viitattu 24.1.2019] Saatavissa https://www.scss.tcd.ie/disciplines/information_systems/egpa/docs/2009/Jaeger.pdf
- Jakubik, M. (2008). Experiencing collaborative knowledge creation processes. *The Learning Organization*, 15, 5–25.
- Janssen, I. (2012). Health care costs of physical inactivity in Canadian adults. *Applied Physiology, Nutrition, and Metabolism*, 37(4), 803–806.
- Jensen, M.B., Johnson, B., Lorenz, E. & Lundvall, B.Å. (2007). Forms of knowledge and modes of innovation. *Research Policy*, 36(5), 680–693.
- Jifa, G. (2013). Data, information, knowledge, wisdom and meta-synthesis of wisdom-comment on wisdom global and wisdom cities. *Procedia Computer Science*, 17, 713–719.
- Juneau, C.E. & Potvin, L. (2010). Trends in leisure-, transport-, and work-related physical activity in Canada 1994–2005. *Preventive Medicine*, 51(5), 384–386.
- Jung, T. (2010). Citizens, co-producers, customers, clients, captives? A critical review of consumerism and public services. *Public Management Review*, 12(3), 439–446.
- Jäppinen, T. (2011). *Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Kunnan ja kuntalaisten vuorovaikutus palveluja koskevassa päätöksenteossa ja niiden uudistamisessa*. Helsinki, Suomen Kuntaliitto. ACTA nro 230. Väitöskirja.
- Kahila-Tani, M. (2015). *Reshaping the planning process using local experiences: utilising PPGIS in participatory urban planning*. Aalto University publication series 223. Väitöskirja.

- Kakkuri-Knuuttila, M.L. & Heinlahti, K. (2006). *Mitä on tutkimus? Argumentaatio ja tieteenfilosofia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kallio, K., Lappalainen, I. & Tammela, K. (2013). Co-innovation in public services: planning or experimenting with users? *The Innovation Journal*, 18(3). [viitattu 31.12.2018] Saatavissa: https://www.innovation.cc/scholarly-style/2013_18_3_7_kallio_inovate-public-serve.pdf
- Kamberelis, G. & Dimitriadis, G. (2005). Focus groups. Strategic articulations of pedagogy, politics, and inquire. Teoksessa N.K. Denzin, & Y.S. Lincoln, (toim.), *The sage handbook of qualitative research* (s. 887–907). 3. painos. California: SAGE.
- Kangasniemi, A. & Kauravaara, K. (2016). *Kohti muutosta - arvo- ja hyväksyntäpohjainen lähestymistapa liikunnan ja terveyden edistämässä*. Vantaa: Digipaino paino.
- Kauravaara, K. (2013). *Mitä sitten, jos ei liikuta. Etnografinen tutkimus nuorista miehistä*. Jyväskylä, LIKES-tutkimuskeskus. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 276. Väitöskirja.
- Kivinen, O. & Piironen, T. (2008). Kehollisesta osaamisesta kielelliseen tietoon. Teoksessa E. Kilpinen, O. Kivinen & S. Pihlström (toim.), *Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä* (s. 185–208). Helsinki: Gaudeamus.
- Kivisaari, S. & Saranummi, N. (2008). Vuorovaikutteisuus ja systeemiset innovaatiot terveydenhuollossa. Teoksessa J. Saari (toim.), *Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos* (s. 280–300). Sosiaali- ja Terveysturvan Keskusliitto. Vaajakoski: Gummerus.
- Koch, P. & Hauknes, J. (2005). *On innovation in the public sector – today and beyond*. Publin Report No. D20.
- Kohl, H.W., Craig, C.L., Lambert, E.V., Inoue, S., Alkandari, J.R., Leetongin, G., ... & Lancet Physical Activity Series Working Group. (2012). The pandemic of physical inactivity: global action for public health. *The Lancet*, 380(9838), 294–305.
- Koivunen, K. (2017). *Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa*. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistyön julkaisut ePooki 6/2017.
- Kokko, S., Martin, L., Villberg, J., Ng, K. & Mehtälä, A. (2019). Itsearvioitu liikuntaaktiivisuus, ruutuaika ja sosiaalinen media sekä liikkumisen seurantalaitteet ja -sovellukset. Teoksessa S. Kokko & L. Martin (toim.), *Lasten ja nuorten liikuntakäyttäytyminen Suomessa. LIITU-tutkimuksen tuloksia 2018*. (s. 17–25). Valtion liikuntaneuvoston julkaisuja 1:2019.

- Konkka, J. (2002). Sosiaaliset käytännöt ja järki. Teoksessa S. Pihlström, K. Rolin & F. Ruokonen (toim.), *Käytäntö* (s. 118–124). Helsinki: Yliopistopaino.
- Koohsari, M.J., Owen, N., Cole, R., Mavoa, S., Oka, K., Hanibuchi, T. & Sugiyama, T. (2017). Built environmental factors and adults' travel behaviors: role of street layout and local destinations. *Preventive Medicine*, 96, 124–128.
- Koski, H. (2008). *Innovatiivinen kunta? Tutkimus kuntien uudistumiseen vaikuttavista tekijöistä*. Tampereen yliopisto. Alueellisen kehittämisen tutkimusyksikkö. SENTE-julkaisu 27/2008.
- Kristensson, P., Gustafsson, A. & Archer, T. (2004). Harnessing the creative potential among users. *Journal of Product Innovation Management*, 21(1), 4–14.
- Kulonen, U.M. (toim.), (2000). *Suomen sanojen alkuperä. Etymologinen sanakirja 3*. Jyväskylä: Gummerus.
- Kumanyika, S.K., Story, M., Beech, B.M., Sherwood, N.E., Baranowski, J.C., Powell, T.M., Cullen, K.W. & Owens, A.S. (2003). Collaborative planning for formative assessment and cultural appropriateness in the Girls health Enrichment Multi-site Studies (GEMS): a retrospection. *Ethnicity and Disease*, 13(1; SUPP/1), S1–S15.
- Kurki, L. (2000). *Sosiokulttuurinen innostaminen: muutoksen pedagogiikka*. Tampere: Vastapaino.
- Kuronen, T., Säämänen, K., Järvenpää, E. & Rintala, N. (2007). *Hiljaisen tiedon säilyttäminen ja jakaminen ydinvoimalaitoksessa*. Helsinki University of Technology Report 2007/1.
- Kyngäs, H. & Vanhanen, L. (1999). Sisällönanalyysi. *Hoitotiede*, 11(1), 3–12.
- Langergaard, L.L. (2011). Understanding of ‘users’ and ‘innovation’ in a public sector context. Teoksessa J. Sundbo & M. Toivonen (toim.), *User-based innovation in services* (s. 203–226). Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. (2012). *Asiakkaat kuntapalvelujen kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin*. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus ja koulutuskeskus Synergos.
- Laursen, K. & Salter, A. (2006). Open for innovation: the role of openness in explaining innovation performance among UK manufacturing firms. *Strategic Management Journal*, 27(2), 131–150.
- Lehtonen, M. & Tuominen, T. (2011). Multiple voices of the user in public sector services. Teoksessa J. Sundbo & M. Toivonen (toim.), *User-based innovation in services* (s. 227–250). Cheltenham; Edward Elgar.

- Leonard, D. & Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California Management Review*, 40(3), 112–132.
- Lettl, C. (2005). Users as inventors and developers of radical innovation. *Journal of Customer Behaviour*, 4(2), 277–297.
- Lettl, C. (2007). User involvement competence for radical innovation. *Journal of Engineering and Technology Management*, 24(1–2), 53–75.
- Lettl, C., Herstatt, C. & Gemuenden, H.G. (2006). Learning from users for radical innovation. *International Journal of Technology Management*, 33(1), 25–45.
- Liang, L., Kuusisto, A. & Kuusisto, J. (2018). Building strategic agility through user-driven innovation: the case of the Finnish public service sector. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 19(1), 74–100.
- Liikunta: Käypä hoito -suositus. (2015). *Liikuntaan liittyviä määritelmiä*. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Käypä hoito -johtoryhmän asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. [viitattu 24.4.2019] Saatavissa: www.kaypahoito.fi
- Liikunta: Käypä hoito -suositus. (2016). Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Käypä hoito -johtoryhmän asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. [viitattu 24.4.2019] Saatavissa: www.kaypahoito.fi
- Liikuntalaki 390/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150390>.
- Lillrank, P. (2003). The quality of information. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(6), 691–703.
- Lincoln, Y.S., Lynham, S.A. & Guba, E.G. (2011). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited. Teoksessa N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (toim.), *The Sage handbook of qualitative research* (s. 97–128). 4. painos. California; SAGE.
- Linke, S.E., Robinson, C.J. & Pekmezi, D. (2014). Applying psychological theories to promote healthy lifestyles. *American Journal of Lifestyle Medicine*, 8(1), 4–14.
- Lovio, R. & Kivisaari, S. (2010). *Julkisen sektorin innovaatiot ja innovaatiotoiminta. Katsaus kansainväliseen kirjallisuuteen*. VTT tiedotteita 2540.
- Luck, R. (2018). What is it that makes participation in design participatory design? *Design Studies*, 59, 1–8.
- Lüthje, C., Herstatt, C. & von Hippel, E. (2005). User-innovators and “local” information: the case of mountain biking. *Research Policy*, 34(6), 951–965.

- Länsisalmi, H., Kivimäki, M., Aalto, P. & Ruoranen, R. (2006). Innovation in healthcare: a systematic review of recent research. *Nursing Science Quarterly*, 19(1), 66–72.
- Maakunta- ja sote-uudistus. (2019). [viitattu 24.2.2019] Saatavissa: <https://alueuudistus.fi/etusivu>
- Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>
- Mabry, L. (2008). Case study in social research. Teoksessa P. Alasuutari, L. Bickman & J. Brannen (toim.), *The SAGE handbook of social research methods* (s. 214–227). London: SAGE.
- Magnusson, P.R. (2003). Benefits of involving users in service innovation. *European Journal of Innovation Management*, 6(4), 228–238.
- Magnusson, P.R. (2009). Exploring the contributions of involving ordinary users in ideation of technology-based services. *Journal of Product Innovation Management*, 26(5), 578–593.
- Mahr, D. & Lievens, A. (2012). Virtual lead user communities: drivers of knowledge creation for innovation. *Research Policy*, 41(1), 167–177.
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto. (2017). Perhekahvila. [viitattu 3.3.2018] Saatavissa: <https://www.mll.fi/vanhemmille/toiminta-lapsiperheille/perhekahvilat/>
- Manninen, J. (2004). Mielikuvat ohjaavat aikuisten osallistumista koulutukseen. *Aikuiskasvatus*, 3(24), 196–205.
- Marshall, S. & Gyi, D. (2010). Evidence of health risks from occupational sitting. Where do we stand? *American Journal of Preventive Medicine*, 39(4), 389–391.
- Melin, H. (2005). Vertailevan tutkimuksen monet lähtökohdat. Teoksessa P. Räsänen, A-H. Anttila & H. Melin (toim.), *Tutkimus menetelmien pyörteissä* (s. 53–65). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Melkas, H. & Uotila, T. (2008). Tieto ja tietämys alueellisissa innovaatioverkostoissa: teoreettista pohdintaa. Teoksessa V. Harmaakorpi & H. Melkas, (toim.), *Innovaatiopolitiikkaa järjestelmien välimaastossa* (s. 28–46). Acta-julkaisusarja 200. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Melkevik, O., Torsheim, T., Iannotti, R.J. & Wold, B. (2010). Is spending time in screen-based sedentary behaviors associated with less physical activity: a cross national investigation. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 46(7), 1–10.

- Menor, L.J. & Roth, A.V. (2007). New service development competence in retail banking: construct development and measurement validation. *Journal of Operations Management*, 25(4), 825–846.
- Metsämuuronen, J. (2006). *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: International Methelp Oy.
- Michie, S., Johnston, M., Francis, J., Hardeman, W. & Eccles, M. (2008). From theory to intervention: mapping theoretically derived behavioural determinants to behaviour change techniques. *Applied Psychology*, 57(4), 660–680.
- Michie, S., van Stralen, M.M. & West, R. (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6(42). doi.org/10.1186/1748-5908-6-42
- Miettinen, R. (2000). Konstruktivistinen oppimisenäkemys ja esineellinen toiminta. *Aikuiskasvatus*, 4, 276–292.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis*. 2. painos. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Mitchell, R. & Boyle, B. (2010). Knowledge creation measurement methods. *Journal of Knowledge Management*, 14, 67–82.
- Moore, M.H. (2005). Break-through innovations and continuous improvement: two different models of innovative processes in the public sector. *Public Money & Management*, 25(1), 43–50.
- Moustaghfir, K. & Schiuma, G. (2013). Knowledge, learning, and innovation: research and perspectives. *Journal of Knowledge Management*, 17(4), 495–510.
- Muhonen, H., Rasku-Puttonen, H., Pakarinen, E., Poikkeus, A.M. & Lerkkanen, M.K. (2017). Knowledge-building patterns in educational dialogue. *International Journal of Educational Research*, 81, 25–37.
- Murtagh, E.M., Nichols, L., Mohammed, M.A., Holder, R., Nevill, A.M. & Murphy, M.H. (2015). The effect of walking on risk factors for cardiovascular disease: an updated systematic review and meta-analysis of randomised control trials. *Preventive Medicine*, 72, 34–43.
- Narver, J.C., Slater, S.F. & MacLachlan, D.L. (2004). Responsive and proactive market orientation and new-product success. *Journal of Product Innovation Management*, 21(5), 334–347.
- Neij, L., Heiskanen, E. & Strupeit, L. (2017). The deployment of new energy technologies and the need for local learning. *Energy Policy*, 101, 274–283.

- Nieminen, M. & Kivisaari, S. (2012). Kunnallisen toimintamallin uudistaminen systeemisenä haasteena. Tapaustutkimus. *Yhteiskuntapolitiikka*, 77(4), 419–433.
- Niiniluoto, I. (1994). *Järki, arvot ja välineet: kulttuurifilosofisia esseitä*. Helsinki: Otava
- Niiniluoto, I. (1997). *Informaatio, tieto ja yhteiskunta: filosofinen käsiteanalyysi*. 6. painos. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Niiniluoto, I. (2008). Arvot ja tosiasiat - samaa vai eri paria. Teoksessa E. Kilpinen, O. Kivinen & S. Pihlström (toim.), *Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä* (s. 61–87). Helsinki: Gaudeamus.
- Nonaka, I. (1991/2008). *The knowledge-creating company*. Harvard Business Review Classic. Boston: Harvard Business Review Press.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford: Oxford University Press.
- Nonaka, I. & Teece, D.J. (toim.), (2001). *Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization*. Lontoo: SAGE.
- Nonaka, I., Toyama, R. & Konno, N. (2000). SECI, Ba and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning*, 33(1), 5–34.
- Nonaka, I., Toyama, R. & Konno, N. (2001). SECI, Ba and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation. Teoksessa I. Nonaka & D.J. Teece (toim.), *Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization* (s. 13–43). Lontoo: SAGE.
- Nordic Council of Ministers. (2006). *Understanding user-driven innovation*. TemaNord 2006:522.
- Nooteboom, B., Vanhaverbeke, W., Duysters, G., Gilsing, V. & van den Oord, A. (2006). *Optimal cognitive distance and absorptive capacity*. Discussion Paper No. 2006–33. Tillburg University, Tillburg.
- Nurminen, R. (2008). Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.), *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta* (s. 187–200). Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Gummerus.
- NUVA ry. (2018). Suomen Nuorisovaltuustojen Liitto ry. [viitattu 25.10.2018] Saatavissa: <http://www.nuva.fi/>
- Nyström, A.G. & Leminen, S. (toim.), (2011). *Innovoi (tko) yhdessä asiakkaittesi kanssa. Näkemyksiä Living Lab toimintaan*. Vantaa: Hansaprint Oy.

- OECD/Eurostat. (2005). *Oslo manual: guidelines for collecting and interpreting innovation data*. 3. painos. The Measurement of Scientific and Technological Activities, OECD Publishing. [viitattu 20.1.2018] Saatavissa: <https://doi.org/10.1787/9789264013100-en>
- OECD/Eurostat. (2018). *Oslo manual 2018: guidelines for collecting, reporting and using data on innovation*. 4. painos. The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing. [viitattu 23.3.2019] Saatavissa: <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Oksanen, T. & Salminen, M. (2010). *Näkökulmia laaja-alaiseen innovaatiotoimintaan*. Valtiotalouden tarkastusviraston tutkimuksia ja selvityksiä.
- Osborne, S.P. & Strokosch, K. (2013). It takes two to tango? Understanding the co-production of public services by integrating the services management and public administration perspectives. *British Journal of Management*, 24(S1), S31–S47.
- Overvik Olsen, T. & Welø, T. (2011). Maximizing product innovation through adaptive application of user-centered methods for defining customer value. *Journal of Technology Management & Innovation*, 6(4), 172–192.
- Owen, N., Healy, G.N., Matthews, C.E. & Dunstan, D.W. (2010). Too much sitting: the population-health science of sedentary behavior. *Exercise and Sport Sciences Reviews*, 38(3), 105–113.
- Paavola, S. & Hakkarainen, K. (2008). Pragmatisistinen välittyneisyys uuden luomisen perustana. Teoksessa E. Kilpinen, O. Kivinen & S. Pihlström (toim.), *Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä* (s. 162–184). Helsinki: Gaudeamus.
- Palus, C.J. & Drath, W.H. (2001). Putting something in the middle: An approach to dialogue. *Reflections: The SoL Journal*, 3(2), 28–39.
- Panter, J., Heinen, E., Mackett, R. & Ogilvie, D. (2016). Impact of new transport infrastructure on walking, cycling, and physical activity. *American Journal of Preventive Medicine*, 50(2), e45–e53.
- Parjanen, S. & Melkas, H. (2008). Etäisyyden ja läheisyyden leikki innovaatioprosesseissa. Teoksessa V. Harmaakorpi & H. Melkas (toim.), *Innovaatiopolitiikkaa järjestelmien välimaastossa* (s. 59–67). ACTA nro 200. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Parjanen, S., Melkas, H. & Uotila, T. (2011). Distances, knowledge brokerage and absorptive capacity in enhancing regional innovativeness: a qualitative case study of Lahti region, Finland. *European Planning Studies*, 19(6), 921–948.

- Parry, S., Straker, L., Gilson, N.D. & Smith, A.J. (2013). Participatory workplace interventions can reduce sedentary time for office workers - a randomised controlled trial. *PloS One*, 8(11). [viitattu 1.1.2019] doi.org/10.1371/journal.pone.0078957
- Pate, R.R., Pratt, M., Blair, S.N., Haskell, W.L., Macera, C.A., Bouchard, C., ... & Kriska, A. (1995). Physical activity and public health: A recommendation from the Centers for Disease Control and Revention and the American College of Sports Medicine. *JAMA*, 273(5), 402–407.
- Patton, M.Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: integrating theory and practice*. 4. painos. California: SAGE.
- Pekkarinen, S., Hennala, L., Harmaakorpi, V. & Tura, T. (2011). Clashes as potential for innovation in public service sector reform. *International Journal of Public Sector Management*, 24(6), 507–532.
- Pekkarinen, S. & Melkas, H. (2010). Safety alarm systems and related services: from potholes to innovation opportunities. *International Journal of Service Sciences, Mangement, Engineering, and Technology*, 1(4), 53–70.
- Penn, L., Moffatt, S.M. & White, M. (2008). Participants' perspective on maintaining behaviour change: a qualitative study within the European Diabetes Prevention Study. *BMC Public Health*, 8(1), 235. [viitattu 1.1.2019] doi.org/10.1186/1471-2458-8-235
- Peuhkuri, T. (2005). Tapaustutkimuksen valinnat. Esimerkkinä Saaristomeren rehevöitymis- ja kalankasvatuskiista. Teoksessa P. Räsänen, A.H. Anttila & H. Melin (toim.), *Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat* (s. 291–308). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Phills, J.A., Deiglmeier, K. & Miller, D.T. (2008). Rediscovering social innovation. *Stanford Social Innovation Review*, 6(4), 34–43.
- Physical Activity Guidelines Advisory Committee. (2018). *Physical Activity Guidelines Advisory Committee Scientific Report*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services.
- Pierce, E., Kahn, B. & Melkas, H. (2006). A comparison of quality issues for data, information, and knowledge. Teoksessa M. Khosrow-Pour (toim.), *Emerging trends and challenges in information technology management: proceedings of the 2006 Information Resources Management Association Conference* (s. 21–24). 17th IRMA International Conference Washington, DC, USA.
- Poetz, M.K. & Schreier, M. (2012). The value of crowdsourcing: can users really compete with professionals in generating new product ideas? *Journal of Product Innovation Management*, 29(2), 245–256.

- Pohjalainen, M. (2012). Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. *Informaatiotutkimus*, 31(3). [viitattu 4.1.2018] Saatavissa: <https://journal.fi/inf/article/view/7079/5613>
- Polanyi, M. (1966/1983). *The tacit dimension. Reprinted*. USA: Doubleday & Company.
- Prahalad, C.K. & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: the next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5–14.
- Prochaska, J.O., DiClemente, C.C. & Norcross, J.C. (1992). In search of how people change: applications to addictive behaviors. *American psychologist*, 47(9), 1102–1114.
- Puro, U. & Matikainen, J. (2000). *Dialogi - yhdessä ajattelemisen taito*. Työväen sivistysliitto TSL.
- Pyykkönen, T. (toim.), (2013). *Liikuntaympäristöt kulttuuriperintönä - opas arviointiin*. Liikuntatieteellisen seuran julkaisu nro 170.
- Pässilä, A.H., Oikarinen, T. & Harmaakorpi, V. (2015). Collective voicing as a reflexive practice. *Management Learning*, 46(1), 67–86.
- Pässilä, A., Oikarinen, T., Parjanen, S. & Harmaakorpi, V. (2013). Interpretative dimension of user-driven service innovation: Forum Theatre in facilitating renewal in Finnish public health care. *Baltic Journal of Management*, 8(2), 166–182.
- Raami, A. (2015). *Intuition unleashed: on the application and development of intuition in the creative process*. Aalto yliopisto. Aalto University publication series 29/2015. Väitöskirja.
- Raasch, C., Herstatt, C. & Lock, P. (2008). The dynamics of user innovation: drivers and impediments of innovation activities. *International Journal of Innovation Management*, 12(03), 377–398.
- Raasch, C. & von Hippel, E. (2013). Innovation process benefits: the journey as reward. *MIT Sloan Management Review*, 55. 33–39.
- Reiner, M., Niermann, C., Jekauc, D. & Woll, A. (2013). Long-term health benefits of physical activity – a systematic review of longitudinal studies. *BMC Public Health*, 13(1), 813–821.
- Rintala, N. & Kuronen, T. (2006). How to share tacit nuclear knowledge? *International Journal of Nuclear Knowledge Management*, 2(2), 121–133.
- Roberts, A. (2014). Public sector innovation in the Australian public service. *Public Manager*, 43(1), 20–23.

- Ronkainen, S. (2004). Kvantitatiivisuus, tulkinnallisuus ja feministinen tutkimus. Teoksessa M. Liljeström (toim.), *Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta* (s. 44–69). Tampere: Vastapaino.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. (2011). *Tutkimuksen voimasanat*. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Røtnes, R. & Dybvik Staalesen, P. (toim.), (2009). New methods for user driven innovation in the health care sector. Oslo: Nordic Innovation Center. [viitattu 24.2.2019]
Saatavissa:
http://nordicinnovation.org/Global/_Publications/Reports/2010/New%20methods%20for%20user%20driven%20innovation%20in%20the%20health%20care%20sector.pdf
- Rovio, E., Hakonen, H., Laine, K., Helakorpi, S., Uutela, A., Havas, E. & Tammelin, T. (2011). Perherakenteen yhteys suomalaisten aikuisten liikunta-aktiivisuuteen. *Liikunta ja Tiede*, 48(1), 36–41.
- Rovio, E. & Saaranen-Kauppinen, A. (2014a). Liikuntaa arjen armoilla. Teoksessa: E. Rovio, A. Saaranen-Kauppinen & T. Pyykkönen (toim.), *Liikuntakynnyksen yli – ohjelmista ihmisen kohtaamiseen* (s. 13–25). Liikuntatieteellinen seura Impulssi nro 28.
- Rovio, E. & Saaranen-Kauppinen, A. (2014b). Liikunnan riskikohdat elämäkulussa. Teoksessa E. Rovio, A. Saaranen-Kauppinen & T. Pyykkönen (toim.), *Liikuntakynnyksen yli – ohjelmista ihmisen kohtaamiseen* (s. 11–12). Liikuntatieteellisen Seuran Impulssi nro 28.
- Rovio, E., Saaranen-Kauppinen, A., Pirkkalainen, M. & Lautamatti, L. (2013). Mikä sienirihmasto siellä alla piileekään. Toimintatutkimukseen osallistuneen perheenäidin liikuntasuhde osana identiteettiä. *Liikunta & Tiede*, 50(1), 67–74.
- Rowley, J., Kupiec-Teahan, B. & Leeming, E. (2007). Customer community and co-creation: a case study. *Marketing Intelligence & Planning*, 25(2), 136–146.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa, J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 9–38). Tampere: Vastapaino.
- Sacks, G., Swinburn, B.A. & Lawrence, M.A. (2008). A systematic policy approach to changing the food system and physical activity environments to prevent obesity. *Australia and New Zealand Health Policy*, 5(13). doi.org/10.1186/1743-8462-5-13
- Salmela, S., Kettunen, T. & Poskiparta, M. (2010). Vaikuttavan elintapaohjausintervention suunnittelu – helpommin sanottu kuin tehty. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, 47(3), 208–218.

- Salmikangas, A-K. (2015). Liikkumisen monet kasvot. Teoksessa H. Itkonen & A. Laine (toim.), *Liikunta yhteiskunnallisena ilmiönä* (s. 101–115). Jyväskylän yliopisto. Liikuntakasvatuksen laitos.
- Sandell, M., Mikkelsen, B.E., Lyytikäinen, A., Ojansivu, P., Hoppu, U., Hillgrén, A. & Lagström, H. (2016). Future for food education of children. *Futures*, 83, 15–23.
- Sanders, E.B.N. (2005). *Information, inspiration and co-creation*. The 6th International Conference of the European Academy of Design, March 29–31 2005, University of the Arts, Bremen, Germany.
- Sandström, S., Edvardsson, B., Kristensson, P. & Magnusson, P. (2008). Value in use through service experience. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(2), 112–126.
- Savory, C. (2009). Building knowledge translation capability into public-sector innovation processes. *Technology Analysis & Strategic Management*, 21(2), 149–171.
- Scardamalia, M. (2002). Collective cognitive responsibility for the advancement of knowledge. Teoksessa B. Smith (toim.), *Liberal education in a knowledge society* (s. 67–98). Chicago: Open Court.
- Scardamalia, M. & Bereiter, C. (2010). A brief history of knowledge building. *Canadian Journal of Learning and Technology*, 36.
- Schacter, D.L., Wagner, A.D. & Buckner, R.L. (2000). Memory systems of 1999. Teoksessa E. Tulvig & F. Craik (toim.), *The Oxford Handbook of Memory* (s. 627–643). New York: Oxford University Press.
- Scharmer, C.O. (2001). Self-transcending knowledge: organizing around emerging realities. Teoksessa I. Nonaka & D.J. Teece (toim.), *Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization* (s. 68–90). Lontoo: SAGE.
- Schulteß, P., Wegener, S., Neus, A. & Satzger, G. (2010). Innovating for and with your service customers: An assessment of the current practice of collaborative service innovation in Germany. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(4), 6503–6515.
- Schweisfurth, T.G. & Herstatt, C. (2016). How internal users contribute to corporate product innovation: the case of embedded users. *R&D Management*, 46(S1), 107–126.
- Scupola, A. & Nicolajsen, H.W. (2010). Service innovation in academic libraries: is there a place for the customers? *Library Management*, 31(4–5), 304–318.
- Scupola, A. & Zanfei, A. (2016). Governance and innovation in public sector services: the case of the digital library. *Government Information Quarterly*, 33(2), 237–249.

- Shah, S.K., Winston Smith, S. & Reedy, E.J. (2012). *Who are user entrepreneurs? Findings on innovation, founder characteristics, and firm characteristics (The Kauffman Firm Survey)*. Kauffman Foundation Report. Kansas City, MO: Kauffman.
- Simmons, R., Birchall, J. & Prout, A. (2012). User involvement in public services: 'Choice about Voice'. *Public Policy and Administration*, 27(1), 3–29.
- Simmons, R. & Brennan, C. (2017). User voice and complaints as drivers of innovation in public services. *Public Management Review*, 19(8), 1085–1104.
- Sørensen, L. & Nicolajsen, H.W. (2010). Service innovations. Challenges of user involvement in idea generation. *IEEE Vehicular Technology Magazine*, 5(1), 48–54.
- Stamatakis, E., Ekelund, U. & Wareham, N.J. (2007). Temporal trends in physical activity in England: the health survey for England 1991 to 2004. *Preventive Medicine*, 45(6), 416–423.
- Steier, F., Brown, J. & Mesquita da Silva, F. (2015). The World Café in action research settings. Teoksessa H. Bradbury (toim.), *The SAGE handbook of action research* (s. 211–219). London ; SAGE.
- STM. (2013). *Muutosta liikkeellä! Valtakunnalliset yhteiset linjaukset terveyttä ja hyvinvointia edistävään liikuntaan 2020*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:10.
- Stuermer, M., Spaeth, S. & von Krogh, G. (2009). Extending private-collective innovation: a case study. *R&d Management*, 39(2), 170–191.
- Ståhlbröst, A. & Bergvall-Kåreborn, B. (2008). Constructing representations of users needs – a Living Lab approach. Teoksessa V. Asproth (toim.), *Public systems in the future: possibilities, challenges and pitfalls*. 31. Information Systems Research Seminar in Scandinavia , Åre, Sweden.
- Sundbo, J. & Toivonen, M. (2011). Introduction. Teoksessa J. Sundbo & M. Toivonen (toim.), *User-based innovation in services* (s. 1–21). Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Suni, J. & Taulaniemi, A. (toim.), (2012). *Terveyskunnan testaus – menetelmä terveysliikunnan edistämiseen*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Suomen virallinen tilasto (SVT). (2019). Työssäkäynti. Pääasiallinen toiminta ja ammattiasema, 1. Taloudellinen huoltosuhde oli 137 vuonna 2017. Helsinki: Tilastokeskus. [viitattu 23.4.2019] Saatavissa: http://www.stat.fi/til/tyokay/2017/01/tyokay_2017_01_2019-02-12_kat_001_fi.html

- Suomi, K. (1998). *Liikunnan yhteissuunnittelumetodi - metodin toimivuuden arviointi Jyväskylän Huhtasuon lähiössä*. Jyväskylän yliopisto. Studies in Sport, Physical Education and Health 58. Väitöskirja.
- Suomi, K. (2008). Uutta osallistuvaa suunnittelua Keravan projektissa. Teoksessa M. Fogelholm. (toim.), *Keravan lähiliikuntapaikkaprojektin loppuraportti* (s. 22–31). Tampere: PK-Paino.
- Suomi, K. & Kotthaus, D. (toim.), (2017). *Neighbourhood sport facility*. LIKES Research Reports on Physical Activity and Health 327.
- Suomi, K., Sjöholm, K., Matilainen, P., Nuutinen, L., Myllylä, S., Glan, V., ... & Lee, A. (2012). *Liikuntapaikkapalvelut ja väestön tasa-arvo: seurantatutkimus liikuntapaikkapalveluiden muutoksista 1998–2009*. Jyväskylä: Koppijyvä.
- Suryanegara, M., Nugraha, I.G.D., Adhi, B.A., Lubis, M.F. & Putra, M.R.E. (2015). The local innovation perspective: development of mobile-Herbal service for Indonesia's mobile cellular market. *International Journal of Technology*, 6(2), 109–120.
- Svensson, P.O. & Hartmann, R.K. (2018). Policies to promote user innovation: makerspaces and clinician innovation in Swedish hospitals. *Research Policy*, 47(1), 277–288.
- Säljö, R. (2004). *Oppimiskäytännöt: sosiokulttuurinen näkökulma*. Suomentanut B. Grönholm. 2. painos. Helsinki: WSOY. Ruotsinkielinen alkuteos 2000.
- Tee, M.Y. & Lee, S.S. (2013). Advancing understanding using Nonaka's model of knowledge creation and problem-based learning. *International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning*, 8(3), 313–331.
- Terveyttä edistävä liikunta kunnissa vuonna 2016*. (2017). Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 325.
- The World Cafe. (2018). [viitattu 25.10.2018] Saatavissa: <http://www.theworldcafe.com/key-concepts-resources/world-cafe-method/>
- THL. (2018). *Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti 20/2018*. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti 20/2018. [viitattu 25.11.2018] Saatavissa: urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018070326792.
- Thomke, S. & von Hippel, E. (2002). Customers as innovators: a new way to create value. *Harvard Business Review*, 80(4), 74–85.
- Thorp, A.A., Owen, N., Neuhaus, M. & Dunstan, D.W. (2011). Sedentary behaviors and subsequent health outcomes in adults: a systematic review of longitudinal studies, 1996–2011. *American Journal of Preventive Medicine*, 41(2), 207–215.

- Tieteen termipankki. (2016). *Tuttuustieto*. [viitattu 5.5.2019] Saatavissa: <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:tuttuustieto>
- Tiihonen, A. (2015). *Liikuntakulttuurin käsitteitä tiedetoimittajille*. [viitattu 24.4.2019] Saatavissa: https://www.miksiliikun.fi/wp-content/uploads/2012/08/Liikuntakulttuurin_k%C3%A4sitteit%C3%A4_Tiihonen2015.pdf
- Timmerman, J.G., Tönis, T.M., Dekker-van Weering, M.G., Stuiver, M.M., Wouters, M.W., van Harten, W.H., Hermens, H.J. & Vollenbroek-Hutten, M.M. (2016). Co-creation of an ICT-supported cancer rehabilitation application for resected lung cancer survivors: design and evaluation. *BMC Health Services Research*, 16(1), 155. doi:10.1186/s12913-016-1385-7
- Toivonen, M., Tuominen, T. & Brax, S. (2007). Innovation process interlinked with the process of service delivery: a management challenge in KIBS. *Economies et Sociétés*, 41(3), 355–384.
- Toom, A. (2006). *Tacit pedagogical knowing: at the core of teacher's professionalism*. Helsingin yliopisto. Research Report 276. Väitöskirja.
- Toom, A. (2008). Hiljaista tietoa vai tietämistä. Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.), *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta* (s. 33–58). Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Gummerus.
- Toom, A. (2012). Considering the artistry and epistemology of tacit knowledge and knowing. *Educational Theory*, 62(6), 621–640.
- Toom, A. (2016). Hiljainen tieto ja asiantuntijuus. Teoksessa E. Kallio (toim.), *Ajattelun kehitys aikuisuudessa. Kohti moninäkökulmaisuuutta* (s. 245–268). Kasvatusalan tutkimuksia 71. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Toom, A. & Onnismaa, J. (2008). Johdanto. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.), *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta* (s. 9–30). Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Gummerus.
- Tsoukas, H. (2005). Do we really understand tacit knowledge? Teoksessa S. Little & T. Ray (toim.), *Managing Knowledge: an Essential Reader* (s. 107–126). 2. painos. Lontoo: SAGE.
- Tsoukas, H. (2009). A dialogical approach to the creation of new knowledge in organizations. *Organization Science*, 20(6), 941–957.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

- Tuominen, M. (2016). Aikuisen ajattelua koskeva käsitteistö: filosofista tarkastelua. Teoksessa E. Kallio (toim.), *Ajattelun kehitys aikuisuudessa. Kohti moninäkökulmaisuuutta* (s. 355–379). Kasvatusalan tutkimuksia 71. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Tuunanen, K., Puurunen, A., Malvela, M. & Kivimäki, S. (2016). *Laatua liikuntaneuvontaan*. Liikunnan ja kansanterveyden edistämissäätiö LIKES. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja, 313.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2013). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [viitattu 23.1.2019] Saatavissa: www.tenk.fi.
- Tynjälä, P. (2002). *Oppiminen tiedon rakentamisena: konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita*. 1.–3. painos. Tampere: Tammer paino.
- Tynjälä, P. (2008). Perspectives into learning at the workplace. *Educational Research Review*, 3(2), 130–154.
- Tynjälä, P., Heikkinen, H.L. & Huttunen, R. (2005). Konstruktivistinen oppimiskäsitys oppimisen ohjaamisen perustana. Teoksessa P. Kalli & A. Malinen (toim.), *Konstruktivismi ja realismi* (s. 20–48). Aikuiskasvatuksen 45. vuosikirja. Helsinki: Gummerus.
- UKK-instituutti. (2019). [viitattu 5.12.2019] Saatavissa: <https://www.ukkinstituutti.fi/liikkumisensuositus/liikkumisen-suositusten-historia>
- Valtiovarainministeriö. (2013). *Kuntien tehtävien kartoitus*. Raportti 2012. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2/2013.
- Valtonen, A. (2005). Ryhmäkeskustelut – millainen metodi. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.), *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 223–241). Tampere: Vastapaino.
- van der Weegen, S., Verwey, R., Spreeuwenberg, M., Tange, H., van der Weijden, T. & de Witte, L. (2013). The development of a mobile monitoring and feedback tool to stimulate physical activity of people with a chronic disease in primary care: a user-centered design. *JMIR mHealth and uHealth*, 1(2). doi:10.2196/mhealth.2526
- Vasankari, T. & Kolu, P. (toim.), (2018). *Liikkumattomuuden lasku kasvaa – vähäisen fyysisen aktiivisuuden ja heikon fyysisen kunnon yhteiskunnalliset kustannukset*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 31/2018.
- Vigoda-Gadot, E., Shoham, A., Schwabsky, N. & Ruvio, A. (2008). Public sector innovation for Europe: a multinational eight-country exploration of citizens' perspectives. *Public Administration*, 86(2), 307–329.

- Virtainlahti, S. (2006). *"Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua." : Etnografinen tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä tapausyrityksessä*. Jyväskylän yliopisto. Lisenssiaattityö.
- Virtanen, I. (2014). *How tacit is tacit knowledge? Polanyi's theory of knowledge and its application in knowledge management theories*. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1947. Väitöskirja.
- VNS. (2018). *Valtioneuvoston selonteko liikuntapolitiikasta*. Valtioneuvoston selonteko VNS 6/2018.
- von Hippel, E. (1976). The dominant role of users in the scientific instrument innovation process. *Research Policy*, 5(3), 212–239.
- von Hippel, E. (1986). Lead users: a source of novel product concepts. *Management Science*, 32(7), 791–805.
- von Hippel, E. (2005). *Democratizing innovation*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Wallin, M.W. & Krogh, G.V. (2010). Organizing for open innovation: focus on the integration of knowledge. *Organizational Dynamics*, 39(2), 145–154.
- Wandahl, S., Jacobsen, A., Heidemann Lassen, A., Bolvig Poulsen, S. & Sørensen, H. (2011). User-driven innovation in a construction material supply network. *Construction Innovation*, 11(4), 399–415.
- Weber, Y. & Tarba, S.Y. (2014). Strategic agility: a state of the art. Introduction to the special section on strategic agility. *California Management Review*, 56(3), 5–12.
- WHO. (2009). Global health risks: mortality and burden of disease attributable to selected major risks. World Health Organization. [viitattu 7.4.2019] Saatavissa: https://www.who.int/healthinfo/global_burden_disease/GlobalHealthRisks_report_full.pdf
- Wikström, S. (1996). The customer as co-producer. *European Journal of Marketing*, 30(4), 6–19.
- Windrum, P. (2008a). Conclusion: public innovation and entrepreneurship. Teoksessa P. Windrum & P. Koch (toim.), *Innovation in public sector services. Entrepreneurship, creativity and management* (s. 228–243). USA: Edward Elgar Publishing Limited.
- Windrum, P. (2008b). Innovation and entrepreneurship in public services. Teoksessa P. Windrum & P. Koch (toim.), *Innovation in public sector services. Entrepreneurship, creativity and management* (s. 3–20). USA: Edward Elgar Publishing Limited.

- Windrum, P., Schartinger, D., Rubalcaba, L., Gallouj, F. & Toivonen, M. (2016). The co-creation of multi-agent social innovations: a bridge between service and social innovation research. *European Journal of Innovation Management*, 19(2), 150–166.
- Wise, E. & Høgenhaven, C. (toim.), (2008). *User-driven innovation - context and cases in the Nordic region*. Nordic Innovation Centre.
- Wood, C. & Leighton, D. (2010). *Measuring social value: the gap between policy and practice*. Lontoo: Demos.
- Zimmerling, E., Purтик, H. & Welpе, I.M. (2017). End-users as co-developers for novel green products and services – an exploratory case study analysis of the innovation process in incumbent firms. *Journal of Cleaner Production*, 162, S51–S58.
- Yin, R.K. (1999). Enhancing the quality of case studies in health services research. *Health Services Research*, 34(5), Part II, 1209–1224.
- Yin, R.K. (2014). *Case study research - desing and methods*. 5. painos. USA: SAGE.

Liite A: Yläasteikäisten jatkettavat lauseet

Jatka lauseita

Toisessa osassa tehtävänäsi on jatkaa annettuja lauseen alkujia. Jatka seuraavia lauseita...

- Paras kokemukseni liikunnasta on
- Ikävin kokemukseni liikunnasta on
- Jos saisin valita minkä tahansa liikuntalajin, jota harrastaisin, se olisi
- Unelmieni liikuntaympäristö olisi
- Jos keksisin oman liikuntatavan se olisi
- Kunnassani haluaisin harrastaa
- En halua liikkua, koska
mutta voisin harkita liikuntaa, jos
- Liikunnasta saan
- Liikunta on kivaa, kun
- Liikunta on ikävää, kun
- Liikkuisin enemmän, jos
- Koulussa liikunta on _____ koska
- Minulle liikunta tarkoittaa
- Liikuntaharrastukseni lähti liikkeelle
- Liikuntaharrastukseni ei lähtenyt liikkeelle

Liite B: Elintapaohjausta saaneiden lomakekysely

Kyselylomake koostuu 21 kysymyksestä. Vastatkaa kysymyksiin merkitsemällä kohta, joka mielestänne kuvaa parhaiten tämänhetkistä tilannettanne, mielipidettänne tai toivettanne. Valitkaa yksi kohta, ellei toisin mainita. Avoimiin kysymyksiin voitte vastata omin sanoin. Kyselylomakkeen täyttämiseen kuluu aikaa noin 10–15 minuuttia. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, ja henkilöllisyytenne ei tule esille missään vaiheessa.

Esitiedot

Sukupuoli Mies _____ Nainen _____

Ikä _____

1. Oletteko saaneet liikkumislähetteen?

Kyllä _____ Ei _____

2. Kuulutteko johonkin elintapaohjausryhmään?

Kyllä _____ Ei _____

Terveysliikunta

3. Millainen on mielestänne nykyinen fyysinen kuntonne?

- a) hyvä
- b) melko hyvä
- c) tyydyttävä
- d) melko huono
- e) huono

4. Kuinka usein harrastatte vapaa-ajan liikuntaa vähintään puoli tuntia niin, että ainakin lievästi hengästytte ja hikoilette?

- a) päivittäin
- b) 4–6 kertaa viikossa
- c) 3 kertaa viikossa
- d) 2 kertaa viikossa
- e) kerran viikossa
- f) 2–3 kertaa kuukaudessa
- g) muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- h) en voi vammaan tai sairauden vuoksi harrastaa liikuntaa

5. Millaisia liikuntamuotoja harrastatte tai haluaisitte harrastaa mieluiten? Voitte ympyröidä useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- | | |
|--|-------------------------------|
| a) uinti | k) luistelu tai rullaluistelu |
| b) hiihto | l) laskettelu |
| c) kuntosaliharjoittelu | m) golf |
| d) kävely | n) sauvakävely |
| e) juoksu | o) jääkiekko |
| f) pallopelit (esim. jalkapallo, tennis, sulkapallo) | p) kuntovoimistelu ohjatusti |
| g) voimistelu | q) vesivoimistelu |
| h) pyöräily | r) muu, mikä? _____ |
| i) tanssi | |
| j) aerobic | |

6. Miten vuodenaajat vaikuttavat siihen, millaista liikuntaa harrastatte?

7. Kenen kanssa harrastatte mieluiten liikuntaa?

- a) yksin
- b) ryhmässä
- c) kaverin tai esimerkiksi puolison kanssa
- d) vaihtelevasti
- e) muu, mikä? _____

Liikuntaneuvonta

8. Oletteko saaneet liikuntaneuvontaa?

Kyllä _____ Ei _____

9. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, keneltä olette saaneet liikuntaneuvontaa?

- a) lääkäriltä
- b) hoitajalta
- c) liikuntaneuvojalta
- d) liikunnanohjaajalta
- e) muulta, keneltä? _____

10. Saitteko mielestänne liikuntaneuvonnasta tarpeeksi tietoa ja tukea liikunnan lisäämiseen tai aloittamiseen?

11. Miten ja miksi olette muuttaneet liikunta- tai muita elintapatottumuksianne liikuntaneuvonnan tai elintapaohjauksen seurauksena?

12. Koetteko liikuntaneuvontakäytännön olevan toimiva kunnassanne? Mitä kehitysehdotuksia haluaisitte esittää koskien elintapa- ja liikuntaneuvontakäytäntöä?

Liikuntapalvelut

13. Oletteko tyytyväinen kuntanne liikuntapalveluihin ja liikuntamahdollisuuksiin?

Kyllä ___ Ei ___

Perustelut _____

14. Onko mieleisenne liikuntamuodon harrastaminen mahdollista kunnassanne?

Kyllä ___ Ei, mikä liikuntamuoto _____

15. Onko kunnan tiedotus liikuntapalveluista ja liikunnan harrastusmahdollisuuksista mielestänne riittävää?

Kyllä ___ Ei ___

16. Mistä saatte tietoa kunnan liikuntapalveluista tällä hetkellä?

a) internet

b) paikallislehti tai muu sanomalehti

c) radio tai televisio

d) mainokset

e) ystävä tai sukulainen

g) jostain muualta, mistä? _____

17. Mistä haluaisitte saada tietoa kunnan liikuntapalveluista?

- a) internet
- b) paikallislehti tai muu sanomalehti
- c) radio tai televisio
- d) mainokset
- f) jostain muualta, mistä? _____

18. Mitä kehitysehdotuksia haluaisitte esittää koskien liikuntapalveluita ja -mahdollisuuksia?

Motiivit

19. Jos harrastatte liikuntaa, mitkä seuraavista tekijöistä motivoivat teitä liikkumaan? Voitte ympyröidä useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- a) liikunnan tuoma hyvä olo
- b) liikunnan mielekkyys
- c) terveys
- d) fyysisen kunnon parantaminen
- e) ulkonäkö
- f) tavoitteet
- k) jokin muu syy, mikä? _____
- g) ylipaino
- h) lääkärin tai muun terveystalon ammattilaisen kehoitus
- i) ystävät ja/tai perhe
- j) luonto

20. Mitkä seuraavista tekijöistä rajoittavat eniten liikunnan harrastamistanne? Voitte ympyröidä useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- a) ajanpuute
- b) sopivien liikuntatilojen puute
- c) harrastusryhmän puute
- d) harrastuskaverin puute
- e) liikuntataitojen puute
- f) kotityöt
- g) lastenhoito
- h) tiedon puute liikuntapalveluista ja mahdollisuuksista
- i) liikuntatilojen huono viihtyvyys
- j) mieleisen liikuntamuodon harrastamismahdollisuuden puuttuminen
- k) liikuntavarojen puute
- v) jokin muu syy, mikä? _____
- l) liikunnan harrastamisesta koituvat kustannukset
- m) liian korkeat liikuntapalvelumaksut
- n) en pidä liikunnasta
- o) työstä johtuva väsymys
- p) muut harrastukset
- q) liikuntapaikkojen etäisyys
- r) loukkaantumisen pelko
- s) aikaisempi tai nykyinen sairaus
- t) vaikeat kulkuyhteydet liikuntapaikoille
- u) vähäinen liikuntamotivaatio

21. Mitkä tekijät motivoisivat teitä ylläpitämään/lisäämään liikuntaa tai aloittamaan liikunnan harrastamisen?

ACTA UNIVERSITATIS LAPPEENRANTAENSIS

856. IFTEKHAR, SIDRA. Synthesis of hybrid bio-nanocomposites and their application for the removal of rare earth elements from synthetic wastewater. 2019. Diss.
857. HUIKURI, MARKO. Modelling and disturbance compensation of a permanent magnet linear motor with a discontinuous track 2019. Diss.
858. AALTO, MIKA. Agent-based modeling as part of biomass supply system research. 2019. Diss.
859. IVANOVA, TATYANA. Atomic layer deposition of catalytic materials for environmental protection. 2019. Diss.
860. SOKOLOV, ALEXANDER. Pulsed corona discharge for wastewater treatment and modification of organic materials. 2019. Diss.
861. DOSHI, BHAIRAVI. Towards a sustainable valorisation of spilled oil by establishing a green chemistry between a surface active moiety of chitosan and oils. 2019. Diss.
862. KHADIJEH, NEKOUJIAN. Modification of carbon-based electrodes using metal nanostructures: Application to voltammetric determination of some pharmaceutical and biological compounds. 2019. Diss.
863. HANSKI, JYRI. Supporting strategic asset management in complex and uncertain decision contexts. 2019. Diss.
864. OTRA-AHO, VILLE. A project management office as a project organization's strategizing tool. 2019. Diss.
865. HILTUNEN, SALLA. Hydrothermal stability of microfibrillated cellulose. 2019. Diss.
866. GURUNG, KHUM. Membrane bioreactor for the removal of emerging contaminants from municipal wastewater and its viability of integrating advanced oxidation processes. 2019. Diss.
867. AWAN, USAMA. Inter-firm relationship leading towards social sustainability in export manufacturing firms. 2019. Diss.
868. SAVCHENKO, DMITRII. Testing microservice applications. 2019. Diss.
869. KARHU, MIIKKA. On weldability of thick section austenitic stainless steel using laser processes. 2019. Diss.
870. KUPARINEN, KATJA. Transforming the chemical pulp industry – From an emitter to a source of negative CO2 emissions. 2019. Diss.
871. HUJALA, ELINA. Quantification of large steam bubble oscillations and chugging using image analysis. 2019. Diss.
872. ZHIDCHENKO, VICTOR. Methods for lifecycle support of hydraulically actuated mobile working machines using IoT and digital twin concepts. 2019. Diss.
873. EGOROV, DMITRY. Ferrite permanent magnet hysteresis loss in rotating electrical machinery. 2019. Diss.
874. PALMER, CAROLIN. Psychological aspects of entrepreneurship – How personality and cognitive abilities influence leadership. 2019. Diss.

875. TALASEK, TOMAS. The linguistic approximation of fuzzy models outputs. 2019. Diss.
876. LAHDENPERÄ, ESKO. Mass transfer modeling in slow-release dissolution and in reactive extraction using experimental verification. 2019. Diss.
877. GRÜNENWALD, STEFAN. High power fiber laser welding of thick section materials - Process performance and weld properties. 2019. Diss.
878. NARAYANAN, ARUN. Renewable-energy-based single and community microgrids integrated with electricity markets. 2019. Diss.
879. JAATINEN, PEKKO. Design and control of a permanent magnet bearingless machine. 2019. Diss.
880. HILTUNEN, JANI. Improving the DC-DC power conversion efficiency in a solid oxide fuel cell system. 2019. Diss.
881. RAHIKAINEN, JARKKO. On the dynamic simulation of coupled multibody and hydraulic systems for real-time applications. 2019. Diss.
882. ALAPERÄ, ILARI. Grid support by battery energy storage system secondary applications. 2019. Diss.
883. TYKKYLÄINEN, SAILA. Growth for the common good? Social enterprises' growth process. 2019. Diss.
884. TUOMISALO, TEEMU. Learning and entrepreneurial opportunity development within a Finnish telecommunication International Venture. 2019. Diss.
885. OYEDEJI, SHOLA. Software sustainability by design. 2019. Diss.
886. HUTTUNEN, MANU. Optimizing the specific energy consumption of vacuum filtration. 2019. Diss.
887. LIIKANEN, MIIA. Identifying the influence of an operational environment on environmental impacts of waste management. 2019. Diss.
888. RANTALA, TERO. Operational level performance measurement in university-industry collaboration. 2019. Diss.
889. LAUKKANEN, MINTTU. Sustainable business models for advancing system-level sustainability. 2019. Diss.
890. LOHRMANN, CHRISTOPH. Heuristic similarity- and distance-based supervised feature selection methods. 2019. Diss.
891. ABDULLAH, UMMI. Novel methods for assessing and improving usability of a remote-operated off-road vehicle interface. 2019. Diss.
892. PÖLLÄNEN, ILKKA. The efficiency and damage control of a recovery boiler. 2019. Diss.
893. HEKMATMANESH, AMIN. Investigation of EEG signal processing for rehabilitation robot control. 2019. Diss.



ISBN 978-952-335-482-1
ISBN 978-952-335-483-8 (PDF)
ISSN-L 1456-4491
ISSN 1456-4491
Lappeenranta 2020