

Markku Kilpeläinen

Uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaus (Kuntolaakson uimahalli)



KUNTOLAAKSO

Liikunnan- ja vapaa-ajan
koulutusohjelma

Liikunnanohjaaja (AMK)

Kevät 2022



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Kilpeläinen Markku

Työn nimi: Uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaus (Kuntolaakson uimahalli)

Tutkintonimike: Liikunnanohjaaja (AMK), liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma

Asiasanat: Uinninvalvonta, liikunnanohjaus, markkinointi, viestintä, perehdytys, prosessikuvaus

Opinnäytetyön tarve nousi esille työpaikallani Kuopion kaupungin liikuntapaikkapalveluilla. Kuntolaakson uimahalli oli uusi ja työnantajallani oli idea kehittämistyölle tähän liittyen. Opinnäytetyön tarkoitus oli suunnitella ja tuottaa Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaus. Työn tavoitteena oli, että toimeksiantaja saa uinninvalvoja-ohjaajan työn kokonaiskuva selkeyttävän ja perehdytystä helpottavan työprosessikuvauksen palvelualueen nykyisille ja tuleville työntekijöille. Samalle pyrittiin kehittämään työprosesseja asiakaslähtöisempään suuntaan mahdollistaen viiden tähden asiakaskokemukset. Henkilökohtaisesti halusin syventää omaa ammatillista osaamistani esimiestyöskentelyssä, vahvistaa asiantuntijuuttani uimahallityöskentelyssä ja kehittyä prosessien kuvaamisessa.

Opinnäytetyö oli käytännönläheinen ja toteutettiin kehittämistoiminnan konstruktivistisen etenemismallin mukaisesti. Toimintaympäristön kuvauksessa tarkasteltiin Kuntolaakson uimahallissa tapahtuvaa uinninvalvontaa, liikunnanohjausta, markkinointia ja viestintää. Kirjallisuuskatsauksessa tarkasteltiin perehdytystä ja prosessikuvausta yleisellä tasolla. Keskeisinä kehittämismenetelminä toimivat työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen ja prosessikuvaus. Kehittämistyön tuloksena syntyi tuotos, joka toteutettiin niin kutsutulla kolmisivutekniikka kuvantamisella.

Kehittämistyön tulos, uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaus, on manuaali, johon tunnistettiin ja nimettiin, kuvattiin sekä arvioitiin Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajan työn keskeiset ydinprosessit. Tuotos koostuu prosessien perustiedot sisältävistä kansilehdistä, prosessikaavioista, prosessin kulkua kuvaavista selityshdistä ja prosessien arviointilomakkeista. Tuotos jää toimeksiantajan käyttöön digitaalisena ja printattuna versiona. Tuotosta tullaan hyödyntämään uimahallin toiminnan ja palveluiden kehittämisessä sekä perehdytyksen apuvälineenä.

Abstract

Author: Kilpeläinen Markku

Title of the Publication: Description of the Swimming Pool Supervisor-Instructor Work Process: Case Kuntolaakso Indoor Swimming Pool

Degree Title: Bachelor of Sports and Leisure Management

Keywords: swimming supervision, exercise guidance, marketing, communication, orientation, process description

The client of the thesis was the sports venue services of the City of Kuopio. Kuntolaakso indoor swimming pool is new and the need for development work was related to this. The purpose was to design and produce a work process description for the swimming pool supervisor-instructor. The aim was that the client receives a work process description for the current and future employees in the service area to clarify the overall picture of the supervisor's work and facilitate familiarization. At the same time, efforts were made to develop work processes into a more customer-oriented direction, enabling long-term customer experiences. Another aim was to deepen the author's professional competence in supervisory work, to strengthen the competence in swimming pool work and to develop skills in describing processes.

The thesis was practical and conducted in accordance with the constructivist model of development activities. The description of the operating environment covers swimming control, exercise guidance, marketing, and communication in the Kuntolaakso swimming pool. In the literature review, orientation and process description were examined at a general level. Work-community-based process development and process description are the main development methods. The result of the development work was the output that was realized by so-called three-page imaging.

The result of the development work, the work process description of the swimming pool supervisor-instructor, is a manual in which the key core processes of the work of the swimming pool supervisor-instructor at the Kuntolaakso Swimming Pool were identified and named. The output consists of cover sheets containing basic information about the processes, process diagrams, explanatory sheets describing the process flow and process evaluation forms. The manual remains available to the client in digital and printed versions, and it will be utilized in the development of the swimming pool operations and services and as an aid in induction.

Alkusanat

Rakas vaimoni Jaana Kilpeläinen. Annoit minulle tilaa ja aikaa opiskella. Ilman sinua ja valtavaa panostasi lastemme hoidossa tämä opinnäytetyö ei olisi valmistunut koskaan. Kiitos.

Rakkaat lapseni Kasper ja Kerttu. Toivottavasti joskus vielä ymmärrätte, miksi isin piti tehdä toisinaan kouluhommia enkä kerennyt leikkimään kanssanne. Anteeksi.

Kiitos myös toimeksiantajalle luottamuksesta ja mahdollisuudesta.

12.12.2021

Markku Kilpeläinen

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat	3
2.1	Toimeksiantaja	3
2.2	Tarkoitus, tavoite ja prosessia ohjaavat kysymykset	4
3	Uinninvalvonta.....	6
3.1	Asiakaspalvelu	6
3.2	Uinninvalvonta ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy	7
3.3	Pelastaminen	8
3.4	Elvytys ja ensiapu	9
3.5	Tiimityöskentely	10
4	Liikunnanohjaus.....	12
4.1	Vesivoimistelu	12
4.2	Vauva- ja perheinti	13
4.3	Kehonkoostumusmittaus	15
4.4	Kuntosalineuvonta	16
5	Markkinointi ja viestintä.....	20
5.1	Markkinointi	20
5.2	Viestintätaidot.....	22
6	Perehdytys.....	25
6.1	Uuden työntekijän perehdytys.....	25
6.2	Perehdytyksen keinot, kesto ja tavoite.....	26
7	Kehittämistyö: Uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaus.....	28
7.1	Prosessikuvaus	28
7.1.1	Prosessi.....	29
7.1.2	Prosessin tunnistus, nimeäminen ja kuvaustason valinta.....	30
7.1.3	Prosessin kuvaus kolmisivutekniikalla.....	32
7.2	Kehittämistyön suunnittelu.....	33
7.3	Kehittämistyön toteutus	36

7.4	Kehittämistyön tulokset	38
8	Pohdinta	40
8.1	Tuotoksen onnistumisen arviointi.....	40
8.2	Opinnäytetyöprosessin onnistumisen arviointi	42
8.3	Ammatillisen osaamisen kehittyminen	44
8.4	Jatkokehittämissuositukset toimeksiantajalle	47
8.5	Luotettavuus ja eettisyys.....	49
	Lähteet	50
	Liitteet	

1 Johdanto

Työelämään siirryttäessä tulee väistämättä eteen tilanne, jolloin ollaan ensimmäistä päivää töissä täysin uudessa työpaikassa. Näinä ensimmäisinä työpäivinä uutta informaatiota tulee valtavasti ja työntekijän täytyisi pystyä muistamaan ja samalla myös sisäistämään olennaisimmat työhön liittyvät asiat mahdollisimman nopeasti. Tätä tilannetta helpottamaan työnantajan kannattaa laatia valmiiksi muutamia dokumentteja, kuten esimerkiksi perehdytysuunnitelma, työohjeet tai kokonaisvaltainen työprosessikuvaus. (Team Laamanen – Miten perehdyttäminen ja prosessikuvaukset liittyvät toisiinsa? 2021.)

Työprosessikuvauksen tarkoituksena on helpottaa työn kokonais kuvan hahmottamista, määrittellä mitä tehtäviä kyseiseen työrooliin kuuluu ja minkälaisia asioita kyseiseen rooliin tuleva henkilö tulee työtehtävinään hoitamaan. Työprosessikuvaus auttaa eniten organisaatiossa vähemmän aikaa työskennelleitä ja helpottaa tiedon sekä tehtävien siirtämistä henkilöltä toiselle perehdytysjakson aikana. (Laamanen 19.7.2021.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen kehittämistyö, jonka toteutan yhteistyössä työnantajani eli Kuopion kaupungin liikuntapaikkapalveluiden kanssa syksyn 2021 ja kevään 2022 välisenä ajanjaksona. Kehittämistyön idea ja tarve tulee työnantajaltani ja tavoite on, että toimeksiantaja saa työn kokonaiskuvaa selkeyttävän ja perehdytystä helpottavan työprosessikuvauksen palvelualueen työntekijöille. Samalla haluamme kehittää työprosesseja enemmän asiakaslähtöisempään suuntaan ja mahdollistaa niin sanotut viiden tähden asiakaskokemukset. Henkilökohtaisesti haluan syventää omaa ammatillista osaamistani esimiestyöskentelyssä ja vahvistaa asiantuntijuuttani uimahallityöskentelyssä. Kehittämistyön tarkoitus on suunnitella ja tuottaa prosessikuvaus, jossa nimetään, kuvataan ja arvioidaan Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajan työn ydinprosessit. Keskeisinä kehittämismenetelminä toimivat työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen ja prosessikuvaus. Kehittämistyön tuloksena syntyy niin sanotulla kolmisivutekniikalla laaditut uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaukset ja arvioinnit, jotka koostuvat prosessin perustiedot sisältävistä kansilehdistä, prosessikaavioista, prosessin kulkua kuvaavista selitysledistä ja prosessin arviointilomakkeista (Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 5).

Esitän opinnäytetyössäni aihealueen teoreettisen viitekehyksen ja kehittämistyön toteutuksen. Viitekehys koostuu keskeisistä käsitteistä, joita ovat uinninvalvonta, liikunnanohjaus, markkinointi, viestintä, perehdytys ja prosessikuvaus. Luvussa 2 esitän kehittämistyön lähtökohdat ja

lukuissa 3–6 käyn lävitse opinnäytetyön teoreettista viitekehystä. Luvussa 7 kerron prosessikuvaamisen perusteet sekä kehittämistyön toteutuksen vaiheet ja tulokset. Luvussa 8 arvioin tuotoksen ja opinnäytetyöprosessin onnistumista, kuvaan omaa ammatillista kehittymistäni, avaan jatkokehittämisideoita toimeksiantajalle sekä pohdin opinnäytetyöni luotettavuutta ja eettisyyttä.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Halusin tehdä opinnäytetyöni yhteistyössä työnantajani Kuopion kaupungin kanssa ja aiheen pohdinta lähtee liikkeelle kohdistuen nykyiseen työkohteeseeni eli Kuntolaakson uimahalliin. Kuopion Kuntolaakson uimahalli on uusi ja pohdin, että siihen liittyen työnantajalla voi olla tarvetta jonkinlaiselle selvitykselle, tutkimukselle, oppaalle tai vastaavalle teokselle. Tiedustelin Kuopion kaupungin liikuntapaikkapalveluiden johtoryhmältä, onko heillä tarvetta opinnäytetyölle ja löytyykö toiveita tai ideoita sen aiheelle. Ehdotin myös muutamia itse keksimiäni aiheita, mutta varsin nopeasti pääsimme yhteisymmärrykseen tästä. Tavoite oli, että aihe palvelee niin työnantajaa kuin työntekijää, jolloin pystyn syventää ammatillista osaamistani. Idea, tehdä opinnäytetyönä prosessikuvaus, lähti lopulta työnantajan ehdotuksesta.

Aihe oli varsin ajankohtainen, sillä Kuopioon avautui syksyllä 2020 moderni Kuntolaakson uimahalli ja se tulee palvelemaan asiakkaitaan seuraavat vuosikymmenet. Uimahalli on vielä niin sanotussa käynnistymisvaiheessa, jolloin esimerkiksi palvelutarjonta hakee lopullista muotoaan ja henkilökunnan rekrytointi on toistaiseksi vaiheessa. Henkilökunnassa tulee tapahtumaan muutoksia matkan varrella, joten tämä opinnäytetyönä valmistuva uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaus palvelee jatkossa hyvin niin työnantajaa kuin uusia työntekijöitä. Tavoitteena oli, että työprosessikuvaus selkeyttää muun muassa työntekijän työtehtäviä, vastuuta ja velvollisuuksia sekä helpottaa perehdytystä.

2.1 Toimeksiantaja

Teen opinnäytetyöni toimeksiannon toteuttajana ja toimeksiantajana työlleni toimii Kuopion kaupungin liikuntapaikkapalvelut. Liikuntapaikkapalvelut ovat osa Kuopion kaupungin hyvinvoinnin edistämisen palvelualueetta, joka muodostuu a) omatoimisen hyvinvoinnin palveluista, b) ohjatun hyvinvoinnin ja omaehtoisen oppimisen palveluista sekä c) Kuopion kaupunginteatterista ja kaupunginorkesterista. Omatoimisen hyvinvoinnin palveluihin kuuluvat liikuntapaikkapalveluiden lisäksi museo- ja kirjastotoimi. Liikuntapaikkapalvelut vastaavat muun muassa liikuntapaikkojen kunnosta ja tarjolla olevista palveluista. (Kuopion kaupunki – Hyvinvoinnin edistämisen palvelualue n.d.)

Kuopion kaupunkiorganisaatio muodostuu kuudesta palvelualueesta. Palvelualue on hallinnollinen kokonaisuus, joka tuottaa itse tai järjestää palvelut kunnan jäsenille tai muille palveluiden käyttäjille sekä hoitaa toimialansa viranomaistehtävät. (Kuopion kaupunki – Palvelualueet n.d.)

2.2 Tarkoitus, tavoite ja prosessia ohjaavat kysymykset

Opinnäytetyöni tarkoitus on suunnitella ja tuottaa prosessikuvaus toimeksiantajalle uinninvalvoja-ohjaajan työstä Kuntolaakson uimahallissa. Toimeksiantaja hyötyy opinnäytetyöstä saamalla työn kokonaiskuvaa selkeyttävän ja perehdytystä helpottavan työprosessikuvauksen palvelualueen nykyisille ja tuleville työntekijöille. Työprosessikuvaus on yksi perehdytyksen työkalu, jolla työntekijä saa tietoa, mitä he tarvitsevat työssä toimimiseen. Työprosessikuvaus lisää työntekijän ymmärrystä työn sisällöstä ja siihen liittyvistä työtehtävistä sekä työssä tarvittavasta osaamisesta. Työprosessikuvauksen tarkoituksena on määritellä, mitä tehtäviä kyseiseen työrooliin kuuluu ja minkälaisia asioita tulee työtehtävinään hoitamaan kyseistä roolia työskentelevä henkilö. Näin on mahdollista saada kaikille työkohteen työntekijöille yhtenäinen toimintamalli ja samalla voidaan kehittää työprosesseja enemmän asiakaslähtoisempään suuntaan mahdollistaen positiiviset asiakaskokemukset. Työprosessien kehittämisen edellytyksenä on nykyisten prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen. Tavoitteena on tunnistaa ja nimetä uinninvalvoja-ohjaajan keskeiset ydinprosessit, kuvata niiden nykytila ja arvioida ne. Tällä tavalla toimintaa voidaan ymmärtää, kehittää ja vastata paremmin asiakkaiden tulevaisuuden tarpeisiin.

Opinnäytetyöprosessissa pääsen syventämään ammatillista osaamistani ja asiantuntijuuttani. Tavoittelen esimiestyövalmiuksien kehittämistä ja uimahallityöskentelyn asiantuntijuuden vahvistamista. Opinnäytetyötä tehdessä pystyn hyödyntämään opittuja tietoja ja taitoja useilta eri ammattikorkeakoulun kursseilta ja lisäksi pääsen hyödyntämään työelämästä saatua yli vuosikymmenen mittaista näkemystäni uimahalli ympäristössä työskentelemisestä. Opinnäytetyö tulee myös helpottamaan työn kokonaiskuvan hahmottamista ja selkeyttämään käytännön työrutiineja nykyisessä työssäni Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajien tiiminvetäjänä.

Tämä opinnäytetyön aihe edesauttaa asiantuntijuuden kehittymisessä (oman osaamisen ja oppimistapojen kehittäminen sekä tiedonhaku ja sen käsittely/arviointi), pätevöittää ja auttaa minua kehittämään valmiuksia työelämän haasteisiin (asiakaslähtöiset ratkaisut, nykyaikaiset vuorovaikutusmenetelmät sekä tieto- ja viestintätekniset taidot). Opinnäytetyön avulla vahvistan myös suorituspotentiaaliani (pätevyyttäni esimiestyöskentelyssä ja oman toiminnan vaikutusta

työyhteisöön). (Kamk - Yhteiset osaamistavoitteet (kompetenssit) n.d.; Kamk - Koulutuskohtaiset osaamistavoitteet (kompetenssit) n.d.)

Opinnäytetyötäni ohjaavat seuraavat kysymykset:

- 1) Mitkä ovat uinninvalvoja-ohjaajan työtehtävät Kuntolaakson uimahallissa?
- 2) Millaisia ominaisuuksia työntekijältä vaaditaan uinninvalvoja-ohjaajan työtehtävissä suoriutumiseen?
- 3) Millainen työprosessikuvaus auttaa työntekijää ja -antajaa?

Edellä esitettyihin kysymyksiin etsin vastauksia opinnäytetyön edetessä ja niiden pohjalta saa muodostettua uinninvalvoja-ohjaajan työstä prosessikuvauksen, joka tarkastelee uinninvalvoja-ohjaajan työtehtävien sisältöä ja vaatimuksia niin uinninvalvonnan kuin liikunnanohjauksen näkökulmasta palvelun tulevaisuudessa toimeksiantajaa ja työntekijöitä parhaalla mahdollisella tavalla.

3 Uinninvalvonta

Suomessa on uimahalleja noin 250 kappaletta. Uimahalleissa on useita käyttäjäryhmiä, kuten esimerkiksi kuntouimarit, kilpauimarit, vesijuoksijat, saunojat, uimakoululaiset, vauvauimarit, erityisryhmät ja kuntoutujat. Turvallisuus on kaiken uimahallitoiminnan ydin – palvelun on oltava turvallista kuluttajalle. Uimahallin toimintaa taustalla ohjaavat lait, viranomaisohjeet ja alalla valitsevat säädökset. Lailla on suurin vaikutusvalta, mutta säädökset ohjaavat työtä ja toimintaa konkreettisella tasolla. Lakien ja ohjeiden tarkoituksena on turvata niin uimahallin käyttäjää kuin työntekijää. Uimahalleissa yleisestä järjestyksestä ja asiakkaiden turvallisuudesta vastaavat uinninvalvojat. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 7–9.) Kuntolaakson uimahallissa on aina 2–4 uinninvalvoja-ohjaajaa työvuorossa. Tämä opinnäytetyö käsittelee Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajan työtehtäviä.

3.1 Asiakaspalvelu

Uimahallissa työskentelevä uinninvalvoja-ohjaaja on asiakaspalvelutehtävissä oleva henkilö. Hänen pääasiallinen työtehtävänsä on opastaa ja ohjata asiakkaita sekä vastata uimahallin käyttäjien turvallisuudesta. Lisäksi hänellä on merkittävä asema esimerkiksi vesiturvallisuustiedon ja -taidon välittämisessä. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 9.) Uinninvalvoja-ohjaajan työajasta arviolta n. 90 % on asiakaspalvelua (Tarkiainen 30.6.2021).

Uinninvalvoja-ohjaajan ammatissa korostuu vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. Ammatissa menestyäkseen uinninvalvoja-ohjaajan on hyvä pyrkiä olemaan avoin ja helposti lähestyttävä, halukas keskustelemaan ja vaihtamaan ajatuksia asiakkaiden kanssa eri asioista, kuten esimerkiksi altaalla ja muissa tiloissa viihtymisestä, epäkohdista ja mahdollisista häiriöistä. Usein asiakkailla on myös esittää toiveita. Keskustelu on lisäksi oiva tapa saattaa asiakkaalle tietoon käyttäytymisohjeet ja turvallisuusseikat. (Laukkanen 22.6.2021.)

Uinninvalvoja-ohjaajan tulee luoda turvallinen ja miellyttävä ilmapiiri kaikille uimahallin käyttäjille, myös henkilökunnalle. Oma ulkoinen olemus on ensiarvoisen tärkeää positiivisen ilmapiirin luomisessa. Olemus ei synny pelkästään siisteydestä ja vaatetuksesta vaan yhtä tärkeää on asiakkaan huomioiminen ja esimerkiksi tervehtiminen, katse tai hymy. Hyvä työilmapiiri, työyhteisön yhteen hiileen puhaltaminen ja työssä viihtyminen ovat myös tärkeitä elementtejä, sillä ne välit-

tyvät asiakkaille. Myös uimahallin yleinen siisteys ja järjestys antavat hyvän vaikutelman asiakkaille siitä, että täällä asiakkaista oikeasti välitetään. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 13.)

3.2 Uinninvalvonta ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy

Uinninvalvoja-ohjaajan työ on vastuullista ja vaativaa. Uinninvalvoja-ohjaajan pääasiallinen työskentelypaikka on uimahallin, kylpylän tai vastaavan virkistyspaikan allastilat. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 10.) Hänen tärkein työtehtävänsä on ennakoita ja ennaltaehkäistä mahdollisia vaaratilanteita, joten tarkkaavaisuus- ja havainnointikyky on suuressa roolissa. Ennaltaehkäisevää toimintaa ovat esimerkiksi asiakaspalvelu, rakenteiden ja välineiden tarkastus sekä huolto ja myös oman ammattitaidon ylläpitäminen (pelastuskyky). Allastiloissa tulee kulkea mahdollisimman paljon, mikäli se on työn kannalta mahdollista, sillä se helpottaa ennaltaehkäisyä ja tilanteisiin on helpompi puuttua. Näkyvillä oleminen luo turvallisuuden tunnetta asiakkaille. Joihinkin asiakasryhmiin, kuten esimerkiksi uimataidottomat tai heikot uimarit, iäkkäät, vammaiset ja pienet lapset, tulee kiinnittää erityistä tarkkaavaisuutta uintia valvoessa. Myös riskiryhmäläiset on hyvä tiedostaa ja ottaa erityiseen tarkkailuun. Ennaltaehkäisevä pelastus on paras pelastus. (Tarkiainen 30.6.2021.)

Aloitettuaan työnsä uudessa kohteessa uinninvalvoja-ohjaajan ensimmäinen tehtävä on perehtyä työskentelyolosuhteisiin, jotta hän pystyy ohjaamaan ja opastamaan asiakkaita siten, että allastiloissa tapahtuva toiminta on tarkoituksenmukaista, joustavaa ja ennen kaikkea turvallista. On erityisen tärkeää, että uinninvalvoja-ohjaaja tuntee heti alusta alkaen tarkoin allastilat, niiden erityispiirteet ja käyttötarkoitukset. Hänen tulee lisäksi tuntea muuan muassa järjestyssäännöt, välineistö ja turvajärjestelmä. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 10.)

Työnantaja on vastuussa palvelujen turvallisuudesta ja siitä, että työntekijällä on riittävä koulutus sekä pätevyys ja toimintakyky annettuun tehtävään. Uinninvalvoja-ohjaajalta tulee löytyä paineensietokykyä ja pelastus- sekä ensiaputaitoa. Usein työnantaja vaatii työhön hakijaa suorittamaan uinninvalvojan testiinnin, joka tulee suorittaa uimahallin syvimässä altaassa, todistaakseen toimintakykynsä. Eduksi työnhaussa katsotaan, mikäli työntekijältä löytyy voimassa olevat SPR EA1 ja mielellään SPR EA2 -kurssit. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 9.)

Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton uinninvalvoajakurssin suorittamalla saa pätevyyden työskennellä uimahalleissa ja kylpylöissä Suomessa sekä halutessaan myös Euroopassa. Koulutetun ja vesiliikuntaan hyvin perehtyneen sekä asiakaspalvelussa viihtyvän täysi-ikäisen uinninvalvoja-ohjaajan on mahdollista kokea työnsä monipuolisena, haasteellisena ja tärkeänä. Keltainen paita sekä punainen shortsit ovat uinninvalvoja-ohjaajan tunnusmerkit, ja niitä kannattaa kantaa rinta rottingilla. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 1, 9.)

3.3 Pelastaminen

Esimerkillisesti työnsä hoitavalle uinninvalvoja-ohjaajalle saattaa joskus kuitenkin käydä tilanne, että ennaltaehkäisy pettää, jolloin uinninvalvoja-ohjaaja voi joutua vesipelastustilanteeseen. Tällaisessa poikkeustilanteessa on erittäin tärkeää tilanteen hallinta, johtaminen ja oikeaoppinen toiminta. Aika on pelastustilanteessa päätöksentekoa häiritsevä ja rajoittava tekijä, joten erilaisia toimintamalleja kannattaa harjoitella niin itse kuin työyhteisön kesken, jotta niistä muodostuisi automaatio. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 16.)

Vedenvaraan joutuneen asiakkaan pelastaminen vaatii pelastajalta paljon muutakin kuin fyysistä osaamista. Pelastajan on tarkoin ja nopeasti harkittava, pienemmän riskin periaatteeseen pohjautuen, pelastamiseen sopivat turvalliset vaihtoehdot ennen veteen hyppäämistä. Pelastustilanteessa tulee aina hyödyntää H-RAP -muistisääntöä:

H = Hälytä,

R = Rauhoita ja rauhoitu,

A = Apuväline,

P = Pelasta

(Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 16–18.)

Äkillisissä uhka-, vaara- tai ensiaputilanteissa toimitaan yhdessä ennalta sovittujen turvallisuusohjeiden mukaan. Ensimmäisenä paikalle saapunut uinninvalvoja-ohjaaja johtaa yleensä hätätilannetta ja jos uinninvalvoja-ohjaajia on useampia, niin tehtäviä ja vastuita jaetaan. Nämä pelisäännöt on hyvä määritellä työyhteisössä ennakkoon, kuinka tilanteissa toimitaan. Kaikkien työntekijöiden tiedossa tulee olla henkilöstön tehtävänjako ja johtamisvastuun määräytyminen onnettomuustilanteessa. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2017, 16–18.)

Uimahallin koko henkilökunnalle tulee järjestää turvallisuuskoulutusta vähintään kerran vuodessa ja säännöllisesti allastiloissa työskenteleville, kuten uinninvalvoja-ohjaajat, ainakin kaksi kertaa vuodessa, jolloin kerrataan muun muassa avun hälyttämistoimenpiteet, vesipelastus altaassa, pelastusvälineiden käyttö, elvytys sekä toiminta tyypillisimmissä sairauskohtauksissa ja tapaturmissa. Erityisesti kannattaa panostaa henkilöstön yhteistoimintaan. (Tarkiainen 30.6.2021.)

3.4 Elvytys ja ensiapu

Ensiaputaidot ovat kansalaistaitoja – ne tulisi kaikkien osata. Tutkimusten mukaan nopeasti aloitettu elvytys kaksin- tai jopa kolminkertaistaa pelastettavan mahdollisuudet selvitä. Elvytyksen onnistumisen ratkaisee aika, joka kuluu sydämen pysähtymisestä elvytyksen aloitukseen. Ilman nopeaa apua elottomuus johtaa kuolemaan. (Suomen Punainen Risti – Elvytys 2021.)

Pelastustilannetta seuraa poikkeuksetta uusi tilannearvio, jossa on arvioitava, mitä on tapahtunut ja mitä pitää tehdä. Olennaista on huomioida pelastettavan ikä (aikuinen vai alle murrosikäinen) ja onko kyseessä hukkuminen vai sairauskohtaus tai muu sellainen. Nämä seikat vaikuttavat ensiavun antamiseen merkittävästi. Mikäli pelastettava on eloton, eli hän ei reagoi puheeseen ja kosketukseen ja hänen hengityksensä ei ole normaalia tai se puuttuu kokonaan, tulee aloittaa painelu-puhalluselvytys (PPE). Pelastettavan selviämisen mahdollisuuksia parantaa myös mahdollisimman nopeasti aloitettu defibrillointi. Elvytystä tulee jatkaa niin pitkään, kunnes autettava herää ja hengittää normaalisti, omat voivat ehtyä tai ammattihenkilöt antavat luvan lopettaa elvyttämisen. Jos pelastettava on tajuton, mutta hengittää, tulee hänet laittaa kylkiasentoon ja hänen tilaansa tulee seurata niin kauan, kunnes ammattihenkilöt ottavat vastuun hänestä. (Korte & Myllyrinne 2012, 32–40.)

Mahdollisia ensiaputilanteita uimahallissa voivat aiheuttaa esimerkiksi sairauskohtaus tai tapaturma, haavat ja nirhaamat, tuki- ja liikuntaelinten vammat, päävammat tai aivotoiminnan häiriöt, aineenvaihdunnan-, ravitsemuksen- tai nestetasapainon häiriöt sekä kuuma- ja kylmävammat. Näihin tilanteisiin ei ole yhtä ja oikeaa toimintamallia, vaan ensiapu annetaan aina tapauskohtaisesti tilanteen vaatimalla tavalla. (Laukkanen 22.6.2021.)

3.5 Tiimityöskentely

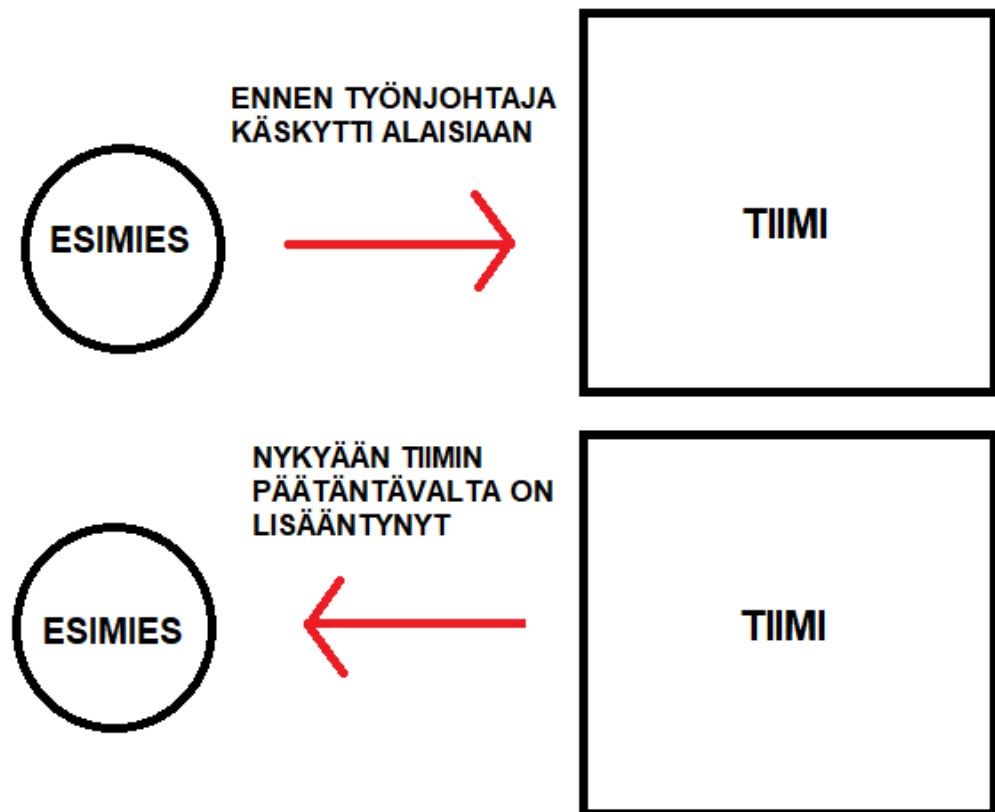
Tiimityöskentely korostuu työskennellessä Kuntolaakson uimahallissa uinninvalvoja-ohjaajan ammatissa. Uinninvalvoja-ohjaajia on työvuorossa 2–4 kappaletta ja yhteensä heitä on Kuopion kaupungin palveluksessa 11 henkilöä. Työtehtävänä voi olla edellä käsitellyt asiat, kuten asiakaspalvelu, uinninvalvonta, pelastus tai elvytys, niin työntekijät toimivat aina yhteistyössä. Asiakkaiden turvallisuudesta ei voi tinkiä, joten yksi uinninvalvoja-ohjaaja on aina monitoreilla seuraamassa uimahallin tapahtumia. Hän näkee alueen kokonaiskuvan ja ohjeistaa radiopuhelimilla muita tiimiläisiä, jotka partioivat uimahallissa, toimimaan tarpeen mukaan. Tavoitteena on sujuva yhteistoiminta.

Henkilöstön yhteistoiminnan eli tiimityöskentelyn sanotaan olevan yksi tehokkaimmista työyhteisön työskentelymuodoista. Hyvin rakennetun tiimin jäsenillä on paljon näkemystä, luovuutta sekä aloitteellisuutta uusille ideoille. (Ancona & Bresman 2007, 14.) Tiimityöskentely kasvattaa ideaalitalanteessa jäseniensä ammattitaitoa, mutta tiimiin liittyessä tulee olla valmiuksia uusien taitojen oppimiseen. Usein työntekijän tulee pohtia omaa arvomaailmaa ja asenteita, jotta asettuminen osaksi tiimiä onnistuu saumattomasti. Tiimi, jota voidaan kutsua myös itseohjautuvaksi työryhmäksi, koostuu ihmisistä, jotka vastaavat yhdessä jonkin ennalta sovitun tai määrätyn kokonaisuuden hoitamisesta. (Spiik 2004, 48–63.)

Tiimien koot vaihtelevat organisaatioiden ja työtehtävien välillä. Usein tiimit mielletään pieniksi työryhmiksi, joiden vahvuus on alle 15 henkilöä. Tällöin sitoutuminen yhteiseen asetettuun tavoitteeseen on paremmin mahdollista verraten suurempiin tiimeihin. Yhteinen tavoite on tiimirakennuksen perusedellytys. (Spiik 1999, 29–30.) Tiimejä rakentaessa tulee pyrkiä rekrytoida sosiaalisia ja oma-aloitteisia tiimipelaajia. Tavoite on luoda työyhteisöön vahva me henki, sillä tiimi saattaa sisältää vahvoja persoonia, jolloin jännitteitä ja konflikteja syntyy helposti. Nämä voivat heikentää työn laatua ja aiheuttavat stressiä sekä mielipahaa, joka voi välittyä asiakkaille asti. Olennaista me-hengen luonnissa on henkilöstön yhteinen vietetty aika, jolla saadaan avoimuutta ja luottamusta rakennettua. (Ancona & Bresman 2007.)

Hyvin toimiva tiimi elää jatkuvassa muutosvalmiudessa. Esimerkiksi työntekijät ja työskentelykohteet vaihtuvat, asiakkaat ovat erilaisia ja toimintatavat muuttuvat, jolloin täytyy omata valmius nopeisiin muutoksiin päivittäisessä toiminnassa. Tässä korostuu tiimin valmius toimia yhdessä oma-aloitteisesti ja tiiminjäsenten henkilökohtainen osaaminen. Ideaalitalanteessa tiimi ratkaisee mahdolliset ongelmat omin avuin ja työnjohdon tuella, jolloin yhteenkuuluvuuden tunne ja mehenki vahvistuu, kuten kuvassa 1 esitetään. Johdon tulee antaa tiimille sopivan verran vapauksia

toteuttaa itseään ja hyödyntää osaamistaan, jotta tiimi ei passivoidu ja koe työtään tylsäksi. Tämä voi johtaa pahimmillaan tiimissä yleisen ilmapiirin tummumiseen ja lopulta työntekijän itsensä väsymiseen. Vastuunotto ja itsenäinen toiminta kehittyvät työyhteisössä, kun siihen kannustetaan ja se mahdollistetaan. (Spiik 1999, 45, 102.)



Kuva 1. Tiimityöskentelyn hyödyntäminen Spiikin mallia mukailten (Spiik 2004, 34).

Tiimin sisäistä toimintaa tulisi ohjata pilkkoen työn kokonaiskuvaa pienempiin osa-alueisiin. Tämä lisää muun muassa työn tehokkuutta ja työntekijän motivoitumista. Tiiminjäsenet tulisi yhteisten hoidettavien työtehtävien lisäksi ohjata heille itselleen parhaiten sopiviin työtehtäviin käyttämään vahvuuksiaan. Työnjohdon tulee tuntee työntekijä ja tarjota hänen ammattitaidolleen parhaiten sopivaa vastuualuetta. Tämä palvelee molempia tahoja; työntekijää ja organisaatiota. (Spiik 1999, 51.)

4 Liikunnanohjaus

Liikunnanohjaaja on liikunta-alan asiantuntija, joka voi työskennellä monipuolisissa ohjaus-, koulutus-, valmennus- ja suunnittelutehtävissä. Liikunnanohjaajan tulee hallita kokonaisvaltaisesti ihmiskehon ja -mielen kehitys sekä tuntee tavallisimpien liikuntamuotojen ja -lajien suoritustekniikat ja niiden ohjaus sekä opetus. Ammatissa korostuvat ohjaajan innokkuus ja omat liikunta- ja erityisesti sosiaaliset taidot, kun työskennellään eri ihmisryhmien kanssa aina vauvasta vanhukseen saakka. Liikunnanohjauksen tavoitteena on ihmisten yksilölliset erityistarpeet huomioiden kokonaisvaltainen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen niin yksilötasolla kuin isommassa kuvassa. Tähän päästään liikuntapalveluiden ja -ympäristön kehittämisen kautta. (XAMK – Liikunnanohjaaja (AMK) n.d.) Tämä opinnäytetyö käsittelee Kuntolaakson uimahallin tällä hetkellä tarjolla olevia liikuntapalveluja, joita uinninvalvoja-ohjaajat vuorollaan ohjaavat.

4.1 Vesivoimistelu

Vesi on ihanteellinen ympäristö liikkumiseen, laihduttamiseen, kuntoutukseen, stressin purkuun, rentoutumiseen ja virkistymiseen. Mielikuvitusta käyttäen vedessä voi esimerkiksi uida, juosta, kävellä, hyppiä, pelata, venytellä, rentoutua, kilpailla ja voimistella. Näitä kaikkia voi tehdä yksin tai ryhmässä – ohjatusti tai itsenäisesti. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto n.d., 5.)

Vedessä liikkuminen on kehittynyt vuosien saatossa varsin monipuoliseksi kuntoilumuodoksi. Vesi on monipuolinen elementti; siinä liikkuminen sopii lähes kaikille terveille ihmisille (muun muassa raskaana olevat, ikääntyvät ja erityisryhmät) ja sen ominaisuudet auttavat liikkujaa ja tarjoavat hyvän vastuksen. Vesiliikunta ei sovi kuitenkaan ihmisille, joilla on kuume tai hengitystieinfektio, avohaava tai ärtynyt ihottuma, sydänvika tai voimakas verenpaine, eturauhas- tai virtsatietulehdus, krapula tai humala tahi allergisuus veden puhdistuskemikaaleille. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto n.d., 5, 15.)

Vedessä harjoittelu mahdollistaa kokonaan erilaisen kokemuksen ja kuormituksen kuin maalla liikuttaessa johtuen veden ainutlaatuisista ominaisuuksista, kuten esimerkiksi noste, vastus ja hydrostaattinen paine. Vedessä liikuttaessa tulee huomioida, että muun muassa tasapaino, liikkumisnopeus- ja tehokkuus ja lihastyö muuttuvat verrattuna maalla liikkumiseen, kiitos fysiikan lakien. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto n.d., 5–9.)

Vesivoimistelu on yksi suosituimmista vesiliikuntamuodoista. Se tuottaa psyykkistä-, sosiaalista- ja fyysistä hyvinvointia. Lisäksi vesivoimistelu on turvallista, sillä se ei riko luita, lihaksia tai niveliä, jotka joutuvat maalla liikuttaessa verrattain kovaan rasitukseen. Edes heikko uimataito ei ole este vesivoimistelulle, sillä valtaosa liikkeistä tehdään pystyasennossa pohjassa seisten tai kiinni pitäen tangosta tai muusta vastaavasta. Vesivoimistelussa käytetään myös erilaisia välineitä, joita on tarjolla runsaasti, tuottamaan lisää vastusta. Vesivoimistelukokemuksen mielekkyyteen asiakkaan näkökulmasta vaikuttavat altaan syvyys ja pinta-ala, veden lämpötila, allastilan äänentoisto, musiikki, ohjaajan ammattitaito ja äänenkäyttö sekä osallistujan oma pukeutuminen. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto n.d., 17–19.)

Vesivoimistelun ohjaajalta vaaditaan ymmärtämistä vedessä liikkumisen lainalaisuuksista ja veden fysikaalisista erityisominaisuuksista. Lisäksi ohjaajan tulee huomioida muutamia seikkoja ohjaustapahtumassa, kuten ohjauksen turvallisuus, asiakkaan terveydentila sekä hygienia- ja uimahallin säännöt. Vesivoimistelun ohjaajan tulee olla myös pelastustaitoinen kyseeseen kohteeseen sekä hallita ensiapu- ja elvytystaidot. Jokainen ohjaaja poimii omaan liikepankkiinsa itselleen sopivia juttuja ja muodostaa niistä oman tyylinsä ja ohjauksensa sisällön. Yleensä vesivoimistelun rakenne on saliliikuntatunnin kaltainen, mutta mitään tiettyä ehdottoman oikeaa kaavaa sisälöksi ei ole syytä määritellä. Tuntikuvauksen voi nimetä haluamallaan tavalla, mutta nimessä kannattaa viitata tunnin teemaan (esimerkiksi AquaBoxing), sillä se viestii asiakkaalle, mitä tunnilla tapahtuu pääsääntöisesti. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto n.d., 15–16.)

4.2 Vauva- ja perheuinti

Vauva- ja perheuinti on perheelle suunniteltu yhteinen ja vuorovaikutuksellinen leikkihetki lämpöisessä ja puhtaassa vedessä. Molempien vanhempien osallistuminen toimintaan on suositeltavaa. Uintituokio tapahtuu aina koulutetun ohjaajan johdolla ja se sisältää toimintaa ryhmässä ja itsenäisesti. Vauva- ja perheunnissa edetään aina lapsen ehdoilla ja toiminnassa hyödynnetään paljon lauluja, loruja ja leikkejä sekä erilaisia vauvaa sekä perhettä aktivoivia leluja, virikkeitä ja välineitä. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2018, 8.)

Vauvauintiin voi osallistua, kun uimari on täyttänyt 3 kk ja painaa vähintään 5 kg. Tällöin lapsen valvellaoloaika on riittävä ja hän pysyy lämpimänä noin 30 minuutin ohjauksen ajan vähintään 32-asteisessa vedessä. (Folkhälsan - Sign up for babyswimming 2021.) Erityislapsien ja keskosten

tulee saada aina lääkärin lupa toimintaan osallistumiseen. Vauvauinnin tavoite on kehittää lapsesta veden ystävä, jotta hän oppii jatkossa leikkimään ja sukeltamaan vedessä vanhempien avustuksella. Uintikerroilla usein hyödynnetään vauvan luontaista sukellusrefleksiä, joka on suojarahki lapsen pään joutuessa veden alle. Tämä sukellusrefleksi, joka esiintyy alle vuoden ikäisillä lapsilla, estää veden pääsyn lapsen hengitysteihin ja tätä hyödyntämällä lapsi saadaan oppimaan aktiivinen hengityksen pidättäminen veteen joutuessa. Sukellusten määrää ja kestoja rajoitetaan vauvan iän mukaan, jotta lapsi ei ylläsiirä tai juo vettä liikaa. Vauvauinnissa hyödynnetään myös erilaisia asentoja, joilla junioria liikutellaan vedessä ja harjoitetaan esimerkiksi tasapainoista. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2018, 8–15.)

Perheuinnilla tarkoitetaan vauvauinnin jälkeistä aikaa, jossa lapsi on kasvanut ja oppinut jo uusia taitoja, kuten esimerkiksi kävelemään. Perheuinti ei vaadi aiempaa vauvauintitaitoa ja sitä suositellaan yli vuoden ikäisille uimareille, mutta varsinaista yläikärajaa ei ole asetettu. Yleensä osallistujien ikäjakauma on kuitenkin noin 1–4-vuotta. Suuresta ikähaitarista johtuen perheuinnin tuntisisältöön ja opetusmenetelmiin vaikuttavat niin uimarin ikä kuin oppimiseen liittyvät valmiudet, joten ohjaajan on tärkeää huomioida lapsen yksilöllinen kehitystaso ja ymmärtää ikätason tuomat vaihtelut. Perheuinti on hyvä tapa jatkaa uintiharrastusta ohjatusti, kunnes perhe ja lapset ovat valmiita siirtymään omatoimiseksi uimahallin käyttäjiksi tai hakemaan palveluja esimerkiksi uimaseurojen tarjonnasta, joihin yleensä 5 vuotta on alikärajaa. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2018, 41.)

Vauva- ja perheuinnin ohjaajan tulee olla Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton tai Folkhälsanin kouluttama voidakseen ohjata toimintaa altaassa. Vauva- ja perheuinninohjaajakoulutukseen hakeutuvan tulee olla suorittanut myös SUH uimaopettaja -kurssi voidakseen osallistua koulutukseen. Nämä koulutukset käytyään ohjaajalla on valmius ohjata vauva- ja perheuintia turvallisesti ja johdonmukaisesti. Vauva- ja perheuinnin ohjaajan tulee tuntea lapsen kokonaisvaltaisen kehityksen pääpiirteet ja ymmärtää alkeisuinnin perusteet sekä veden mekaniikan vaikutukset ihmisen kehoon ja sen liikuttamiseen. Lisäksi ohjaajan tulee olla aktiivinen ja päivitettävä tietotaitoaan säännöllisesti. (Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto 2018, 8.)

4.3 Kehonkoostumusmittaus

Kehon koostumuksella havainnollistetaan rasvakudoksen suhdetta rasvattomaan kudokseen, johon kuuluvat kaikki muut kehon kudostyyppit, kuten lihakset, luut ja sidekudokset (Fitness Academy of Finland 2015, 9). Kehon koostumuksella on tärkeä rooli terveyden ylläpidossa ja kroonisten sairauksien ennaltaehkäisyssä. Kehon koostumuksessa yhdistyvät monitasoiset taustatekijät, kuten esimerkiksi perimä, fysiologia, aineenvaihdunta, elintavat ja ravitsemus, joten sitä on mielekästä seurata, tasaisin väliajoin. Varsinkin elintapojen todentaminen nopeasti edellyttää kehonkoostumuksen mittausta. Aikana, jolloin kehonkoostumusmittareita ei ollut vielä tarjolla, arvioitiin kehon kuntoa pääasiassa painon ja painoindeksin kautta, mutta edellä mainitut tavat eivät olleet luotettavia, sillä ne eivät kerro riittävästi kehossa tapahtuvista muutoksista. (InBody – InBody-menetelmä 2021.)

Kehonkoostumusmittaus sopii lähes kaikille omasta kehon kunnosta kiinnostuneille, pois lukien raskaana ja sairaana olevat, jalkaproteesin omaavat, seisomakyvyttömät tai jos on asennettu sydämentahdistin tai jokin muu vastaava kehoon implantoitu lääkinnällinen laite. Kehonkoostumusmittauksesta hyötyvät muun muassa elintapasairauksien riskiryhmiin kuuluvat, laihduttajat, urheilijat, kuntoutujat, perusliikkujat, vanhukset ja fyysistä työtä tekevät. (InBody – Tietoa InBody-mittauksesta 2021.)

Kehonkoostumusmittaus InBody -laitteella on nykyaikaiseen tekniikkaan perustuva helppo ja nopea menetelmä kehon hyvinvoinnin määrittämiseen. InBody -mittauksessa asiakas nousee laitteelle, joka mittaa aluksi hänen painonsa. Tämän jälkeen tartutaan käsikahvoihin, joissa sijaitsevat mittauselektrodit. Vastaavat mittauselektrodit löytyvät laitteesta myös jalkojen alta ja seuraavan parin minuutin aikana laite lähettää erittäin pieniä sähköimpulsseja elektrodien välillä ja mittaa kehon aiheuttamat muutokset sähkövirtaan. Ennen laitteella tehtävän mittauksen aloittamista asiakkaan pituus tulee myös mitata. (InBody – InBody-menetelmä 2021.)

InBody -mittauksella tarkastellaan sähkön johtavuutta kehossa. Eri kudokset aiheuttavat erilaisen reaktion sähkövirralle. Esimerkiksi pelkkä neste johtaa erinomaisesti sähköä, kun vastaavasti rasvakudos toimii lähes päinvastoin. Laitteen mitattua nesteen määrän kehosta eri mittaustaajuuksia hyödyntäen pystyy se määrittämään mitattavan henkilön rasvattoman massan, joka on kehonkoostumusmittauksen kulmakivi. Siitä saadaan peilattua sitten esimerkiksi asiakkaan rasvaton massa, rasvaprosentti ja eri kehonosien dataa. Näitä dataa tutkimalla saadaan selville varsin kattavasti mikä on mitattavan henkilön kehon hyvinvoinnin tila mittaushetkellä. (InBody – InBody-menetelmä 2021.)

InBody:a on käytetty yli 2500 julkaisussa, joten sen luotettavuus on hyvin dokumentoitu ja myös validoitu. InBody kehonkoostumusmittausta hyödynnetään useissa elintapoja tutkivissa Suomen yliopistoissa ja lisäksi sitä voi hyödyntää esimerkiksi kunta- ja julkinen sektori, kuntokeskukset, valmentajat, fysioterapia, apteekit, työterveydenhuolto ja vastaavat tahot, jotka ovat tekemisissä ihmisten terveyden ja hyvinvoinnin kanssa. Varsinkin ohjaus- ja valmennuspalvelut hyödyntävät aktiivisesti InBody:a, sillä mittaus auttaa todentamaan eri toimenpiteillä aikaansaatuja tuloksia. (InBody – InBody-menetelmä 2021.)

On olemassa muitakin kehon koostumusta mittaavia tapoja (esimerkiksi pihtimittaus ihonpoimuista, vedenalaispunnitus, röntgenmittaus tai tietokonekerroskuvaus), mutta InBody on varmasti käytännöllisin menetelmä, kun huomioidaan kokonaisuutena mittauksen kustannuksia, nopeutta, helppoutta ja tarkkuutta sekä tarvittavaa tilaa (InBody – InBody-menetelmä 2021). Huomion arvoinen seikka on myös se, että InBody:lla tehtävässä kehonkoostumusmittauksessa mitatajan toiminta ei juuri vaikuta tuloksiin, kuten se voi vaikuttaa esimerkiksi ihopoimiumittauksessa, mutta vastaavasti mittaukseen valmistautuminen on taas bioimbedanssi -menetelmällä tarkempaa vakioida. Tärkeintä kuitenkin kehon koostumuksen mittaamisessa on tehdä se aina samalla valmistautumisella ja testausmenetelmällä sekä vertailun tekeminen aiempiin omiin tuloksiin. (Fitness Academy of Finland 2013, 8.)

Liikunnanohjaajalta kehonkoostumusmittauksien tekeminen InBody -laitteella vaatii laitteen käytön hallintaa sekä tulosten analysoinnin osaamista. Liikunnanohjaajan tulee osata havainnoida ja kertoa saaduista tuloksista asiakkaan kannalta (vertaa tavoite) oleelliset seikat ja ohjeistaa mahdolliset jatkotoimenpiteet, kuten esimerkiksi milloin tulla seuraavaan mittaukseen tai kuinka harjoitella ja/tai muuttaa ravitsemusta saavuttaakseen tavoitteen. (Trainer4You - Kehonkoostumusmittauksen tulkinta – InBody 770 n.d.)

4.4 Kuntosalineuvonta

Liikunnan harrastajien usein tavoittelema hyvä yleiskunto rakentuu erilaisista fyysisistä osa-alueista ja ne ovat lihaskunto, hapenkuljetuselimistön kunto, liikkuvuus ja motorinen kunto. Kehonkoostumuksen voi myös laskea kuuluvaksi tähän joukkoon, vaikka se ei suoranaisesti ole niin sanottu fyysisen kunnon osa-alue. Kaikkia näitä edellä mainittuja fyysisen kunnon osa-alueita voi harjoituttaa kuntosalilla ja ammattitaitoinen kuntosalineuvoja hallitsee näiden harjoittelun teoriassa ja käytännössä. (Fitness Academy of Finland 2015, 8–9.)

Lihaskunto määrittää lihaksiston toimintakapasiteettia fyysisessä rasituksessa. Voimaharjoittelun tavoitteena on kehittää lihaksiston ja tukiosien (luusto, jänteet, sidekudokset) kykyä vastata niille asetettuihin haasteisiin. Voimaa tarvitaan esimerkiksi arjen askareissa ja erilaisissa harrasteissa sekä urheilussa. Voima voidaan jakaa erilaisiin alaryhmiin tai -lajeihin sen ominaisuuksien mukaan: kestovoima, maksimivoima ja nopeusvoima. (Fitness Academy of Finland 2015, 8.)

Hapenkuljetuselimistön kunto eli kestävyyskunto kuvastaa sydämen, keuhkojen ja verisuonien kykyä kuljettaa happea fyysisessä rasituksessa työskenteleville lihaksille. Kestävyyskuntoa tarvitaan niin päivittäisessä liikkumisessa (esimerkiksi kävely) kuin liikuntaharrastuksissa. Kestävyyskunto jaetaan kolmeen pääryhmään tarvittavan suoritustehon mukaan: peruskestävyys, vauhtikestävyys ja maksimikestävyys. Näiden pääryhmien välisten kynnysten (aerobinen ja anaerobinen kynnys) määrittäminen perustuu lihaksen energia-aineenvaihdunnassa tapahtuviin muutoksiin suoritustehon lisääntyessä. (Fitness Academy of Finland 2015, 8.)

Liikkuvuudella tarkoitetaan suurinta mahdollista liikelaajuutta, joka pystytään saamaan aikaan yhdessä nivelessä tai nivelten sarjassa joko omin voimin tai jonkun ulkoisen voiman avustuksella. Yleisesti liikkuvuudella tarkoitetaan kehon liikkuvuutta kokonaisuutena eli kuinka hyvät ja laajat liikeradat ovat kehon päänivelissä. Liikkuvuutta tarvitaan esimerkiksi kyykistyessä laittamaan kenkiä jalkaan. (Fitness Academy of Finland 2015, 8–9.)

Motorinen kunto koostuu useista osatekijöistä, joita ovat tasapaino, koordinaatiokyky, reaktionopeus, ketteryys ja asennon sekä liikkumisen hallinta. Motorinen kunto kertoo käytännössä oman kehon hallintakyvystä ja nämä ominaisuudet korostuvat esimerkiksi liukastuessa tai vaikka pallopuoli harrasteissa. (Fitness Academy of Finland 2015, 9.)

Fyysistä harjoittelua suositellaan kaikille perusterveille iästä riippumatta. Jos harrastajalla kuitenkin ilmenee esimerkiksi hoitamaton verenpaine, vahva epäily sydän- ja verenkiertoelimistön sairaudesta, rintakipu tuntemuksia tai todettu hengitys-, sydän- ja/tai verenkiertoelimistön sairaus - johon ei ole lääkärin hyväksyntää/hoitoa, ei liikunnan harrastamista kuntosalilla suositella. Myös flunssa, krapula tai humala on ehdoton ei kuntoilulle. Lisäksi muut mahdolliset tuki- ja liikuntaelin sairaudet kannattaa tarkastaa aina lääkärillä ennen harrastamisen aloittamista. (Fitness Academy of Finland 2013, 40.)

Kehittääkseen fyysisen kunnan osa-alueiden ominaisuuksia tulee harjoittelun olla säännöllistä. Jotta harjoittelu olisi kehittävä, harjoitusärsykkeiden tulee toistua tarpeeksi usein ja tietyin väliajoin. Harjoituskertojen määrä riippuu siitä mitä ominaisuutta harjoitetaan ja harjoittelijan läh-

tötasosta. Sen lisäksi harjoittelun tulee olla jatkuvaa, pitkäjänteistä ja suunnitelmallista sekä johdonmukaista. Harjoittelun tulee pohjautua aikaisempaan harjoitteluun, harjoittelijan ikään ja sen hetkiseen suorituskykyyn. Harjoittelun alussa keskitytään lisäämään harjoituskertoja ja vasta sen jälkeen nostetaan harjoittelun tehoa. Harjoittelijan kehittyminen on alussa nopeinta ja sitä seuraa suorituskyvyn vakiintuminen, jolloin harjoittelua muuttamalla tai tehostamalla voidaan saavuttaa uutta kehitystä. Kehityksen aikaansaaminen vaikeutuu, mitä korkeammalle suorituskyky kohoaa. (Fitness Academy of Finland 2015, 10.)

Harjoittelun tulee olla säännöllisyyden lisäksi myös nousujohteista. Nousujohteisella harjoittelulla lisätään vähitellen harjoittelijan kykyä kestää yhä kovempia harjoitusärsyksiä. Pohjimmainen tarkoitus on totuttaa harjoittelijan keho ja mieli harjoitteluun sekä tarjottuihin ärsykkeisiin. Tätä kutsutaan adaptaatioksi. Elimistön tottuminen harjoitteluun eli adaptaatio mahdollistaa harjoittelun tehon nostamisen. Elimistö pyrkii aina tasapainoiseen tilaan ja sen tulee kehittyä ominaisuuksiltaan saavuttaakseen haluamansa tasapainoisen tilan. Tarjoamalla säännöllistä ylikuormitusta keholle saadaan aikaan nousujohteisuus, joka kehittää kehoa ja mieltä niin kauan, kun harjoittelu vain ylikuormittaa kehoa riittävästi. Tätä kutsutaan ylikuormittamisen periaatteeksi. Lopulta fyysinen suorituskyky paranee harjoittelun, ravinnon ja levon yhteisvaikutuksesta. (Fitness Academy of Finland 2015, 10–11.)

Edellä käsitellyt fyysisen kunnon osa-alueet ja valmennuksen perusteet ovat kuntosalineuvojan arkea. Nämä asiat hallitseva kuntosalineuvoja on ammattilainen ja monessa mielessä kuntosalille korvaamaton työntekijä. Hänen tulee olla lisäksi asiakaslähtöinen ja luoda kuntosalille suvaitsevainen sekä positiivinen ilmapiiri, jonka vuoksi kuntosalilla viihtyvät eri ikäiset, näköiset ja kokoiset harjoittelijat. Omalla ammattitaitoisella olemuksellaan hän on kuntosalinsa tärkeimpiä markkinointivälineitä. Kuntosalineuvojan tärkeimmät tehtävät ovat:

- kuntosalin ja kuntosalitoiminnan esittely uusille asiakkaille
- asiakkaiden opastaminen eli ”sisäänajo” kuntosaliharjoitteluun
- harjoitusliikkeiden järkevien suoritustekniikoiden opettaminen asiakkaille
- oikeiden suoritustekniikoiden valvominen
- vastata harjoitustilojen siisteydestä, viihtyvyydestä ja turvallisuudesta
- markkinoida omaa salia ja kuntosaliharjoittelua (=terveyshyöty)

- harjoitusohjelmien laatiminen ja myyminen asiakkaille

Liikunnanohjaajan, joka työskentelee kuntosalilla, tulee hallita hyvin ihmisen anatomia, fysiologia ja kuormitusfysiologia. Lisäksi hänen täytyy omata laaja harjoitusliikepankki, käytännön ohjaustaito sekä tuntee fyysisen harjoittelun perusteet. Erityisesti tulee hallita lihaskunto- ja kestävyyskunnan harjoittelu eri muotoineen ja eduksi on tuntee myös lihashuolto ja ravitus. (Fitness Academy of Finland 2013, 5–7.)

5 Markkinointi ja viestintä

Uinninvalvoja-ohjaajan työssä menestymiseen tarvitaan monipuolisia markkinointi- ja viestintätaitoja. Palvelujen markkinointi ja viestintä kuuluvat uinninvalvoja-ohjaajan työtehtäviin samoin, kuten liikunnanohjaus tai uinninvalvonta. Kuntolaakson uimahallissa käy parhaana päivänä jopa 1500 asiakasta, joten se on asiakasvolyyminsa myötä oiva alusta markkinoida tai tiedottaa jotakin. Markkinointi keskittyy Kuntolaakson uimahallissa pääasiassa palveluihin, joita se itse tuottaa tai tarjoaa, mutta välillä työntekijän tulee markkinoida myös kaupungin tai yhteistyötahojen järjestämiä tapahtumia ja ryhmiä. Viestinnällisiä työtehtäviä uinninvalvoja-ohjaajalla ovat face-to-face-asiakaskohtaamisten lisäksi sähköpostitse ja/tai puhelimitse tapahtuva yhteydenottoihin vastailu, organisaation sosiaalisen median päivittäminen ja tarvittaessa tulee laatia perinteisiä ohjetekstejä esimerkiksi kuntosalille tai allastiloihin sekä muut mahdolliset kirjalliset tehtävät. Tämä opinäytetyö käsittelee Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajien tarvitsemaa markkinointi- ja viestintätaitoa.

5.1 Markkinointi

Markkinoinnilla tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joilla pyritään edistämään myyntiä ja saadaan asiakas ostamaan tuote tai palvelu yritykseltä. Markkinoinnilla pyritään vaikuttamaan asiakkaan psykologisiin tekijöihin luomalla tarve ja motiivi ostaa myytävä tuote tai palvelu. (Lahtinen & Isoviita 2004, 19–24.) Markkinointi tekee yritystä näkyväksi asiakkaille kertomalla tuotteesta, palvelusta tai yrityksestä, aikaansaamalla myyntiä, vaikuttamalla ihmisten mielikuviin, aktivoimalla asiakkaita ja heidän mielihalujaan sekä ylläpitämällä vanhoja asiakassuhteita (Verkkovaria - Markkinoinnin kilpailukeinot – markkinointiviestintä 2016).

Markkinointi on tarkkaan harkittu toimintojen kokonaisuus, joka tähtää asiakaslähtöisyyteen. Markkinoinnin kohde on aina asiakas ja hänen aito tarpeensa tulee tuntea, sillä se on markkinoinnin perusta. Sen jälkeen kehitetään tuote tai palvelu sekä asetetaan sille kilpailukykyinen hinta. Näihin edellä mainittuihin seikkoihin pohjautuu mainonta- ja myyntiprosessit. (Yritystoiminta - Mitä markkinointi on? n.d.) Lopulta markkinoinnissa, myyntityötä, mainontaa ja suhteita hyödyntäen, kerrotaan asiakkaalle palvelusta tai tuotteesta, hinnasta ja näiden saatavuudesta. Kaikki markkinointitoiminta tähtää yrityksen liikevaihdon tai tuloksen kasvattamiseen. (Lahtinen & Isoviita 2004, 5.)

Markkinoinnin muotoja ovat mediamainonta (esimerkiksi lehdet, tv, radio, messut, verkko ja sosiaalinen media, ulko- ja liikemainokset), suoramainonta (suusta-suuhun, posti, puhelin, sähköposti) ja sponsorointimainonta (esimerkiksi urheilu, tapahtumat, mainos- ja liikelahjat, toimipaikkamainonta). Markkinointitavat voidaan jakaa karkeasti seuraaviin määritelmiin:

B-to-B (yritykseltä - yritykselle)

B-to-C (yritykseltä - kuluttajalla)

C-to-C (kuluttajalta – kuluttajalla, esimerkiksi huutokauppa)

Yritysmarkkinoinnilla (B-to-B) tarkoitetaan ammattikäyttöön tarkoitettujen palveluiden tai tuotteiden markkinointia yrityksille tai organisaatiolle, jotka myyvät ne edelleen, käyttävät osana omia palveluitaan tai tukevat niillä omaa toimintaansa. Kuluttajamarkkinoinnilla tarkoitetaan yksityisille kotitalouksille ja henkilöille eli kuluttajille suunnattua tuotteiden tai palvelujen markkinointia (B-to-C). Yritysmarkkinoiden koko on huomattavasti suurempi kuin kuluttajamarkkinoiden, sillä yritysten välistä markkinointia on enemmän ja hankintapäätökset ja ostoprosessit poikkeavat toisistaan monella tapaa. Yleensä yritys toimii niin yritys- kuin kulutusmarkkinoilla. (Gummerson 2005, 61–62; Verkkovaria - Markkinoinnin kilpailukeinot – markkinointiviestintä 2016.) Uimahallissa työskennellessä tarvitsee pääasiassa B-to-C-markkinointitapaa, mutta välillä myös B-to-B tyyliä pääsee hyödyntämään.

Asiakaslähtöinen markkinointi on vuorovaikutuksellista ja se voi perustua esimerkiksi kysyntään. Yritys voi tuottaa pelkästään niitä palveluja, joille on selkeästi kysyntää. Tällöin markkinointi on helppo kohdentaa kohderyhmään ja palvelu saa lisäarvoa vastaten kysyntään. Kohderyhmälle tarkoitettua mainostusta kutsutaan sisältömarkkinoinniksi ja sen ideana on kannattavalla markkinoinnilla sitouttaa nykyisiä asiakkaita pysymään asiakkaina sekä hankkia uusia asiakkaita. Nykyään sosiaalisen median kanavat ovat tehokkaita alustoja sisältömarkkinoinnille sen laajan asiakastavoittavuuden vuoksi. Internet on muuttanut markkinointia niin sanotuksi kokemusympäristöksi, jossa asiakkaat jakavat kokemuksiaan sosiaalisessa mediassa saamastaan asiakaspalvelusta, tuotteesta tai yrityksestä. (Hakola & Hiila & Rummukainen 2019.)

Markkinointi on muuttunut erityisesti 2010-luvulla älypuhelimien lisääntymisen ja täten sosiaalisen median käytön yleistymisen myötä. Sosiaalinen media on verkossa tapahtuvaa ihmisten välistä vuorovaikutusta (myös kuluttajan ja yrityksen), joka tarjoaa paljon markkinoinnin mahdollisuuksia yrityksille. Markkinat ovat digitalisoituneet, jolloin kuluttajien käyttäytyminen muuttuu jatkuvasti luoden samalla arvokkaita mahdollisuuksia yrityksille palvella asiakkaitaan tai suorittaa

uusasiakashankintaa. Yritys pystyy digitaalisilla toimillaan muuttamaan vakiintuneita markkinointikäytäntöjään ja näin ollen parantamaan kannattavuuttaan. Tulevaisuudessa markkinoilla menestyvät ne yritykset, jotka kykenevät muokkaamaan liiketoimintaansa digitalisaatiota hyödyntäen. Nykyään myynti tarvitsee onnistunutta markkinointiviestintää enemmän kuin koskaan aiemmin, sillä asiakkaat kulkevat yhä kasvavammin määrin ostoprosessin lävitse itsenäisesti ilman kontaktia myyjään. Markkinoinnin tehtävä on tehdä ostajan itse kulkemasta ostopolusta mahdollisimman toimiva ja helposti kuljettava. Myyjä tulee mukaan usein vasta siinä vaiheessa, kun ostaja päättää pyytää tarjousta tai muuten ottaa kontaktia yritykseen. (Yrittäjät - Yrittäjän digiopas n.d.; Hakola ym. 2019.)

Asiakastyytyväisyys on liiketoiminnan tärkeimpiä osa-alueita, sillä erään tutkimusten mukaan negatiivinen palaute leviää jopa 3 kertaa laajemmin kuin positiivinen palaute. Tyytymätön asiakas tyypillisesti ”äänestää jaloillaan”, eikä palaa enää uudelleen asiakkaaksi. Tyytyväinen asiakas palaa usein tekemään lisäostoksia, joten pidempiaikaiseen asiakassuhteeseen päästäkseen yrityksen tulee onnistua täysin ensimmäisessä myyntitapahtumassa. Liiketoiminnassa ja markkinoinnissa on huomioita myös alueen kilpailevat toimijat, jotta osataan markkinoida omia palveluita tai tuotteita asiakkaan näkökulmasta paremmin kuin kilpailevat tahot. (Lahtinen & Isoviita 2004, 2, 24–25.)

5.2 Viestintätaidot

Uimahalliympäristössä työskennellessä pääsee käyttämään monipuolista viestintää. Sitä voidaan kutsua niin sanotuksi organisaatioviestinnäksi, sillä termillä viitataan kaikkeen organisaatiossa tapahtuvaan viestintään ja vuorovaikutukseen. Organisaatioviestintä sisältää viestinnän yrityksen sisällä ja yrityksestä ulospäin, työhjeet, esimies- ja alaisuhteiden hoidon, hallinnolliset määräykset ynnä muut sellaiset. (Juholin 2009.)

Viestintä on vuorovaikutteinen prosessi, jossa rakennetaan ja vastaanotetaan sanomia sekä luodaan merkityksiä. Sanoma muodostuu aina kielellisestä ilmaisusta (sanallinen) ja merkeistä, kuten esimerkiksi hymystä (sanaton). Sanaton viestintä tukee, vahvistaa ja havainnollistaa sanallista viestintää tai jopa joskus korvaa sen kokonaan. Usein sanoman merkitys on yksilöllinen ja se syntyy vasta kun viestin saaja tulkitsee sen. Viestintä voidaan siis jakaa karkeasti kahteen kategoriaan – sanalliseen ja sanattomaan. Sanallinen viestintä perustuu sovittuun symbolijärjestelmän osamiseen (kieli ja kirjaimet) ja sillä pyritään vaihtamaan ajatuksia, mielipiteitä ja tavaraa. Sanallinen

viestintä on tiedon siirtoa henkilöltä toiselle ja se voidaan vielä jakaa puhe- ja kirjoitusviestintään. Sanaton viestintä kuvaa ilmeitä, eleitä, liikkeitä, äänen ominaisuuksia (paino/voimakkuus), kosketusta (kättely/halaaminen) ja tilankäyttöä (etäisyys). (Jyväskylän yliopisto - Ryhmäviestinnän perusteet – verkko-oppimateriaali 2005.)

Puheviestintä on vanhin viestintäväline ja usein se mielletään niin sanotusti epäviralliseksi viestintätavaksi. Siihen kuuluu tietojen kerääminen tai jakaminen puhuttujen sanojen kautta. Puheviestintä voi olla kahden tai useamman henkilön välinen keskustelu kasvotusten tai median välityksellä. Puheviestintää hyödynnetään yleisesti asiakaspalvelussa, kokouksissa, seminaareissa, ryhmäkeskusteluissa ja niin edelleen. Nykyaikana median avulla voidaan soittaa ääni- ja videopuheluja ympäri maailman, jolloin tätä viestintämuotoa käytetään eri tarkoituksissa siksi, että tällä tavalla tieto siirtyy nopeasti ja vastaukset saadaan nopeammin kuin kirjallisessa viestinnässä. Puheviestinnässä korostuu myös kuuntelu- ja havainnointitaito. Kuunteleminen tarkoittaa kuullun asian aktiivista tulkintaa ja arviointi. Havainnointi perustuu sanallisten ja sanattomien sanomien vastaanottamiseen ja niiden tulkintaan. Usein kuuntelu- ja havainnointi tapahtuvat yhtäaikaaisesti rinnakkain ja nämä taidot korostuvat esimerkiksi ryhmäviestintätilanteissa. (Jyväskylän yliopisto - Ryhmäviestinnän perusteet – verkko-oppimateriaali 2005.)

Kirjoitusviestintä on muodollinen viestintäväline, jossa sanoma on yleensä huolellisesti suunniteltu, laadittu ja muotoiltu tekstiksi. Se lähetetään kirjallisessa tai painetussa muodossa. Sitä hyödynnetään esimerkiksi kouluissa, liike-elämässä ja virallisissa asiakirjoissa, joten se tunnetaan luotettavana ja hienostuneena viestintämuotona. Kirjoitusviestinnästä jää aina jälki, jota voidaan käyttää esimerkiksi oikeudellisessa todistamisessa. Kirjoitusviestinnän eri kanavia ovat kirjeet, sähköpostiviestit, lehdet, tekstiviestit, raportit ja tarjoukset. Eroavaisuus puheviestintään tulee siinä, että viestin voi tarkistaa ennen lähetystä ja siinä harvoin on virheellisen tulkinnan varaa, kuten puheviestinnässä voi tapahtua. Kirjoitusviestinnässä haittapuolena on se, että viestin lähettäjä ei voi olla täysin varma onko vastaanottaja saanut tai lukenut viestiä. (Jyväskylän yliopisto - Ryhmäviestinnän perusteet – verkko-oppimateriaali 2005.)

Kirjoitusviestinnässä kaikkein olennaisinta on tietää, kenelle viesti suunnataan. Viestin laatijan tulee ottaa selvää, mikä viestin vastaanottajaa kiinnostaa ja/tai motivoi. Vain tällä tavalla viestinnästä saadaan lukijansa vakuuttava. Kohteen tai kohderyhmän tuntemalla voidaan viestin sisältöä suunnitella ja asettaa sille tavoite, joka voi olla esimerkiksi tiedottaminen tai saada viestin lukija kiinnostumaan tietystä asiasta (markkinointi). Tavoite vastaa viestinnässä kysymykseen ”miksi sisältöä kirjoitetaan”. Kohderyhmän ja tavoitteen selvittäminen on viestinnän perusta. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 33–41, 79.)

Kirjoitusviestinnässä kohderyhmä ja tavoite määrittelevät sekä rajaavat viestin sisällön. Viestin sisältöä tulee peilata koko ajan kohderyhmään ja se on pidettävä lukijan kannalta ymmärrettävänä. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 77–79.) Tärkein sanoma kannattaa ilmoittaa jo viestin otsikossa ja sitten avata viestin sisältöä loogisesti sen tärkeysjärjestyksessä. Väliotsikoita voi hyödyntää jäsentelyssä, mikäli viesti ja sen sanoma on pitkä. Varsinkin pitkissä viesteissä kannattaa tekstiin laittaa ”koukkuja”, jotka pitävät lukijan mielenkiinnon yllä. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 41–47.)

Tiedottavassa viestinnässä, jota uimahalliympäristössä usein käytetään, tulee käyttää lyhyitä virkkeitä. Lyhyet virkkeet ovat yksisuuntaista viestintää, mutta samalla hyvin tehokas keino herättää lukijan mielenkiinto. Tällöin kirjoittaja välittää tietoa lukijalle ja pyrkii vaikuttamaan hänen toimintaansa jatkossa. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 41–47.) Lisäksi viestin ulkoasun tulee olla niin selkeää, että viestin sanoma nähdään ja saadaan menemään perille. Huomiota tulee kiinnittää riittävän suureen ja värikkääseen fonttiin sekä myös viestin konkreettiseen kirjoitustyyliin. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 79–81.)

Viestintä on laaja käsite ja myös taitolaji, sillä on osattava huomioida viestin sisältö, tavoitteet, kohderyhmä, oikea-aikaisuus, visuaalisuus ja viestintäväline (Jyväskylän yliopisto - Ryhmäviestinnän perusteet – verkko-oppimateriaali 2005). Työntekijän näkökulmasta viestintää tarkastellessa tulisi sitä ajatella enemmän työtehtäviin ja muuhun toimintaan liittyvänä ymmärtämisen välineenä (Juholin 2009). Huoliteltu kieliasu viestii viestin vastaanottajalle ammattimaisuudesta ja asiantuntijuudesta, joten jokaisen työssään viestivän tulee huolehtia laadukkaasta suomenkielisestä ilmaisusta. Hyvä viestiä ei ole vain kymmensormijärjestelmän täydellisesti hallitseva ”runoilija” vaan myös hyvä kuuntelija. Viestintä kehittyy koko ajan, joten myös työntekijän tulisi kiinnittää omaan viestinnälliseen osaamiseen erityistä huomiota, jotta hän pysyy mukana työelämän muuttuvissa viestinnällisissä haasteissa. Eri ammateissa ja työpaikoilla onkin alettu oivaltamaan viestintä- ja vuorovaikutustaitojen merkitys, sillä on huomattu tuloksen syntyvän hyvästä vuorovaikutuksesta ja sen osaaminen heijastuu koko organisaation toimintaan. Nykyaikana organisaatiot arvostavat monipuolisia ja viestintätaitoisia työntekijöitä, kun vielä vuosituhannen vaihteessa organisaation viestintä saattoi olla täysin ulkoistettu viestintäosastolle. Nykyaikana tulee tuottaa ja hallita myös sosiaalisen mediaan sisältöjä eli some-viestintä. Taito luoda osallistavaa sosiaalisen median sisältöä on yksi tärkeimmistä taidoista viestinnän ammattilaiseksi haluavalle. Kanavat, kuten Facebook, Twitter, Instagram, TikTok ja Snapchat tarvitsevat aitoa, mutta inspiroivaa sisältöä. (Isotalus - Vuorovaikutustaitoja tarvitaan tulevaisuudessa 2021.)

6 Perehdytys

Pohjimmainen ajatus perehdytyksessä on, että kun työntekijä aloittaa uuden työn, saa hän mahdollisimman hyvät opastukset työtehtävien sisältöön, työskentelytiloihin, -olosuhteisiin ja -välineisiin sekä muihin oleellisiin työhön ja työturvallisuuteen liittyviin käytäntöihin, joita työssään kohtaa (Joki 2018). Tämä on myös työturvallisuuslaissa, 14 § säädetty asetus, joten työnantaja ei voi tätä laiminlyödä (L 738/2002 – Työturvallisuuslaki 2002). Huolellisella perehdytyksellä työntekijä ”sisään ajetaan” organisaation toimintatapoihin, jolloin hän saa valmiudet työssä menestymiseen ja samalla kokee myös olevansa tervetullut työyhteisöön. Hänen tulee tietää työroolin tuomat vastuut ja velvollisuudet, joten perehdytyksen ja työprosessikuvauksen avulla hän saa tärkeää infoa omaan työhönsä. Näin työntekijä on mahdollisimman nopeasti valmis tuloksen tekoon ja palvelemaan työnantajaansa menestyksekkäästi. (Laamanen 19.7.2021.) Tämä opinnäytetyö käsittelee Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajien perehdytystä työntekijän ja työnantajan näkökulmista.

6.1 Uuden työntekijän perehdytys

Perehdytyksellä tarkoitetaan intensiivistä ajanjaksoa, jossa erilaisilla toimenpiteillä uusi työntekijä opastetaan uuteen työtehtävään ja -paikkaan organisaatioon kuuluvan henkilön toimesta (Kupias & Peltola 2009, 17–18). Työntekijä pyritään saamaan oman työtehtävänsä hallitsevaksi ja samalla sopeutumaan uuteen työyhteisöön mahdollisimman sujuvasti (Kupias & Peltola 2009, 103–104). Perehdytykseen voi saapua esimerkiksi kokematon tulokas tai organisaation vanha työntekijä, niin kutsuttu kokenut kehäkettu, joka palaa takaisin työtehtäviin tauolta. Perehdytys on aina ensiarvoisen tärkeää uusien työntekijöiden kohdalla, mutta myös pitkän poissaolon tai organisaation sisäisistä muutoksista johtuvien uudelleen järjestelyiden vuoksi tulee suorittaa riittävän kattava perehdytys tehtävään. (Joki 2008; Kjelin & Kuusisto 2003, 164–166.) Hyvin järjestetty perehdytys näkyy työnteossa laadukkaana työn jälkeen, joka johtaa positiivisiin tuloksiin. Perehdytysvaiheeseen kannattaa käyttää aikaa juuri sen verran, mitä uusi työntekijä kokee siihen tarvitsevan. Jos perehdytys tehdään huolimattomasti tai jätetään kokonaan tekemättä, tulee se aiheuttamaan haasteita niin uusille kuin vanhoille työntekijöille organisaatiossa. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

6.2 Perehdytyksen keinot, kesto ja tavoite

Perehdytyksen apuvälineeksi on kehitetty erilaisia toimintakonsepteja; vierihoidoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. Perehdytettävän tilanteesta riippuen valitaan kulloinkin sopiva perehdytysmalli ja perehdytyksen aikana voidaan noudattaa useampaa perehdytysmallia rinnakkain tai samanaikaisesti. (Kupias & Peltola 2009, 36–42.)

Työssään menestyäkseen uuden työntekijän tulee oppia ja sisäistää uusia toimintamalleja ja taitoja sekä omata riittävää valmiutta yhteistyöhön muun henkilökunnan kanssa. Pikkuhiljaa työssä esiintyvät tavat toimia muodostuvat rutiineiksi ja työntekijä pystyy pian siirtämään ajatuksiaan toiminnan kehittämiseen. Työnantajan kannalta ideaalitalanteessa tämä vaihe on kestoaltaan lyhyt, jolloin työntekijä on sisäistänyt nämä edellä kuvailut seikat mahdollisimman nopeasti. Vastaavasti työnantajan tulee perehdytyksen aikana kuunnella ja ”imeä” uutta tietoa sekä ideoita uudelta työntekijältään ja sopeutua hänen tuomaan uuteen panokseen. Monesti uusilla työntekijöillä on näkemystä niin sanotusti ”boxin ulkopuolelta” ja he saattavat kyseenalaistaa asioita sekä toimintatapoja, joita pidetään työyhteisössä itsestäänselvytenä. Uusi työntekijä kannattaa hermostumisen sijaan nähdä tilaisuutena toiminnan kehittämiseen. (Team Laamanen – Miten perehdyttäminen ja prosessikuvaukset liittyvät toisiinsa? 2021; Kupias & Peltola 2009, 106–107.) Toimiva perehdytyskonsepti on samalla ”tutustumisvaihe” eri osapuolten välillä, joka edesauttaa molempien tahojen välisen ymmärryksen ja vuorovaikutuksen syntymistä sekä kehittymistä (Eklund 2018, 25–26).

Yleinen tavoite perehdytyksessä on, että uusi työntekijä saadaan sitoutettua organisaatioon ja lisäksi työturvallisuuteen liittyvät seikat saadaan tuotua tietoon työntekijälle (Joki 2018). Tavoitteet luonnollisesti vaihtelevat esimerkiksi työsuhteen keston ja myös työnantajan itse asettamien tavoitteiden mukaan. Lyhyet työsuhteet (määräaikaiset tai osa-aikaiset) eivät aseta samanlaisia sitouttamistavoitteita perehdytykseen kuin pidemmät työsuhteet. Lyhyissä työsuhteissa korostuu työntekijän kyky omaksua nopeasti uuden työroolin keskeiset asiat. Pidemmät työsuhteet asettavat perehdytykseen erilaisen asetelman ja tällöin tavoitellaan syvempää vaikutusta, kuten sopeutumista uuteen työyhteisöön ja viihtymistä siellä. Yleisesti vakituisissa tai pidemmissä määräaikaisissa työsuhteissa panostetaan perehdytykseen myös ajallisesti enemmän. Työnantajalla voi olla monitahoisia tavoitteita ja se voi tavoitella perehdytykseltä myös esimerkiksi henkilöstön ryhmäytymistä tai vaikka osaamisen tason nostoa. (Joki 2018; Eklund 2018, 28–29.)

Kuntolaakson uimahallissa uusien työntekijöiden perehdytys tapahtuu ensimmäisten työvuorojen aikana niin sanotusti työssä oppimalla eli kokeneempia työntekijöitä seuraamalla ja havainnoimalla. Perehdytyskansio on tukemassa perehdytysprosessia. Työsuhteen kesto (sijainen vs. vakituinen) vaikuttaa myös uuden työntekijän perehdytyksen laajuuteen ja tavoitteisiin. Muutamana päivän sijaisuuksia tekeville käydään lävitse vain työnkuvan kannalta kaikkein olennaisimmat asiat, kuten pelastusvälineet ja hälytysjärjestelmä. Mikäli työntekijä tekee sijaisuuksia toistuvaan tai hänellä on menossa pidempi sijaistusjakso, jatketaan hänen perehdytystänsä kohti laajempaa työnkuvan hallintaa, jolloin mukaan voi tulla työtehtäviksi työntekijän koulutuksesta riippuen esimerkiksi liikunnanohjausta.

7 Kehittämistyö: Uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaus

Tässä pääluvussa esitellään prosessikuvaamisen perusteet ja käydään lävitse opinnäytetyöhön sisältyvän kehittämistyön toteuttamisen vaiheita, jonka lopputuloksena syntyi tuotos. Tuotos löytyy opinnäytetyöraportin liitteenä (liite 6).

7.1 Prosessikuvaus

Prosessikuvaus on yhteinen työväline johdolle, kehittäjille ja palveluista vastaaville. Sen avulla voidaan mallintaa organisaation toimintaa. Sitä käytetään muun muassa johtamisen, ohjauksen, päätöksenteon ja suunnittelun välineenä. Prosessikuvaus on keino selvittää prosessin perustehtävät, kuvata organisaation toimintatapoja ja tehostaa sen toimintaa. Kuvaus edesauttaa organisaation sisäisten toimintojen ja toimijoiden yhteistyötä sekä kehittymistä. Prosessikuvauksella esimerkiksi etsitään toiminnan mahdollisia ongelmakohtia ja pyritään selkeyttämään kokonaiskuvaa ja helpottamaan prosessijohtamista, dokumentointia, viestintää tai ajattelua. Prosessikuvaus auttaa myös palveluiden kehittämisessä ja niiden laadun arvioinnissa. (Johansson 2007, 27–29; Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 3.)

Prosessikuvauksen tavoitteena on, esimerkiksi työympäristöön kohdennettuna, lisätä työntekijän ymmärrystä työn sisällöstä ja siihen liittyvistä työtehtävistä sekä työssä tarvittavasta tietotaidosta eli osaamisesta. Työprosessikuvauksen tarkoituksena on määritellä, mitä tehtäviä kyseiseen työrooliin kuuluu ja minkälaisia asioita kyseiseen rooliin tuleva henkilö tulee työtehtävinään hoitamaan. Työprosessikuvauksessa luodaan käytännössä toimiva manuaali osaamisesta tai tekemisestä, jota hyödyntämällä toiset työntekijät voivat oppia toimimaan työssään. Näin on mahdollista saada kaikille työkohteen työntekijöille yhtenäinen toimintamalli. (Johansson 2007, 27–29.)

Työprosessikuvaus on valmistuttuaan erinomainen apuväline uusien työntekijöiden perehdytykseen. Se auttaa omien työtehtävien sisäistämisen lisäksi kokonaiskuvan ymmärrystä ja oman roolin hahmottamisen suuressa kokonaiskuvassa. Työprosessikuvaus auttaa eniten organisaatiossa vähemmän aikaa työskennelleitä ja helpottaa tiedon sekä tehtävien siirtämistä henkilöltä toiselle perehdytysjakson aikana. (Laamanen 19.7.2021.) Prosessikuvauksen perustana on koko henkilökunnan osaaminen (tietotaito) ja osallistuminen, toimintaketjut ja -tavat sekä työn vaatimukset. Lisäksi alalla pitkään vaikuttaneiden ”hiljainen tieto” on yksi kuvauksen kulmakivistä, jota harvoin osataan hyödyntää riittävän tehokkaasti. (Johansson 2007, 27–29.)

Usein prosessikuvausten yhteydessä huomataan lukuisia kehittämiskohteita. Ajan kuluessa työyhteisöön saattaa esimerkiksi syntyä ei-toivottuja tiedostamattomia toimintatapoja, joiden löytämiseen ja muuttamiseen prosessien kuvaus on oiva apukeino. Kehitettävät seikat tulee aina käydä huolellisesti lävitse eli arvioida ja niitä tulee peilata kokonaiskuvaan, sillä jokaisella kerralla muutos ei ole välttämättä järkevää. Parannusehdotuksille tulee aina selvittää toteuttamisedellytykset sekä laatia aikataulu ja ne tulee vastuuttaa. Tämä on keino viedä prosesseja asiakaslähtöisemmiksi. Valmiiksi saatuja prosessikuvauksia tulee ylläpitää, jotta niitä voidaan hyödyntää jatkossa monipuolisesti. (Johansson 2007, 28–32.)

7.1.1 Prosessi

Prosessi on joukko toisiinsa liittyviä toistuvia tehtäviä ja toimintoja eli suoritettavien aktiviteettien sarja, jossa on selkeitä yhteisiä piirteitä ja sille on määritelty tuotokset (Team Laamanen – Miten ja miksi prosessit kannattaa kuvata? 2020). Prosessin tuotoksella on olemassa aina vastaanottaja eli asiakkaat, jotka voivat olla organisaatiosta tai sen ulkopuolelta. Prosessi on kokonainen toimintaketju, jonka avulla asiakkaan haluama tuote tai palvelu voidaan tuottaa. (Johansson 2007, 27–29.) Prosessin tyypillisiä tunnusmerkkejä ovat aina selkeä alku ja loppu sekä määriteltynä olevat tavoite, asiakkaat, toiminnot ja suoritteet (Virtanen & Wennberg 2005, 116–118).

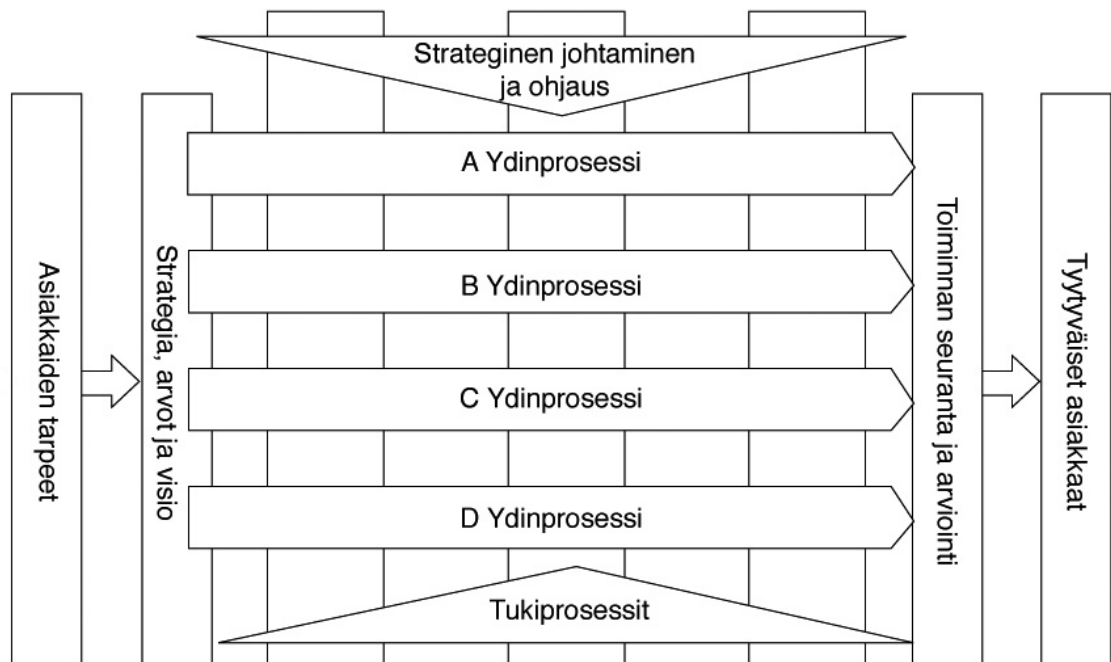
Prosessit voidaan jakaa karkeasti ydin- ja tukiprosesseihin. Ne prosessit, jotka käynnistyvät välittömästi asiakastarpeesta ja päättyvät asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen, tunnetaan ydinprosesseina. Ydinprosessit kuvaavat niitä toimintoja, joita palveluntarjoaja toteuttaa päätehtävään (palvelu tai tuote) ja näillä ydinprosesseilla syntyy organisaation tulos. Esimerkiksi uimahallin päätehtävät kuvaavat sitä toimintaa, jota varten se on olemassa. Julkishallinnossa ydinprosessit tuottavat yhteiskunnallista vaikuttavuutta asiakkaille. (Johansson 2007, 30.)

Tukiprosessit ovat niin kutsuttuja sisäisiä prosesseja, jotka luovat edellytykset ydinprosessien toiminnalle. Nämä ovat välttämättömiä päätehtävien toteuttamiseen. Ydin- ja tukiprosesseja sekä niiden välisiä yhteyksiä voidaan havainnollistaa prosessikartalla. (Johansson 2007, 30.)

7.1.2 Prosessin tunnistus, nimeäminen ja kuvaustason valinta

Prosessikuvauksen ensimmäisessä vaiheessa tulee pohtia, mitä prosessilla tavoitellaan, miksi se kuvataan ja mikä sen tarkoitus on. Prosessikuvauksen täytyy olla tarkoituksen mukainen ja sen on tuotava toimintaan hyötyä. Tästä vaiheesta edetään seuraavaksi prosessin tunnistamiseen, jolla tarkoitetaan prosessin rajaamista muista prosesseista (prosessikartoitus). Tämän vaiheen, jossa prosessi tunnistetaan ja sille määritellään omistaja, tekee organisaation johto. Prosessin omistaja määrittelee prosessin alun ja lopun ja vastaa sen kehittämisestä yhteistyössä muiden osapuolten kanssa. Tässä vaiheessa lisäksi nimetään prosessin toteuttamiseen liittyvät vastuut ja valtuudet sekä jokainen prosessi tulee myös nimetä mahdollisimman hyvin toimintoa kuvaamaan. (Johansson 2007, 30–31; Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 4.)

Kun prosessi on saatu tunnistettua ja nimettyä, mikä on organisaation kehittämisen perusta, laaditaan tunnistetuista prosesseista prosessikartta esimerkiksi kuvan 2 mallia mukailten. Prosessikartan tarkoituksena on auttaa hahmottamaan toimintaa, jonka avulla organisaation tarjoamat palvelut ja tuotteet tuotetaan ja mikä on asiakkaan rooli yrityksen ansaintalogiikassa. (Johansson 2007, 30–31; Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 4.)

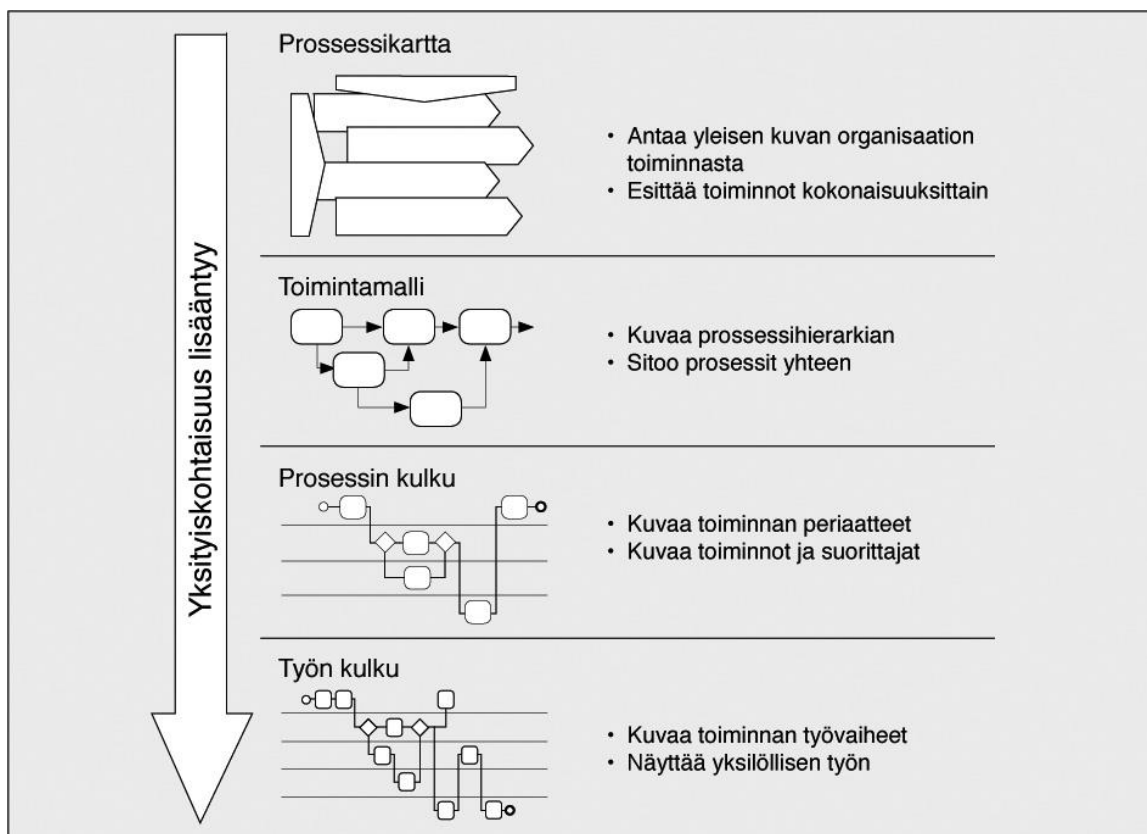


Kuva 2. Prosessikartta julkishallinnon tietohallinnon neuvottelukuntaa (JUHTA) mukailten (Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020).

Prosessikartan luonnin jälkeen voidaan siirtyä varsinaiseen prosessin kuvaamiseen. Prosessin omistaja päättää, mikä prosessi kuvataan, miten se rajataan ja millä tasolla kuvaus tapahtuu. Rajauksella varmistetaan, että prosessin alku ja loppu on määritelty hyödyllisellä tavalla, joten samalla kerralla tulee rajata kaikki ydinprosessit eheän prosessikokonaisuuden varmistamiseksi. Prosessia kuvatessa tärkein seikka on valita käytettäväksi kuvausmenetelmä, joka kuvaa prosessin organisaation tavoitteen mukaisesti eli valitulla tasolla mahdollisimman tarkasti sekä ymmärrettävästi. Kuvassa 3 esitetään esimerkkejä prosessien kuvaustasoista laaja-alaisimmasta yksityiskohtaisimpaan versioon. Kuvausmenetelmiä on useita (esimerkiksi sanallisia, graafisia, rakenteellisia) ja näitä tarpeen mukaan soveltamalla ja/tai yhdistämällä saadaan usein organisaatiota parhaiten palveleva lopputulos. (Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 4–5.)

Prosessia voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta, joten prosessin kuvauksen tarkkuuteen ja muotoon vaikuttaa se, kenelle kuvaus on suunnattu. Kuvauksessa pyritään kuvaamaan visuaalisesti prosessin eri vaiheet kaavioina ja samalla määrittelemään sanallisesti perustehtävät sekä kriittiset asiat (perustiedot). Prosessikuvauksen tulee olla selkeä ja looginen kokonaisuus. Käytännöllinen ja selkeä prosessikuvaus on yleensä varsin pelkistetty ja se sopii yhdelle A4-sivulle. (Team Laamanen – Miten ja miksi prosessit kannattaa kuvata? 2020.)

Kuvaamisen tarkkuutta voi jatkaa kuvaamalla esimerkiksi tärkeimmät prosessit (ydin- ja tukiprosessit) osastoittain, jolloin työprosessit voidaan kuvata tiimeittäin ja työpisteissä voidaan kuvata toiminnot sekä tehtävät hyvinkin tarkasti esimerkiksi työohjeisiin. Työohjeissa prosessin kuvaus voidaan viedä vielä lähemmäksi käytäntöä, jolloin työohjeissa puhutaan työpisteen tai tehtävän tasoisesta prosessin osasta. (Virtanen & Wennberg, 2005, 121–123.)



Kuva 3. Prosessien kuvaustasot (Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020).

7.1.3 Prosessin kuvaus kolmisivutekniikalla

Prosessin kuvaamisessa voidaan hyödyntää niin sanottua kolmisivutekniikkaa. Prosessin kuvaus koostuu prosessin perustiedoista, sanallisesta kuvauksesta ja kaaviosta (graafinen kuvaus), jotka täydentävät toisiaan. Kuvauksessa tärkeintä on, että siitä löytyvät tarpeelliset asiat selkeästi ja johdonmukaisesti ilmaistuna. (Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 5.)

Prosessin kuvaaminen alkaa laatimalla prosessin perustiedot, josta selviää prosessin kannalta kriittiset asiat. Perustietolomakkeen (liite 1) tarkoitus on selvittää, mitä tarkoitusta varten prosessi kuvataan sekä kirjata prosessiin liittyvät keskeiset tiedot. Perustietolomakkeesta saadaan olennainen tieto siirrettyä kansilehteen (liite 2), joka esittelee prosessin lukijalleen. Prosessin ku-

vaamista tukee myös sanallinen kuvaus, joka tehdään selityslehtilomakkeelle (liite 3), joka täytetään samalla, kun laaditaan prosessin graafinen kuvaus (liite 4). Sanallisessa kuvauksessa esitetään sanallisesti ja yksityiskohtaisesti prosessin eri vaiheet, toiminnot, tehtävät, toimijat, lähtötila ja tulostila. (Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 5.)

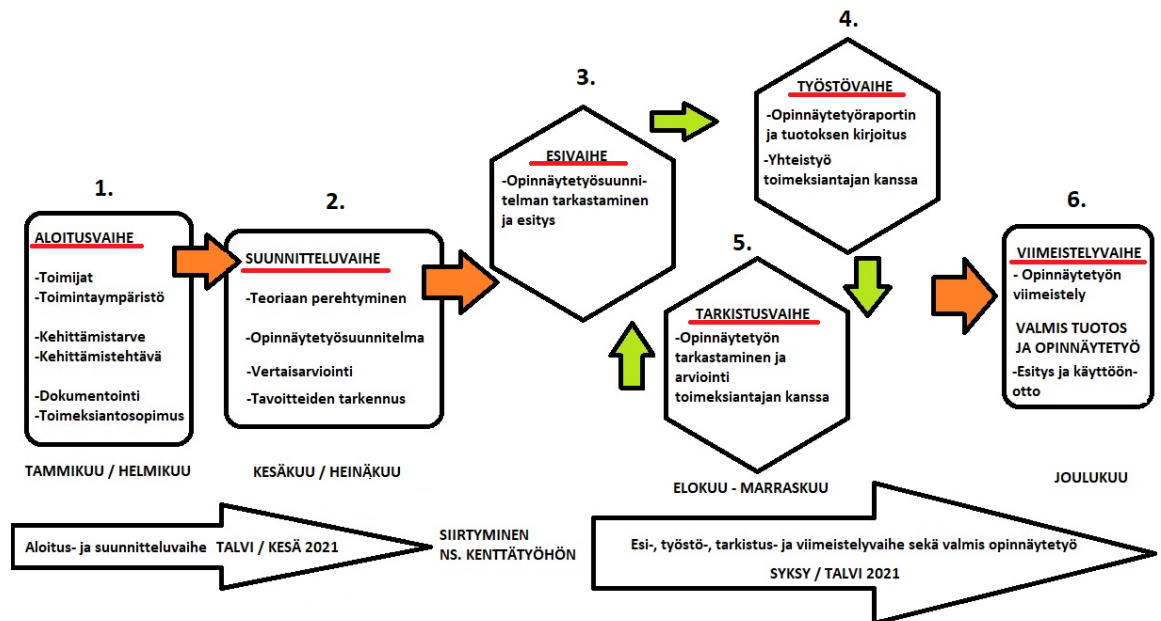
Perustietolomakkeen tarkoitus on auttaa tunnistamaan prosessin lähtökohdat ja sanallinen kuvaus tukee prosessin graafista kuvausta kuvaten tarkemmalla tasolla prosessin kulkuun liittyviä tekijöitä. Viimeinen vaihe prosessin kuvaamisessa on sen sovittaminen osaksi isompaa kokonaisuutta. Prosessikuvaukset liitetään osaksi organisaation prosessikartan kokonaisrakennetta, jolloin viimeistään tulisi havaita kaikki prosessin liittymäpinnat muihin prosesseihin. (Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 6.)

7.2 Kehittämistyön suunnittelu

Opinnäytetyöprosessi toteutettiin niin sanotusti toiminnallisena, jolla tarkoitetaan työelämälähtöistä ja käytännönläheistä työtä. Sen tavoitteena on käytännön toiminnan helpottaminen, esimerkiksi ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistämisen. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10.) Toiminnallinen opinnäytetyö rakentui kehittämistyöstä, jonka tuloksena syntyi tuotos sekä toiminnallisen osuuden raportoinnista, joka tunnetaan opinnäytetyöraporttina.

Toiminnallista opinnäyte- ja kehittämistyötäni ohjasi Salosen lanseeraama konstruktivistinen etenemismalli, jonka ajatuksena on kehittämistyön huolellinen suunnittelu, selkeä vaiheistus, toiminnassa oppiminen, osallisuus, tutkimuksellinen kehittämisote sekä monipuolinen menetelmäosaaminen, mikä tarkoittaa koko kehittämistoiminnan riittävää metodologista ymmärrystä ja hallintaa. Kehittämistyössä keskeisessä asemassa olivat työyhteisön jäsenet ja heidän osallistumisensa, joten konstruktivistinen etenemismallin koettiin tukevan hyvin tätä opinnäytetyöprosessia. (Salonen 2013, 15–16.)

Etenemismallissa on kuusi vaihetta, joita ovat aloitus-, suunnittelu-, esi-, työstö-, tarkistus- ja viimeistelyvaihe. Nämä vaiheet sisältöineen esitetään yksityiskohtaisemmin kuvassa 4. Konstruktivistinen etenemismalli, jota yleisesti käytetään toiminnallisissa opinnäytetyöissä, yhdistää lineaarisen- ja spiraalietenemismallin vahvuudet sekä kehittämistoiminnan logiikan. (Salonen 2013, 16.)



Kuva 4. Opinnäytetyön kehittämistoiminnan eteneminen Salosen mallia (2012, 20) mukailten.

Kehittämistyö käynnistyi Salosen (2012,20) konstruktivistisen kehittämismallin mukaan aloitus-, suunnittelu- ja esivaiheella. Aloitusvaihe, joka ajoittui tammi- ja helmikuuhun 2021, oli kehittämistyön liikkeelle laittava voima, joka sisälsi alustavan kehittämistarpeen, -tehtävän ja mukana olevat toimijat sekä toimintaympäristön. Tässä vaiheessa laadimme kirjallisen toimeksiantosopimuksen ja sovimme alustavasta aikataulusta sekä toteuttamistavasta yhdessä toimeksiantajan kanssa. KAMK tarjosi tukea opinnäytetyöprosessin aloittamiseen järjestämällä tiedonhaun koulutuksen ja ohjaavan opettajan kanssa laadimme aiheanalyysin, johon tuleva opinnäytetyösuunnitelma pohjautui.

Tätä vaihetta seurasi kesällä 2021 suunnitteluvaihe, jossa kehittämistyö muutettiin ajatuksista jo kirjalliseen muotoon, joka opinnäytetyösuunnitelmana tunnetaan. Opinnäytetyösuunnitelma tehtiin siksi, että opinnäytetyöprosessin idea ja tavoitteet tulivat tarkkaan harkituiksi, tiedosteiksi ja perustelluiksi. Olennaista oli, että tekijä sisäisti itse mitä oli lähtemässä tekemään ja lupasi myös sitoutua toimintasuunnitelmaan ja siinä lupaamiinsa asioihin. Opinnäytetyösuunnitelma kertoi lukijalleen mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. (Vilka & Airaksinen 2004, 26–27.) Opinnäytetyösuunnitelma valmistui heinäkuussa ja esitettiin elokuussa 2021 ollen laaja kirjallinen raportti, joka selkeytti toimeksiantajan ja toimeksiannon toteuttajan ajatuksia sekä loi raamit tulevalle työstövaiheelle. Opinnäytetyösuunnitelmassa avattiin muun muassa teoriapohjaa, tavoitteita, ympäristöä, vaiheita, toimijoita ja tiedon hankintamenetelmiä. Opiskelijan tuli toimia tässä vaiheessa opinnäytetyöprosessia myös vertaisarvioijana toisen opiskelijan opinnäytetyösuunnitelmassa.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä teoreettisena viitekehystenä toimii yleensä jokin alan käsite ja sen määrittely. Käsitteitä ei kannata ahnehtia liikaa, vaan ne on hyvä rajata vain keskeisimpiin seikkoihin. Teoreettinen viitekehys on opinnäytetyön perusta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 42–43.) Opinnäytetyöni teoreettista viitekehystä lähdin pohtimaan yhdessä työyhteisön kanssa hyödyntäen työyhteisölähtöistä prosessikehittämistä, joka toimi keskeisessä roolissa kehittämismenetelmänä. Kyselin työkavereiltani heidän näkemyksiään uinninvalvoja-ohjaajan työtehtävistä ja niissä vaadittavista ominaisuuksista. Näiden keskustelujen perusteella sain hahmoteltua avainsanat, joiden avulla lopulta lähdin teoriatietoa etsimään.

Opinnäytetyöni tietopohja perustui täysin ulkopuolisiin lähteisiin. Ajatus työhöni soveltuvia lähteitä etsiessä ja tarkastellessa oli, että ne olisivat mahdollisimman nykyaikaisia ja laadukkaita tunnetuilta julkaisijoilta. Laatutekijöitä tarkastelin muun muassa julkaisijan alalla ilmenevän tunnettavuuden ja lähteen iän perusteella. Tietoa hankittiin kirjallisuudesta etsimällä materiaalia opinnäytetyöni viitekehysten määrittelyä kautta, joita olivat uinninvalvonta, liikunnanohjaus, markkinointi, viestintä, perehdytys sekä prosessikuvaus. Tietoa hain esimerkiksi Kuopion ja Vesannon kirjastoista sekä internetin avoimista tietokannoista, kuten KAMK-Finna ja Google Scholar. Hyödynsin myös verkossa olevia aihealueeseeni liittyviä luotettavia koulutus- ja asiantuntijasivustoja, kuten esimerkiksi Suomen Punainen Risti (SPR), Fitness Academy of Finland (FAF), Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto (SUH) ja Folkhälsan. Lisäksi hyödynsin opinnäytetyössä taustamateriaalina Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton laatimia koulutus- ja kurssimateriaaleja, jotka olin saanut aiemmin suorittamiltani kursseilta ja toimiessani Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton kouluttajana. Tiedonhaun tueksi haastattelin myös Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton asiantuntijaa (uinninvalvojen kouluttaja) ja erittäin kokenutta uinninvalvoja-ohjaajaa, jolla on kertynyt alalta yli kahdenkymmenen vuoden työkokemus. Heillä oli annettavana paljon ”hiljaista tietoa”, jota pystyin hyödyntämään prosessissa.

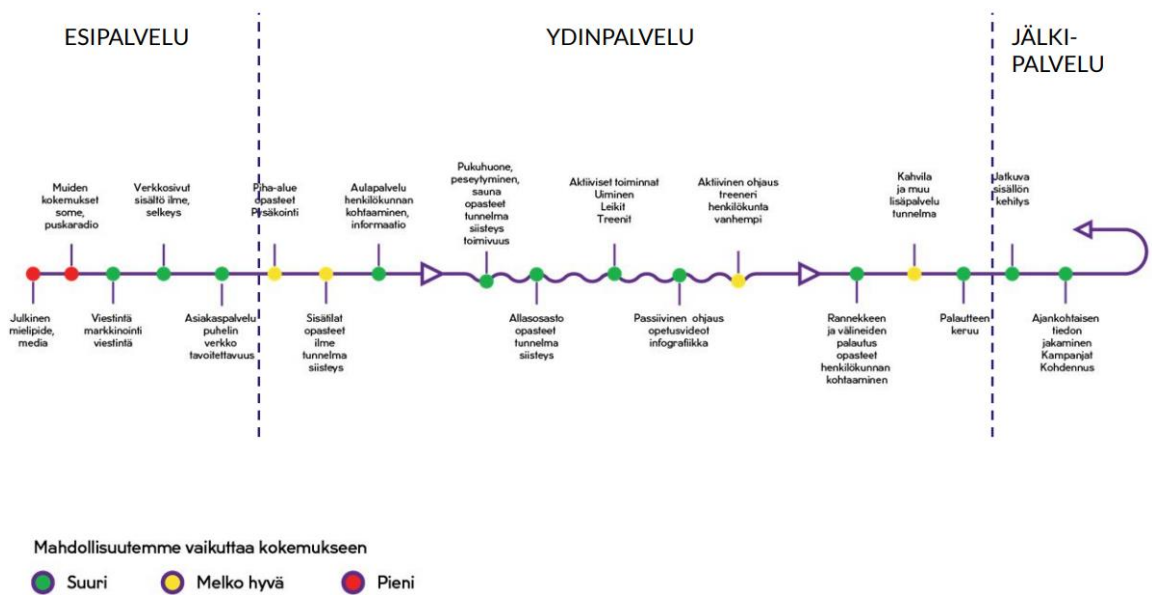
Kehittämisen ja tiedonhankintamenetelminä opinnäytetyössäni toimivat yhteistyö toimeksiantajani kanssa eli käydyt keskustelut sekä arvioinnit, havainnoinnit ja muistiinpanot, kollegoiden haastattelut ja keskustelut sekä päivittäinen kohteessa työskentely. Lisäksi hyödynsin opinnäytetyösuunnitelmaan aiemmin kirjallisuudesta etsittyä ja opiskeltua teoriatietoa, valmiita opiskelua ja koulutusmateriaaleja, asiantuntijan näkemystä ja niin sanottua hiljaista tietoa, jota itseltäni ja kokeneilta kollegoillani löytyy runsaasti. Nämä kaikki tukivat kehittämistyön suunnittelua ja työstöä. Suunnitteluvaihe huipentui lopulta esivaiheeseen elokuussa 2021, jossa opinnäytetyösuunnitelma luettiin vielä kerran lävitse ja ajatuksissa siirryttiin pikkuhiljaa jo seuraavaan vaiheeseen eli työstövaiheeseen.

7.3 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyön toteutus toimintaympäristössä käynnistyi syyskuussa 2021, jolloin oltiin opinnäytetyöprosessissa edetty konstruktivistisen etenemismallin mukaisesti niin sanottuun työstövaiheeseen. Tässä vaiheessa toimijat työskentelivät yhteistyössä kohti sovittua päämäärää ja tuosta. Taakse oli jäänyt aloitus-, suunnittelu- ja esivaihe, joista rakentui opinnäytetyösuunnitelma. (Salonen 2013, 17.)

Tässä vaiheessa kehittämistyössä korostui yhteisöllinen ja osallistava näkökulma työnantajan sekä työyhteisön kanssa. Yhtenä keskeisenä kehittämismenetelmänä opinnäytetyössäni toimi työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen, jolla tarkoitetaan käytännön työtehtävien ja työmenetelmien kehittämistä asiakkaan parhaaksi. Pohjimmainen ajatus oli kriittinen oman toiminnan arviointi ja täten tunnistaa työn ja työyhteisön tarpeet sekä haasteet, jotta niitä voitiin kehittää tavoitteiden saavuttamiseksi. Tässä kehittämistyössä hyödynnettiin päivittäistä keskustelua työyhteisössä ja tiimipalavereja tasaisin väliajoin, kun tarvitsin näkemyksiä työyhteisöltä. Kyselin muun muassa näkemyksiä uinninvalvoja-ohjaajan työnkuvasta ja mielipiteitä tämänhetkisistä työprosesseista sekä niihin kuuluvista työtehtävistä. Pyrkimys oli mahdollistaa kaikille mielipiteensä ilmaiseminen ilman pelkoa tuomitukseksi joutumisesta. Tällä tavoin tiimihenkeä saatiin vahvistettua ja toimintaa kehitettyä. Kävimme asioita lävitse ja dokumentoin ne. Lopulta työn sekä työyhteisön tarpeet tunnistettiin, käsiteltiin ja pyrittiin kehittämään kohti asetettuja tavoitteita. Tämä on pitkäjänteinen työkalu työyhteisön toimintakyvyn ylläpitoon ja kehittämiseen yhdessä työyhteisön kanssa. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 13–16.)

Työstövaihe opinnäytetyössäni alkoi puhtaaksi kirjoittamalla teoriaosuutta opinnäytetyöraporttiin ja samanaikaisesti perehtymällä syvällisemmin prosessikuvaukseen, kuten muun muassa prosessien kuvauksen kolmisivutekniikkaan. Lisäksi käytin paljon aikaani työprosessien tunnistamiseen, sillä selvittävänä oli mitä mahdollisia prosesseja uinninvalvoja-ohjaajan työtehtäviin kuuluu ja tätä yhdessä työyhteisön sekä toimeksiantajan kanssa pohdimme. Vaikka työskentelin päivittäin uimahallissa niin tuli erottaa keskeiset ydinprosessit, jotta ymmärtäisin paremmin kunkin vaiheen toiminnot prosesseja auki kirjoittaessa. Tämän opinnäytetyön tuotoksessa keskityttiin kuvaamaan Kuopion kaupungin Kuntolaakson uimahallin palvelumuotoilupolun keskeisimmät ydinpalvelut (kuva 5) eli ne ydinprosessit, joita uinninvalvoja-ohjaajat toteuttavat työkseen.



Kuva 5. Kuntolaakson uimahallin palvelumuotoilupolku (Miettinen - Kuntolaakso -palvelumuotoilu n.d.).

Joulukuussa 2021 aloitimme prosessien kuvaamisen yhteisissä palaverissa toimeksiantajan sekä työyhteisön kanssa, jossa kävimme läpi perusteellisesti uinnivalvoja-ohjaajan työn tarkoituksen ja toiminnan tavoitteet. Samalla pohdimme muun muassa, ketä varten uimahalli on olemassa ja miksi prosessien kuvaus on tärkeää, miten ja miksi se tehdään sekä mitä sillä tavoitellaan. Näissä palaverissa tunnistimme ydinprosessit, nimesimme myös prosessien omistajat ja keskustelimme prosessin omistajuuteen liittyviä tulevaisuuden asioita, kuten vastuut ja tehtävät. Kuvaustasoksi soveltui ja valikoitui JUHTA:n malleista taso 3: Prosessin kulku, sillä se käsittelee prosessin kulkua riittävän yksityiskohtaisesti, jotta valmista kuvausta voidaan hyödyntää esimerkiksi perehdytykseen. Tällä tasolla kuvattaessa löydetään myös mahdolliset toiminnan ongelmat. (Digi- ja väestötietovirasto - JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 5,8.) Lopulta saimme määriteltyä 3 ydinprosessia, joita uinnivalvoja-ohjaaja työajastaan valtaosan suorittaa. Nämä tunnistetut ja nimetyt ydinprosessit rajattiin vielä siten, että ne vastaavat uinnivalvoja-ohjaajan työvuoron sisältöä ja kulkua.

Tämän jälkeen kehittämistyössä tuli laatia prosessien kuvaamiseen soveltuvat työkalut eli kuvantamislomakkeet, jolla niin sanottu prosessin kolmisivutekniikkakuvantaminen voitiin tehdä. Tässä vaiheessa hyödynnettiin eri kirjallisten lähteiden tarjoamia malleja, joista toimeksiannon toteuttajan tuli valita ja tuottaa sopivimmat mallipohjat kuvauksien tekemisiin ja arviointiin. JUHTA:n tarjoama kuvausmalli oli suunniteltu kaikille julkisen sektorin toimijoille, jotka työssään kuvaavat

prosesseja, joten sen valinta ja käyttäminen oli luontevinta. (Digi- ja väestötietovirasto - JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, 2.)

Seuraavaksi ryhdyin kuvaamaan prosesseja. Aluksi prosesseista kerättiin perustiedot, jossa hyödynnettiin perustietojen keräyslomaketta (liite 1). Tässä vaiheessa kerrottiin muun muassa mistä prosessi alkoi, mihin se loppui ja prosessin omistajan sekä vaiheen tavoitteet. Seuraava vaihe prosessikuvauksessa oli täydentää prosessin kansilehtilomakkeet (liite 2). Näiden vaiheiden jälkeen prosesseille pystyin luomaan selityslehtilomakkeet (liite 3), joka kuvasi työnkulkuun liittyvät tapahtumat alusta loppuun, muun muassa kertoen kuka teki, miten teki ja vaiheen kriittiset kohdat. Prosessien perustietojen ja selityslehtien laadintojen perusteella pystyin lopulta tekemään kaikista prosesseista visuaaliset kuvaukset hyödyntäen prosessin graafista kuvauslomaketta (liite 4). Viimeiseksi tehtäväksi jäi prosessien nykytilojen analyysi ja arviointilomakkeiden täyttäminen (liite 5). (Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020.) Näissä kaikissa työvaiheista laadin aluksi raakaversiot paperille, jotka lopulta puhtaaksikirjoitin valmiille lomakkeille.

Työstövaiheessa tein aktiivisesti yhteistyötä toimeksiantajan kanssa muun muassa keskustellen saadakseni tarvittavia tarkennuksia ja lisätietoja aiheesta. Näin varmistettiin, että opinnäytetyöstäni tuli toimeksiantajaa mahdollisimman hyvin palveleva työkalu. Prosessikuvaukset kirjoitin valmiiksi loppuvuodesta 2021, kun olin saanut riittävästi sisäistettyä prosessien kulkua. Käytännössä loppuajasta opinnäytetyöprosessia työstettävänä oli opinnäytetyöraportti ja itse tuotos. Tämä vaihe oli opinnäytetyöprosessissa kestoiltaan pisin kestäen noin 4 kuukautta.

Toiseksi viimeinen vaihe opinnäytetyöprosessissa oli niin sanottu tarkistusvaihe, jossa syntynyttä tuotosta arvioitiin yhdessä toimijoiden (toimeksiantaja, toimeksiannon toteuttaja ja työyhteisö) kesken. Tässä vaiheessa tuotosta olisi voitu vielä muokata ja palauttaa takasin työstettäväksi, mutta tarvetta ei ollut. (Salonen 2013, 16.) Lopuksi oli vuorossa niin sanottu viimeistelyvaihe, jossa tuotos ja opinnäytetyöraportti viimeisteltiin ja niistä yhdessä koostui toiminnallinen opinnäytetyöni. Opinnäytetyö valmistui suunnitellun aikataulun mukaisesti vuoden vaihteessa 2021–2022.

7.4 Kehittämistyön tulokset

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli tunnistaa ja nimetä, kuvata sekä arvioida Kuntolaakson uinvalvoja-ohjaajan keskeiset työprosessit. Pohjimmainen idea oli tehdä työprosesseista kuvaus

työntekijöille työn kuvan selkeyttämiseksi ja perehdytyksen helpottamiseksi sekä mahdollistaa jatkossa työprosessien kehittyminen asiakaslähtöisempään suuntaan.

Kehittämistyön tavoitteet saavutettiin asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Kehittämistyön tuloksena syntyi Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajan työtehtävistä ydinprosessien kuvaukset ja niiden arvioinnit niin sanotun kolmisivutekniikka kuvantamisen avulla. Laadin kaikista tekemistäni kolmisivutekniikan mukaisista lomakkeista, kaavioista ja arvioinneista tuotoksen, joka jää Kuopion kaupungin liikuntapaikkapalveluiden ja Kuntolaakson uimahallin työyhteisön käyttöön. Tuotos laadittiin digi- ja tulostettuna paperiversiona.

Valmis opinnäytetyö vastasi opinnäytetyötä ohjaaviin kysymyksiin kuvaten uinninvalvoja-ohjaajan työtehtävät (ydinprosessit) ja niissä työntekijöiltä vaadittavat ominaisuudet sekä kertoi, millainen prosessikuvaus palvelee parhaiten työnantajaa ja työntekijää. Prosessien kuvaaminen ja dokumentointi teki uinninvalvoja-ohjaajan työn vaiheet näkyviksi, jolloin yhtenäinen toimintamalli pystytään luomaan työyhteisöön, joka vähentää päällekkäisiä sekä turhia työvaihteita. Tämä edesauttaa toiminnan tehostumista ja mahdollistaa palvelujen kehittämisen jatkossa entistä asiakaslähtöisemmäksi.

8 Pohdinta

Opinnäytetyötä tehtäessä tavoitteena on, että opiskelija kykenee yhdistämään ammattiosaamistaan ja teorian tietoa siten, että syntyvä tuotos hyödyttää alalla vaikuttavia ihmisiä ja tahoja. Opinnäytetyöprosessi on kehittävä ja laaja-alainen kokonaisuus, joka harjaannuttaa opiskelijaa muun muassa aikataulujen ja asiakokonaisuuksien hallinnassa, yhteistyössä, työelämälähtöisessä kehittämisessä sekä kirjallisessa ja suullisessa viestinnässä. Opinnäytetyön on tarkoitus olla yksi askel kohti alan ammattilaisuutta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 159–161.)

Tämä opinnäytetyöprosessi oli opettava kokemus, sillä minun piti etsiä ja opiskella teorian tietoa itselleni täysin tuntemattomasta aihealueesta sekä luoda tämän pohjalta manuaali, jolla teoria pystytään yhdistämään uimahallissa tapahtuvaan käytännön työhön. Aihealueessa oli paljon en-tuudestaan tuttua asiaa, mutta jouduin myös poistumaan mukavuusalueelta muun muassa oppiakseni prosessikuvauksen perusteet.

8.1 Tuotoksen onnistumisen arviointi

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli suunnitella ja tuottaa prosessikuvaus (tuotos), jossa nimetään, kuvataan ja arvioidaan Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajan työn ydinprosessit. Tuotosta oli tarkoitus hyödyntää nykyisten työntekijöiden keskuudessa sekä tulevaisuudessa uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Nykyiset työntekijät hyötyvät materiaalin lukemisesta, sillä se luo paremman kokonaiskuvan työstä ja työroolien tehtävistä mahdollistaen yhteneväisen toimintamallin työyhteisössä. Samalla voidaan kehittää työprosesseja enemmän asiakaslähtöisempään suuntaan.

Asetin opinnäytetyöprosessin alussa työtäni ohjaaviksi kysymyksiksi seuraavat:

- 1) Mitkä ovat uinninvalvoja-ohjaajan työtehtävät Kuntolaakson uimahallissa?
- 2) Millaisia ominaisuuksia työntekijältä vaaditaan uinninvalvoja-ohjaajan työtehtävissä suoriutumiseen?
- 3) Millainen työprosessikuvaus auttaa työntekijää ja -antajaa?

Näihin kehittämistoimintaa ohjaaviin kysymyksiin vastaukset muotoutuivat opinnäytetyöprosessin edetessä. Keskeiset työtehtävät tunnistettiin ja nimettiin (uinninvalvonta, liikunnanohjaus sekä markkinointi ja viestintä) sekä niiden sisältöä ja niissä työntekijältä vaadittavia ominaisuuksia tarkasteltiin opinnäytetyön teoriaosuudessa. Selväksi kävi, että uinninvalvoja-ohjaajalta vaaditaan monipuolista ammattiosaamista työssä menestyäkseen. Kehittämistyön edetessä selkeni myös, että tulevan tuotoksen pitää olla selkeä kirjallinen ja visuaalinen manuaali sekä sen tulee löytyä työyhteisöstä paperisena versiona, jotta sitä voidaan hyödyntää käytännössä. Paperinen versio, joka on tiivis, informatiivinen ja helppolukuinen, on käytännöllinen perehdytyksessä, kun sitä voi kuljettaa mukana eri puolella uimahallia. Näin siitä hyötyvät perehdyttäjät ja perehdytettävä.

Mielestäni opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite saavutettiin. Uinninvalvoja-ohjaajan työnkuva saatiin avattua riittävän yksityiskohtaiseksi, jotta sitä voidaan hyödyntää jatkossa esimerkiksi perehdytyksen apuvälineenä. Työprosessikuvausta lukemalla saa selkeän käsityksen, miten uinninvalvoja-ohjaajan työvuoro etenee ja mitä työtehtäviä siihen kuuluu. Minulla oli taustalla yli 10 vuoden työkokemus uimahallityöskentelystä, niin helposti sokaistuu itselle tutulle asialle eikä huomaa puutteita tuotoksessa. Tästä syystä luetutin manuaalia täysin ulkopuolisilla tahoilla keräten kommentteja, mikä mahdollisti puutteiden havaitsemisen. Ajatus oli, että jos ulkopuolinen taho ymmärtää tuotoksen luettuaan työtehtävien kulun pääpiirteittäin, niin silloin manuaali on onnistunut. Vaikea on laatia tuotosta, joka ei herättäisi kysymyksiä, mutta valtaosalle tämä tulee toimimaan mitä parhaiten.

Tuotosta arvioi sen työstämisen aikana toimeksiantaja sekä työyhteisö. Työyhteisön ja toimeksiantajan palaute oli todella arvokasta kehittämistyön aikana, sillä sen avulla pystyin kehittämään tuotosta haluttuun suuntaan. Toimeksiantajan jakama palaute oli positiivista koko toteutusvaiheen ajan, mutta samalla rakentavaa. He kaipasivat lisää syvyyttä muun muassa työtehtävien kuvaamiseen, joten täydensin teoriaosuutta esimerkiksi tiimityöskentelyn sekä markkinoinnin ja viestinnän osuuksilla, jotka minulta jäi huomaamatta opinnäytetyösuunnitelmassa. Sisältö muodostui lopulta toivotunlaiseksi. Keskeiset asiat säilyivät samana tuotoksessa, mutta pieniä muutoksia tehtiin matkan varrella. Kehitettävät asiat olivat enää lähinnä kirjoitusvirheiden korjauksia, ja lopulta toimeksiantaja ja työyhteisö pääsi arvioimaan valmistunutta tuotosta suullisesti.

Olen henkilökohtaisesti tyytyväinen valmistuneeseen tuotokseen ja saamani palautteen perusteella koen siitä olevan vielä paljon hyötyä työnantajalle ja työyhteisölle tulevaisuudessa. Kokonaisuutena palaute oli positiivista ja se kertoi tuotoksen olleen onnistunut ja sen koettiin vastaa-

van asetettua tavoitetta. Toimeksiantaja arvioi tuotoksen erinomaiseksi ja sen hyödynnettävyyden potentiaali käytännössä nähdään sitten, kun se otetaan käyttöön opinnäytetyöni julkaisemisen jälkeen.

8.2 Opinnäytetyöprosessin onnistumisen arviointi

Opinnäytetyön oppimisprosessin yksi osa-alue on oman opinnäytetyökokonaisuuden kriittinen arvioiminen. Tavoitteiden saavuttamisen arviointiin oman arvioinnin vahvistukseksi on merkityksellistä hankkia jonkinlaista ulkopuolista palautetta, esimerkiksi kohderyhmältä tai toimeksiantajalta välttyäkseen liialliselta subjektiivisuudelta. Tavoitteisiin pääseminen on toiminnallisen opinnäytetyön merkittävin arvioitava asia. Ydinkohtina on arvioida idean, saavutettujen päämäärien ja tuotoksen sisällön sekä ulkoasun käytettävyys. Laadukkaassa opinnäytetyössä lukija havaitsee nopeasti, mitä on tehty ja mitä tavoiteltiin. Työn toteutustapa ja prosessin raportointi (muun muassa kieliasu) ovat myös olennaisen tärkeitä arvioinnin aiheet. (Vilka & Airaksinen 2003, 154–157.)

Opinnäytetyöprosessi suoritettiin toiminnallisena ja se eteni täysin Salosen laatiman kehittämistoiminnan konstruktivistinen etenemismallin mukaisesti. Opinnäytetyön aiheeseen peilaten toiminnallinen toteutustapa oli toimivin. Koko ajan oli tiedossa mitä tehdään, milloin tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään, joten sitä oli helppo seurata ja edetä. (Salonen 2012, 20.) Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen ja erittäin mieluinen, sillä se kosketti itseäni päivittäin työskennellessäni uudessa Kuntolaakson uimahallissa uinninvalvoja-ohjaajien tiiminvetäjänä. Toimeksiantaja ja toimeksiantoympäristö olivat entuudestaan tuttuja, joten pääsin konkreettisesti vaikuttamaan päivittäiseen tekemiseen ja kehittämään toimintaa. Tämä oli motivoiva ja samalla eteenpäin puskeva tekijä niinä vaikeina hetkinä, milloin opinnäytetyön tekemiseen ei aikaa meinannut löytyä kiireisessä lapsiperheen arjessa.

Opinnäytetyöprosessin alussa minulla ei ollut minkäänlaista tietotaitoa esimerkiksi prosessien kuvaamisesta, joten teoritietoa piti etsiä laajasti ja sisäistää se, sillä ilman sitä en olisi pystynyt prosesseja kuvaamaan. Tässä vaiheessa oli ilmassa pientä epävarmuutta, kuinka tulisin onnistumaan, mutta kehittämistyön edetessä oma osaaminen ja itseluottamus kasvoivat askel askeleelta. Teoritietoa aihealueesta oli kirjallisuudessa tarjolla runsaasti. Teoriapohjaa etsittiin opin-

näytetyötä ohjaavien kysymysten perusteella ja lopulta teoriasta saadun osaamisen avulla pystyttiin vastaamaan myös itse kysymyksiin. Kehittämistyön laaja teoriapohja auttoi kokonaisuuden hahmottamista, suunnittelua ja työstöä.

Pyrin tekemään dokumentointia koko opinnäytetyöprosessin aikana ja muistiinpanot sekä valokuvat olivat keskeinen työkalu kehittämistoiminnan seurannassa. Pystyin täten jälkikäteen palata esimerkiksi tapaamisissa keskusteltuihin asioihin, kuvata sekä arvioida toimintaani. Opinnäytetyöraporttia ja tuotosta laatiessa pyrin ilmaisemaan itseäni kieliopillisesti laadukkaasti tieteellisen kirjoittamisen normeja mukaillen. Panostin muun muassa raportoinnissa aikamuotoihin, jäsentelyyn ja helppolukuisuuteen, jotta kirjallinen tuotos olisi selkeää ja johdonmukaista.

Toimintani oli oma-aloitteisesta, itsenäistä ja määrätietoista koko prosessin ajan. Viestintä eri toimijoiden välillä oli toimivaa ja nopeaa aina kun sitä tarvitsi. Pyrin kyselemään mielipiteitä ja täydennysehdotuksia aktiivisesti. Hyödynsimme tiedon kulussa muun muassa Teams- ja WhatsApp-sovelluksia ja perinteisiä puheluita, koska aina ei voinut tavata fyysisesti kasvokkain. Kajaanin ammattikorkeakoulun tarjoama tuki oli loistavaa koko opinnäytetyöprosessin läpi viennin ajan.

Opinnäytetyöprosessin edetessä hiljalleen selveni, kuinka laaja kokonaisuus tuotoksesta tulee ja paljonko aikaa se tulee vaatimaan valmistuakseen. Aikatauluja muutettiin prosessin aikana joustavasti toimintaympäristön ja toimijoiden tarpeen mukaisesti. Alkuperäisessä tuotoksen valmistusaikataulussa (joulukuu 2021), joka luotiin kehittämistyön etenemisen tueksi, pysyttiin siviililämän haasteista sekä työnkuvan muutoksesta huolimatta ja tuotos valmistui joulukuussa 2021. Opinnäytetyö esitettiin toimijoille tammikuussa 2022.

Arvioin tekemistäni useaan otteeseen henkilökohtaisesti ja yhdessä toimeksiantajan kanssa prosessin aikana ja näin jälkikäteen. Arvioimme toimeksiantajan kanssa myös kokonaisuutena opinnäytetyöprosessin etenemistä, onnistumista, haasteita ja tuloksia sekä pohdimme kehittämismahdollisuuksia tulevaisuudessa. Opinnäytetyöprosessi kokonaisuutena onnistui mielestäni hyvin ja myös työnantajalta saadun palautteen mukaan opinnäytetyöprosessi oli onnistunut erinomaisesti.

Koin tämän olleen matka, joka opetti paljon. Alussa esiintyneen epä tietoisuuden ja hitaan startin jälkeen pääsin hyvään vauhtiin tekemisessä ja lopulta opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite saavutettiin. Mielestäni onnistuin suunnittelemaan ja tuottamaan tuotoksen, joka palvelee toimeksiantajaa hyvin. Kehittämistyön tuloksena syntyneitä tuotoksia voidaan hyödyntää työelämässä ja se tullaan ottamaan käyttöön mahdollisimman pian.

Jälkikäteen ajateltuna tunnistan muutamana seikan, jonka olisin voinut tehdä toisin. Opinnäytetyöprosessin aikana olisin voinut olla useammin yhteydessä ohjaavaan opettajaan ja hyödyntää KAMK:n tarjoamaa tukea. Samoin olisin voinut hyödyntää toimeksiantajaa enemmän. Toisaalta opinnäytetyöprosessi eteni koko ajan, joten ohjaavalla opettajalla ja toimeksiantajalla vapautui resursseja muihin tehtäviinsä. Välillä oli myös haasteita pysyä suunnitellussa aikataulussa, koska oli viikkoja, jolloin en kerennyt tai jaksanut tehdä opinnäytetyötä ollenkaan. Tästä syystä jouduin toisina viikkoina kirimään aikataulua kiinni kirjoittamalla enemmän. Laitimalla selkeämmän esimerkiksi viikkokohtaisen aikataulutuksen, johon olisi huomioitu mahdollisista sairauksista ja vastaavista esteistä johtuvat viivästykset eli jätetty pelivaraa, tämä haaste olisi ollut helpommin voitettavissa.

Teoriapohjassa olisi voinut käsitellä yhtenä käsitteenä myös työyhteisölähtöistä prosessikehittämistä, mutta jätin tämän käsittelemättä muutamasta syystä. Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen oli tässä opinnäytetyössä keskeisessä roolissa kehittämismenetelmänä, mutta verrattuna prosessikuvaukseen se jäi kuitenkin sivurooliin. Prosessikuvaus oli tuotoksen syntyminen kannalta merkittävämpi kehittämismenetelmä ja työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen keskittyi enemmän tiedon keräämiseen prosessikuvausta varten. Tämä oli yksi rajauksen syy. Lisäksi teoriapohja oli jo valmiiksi suuri muun muassa toimeksiantajan toiveista johtuen, joten päätin rajata opinnäytetyöni kokoa jättämällä aiheen käsittelemättä. Käsitteitä ei kannata ahnehtia liikaa, vaan ne on hyvä rajata opinnäytetyön sisällön kannalta vain keskeisimpiin seikkoihin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 42–43).

8.3 Ammatillisen osaamisen kehittyminen

Peilaan omaa oppimistani koulutuskohtaisiin (Liikunnanohjaaja AMK) ja ammattikorkeakoulujen yhteisiin osaamistavoitteisiin sekä henkilökohtaisiin asettamiini tavoitteisiin. Tätä kautta arvioin omaa ammatillista kehittymistäni ja osaamiseni kasvua opinnäytetyöprosessin aikana.

Koulutuskohtaiset osaamistavoitteet eli kompetenssit ovat Liikunnanohjaaja (AMK) -tutkinnossa liikuntaosaaminen, ihmisen hyvinvointi- ja terveystieteiden osaaminen, pedagoginen ja liikuntadidaktinen osaaminen, liikunnan yhteiskunta-, johtamis- ja yrittäjäosaaminen. Ammattikorkeakoulujen yhteiset tavoitteet ovat oppimisen taidot, eettinen osaaminen, työyhteisöosaaminen, innovaatio-osaaminen ja kansainvälistymisosaaminen. (Kamk - Yhteiset osaamistavoitteet (kompetenssit) n.d.; Kamk - Koulutuskohtaiset osaamistavoitteet (kompetenssit) n.d.)

Henkilökohtainen tavoitteeni opinnäytetyöprosessissa oli kehittää asiantuntijuuttani, vahvistaa omaa suorituspotentiaaliani ja kehittää valmiuksia vastaamaan työelämän vaatimuksiin. Halusin vahvistaa etenkin esimiestyöhön liittyviä valmiuksiani ja syventää asiantuntijuuttani uimahalliympäristössä toimijana. Samalla halusin oppia moniammatillista projektityöskentelyä. Opinnäytetyöni kohdistui Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajien työtehtäviin ja niissä vaadittaviin ominaisuuksiin, perehdytykseen ja prosessikuvaukseen. Opinnäytetyöprosessissa pääsin syventämään ammatillista osaamistani ja asiantuntijuuttani näiden määritteiden luomien aihealueiden kautta.

Koulutuskohtaisista kompetensseista kehityin mielestäni eniten liikunnan yhteiskunta-, johtamis- ja yrittäjäosaamisen sektorilla, jonka alle opinnäytetyöni suurimmalta osin sijoittui. Kuntasektorilla työskentelevänä, Kuntolaakson uinninvalvoja-ohjaajien tiiminvetäjänä, kehitän työssäni muun muassa uimahallin toimintaa ja liikuntapalveluja, joiden kulkua osittain opinnäytetyössäni kuvattiin. Opinnäytetyön tehtyäni osaan suunnitella ja järjesteä liikuntapalveluja enemmän asiakaslähtöisemmiksi muun muassa prosessikuvausten avulla. Lisäksi asiantuntija- ja esimiestyötehtävien tekemiseen sain varmuutta ja työkaluja reilusti toimiessani tiiviissä yhteistyössä työyhteisön kanssa.

Pedagogisen ja liikuntadidaktisen osaamisen kategoriasta opinnäytetyöprosessi antoi valmiuksia esimerkiksi älykkäät ratkaisut -teemaan. Kuntolaakson uimahallissa panostetaan digitalisaatioon ja opinnäytetyöprosessin aikana asiakkaille tuli tarjolle esimerkiksi digitaalinen uimaopetuspalvelu ja verkkokauppa. Tämän kokonaisvaltaisen oppimisprosessin läpi käytyäni osaan ajatella aiempaa laaja-alaisemmin ja asiakaslähtöisemmin palvelutarjontaa ja nykYTEKNIKAN HYÖDYNTÄMISTÄ tämän toteuttamisessa.

Koulutuskohtaisista kompetensseista liikuntaosaaminen ja ihmisen hyvinvointi- ja terveysliikuntaosaaminen minulla oli hallussa mielestäni varsin hyvin aiemmin opiskelemani liikuntaneuvoja - tutkinnon ja yli 15 vuoden liikunta-alan työkokemuksen vuoksi. Opinnäytetyöprosessini ei näitä sektoreita käsitellyt kuin teoriatasolla. Koin, että teoreettinen kertaaminen näissä asioissa kuitenkin oli hyväksi ja loi avarakatseisuutta eri näkökulmista. Tuli kerrattua esimerkiksi valmennusoppia, vesivoimistelun perusteita ja testaamista. Ennen opinnäytetyöprosessia koin olevani jo jollain tasoa liikunta-alan asiantuntija ja tämä opinnäytetyöprosessi vahvisti tietotaitoani entisestään. Teoriatietoa tuli opiskeltua paljon ja nyt olen entistä osaavampi tietyissä asioissa. Sain syvennettyä asiantuntijuuttani uimahalliympäristössä toimijana.

Ammattikorkeakoulujen yhteisistä osaamistavoitteista edellä mainittuihin osa-alueisiin antoi kosketuspintaa oppimisen taidot, eettinen osaaminen, työyhteisöosaaminen ja innovaatio-osaaminen. Kansainvälistymisosaaminen (yhteiset kompetenssit) ei näytellyt suurta roolia tässä kyseisessä projektissa, mutta kielitaito kehittyi opintojen edetessä muun muassa asiansastolla ja jatkossa olen valmiimpi toimimaan myös tässä suhteessa. Kuntolaakson uimahallissa käy monikulttuurillisia asiakkaita, joten kosketuspintaa tulee sitäkin kautta.

Tällainen opinnäytetyöprosessi, jossa mukana olevat toimijat eivät ole kiinteästi samassa kohteessa, asettaa erityisiä vaatimuksia vuorovaikutukselle. Kuluneen puolen vuoden aikana pääsin käyttämään paljon erilaisia tieto- ja viestintätekniäitä ja samalla oppimaan niiden käytöstä. Erityisesti itseilmaisuuksiin tuli panostaa, jotta sanoma välittyi toiselle osapuolelle niin kuin on tarkoitettu. Tämä edesauttoi myös vuorovaikutustaitojen, suorituspotentiaalini ja työyhteisöosaamisen (yhteiset kompetenssit) kehittymisessä. Koen, että olen nyt valmiimpi johtamaan ja toimimaan esimiesasemassa, kun pääsin työskentelemään projektissa tiiviisti työyhteisön kanssa. Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen toimi tässä kehittämistyössä hyvin ja työyhteisön oma näkemys ja osaaminen saatiin kuuluville. Näin oman toiminnan vaikutusta työyhteisöön pääsi tarkkailemaan ja testailemaan lähietäisyydeltä. Esimerkiksi oma eettinen osaaminen (yhteiset kompetenssit) vahvistui ja nykyään pyrin kaikessa toiminnassani vieläkin ammattimaisempaan työskentelyyn sekä huomioimaan entistä paremmin kanssatoimijat. Tulen hyötymään päivitetystä osaamisestani tulevaisuudessa.

Projektityöskentely oli merkittävässä roolissa tätä opinnäytetyöprosessia tehdessä ja siinä oppi toimimaan erilaisten ihmisten kanssa, joilla on erilaisia näkemyksiä sekä toimintatapoja. Vaikka kehittämistyötä johdin minä, niin työtapa täytyi kehittää siten, että työyhteisöstä sai tarvittavan tiedon ja taidon irti hyödynnettäväksi. Tämä kehitti esimerkiksi ongelmanratkaisukykyä. Minulla oli jo aiempaa kokemusta projektityöskentelystä, mutta joka kerta oppii jotain uutta. Koin, että innovaatio-osaaminen (yhteiset kompetenssit) kehittyi muun muassa ajankäytön hallinnan, kriittisen itsearvioinnin ja stressin sietokyvyn kehittymisen seurauksena. Omien toimintatapojen vaikutusta muuhun työyhteisöön pääsin testaamaan hyvin, sillä päivittäinen työyhteisö toimi toisena ”projektiryhmänä” ja toisena projektiryhmänä toimi toimeksiantaja-koulu-toimeksiannon tekijä - akseli. Kehittämistyön avulla opin suunnittelemaan ja toteuttamaan sekä arvioimaan hanketyöskentelyä. Oli hienoa ja opettavaista olla mukana tällaisessa oppimisprosessissa, josta jää oppia hyödynnettäväksi loppuelämäksi.

Opinnäytetyötä tehdessä pystyin hyödyntämään opittuja tietoja ja taitoja useilta eri ammattikorkeakoulun kursseilta. Oppimiskokemuksena opinnäytetyöprosessi oli onnistunut. Mielestäni sain

paljon oppia etenkin oppimisen taidon (yhteiset kompetenssit) sektorilla eli tiedon hakemiseen ja sen käsittelyyn sekä arviointiin. Minulla on aina ollut haasteita oppia ja muistaa asioita, jotka eivät ole itselleni mielenkiintoisia. Tässä projektissa jouduin kohtaamaan itselleni epäkiintoisia asioita ja työstämään omien oppimistapojeni kehittymistä. Tämä edesauttoi kehittämään valmiuksia myös huomioiden asiakaslähtöiset ratkaisut ja kehitti laajasti ammatillista osaamistani. Henkilökohtaiset asettamani tavoitteeni täytyivät mielestäni varsin onnistuneesti.

8.4 Jatkokehittämis ehdotukset toimeksiantajalle

Kuntolaakson uimahallin uinninvalvoja-ohjaajan työprosessit saatiin nimettyä, kuvattua ja arvioitua. Uinninvalvonta, liikunnanohjaus sekä markkinointi ja viestintä ovat pääasiallisesti toimivia ydinprosesseja ilman toiminnalle epäedullisia päällekkäisiä työvaihteita. Jokaisella prosessilla on omat vahvuudet, mutta myös kehittämistarpeensa. Prosesseja voi ja tulee jatkossa kehittää sekä hyödyntää toiminnan ja palveluiden kehittämisen apuvälineenä, koska kuvauksien avulla toiminnot saatiin tehtyä näkyviksi.

Kehittäminen tulisi olla jatkuva prosessi ja se tulisi jatkossa keskittää ydinprosesseihin. Työyhteisö voisi valita prosessien arviointien perusteella 1–2 kehittämistä kaipaavaa työprosessia ja ryhtyä pohtimaan tavoitetta näille sekä kuinka niitä voisi kehittää kohti asetettua tavoitetta. Esimerkkinä ydinprosesseista liikunnanohjaus. Tällä hetkellä Kuntolaaksossa tarjolla olevissa liikuntapalveluissa ei ole yhtenäistä ohjausmallia ja -linjaa vaan jokainen ohjaaja on ohjannut siten, kun parhaaksi on sen kokenut. Lisäksi henkilökunnassa eli uinninvalvoja-ohjaajissa on eri tasoisia liikunnanohjaajia; osa on vasta valmistunut alalle ja osa on työskennellyt alalla jo 15 vuotta. Luonnollisesti vähemmän alalla ollut ja ohjannut voi kokea tietyn palvelun ohjaamisen itselleen kiusalliseksi ja vältellä tätä työtehtävää, joka kuormittaa sitten toisia työntekijöitä työyhteisössä. Edellä luetelluista syistä ohjauksien laatu vaihtelee paljon eikä se ole asiakkaan kannalta ihanteellista.

Toteuttamalla talon sisäinen koulutuspäivä, jossa jaetaan tietoa ja pidetään demotunteja työyhteisön kesken, saataisiin monipuolistettua työntekijöiden osaamista sekä liikuntapalveluja, maddallettua kynnystä ohjata kaikkia tarjolla olevia palveluja ja yhtenäistettyä palveluissa käytettävää ohjauslinjaa. Lisäksi tämä on kustannustehokas toimintamalli verrattuna koko henkilökunnan kouluttamiseen ulkopuolisella taholla. Henkilökunnassa on paljon henkilökohtaista osaamista, jota ei tällä hetkellä hyödynnetä henkilöstön kesken. Hyödyntämällä tämä osaaminen saadaan

ohjaajien taso ja ohjauksen laatu paremmaksi ja se näkyy positiivisena asiakas- ja kassavirtana sekä vähentää henkilökunnan kuormitusta.

Uimahallin toiminnan ja palveluiden kehittymistä tukisi myös työyhteisön säännölliset tiimipalaverit tai aika-ajoin pidettävät kehittämispäivät, joissa asioita käsiteltäisiin monipuolisesti toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Nämä kehittämispäivät voisivat olla esimerkiksi pari kertaa vuodessa ja näille olisi asetettu säännölliset ajankohdat. Näin kehittämistoiminta vakiintuisi osaksi uinninvalvoja-ohjaajan työn kokonaisuutta. Esimiehen panos tämän toiminnan mahdollistamisessa on merkittävä, koska hänen vastuullaan on tarjota resurssit kehittämistyölle.

Toinen huomion arvoinen seikka on Kuntolaakson uimahallin nykyinen perehdytysmalli. Se kaipaasi mielestäni kokonaisvaltaista uudistamista, jotta palvelisi tulevia työntekijöitä paremmin. Kuntolaakson uimahallissa uusien työntekijöiden perehdytys tapahtuu ensimmäisten työvuorojen aikana niin sanotusti työssä oppimalla eli kokeneempia työntekijöitä seuraamalla ja havainnoimalla. Usein perehdyttäjä myös vaihtelee työvuorokierron mukaan. Tämä perehdytysmalli oppia ja sisäistää uutta tietoa ei ole ihanteellinen, sillä se vaatii uudelta työntekijältä rohkeutta ja myös halua tiedustella, miksi ja miten tietyt seikat tehdään. Voi olla erittäin kiusallista kysellä ja kaivella asioita, koska työyhteisö on vielä osittain tuntematon ja välttämättä uusi työntekijä ei ole se kaikista ulospäinsuuntautuvien yksilö. Lisäksi tässä tavassa perehdyttää on riskinä se, että pidempään organisaatiossa palvellut työntekijä unohtaa kertoa hyvinkin olennaisia asioita, koska niistä on muodostunut hänelle jo rutiini ja itsestään selvyys tai hänen kiinnostuksensa perehdyttää ei riitä. Lisäksi jokaisella työntekijällä on hieman oma tapansa suorittaa perehdytys, jolloin yhteisen linjan saaminen on haastavaa, ellei jopa mahdotonta. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Tämän perehdytysmallin kehittämiseksi kannattaisi laatia kunnollinen perehdyttäjän muistilista. Muistilistassa olisi kohta kohdalta eriteltynä esimerkiksi yrityksen yleisesittely, työsopimuseikat, työvuorot ja tauot, toimintatavat yrityksessä, palkka-asiat, turvallisuuseikat ja määräykset, työterveyshuolto, työsuojeluorganisaatio, työvälineet, oma työskentely-ympäristö, työpaikan säännöt, muut palvelut, menettelytavat häiriöissä/sairastumisissa, vaitiolovelvollisuus sekä salassapito ja niin edelleen. Perehdyttäjän olisi helppo tästä muistilistasta kertoa seikkaperäisesti kunkin kohdan ydinasiat ja kuitata nämä kerrotuksi. Vastaavasti perehdytettävä hahmottaisi olennaiset asiat helpommin ja osaisi kysyä täsmennyksiä epäselviin asioihin. Kun jokainen kohta muistilistasta olisi käyty lävitse niin työntekijä ja työnantajan edustaja yhdessä allekirjoittaisivat perehdytyksen suoritetuksi.

Tuore työprosessikuvaus kannattaa ottaa osaksi perehdytysprosessia havainnollistamaan muun muassa työvaiheiden kulkua ja yhdistää nykyiseen perehdytyskansioon yhdessä perehdyttäjän muistilistan kanssa. Yhdessä näistä muodostuisi hyvin palveleva kokonaisuus ja uimahalliin saataisiin luotua yhteinen linja perehdytykseen.

8.5 Luotettavuus ja eettisyys

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin olemaan lähdekriittinen ja käyttämään vain luotettavia tiedonlähteitä, jotka soveltuisivat työhöni. Tietoa etsin teoreettiseen viitekehykseen perustuvien määritelmien avulla muun muassa kirjastoista, avoimista tietokannoista, koulutusmateriaaleista ja asiantuntijasivustoilta. Hyödynsin myös henkilökohtaisia tiedonantajia, joilla on laaja näkemys alasta.

Pyrin panostamaan lähteitä etsiessäni ja valitessani alkuperäisiin sekä tuoreisiin, mielellään 2000-luvulla tehtyihin, julkaisuihin. Aina tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista, joten hyödynsin hieman myös vanhempaa saatavilla olevaa materiaalia. Yritin hyödyntää monipuolisesti alalla ansioituneiden julkaisijoiden lähteitä, ja kirjallisuudessa panostaa etenkin niihin tekijöihin, joilta löytyy urallaan useampia kirjoja julkaistuna.

Kaikki opinnäytetyötä tehtäessä dokumentoitu materiaali, kuten esimerkiksi haastattelut, sähköpostin välityksellä saadut henkilökohtaiset tiedonannot ja muistiinpanot, hävitettiin asianmukaisesti opinnäytetyöprosessin päättyessä.

Lähteet

- Ancona, D., Bresman, H. (2007). X-teams: how to build teams that lead, innovate, and succeed. Boston, Mass.: Harvard Business School Press.
- Digi- ja väestötietovirasto. (2020). JHS 152 Prosessien kuvaaminen. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Saatavilla 8.11.2021 https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/JHS152_0.doc
- Digi- ja väestötietovirasto. (2020). JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Liite 1: Perustietolomake. Saatavilla 8.11.2021 https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/JHS152_liite1.doc
- Digi- ja väestötietovirasto. (2020). JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Toiminnot-taulukko. Saatavilla 8.11.2021 https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/JHS152_liite2.xls
- Eklund, A. (2018). Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- Fitness Academy of Finland. (2015). FAF Foundation. Fysioline.
- Fitness Academy of Finland. (2013). FAF Gym Instructor. Fysioline.
- Fitness Academy of Finland. (2013). FAF Kuntokartoitus ja -testausmanuaali. Fysioline.
- Folkhälsan. (2021). Sign up for babyswimming. Saatavilla 30.6.2021 <https://www.folkhalsan.fi/en/barn/foraldrar/baby-swimming/>
- Gummesson, E. (2005). Many-to-Many Markkinointi. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Hakola, I., Hiila, I. & Rummukainen, M. (2019). Sisältömarkkinoinnin työkalut. Helsinki: AlmaMedia Oy.
- InBody. (2021). InBody-menetelmä. Saatavilla 30.6.2021 <https://inbody.fi/menetelma/>
- InBody. (2021). Tietoa InBody-mittauksesta. Saatavilla 30.6.2021 <https://inbody.fi/kuluttajat/miksi-inbody-mittaus/>
- Isotalus, P. (2021). Vuorovaikutustaitoja tarvitaan tulevaisuudessa. Saatavilla 21.7.2021 <https://isotalus.fi/viestintaproffan-blogi/>

- Johansson, V. (2007). Prosessien kuvaaminen. Teoksessa Rouvari, A, Laitinen, M, Luokkanen, S., Tyrväinen, J. Laatu ratkaisee – Laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. (27–36). <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47940/978-951-96835-4-6.pdf?sequence=1/>
- Joki, M. (2018). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6. uud. p., Helsinki: Kauppakamari.
- Juholin, E. (2009). Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Infor.
- Juholin, E. (2009). Viestinnän vallankumous - Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOY.
- Jyväskylän yliopisto. (2005). Ryhmäviestinnän perusteet – verkko-oppimateriaali. Saatavilla 21.7.2021 <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviesti/index.html/>
- Kamk. (N.d.). Koulutuskohtaiset osaamistavoitteet (kompetenssit). Liikunnan ja vapaa-ajan koulutus. Opinto-opas. Saatavilla 6.11.2021 <http://opinto-opas.kamk.fi/index.php/fi/68147/fi/68090/>
- Kamk. (N.d.). Yhteiset osaamistavoitteet (kompetenssit). Liikunnan ja vapaa-ajan koulutus. Opinto-opas. Saatavilla 6.11.2021 <http://opinto-opas.kamk.fi/index.php/fi/68147/fi/68090/>
- Kjelin, E., Kuusisto, P-C. (2003). Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Korte, H., Myllyrinne, K. (2012). Suomen Punainen Risti. Ensiapu. Espoo: Wellprint.
- Kuopion kaupunki. (N.d.). Hyvinvoinnin edistämisen palvelualue. Saatavilla 6.11.2021 <https://www.kuopio.fi/hyvinvoinnin-edistamisen-palvelualue/>
- Kuopion kaupunki. (N.d.). Palvelualueet. Saatavilla 6.11.2021 <https://www.kuopio.fi/palvelualueet/>
- Kupias, P., Peltola R. (2009). Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press / Palmenia.
- L 738/2002. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Saatavilla 3.7.2021 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738/>
- Laamanen, T. (2021). Yrittäjä-asiantuntija. Sähköposti 19.7.2021.

Lahtinen, J., Isoviita, A. (2004). *Markkinoinnin perusteet*. Tampere: Avaintulos Oy.

Laukkanen, K. (2021). *Uinninvalvoja*. Haastattelu 22.6.2021.

Lohtaja, S., Kaihovirta-Rapo, M. (2007). *Tehoa työelämän viestintään*. Helsinki: WS Bookwell Oy.
Miettinen, K. (N.d.). *Kuntolaakso -palvelumuotoilu*.

Niskanen, S. (2014). *PROSESSIEN KUVAAMISEN TYÖKALUN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS*. AMK-opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80828/Niskanen_Salla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salonen, K. (2013). *Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Saatavilla 29.6.2021 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf/>

Seppänen-Järvelä, R., Vataja, K. (2009). *Mitä työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on? Teoksessa Seppänen-Järvelä, R., Vataja, K. Työyhteisö uusille urille. Kehittämien osaksi arjen työtä*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Spiik, K-M. (2004). *Tulokseen tiimityöllä*. Vantaa: Dark Oy.

Spiik, K-M. (1999). *Tiimityöstä voimaa*. Porvoo: WSOY.

Suomen Punainen Risti. (2021). *Elvytys*. Saatavilla 27.6.2021 <https://www.punainenristi.fi/ensiapu/ensiapuohjeet/elvytys/>

Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto. (2017). *Uinninvalvojakurssin materiaali*.

Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto. (N.d.). *Vauhtia Vedestä - vesitreenin ohjaajamateriaali*.

Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto. (2018). *Vauva- ja perheuinti ohjaajamateriaali*.

Tarkiainen, J. (2021). *SUH uinninvalvojen kouluttaja*. Haastattelu 30.6.2021.

Team Laamanen. (2020). *Miten ja miksi prosessit kannattaa kuvata?* Saatavilla 18.7.2021 <https://teamlaanen.fi/prosessien-kuvaaminen/>

Team Laamanen. (2021). *Miten perehdyttäminen ja prosessikuvaukset liittyvät toisiinsa?* Saatavilla 20.6.2021 <https://teamlaanen.fi/perehdyttaminen/>

Trainer4You. (N.d.). Kehonkoostumusmittauksen tulkinta – InBody 770. Saataville 8.7.2021 <https://www.trainer4you.fi/blogi/kehonkoostumusmittauksen-tulkinta/>

Verkkovaria. (2016). Markkinoinnin kilpailukeinot – markkinointiviestintä. Saatavilla 25.7.2021 https://www.verkkovaria.fi/taydentavat/markkinointi/?page_id=495/

Vilka, H., Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtanen, P., Wennberg, M. (2005). Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.

XAMK. (N.d.). Liikunnanohjaaja AMK. Saatavilla 28.6.2021 <https://www.xamk.fi/koulutukset/liikunnanohjaaja-amk/>

Yritystoiminta. (N.d.). Mitä markkinointi on? Saatavilla 24.7.2021 <http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/mitae-markkinointi-on/>

Yrittäjät. (N.d.). Yrittäjän digiopas. Saatavilla 25.7.2021 <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/yritystoiminnan-abc/yrittajan-digiopas-574883/>

Liitteet

Liite 1: Prosessin perustietojen keräyslomake.

Liite 2: Prosessin kansilehtilomake.

Liite 3: Prosessin selityshehtilomake.

Liite 4: Prosessin graafinen kuvauslomake.

Liite 5: Prosessin arviointilomake.

Liite 6: Uinninvalvoja-ohjaajan työprosessikuvaus.

PROESSIN (prosessin nimi) PERUSTIETOJEN KERÄYSLOMAKE

1	Prosessin nimi	
2	Kuvauksen laatija ja laadintapäivämäärä	
3	Kuvauksen hyväksyjä ja hyväksymispäivämäärä	
4	Versionumero	
5	Prosessin tarkoitus	
6	Prosessin omistaja	
7	Prosessin mallintajat ja mallinnuspäivämäärä	
8	Prosessin lähtötilanne	
9	Prosessin lopputilanne	
10	Prosessin asiakkaat	
11	Prosessin sidosryhmät	
12	Prosessin asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset	
13	Prosessin menestystekijät	
14	Prosessin mittarit	
15	Prosessin keskeiset resurssit ja muut volyymitiedot	
16	Prosessin ohjaus ja kehittämismenettely	
17	Rajapinnat muihin prosesseihin	

TAULUKKO 1. Prosessin perustietojen keräyslomake (soveltaen Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, liite 1).

PROESSIN (proessin nimi) KANSILEHTILOMAKE

Proessin tarkoitus:

Proessin tavoite:

Proessin omistaja:

Proessin asiakkaat:

Proessin käyttämät keskeiset lähtötiedot:

Proessin tuotokset:

Proessin keskeiset toimijat:

Mistä prosessi alkaa:

Mihin prosessi päättyy:

Proessin menestystekijät:

Proessin mittarit:

Proessin rajapinnat muihin prosesseihin:

PROSESSIN (prosessin nimi) SELITYSLEHTILOMAKE

1. Työvaihe / tehtävä	2. Tekijä / Suorittaja	3. Kriittiset tekijät: Mikä voi epäonnistua?	4. Menetelmät, ohjeet, lomakkeet, työkalut jne.	5. Millaista tietoa tarvi- taan ko. vaiheen suo- rittamiseen?	6. Millaista tietoa / doku- mentteja syntyy ko. vai- heesta?

TAULUKKO 2. Prosessin selitysheilomake (soveltaen Digi- ja väestötietovirasto – JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2020, liite 2).

PROSESSIN (prosessin nimi) GRAAFINEN KUVAUSLOMAKE

PROSESSIKAAVIO: (prosessin nimi)

Toimija 1	
Toimija 2	
Toimija 3	
Toimija 4	

TAULUKKO 3. Prosessin graafinen kuvauslomake.

PROESSIN (proessin nimi) ARVIOINTILOMAKE

<p>1. Proessin nimi</p>	<p>Omistaja</p>
<p>2. Arvioi prosessin tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategian vaatimukset – onko huomioitu? • Viranomaisvaatimukset – onko huomioitu? • Asiakkaan vaatimukset – onko huomioitu? 	
<p>3. Arvioi prosessin kuvaus (kansilehti, prosessikaavio ja selityislehti)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuvauksen mukainen toiminta? • Menestystekijät ja kriittiset vaiheet – onko oikein määritelty? • Prosessivaiheiden ohjeistus – onko riittävä? • Tietojärjestelmät – tukevatko prosessin vaiheen suorittamista? 	
<p>4. Arvioi prosessin mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oikeita asioita - mitataanko? • Proessin tavoitteet ja menestystekijät – kytkeytyvätkö mittarit? • Onnistuminen asiakkaan, oman henkilöstön, prosessin suorituskyvyn ja talouden näkökulmista katsottuna – kertovatko mittarit? 	

<p>5. Arvioi prosessin edellyttämät resurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö • Välineet ja laitteet • Järjestelmät • Tilat, materiaalit, jne. 	
<p>6. Arvioi prosessin omistajuus ja tehtävät</p> <ul style="list-style-type: none"> • Määritelty – onko oikein? • Vastuu- ja valtamääritykset – ovatko selkeät? 	
<p>7. Arvioi tuotetut tulostiedot, dokumentit ja niiden hyödyntäminen</p>	
<p>8. Arvioi prosessin ohjaus, arviointimenettelyt, parantamistoimenpiteet</p>	

ARVIOINNIN YHTEENVETO

Prosessin vahvuudet	Prosessin heikkoudet
Prosessin parantamismahdollisuudet	Prosessin uhkatekijät

TAULUKKO 4. Prosessin arviointilomake (soveltaen Niskanen 2014, liite 4).

UINNINVALVOJA-OHJAAJAN TYÖPROSESSIKUVAUS



Sisällys

Kuvauksessa käytettävät symbolit.

Prosessikuvaus: Uinninvalvonta.

Prosessikuvaus: Liikunnanohjaus.

Prosessikuvaus: Markkinointi ja viestintä.

Kuvauksessa käytettävät symbolit:



ToimijasyMBOLILLA erotetaan vaakasuuntaisilla uimaradoilla eri toimijat toisistaan.



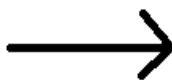
Prosessin alku -symboli kuvaa prosessin aloituspisteen.



Prosessin loppu -symboli kuvaa prosessin loppupisteen.



Toimintosymboli kuvaa prosessia, osaprosessia tai tehtävää.



Virtasymboli kuvaa toimintojen suoritusjärjestystä prosessissa.
Virta esitetään yhtenäisellä viivalla, jossa nuoli kuvaa siirtymissuuntaa.



Tietovirtasymboli kuvaa vaihetta prosessissa, kun esitetään jonkun tiedon tai dokumentin siirtämistä toimijalta toiselle.

PROSESSIN UINNINVALVONTA KANSILEHTILOMAKE

Prosessin tarkoitus: ***Mahdollistaa asiakkaan turvallinen vierailu uimahallissa.***

Prosessin tavoite: ***Tyytyväinen asiakas.***

Prosessin omistaja: ***Työnjohtaja.***

Prosessin asiakkaat: ***Ulkoiset asiakkaat (ja sisäiset toimijat).***

Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot: -

Prosessin tuotokset: ***Turvallinen ja miellyttävä asiakaskokemus.***

Prosessin keskeiset toimijat: ***Katso prosessikaavio.***

Mistä prosessi alkaa: ***Uinninvalvoja-ohjaajan työvuoron alku.***

Mihin prosessi päättyy: ***Uinninvalvoja-ohjaajan työvuoron loppu.***

Prosessin menestystekijät: ***Asiakaspalvelu.***

Prosessin mittarit: ***Asiakaspalaute.***

Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin: ***Liikunnanohjaus, markkinointi ja viestintä.***

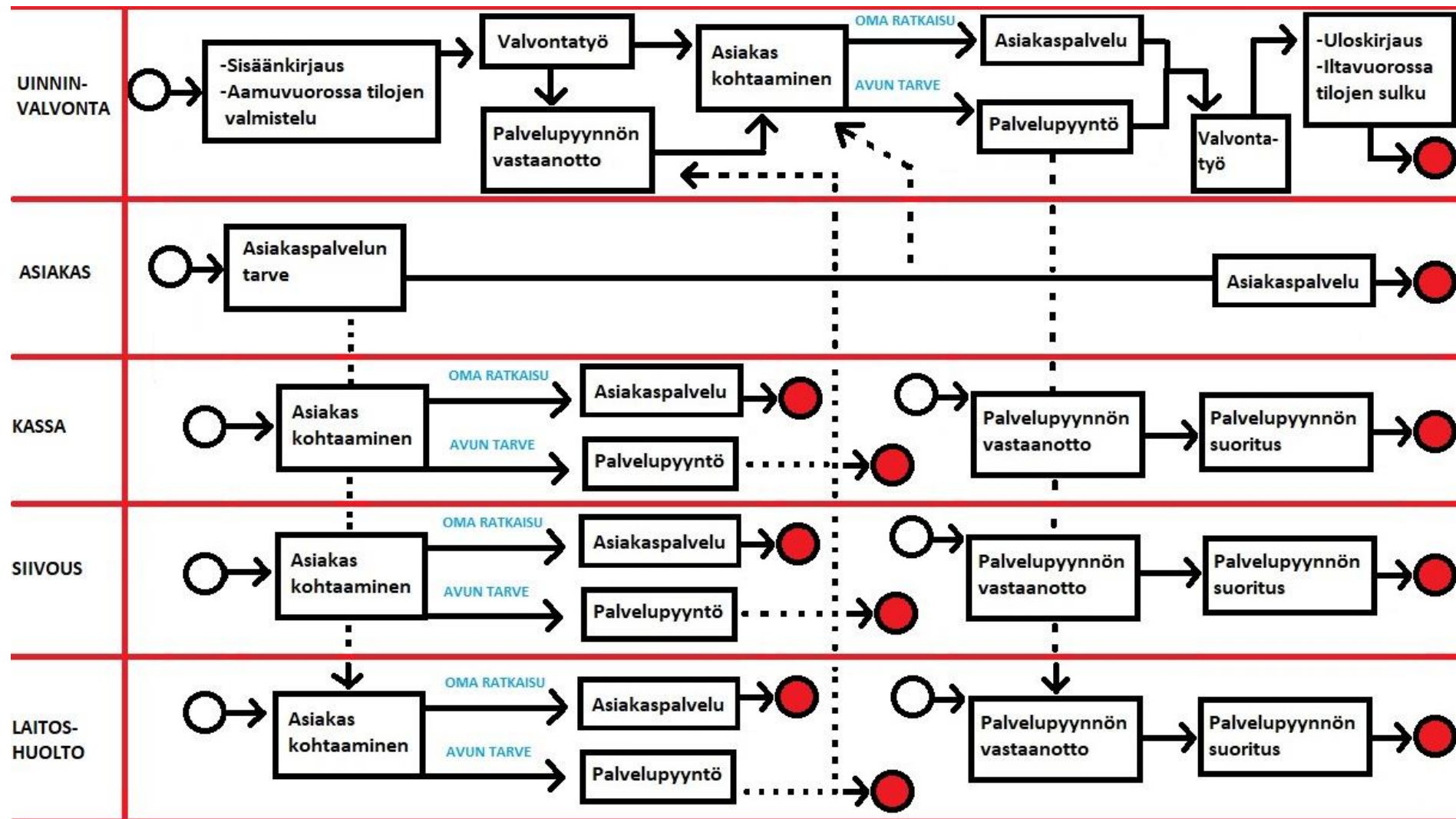
PROSESSIN UINNINVALVONTA SELITYSLEHTILOMAKE

1. Työvaihe / tehtävä	2. Tekijä / Suorittaja	3. Kriittiset tekijät: Mikä voi epäonnistua?	4. Menetelmät, ohjeet, lomakkeet, työkalut jne.	5. Millaista tietoa tarvi- taan ko. vaiheen suo- rittamiseen?	6. Millaista tietoa / doku- mentteja syntyy ko. vai- heesta?
Sisään kirjaus	Uinninvalvoja- ohjaaja	Unohtaa tulla töihin tai unohtaa suorittaa työvuoron alkamiseen kuuluvat toimenpiteet.	Käyttöpäiväkirjaan merkintä työhön saapumisesta. Kontakti työka- vereihin. Aamuvuorossa myös kassan henkilökunnalle kuittaus paikalle saapumisesta sekä hallin valmistelu asiakkaille.	Tiedettävä päivämäärä ja käyttöpäiväkirjan sijainti. Aamuvuorossa tunnet- tava siihen kuuluvat teh- tävät.	Käyttöpäiväkirjan merkintä läsnäolosta. Tieto työka- verin läsnäolosta. Aamuvuo- rossa kassan henkilökunta saa tiedon uinninvalvojen läsnäolosta.
Valvontatyö	Uinninvalvoja- ohjaaja	Ei havaita ympäristössä tapahtuvaa. Esim. asiak- kaat, rakenteet.	1 uinninvalvoja seuraa monitoreja ja muut uinninvalvojat tarkkailevat tapahtumia kierrellen altailla sekä pesu- ja pukutiloissa.	Tunnettava uinninvalvon- nan perusteet.	Uinninvalvontatiimin sisäi- nen kommunikaatio / ha- vainnointi.
Palvelupyynnön vastaanotto	Uinninvalvoja- ohjaaja	Ei havaita yhteydenottoa sisäisiltä toimijoilta.	Vastaanotetaan ja käsitellään saapunut viesti. Kuitataan myös viesti vastaanotetuksi.	Sisäisten viestintäka- navien tunteminen.	Informaatio seuraavaan työtehtävään.
Asiakas- kohtaaminen	Uinninvalvoja- ohjaaja	Huono vuorovaikutus, väärin ymmärrys. Asiakas ei löydy.	Asiakkaan huomioiminen ja keskus- telu hänen kanssaan. Avun tarjoa- minen.	Monipuoliset asiakaspal- velutaidot ovat hyödyksi.	Informaatio seuraavaan työtehtävään tai esim. ke- hitysidea.

Asiakaspalvelu	Uinninvalvoja-ohjaaja	Ei osata auttaa asiakasta hänen ongelmassaan.	Autetaan asiakasta hänen tarpeensa niin hyvin kuin pystytään.	Asiakaspalvelutaidot ja työskentelykohteen tunteminen.	Asiakaspalaute.
Palvelupyyntö	Uinninvalvoja-ohjaaja	Ei saada yhteyttä tavoiteltavaan sisäiseen toimijaan. Väärä yhteystieto.	Soitto tavoiteltavan tahon puheliin ja viestin välitys / avunpyyntö.	Osattava ilmaista mihin tehtävään tarvitaan apua. Tiedettävä puhelinnumero tavoitettavalle taholle.	Kuittaus tehtävän vastaanotosta.
Valvontatyö	Uinninvalvoja-ohjaaja	Ei havaita ympäristössä tapahtuvaa. Esim. asiakkaat, rakenteet.	1 uinninvalvoja seuraa monitoreja ja muut uinninvalvojat tarkkailevat tapahtumia kierellen altailla sekä pesu- ja pukutiloissa.	Tunnettava uinninvalvonnan perusteet.	Uinninvalvontatiimin sisäinen kommunikaatio / havainnointi.
Uloskirjaus	Uinninvalvoja-ohjaaja	Unohtaa suorittaa työvuoron päättymiseen kuuluvat toimenpiteet.	Kontakti työkavereihin. Iltavuorossa myös kassan henkilökunnalle kuittaus paikalta poistumisesta sekä hallin sulkemiseen liittyvät tehtävät.	Iltavuorossa tunnettava siihen kuuluvat tehtävät.	Tieto työkaverin poistumisesta rakennuksesta. Iltavuorossa kassan henkilökunta saa tiedon uinninvalvojien poistumisesta rakennuksesta.

PROSESSIN UINNINVALVONTA GRAAFINEN KUVAUSLOMAKE

PROSESSIKAAVIO: UINNINVALVONTA



PROSESSIN UINNINVALVONTA ARVIOINTILOMAKE

<p>1. Prosessin nimi</p> <p>Uinninvalvonta</p>	<p>Omistaja</p> <p>Työnjohtaja</p>
<p>2. Arvioi prosessin tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategian vaatimukset – onko huomioitu? • Viranomaisvaatimukset – onko huomioitu? • Asiakkaan vaatimukset – onko huomioitu? 	<ul style="list-style-type: none"> • On huomioitu, esim. kaupungin asettama tavoite: 5 tähden asiakaskokemus → hyvinvoiva kuopiolainen. • On huomioitu, mm. laki ja suositukset. Uimahalliympäristössä näitä vaatimuksia on paljon. • On huomioitu ja jatkuvasti pyritään vastaamaan tarpeisiin resursien puitteissa.
<p>3. Arvioi prosessin kuvaus (kansilehti, prosessikaavio ja selityislehti)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuvauksen mukainen toiminta? • Menestystekijät ja kriittiset vaiheet – onko oikein määritelty? • Prosessivaiheiden ohjeistus – onko riittävä? • Tietojärjestelmät – tukevatko prosessin vaiheen suorittamista? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä. Pyritään toimimaan kuvauksen mukaisesti. • Kyllä. Toiminnan kulminaatiopisteet ovat selkeät. • Kyllä. Ohjeilla suoriutuu työtehtävistä. • Kyllä, käytössä riittävät työtä tukevat järjestelmät, mm. Timmi -varauskalenteri ja Enkora -kulunvalvonta.
<p>4. Arvioi prosessin mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oikeita asioita - mitataanko? • Prosessin tavoitteet ja menestystekijät – kytkeytyvätkö mittarit? • Onnistuminen asiakkaan, oman henkilöstön, prosessin suorituskyvyn ja talouden näkökulmista katsottuna – kertovatko mittarit? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, asiakaspalaute mittaa asiakaskokemusta, vaikka turvallisuutta on haastava mitata. • Kyllä, hyvä asiakaspalvelu tuottaa tyytyväisen asiakkaan. • Kyllä, jos asiakas on tyytyväinen niin henkilökunta on toiminut onnistuneesti. Tällöin prosessi toimii kuten pitää. Tyytyväinen asiakas palaa uudelleen asiakkaaksi.

<p>5. Arvioi prosessin edellyttämät resurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö • Välineet ja laitteet • Järjestelmät • Tilat, materiaalit, jne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstöä on riittävästi vrt. suositus, tosin voisi olla enemmänkin. Sijaisia käytetään paljon → ammattitaito vaihtelee. • Välineet ja laitteet ovat kunnossa. • Järjestelmät ovat riittävät työnkuvaan. • Tilat yms. ovat valtakunnan kärkeä.
<p>6. Arvioi prosessin omistajuus ja tehtävät</p> <ul style="list-style-type: none"> • Määritelty – onko oikein? • Vastuu- ja valtamääritykset – ovatko selkeät? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, esimies (työnjohto) vastaa toiminnasta ja työnjako/vastuut työyhteisössä on varsin selkeä. • Kyllä, työntekijät tietävät roolinsa ja siihen kuuluvat vastuut/velvollisuudet. Työ voi tuntua joistain työntekijöistä turhan kevyeltä.
<p>7. Arvioi tuotetut tulostiedot, dokumentit ja niiden hyödyntäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palautetta saadaan reilusti. Hyödyntävät prosessia. Asiakaspaute ja työntekijöiden havainnot pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä.
<p>8. Arvioi prosessin ohjaus, arviointimenettelyt, parantamistoimenpiteet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prosessi on toimiva ja pitkälle itseohjautuva. Työnjohtaja ohjaa taustalla. Kehityskeskustelut ovat kerran vuodessa, mutta tämä ei keskity prosessin arviointiin. Prosessin toiminnan arviointi pohjautuu asiakaspalautteeseen.

ARVIOINNIN YHTEENVETO

<p>Prosessin vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prosessin tarkoitus ja tavoite toteutuvat pääsääntöisesti. -Puitteet työskentelyyn loistavat. -Palautetta saadaan runsaasti → kehitys. -Ei päällekkäisiä työvaiheita. 	<p>Prosessin heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> -Työn yksipuolisuus voi turhauttaa joitain työntekijöitä. -Vakituisia työntekijöitä ei ole riittävästi. -Ammattitaito vaihteleva sijaisilla.
<p>Prosessin parantamismahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> -Työn sisällön kehittäminen työntekijöiden viihtymisen ja heidän saatavuuksien lisäämiseksi. 	<p>Prosessin uhkatekijät</p> <ul style="list-style-type: none"> -Työntekijöiden mahdollinen tylsistyminen työhön ja siirtyminen muihin töihin. → akuutti henkilöstö vaje.

PROSESSIN LIIKUNNANOHJAUS KANSILEHTILOMAKE

Prosessin tarkoitus: **Tarjota asiakkaalle laadukas ohjattu liikuntatuokio.**

Prosessin tavoite: **Tyytyväinen asiakas.**

Prosessin omistaja: **Työnjohtaja.**

Prosessin asiakkaat: **Ulkoiset asiakkaat (ja sisäiset toimijat).**

Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot: -

Prosessin tuotokset: **Terveyttä ja hyvinvointia edistävä onnistunut asiakaskokemus.**

Prosessin keskeiset toimijat: **Katso prosessikaavio.**

Mistä prosessi alkaa: **Uinninvalvoja-ohjaajan työvuoron alku.**

Mihin prosessi päättyy: **Uinninvalvoja-ohjaajan työvuoron loppu.**

Prosessin menestystekijät: **Asiakaspalvelu.**

Prosessin mittarit: **Asiakaspalaute.**

Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin: **Uinninvalvonta, markkinointi ja viestintä.**

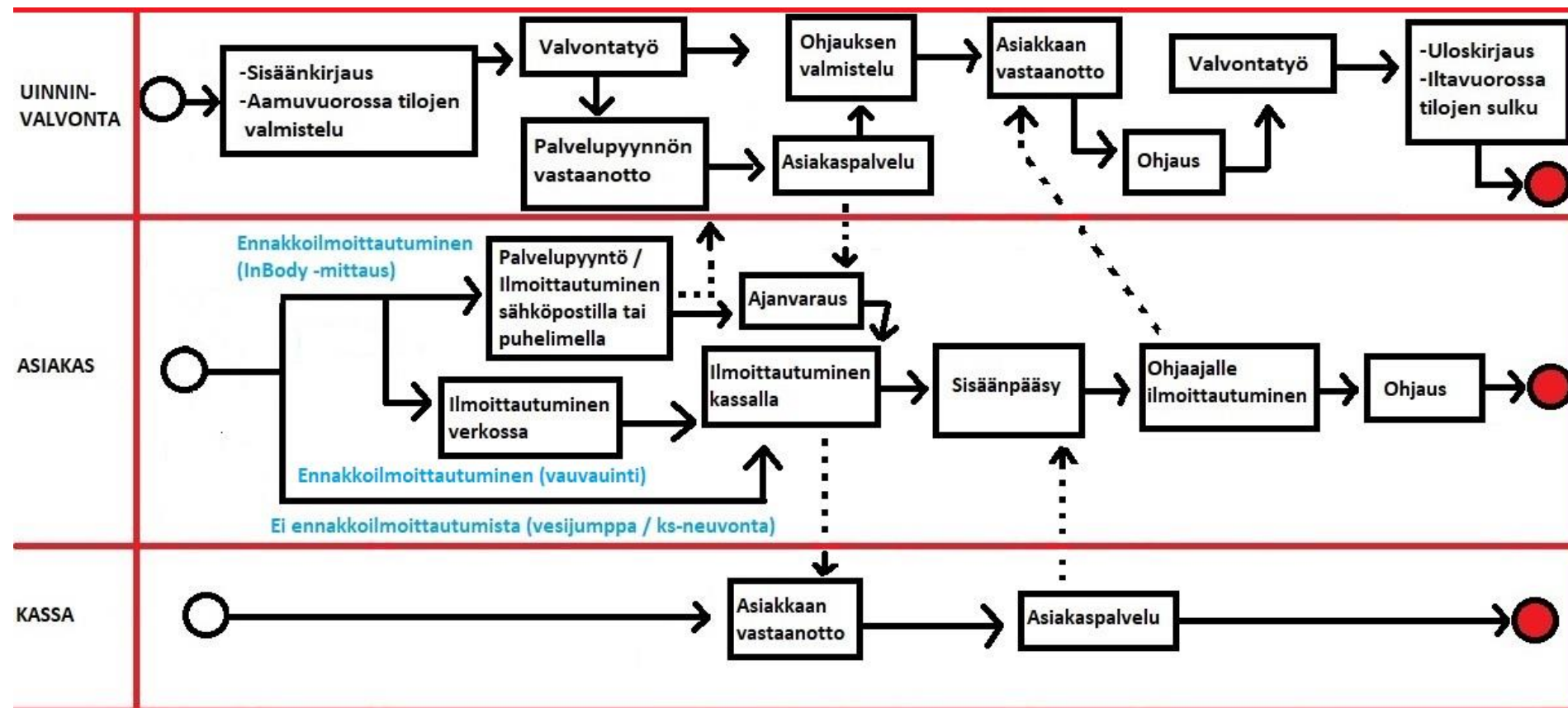
PROSESSIN LIIKUNNANOHJAUS SELITYSLEHTILOMAKE

1. Työvaihe / tehtävä	2. Tekijä / Suorittaja	3. Kriittiset tekijät: Mikä voi epäonnistua?	4. Menetelmät, ohjeet, lomakkeet, työkalut jne.	5. Millaista tietoa tarvi- taan ko. vaiheen suo- rittamiseen?	6. Millaista tietoa / doku- mentteja syntyy ko. vai- heesta?
Sisään kirjaus	Uinninvalvoja- ohjaaja	Unohtaa tulla töihin tai unohtaa suorittaa työvuoron alkamiseen kuuluvat toimenpiteet.	Käyttöpäiväkirjaan merkintä työhön saapumisesta. Kontakti työkavereihin. Aamuvuorossa myös kassan henkilökunnalle kuittaus paikalle saapumisesta sekä hallin valmistelu asiakkaille.	Tiedettävä päivämäärä ja käyttöpäiväkirjan sijainti. Aamuvuorossa tunnettava siihen kuuluvat tehtävät.	Käyttöpäiväkirjan merkintä läsnäolosta. Tieto työkaaverin läsnäolosta. Aamuvuorossa kassan henkilökunta saa tiedon uinninvalvojen läsnäolosta.
Valvontatyö	Uinninvalvoja- ohjaaja	Ei havaita ympäristössä tapahtuvaa. Esim. asiakkaat, rakenteet.	1 uinninvalvoja seuraa monitoreja ja muut uinninvalvojat tarkkailevat tapahtumia kierrellen altailla sekä pesu- ja pukutiloissa.	Tunnettava uinninvalvonnan perusteet.	Uinninvalvontatiimin sisäinen kommunikaatio / havainnointi.
Palvelupyynnön vastaanotto	Uinninvalvoja- ohjaaja	Ei havaita yhteydenottoa. Väärät yhteystiedot.	Vastaanotetaan ja käsitellään saapunut viesti. Kuitataan myös viesti vastaanotetuksi.	Asiakaskäytössä olevien viestintäkanavien tunteminen.	Informaatio seuraavaan työtehtävään.
Asiakaspalvelu	Uinninvalvoja- ohjaaja	Asiakkaan toivoma ajan kohta on jo varattuna. Asiakkaalle ehdotettu ajankohta ei sovi hänelle.	Tarkastetaan vapaat ohjausajat. Sovitaan molemmille tahoille sopiva ohjausajankohta. Kirjataan varaus.	Voimassa olevien varausten huomioiminen.	Uusi ajanvaraus.

Ohjauksen valmistelu	Uinninvalvoja-ohjaaja	Välineistö / laitteisto rikki. Ohjauksajan unohdus.	Laitetaan ohjauksessa tarvittava välineistö/laitteisto valmiiksi. Ohjaajan oma valmistautuminen.	Käytettävien välineiden / laitteiden hallinta.	Välineiden / laitteiden kunto selviää.
Asiakkaan vastaanotto	Uinninvalvoja-ohjaaja	Asiakas menee väärään paikkaan rakennuksessa.	Asiakkaan huomioiminen ja keskustelu hänen kanssaan.	Monipuoliset asiakaspalvelutaidot ovat hyödyksi.	Informaatio seuraavaan työtehtävään tai esim. kehitysidea.
Ohjaus	Uinninvalvoja-ohjaaja	Välineistö / laitteisto hajoaa. Ohjaaja / ohjattava loukkaantuu.	Asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiva liikunnanohjaus.	Monipuolinen liikunnanohjaustaito on eduksi. Asiakkaan rajoitteet tiedettävä.	Asiakaspalaute.
Valvontatyö	Uinninvalvoja-ohjaaja	Ei havaita ympäristössä tapahtuvaa. Esim. asiakkaat, rakenteet.	1 uinninvalvoja seuraa monitoreja ja muut uinninvalvojat tarkkailevat tapahtumia kierrellen altailla sekä pesu- ja pukutiloissa.	Tunnettava uinninvalvonnan perusteet.	Uinninvalvontatiimin sisäinen kommunikaatio / havainnointi.
Uloskirjaus	Uinninvalvoja-ohjaaja	Unohtaa suorittaa työvuoron päättymiseen kuuluvat toimenpiteet.	Kontakti työkavereihin. Iltavuorossa myös kassan henkilökunnalle kiittäminen paikalta poistumisesta sekä hallin sulkemiseen liittyvät tehtävät.	Iltavuorossa tunnettava siihen kuuluvat tehtävät.	Tieto työkaverin poistumisesta rakennuksesta. Iltavuorossa kassan henkilökunta saa tiedon uinninvalvojen poistumisesta rakennuksesta.

PROESSIN LIKUNNANOIJAUS GRAAFINEN KUVAUSLOMAKE

PROESSIKAAVIO: LIKUNNANOIJAUS



PROSESSIN LIIKUNNANOHJAUS ARVIOINTILOMAKE

<p>1. Prosessin nimi</p> <p>Liikunnanohjaus</p>	<p>Omistaja</p> <p>Työnjohtaja</p>
<p>2. Arvioi prosessin tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategian vaatimukset – onko huomioitu? • Viranomaisvaatimukset – onko huomioitu? • Asiakkaan vaatimukset – onko huomioitu? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, toiminnan tavoitteena hyvinvoiva kuopiolainen. • Kyllä, mm. toimiluvat voimassa ja ryhmäkoko suositukset huomioitu. • Kyllä, mm. palvelutarjonta kasvaa lähiaikoina ja palveluja kehitetään asiakkaan toiveet huomioiden.
<p>3. Arvioi prosessin kuvaus (kansilehti, prosessikaavio ja selityselähti)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuvauksen mukainen toiminta? • Menestystekijät ja kriittiset vaiheet – onko oikein määritelty? • Prosessivaiheiden ohjeistus – onko riittävä? • Tietojärjestelmät – tukevatko prosessin vaiheen suorittamista? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä. Pyritään noudattamaan toimintamallia. • Kyllä, asiakas on toiminnan keskipisteessä. • Kyllä. Ohjeilla suoriutuu työtehtävistä. • Kyllä, käytössä riittävät työtä tukevat järjestelmät. Hyödynnetään ilmoittautumisissa mm. Hellewi, Oficen Exceliä ja Outlook -sähköpostia.
<p>4. Arvioi prosessin mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oikeita asioita - mitataanko? • Prosessin tavoitteet ja menestystekijät – kytkeytyvätkö mittarit? • Onnistuminen asiakkaan, oman henkilöstön, prosessin suorituskyvyn ja talouden näkökulmista katsottuna – kertovatko mittarit? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, asiakaspalaute mittaa asiakaskokemusta. • Kyllä, kulkevat käsi kädessä. • Kyllä, jos asiakas on tyytyväinen niin henkilökunta on toiminut onnistuneesti. Tällöin prosessi toimii kuten pitää. Ja tällä on positiivinen vaikutus tulovirtaan.

<p>5. Arvioi prosessin edellyttämät resurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö • Välineet ja laitteet • Järjestelmät • Tilat, materiaalit, jne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vauvauinnissa voisi olla enemmän ohjaajia. Tähän tulossa parannus. Muihin ohjauksiin löytyy henkilökuntaa. • Välineet ja laitteet ovat pääosin kunnossa, pois lukien kuntosalilaitteisto yläsalilla. • Järjestelmät ovat riittävät työnkuvaan. • Tilat yms. ovat valtakunnan kärkeä.
<p>6. Arvioi prosessin omistajuus ja tehtävät</p> <ul style="list-style-type: none"> • Määritelty – onko oikein? • Vastuu- ja valtamääritykset – ovatko selkeät? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, esimies (työnjohto) vastaa toiminnasta. • Kyllä, työntekijät tietävät roolinsa ja siihen kuuluvat vastuut/velvollisuudet. Jatkossa vastualueiden jako työntekijöille.
<p>7. Arvioi tuotetut tulostiedot, dokumentit ja niiden hyödyntäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riittävät ja hyödyntävät prosessia. Asiakaspalaute ja työntekijöiden havainnot pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä.
<p>8. Arvioi prosessin ohjaus, arviointimenettelyt, parantamistoimenpiteet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prosessi on varsin toimiva ja pitkälle itseohjautuva. Työnjohto määrittää tavoitteet toiminnalle. Arviointi pohjautuu asiakaspalautteeseen.

ARVIOINNIN YHTEENVETO

<p>Prosessin vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prosessin tarkoitus ja tavoite toteutuvat pääsääntöisesti. -Prosessin onnistuminen kuullaan välittömästi asiakaspalautteena. -Puitteet työskentelyyn pääosin kunnossa. -Ei päällekkäisiä työvaiheita. 	<p>Prosessin heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> -Osa ohjaajista ei voi ohjata kaikkea tarjolla olevaa liikuntaa → ei pätevyyttä. -Kuntosalilaitteisto ei kestä nykyistä asiakasvolyymia. -Asiakas ei välttämättä löydä oikeaa reittiä ilmoittautua.
<p>Prosessin parantamismahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ohjaajien kouluttaminen ja ohjaajareservin kasvatus. -Uusien palveluiden tarjoaminen. -Asiakkaalla liian monta kanavaa ilmoittautumiseen – näille yhteinen paikka? 	<p>Prosessin uhkatekijät</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vauvauinninohjaajien vähyys → toiminnan sakkkaus esim. sairastumisien sattuessa.

PROSESSIN MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ KANSILEHTILOMAKE

Prosessin tarkoitus: ***Palvelujen markkinointi ja tiedon välitys uimahallin asiakkaalle.***

Prosessin tavoite: ***Ajankohtaista informaatiota saava asiakas.***

Prosessin omistaja: ***Työnjohtaja.***

Prosessin asiakkaat: ***Ulkoiset asiakkaat (ja sisäiset toimijat).***

Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot: ***Työnjohdolta saatava informaatio.***

Prosessin tuotokset: ***Informoitu asiakas.***

Prosessin keskeiset toimijat: ***Katso prosessikaavio.***

Mistä prosessi alkaa: ***Uinninvalvoja-ohjaajan työvuoron alku.***

Mihin prosessi päättyy: ***Uinninvalvoja-ohjaajan työvuoron loppu.***

Prosessin menestystekijät: ***Viestintäkanavat ja -ajankohta.***

Prosessin mittarit: ***Asiakaspalaute.***

Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin: ***Uinninvalvonta, liikunnanohjaus.***

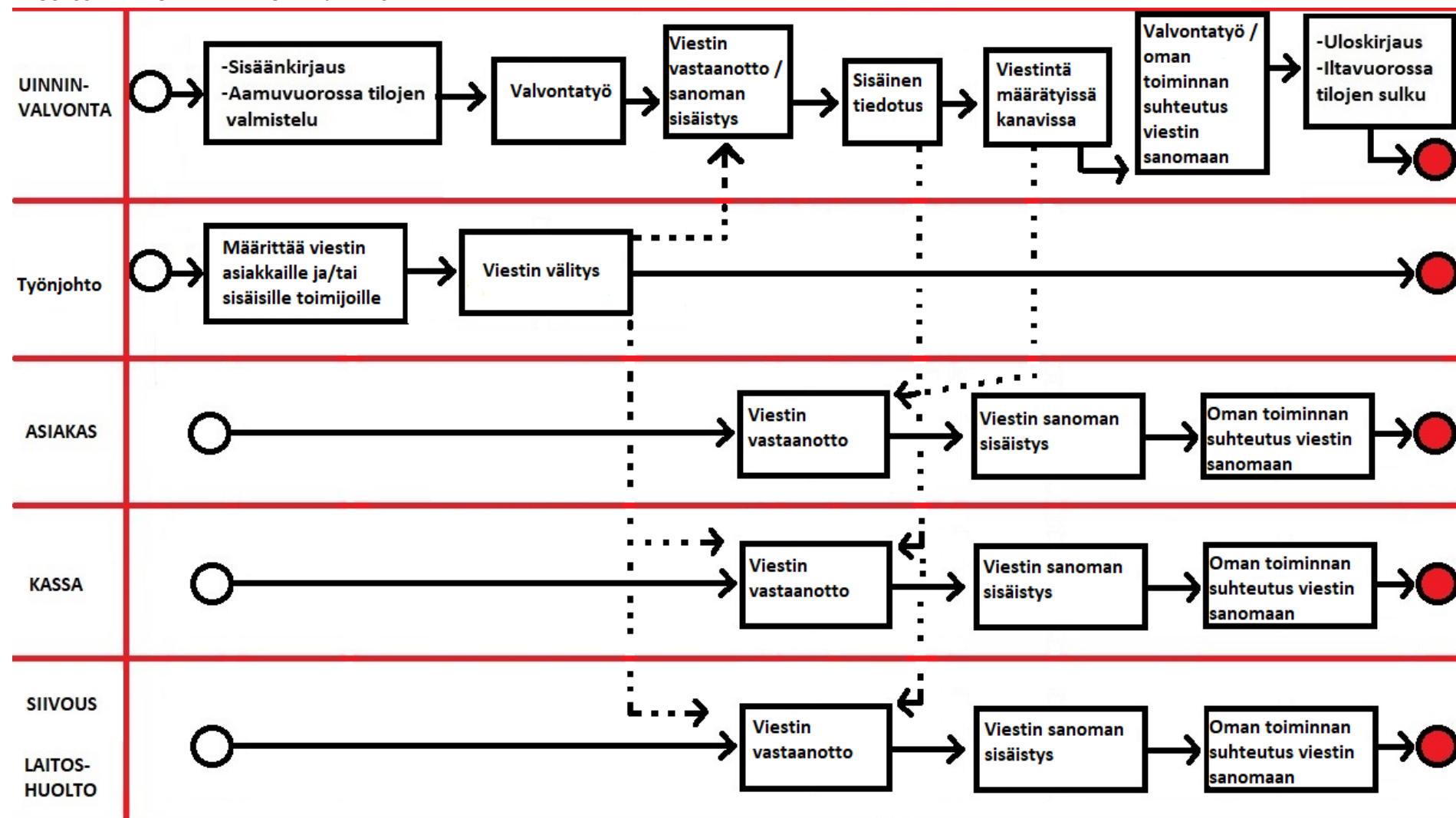
PROSESSIN MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ SELITYSLEHTILOMAKE

1. Työvaihe / tehtävä	2. Tekijä / Suorittaja	3. Kriittiset tekijät: Mikä voi epäonnistua?	4. Menetelmät, ohjeet, lomakkeet, työkalut jne.	5. Millaista tietoa tarvi- taan ko. vaiheen suo- rittamiseen?	6. Millaista tietoa / doku- mentteja syntyy ko. vai- heesta?
Sisään kirjaus	Uinninvalvoja- ohjaaja	Unohtaa tulla töihin tai unohtaa suorittaa työvuoron alkamiseen kuuluvat toimenpiteet.	Käyttöpäiväkirjaan merkintä työhön saapumisesta. Kontakti työkalvereihin. Aamuvuorossa myös kassan henkilökunnalle kuittaus paikalle saapumisesta sekä hallin valmistelu asiakkaille.	Tiedettävä päivämäärä ja käyttöpäiväkirjan sijainti. Aamuvuorossa tunnettava siihen kuuluvat tehtävät.	Käyttöpäiväkirjan merkintä läsnäolosta. Tieto työkalverin läsnäolosta. Aamuvuorossa kassan henkilökunta saa tiedon uinninvalvojien läsnäolosta.
Valvontatyö	Uinninvalvoja- ohjaaja	Ei havaita ympäristössä tapahtuvaa. Esim. asiakkaat, rakenteet.	1 uinninvalvoja seuraa monitoreja ja muut uinninvalvojat tarkkailevat tapahtumia kierrellen altailla sekä pesu- ja pukutiloissa.	Tunnettava uinninvalvonnan perusteet.	Uinninvalvontatiimin sisäinen kommunikaatio / havainnointi.
Viestin vastaanotto / sanoman sisäistys	Uinninvalvoja- ohjaaja	Viestin sanoman väärin ymmärrys. Tieto ei välity työkalvereille työyhteisössä.	Vastaanotetaan ja käsitellään saapunut viesti. Kuitataan myös viesti vastaanotetuksi.	Sisäisten viestintäkanavien tunteminen.	Informaatio seuraavaan työtehtävään.
Sisäinen tiedotus	Uinninvalvoja- ohjaaja	Viesti ei tavoita sisäisiä toimijoita. Väärä yhteystieto.	Informoidaan sisäisiä toimijoita. Esim. sähköposti, puhelin tai keskustelu.	Sisäisten viestintäkanavien ja yhteystietojen tunteminen. Informoitava asia.	Kuittaus tehtävän vastaanotosta.

Viestintä määrättyissä kanavissa	Uinninvalvoja-ohjaaja	Viesti ei tavoita asiakkaita.	Informoidaan ulkoisia asiakkaita. Esim. some, nettisivut, paperimainos.	Ulkoisten viestintäkanavien tunteminen. Informoitava asia.	Mainos. Asiakaspalaute.
Valvontatyö	Uinninvalvoja-ohjaaja	Ei havaita ympäristössä tapahtuvaa. Esim. asiakkaat, rakenteet.	1 uinninvalvoja seuraa monitoreja ja muut uinninvalvojat tarkkailevat tapahtumia kierrellen altailla sekä pesu- ja pukutiloissa.	Tunnettava uinninvalvonnan perusteet.	Uinninvalvontatiimin sisäinen kommunikaatio / havainnointi.
Uloskirjaus	Uinninvalvoja-ohjaaja	Unohtaa suorittaa työvuoron päättymiseen kuuluvat toimenpiteet.	Kontakti työkavereihin. Iltavuorossa myös kassan henkilökunnalle kuittaus paikalta poistumisesta sekä hallin sulkemiseen liittyvät tehtävät.	Iltavuorossa tunnettava siihen kuuluvat tehtävät.	Tieto työkaverin poistumisesta rakennuksesta. Iltavuorossa kassan henkilökunta saa tiedon uinninvalvojien poistumisesta rakennuksesta.

PROSESSIN MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ GRAAFINEN KUVAUSLOMAKE

PROSESSIKAAVIO: MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ



PROSESSIN MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ ARVIOINTILOMAKE

<p>1. Prosessin nimi</p> <p>Markkinointi ja viestintä</p>	<p>Omistaja</p> <p>Työnjohto</p>
<p>2. Arvioi prosessin tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategian vaatimukset – onko huomioitu? • Viranomaisvaatimukset – onko huomioitu? • Asiakkaan vaatimukset – onko huomioitu? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, pyritään yhtenäiseen ”markkinointi-ilmeeseen” Liikkuva Kuopio -brändiä vahvistaen. • Kyllä, mm. tietoturvasasiat huomioidaan. • Kyllä, selkokieliseen, ajankohtaiseen ja informoivaan viestiin pyritään (kuitenkin sopivan savolaisittain).
<p>3. Arvioi prosessin kuvaus (kansilehti, prosessikaavio ja selityselähti)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuvauksen mukainen toiminta? • Menestystekijät ja kriittiset vaiheet – onko oikein määritelty? • Prosessivaiheiden ohjeistus – onko riittävä? • Tietojärjestelmät – tukevatko prosessin vaiheen suorittamista? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, prosessi etenee kuvauksen mukaisesti. • Kyllä, määritelty oikein. • Kyllä, ohjeistuksella selviää prosessista. • Kyllä, tietojärjestelmät ovat riittävät tarkoitukseen.
<p>4. Arvioi prosessin mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oikeita asioita - mitataanko? • Prosessin tavoitteet ja menestystekijät – kytkeytyvätkö mittarit? • Onnistuminen asiakkaan, oman henkilöstön, prosessin suorituskyvyn ja talouden näkökulmista katsottuna – kertovatko mittarit? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, asiakaspalaute kertoo suoraan, onko viesti tavoittanut asiakkaan. • Kyllä, yhteys löytyy. • Kyllä, jos asiakas on tyytyväinen niin henkilökunta on toiminut onnistuneesti. Tällöin prosessi toimii kuten pitää. Ja tällä on positiivinen vaikutus tulovirtaan.

<p>5. Arvioi prosessin edellyttämät resurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö • Välineet ja laitteet • Järjestelmät • Tilat, materiaalit, jne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstöä on riittävästi, mutta kaikilla ei ole tunnuksia tarvittaviin viestintäalustoihin. Eikä koulutusta näiden käyttöön. • Välineistö, laitteisto, järjestelmät ja tilat ovat riittävät ja toimivat prosessin läpivientiin. Kanavia on useita, joita voi viestinnässä hyödyntää.
<p>6. Arvioi prosessin omistajuus ja tehtävät</p> <ul style="list-style-type: none"> • Määritelty – onko oikein? • Vastuu- ja valtamääritykset – ovatko selkeät? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kyllä, esimies (työnjohto) vastaa toiminnasta. • Kyllä. Esimies delegoi työntehtävän alaisilleen, jotka hoitavat viestinnän. Valvojat omatoimisesti ”somettavat” pienemmät tiedotteet.
<p>7. Arvioi tuotetut tulostiedot, dokumentit ja niiden hyödyntäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vähäiset, mutta hyödyntävät prosessia. Asiakaspalaute ja työntekijöiden havainnot pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä.
<p>8. Arvioi prosessin ohjaus, arviointimenettelyt, parantamistoimenpiteet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Työnjohto laittaa prosessin käyntiin ja ohjaa toimintaa. Arvioinnissa hyödynnetään asiakaspalautetta. Toimiva prosessi.

ARVIOINNIN YHTEENVETO

<p>Prosessin vahvuudet</p> <p>-Prosessin tarkoitus ja tavoite toteutuvat pääsääntöisesti -Selkeä toimintajärjestys (käsky-> suoritus) ja toimiva prosessi. -Ei päällekkäisiä työvaiheita. -Hyvät kanavat ja välineet viestintään.</p>	<p>Prosessin heikkoudet</p> <p>-Kaikilla työntekijöillä ei ole mahdollisuutta viestintää, koska tarvittavat tunnukset viestintäalustoille puuttuvat.</p>
<p>Prosessin parantamismahdollisuudet</p> <p>-Tunnukset viestintäalustoille kaikille työntekijöille mahdollisimman nopeasti. -Koulutusta viestintään ja järjestelmiin.</p>	<p>Prosessin uhkatekijät</p> <p>-Tärkeä informaatio jää julkaisematta, jos/kun tunnuksien omaavat työntekijät ovat poissa töistä.</p>