

LIIKUNTAPALVELUIDEN KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN – TAPAUSTUTKIMUKSENA PIENTEN LASTEN ÄIDIT

Paula Harmokivi-Saloranta, LitM, Lahden ammattikorkeakoulu, tohtorivalmennettava. Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT. Mukkulankatu 19, PL 14, 15101 Lahti. P. 044-708 0747. Sähköposti: paula.harmokivi-saloranta@lamk.fi (yhteyshenkilö). **Sirpa Laitinen-Väänänen**, TtT. Jyväskylän ammattikorkeakoulu/ammattillinen opettajakorkeakoulu.

TIIVISTELMÄ

Harmokivi-Saloranta, P. & Laitinen-Väänänen, S. 2019. Liikuntapalveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen – tapaustutkimuksena pienten lasten äidit. Liikunta & Tiede 56 (1), 93–99.

■ Tutkimus tarkastelee käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin hyödyntämistä liikuntapalveluiden kehittämisessä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaista tietoa käyttäjälähtöinen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuottaa liikuntapalveluiden kehittämiseen ja pohtia tämän tiedon hyödyntämistä kunnan liikuntapalveluiden kehittämisessä.

Tutkimus oli monitapaustutkimus, joka perustui kahteen samanlaiseen, eri konteksteissa toteutettuihin tapauksiin. Tutkimuksen tarkastelun kohteena olivat pienten lasten äidit liikuntapalveluiden käyttäjinä. Aineistonkeruuna toimivat ryhmäkeskustelut. Aineistot analysoitiin ensin sisällön analyysillä. Tässä vaiheessa poimittiin liikuntapalveluihin ja liikuntaan liittyviä ilmaisuja. Tämän jälkeen tietojen analysointia laajennettiin tekemällä uusia kysymyksiä "mitä käyttäjät tekevät?" ja "miten". Tapaukset analysoitiin ensin erikseen ja sen jälkeen tapauksia verrattiin keskenään samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien löytämiseksi.

Tutkimuksen tuloksena löydettiin, että käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuotti ymmärrystä käyttäjäryhmästä ja heidän asuin ympäristöstään sekä käyttäjien ilmaisemia toiveita ja kehittämisideoita. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että liikuntapalveluiden kehittämisen näkökulmasta sekä käyttäjäymmärrys että ymmärrys asuinalueesta mahdollistavat kohdennettujen liikuntapalveluiden kehittämisen.

Asiasanat: liikuntapalvelut, käyttäjälähtöinen palveluinnovaatio, monitapaustutkimus

ABSTRACT

Harmokivi-Saloranta, P. & Laitinen-Väänänen, S. 2019. Developing sport services by using the user-driven innovation approach – mothers of young children as a case study. Liikunta & Tiede 56 (1), 93–99.

■ This study focused on developing sport services by using the user-driven service innovation approach. The purpose of this study was to find out what kind of knowledge the initial phase of the user-driven service innovation produces to sport-related services and consider utilizing this knowledge in the development of public sports services.

The study was a multiple case study, which focus on mothers of young children as users of sport-related services. The data was gathered in group discussions. The data were analyzed by using content analysis. In the first phase, sport- and physical activity -related expressions were collected from the data. Thereafter analysis of the data was extended by presenting new questions to the data "what do users do?" and "how". The cases were first analyzed separately and thereafter the cases were compared to find similarities and differences.

The results showed that the initial phase of the user-driven innovation process produced three kinds of knowledge tangible needs and development ideas, understanding of the user group and its residential area. In conclusion: The understanding of the user group and its residential area allows for the development of targeted sports services.

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

JOHDANTO

Suomalainen liikkuu terveytensä kannalta liian vähän. Bennien ym. (2017) kyselytutkimuksen mukaan aikuisista vain noin 10 prosenttia liikkui terveysliikuntasuosituksien mukaisesti. Vapaa-ajan liikunta-harrastuksen on nähty yleistyvän 1970-luvun lopusta alkaen (Heldán & Helakorpi 2015, 27), mutta toisaalta yhteiskunnan teknistymisen, autoistumisen ja elämän helpottumisen seurauksena arjen fyysinen aktiivisuus kuten työmatkaliikunta on vähentynyt (Hallal ym. 2012, 253).

Fyysistä aktiivisuutta on edistetty useilla eri tavoilla (Heath ym. 2012). Kunnat tarjoavat kuntalaisten fyysisen aktiivisuuden edistämiseksi erilaisia liikuntapalveluita, joiksi voidaan määritellä kaikki toimet, jotka tukevat ja mahdollistavat kuntalaisten liikunnan toteuttamista. Näin tarkasteltuna kunnan liikuntapalvelut sisältävät sekä kunnan tarjoamat ohjatut liikuntapalvelut (esim. liikuntaryhmät, liikuntaneuvontapalvelu) että liikuntaympäristöt. Liikuntaympäristöiksi ymmärretään yli hallintorajojen tarjoamat liikuntaa mahdollistavat ympäristöt kuten kevyenliikenteenväylät, rakennetut sisä- ja ulkoliikuntapaikat sekä luontoon rakennetut reitit ja virkistysalueet että luonnon käytöstä syntyneet polut (Pyykkönen 2013, 15). Kuntien lisäksi erilaisia liikuntapalveluita tarjoavat muut julkisen sektorin toimijat, monet yksityiset yritykset sekä yhdistykset (Ilmanen 2015).

Monista julkisesti ja yksityisesti tuotetuista palveluista ja toimenpiteistä huolimatta ihmisiä ei ole saatu innostettua ja kannustettua liikkumaan riittävästi. Kansanterveyden näkökulmasta fyysisen aktiivisuuden edistäminen olisi kuitenkin välttämätöntä (Bennie ym. 2017), jotta voitaisiin ennaltaehkäistä kroonisia kansantauteja (Murtagh ym. 2015; Reiner ym. 2013), edistää kuntalaisten kokonaisvaltaista hyvinvointia ja terveyttä (Frew ym. 2014) sekä säästää julkisia varoja (Vasankari ym. 2018). Tarvitaan siis uudenlaisia tapoja ja palveluiden kehittämisprosesseja, jotta saavutetaan uusia liikuntapalveluiden käyttäjiä.

Kohti käyttäjälähtöistä palveluinnovointia

Innovaatiotoiminnan avulla voidaan hakea ratkaisuja haasteellisiin yhteiskunnallisiin ongelmiin. Innovointiin liittyviä käsitteitä ja itse innovaatiota käytetään ja määritellään eri tavoin (Hennala 2011, 34–35). Onkin usein vähintäänkin hankalaa, ellei jopa keinotekoista vetää rajaa innovaatiotoiminnan ja jatkuvan kehittämisen välille (Hennala & Melkas 2010, 232). Julkisella sektorilla puhutaan innovaatiokäsitteen sijasta usein muun muassa uusista palveluista, rakenneuudistuksista sekä reformeista (Hämäläinen ym. 2011, 219). Innovoinnilla sekä käsitteenä että toimintana on kuitenkin paikkansa, sillä se mahdollistaa eri innovaatiotyyppien kuten palvelu-, organisaatio- ja/tai prosessi-inno-

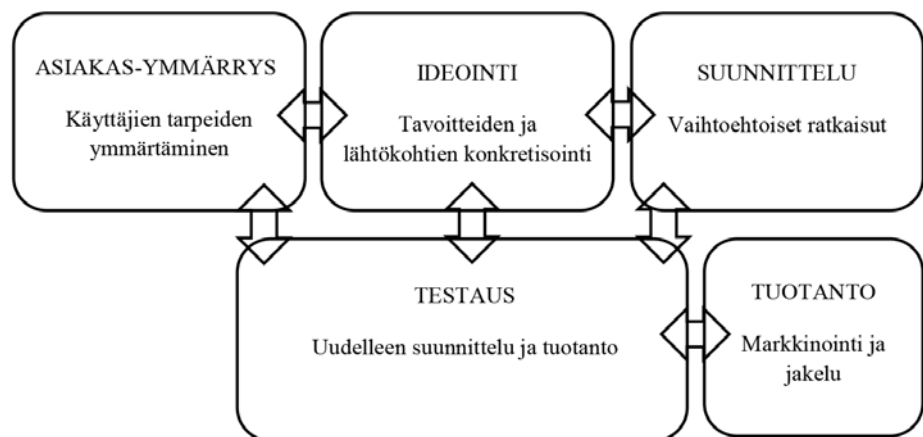
vaatioiden tunnistamisen ja tarkastelemisen uusista ja monipuolisista näkökulmista (Pekkarinen & Melkas 2010, 58).

Innovaatioprosessista voidaan tunnistaa viisi vaihetta (Jäppinen 2011, 156–160) (Kuva 1). Kehittämisestä vastaava käynnistää vuoro-vaikutteisen innovaatioprosessin käyttäjien kanssa ja ensimmäisessä vaiheessa selvitetään asiakkaiden kokemuksia olemassa olevista palveluista ja syvennetään ymmärrystä käyttäjien arjesta ja heidän koti- ja palveluympäristöstään. Ideointivaiheessa konkretisoidaan käyttäjämäärityksen pohjalta tavoitteet ja lähtökohdat palvelunkehittämiselle, ja suunnitteluvaiheessa rakennetaan vaihtoehtoisia palvelukokonaisuuksia käyttäjätarpeisiin. Innovaatioprosessi sisältää myös palvelun testaamisen ja arvioinnin sekä mahdollisesti palveluiden levittämisen laajemmalle. Julkisella sektorilla innovaatioprosessi ei kulje lineaarisesti vaiheesta toiseen vaan rakentuu käyttäjien, kehittäjien ja päätöksentekijöiden monivaiheisesta vuoropuhelusta.

Perinteisessä mallissa organisaatioissa innovaatioita on kehitetty sisäisen asiantuntijuuden pohjalta (Hämäläinen ym. 2011, 219), ja palveluita on tuotettu niiden käyttäjille, ei yhdessä heidän kanssaan (Jung 2010, 440). Tällä tavoin toteutetun palveluinnovaation haasteena voi olla se, että liikuntapalveluiden kehittämisestä vastaa näin jo yhteisen ymmärryksen liikunnan tärkeydestä jakavat henkilöt (Kauravaara 2013, 14) ja että liikuntapalveluiden käyttäjien oletetaan olevan melko homogeeninen ryhmä, jolloin samanlaiset palvelut sopisivat kaikille (Hartley 2005, 29). Näin ollen asiantuntijälähtöinen palveluinnovaatioprosessi ei välttämättä tuota ratkaisuja erilaisille käyttäjille, potentiaalisille käyttäjille tai heille, jotka eivät koe liikuntaa tärkeäksi tai merkitykselliseksi.

Käyttäjälähtöinen palveluinnovaatio tarjoaa mahdollisuuden lähestyä liikuntapalveluiden kehittämistä ja uudistamista kuntalaisten fyysisen aktiivisuuden lisäämiseksi. Nordic Innovation Centren (2007) julkaiseman raportin mukaan käyttäjälähtöisyys toteutuu parhaiten osallistamalla kuntalaiset konkreettisesti palvelun kehittämisprosessiin, jolloin voidaan synnyttää uusia palveluinnovaatioita, jotka voidaan määritellä Toivosen ym. (2007, 369) mukaan ”uudeksi palveluksi tai olemassa olevaan palveluun tehdyksi uudistukseksi, joka on pantu käytäntöön ja joka tuottaa hyötyä kehittäjälleen”. Käyttäjälähtöisessä palveluinnovaatiossa asiakasymmärryksellä tarkoitetaan, verrattuna perinteiseen innovaatioprosessiin, syvällisemmän ymmärryksen hankkimista käyttäjien tarpeista ja pyrkimällä saamaan esiin heidän tiedostamattomakin tarpeensa (Jensen 2012, 17). Tiedostamattomilla tarpeilla tarkoitetaan niitä tarpeita, joita käyttäjät itse eivät pysty suoraan argumentoimaan (Haldin-Herrgård 2004, 4).

Käyttäjien osallistuminen innovaatioprosessin alkuvaiheeseen, nähdäänkin lisäarvoksi uusien innovaatioaihioiden löytämiseksi (Lettl ym.



KUVA 1. Innovaatioprosessin vaiheet (mukaillen Jäppinen 2011, 159).

2006). Tutkimukset ovat osoittaneet myös, että asiakkaiden ideat ja toiveet voivat sekä kasvattaa palveluiden arvoa ja lisätä palvelun onnistumisen todennäköisyyttä (van der Weegen 2013) että parantaa niiden laatua. Tällöin paranee myös palveluiden tuottavuus, koska tarpeettomien palveluiden riski vähenee ja käyttäjien luottamus palveluihin kasvaa. (Jäppinen 2011, 159.) Tästä huolimatta Liangin ym. (2018) tutkimuksen mukaan Suomessa kuntasektorilla käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta on vielä vähäistä ja julkisten palveluiden johtajat eivät näe kuntalaisten osallistamisen tuovan lisäarvoa palveluiden kehittämiseen.

Käyttäjälähtöinen palveluinnovointi julkisella sektorilla

Julkisen ja yksityisen sektorin palveluinnovaatiotoiminnan tavoitteet eroavat. Yksityisellä sektorilla käyttäjälähtöistä palveluinnovaatiotoimintaa tarkastellaan liiketoiminnallisesta näkökulmasta, jolloin tavoitteena on pyrkiä erottumaan muista palveluntuottajista saamalla kilpailuetua (Hennala & Melkas 2010, 232). Julkisella sektorilla käyttäjälähtöisen palveluinnovaatiotoiminnan lähtökohdat ovat moninaisemmat ja toiminnan tavoitteena on muun muassa kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen sekä demokratian, tasa-arvon ja turvallisuuden toteutumisesta huolehtiminen (Hennala ym. 2008, 94–95).

Julkisella sektorilla käyttäjälähtöistä palveluinnovaatio on käytetty muuan muassa sosiaali- ja terveysalalla ikääntyneiden hyvinvointipalveluiden (Hennala 2011) ja itsehoitoa tukevien teknologisten ratkaisujen (Timmerman ym. 2016; van der Weegen ym. 2013) sekä kulttuurialalla kirjastopalveluiden kehittämisessä (Scupola & Zanfei 2016). Julkisella sektorilla liikuntapalveluiden kehittäminen on kohdistunut fyysistä aktiivisuutta tukevien teknologisten ratkaisujen kehittämiseen erityisesti osana sairauksien hoitoa (Goyal ym. 2016; Timmerman ym. 2016; van der Weegen ym. 2013). Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaista tietoa käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuottaa liikuntapalveluiden kehittämiseen ja pohtia, miten tätä tietoa voidaan hyödyntää kunnan liikuntapalveluiden kehittämisessä. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan pienten lasten äitejä liikuntapalveluiden käyttäjinä.

TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä artikkelissa raportoitava aineisto on osa laajempaa väitöstutkimusta, jonka tavoitteena on rakentaa kokonaisnäkökulma käyttäjälähtöisen palveluinnovaatiotoiminnan käytöstä liikuntapalveluiden kehittämisessä. Tutkimusmenetelmällisesti kyse on monitapaustutkimuksesta, joka sopii hyvin lisäämään ja laajentamaan ymmärrystä liikuntapalveluiden käyttäjälähtöisestä kehittämisestä ja käyttäjien osallistumisesta liikuntapalveluiden innovaatioprosessin alkuvaiheeseen. Tapaustutkimus mahdollistaa tutkittavan ilmiön tarkastelun luonnollisessa ympäristössään huomioiden sen sosiaalisen ja kulttuurillisen kontekstin. (Yin 2009, 18–19).

Tähän artikkeliin on valittu tarkasteltavaksi kaksi väitöstutkimuksen kokonaisaineistosta harkinnanvaraisesti valittua käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheen tapausta. Valinnan periaatteina oli, että ne ovat käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheesta, toteutuneet innovaatioprosesseina samalla tavalla, ja tiedon tuottajina on samanlaisessa elämäntilanteessa, mutta eri kontekstissa olevat henkilöt. Kahden samanlaisen tapauksen ollessa tutkimuskohteena voidaan yhtäältä vahvistaa saatuja tuloksia ja toisaalta laajentaa ymmärrystä käyttämällä kahta erilaista kontekstia vertailukohtana (Yin 2009, 54).

Tutkimusaineisto ja aineiston hankinta

Tutkimusaineistoksi valittiin pienten lasten äideille toteutetut ryhmäkeskustelut. Valtosen (2005, 226) mukaan ryhmäkeskustelu soveltuu erityisesti, kun halutaan osallistujien mielipiteitä ja asenteita tarkastelta-

vasta kohteesta sekä kun halutaan synnyttää uusia näkökulmia ja huomioita. Uusien näkökulmien syntyminen perustuu ryhmän potentiaalihin hyödyntämiseen, jossa osallistujien erilaiset ideat ja näkökulmat ruokkivat toisiaan ja synnyttävät uusia, yllättäviä näkökulmia. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneet äidit olivat parisuhteessa eläviä 20–40-vuotiaita, joilla oli sekä alle kouluikäisiä että kouluikäisiä lapsia. Osa äideistä oli kotiäitejä ja toiset kävivät osa-aikaisesti töissä kotinsa ulkopuolella tai työskenteli kotona maatilalla. Kohderyhmäksi valitut pienten lasten äidit ovat liikuntapalveluiden kehittämisen näkökulmasta tärkeä kohderyhmä, sillä Rovion ym. (2011) tutkimuksen mukaan naisista vähän liikkuvia on eniten 25–44-vuotiaitten ikäryhmässä. Vanhempien vähäisempään liikunta-aktiivisuuteen vaikuttaa kotitalouden suurempi koko ja erityisesti kotitaloudessa olevat alle kouluikäiset lapset.

Aineiston hankinta toteutui kahdessa perhekahvilassa, joista toinen sijaitsi pienessä harvaan asutussa maaseutukunnassa (jatkossa “maaseutukunta”) ja toinen keskikokoisen kaupungin uudella asuinalueella, joka koostuu pääasiassa omakoti- ja rivitaloasutuksesta (jatkossa “uusi asuinalue”). Molemmat kunnat sijaitsevat Etelä-Suomessa. Perhekahvilat ovat perheiden vapaamuotoisia kohtaamispaikkoja, joissa perheet voivat tutustua paikkakunnan tai alueen muihin samassa elämäntilanteessa oleviin vanhempiin lapsineen (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017). Ryhmäkeskusteluun saivat osallistua kaikki vanhemmat, jotka olivat perhekahvilassa käymässä ryhmäkeskustelun toteutumispäivänä. Molempiin ryhmäkeskusteluihin osallistui vain lapsiperheiden äitejä, joista perhekahvilan kävijät pääasiassa koostuvatkin. Maaseutukunnassa ryhmäkeskusteluun osallistui neljä ja uudella asuinalueella kuusi äitiä.

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. Tutkija ja toinen fasilitaattori ohjasivat keskustelua nostamalla liikuntaan ja liikuntapalveluihin liittyviä teemoja (taulukko 1). Ryhmäkeskustelua ohjaavat teemat olivat nousseet maaseutukunnassa neljän ja uudella asuinalueella viiden perhekahvilassa käyvän äidin kaksi viikkoa ennen ryhmäkeskustelun toteutumista pitämistä liikuntapäiväkirjoista. Liikuntapäiväkirjat olivat päiväkohtaisia, joihin äidit olivat kirjanneet viikon ajalta kaikki omat, puolison sekä perheen yhteiset liikunnat. Liikuntapäiväkirjan pitäjille annettiin sekä suulliset että kirjalliset ohjeet, joissa liikunnaksi määriteltiin sekä arki liikunta kuten pihatyöt ja kävely/pyöräily kauppaan ja harrastuksiin että kuntoliikunta kuten ohjattu liikuntaryhmä ja sauvakävelylenkki. 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 tekijä olisivat mahdollistaneet oman, puolison tai perheen liikunnan kyseisenä päivänä.

Tutkija ja toinen fasilitaattori tarjoilivat liikuntapäiväkirjoista nousseita teemoja kysymysten avulla tai nostoina esimerkiksi ”liikuntapäiväkirjoista nousi esille, että...” osallistujien keskusteltaviksi. Keskustelun runkoa ei noudatettu tutkijälähtöisesti vaan sallittiin myös osallistujien itse esiin nostamat liikuntaan ja liikuntapalveluihin liittyvät teemat. Tutkija ja toinen fasilitaattori tekivät tarkentavia kysymyksiä tai nostivat tarvittaessa uuden teeman esille keskustelun kuluessa. Ryhmäkeskus-

TAULUKKO 1. Ryhmäkeskustelujen teemat.

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

teluihin osallistuminen oli äideille vapaaehtoista ja heille selvitetiin ennen tutkimuksen alkua sen tavoitteet ja korostettiin osallistujien yksityisyyden suojaamista. Ryhmäkeskustelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanataarkasti. Analysoitavan tekstimassan muodosti 29 sivua (Times New Roman, fontti 12, rivinväli 1) litteroitua tekstiä.

Aineiston analysointi

Aineiston analyysiprosessissa sovellettiin Ronkaisen ym. (2011) kuvaamaa kolmen vaiheen mallia. Mallin mukaisesti ensimmäisessä vaiheessa aineistoa pilkotaan, jäsennetään ja järjestetään systemaattisesti. Tässä vaiheessa tehdään havaintoja aineistoon tutustumalla, ja myös koettelemalla sen rajoja ja rakennetta. Toisessa vaiheessa hyödynnetään ensimmäisessä vaiheessa tehtyjä havaintoja ja tulkitaan niitä. Tulkintojen tekeminen 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. Kolmannessa vaiheessa tutkimusaineistosta muodostettuja havaintoja tarkastellaan valitun ajattelukehikon tai idean pohjalta ja luodaan ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä.

Tässä tutkimuksessa ensimmäisessä vaiheessa molempia ryhmäkeskusteluaineistoja analysoitiin erikseen sisällön analyysia (Tuomi & Sarajärvi 2009) hyödyntämällä. Sisällön analyysi soveltuu erinomaisesti strukturoimattomien aineistojen analyysimenetelmäksi (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4). Kummankin tapauksen aineistot luettiin ja kuunneltiin aluksi erikseen useaan kertaan. Tässä vaiheessa vahvistui ensisijaiseksi tarkastelun näkökulmaksi ”perheen äiti liikuntapalveluiden käyttäjänä ja liikkujana”. Seuraavaksi aineistot pelkistettiin ja aineisto kategorisoitiin ”liikuntapalvelun käyttämiseen” ja ”liikuntaan yleensä” liittyvien ilmaisujen perusteella. Kategorisointi tapahtui muodostamalla aluksi lukuisia alakategorioita, jotka edelleen koottiin yläkategorioiksi.

Tehtyjen havaintojen pohjalta toisessa vaiheessa aineistolle esitettiin uusia kysymyksiä liittyen siihen, ”mitä konkreettisia tekoja käyttäjät ilmaisivat tekevänsä arjessa” ja ”millaisia asioita liittyi näiden tekojen tekemiseen”. Käyttäjien tekoja tarkastelemalla pyrittiin ymmärtämään palveluiden käyttäjiä, sillä Sandersin (2005) mukaan, jos on kiinnostunut käyttäjien tiedostamattomista tarpeista, pitää kiinnittää huomiota sen lisäksi, mitä käyttäjät sanovat myös siihen, mitä käyttäjät tekevät. Tässä vaiheessa myös analysoinnin kohteeksi otettiin, mistä käyttäjät eivät puhu.

Toisessa vaiheessa kummastakin tapauksesta tehtyjä analyyseja verrattiin keskenään samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien löytämiseksi ja koottiin tutkimuksen tulokseksi kolme pääviestiä, jotka esitetään tässä artikkelissa. Viestit laadittiin yhdistelemällä useita näkemyksiä ja ajatuksia, jolloin yksittäisten ihmisten mielipiteille ei annettu liikaa painoarvoa (Jung 2010, 442). Viestien kuvauksien yhteydessä esitetään kuitenkin yksittäisiä niin sanottuja soraääniä vastakkainasettelun ja vertailujen vuoksi sekä moniäänisyyden säilyttämiseksi.

Aineiston analysoinnin kolmasvaihe toteutuu tässä artikkelissa pohdinta-osuudessa, jossa pohditaan, miten käyttäjälähtöisestä palveluinnovaatioprosessista syntyneitä tietoja voidaan käyttää liikuntapalvelujen kehittämisessä ja pyritään ymmärtämään käyttäjälähtöisen palveluinnovaatiotoiminnan hyödyntämistä liikuntapalveluiden kehittämisessä.

TULOKSET

Liikuntapalveluiden käyttäjien arjen ymmärtäminen

Aineistosta nousi pienten lasten äitien liikunnan toteuttamiseen liittyviä haasteita ja ratkaisuja, jotka mahdollistivat ja tukivat äitien liikunnan toteuttamista arjessa. Lasten ollessa pieniä äidin irtaantuminen arjesta on haasteellista, mikä voi liittyä äidin rooliin lasten hoidosta ja arjesta vastaavana sekä toisten tarpeiden laittamisesta etusijalle.

Äidit kokivat, että heidän päivänsä täyttyy arjen rutiineista ja yksinäistä äiti aikaa ei ole kuten eräs äiti kuvasi: *Voin sanoa, et ain on jotain. Et jos mä aattelisin et sit ku ei oo mitään, ni semmost hetheähän ei tuu* (Äiti 4, maaseutu). Äitien päivät täyttyivät lasten kuljettamista kerhoihin ja harrastuksiin, leikkikentällä olemisesta sekä koti- ja pihatöistä. Arki-illat koettiin olevan lyhyitä vanhempien töiden ja mahdollisen lasten hoitopäivän takia. Iltoja ei haluttu täyttää omilla harrastuksilla vaan ne haluttiin viettää yhdessä perheen kanssa.

”Mut et ei aina niin et jätetään hoitajalle kotiin, niinku mentäs perheenä ja oltas...” (Äiti 2, uusia asuinalue)

”... jos se ois sillain niinku, et lapsilla ois hoitaja, niin sit tavallaan se ois se yks ilta ku kaikki vois hoitaa (oman liikunnan)...sit muina iltoina vois tehdä yhdessä sit jotain muuta...jäis perheen yhteistä aikaa.” (Äiti 4, uusi asuinalue)

Aineistosta nousi esille, että perheen isä voi irtaantua helpommin arjesta omien harrastuksiensa pariin kuin perheen äiti. Perheen äidit saattoivat myös joustaa omista menoistaan muiden perheen jäsenien menojen alta. Muutamassa puheenvuorossa tuotiin esille, että oman ajan ottaminen antaa jaksamista arkeen, mutta tätä tapahtui silti useimmilla melko harvoin, vaikka se olisi ollut mahdollista isän tai isovanhempien ollessa lasten kanssa. Perheen äideillä arjesta irtaantumiseen liittyi lasten jättämiseen liittyviä tunteita ja/tai lasten näkökulmasta heidän tarpeeseen olla äidin lähellä.

”Et sitte helposti sortuu just ajattelee sitä et no mites nuo lapset. Vaikka hyvinhän ne pärjää aina isänkin lenkin aikana ilman isäänsä. Et ihan samalail ne pärjäis ilman äitiäki sen pienen lenkin ajan...” (Äiti 2, uusi asuinalue)

”Sitten noi lapset on silleen, et äiti äiti äiti, vaikka kuin yrittäs mennä.” (Äiti 1, maaseutu)

Osa perheen äideistä oli löytänyt ratkaisuja liikunnan toteuttamiseksi ja aineistosta nousi esille kolme tapaa, miten äidit toteuttivat liikuntaa arjen haasteiden keskellä. Äitien liikunta toteutui samanaikaisesti, kun lapset leikkivät ulkona, yhdessä lasten kanssa tai sitten äidin omana liikuntasuorituksena lasten ollessa isän kanssa tai hoidossa isovanhemmillä tai muilla sukulaisilla.

Kevyempää hyötyliikuntaa, kuten kodin pihatöitä tehtiin samanaikaisesti, kun lapset leikkivät pihalla. Pihatyöt kuten haravointi ja lumityöt koettiin hyväksyttävänä liikuntamuotona, mutta keskustelussa nousi esille, että liikunnan toteuttamiseen liittyy normeja ja liikuntaa toteuttaessa mietittiin, millainen liikunta on hyväksyttävää ja millainen ei esimerkiksi lapsen leikkiessä leikkipuistossa omien lihaskuntoliikkeiden tekeminen ei ole luonteva tapa liikkua.

Palveluiden ollessa hyvien kulkuyhteyksien päässä yhdessä lasten kanssa pystyttiin siirtymään paikasta toiseen kävellen tai pyöräillen. Myös isompien lasten kerhojen aikana pienempien lasten kanssa oli mahdollista käydä lenkillä lapsen istuessa rattaissa tai lapsen pyöräillessä. Yhdessä lasten kanssa liikkuminen haluttiin toteuttaa kuitenkin lasten ehdoilla.

”Mekin käytiin vaununlenkillä yhdessä. Hänki on nyt sen ikänen, et mieluummin sit puistos hiekkalaatikolla, eikä välttämättä halua niin pitkiä matkoja sit istuu siel kyydissä.” (Äiti 1, uusi asuinalue)

Erityisesti vanhemmat, jotka kokivat liikunnan kuuluvan osaksi omaa arkea lähtivät liikkumaan joko lähiympäristöön tai kauemmaksi yksیتیisiin liikuntakeskuksiin. Liikunnan mahdollisti vuorottelu puolison kanssa tai ulkopuolisen hoitoavun käyttäminen. Erityisesti puolison työ ja hoitoavun puute saattoivatkin rajoittaa äidin liikunnan toteuttamista. Hoitoapu korostui erityisesti uudella asuinalueella, jonne monet olivat muuttaneet toiselta paikkakunnalta, eikä näin lähellä asuvia isovanhempia tai muita sukulaisia ollut helposti saatavissa.

Asuinalueiden erityispiirteet

Asuinalueiden erityispiirteiden tarkasteleminen kohdistui alueeseen, josta äidit keskustelivat. Tämä kuvastaa äitien liikuntaympäristöä. Maaseutukunnassa perheen äitien liikuntaympäristönä toimi oma pihapiiri ja kuntakeskus, johon matkaa saattoi olla kahdeksankin kilometriä. Uudella asuinalueella liikuntaympäristö rajoittui pääasiassa omalle asuinalueelle, jossa oli koulu, perhekahvila, leikkipuistot, kauppa ja luonto ympäristöä.

Liikunnan toteuttamistavat: Maaseutukunnassa korostui yhteisöllisyys ja uudella asuinalueella perhekeskeisyys. Molemmissa nousi esille tärkeäksi tekijäksi toisten vanhempien kohtaaminen. Maaseutukunnassa toisten vanhempien kohtaaminen ja yhdessä tekeminen olivat osa alueellista toimintakulttuuria. Lapsille ja koko perheille suunnattuihin palveluihin ja tapahtumiin osallistuttiin, ja järjestetty toiminta oli usein myös liikkeelle paneva voima.

“Ite on niin aikaansaamaton, et ei tuu lähettyä juurikaan mihinkään...Sit kun tietää et siel on joku järjestetty juttu, ni sit sinne tulee mentyä.” (Äiti 3, maaseutukunta)

Uudella asuinalueella tarkastelun keskiöön nousi perhe, perheen yhteinen aika ja toisaalta vanhempien yhteinen aika, jota ei maaseutukunnassa tullut esille. Uudelle asuinalueelle useat olivat muuttaneet muualta ja sosiaalisten verkostojen rakentaminen koettiin tärkeäksi. Perhekahvilalla koettiin olevan keskeinen rooli erityisesti perheen äitien kohtaamisissa, mutta haasteeksi nähtiin erityisesti miesten sosiaalisten verkostojen rakentaminen uudella asuinalueella.

“Perheet on paljo muuttanut muualta tänne että äidit aika helposti tällasissa perhekahviloissa. Mut että, just miten ne miehet luo niitä semmosia sosiaalisia verkostoja.” (Äiti 2, uusi asuinalue)

Asuinalueen liikuntamahdollisuudet: Liikuntaympäristön näkökulmasta uudella asuinalueella liikkuminen lasten kanssa oli maalaiskuntaa helpompaa, koska jalkakäytäviä oli kaikkialla. Jalkakäytävien läheisyys mahdollisti pientenkin lasten kanssa liikkumisen paikasta toiseen, kun maaseutukunnassa nousi esille sekä lasten turvallisuus kapeilla teillä liikkuesssa että haasteellisuus pienten lasten kanssa pyöräillä hiekkateillä.

Luonnonläheisyys nostettiin tärkeäksi liikuntaympäristöksi. Maaseutukunnassa luonto oli luonnollinen osa asuinympäristöä, jota hyödynsivät erityisesti lapset. Uudella asuinalueella luonto nähtiin enemmänkin mahdollisuutena retkeillä ja kokea erilaisia asioita.

“No mä oikeest olen enemmän semmosten kannalt et esimerkiksi tehdään metsäretkiä...Koko perhe yhdessä mennään lyhytjen kanssa sinne metsään pimeeseen ja viedään valo sinne.” (Äiti 6, uusi asuinalue)

Toimintakulttuuri asuinalueella: Maaseutukunnassa oli jo toimivia yhteistyöverkostoja muun muassa perheiden, kunnan ja seurakunnan välillä. Tunnistettiin myös olemassa olevia epävirallisia viestintäkanavia, joiden avulla saavutettiin perheitä. Liikuntapalveluiden tuottamisen näkökulmasta kunnalta toivottiin erilaisia palveluita, mutta nähtiin myös mahdollisuutena, että perhekahvila ja kunta tuottavat yhdessä palveluita. Perhekahvila nähtiin myös aloitteentekijänä, joka voi olla yhteydessä kuntaan päin. Verrattuna maaseutukuntaan uudella asuinalueella kunnalta odotettiin aktiivista roolia liikuntapalveluiden toteuttamisessa eikä itseä nähty aktiivisena aloitteentekijänä.

“Sit vois yrittää olla kuntaan ja seurakuntaan ja vähän joka puolel yhteydessä, et hei saataisko jotain aikaseks.” (Äiti 1, maaseutukunta)

“Mä en tiedä, me ainaki jossain vaihees kaivattiin sinne penkkiä,mut nyt se on tuotu.” (Äiti 2, uusi asuinalue)

Liikuntapalveluihin kohdistuneet toiveet ja kehittämisisideat

Molemmissa ryhmäkeskusteluissa esitettiin toiveita ja kehitettiin niin olemassa olevia kuin uusia liikuntapalveluita. Esitetyt toiveet ja kehittämisisideat kohdistuivat sekä liikuntaympäristöön että ohjattuihin liikuntapalveluihin. Maaseutukunnassa liikuntapalveluiden kehittäminen kohdistui kunnan tarjoamien palveluiden lisäksi perhekahvilan omaa toimintaan esimerkiksi perhekahvilan piha-alueen hyödyntämistä pohdittiin ja perhekahvilatapaamisten toteuttamista uusilla fyysistä aktiivisuutta tukevilla tavoilla.

Lähellä olevat palvelut: Uudella asuinalueella toivottiin, että liikuntamahdollisuudet olisivat lähellä, jotta palvelun saavuttamiseen ei menisi aikaa. Keskustelun aikana fasilitaattorit laajensivat keskustelun omasta asuinalueesta koskemaan kaikkia kaupungin liikuntapalveluita. Kaupungissa todettiin olevan runsaasti mahdollisuuksia ja niitä pidettiin kohtuuhintaisia, mutta niitä ei pääasiassa nähty oman tai perheen liikuntamahdollisuuksina, koska sijaitsivat kaukana, vaikka auto olisi ollut käytössä. Kuitenkin yksi osallistuja koki näidenkin palveluiden olevan lähellä, ja käytti niitä.

“Me asuttiin aikasemmin kauempana ja sieltä oli jotenki tosi vaikeeta lähtee tänne keskustaan. Mut nyt ku me asutaan täällä niin tonne keskustaan on helppo lähtee.” (Äiti 4, uusi asuinalue)

Koko perheen mahdollisuus liikkua samanaikaisesti: Molemmissa ryhmäkeskusteluissa nähtiin kehittämisen kohteeksi palvelu, jossa samanaikaisesti järjestettäisiin sekä lapsille että vanhemmille omaa ohjattua toimintaa. Toisaalta lähellä asuinalueella lapsille järjestetty toiminta mahdollistaisi myös omaehtoisen liikunnan. Oleellista olisi huomioida, että eri-ikäiset lapset pystyisivät osallistumaan.

“Vois olla sillai et aikuiset on jumpassa, ja sitku siin on ne päiväkodin tilat et jos lapset vois sen aikaa olla siinä.Ois niille joku semmonen lapsiparkki.” (Äiti 4, uusi asuinalue)

Ohjatut liikuntapalvelut ja liikuntaympäristö: Uudella asuinalueella ohjattua liikuntatoimintaa oli vielä hyvin vähän. Maaseutukunnassa toiset kokivat, että aikuisille suunnattuja ohjattuja liikuntapalveluita on runsaasti ja toiset kokivat tarjonnan olevan hyvin rajallista. Olemassa oleviin ohjattuihin liikuntapalveluihin esitettiin konkreettisia kehittämisisideoita, jotka mahdollistaisivat paremmin perheiden äitien palvelujen käyttämisen. Kehittämisisideoiden lisäksi osa kehittämisen kohteista ilmaistiin esteenä, miksi liikuntapalvelu ei pystytä käyttämään.

“Et vaihtoheitoja on, mut sit mulla se kariutuu useimmiten se säännöllisyys siihen, että ku isäntä tekee sitä kolmivuorotyötä. Mun on ihan turha alottaa mitään semmost säännöllistä ja ku sä joudut maksamaan sen koko vuoden, vaikka et sä kävis ku muutaman herran.” (Äiti 3, maaseutukunta)

Uudella asuinalueella liikuntaympäristöön löydettiin useita kehittämisisideoita, jotka mahdollistaisivat perheiden yhdessä liikkumisen arjessa. Liikuntaympäristö perheitä aktivoivana korostuikin ja toivottiin, että myös lähiympäristö niin kesällä kuin talvellakin olisi suunniteltu perheiden näkökulmasta.

“Ku tostakin lähtee esimerkiksi niin siin vois lukee et laavu 2 kilometriä. Tai siis sillai et tietäs vähäsen et jos lähet lasten kans et minkälainen matka sinne on.” (Äiti 3, uusi asuinalue)

POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaista tietoa käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe tuottaa liikuntapalveluiden kehittämiseen ja miten tätä tietoa voidaan hyödyntää kunnan liikuntapalveluiden kehittämisessä. Tutkimuksen tulokseksi löydettiin, että käyttäjien osallistaminen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheeseen tuotti kolmenlaista tietoa: ymmärrystä käyttäjäryhmästä ja asuinympäristöstä sekä käyttäjien ilmaisia toiveita ja kehittämissideita.

Käyttäjien osallistaminen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheeseen tuotti ymmärrystä käyttäjäryhmän arjesta, äidin roolista perheen vastaavana, ajankäytöstä sekä nykyisistä liikuntatottumuksista. Tätä innovaatioprosessin alkuvaiheessa syntynyttä tietoa voidaan yhdistää muihin olemassa oleviin tietoihin ja suunnata näin innovaatioprosessin seuraavia vaiheita. Tässä tutkimuksessa havaittu äitien haaste irtaantua arjesta voi kuvata Rovion ja Saaranen-Kauppinen (2014) tutkimuksen mukaan, että arjen rutiinit luovat järjestystä ja turvallisuutta, jolloin muutosta ei tavoitella. Rovion ja Saaranen-Kauppinen mukaan perheen äidit käyvät myös jatkuvaa vuoropuhelua erilaisten yhteiskunnallisten ja kulttuuristen sekä omien henkilökohtaisten käsityksien ja tarpeiden välillä, minkä pohjalta he luovat oman ymmärryksensä ”hyvästä äidistä” ja käsityksensä liikunnasta, jotka ohjaavat heidän toimintaansa. Tämä ymmärrys käyttäjien arjesta ja valinnoista mahdollistavat liikuntapalveluiden kohdentamisen ja kehittämisen käyttäjäryhmälähtöisesti.

Käyttäjyyden lisäksi käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaihe lisäsi ymmärrystä asuinalueesta käyttäjäryhmän näkökulmasta. Asuinalueen ymmärrys kohdistui sekä fyysiseen liikuntaympäristöön, millaisia mahdollisuuksia ympäristö tarjosi käyttäjien liikunnan toteuttamiseksi ja mitkä tekijät mahdollisesti rajoitti sitä, että asuinalueen toimintakulttuuriin. Rovion ym. (2013) mukaan liikuntapalveluiden kehittämiseen tarvitaan asiakasymmärryksen lisäksi ymmärrystä asuinalueesta ja sen normeista, mitkä toimivat liikuntasuunnittelun lähtökohdina (Suomi ym. 2012, 18–19).

Käyttäjälähtöinen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheeseen nousi esille myös haasteita olemassa olevien liikuntapalveluiden käyttämiseen sekä toiveita liikuntapalveluihin liittyen, että kehitettiin uusia tai jo olemassa olevia liikuntapalveluita. Kehittäminen kohdistui kunnan tarjoaminen liikuntapalveluiden lisäksi perhekahviloiden oman toiminnan kehittämiseen. Käyttäjien esittämät toiveet ja kehittämissideat mahdollistavat tyypillisesti pienten vähittäisten innovaatioiden synnyn eli aikaisemman palvelun kehittämisen (Jäppinen 2011, 157). Nämä voivat olla usein myös helposti toteutettavissa ja voidaan siirtyä innovaatioprosessin alkuvaiheesta suoraan testaamiseen ja palvelun tuottamiseen.

LÄHTEET

Bennie, J.A. Pedisic, Z. Suni, J.H. Tokola, K. Husu, P. Biddle, S.J.H. & 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.

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 of Sports Medicine* 48 (3), 207–212.

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.

Haldin-Herrgard, T. 2004. Diving under the surface of tacit knowledge. Teoksessa: Conference proceedings of the 5th European Conference on Organisational Knowledge, Learning and Capability, April 2004 Innsbruck, Itävalta.

Hallal, P.D. Andersen, L.B. Bull, F.C. Guthold, R. Haskell, W. Ekelund, U. &

Käyttäjien osallistaminen innovaatioprosessin alkuvaiheeseen tuotti syötteitä palveluinnovaatioprosessin muihin vaiheisiin, joista osa voidaan muuttaa toiminnaksi suhteellisen helpoilla keinoilla. Toiset syötteistä voivat myös avata uusia näkökulmia ja synnyttää laajempia liikuntapalvelukonsepteja, jotka voivat toteutuakseen tarvita muutoksia toimintamalleissa, prosesseissa ja organisaatioissa (Hennala ym. 2008, 95) ja jotka vaativat eri sektoreiden sitoutumista palveluiden kehittämiseen. Uusien palvelukokonaisuuksien kehittäminen vaatii olemassa olevien käytäntöjen tarkastelemista uudelle tavalla, sitoutumista palveluiden kehittämiseen ja yhteistä käyttäjien ja kehittäjien vuorovaikutteista oppimisprosessia (Jäppinen 2011, 160).

Aikaisemmat tutkimukset ovat tarkastelleet käyttäjälähtöisen palveluinnovaatiotoiminnan haasteita ja Hennala (2011) on tunnistanut ikääntyneiden hyvinvointipalveluihin kohdistuneessa väitöskirjatutkimuksessaan haasteiksi sekä innovaatioprosessin ymmärtämisen laajemmaksi kokonaisuudeksi kuin palvelutoimivelistojen ja asiakaspalautteiden keräämiseksi että käyttäjät tunnistetaan innovaatiotoiminnan voimavaraksi ja halutaan laajentaa tiedonmuodostus yhteisölliseksi tiedonmuodostamiseksi. Haasteeksi voi myös nousta käyttäjälähtöisen palveluinnovaatioprosessin alkuvaiheeseen syntyvän aineiston määrä, ja sen jalostaminen käytettävään muotoon (Hennala & Melkas 2010, 246). Näin ollen palveluiden kehittäjien voi olla helpompi poimia aineistosta helposti tunnistettavia ilmaisuja, jotka kuvastavat käyttäjien toiveita ja ideoita kuin lisätä ymmärrystä käyttäjistä ja heidän asuinympäristöstään.

Tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin kahdessa perhekahvilassa, joka on perheiden luonnollinen kohtaamispaikka. Tämä mahdollisti liikkumisen suhteen heterogeenisen ryhmän saavuttamisen ja tätä kautta moniäänisyyden, erilaiset liikkujat. Ryhmäkeskusteluja ohjasi tutkijoiden nostamat sisällöt, jotka saattoivat rajoittaa tai johdattaa keskustelua tiettyyn suuntaan ja vaikuttaa näin tutkimustuloksiin. Tämä tutkimus perustui vain kahteen samanlaiseen tapaukseen, joten tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä, mutta ne ovat siirrettävissä tutkimusympäristön kanssa samankaltaisiin käyttäjä osallistaviin palveluinnovoinnin konteksteihin. Tutkimuksen yleistettävyyteen liittyvistä rajoitteista huolimatta tuloksilla voidaan osallistua laajempaan liikuntapalveluiden kehittämiskeskusteluun nostamalla esiin käyttäjiä osallistava lähestymistapa, jossa huomioidaan niin käyttäjät kuin heidän asuinympäristönsä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että perheen äidit liikuntapalveluiden käyttäjinä eivät ole yksi homogeeninen ryhmä ja he ovat liikuntapalveluiden käyttäjinä ristiallokossa oman ajan suhteen, arjen sosiaalisten verkostojen, fyysisen asuinympäristön sekä yhteiskunnallisten ja kulttuuristen että omien merkityksien välillä. Liikuntapalveluiden kehittämisen näkökulmasta sekä käyttäjyyden ymmärrys asuinalueesta mahdollistavat kohdennettujen liikuntapalveluiden kehittämisen.

Lancet Physical Activity Series Working Group. 2012. Global physical activity levels: surveillance progress, pitfalls, and prospects. *The Lancet* 380 (9838), 247–257.

Hartley, J. 2005. Innovation in Governance and Public Service: Past and Present. *Public Money & Management* 25(1), 27–34.

Heath, G.W. Parra, D.C. Sarmiento, O.L. Andersen, L.B. Owen, N. Goenka, S. Montes, F. Brownson, R.C. & Lancet Physical Activity Series Working Group. 2012. Evidence-based intervention in physical activity: lessons from around the world. *The Lancet* 380 (9838), 272–281.

Helldán, A. & Helakorpi, S. 2015. Suomalaisen aikuisväestön terveyskäyttäytyminen ja terveys, kevät 2014. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos (THL), raportti 6/2015.

Hennala, L. 2011. Kuulla vai kuunnella – Käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Lappeenranta teknillinen yliopisto. *Acta Universitatis Lappeenrantaensis* 453. Väitöskirja.

- Hennala, L. Linna, P. & Pekkarinen, S.** 2008. Julkisen sektorin innovaatiotoiminnasta. Teoksessa: V. Harmaakorpi & H. Melkas (toim.) Innovaatiopolitiikkaa järjestelmien välimaastossa. Suomen Kuntaliitto. ACTA nro 200, 93–108.
- Hennala, L. & Melkas, H.** 2010. Surffailua, taiti-voimistelua ja karjalanpiirakoita: Ikäihmistien monitahoinen ääni hyvinvointipalvelujen innovaatiotoiminnan voimavarana. *Gerontologia* 24 (3), 231–248.
- 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. Jyväskylän yliopisto, Liikuntakasvatuksen laitos. Tutkimuksia 1/2015, 19–37.
- Jensen, T.E.** 2012. Intervention by invitation: New concerns and new versions of the user in STS. *Science & Technology Studies* 25(1), 13–36.
- 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.
- Kauravaara, K.** 2013. Mitä sitten, jos ei liikuta. Etnografinen tutkimus nuorista miehistä. Jyväskylä, LIKES-tutkimuskeskus. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 276. Väitöskirja.
- Kyngäs, H. & Vanhanen, L.** 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11 (1), 3–12.
- Lettl, C. Herstatt, C. & Gemuenden, H.G.** 2006. Users' contributions to radical innovation: Evidence from four cases in the field of medical equipment technology. *R&D Management* 36 (3), 251–272.
- 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.
- Mannerheimin Lasensuojeluliitto.** 2017. Perhekahvila. [Viitattu 3.3.2018] <https://www.mll.fi/vanhemmille/toiminta-lapsiperheille/perhekahvila/>.
- 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.
- Nordic Innovation Centre.** 2007. User-driven innovation: When the user makes the difference. Nordic Innovation Centre, Oslo 2007. [Viitattu 27.3.2018] <http://www.nordicinnovation.org/Publications/when-the-user-makes-the-difference/>.
- Pekkarinen, S. & Melkas, H.** 2010. Safety Alarm Systems and Related Services: From Potholes to Innovation Opportunities. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology* 1(4), 53–70.
- Pyykkönen, T.** (toim.) 2013. Liikuntaympäristöt kulttuuriperintönä – opas arviointiin. Liikuntatieteellisen seuran julkaisu nro 170.
- 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.
- Ronkainen, S. Pehkonen, L. Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E.** 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOY pro.
- Rovio, E. Hakonen, H. Laine, K. Helakorpi, S. Uutela, A. Havas, E. & Tamme-lin, T.** 2011. Perherakenteen yhteys suomalaisten aikuisten liikunta-aktiivisuu-teen. *Liikunta ja Tiede* 48 (1), 36–41.
- Rovio, E. & Saaranen-Kauppinen, A.** 2014. Liikuntaa arjen armoilla. Teoksessa: E. Rovio, A. Saaranen-Kauppinen & T. Pyykkönen (toim.) Liikuntakynnyksen yli -ohjelmista ihmisen kohtaamiseen. Liikuntatieteellinen seura Impulssi nro 28, 13–25.
- 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.
- 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.
- 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.
- Suomi, K. Sjöholm, K. Matilainen, P. Glan, V. Nuutinen, L. Myllylä, S. Pavel-ka, B. Vetteranta, J. Vehkakoski, K. & Lee, A.** 2012. Liikuntapaikkapalvelut ja väestön tasa-arvo. Seurantatutkimus liikuntapaikkapalveluiden muutoksista 1998–2009. Jyväskylä: Kopijyvä.
- Timmerman, J.G. Tönis, T.M. Dekker-van Weering, M.G. Stuiver, M.M. Wou-ters, 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 (155). [Viitattu 16.3.2017] 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.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A.** 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, 10. uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint.
- Valtonen, A.** 2005. Ryhmäkeskustelu – Millainen metodi? Teoksessa: J. Ruu-suvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, Tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus, 223–241.
- 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). [Viitattu 18.3.2018] DOI: 10.2196/mhealth.2526.
- Vasankari, T. Kolu, P. Kari, J. Pehkonen, J. Havas, E. Tammelin, T. Jalava, J. Koski, H. Pihlainen, K. Kyröläinen, H. Santtila, M. Sievänen, H. Raitanen, J. & Tokola, K.** 2018. Liikkumattomuuden lasku kasvaa – vähäisen fyysisen aktiivisuuden ja heikon fyysisen kunnon yhteiskunnalliset kustannukset. Valtio-neuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 31/2018.
- Yin, R.K.** 2009. Case Study Research, Design & Methods, 4. painos. Applied Social Research Methods Series Volume 5. California: SAGE.