

LIHASTASAPAINOKARTOITUKSEN
KEHITTÄMISTUTKIMUS OPPIMISKESKUS
OPTIIMILLE

Kehitysehdotuksia teemahaastattelujen pohjalta

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Fysioterapian koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2009
Rina Mannerkivi & Valtteri Aulin

Lahden ammattikorkeakoulu
Fysioterapian koulutusohjelma

AULIN, VALTTERI & MANNERKIVI, RINA:

Lihastasapainokartoituksen kehittämistutkimus Oppimiskeskus Optiimille, kehitys
ehdotuksia teemahaastattelujen pohjalta

Fysioterapian opinnäytetyö,

45 sivua, 3 liitesivua

Syksy 2009

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee Oppimiskeskus Optiimin (OPK Optiimi) lihastasapainokartoituspalvelua asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Lahden ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveystieteiden OPK Optiimin lihastasapainokartoituspalvelua kartoittamalla palvelua käyttäneiden Päijät-Hämeen urheiluakatemian (PHURA) urheilijoiden odotuksia, ajatuksia ja toiveita OPK Optiimin lihastasapainokartoituksesta. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa uusia ajatuksia ja ideoita kehitysehdotuksina lihastasapainokartoituksen kehittämiseksi asiakkaiden toiveiden pohjalta.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka keskeisenä osana olivat teemahaastattelut, jotka analysoitiin teemoittelun avulla. Haastatteluihin osallistui kaksi (2) PHURAn urheilijaa. Haastatteluiden pääteemana oli lihastasapainokartoitus OPK Optiimissa.

Teoriaosuudessa käsitellään lihastasapainoa, lihastasapainokartoitusta sekä asiakaspalveluprosessia ja kuinka ne käytännössä OPK Optiimissa toteutuvat. Haastatteluiden tulosten pohjalta teoriaosuutta on laajennettu lihastasapainokartoituksen laajikoh-
taisuuden osalta, urheilija-valmentaja- ja terveydenalan ammattilais-yhteistyön merkityksestä sekä lihastasapainokartoitusten seurannasta.

Haastatteluiden tulosten perusteella haastateltavat olivat tyytyväisiä lihastasapainokartoitukseen ja lihastasapainokartoitus oli vastannut heidän odotuksiaan. Haastattelusta nousi silti ehdotuksia lihastasapainokartoituspalvelun kehittämiseksi. Kehitysehdotuksiksi nousi lihastasapainokartoituksen laajikohtaisuuden lisääminen, urheilija-valmentaja-terveydenalan ammattilaisen välisen yhteistyön lisääminen ja lihastasapainokartoitusten seurantakäytännön kehittäminen säännöllisemmäksi. Lisäksi kehitysehdotuksia syntyi koskien asiakaspalvelua ja markkinointia.

Avainsanat: Lihastasapaino, lihastasapainokartoitus, asiakaspalveluprosessi

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Physiotherapy

AULIN, VALTTERI & MANNERKIVI, RINA:

Development study of muscle balance screening for Oppimiskeskus Optiimi, development suggestions based on thematic interviews

Bachelor's Thesis in Physiotherapy,

45 pages, 3 appendixes

Autumn 2009

ABSTRACT

This thesis studies muscle balance screening service in Oppimiskeskus Optiimi and if it has fulfilled its customers' expectations. The goal of this thesis is to develop muscle screening service in Oppimiskeskus Optiimi of Lahti University of Applied Sciences by surveying thoughts and expectations of Päijät-Häme Sport Academy athletes who have used this service. The purpose of this thesis is to produce new ideas as suggestions for developing the muscle screening service based on customers' opinions and thoughts.

The thesis is qualitative in nature. A thematic interview was used to collect empirical data. The data was collected from two (2) athletes of Päijät-Häme Sport Academy. The main theme of the interviews was muscle balance screening in Oppimiskeskus Optiimi. The data was analyzed by using a theme method.

The theoretical part deals with the muscle balance, muscle balance screening and customer service process and how it practically comes true in Oppimiskeskus Optiimi. Based on the results the theoretical part was complemented with theory concerning sport related muscle screening, athlete – coach - health care professional cooperation and follow-up muscle balance screening.

To summarize the findings, customers were satisfied with the muscle balance screening service of Oppimiskeskus Optiimi and it fulfilled their expectations. However suggestions and ideas to develop the muscle screening service arose from the interviews. Based on the results, muscle screening service could be modified to be more similar to the actual sport that a customer represents, athlete – coach – health care professional cooperation could be more active and regular follow-up muscle screenings could be organized for the athletes. There were also issues and different suggestions to develop the marketing of muscle balance screening service.

Key words: Muscle balance, muscle screening, customer service process

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	3
3	LIHASTASAPAINO	3
4	LIHASTASAPAINOKARTOITUS	5
5	ASIAKASPALVELUPROSESSI	6
5.1	Asiakkaan saapuminen	7
5.2	Asiointivaihe	7
5.3	Palvelun päättäminen ja asiakkaan poistuminen	8
5.4	Jälkimarkkinointi eli asiakassuhteen ylläpito	8
6	LIHASTASAPAINOKARTOITUS OPTIIMISSA	9
6.1	Testauskäytännöt OPK Optiimissa	9
6.2	Palautteen anto OPK Optiimissa ja asiakkaan jälkihoito	10
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	10
7.1	Teemahaastattelut	10
7.2	Haastattelurunko	13
7.3	Haastattelujen analysointi	14
8	TULOKSET	18
8.1	Testaustilanne	18
8.2	Haastateltavien odotukset lihastasapainokartoitukselta	18
8.3	Palaute testauksen tuloksista	19
8.4	Tulosten hyödyntäminen	20
8.5	Kehitysehdotukset	20
8.6	Asiakaspalvelu	22
9	TULOSTEN ANALYYSI	23
9.1	Lihastasapainokartoituspalvelun lajikohtaisuus	23
9.2	Lihastasapainokartoituksen seuranta	25
9.3	Yhteistyön lisääminen	25
9.4	Asiakaspalvelu	27

10	KEHITYSEHDOTUKSIA	27
11	POHDINTA	29
11.1	Menetelmän pohdinta	29
11.2	Tulosten pohdinta	33
11.3	Eettinen pohdinta	36
11.4	Oman oppimisen pohdinta	37
11.5	Jatkotutkimusaiheet	40
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	
	Liite 1 Haastattelurunko	
	Liite 2 Suostumus haastatteluun- lomake	
	Liite 3 Tiedote urheilijoille	

1 JOHDANTO

OPK Optiimi on osa Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystalaa. Sen toiminta liittyy eri koulutusalojen opetussuunnitelmiin. Sosiaali- ja terveystalalan opiskelijat osallistuvat vahvasti OPK Optiimin toimintaan, palveluihin ja hankkeisiin suunnitellen, toteuttaen ja arvioiden niitä. OPK Optiimissa opiskelijat kohtaavat erikuntoisia ja eri-ikäisiä asiakkaita. Palvelut ja hankkeet, kuten myös tämä opinäytetyö, ovat osa OPK Optiimin tutkimus- ja tuotekehitys toimintaa.

(Oppimiskeskus Optiimi 2009.)

OPK Optiimin palveluita käyttävät yksilöt, perheet, yhteisöt, kunnat ja yritykset Päijät-Hämeen alueella. Lähtökohtana palvelujen tuottamisessa ja kehittämisessä ovat asiakkaan toiveet ja yksilölliset tarpeet. Palvelut syntyvät fysioterapian, hoitotyön ja sosiaalialan opiskelijoiden, opettajien ja ohjaajien yhteistyönä.

(Oppimiskeskus Optiimi 2009.)

OPK Optiimi on tehnyt vuodesta 2005 lihastasapainokartoituksia Päijät-Hämeen Urheiluakatemia (PHURA) urheilijoille. Päijät-Hämeen urheiluakatemia tavoitteena on kehittää alueen opiskeleville urheilijoille koulutus- ja valmennusympäristö, jossa urheilijat pystyvät yhdistämään opiskelun, lajikohtaisen valmennuksen sekä kilpailutoiminnan. PHURAn tavoitteena on luoda päijät-hämäläinen urheilijakoulutuksen verkosto, jossa lahjakkaalle urheilijalle tarjotaan monipuolisen koulutustarjonnan, laadukkaan valmennuksen ja hyvien olosuhteiden avulla edellytykset urheilija-uran ja ammatillisen uran luomiseen Päijät-Hämeessä. (Päijät-Hämeen urheiluakatemia 2009.)

Lihastasapainokartoituksilla pyritään ennaltaehkäisemään urheiluvammoja sekä parantamaan urheilijan suorituskykyä. OPK Optiimissa opiskelijat suorittavat lihastasapainokartoituksia useiden urheilulajien edustajille valmiin testistön avulla. Opiskelijat antavat lihastasapainokartoituksesta suullisen, ja kirjallisen palautteen urheilijalle, joka voi käyttää saamaansa palautetta harjoittelunsa tukena. OPK Optiimi haluaa kehittää lihastasapainokartoitusten laatua edelleen. OPK Optiimin toiveena on kehittää heidän ja PHURAn välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä lihastasapainokartoituksen kehittämiseksi, jotta myös asiakkaan toivomukset ja ajatukset

kartoituksesta tulisivat huomioiduksi. PHURAn puolelta on esitetty toiveita lajikoh-
taisemmasta lihastasapainokartoituksesta. Myöhemmin kehittyi ajatus tuottaa kehi-
tysehdotuksia lihastasapainokartoituspalveluita käyttäneiden PHURAn sekä urheili-
joiden että valmentajien haastattelujen pohjalta lihastasapainokartoitusten laadun
kehittämiseksi. Opinnäytetyön aineistonkeruu menetelmänä on käytetty teemahaas-
tatteluja, jotka on analysoitu teemoittelun avulla.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja
terveysalan laitoksen OPK Optiimin lihastasapainokartoituspalvelua kartoittamalla
Päijät-Hämeen urheiluakatemiaan urheilijoiden ajatuksia ja toiveita OPK Optiimin
lihastasapainokartoituksesta. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa uusia ajatuksia
ja ideoita kehitysehdotuksina lihastasapainokartoituksen laadun kehittämiseksi asi-
akkaiden toiveiden pohjalta. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyk-
siin:

Millaisia odotuksia asiakaskunnalla on lihastasapainokartoituksista?

Miten lihastasapainokartoituksia asiakkaiden mielestä tulisi kehittää?

3 LIHASTASAPAINO

Ahonen (2008, 37) määrittelee lihastasapainon ihmisen kykynä käyttää omaa keho-
aan lajissa vaadittaviin liikesuorituksiin ilman oman kehon asettamia rajoituksia.
Hyvä lihastasapaino koostuu ryhtitekijöistä, kehonhallinnasta, lihasten kalvoraken-
teiden joustavuudesta, nivelrakenteiden joustosta suhteessa nivelten tukevuuteen,
nivelten virheettömästä toiminnasta, hermokudosten esteettömästä liukumisesta liik-
keen aikana, sekä kyvystä reagoida ulkoisiin tekijöihin virheettömästi.

Hyvää lihastasapainoa tarvitaan mahdollisimman hyvän urheilusuorituksen saavut-
tamiseksi. Hyvä lihastasapaino pienentää vammautumisariskin ja mahdollistaa tehok-
kaamman harjoittelun, joka on edellytyksenä mahdollisimman hyvälle urheilusuori-

tukselle. Hyvä lihastasapaino kohdistaa voiman liikeketjun kantaviin niveliin taloudellisesti. (Ahonen & Lahtinen 1998, 284.) Arvosen ja Heikkilän (2001, 31) mukaan häiriintynyt lihastoiminta vaikuttaa usein nivelten liikemekaniikkaan, jonka seurauksena voi tulla kulumamuutoksia ja kipuja.

Ahosen (1998, 126) mukaan lihastasapainossa lihasten optimaalinen toiminta edellyttää vaikuttaja- ja vastavaikuttajalihasten rytmistä, pumppaavaa ja symmetristä toimintaa, sekä lihasten rentoutumiskykyä ja hyvää venyvyyttä. Jos lihastasapaino häiriintyy, vaikuttaa se lihasten virheelliseen aktivoitumisjärjestykseen. Lisäksi lihasten normaalijännitys häiriintyy ja sen seurauksena ilmenee mikroskooppisten rakenteiden tasolla epätasapainoa. Lihaksista voi tulla tämän seurauksena aristavia, jännittyneitä, huonosti harjoitukselle reagoivia ja vamma-alttiita.

Vastavaikuttajalihasparit, eli antagonistiparit, toimivat saman nivelen osalta vastakaisissa tehtävissä. Agonistin, eli vaikuttajalihaksen supistuessa antagonistilihaksen tulee rentoutua ja venyttyä.. Tasapainoisessa kehossa agonisti-antagonistiparien lihasvoima ja venyvyys ovat sopusoinnussa keskenään, jolloin lihakset aktivoituvat ja kuormittuvat oikeassa järjestyksessä. Tällöin voima suuntautuu oikein kantaville nivelille, jolloin ryhti sekä suorituksen näyttävyys paranevat. (Saresvaara & Ojala 2000, 30.)

Koistinen (1998, 27) määrittelee lihastasapainon lihasten keskinäisinä voima- ja venyvyysuhteina, jotka vaikuttavat lihasten aktivoitumisjärjestykseen ja sitä kautta toiminnalliseen ryhtiin. Koistisen esimerkissä alaselän ojentajalihasten ja lonkankoukistajalihasten kireyden aiheuttama lanneselän notkon korostuminen vie pakara- lihaksilta mahdollisuuden aktivoitua tarpeeksi. Koistinen (2007, 43) kuvaileekin artikkelissaan Valmentaja- lehdessä hyvän lihastasapainon koostuvan hyvästä nivelliikkuvuudesta ja tukilihasten oikea-aikaisesta toiminnasta.

Arvonen ja Heikkilä (2001, 30) toteavat, että yleisimpiin kiristäviin lihaksiin luetaan lonkan- ja polvenkoukistajat sekä rintalihakset, jotka vaikuttavat ryhtiin ja kehonasentoon. Sekä kireät että heikot lihasryhmät pyrkivät muuttamaan kehon hallintaa ja ryhtiä huonompaan suuntaan, sillä lihasten ja nivelsiteiden tehtävä pystyasennon tukijoina häiriintyy.

Bookhoutin (1996, 846) mukaan lihasepätasapaino voi aiheutua muun muassa huonosta ryhdistä, kivusta, voimakkaasta fyysisestä kuormituksesta, tapaliikkumisesta tai psyykkisestä stressistä. Ahonen (1993, 126) toteaa myös lihastasapainon korjauksen olevan valmennuksellisten tekijöiden ohella tärkein lihashuollollinen toimenpide pitkäaikaisia tuloksia tavoitellessa.

4 LIHASTASAPAINOKARTOITUS

Margherita (1994, 356) toteaa, että urheilijalla ennaltaehkäisevinä toimivat lihastasapainokartoitukset ovat ratkaisevassa roolissa loukkaantumiseriskien löytämisessä. Testeillä testataan voimaa ja tasapainoa, lihasten joustavuutta sekä urheilijan yleiskuntoa. Ahosen ja Laitisen (1998, 284) mukaan lihastasapainon korjaamisella ennaltaehkäistään urheiluvammoja ja vamman sattuessa voidaan kuntoutumisprosessia nopeuttaa oikeanlaisilla ja oikea-aikaisilla toimenpiteillä. Lisäksi on tärkeää pyrkiä pidentämään urheilijan uraa ja kannustaa terveisiin liikuntatottumuksiin ja elämäntapoihin. Margherita (1994, 356) kertoo esimerkkinä artikkelissaan, että skapulan hallinnan vaikeuksista johtuvat loukkaantumiset tenniksen ja lentopallon pelaajilla olisi estettävissä loukkaantumiseen taipuvaisten alueiden huolellisella kartoittamisella ja ohjaamalla valmentajille menetelmiä kehonhallinnan parantamiseksi.

Lihastasapainokartoituksen tavoitteena on löytää epätasapainot lihasvoimissa, lihasten joustavuudessa, nivelliikkuvuuksissa, ryhdissä ja lihasten aktivoitumisjärjestyksessä. Kartoituksen tulosten perusteella näitä seikkoja pyritään korjaamaan ja sen seurauksena edistämään urheilijan kehittymistä, lisäämään voimaa, tehoa, venyvyyttä ja nivelten liikkuvuutta sekä parantamaan lihasten aktivoitumisjärjestystä ja koordinaatiota. Lihastasapainon korjaantuessa myös urheilijan asentoryhti, toiminnallinen ryhti ja liikkeiden näyttävyys paranevat. Tärkeänä lihastasapainokartoituksen tavoitteena on myös lisätä urheilijan tietoisuutta omista toiminnanhäiriöistään ja rajoitteistaan, joilla on vaikutusta harjoitteluun tai kilpasuorituksiin. Lisäksi urheilija saa tietoa myös omista vahvuuksistaan ja mahdollisuuksistaan. (Ahonen & Lahtinen 1998, 284.)

Tyypillisessä lihastasapainokartoituksessa tutkitaan ryhtiä, perusnostoasennon hallintaa, suurten nivelten ja selkärangan liikkuvuutta, lihasten venyvyyttä ja jalan/nilkan toimintaa sekä yhden jalan tasapainon hallintaa ja alaraajan linjausta. Tällaisella tutkimuksella pyritään karsimaan suuresta joukosta esiin ne yksilöt, jotka tarvitsevat tarkempaa ohjausta ja neuvontaa ongelmien korjaamiseen. Lajityypillisissä ongelmissa voidaan järjestää saman lajin edustajille valmentajien tai huoltajien kanssa yhteisiä neuvonta- ja ohjaustilanteita. Laajempi lihastasapainokartoitus vaatii pidemmän ajan ja siinä fysioterapeutti kartoittaa lisäksi voiman suhdetta liikkuvuuteen, joko staattisten pito- tai lukitustestien avulla tai käyttäen erilaisia lihasvoiman testauslaitteita. (Ahonen 2008, 38.)

5 ASIAKASPALVELUPROSESSI

Asiakaspalvelu on asiakkaan näkökulmasta prosessi, joka koostuu useista eri vaiheista. Asiakaspalveluprosessi jaetaan seuraaviin osiin: (1) puhelinkontakti, (2) ulkoinen ympäristö, (3) sisääntulovaihe, (4) odotusvaihe, (5) ydinpalvelu ja (6) palvelusta irrottautuminen. (Lepola., Pulkkinen, Raivio, Selinheimo ja Sulkanen 1998, 24–25). Toinen vaihtoehto on jakaa asiakaspalvelutapahtuma kolmeen päävaiheeseen: (1) asiakkaan saapuminen, (2) asiointivaihe ja (3) poistuminen. (Jokinen, Heinämaa, Heikkonen 2000, 243)

Kaikkiin asiakaspalvelu vaiheisiin tulisi asiakaspalvelijan kiinnittää huomiota, jotta asiakas saa palveluprosessista myönteisiä kokemuksia. Jos jokin vaihe on huonosti toteutettu, saattaa se pilata tai latistaa koko palvelukokemuksen. Pienetkin tahrat palvelussa voivat olla asiakkaalle merkityksellisiä. Tästä syystä jokaista palvelutapahtumaa tulisi tarkastella kriittisesti, jotta oikeat keinot hyvän palvelutason saavuttamiseksi, sekä asiakkaan tyytyväisyydeksi tavoitetaan. (Jokinen 2000, 24.)

Molemmat asiakaspalveluprosessia kuvaavat lähteet mukailevat toisiaan, joskin Lepola ym. (1998) ottavat enemmän huomioon asiakkaan saapumista edeltävän kontaktin oton. Molemmissa lähteissä huomioidaan palvelun jälkihoito tai jälkimarkkinointi. Opinnäytetyössä käytetään molempia lähteitä työlle sopivasti sovelletuna.

5.1 Asiakkaan saapuminen

Asiakkaan saapuessa ensimmäisen kerran käyttämään palvelua, palveluodotuksiin vaikuttavat kuulopuheet ja yrityksen markkinointiviestintä. Ensimmäisen puhelinkontaktin aikana asiakas saa jo alustavan kokemuksen palvelusta. Vaikuttaviin tekijöihin kuuluvat muun muassa millainen ihminen vastaa puhelimeen, kuulostaako hän iloiselta vai kyllästyneeltä ja miten asian hoitaminen puhelimitse yleensäkin hoituu. Asiakas tekee päätelmiä puhelun perusteella yrityksestä ja sen palvelusta. (Lepola ym. 1998, 24–25.)

Sisääntulo ja odottaminen

Ensimmäiset ja viimeiset sekunnit asiakkaan saapuessa ja poistuessa ovat hyvin tärkeitä. Niiden sekuntien perusteella asiakkaalle syntyy mielikuva palvelutapahtumasta. Mielikuvaan vaikuttavia tekijöitä asiakkaan saapuessa palvelupaikkaan on paikan ulkonäkö, kuten siisteys ja yksityiskohtien viimeistely. Mielikuva palvelupaikasta varmistuu asiakkaan kohdatessa ensimmäisen asiakaspalvelijan ennen kuin yhtään sanaa on edes vaihdettu. Sanattoman viestinnän, kuten kehon liikkeen, ilmeen ja ulkoisen olemuksen, osuus on 90% asiakaspalvelijan viestinnästä. Sanojen osuus on vain 10% ihmisen viestinnästä. (Jokinen ym. 2000, 244.)

Palvelupaikassa tulee varautua tilanteisiin, joissa asiakkaat joutuvat odottamaan vuoroaan. Viihtyisät odotustilat penkkeineen ovat vähintään, mitä palvelupaikka voi tarjota odottaville asiakkailleen. Luettavaksi tarkoitetut lehdet tai kahvin tarjoaminen ovat hyviä ajanvietteitä odottavalle asiakkaalle. Tärkeää on myös ottaa huomioon se, että asiakkaita palvellaan oikeassa järjestyksessä. (Jokinen 2000, 244.)

5.2 Asiointivaihe

Ydinpalvelu

Palvelun avausvaiheen tavoitteena on luoda myönteinen ilmapiiri ja selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita palvelun suhteen. Tarpeet selvitetään hienovaraisesti ja vaih-

televasti avoimien kysymysten avulla. Kysymysten tarkoituksena on antaa asiakkaalle puheenvuoro kertoa ongelmistaan ja tarpeistaan enemmän, jotta selviäisi mikälaista palvelua tai palvelupakettia asiakas toivoo ratkaisuksi ongelmaansa ja miten asiakas hyötyisi palvelusta parhaiten (Jokinen ym. 2000, 244). Asiakkaan tulee tuntea olevansa keskeisessä asemassa, ja että hänen asiansa on häntä palvelevalle henkilölle tärkeä. Ydinpalvelun aikana asiakas ja palveluhenkilö pyrkivät ratkaisemaan asiakkaan tarpeen. Ydinpalveluun kuuluvat tarvekartoitus, ratkaisun tarjoaminen ja kaupan päättäminen tai palvelun tuottaminen. (Lepola ym. 1998, 25-26.)

Asiakkaan tarpeet selvitettyään asiakaspalvelijan tulee esitellä ratkaisu asiakkaan ongelmaan. Se voi olla tuote, palvelu tai palvelupaketti. Asiakkaalle tulee esitellä, miksi tuote tai palvelu kannattaa ottaa vastaan. Tuotetta tai palvelua tulee esitellä asiakkaalle asiallisesti eri vaihtoehtoja punnitsemalla ja asiakkaalle tärkeitä hyötyjä painottamalla. (Jokinen 2000, 245.)

5.3 Palvelun päättäminen ja asiakkaan poistuminen

Tyytymätöntä asiakasta ei koskaan tulisi lähettää pois, mikäli halutaan asiakassuhteen jatkuvan. Miellyttävä palvelun päätös kruunaa koko käynnin. Asiakkaalta voidaan kysyä, onko hän varmasti tyytyväinen saamaansa palveluun. Persoonallinen ja henkilökohtainen ote luo asiakkaalle tunteen, että hän on tervetullut myös jatkossa. Ystävällinen hymy, kiittäminen asioinnista ja lopputervehdys kuuluvat ammattimaiseen hyvään asiakaspalveluun, jotta asiakas poistuu palvelupaikasta hyväntuulisena. (Jokinen ym. 2000, 248.)

5.4 Jälkimarkkinointi eli asiakassuhteen ylläpito

Viimeinen vaihe asiakaspalveluprosessissa on jälkimarkkinointi. Sillä tarkoitetaan asiakkaisiin suunnattuja toimenpiteitä palvelun jälkeen. Jälkimarkkinoinnilla halutaan selvittää, onko asiakas tyytyväinen saamaansa palveluun, ja onko palvelu vastannut asiakkaan odotuksia. Lisäksi tarkoitus on luoda pohjaa pitkäaikaiselle asiakkuudelle. (Jokinen ym. 2000, 248-249.)

Kutsu tulla uudelleen

Jälkihoitovaihe alkaa asiakkaan poistuessa palvelupaikasta. Myönteisen kuvan jättäminen asiakkaalle on osa jälkimarkkinointia. Hyvä asiakaspalvelija osaa huolehtia asiakkaasta myös palvelun jälkeen ja kertoa hyvän syyn tulla uudestaan. Tällöin voidaan viitata esimerkiksi tulevaan tapahtumaan tai asiakkaan myöhempään tarpeeseen. (Jokinen ym. 2000, 248.)

6 LIHASTASAPAINOKARTOITUS OPTIIMISSA

OPK Optiimissa on tehty lihastasapainokartoituksia vuodesta 2005 lähtien. Palvelun käyttäjänä on pääosin ollut PHURA:n urheilijat. OPK Optiimissa kartoitukset toteuttavat pääasiassa opiskelijat harjoitteluohjaajan ohjaamana. Lihastasapainokartoituksissa käy monen eri lajin edustajia, kuten palloilu-, yleisurheilu-, uinti-, sekä hiihtolajien urheilijoita. (Rajala 2009, OPK Optiimi.)

6.1 Testauskäytännöt OPK Optiimissa

OPK Optiimi tiedottaa lihastasapainokartoituksista urheilijoille PHURAn kautta. Urheilijat varaavat lihastasapainokartoitusajan, tai PHURA ilmoittaa urheilijat lihastasapainokartoitukseen ennestään sovituille ajoille. Esitietoina PHURAlta tulee urheilijan nimi ja mahdollisesti myös laji, jota urheilija edustaa. (Rajala 2009, OPK Optiimi.)

OPK Optiimissa opiskeluihin liittyvää harjoittelua suorittavat fysioterapeuttiopiskelijat perehdytetään lihastasapainokartoitukseen siihen tehdyn oppaan avulla. *Puzzle of The Perfect Posture* – opas sisältää lihastasapainoon ja lihastasapainon arviointiin liittyvää teoriaa sekä käytännön testejä (Haapanen, Matikainen & Peltoniemi 2008). Oppaan testipatteristossa arvioidaan ryhtiä, liikerytmiä, lihasten aktivoitumisjärjestystä ja niiden liikkuvuutta, asennon- ja liikkeenhallintaa sekä kehon linjauksia ja ristikkäisiä oireyhtymiä. Kartoitukseen kuuluu myös haastattelu, missä selvitetään

esimerkiksi urheilijan yleiskuntoa (BMI, verenpaine, syke) sekä elämäntapoja (unihygienia, harrastukset). (Haapanen ym. 2008.) Samalla tiedustellaan urheilijan toiveita kartoitukseen liittyen, sekä urheilijan motivaatiota saavuttaa tavoitteensa. Testausta ja lihastasapainon arviointia harjoitellaan demo-asiakkaalle opiskelijaryhmässä. (Rajala 2009, OPK Optiimi.)

6.2 Palautteen anto OPK Optiimissa ja asiakkaan jälkihoito

Lihastasapainon arviointi tilanteena on vuorovaikutteinen testaaajan ja urheilijan välillä. Urheilija saa palautetta jo kartoitustilanteissa käydyissä keskusteluissa. Lihastasapainokartoituksen toteuttanut opiskelija tekee kartoituksissa esille tulevien asioiden ja tulosten pohjalta kirjallisen palautteen ja lähettää sen urheilijalle. Opiskelija voi aikataulun puitteissa hakea palautteen tueksi myös teoretietoa esimerkiksi urheilijan lajista. Kirjalliseen palautteeseen voidaan liittää yksittäisiä harjoitteita, mutta varsinaisia harjoitteluohjelmia ei laadita. OPK Optiimiin on myös mahdollista tulla uudelleen lihastasapainokartoitukseen niin sanotulle kontrollikäynnille, mutta jatkoseuranta ei ole käytäntönä jokaisen urheilijan kohdalla. Niiden tarkoituksena on muun muassa seurata, onko edellisen lihastasapainokartoitusten tuloksiin tullut muutoksia harjoittelun myötä. (Rajala 2009, OPK Optiimi).

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1 Teemahaastattelut

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 47-48) teoksessa teemahaastattelua kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi. Teemahaastattelulle on ominaista, että jokin haastattelun näkökohdista on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Haastateltavista tiedetään, että he ovat kaikki kokeneet tietyn tilanteen. Haastattelun tekijä tai tutkija selvittää ennakkoon ilmiön oletettavasti tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta. Haastattelurunko kehitetään analyysin avulla. Haastattelu kohdennetaan haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka haastattelijä tai tutkija

on ennalta analysoinut. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelu tuo haastateltavan äänen kuuluviin, eikä ole sidottu tiukasti haastattelijan asettamiin näkökulmiin. Teemahaastattelussa huomioidaan ihmisten tulkintoja asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu menetelmänä ei ota kantaa haastattelun syvyyteen tai haastattelukertojen määrään. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.)

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan OPK Optiimin lihastasapainokartoituspalvelua. Kaikki haastateltavat ovat käyttäneet lihastasapainokartoituspalvelua OPK Optiimissa. Haastatteluissa kysymyksillä pyritään vastaamaan opinnäytetyön tutkimusongelmiin ja teemoihin, joita on osattu ennalta odottaa haastatteluista nousevan esille. Aiheesta pyritään saamaan tietoa mahdollisimman laaja-alaisesti, joten aihetta ei ole rajattu pienempiin osiin, jotta tutkimusongelmiin löydetään vastauksia mahdollisimman kattavasti.

Mietittäessä tiedon keruumenetelmien vaihtoehtoja haastattelun sopivuutta opinnäytetyöhön, tuki Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 34-35) antamat perustelut teemahaastattelun käyttöä. Heidän mukaansa haastattelu on tiedonkeruumenetelmänä joustava ja siinä on mahdollisuus suunnata tiedonhankintaa vielä itse tilanteessa. Lisäksi Hirsjärvi ja Hurme (2001, 34-35) perustelevat haastattelun valintaa tiedonkeruumenetelmänä siten, että haastateltaessa ei kielelliset vihjeet sekä taustalla olevat motiivit voivat olla havaittavissa.

OPK Optiimissa ei ole tehty vastaavanlaista tutkimusta tai tiedonkeruuta lihastasapainokartoituspalvelun kehittämiseksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada asiakaslähtöisiä kehitysehdotuksia ja uusia ajatuksia lihastasapainokartoituspalvelusta. Palvelua käyttävien asiakkaiden näkemystä siitä, onko lihastasapainokartoitus vastannut odotuksia, ei ole myöskään selvitetty. Teemahaastattelu aineiston keruuna palvelee opinnäytetyötä parhaiten, koska haastateltavat voivat kertoa lihastasapainokartoituksesta vapaasti. Kyselyllä tehty aineistonkeruu rajaisi opinnäytetyössä haastateltavien vastauksia olennaisesti, eikä sillä välttämättä saataisi riittävän kattavaa tietoa lihastasapainokartoituksesta.

Koska asiaa ei ole aiemmin tutkittu, on vaikea ennakoida, millä osa-alueilla lihas-tasapainokartoituspalvelussa voisi olla kehitettävää. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2001) teemahaastattelussa aiheiden järjestystä voidaan säädellä. Haastattelu sopii silloin, kun haastattelijan on vaikea tietää etukäteen vastausten suuntia tai kun tiedetään, että aihe tuottaa monitahoisia ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia. Haastattelussa on myös mahdollisuus selventää ja syventää vastauksia, kun perustelujen haku ja lisäkysymykset ovat mahdollisia. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 34-35.)

Opinnäytetyön kannalta tärkeä Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 35-37) näkökulma on myös se, että haastattelua voidaan käyttää kartoitukseen ja sillä saadaan uusia hypoteeseja ja voidaan osoittaa ilmiöiden välisiä yhteyksiä, sekä saadaan kuvaavia esimerkkejä. Opinnäytetyössä on tärkeää, että voidaan motivoida haastateltavia vastaamiseen ja tavoitetaan useampi ihminen.

Haastattelut toteutettiin syksyllä 2009. Haastattelut järjestettiin haastateltavien toiveiden mukaisissa paikoissa ja heille sopivina ajankohtina. Molemmat haastattelut toteutettiin Lahden ammattikorkeakoulun tiloissa. Molemmille haastateltaville annettiin luettavaksi tiedote (Liite 3), jossa kerrottiin tarkemmin opinnäytetyöstä. Heille kerrottiin mahdollisuudesta keskeyttää haastattelu niin halutessaan. Molemmat allekirjoittivat suostumuslomakkeen (Liite 2).

Ensimmäisessä haastattelussa oli paikalla vain toinen opinnäytetyön tekijä, jonka oltiin sovittu hoitavan haastattelut. Toisessa haastattelussa molemmat opinnäytetyön tekijät olivat paikalla ja haastattelijaksi oli sama kuin ensimmäisessä, mutta toinen opinnäytetyön tekijöistä esitti haastattelussa vielä tarkentavia kysymyksiä. Haastattelutilanteet olivat sujuvia, eikä haastateltavissa ollut havaittavissa jännitystä. Yhden haastattelun kesto oli noin 30 minuuttia. Molemmat haastateltavista vastasivat avoimesti kaikkiin heille esitettyihin kysymyksiin. Koska joukko, josta haastateltavat koottiin, oli pieni, katsottiin haastateltavan anonymiteetin takaamiseksi olevan parasta, että opinnäytetyössä käytettyihin lainauksiin haastateltavien puhe muutetaan puhekieliseksi. Sillä haluttiin taata, ettei haastateltavia voi tunnistaa tekstistä.

7.2 Haastattelurunko

Teemahaastattelu sisältää suuren joukon hyvin erityyppisiä kysymyksiä. Kysymysten ryhmittelyyn on useita vaihtoehtoja. Kysymykset voidaan luokitella tavallisemmin sisältöalueisiin, eikä kysymysten tyypittelyn sisäinen logiikka ole yleensä kovin vankka. Teemahaastatteluun ei kuulu tarkka kysymysten ennakkonstrukturointi ja riittää että päälinjoja on hahmoteltu. Karkeasti kysymykset voidaan jakaa tosiasiakysymyksiin ja mielipidekysymyksiin. Kysymykset ovat teemahaastattelussa tyypistä riippumatta avonaisia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 105-106)

Opinnäytetyön haastattelurungossa käytettiin kysymysten jaotteluun Kvalen (1997) kysymystyyppien luokittelua, jotka Hirsjärvi ja Hurme (2001, 111-112) esittelevät teoksessaan. Haastattelukysymystyyppinä ovat Kvalen mukaan avauskysymykset, jatkokysymykset, lisäkysymykset, tarkentavat kysymykset, suorat kysymykset, epäsuorat kysymykset, organisoivat kysymykset, hiljaisuus ja tulkitsevat kysymykset. Avauskysymyksillä yritetään saada haastateltava tuottamaan oma kuvaus kohteena olevan ilmiön pääpiirteistä. Jatkokysymyksillä voidaan johdatella haastateltavaa kertomaan aiheesta enemmän. Johdattelu voidaan tehdä suorilla lisäkysymyksillä, nyökkäyksellä, mm- äännähdyksellä tai hiljaisuudella. Tärkeintä on haastattelijan kuuntelemisen taito ja tutkimuskysymysten muistaminen. Lisäkysymyksillä pyritään saamaan lisää tietoa asiasta ilman kysymyksen kohdentamista mihinkään tiettyyn seikkaan. Tarkentavilla kysymyksillä pyritään saamaan yksityiskohtaisempaa tietoa. Suoralla kysymyksellä haastattelija kysyy jotakin seikkaa suoraan ja ne suositellaan jätettävän haastattelun loppupuolelle. Epäsuoralla kysymyksellä haastattelija voi kysyä haastateltavan näkemyksiä toisten ihmisten kokemuksista ja ne vaativat usein jatkokysymyksiä. Organisoivien kysymysten tarkoituksena on huolehtia haastattelun kulusta ja kohteliaasti vaihtaa aihe tarpeen mukaan. Hiljaisuudella annetaan haastateltavalle aikaa pohtia vastaustaan. Tulkitsevilla kysymyksillä voidaan tehdä vastauksen uudelleen muotoilua ja esittää suoria tai spekulioivia tulkintoja vastauksesta.

Haastattelurungon teko aloitettiin ensin tekemällä kysymykset vain alkuperäisiin oletusteemoihin, jonka jälkeen niitä peilattiin koko opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Sen pohjalta kysymyksiä lähdettiin tarkentamaan enemmän tutkimuskysymyksiin vastaaviksi. Kysymysmuotoja muutettiin useaan kertaan, niin että kysy-

mykset pysyivät mahdollisimman avoimina. Lisäksi tehtiin lisäkysymyksiä, mikäli vastaus ei olisi tarpeeksi kattava. Ensimmäisen haastattelun jälkeen haastattelurunko analysoitiin uudelleen. Analysoinnilla pyrittiin selvittämään saatiinko haastattelurungon kysymyksillä oleelliset vastaukset tutkimuskysymyksiin. Haastattelurunkoon ei tarvittu muutoksia. Opinnäytetyössä käytettiin melko tarkkaa haastattelurunkoa (Liite 1) sen vuoksi, ettei haastattelijalla ollut kokemusta haastatteluista. Haastattelurungolla pyrittiin helpottamaan kysymysten muodostamista haastattelutilanteessa.

7.3 Haastattelujen analysointi

Aineistoa suositellaan purettavan heti keruuvaiheessa tai välittömästi sen jälkeen, koska aineisto on tällöin vielä tuore ja inspiroi tutkijaa. Toisaalta, jos tiedot vaativat joiltain osin täydennystä tai selvennystä, on tämä helpoin tehdä heti haastattelujen jälkeen. Joihinkin ongelmiin voi olla hyvä ottaa ajallista etäisyyttä ja pyrkiä katsomaan tuloksia laajasta perspektiivistä ja kokonaisuuden valossa. (Hirsjärvi ja Hurme 2001. 135.) Tässä opinnäytetyössä haastatteluiden analysointi aloitettiin välittömästi haastattelujen jälkeen litteroinnista. Litteroinnilla tarkoitetaan esimerkiksi nauhoitetun tai tutkittavien omalla käsialallaan kirjoitetun aineiston puhtaaksikirjoittamista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Opinnäytetyössä analysointi alkoi itse asiassa jo haastatteluiden aikana. Haastatteluiden jälkeen aineistot litteroitiin sanasta sanaan, jonka jälkeen aineistoa luettiin useaan otteeseen. Molemmat opinnäytetyön tekijät ottivat yhden haastattelun materiaalin käsiteltäväkseen. Myöhemmin aineistoja vaihdettiin ja molemmat tutustuivat myös toiseen aineistoon.

Teemoittelua voidaan suositella käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa esimerkiksi etsittäessä vastauksia ja tuloksia aineistolle esitettyihin kysymyksiin. Aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Teemoittelun tavoitteena on pelkistää tekstiä ja löytää tutkimuksen kannalta relevantit asiat. Teemojen avulla pyritään tavoittamaan tekstin sisältö ja sen merkityksenantojen ydin. Teemoittelu on niin sanottu ”tekstin/aineiston rivien välistä lukemista ja tulkitsemista”. Teemoittelu

vaatii teorian ja empirian vahvaa keskinäistä vuorovaikutusta. (Eskola & Suoranta 1998)

Teemoittelua toteutetaan tyypillisemmin aineistolähtöisesti, mutta myös teorialähtöinen teemoittelu on mahdollista. Teemoittelua voidaan tehdä valitsemalla tietyt pääteemat ja näiden alle sijoittuvat alateemat. (Moilanen & Räihä 2007, 55.) Aineistoa jäsennetään teemojen mukaisesti. Esimerkiksi haastatteluaineisto voidaan jakaa teemojen alle siten, että kunkin haastateltavan vastaukset tiettyyn teemaan kootaan tämän teeman alle. (Eskola & Vastamäki 2007, 42.) Teemoja voidaan nimetä niiden sisältöä kuvaavalla tyyllillä, tai nimeämisessä voidaan käyttää yhtäläillä mielikuvitusta, huomioiden kuitenkin yhdenmukaisuus raportoinnin kanssa. Teemat voivat joskus muistuttaa haastattelussa käytettyä teemahaastattelurunkoa, mutta välillä aineistosta löytyy uusia teemoja, eivätkä käsiteltävät aiheet välttämättä noudata ennalta suunniteltua järjestystä ja jäsennyttä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemoittelun avulla tehdyn analyysin käyttämisessä keskeistä on aikaisemman tutkimustiedon ja teorian liittäminen analyysiin. Teemoittelun avulla tutkija voi lähestyä aineistoaan kokonaisuutena, josta hän rakentaa analyysiaan oman sisällöllisen logiikan avulla. Aineiston jäsentämisen jälkeen analyysi toteutetaan käsittelemällä kukin teema vuorollaan ja analysoimalla, millaisia vastauksia teeman sisään lukeutuu. (Moilanen & Räihä, 2007.)

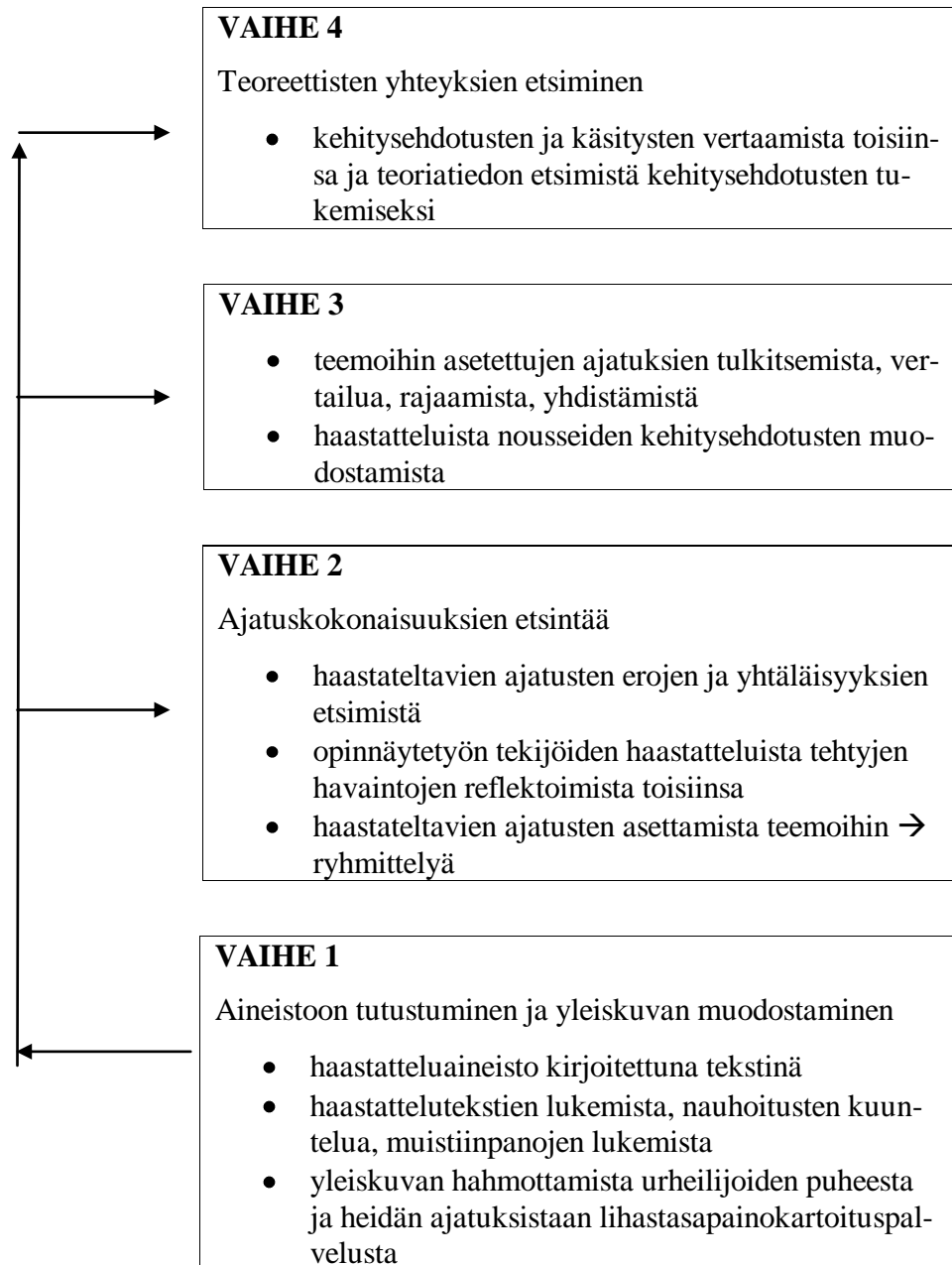
Tässä opinnäytetyössä aineisto jaettiin yhteen pääteemaan (lihastasapainokartoitus OPK Optiimissa) ja kuuteen eri alateemaan. Ennalta oli mietitty teemoja, joihin haettiin haastatteluilla vastauksia. Litteroinnin jälkeen haastatteluista alettiin jakaa osioita sopivien teemojen alle suorina lainauksina. Sen jälkeen opinnäytetyön tekijät vaihtoivat haastattelumateriaaleja keskenään ja alkoivat uudelleen jakaa aineistoa teemoittain. Tässä vaiheessa huomattiin, kuinka useat teemat olivat osittain päällekkäisiä ja kuinka osa aineistosta sopi useamman kuin yhden teeman alle. Osa aineistosta sijoitettiin sen vuoksi useamman teeman alle.

Tutkimusraportissa esitetään yleensä siteerauksia käsitellystä aineistosta. Siteerattujen kohtien tarkoituksena on antaa havainnollistavia esimerkkejä ja todisteita lukijal-

le siitä, että tutkijoilla on ollut aineisto, johon hänen analyysinsä perustuu ja että aineisto on antanut johtolankoja teemojen muodostamiseen. Tutkijan on kuitenkin oltava kriittinen sitaattien käyttämisessä. Raporttia kirjoittaessa on hyvä miettiä, mikä tehtävä sitaatilla on ja onko se tarpeellinen juuri siinä raportin kohdassa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tässä opinnäytetyössä on käytetty siteerauksia molemmilta haastateltavilta tukemaan analyysia.

Teemoittelussa on tärkeä pysyä uskollisena aineistolle ja pyrittävä jatkuvaan analyysissä konstruoitujen teemojen arviointiin. Teemoittelun vaarana on se, että tutkija alkaa rakentaa liian kokonaisvaltaista tarinaa tutkittavastaan. Teemoitteluun liittyviä riskejä voidaan välttää reflektoiden omia tulkintoja esimerkiksi tutkijakumppanin kanssa. (Moilanen & Rähä 2007, 56.)

Kun opinnäytetyön tekijät olivat teemoitelleet molemmat haastattelut ensin itsenäisesti, jatkui analysointi yhdessä reflektoiden toisten havaintoja haastatteluista. Analysoinnista pidettiin välillä tietoisesti taukoja, joiden aikana laajennettiin teoriapohjaa haastatteluista nousseiden teemojen ympärille ja palattiin alkuperäisiin haastattelumateriaaleihin kuuntelemalla ja lukemalla uudelleen. Analysointia jatkettiin uudelleen laajemman teoriapohjan valossa, jonka aikana aloitettiin alustavan raportoinnin kirjoittaminen suoraan teemojen alle runsaiden suorien lainausten kanssa. Tämän aikana tehtiin jo havaintoja ja oletuksia haastatteluiden pohjalta, jonka jälkeen vielä palattiin alkuperäisiin haastatteluihin ja varmistettiin havaintojen ja oletusten paikkansa pitävyyttä. Tulosten kirjaamisen jälkeen alettiin tiivistämään haastatteluista nousseita kehitysehdotuksia ja analysoinnin edetessä teemojen määrä kutistui kuudesta neljään. Näihin teemoihin haettiin koko ajan lisää teoriapohjaa ja sitä käytettiin analysoinnin tukena. (kts. Kuvio 1.)



KUVIO 1. Opinnäytetyön analyysiprosessin vaiheet

8 TULOKSET

8.1 Testaustilanne

Haastateltavat luonnehtivat testaustilannetta sujuvaksi. Molemmissa lihastasapainokartoitustilanteissa oli käytetty suomenkielen lisäksi englanninkieltä vieraskielisten paikallaolijoiden vuoksi. Asiakkaille on tarpeen mukaan tulkattu englannin kielellä esiintuotuja asioita. Molemmissa kartoitustilanteissa on ollut enemmän kuin yksi fysioterapeuttiopiskelija paikalla. Kartoitusta suorittavan opiskelijan tukena oli molemmissa tapauksissa ohjaava fysioterapeutti. Toisessa kartoitustilanteessa oli myös oppilasryhmä seuraamassa tilannetta. Haastateltavat eivät kokeneet paikallaolijoiden määrän haitanneen heitä. Molempien haastateltavien mielestä kartoitustilanne sujui hyvin, mutta toinen haastateltavista koki kartoituksen keston pitkäksi.

Haastateltava 1. kuvailee testaustilannetta seuraavasti:

Oisko siinä ollu viis niitä kattomassa siinä ryhmässä, että mut ei se nyt silleen vaikuttanu mitään ja itelle aika sama, että onko siinä muita vai ei..

8.2 Haastateltavien odotukset lihastasapainokartoitukselta

Molemmat haastateltavat halusivat mennä lihastasapainokartoitukseen lisätäkseen oman kehonsa tuntemusta. Molemmat halusivat tietää, missä kehon fyysisissä ominaisuuksissa on parannettavaa ja millä keinoin ennaltaehkäistään vaivoja tai loukkaantumisia, sekä estetään olemassa olevien ongelmien uusiutumista. Molemmat halusivat selvittää oman kehonsa lihastasapainoa. Toinen haastateltavista odotti kartoituksen olevan tarkka ja kartoituksen keskittyvän lajikohtaisiin ominaisuuksiin. Haastateltavilla ei ollut ennalta selkeää kuvaa lihastasapainokartoituksen toteutuksesta tai kestosta.

Haastateltavat kuvailivat odotuksiaan lihastasapainokartoituksista muun muassa seuraavasti:

No ihan hyvin (vastasi odotuksiin) että tota, joitaki juttuja, niiku sillo oli selän kanssa ongelmia ni, et siinä niiku oottelin, et jotai neuvoja jos saa ja kyl nyt jotain semmosta niiku asioita niiku sieltä selviski, että niiku mihin ei oo kiinnittäny ollenkaa huomiota että mitkä vois niiku auttaa sitte jatkossa niin ennaltaehkäsemään noita selkävaivojakin. (haastattelu 2.)

Mul ei niinku ole mitää vammoi ollu tai et sen takii olisin tullu, mut se oikeestaan se mielenkiinto siin oli et halus pikkasen tietää niit juttuja. Et onks semmosissa lajiin liittyvissä isoissa lihasryhmissä kenties jotain semmosii, mitä täytyis paikkailla tai semmosii. (haastattelu 1.)

8.3 Palaute testauksen tuloksista

Haastateltavat saivat palautetta heti testaustilanteessa. Se koettiin hyvänä käytäntönä. Tilanteessa annettu palaute saatiin keskustelun muodossa ja harjoitteita kokeilemalla. Tarkempi palaute ja testaustulokset toimitettiin molemmille haastateltaville postitse. Palautteesta oli mahdollista tiedustella vielä tarkemmin puhelimitse. Palautetta pidettiin tarkkana ja selkeänä. Palautteessa annetut ohjeet olivat tarkkoja ja niiden vaatavuustaso oli varioitavissa kehityksen mukaan. Harjoitteet oli laadittu lajiharjoittelun tueksi ja omalla ajalla tehtäviksi harjoitteiksi.

Toinen haastateltavista koki harjoitteet helposti toteutettaviksi:

Ja kun osa niist oli kuitenkin niin yksinkertasii, et se ei paljon vaati nu aikaa eikä tilaa et... niis oli aika hyvä ohjeet niis lapuissa, et millä niit saadaa haastavammiks, mut niiden lisäksi kerrottii siel paikan päällä, että mitä kaikkee ylimäärästä sä voit ottaa siihen mukaan, että se pikkasen vaikeutuu se homma (harjoitteet). (haastattelu 1.)

8.4 Tulosten hyödyntäminen

Molemmat haastateltavat saivat tietoa omasta kehosta ja sen lihastasapainosta. He ovat käyttäneet annettuja harjoitteita omatoimisesti vaihtelevalla aktiivisuudella. Molemmat ovat keskustelleet valmentajan kanssa lihastasapainokartoituksen tuloksista, mutta tulokset eivät ole vaikuttaneet harjoittelun pääpiirteisiin, vaan valmentajat ovat kehottaneet haastateltavia huomioimaan lihastasapainokartoituksesta saatuja tuloksia itsenäisesti. Toinen haastateltavista oli esittänyt lihastasapainokartoituksen tuloksia urheilulääkärille lääkärintarkastuksen yhteydessä. Molemmat haastateltavat olivat huomioineet lihastasapainokartoituksista ilmenneitä epäkohtia ja pyrkineet lajiharjoittelussa kiinnittämään huomiota muun muassa huolellisempaan suoritus-tekniikkaan.

Esimerkiksi

”No. Just niitä semmosia pikkujuttuja, niiku yrittäny tehdä, ni se ku tekee noita lihas tai kuntopiiriä tai tommosta pitoharjoittelua, ni siellä sitte niiku yrittää keskittyä niihin mitä sieltä on niitä juttuja saanu tai ideoita ...niin harjoittelussa.” (haastattelu 2.)

”No kyllä varmasti pitkässä juoksussa (lihastasapainokartoitus palveli lajia) hyvin, koska tuli niiku semmosia juttuja, et niiku et polvi ja nilkkojen niiku asento ja kyykkyyntäessä ja tolleen ni kannattaa niiku huomioida jatkossa, ni meidän lajissa varsinki ku loikitaan ja tollee, ni polvet ni aika kovalla rasituksella niin et varmasti hyötyä ku keskittyy jatkossa niiku niin ni tuota ennaltaehkäsee varmasti jottain.” (haastattelu 2.)

8.5 Kehitysehdotukset

Lihastasapainokartoitus on molempien haastateltavien mielestä yleiskatsaus koko kehon lihastasapainosta, urheilijasta ja hänen edustamastaan lajista riippumatta. Toinen haastateltavista toi useasti esiin toiveen, että lihastasapainokartoituksessa

keskityttäisiin erityisesti urheilijan oman lajin vaatimiin ominaisuuksiin ja tyyppisiin heikkouksiin. Saman urheilijan mielestä lihastasapainokartoitusta tekevien fysioterapeutti-opiskelijoiden pitäisi ennen kartoitusta perehtyä asiakkaan lajiin enemmän.

”... Esimerkiks muistelen sitä mun tulosta, niin siin oli semmonen, et toinen puoli oli pikkasen alempana kuin toinen ja se tuli sit täytenä yllätyksenä tai ne sitä, et mistä se johtu, ni sit mä kerroin, et mä pelaan tolt rightin puolelt, et mul on niinku ihan luontasestiki se alempana. Sit se tuli niinku siin tilantees ihan pienen yllätyksenä, et aijaa, et sitä ei niinku osattu olettaa, et mä oon rightin puolen pelaaja...” (Haastattelu 1.)

”...kyl se pääsääntöisesti mun mielest oli hyvä, et niinku mä sanoin se oli hemmetin hyvä juttu, et siin katotaa todella tarkkaan, mut ainut oikeestaan oli tää, et katottas enemmän just niinku lajikohtaisesti.” (Haastattelu 1.)

Molemmat haastateltavista kokivat hyvänä asiana sen, että fysioterapeuttiopiskelijoita on paikalla enemmän kuin yksi. Heidän mielestään on hyödyllistä, että tilanteesta nousee useampia näkökulmia ja niistä syntyy keskustelua. Kokeneemman fysioterapeutin läsnäolo lihastasapainokartoituksen aikana teki tilanteesta urheilijoille asian tuntevan ja turvallisen.

”...mun mielest oli hyvä, et siin oli enemmän kuin yks henkilö, koska sit niittenki välille syntyi sellast keskustelua, et ne rupes siin niinku pohtii niit asioita... et siit ei tullu ainoastaa se yks näkökulma, et siin oli useempi niit, et se oli hyvä...” (Haastattelu 1.)

Toinen haastateltavista toivoi fysioterapeuttiopiskelijoiden kertovan tarkemmin lihastasapainokartoituksen aikana, mitä he ovat testaamassa tai tutkimassa.

”Semmonen pikkanen ehkä semmonen.. lisä niinku.. et pikkasen pikkasen kerrottas, et mitä ollaan millonkin kattomassa... Niin siis.. totta kai mä siis ymmärrän senkin kyl ihan täysin, et aina ei kerrota si-

tä, koska sitä koska sitten ei tuu sitä, että ruvetaan niinku väkisin vääntämään johonki suuntaan...” (Haastattelu 1.)

Molemmat haastateltavista toivoivat jatkoseurantaa lihastasapainokartoituksille. Haastateltavat halusivat jatkokäynneillä kontrolloida omaa kehitystään harjoitteiden suorittamisessa.

”No ehkä niiku vois sitte niiku sen jonku kontrolli jutun sitte tietyn ajan päähän niiku tehdä, et se niiku näkis sitte urheilija ite, et onko niiku tullu muutosta johonki suuntaan tai toiseen, että...” (Haastattelu 2.)

Toinen haastateltavista toivoi tiedon lihastasapainokartoituspalveluista tulevan mieluummin valmentajan tai seuran kautta.

8.6 Asiakaspalvelu

Molemmat haastateltavista luonnehtivat asiakaspalvelua ystävälliseksi, ammattitaitoiseksi ja kaikin puolin hyväksi. Molemmat haastateltavista saivat tiedon lihastasapainokartoituksista PHURA:n yhteyshenkilön kautta. Toinen haastateltavista ei ymmärtänyt tilanteen aikana kaikkien testien/tutkimusten tarkoitusta. Toisen haastateltavan mielestä kartoitus kesti pitkään, kun toisella haastateltavista tilanne eteni nopeasti. Molemmat haastateltavista kokivat, ettei useamman ihmisen läsnäolo kartoituksessa häirinnyt heidän suorituksiaan. Opiskelijoiden tietotaitoa haastateltavat pitivät hyvänä ja riittävän ammattitaitoisena. Molemman kokivat silti ohjaavan fysioterapeutin läsnäolon tuovan fysioterapeutti-opiskelijoiden toimintaan tukea, rutini- ja turvallisuutta. Molemmat haastateltavista käyttäisivät OPK Optiimiin lihastasapainokartoituspalvelua uudelleen.

Ajatuksia asiakaspalvelusta

”Musta se oli hyvä, et siin oli kokeneempi tyyppi mukana... mut molempien mielipiteet ja ne jutut, niit tuli ilmi kyllä..” (Haastattelu 1.)

”Mä en oo nyt varma, että miten pitkään he oli ollu siinä nyt koulussa, et monennella vuodella, mutta niiku omasta mielestäni ihan niiku ties ihan hyvin niiku ne niitä asioita ja sitte jos jotain niiku oli mitä ei niiku muistanu siinä en nyt siinä sano montaa asiaa jääny niiku muistamatta, mut sit se opettaja vähä niiku vinkkas, että et mites toi, ni sitte ne kyllä sitte ku huomautti vähän, ni kyllä sitte muisti senki, että ja todella niiku hyvin kaikki nuo hommat oli hallussa.” (Haastattelu 1.)

9 TULOSTEN ANALYYSI

9.1 Lihastasapainokartoituspalvelun lajikohtaisuus

Haastatteluista nousi kehitysehdotukseksi muokata lihastasapainokartoituspalvelua enemmän lajikohtaisemmaksi. Toisesta haastateltavasta tuntui, että lihastasapainokartoitus tilanteena olisi ollut samanlainen urheilijasta ja sen edustamastaan lajista riippumatta.

Lajityyppisten ongelmien tunnistaminen auttaa kohdentamaan toimenpiteet oikein. Kommunikaatio on tärkein työväline urheilijan, valmentajan ja terveydenhuollon ammattilaisen välillä. Saman kielen löytyminen ja aktiivinen vuorovaikutus auttavat löytämään järkevät toimenpiteet urheilijan parhaaksi. Liikuntavammojen ehkäisyksi käytännössä pyritään ensimmäisenä hahmottamaan lajityyppillisten vammojen esiintyvyyttä ja vakavuutta, tiedostamaan vammojen syntyyn vaikuttavat tekijät ja vammamekanismit, jonka jälkeen voidaan suunnitella ja toteuttaa ehkäisevät toimenpiteet. Liikuntavammojen ehkäisy on pitkäjänteistä ja jatkuvaa arviointia toimenpiteiden tuloksellisuudesta, tarvittaessa toimintatapoja muuttaen. (Koistinen 2009)

Eri urheilulajit vaativat eri ominaisuuksia ja urheilija ei voi hyödyntää ominaisuuksiaan parhaalla mahdollisella tavalla, jos lihastasapainossa on puutteita. Tarkoituksena ei ole, että kaikilta urheilijoilta vaaditaan samanlaista nivelliikkuvuutta, lihasvenyvyyttä tai lihasvoimaa, vaan lajikohtaisen notkeuden ja voiman on oltava riittävä, jotta lihastasapaino olisi hyvä. (Hiihtoliitto 2009).

Lihastasapainokartoitusten testikäytäntöjä on syytä kehittää ja parantaa sen soveltuvuudesta erityisesti eri lajien erityispiirteiden huomioimisen suhteen. (Ahonen 2008, 38). Lajikohtaisuuden lisäämiseksi lihastasapainokartoituksessa voisi perehtyä kartoitettavan urheilijan urheilulajiin ja sen ominaisuuksiin, fyysisiin kuormitustekijöihin sekä tyypillisiin vammoihin ja ongelmiin jo ennen lihastasapainokartoitusta. Kartoituksen tekijä voisi muokata ja suunnitella tulevaa kartoitustilannetta keskittymällä enemmän mahdollisiin lajin kannalta olennaisiin kuormitusalueisiin. Testaaja varautuisi lihastasapainokartoituksessa ilmeneviin todennäköisiin löydöksiin. Keskittymällä urheilijan lajin kannalta olennaisimpiin asioihin voisi lihastasapainokartoitustilanteen kestoa myös lyhentää.

Esimerkiksi jääkiekossa on luonteenomaista taistelut kiekon saavuttamisesta, taklaukset ja nopeat suunnanmuutokset, kiihdytykset sekä jarrutukset. Pelaajat altistuvat moninaisille rasituksille ja vaaratilanteille. Mustonen (2009) kertoo jääkiekkoilijoille tyypillisistä kehoon kohdistuvista rasituksista ja vammoista. Hänen mukaansa jääkiekossa kehoon kohdistuu rasitusta erityisesti polven sisänivelpinnoille, nivelsiteille ja niitä tukeville lihaksille. Myös hartiasseudun ja ylä- sekä alaraajojen alueille kohdistuu erityistä rasitusta. Tyypillisimpiä jääkiekkoilijoiden vammoja ovat kuitenkin peli- ja harjoitustilanteissa syntyneet vammat. Rasitusvammoja esiintyy lajissa paljon vähemmän verrattuna loukkaantumisiin. Suojuksia käytetään suojaamaan pelaajia, mutta suojuksetkaan eivät suojaa joitain kehon osia, kuten ala- ja keskiskäsiä sekä reiden yläosaa. (Mustonen 2009.)

9.2 Lihastasapainokartoituksen seuranta

Haastateltavat katsoivat lihastasapainon jatkoseurannan järjestämisen olevan urheilijoille tarpeellista. Haastateltavat kertoivat aiempien lihastasapainokartoitusten olevan hyödyllisiä verrattaessa niitä uusiin tuloksiin. Urheilufysioterapeutti Lehikoisen (2002) mukaan säännöllinen fysioterapeutin suorittama lihastasapainokartoitus on hyvä tapa ehkäistä lihastasapaino-ongelmia etenkin nuorilla urheilijoilla.

Lihastasapainon seuranta voisi myös motivoida urheilijoita huolehtimaan lihaskunnostaan säännöllisemmin. Haastatteluiden perusteella urheilijoiden lihahuollon ylläpito on jäänyt urheilijoiden omalle vastuulle, niin sanotusti valmennuksen ulkopuolelle, joten lihastasapainokartoitusten perusteella tulleet lihahuollollisten toimenpiteiden toteuttaminen on ollut epäsäännöllistä.

Lihastasapainokartoituksen uudelleen tarjoaminen urheilijoille on asiakaspalvelullisesti myös aiheellista. Asiakkaan kutsuminen uudelleen on osa asiakaspalveluprosessin jälkihoitoa, jossa asiakkaalle perustellaan hyvä syy ottaa palvelu uudestaan vastaan. (Jokinen 2000, 248.) Niin sanotusti kontrollikartoitusten tarjoaminen kaikille palvelua käyttäneille urheilijoille voisi olla aiheellista.

9.3 Yhteistyön lisääminen

Koistinen (2009) kertoo aktiivisen kommunikaation valmentajan, urheilijan ja terveydenhuollon ammattilaisen välillä olevan tärkeää, kun pyritään urheilijan lihavammojen ennaltaehkäisyyn ja tulosten parantamiseen. Haastatteluista nousi esille, että vuorovaikutus ja yhteistyö juuri näiden kolmen tekijän kohdalla olivat puutteellista. Valmentajilla on mahdollisuus osallistua lihastasapainokartoitukseen ja se on jopa suotavaa. Valmentajat eivät kuitenkaan pääsääntöisesti osallistu lihastasapainokartoitustilanteisiin, eikä lihastasapainokartoituksista tullut palaute aina saavuta valmentajia.

Lihahuoltoa on usein tapana pitää valmennuksen ulkopuolella tapahtuvaksi toiminnaksi. Urheilijan aktiivisella lihahuollolla on kuitenkin suurempi merkitys. Aktiiviset lihahuollon toimenpiteet, jotka ovat tiiviisti suunniteltu osaksi valmennusta,

edesauttavat urheilijan palautumista, parantavat lajin ja oheisharjoitteiden suoritus- tekniikkaa ja ennaltaehkäisevät liikuntavammoja. (Koistinen 2007.)

Haastatteluiden perusteella lihashuollolliset toimenpiteet, eli lihastasapainokartoituksista saatu palaute, harjoitteet ja niiden ohjelmointi sekä toteuttaminen ovat jääneet urheilijan omalle vastuulle niin sanotusti valmennuksen ulkopuolelle epäsäännölliseksi rutiiniksi. Koistinen (2009) painottaa, että tukilihasharjoittelun tulisi kuulua urheilijan harjoitteluun kiinteästi ja rutiininomaisesti sekä harjoitus- että kilpailukaudella.

Valmentajien aktivoiminen osallistumaan ja seuraamaan lihastasapainokartoituksia voisi olla yksi käytännön ehdotus vuorovaikutuksen lisäämiseen terveydenhuollon ja valmentajien välillä. Lihastasapainokartoituksen suorittavilta testaajilta tulee tilanteen aikana palautetta ja vinkkejä lihastasapainoon liittyen, joita valmentajakin voisi hyödyntää omassa työssään kyseisen urheilijan valmennuksessa. Urheilijat mainitsivat haastatteluissa, että useamman fysioterapeutti-opiskelijan ja ohjaajan osallistuminen tilanteeseen tekee lihastasapainokartoitus tilanteesta keskustelevan ja tuo esiin erilaisia näkökulmia. Valmentajan osallistuminen kartoitukseen voisi tuoda esille vielä lisää erilaista ammattiosaamista ja näkemystä, jotka tekisivät lihastasapainoon ja lihashuoltoon liittyvistä keskusteluista entistä hedelmällisempiä. Ahosen (2008, 38.) mukaan neuvonta ja ohjaustilanteilla voidaan välittää tietoa ja taitoa valmentajille urheilijoiden ohjaamisesta parempaan suuntaan itse valmennustapahtumassa. Korjaavien toimenpiteiden tullessa osaksi valmennustapahtumaa saadaan myös parempi lopputulos. Esimerkiksi alku- tai loppuverryttelyyn voidaan sisällyttää korjaavia voimisteluliikkeitä ja harjoitteita.

Lihastasapainokartoitusten markkinoiminen urheiluseuroille voisi olla keino kehittää vuorovaikutusta urheilijan, valmentajan ja terveydenhuollon ammattilaisen välillä. Haastatteluista nousi toive, että tieto lihastasapainokartoituksista tulisikin ennemmin valmentajan tai seuran puolelta. Molemmat haastateltavista kuuluivat lihastasapainokartoituspalvelusta PHURAAan liittyessään, jolle OPK Optiimi on tarjonnut lihastasapainokartoituspalvelua.

OPK Optiimi voisi markkinoida palveluaan suoraan urheiluseuroille. Tiedottaminen palvelusta ja kertominen hyvän lihastasapainon tärkeydestä ennaltaehkäisevänä ja

suoritusta parantavana tekijänä voisi herättää valmentajien ja huoltajien kiinnostuksen lihastasapainokartoituksiin. Tämän avulla voitaisiin kehittää vuorovaikutusta urheilijan, valmentajan sekä terveydenhuollon ammattilaisen välille. Lihastasapainokartoituspalvelun kohdentaminen tietyille seuroille ja tietyille lajeille voisi auttaa palvelua kehittymään lajikohtaisemmaksi. Valmentajien tietämys lajiharjoittelusta ja sen vaatimuksista voisi auttaa myös lihastasapainokartoitusten perusteella saadun palautteen ja harjoitteiden soveltamisessa aktiiviseen valmennukseen.

9.4 Asiakaspalvelu

Tulosten perusteella useamman fysioterapeuttiopiskelijan suorittamaa lihastasapainokartoitusta, jossa fysioterapeuttiopiskelijä on läsnä, kannattaisikin näiden kahden haastattelujen perusteella jatkaa myös vastaisuudessa lihastasapainokartoituspalvelussa. Asiakkaan kannalta olisi myös tärkeää tuoda esille, mitä ollaan tutkimassa, testaamassa tai tarkastelemassa.

Tiedottaminen lihastasapainokartoituksesta voitaisiin toteuttaa esimerkiksi esitteen avulla, jossa kerrotaan, mitä lihastasapainokartoituksessa tutkitaan, mitä se sisältää ja kuinka kauan kartoitus tulee kestämään. Tieto voisi auttaa urheilijoita ennakoimaan, kuinka seikkaperäinen lihastasapainokartoitustilanne on. Tietoa voitaisiin toimittaa myös suoraan urheiluseuran valmentajille tai huoltajille. Urheilijoille ja valmentajille voitaisiin antaa informaatiota lihastasapainosta ja sen merkityksestä urheilijan suorituskykyyn sekä lihastasapainokartoituksesta loukkaantumisia ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä. Tällä tavalla voisi valmentajien kiinnostus lihastasapainokartoituksia kohtaan lisääntyä entisestään. Esitteet, puhelinkontaktit ja muut sellaiset ovat osa palvelun markkinointiviestintää, jotka kuuluvat asiakaspalveluprosessiin ennen asiakkaan saapumista palveluun (Lepola ym. 1998, 24–25).

10 KEHITYSEHDOTUKSIA

Tulosten analyysissä tuotiin esille haastatteluista ilmenneitä kehitystarpeita ja haettiin niihin myös teoretietoa. Tuloksista nostettiin neljä keskeisintä kehitysehdotus-

kokonaisuutta, jotka sisältävät pienempiä ehdotuksia, mutta liittyvät samaan teemakokonaisuuteen. Tuloksista nousseet kehitysehdotuskokonaisuudet ovat *lihastaspainokartoituspalvelun lajikohtaisuus, lihastaspainokartoituksen seuranta, yhteistyön lisääminen sekä asiakaspalvelu*.

Lihastaspainokartoitusten haluttiin olevan enemmän lajikohtaisia. Lajikohtaisemman lihastaspainokartoituksen avulla voitaisiin lajiin perehtymällä kohdistaa testaustoimenpiteitä urheilijan lajin mukaisesti ja pitää testien vaatimustaso tarvittavia lajiominaisuuksia vastaavana.

Lihastaspainokartoitukselle toivottiin jatkoseurantaa. Toistuvilla lihastaspainokartoituksilla voitaisiin ennaltaehkäistä lihastaspaino-ongelmia ja urheiluvammoja. Lisäksi seurannalla voisi olla vaikutusta urheilijan motivaatioon suorittaa lihahuoltoa.

Yhteistyön lisääminen urheilijoiden, valmentajien ja terveydenhuollon välillä nousi yhdeksi kehitysehdotukseksi, jolla voisi olla suuri merkitys urheilijan hyvän lihastapainon saavuttamiseksi. Lisäksi yhteistyön lisäämisellä voitaisiin kehittää itse lihastaspainokartoituspalvelua saattamalla yhteen urheilijoiden, valmentajien ja terveydenhuollon ammattitaitoa ja kokemuksia. Tiiviillä yhteistyöllä voitaisiin viedä lihastaspainokartoituksesta saatua tietoa suoraan valmennukseen ja sitä kautta vaikuttaa enemmän lihahuollon toteutumiseen.

Lihastaspainokartoitustilanteissa olisi hyvä, että paikalla olisi useampi ammattilainen tuomassa eri näkökulmia ja lisää keskustelua tilanteeseen. Asiakkaden tulisi saada enemmän tietoa ennalta lihastaspainokartoituksen toteuttamisesta ja itse kartoitustilanteessa siitä, mitä kulloinkin tehdään. Myös ajankäyttöä voitaisiin arvioida ja suunnitella tarkemmin.

11 POHDINTA

11.1 Menetelmän pohdinta

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 35-37.) mukaan haastattelua voidaan käyttää kartoitukseen ja sillä saadaan uusia hypoteeseja ja voidaan osoittaa ilmiöiden välisiä yhteyksiä, sekä saadaan kuvaavia esimerkkejä. Tässä opinnäytetyössä haettiin OPK Op-tiimin asiakkaiden ajatuksia lihastasapainokartoituspalvelusta, jotta palvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää vielä enemmän asiakaskuntaa palvelevaksi. Tärkeää oli kuulla asiakkaiden ajatuksia palvelusta ja sen toimivuudesta. Heiltä odotettiin saatavan myös esimerkkejä ja jopa suoria kehitysehdotuksia.

Haastatteluiden perusteella opinnäytetyöhön saatiin koottua kahden asiakkaan ajatuksia lihastasapainokartoituksesta ja heiltä saatiin myös kehitysehdotuksia. Osa kehitysehdotuksista tuli suoraan ehdotuksina asiakkailta, kun taas toiset kehitysehdotukset nousivat esiin niin sanotusti rivien välistä. Vaikka haastattelulla ei voida taata samanlaista anonymiteettiä kuin esimerkiksi lomakkeella ja haastattelu on vaativampi menetelmä tutkijalle (Hirsjärvi ja Hurme. 2001, 35-37), osoittautui haastattelu menetelmänä tähän opinnäytetyöhön sopivaksi menetelmäksi. Haastatteluilla saatiin asiakkailta koottua runsaasti ajatuksia ja asiakkaat pystyivät haastattelun aikana viemään kehitysehdotus-ajatuksiaan pidemmälle lisäkysymysten avulla. Lomakkeella näiden kaikkien ajatusten ja ideoiden kokoaminen olisi ollut haasteellista kaikille sopivien kysymysten löytämisen vuoksi ja jotta niillä olisi saatu yhtä laajoja ja pitkälle vietyjä vastauksia. Toisaalta olisi voitu ehkä saada useampia vastaajia, mikäli lomake olisi ollut esimerkiksi verkossa täytettävä.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 34–35) mukaan haastattelu tiedonkeruumenetelmänä voi olla hankala toteuttaa, koska haastattelijalta vaaditaan taitoa ja kokemusta, jotta aineiston joustava keruu ja vastausten myötäily olisi mahdollista. Heidän mukaansa (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 34–35) haastattelijan rooli vaatisi myös kouluttautumista ja haastattelut vievät aikaa. Yksi suurimmista haasteista tämän opinnäytetyön kannalta on nimenomaan haastattelijan taidon ja kokemuksen puute. Haastattelijan koulutus ei ollut mahdollista. Opinnäytetyön tekijät ovat etsineet tietoa haastatteluiden

toteuttamisesta teoriassa, mutta käytännön kokemuksesta ei ennakkoon voitu järjestää. Alun perin opinnäytetyössä oli tarkoitus haastatella 4-5 urheilijaa ja heidän valmentajiaan, mutta käytännössä haastateltaviksi saatiin vain kaksi urheilijaa. Toinen haastatteluista toimi samalla myös pilottihaastatteluna. Koska suunnitelluista haastatteluista toteutui vain kaksi, ei ajankäytöllistä ongelmaa haastatteluiden järjestämisestä syntynyt.

Kokemuksen puutteella on ollut haastatteluiden toteuttamisessa varmasti oma merkityksenä erityisesti vastausten laajuuteen. Vastausten myötäily ei varmasti ole toteutunut niin taidokkaasti, kuin kokeneella haastattelijalla. Tästäkin huolimatta haastatteluista saatiin paljon materiaalia ja oleellisiin kysymyksiin vastauksia reilusti, joten kokemuksen puute ei missään tapauksessa muodostunut esteeksi opinnäytetyön tekemiselle. Ajankäytöllisesti vain kahden haastattelun käsittely antoi aikaa todella perehtyä haastattelujen analysoimiseen ja mahdollisesti monessa suhteessa optimaaliset olosuhteet aineistoon perehtymiselle. Jos kaikki viisi haastattelua olisivat toteutuneet, olisi se voinut vaikuttaa analysoinnin laatuun ja tarkkuuteen juuri ajankäytön vuoksi. Molemmilla opinnäytetyön tekijöillä oli reilusti aikaa perehtyä molempiin materiaaleihin ja reflektoida aineistosta tehtyjä havaintoja.

Koska opinnäytetyössä tutkitaan vain kahden haastateltavan vastauksia lihastasapainokartoituspalvelusta OPK Optiimissa, olisi opinnäytetyötä voinut lähteä alusta alkaen toteuttamaan tapaustutkimuksena. Siinä tutkitaan yhtä rajattua kokonaisuutta, yksittäistä tapahtumaa tai yksilöä monipuolisesti eri tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tapaustutkimuksissa pyritään yleensä tutkimaan, kuvailemaan ja selvittämään tapauksia kysymyksillä *mitä*, *miksi* ja *miten*. Tapausta tutkimalla pyritään lisäämään ymmärrystä tietystä ilmiöstä pyrkimättä kuitenkaan yleistettävään tietoon. Yleensä tapaustutkimus valitaan tutkimusmenetelmäksi, kun halutaan ymmärtää tapausta syvällisesti. Tapaustutkimus voi tarjota yksittäistapauksen ylittävää tietoa, mutta suoranaisia yleistyksiä ei tapaustutkimuksen pohjalta voida tehdä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kollektiivisessa tapaustutkimuksessa (collective case study) tutkimus muodostuu useista tapauksista ja merkityksellistä siinä on yksittäisten tapausten välinen koordinaatio tai rinnasteisuus. Kyseessä on siis välineellisen tapaustutkimuksen laajentami-

sesta useamman tapauksen tutkimukseksi, jonka tavoitteena on ymmärtää tapausta paremmin ja päästä parempaan teorian rakentamiseen. (Eriksson & Koistinen 2005, 10.) Tässä opinnäytetyössä kollektiivinen tapaustutkimus olisi sopinut hyvin tutkimusmenetelmäksi, koska tutkittavana oli kaksi urheilijaa eli tapausta ja joiden lihastasapainokartoituksia koskevien ajatusten ja mielipiteiden avulla pyrittiin tuomaan kehitysehdotuksia juuri OPK Optiimin lihastasapainokartoituspalveluun. Koska haastatteluista toteutui ennalta odotetun 4-5 haastattelun sijaan vain kaksi, olisi tapaustutkimus menetelmänä soveltunut tähän opinnäytetyöhön erityisen hyvin. Alussa kuitenkin tavoiteltiin 4-5 haastattelua, joissa olisi ollut 8-10 haastateltavaa ja sen vuoksi työtä lähdettiin alussa tekemään täysin laadullisen tutkimuksen näkökulmasta, eikä silloin tapaustutkimusta harkittu parhaana soveltuvana menetelmänä.

Haastatteluista sopiminen, haastateltavien etsiminen, haastattelujen toteutus ja litteointi on hidasta. Lisäksi haastatteluissa on aina niin haastateltavasta kuin haastattelijasta johtuvia virhelähteitä. Haastatteluiden analysointia, tulkintaa ja raportointia pidetään ongelmallisina, koska valmiita malleja ei ole. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 34–35.) Opinnäytetyössä haastateltavien etsiminen oli kaikista haasteellisinta ja aikaa vievintä. Mahdollisten haastateltavien urheilijoiden sähköpostiosoitteet saatiin helposti PHURAn kautta jo keväällä 2009. Urheilijoihin otettiin yhteyttä sähköpostitse ja toivottiin heidän kauttaan haastatteluihin myös heidän valmentajiaan. Vaikka sähköposteja lähetettiin kevään, kesän ja syksyn aikana useita kertoja kaikille mahdollisille haastatteluun soveltuville urheilijoille, saatiin vastauksia vain kolme. Kaksi vastaajista suostui haastatteluihin, mutta heidän valmentajansa eivät olleet millään lailla osallistuneet lihastasapainokartoituksiin, eivätkä urheilijat näin ollen halunneet pyytää heitä mukaan haastatteluihin. Yksi vastaajista ei ollut käyttänyt lihastasapainokartoituspalvelua lainkaan, eikä näin ollen soveltunut haastateltavaksi. Haastateltavia yritettiin hankkia myös PHURAn yhteyshenkilö Tero Kuorikosken avustuksella siten, että Kuorikoski otti yhteyttä valmentajiin ja urheilijoihin. Urheilijoiden tavoittamiseksi käytössä oli ainoastaan sähköpostiosoitteet, eikä valmentajien yhteystietoja saatu lainkaan, vaan yhteydenotot oli mahdollista järjestää ainoastaan yhteyshenkilön välityksellä. Sähköpostiosoitteiden lisäksi saatavilla ei ollut muita yhteystietoja urheilijoille.

Haastatteluiden aiheena lihastasapainokartoitus ei ollut haastateltaville vaikea ja heidän oli helppo vastata kysymyksiin, joten ajallisesti haastattelutilanteet eivät vie neet paljon aikaa. Litterointi vei kuitenkin yllättävän paljon aikaa. Litteroidessa nauhaa oli kuunneltava useampaan kertaan ja kirjoittaessa tuli useita virheitä, joiden vuoksi nauhaa oli kuunneltava ja tekstiä tarkastettava useaan otteeseen. Opinnäytetyössä päädyttiin litteroimaan kaikki nauhoitetut aineistot sanasta sanaan. Vaihtoehtona olisi ollut litteroida nauhalta vain oleelliset asiat, mutta koska opinnäytetyön tekijöillä ei ole aiempaa kokemusta litteroinnista, eikä haastatteluiden analysoinnista, päädyttiin senkin vuoksi litteroimaan koko aineisto sanasta sanaan. Aineistoon tutustuminen oli näin helpompaa myös luettaessa aineistoa, eikä kuunnellessa ja litteroidessa tarvinnut vielä päättää, mitkä haastattelun osioista olivat oleellisia.

Virhelähteitä näissä haastatteluissa saattoi syntyä ainakin siitä, että haastateltavat olivat molemmat käyttäneet lihastasapainokartoituspalvelua pidemmän aikaa sitten. He eivät välttämättä muistaneet tilannetta täysin realistisesti. Toisaalta, jos haastattelut olisi suoritettu heti lihastasapainokartoitusten jälkeen, tietoa ei olisi saatu tulosten hyödyntämisestä käytännössä, eikä siitä mihin kaikkeen urheilija on uutta tietoaan hyödyntänyt. Haastattelijalla ei ollut kokemusta haastatteluiden tekemisestä ja hän on voinut tahattomasti johdattaa haastateltavien vastauksia. Tähän yritettiin kuitenkin ennalta jo puuttua muotoilemalla ja suunnittelemalla haastattelurunko ja kaikki kysymykset mahdollisimman tarkkaan. Kuitenkin haastatteluissa tuli tilanteita, joihin ei ennalta oltu varauduttu ja haastattelijan reaktioilla ja ilmeilläkin on voinut olla vaikutusta. Tässä kohtaa lihastasapainokartoitus pääteemana auttoi, koska aihe ei ollut haastateltaville, eikä haastattelijaille haasteellinen keskusteluaihe.

Haastatteluiden analysointi, tulkinta ja raportointi olivat koko työn haasteellisimmat ja mielenkiintoisimmat osiot. Kirjallisuudesta ei löytynyt suoria malleja näiden toteutukseen, mutta erityisesti erilaisia raportointitapoja oli mahdollista lukea muista opinnäytetöistä ja tutkimuksista. Kirjallisuuden ja erilaisten esimerkkien pohjalta opinnäytetyötä varten tehtiin oma analysointi suunnitelma siitä, kuinka analysoinnissa edetään. Analysoinnin loppupuolella tarkistettiin vielä useaan kertaan erilaisista kirjallisista lähteistä analysointia koskevaa tietoa ja niiden perusteella analysointi näytti sujuneen loogisesti.

11.2 Tulosten pohdinta

Opinnäytetyö pyrki vastaavaan tutkimuskysymyksiin, *millaisia ovat asiakaskunnan odotukset lihastasapainokartoituksista ja miten lihastasapainokartoituksia asiakkaiden mielestä tulisi kehittää*. Haastatteluiden sekä opinnäytetyön tulosten perusteella kysymyksiin pystyttiin vastaamaan. Haastattelujen perusteella saatiin koottua asiakkaiden odotuksia palvelun suhteen. Pelkästään odotusten pohjalta ilmeni jo ajatuksia, joita voitiin käyttää kehitysehdotusten pohjana. Asiakkailta saatiin myös suoria ideoita kehitysehdotuksiksi, joiden pohjalta niitä työstettiin vielä teorian tiedon kanssa.

Jos tätä opinnäytetyötä tarkasteltaisiin tapaustutkimuksen näkökulmasta, jossa kyse on Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan tietystä, yksilöllisestä tapauksesta, olisi arvioinnissa hyvä pohtia tuloksia myös laajemmin esimerkiksi miten tai mihin yksittäistapauksen tuloksia voitaisiin käyttää. Siirrettävyys tai yleistettävyyys on yksi keino arvioida laadullisen tutkimuksen arvoa käytännöllisyyden valossa. Tulosten siirrettävyys-kysymys on merkityksellinen sellaisten tutkimusten yhteydessä, jossa ei yleistettävyyttä tavoitella tilastollisessa merkityksessä. Laadulliset tutkijat antavat yleistettävyyden käsitteelle erilaisia ja jopa ristiriitaisia vivahteita. Yleistettävyydellä ajatellaan tarkoitettavan sitä, kuinka hyvin tutkitun tilanteen tai tapauksen käsitteet ja johtopäätökset sopivat haluttuihin sovellettaviin tilanteisiin. (Suhonen 2008, 171.)

Tämän opinnäytetyön tuloksia voitaisiin käyttää myös muiden lihastasapainokartoitusten tai uusien vastaavien palvelujen kehittämisessä, kun halutaan asiakaslähtöisiä ajatuksia ja ideoita palvelun pohjalle. Ajatukset ja ideat, joita työssämme tuodaan esille, ovat tulleet palvelua käyttäneiltä asiakkailta ja niitä on täydennetty teorian tiedolla. Ne voivat tukea ja antaa ideoita muissakin vastaavissa tilanteissa siirrettävyyden näkökulmasta.

Opinnäytetyössä pyritään välttämään virheitä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella. Tutkimusten luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia arviointi- tai mittaus tapoja. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta vahvistaa tekijöiden raportointi ja kuvaus siitä miten tutkimus on edennyt prosessin

alusta loppuun, miten tuloksiin on päästy ja millaisissa olosuhteissa opinnäytetyötä on tehty. (Hirsjärvi ym. 2004, 214.) Tässä opinnäytetyössä on pyritty kuvailemaan olosuhteita, joissa työskenneltiin ja perustelevaan prosessin aikana tehtyjä ratkaisuja. Tässä työssä pyritään myös kuvailemaan haastateltavia ja heidän olemustaan haastattelutilanteessa rikkomatta kuitenkaan heidän anonymiteettiään. Vastuunjakoa, aineiston keruun vaiheita, aineiston analysoinnin vaiheita sekä tuloksien analysointia ja niiden muodostamista kehitysehdotuksiksi on pyritty kuvailemaan tarkasti ja totuudenmukaisesti.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa aineiston laatu (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185). Laadullisuutta pyrittiin parantamaan tässä opinnäytetyössä teemahaastatteluihin ja haastattelurunkoon perehtymällä. Pyrittiin selvittämään, että opinnäytetyön tekijät ennen haastatteluiden toteutumista ymmärsivät, miten teemahaastattelut tullaan toteuttamaan, minkälaisilla kysymyksillä haastatellaan, miten litteroidaan ja mitä menetelmää käytetään aineiston analyysissä. Haastattelutilanteille pyrittiin varaamaan rauhalliset tilat, vaikka haastateltavat saivat valita itse paikan, jossa haastattelu toteutetaan. Opinnäytetyön tekijät tutustuivat myös haastatteluvälineiden toimintaan ja varmistivat teknisten välineiden kunnon. Ennen haastattelurungon tekoa molemmat opinnäytetyön tekijät perehtyivät tarkoin haastatteluiden teemoihin sekä teoriataustaan.

Tämän opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttaa myös haastattelijoiden kokemus haastatteluiden toteutuksesta. Haastatteliijoilla ei tässä opinnäytetyössä ollut aikaisempaa kokemusta teemahaastatteluiden toteutuksesta. Kokemattomuus näkyi ehkä haastattelijoiden taidossa johtaa haastatteluita lisäkysymyksillä sekä tarkentavilla kommentteilla.

Opinnäytetyön prosessin aikana opinnäytetyön tekijät saivat ohjausta ohjaavalta opettajalta haastattelurungon suunnittelussa. Opinnäytetyön tekijät olisivat voineet käyttää enemmänkin saatavilla olevaa ohjausta, esimerkiksi ennen aineiston analysointia. He olivat kuitenkin tarkasti perehtyneet itsenäisesti analyysiin ja sen toteutukseen ja saivat varmistusta menetelmän hallinnasta ohjaavilta opettajilta analyysiprosessin kuluessa.

Opinnäytetyön sisältö perustuu suurelta osin kahden haastateltavan vastauksiin ja niiden pohjalta tehtyihin kehitysehdotuksiin. Jos kaikki suunnitellut haastattelut olisivat toteutuneet, olisi teemoja noussut ehkä useampia. Toisaalta samoja teemoja olisi myös käsitelty, mutta ehkä niistä olisi noussut erilaisia näkökulmia, joita tähän työhön ei osattu tuoda ollenkaan.

Yksi vaihtoehto useampien haastateltavien saamiseksi olisi ollut hankkia haastateltavia vielä pidemmältä ajalta. Nyt haastateltaviksi kutsuttiin niitä palvelun käyttäjiä, jotka olivat käyneet lihastasapainokartoituksessa *Puzzle of The Perfect Posture*-oppaan (Haapanen ym. 2008) käyttöön oton jälkeen. Jos haastateltaviksi olisi kutsuttu myös ennen oppaan ilmestymistä käyneitä urheilijoita, olisi heille suoritettu lihastasapainokartoitus voinut olla eri lähtökohdista tehty, kuin niillä urheilijoilla, joille lihastasapainokartoitus on tehty *The Puzzle of The Perfect Posture*-oppaan ilmestymisen jälkeen. Haastatellut kaksi urheilijaa mainitsivat lihastasapainokartoitustilanteesta kuluneen aikaa ja etteivät he muistaneet kaikkea kovinkaan tarkasti. Jos haastateltavia olisi kutsuttu vielä pidemmältä ajalta, olisi heidän muistikuvansa tilanteesta voineet olla jo liian epäluotettavia. Haastateltavat muistivat tilanteen kohtuullisen hyvin ja he pystyivät kertomaan myös lihastasapainokartoituksen tulosten hyödyntämisestä käytännössä. Mikäli haastattelut olisi toteutettu esimerkiksi välittömästi lihastasapainokartoituksen jälkeen, eivät haastateltavat olisi voineet kertoa tulosten hyödyntämisestä, eikä heillä ehkä olisi ehtinyt syntyä vielä niin syvällisiä ajatuksia palvelusta, eikä sen kehittämisestä.

Luotettavuuden arvioinnissa voidaan pohtia myös sitä, kuinka oleellista on urheilijoiden eli palvelun käyttäjien näkemykset lihastasapainokartoituspalvelun kehittämisestä. Heillä ei välttämättä ole minkäänlaista ammatillista näkemystä asiasta, jota olisi voinut olla esimerkiksi valmentajilla, mikäli heitä olisi ollut mahdollista haastatella. Asiakaspalvelun näkökulmasta asiakas on kuitenkin palvelun kehittämisessä avainasemassa (Ilmonen 2009) ja tässä työssä asiakkaiden odotukset palvelusta toivat uusia näkökulmia palvelun kehittämiseen. Odotusten kautta palvelua on ehkä helpompi kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Valmentajien haastattelu olisi voinut tuoda myös ammatillisia odotuksia palvelun kehittämiseen ja olisi voitu saada tietoa siitä, minkälaista tietoa valmentajat voisivat käyttää valmennuksessa hyväkseen.

Palvelua tarjotaan kuitenkin tällä hetkellä ensisijaisesti urheilijoille, joten heidän näkökulmansa on siinä mielessä kaikista tärkein.

Tuloksiin voi vaikuttaa myös analysoinnin tarkkuus ja erityisesti se, ettei tulkintoja ja johtopäätöksiä ole lähdetty viemään liian pitkälle. Tässä työssä on pyritty palaamaan alkuperäiseen aineistoon mahdollisimman usein ja reflektoimaan tehtyjä päätelmiä jatkuvasti ja sitä kautta vähentämään väärrien tulkintojen ja johtopäätösten mahdollisuutta.

11.3 Eettinen pohdinta

Opinnäytetyössä haastattelut oli tarkoitus toteuttaa ryhmähaastatteluina, joissa olisi haastateltu 4-5 urheilijaa ja heidän valmentajiaan. Tällaisessa haastattelussa valmentajan ja urheilijan välinen vuorovaikutus olisi saattanut vaikuttaa vastauksiin ja vastaukset olisivat voineet poiketa siitä, miten he vastaisivat samoihin kysymyksiin yksittäin haastateltuina. Näissä haastatteluissa molempien läsnäolosta olisi ollut oleellisesti hyötyä laajempien näkökulmien saamisen kannalta.

Haastateltavien ikä on myös yksi eettisesti pohdittava asia. Jo työn aloitusvaiheessa päätettiin tässä opinnäytetyössä haastatella ainoastaan täysi-ikäisiä urheilijoita. Alaikäisten haastattelussa olisi tarvittu myös vanhempien suostumus ja se olisi osaltaan myös saattanut vaikuttaa haastateltavien saamiseen. Lisäksi pidempi urheiluhistoria on voinut tuoda syvällisempiä näkökulmia vastauksiin, koska haastateltavilla on pidempi kokemus lajistaan ja mahdollisesti jo esimerkiksi loukkaantumisia takanaan, joiden vuoksi lihastasapainolla on jo suurempi merkitys.

Tärkeä tekijä haastatteluja toteutettaessa on myös haastateltavien anonymiteetin suojaaminen. Ennen haastatteluja sovittiin, että urheilijan nimi ja laji jätetään ilmoittamatta. Haastattelut nauhoituksissa ei mainita haastateltavien nimiä ja nauhat merkittiin koodein, jotka vain haastattelijat tuntevat. Haastattelumateriaali käsiteltiin lähes välittömästi haastattelun jälkeen, jonka jälkeen materiaalit tuhottiin. Lisäksi haastateltavien puhe muutettiin opinnäytetyössä käytettyihin esimerkkeihin puhekieliseksi anonymiteetin suojaamiseksi. Haastateltaviksi kutsuttujen joukko oli niin

pieni, että puhetyyli olisi voinut tehdä heistä tunnistettavia. Mitään lauserakenteita, eikä asioita muutettu puheesta, mutta tietyn tyyppisiä sanoja muutettiin puhekieliseksi.

Haastatteluihin osallistuminen on haastateltaville täysin vapaaehtoista ja heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumisesta ja siitä saadun materiaalin hyödyntämisestä opinnäytetyössämme. Haastateltavat saivat itse valita myös haastattelu ajankohdan ja haastattelupaikan. Haastateltavien yhteystietojen saanti on tapahtunut PHURAn kautta. Yhteystiedoiksi saatiin urheilijoiden sähköpostiosoitteet, joiden kautta heitä kutsuttiin haastatteluihin. Valmentajien kutsumiseksi ei saatu mitään yhteystietoja ja heidän kutsumisensa haastatteluihin oli urheilijan omasta tahdosta riippuvainen.

11.4 Oman oppimisen pohdinta

Toinen opinnäytetyön tekijöistä oli mukana tekemässä lihastasapainokartoituksia PHURAn urheilijoille OPK Optiimissa syksyllä 2006. Harjoittelujakson aikana ei opinnäytetyön suunnittelu ollut vielä ajankohtainen, mutta kokemus tästä käytännön näkökulmasta on ollut apuna opinnäytetyötä tehdessä.

Opinnäytetyön aihe on hieman muuttunut prosessin aikana. Alkuvaiheessa tarkoituksena oli tutkia lihastasapainon lajikohtaisuutta ja tuottaa erilaisia lähestymistapoja lihastasapainokartoituksiin huomioimalla lihastasapainokartoituksiin saapuvan urheilijan edustama laji. Tarkoituksena oli myös kehittää OPK Optiimin ja PHURAn välistä yhteistyötä esimerkiksi haastatteleamalla eri lajien valmentajia ja urheilijoita, jotta lihastasapainokartoituspalvelua olisi voitu kehittää lajikohtaisemmaksi. Toivomus tutkimuksen lajikohtaiseen näkökulmaan tuli PHURAn toiminnanjohtajalta. Ohjaajalta saadun palautteen vuoksi päätettiin lähteä selvittämään asiakkaiden odotuksia, toivomuksia ja ajatuksia OPK Optiimin lihastasapainokartoituksesta. Tämä osoittautui hyväksi ratkaisuksi, sillä tuloksista nousi toivomus lajikohtaisemmasta lihastasapainokartoituksesta, mutta myös monista sellaisista seikoista, joita ei

ilman tällaista työtä olisi tullut esille. Aiheen rajausta oli onnistunut, sillä aiheeseen pystyttiin perehtymään perusteellisesti ja tekemään siitä syvällisiä pohdintoja.

Teemahaastattelun käyttö koettiin suhteellisen haastavaksi, vaikka teoriaan perehdyttiin ennen haastatteluja. Lisäksi keskusteltiin menetelmästä muun muassa yliopistotutkimuksissa sitä käyttäneiden henkilöiden kanssa ja saatiin heiltä tietoa käytännön ongelmista ja toimintatavoista. Haastateltavan kuunteleminen ja siitä olennaisien asioiden poimiminen oli haastavaa, mutta siitä saatiin varmasti eväitä esimerkiksi fysioterapeuttisen haastattelun toteutukseen tulevassa ammatissa. Haastateltaville pyrittiin antamaan mahdollisuus kertoa kokemuksistaan ja ajatuksistaan omin sanoin, johdattelematta haastateltavien kertomaa, tai tarjoamatta valmiita vastauksia. Fysioterapiassa asiakkaan kuunteleminen on ensiarvoisen tärkeä taito. Teemahaastattelut ovat oivallinen harjoite juuri asiakkaan kuuntelemiseen. Opinnäytetyön tekijät voisivat käyttää teemahaastatteluja tulevaisuudessa, mutta hyvän haastattelutaidon saavuttaminen vaatii lisää kokemusta ja harjoittelua. Haastattelijakoulutuksen hankkiminen toisi varmasti lisää osaamista.

Yhteistyö toimi opinnäytetyön tekijöiden välillä hyvin ja erinomaista joustavuutta löytyi opinnäytetyöprosessin aikana. Opinnäytetyöprosessiin sisältyi paljon yhteistyötä pitkän välimatkan päästä, kun toinen opinnäytetyön tekijöistä teki harjoittelujaksoaan ulkomailla. Yhteistyön onnistumiseksi tehtiin aikataulusuunnitelma ja jaettiin vastuuta opinnäytetyön osioista. Teoreettiseen viitekehykseen kirjoitettiin omia osioita, mutta kaikki opinnäytetyön tekstit käytiin yhdessä läpi moneen otteeseen. Tekstistä pyrittiin muokkaamaan yhtenäistä ja sujuvaa. Opinnäytetyön toiminnallinen osio jaettiin siten, että toinen tekijöistä otti enemmän vastuuta haastattelujen toteutuksesta, kun taas toinen otti vastuuta haastattelujen litteroinnista. Molemmille pitkäjänteisen ja suunnitelmallisen työn tekeminen ja aikataulussa pysyminen tuotti haasteita, mutta opetti samalla, kuinka päämäärään päästään näinkin suureen haasteen kanssa.

Laadullinen tutkimus avautui täysin uudella tavalla, kun menetelmää lähdettiin hakemaan ja erityisesti vielä haastatteluiden, analysoinnin ja pohdinnan kohdalla. Haastattelujen analysointi toteutettiin yhdessä. Analysointi opetti uudenlaista tarkkuutta ihmisen puheiden tulkittamisessa. Arki elämässä toisten sanomisia tulkitaan

usein irrallaan asiayhteydestä ja tehdään sellaisista asioista suuriakin johtopäätöksiä. Analysoinnissa huomattiin todella, kuinka asioita ei voi irrottaa asiayhteydestä tai asiasisältö muuttuu ja kuinka tulkinnoissa on oltava varovainen ja tarkka.

Opinnäytetyön tekeminen yhdessä parin kanssa on ollut järkevää, sillä esille on tullut enemmän näkökulmia ja ajatuksia opinnäytetyön toteutukseen ja pohdintaan. Kahden eri ihmisen näkemykset ja ajatukset tekevät opinnäytetyön tekstistä monipuolisemman. Opinnäytetyön aikana on opittu vertaamaan ja refleктоimaan erilaisia mielipiteitä ja keskustelemaan, mikä on parasta opinnäytetyön kannalta. Opinnäytetyön aikana on opittu, että hyvällä ja huomaavaisella yhteistyöllä syntyy tuloksellista jälkeä, mikä on hyvä tietää myös tulevaisuuden työelämässä. Opinnäytetyöntekijöillä ei ollut yhteisestä parityöskentelystä kuin yksi hyvä aiempi kokemus, joten täyttävä varmuutta yhteistyön toimivuudesta ei ollut ennalta. Työn tekeminen yhdessä on vahvistanut käsitystä siitä, kuinka yhteistyötä voi rohkeasti lähteä tekemään erilisten ihmisten kanssa, kun on valmis hakemaan yhteistä työskentelytapaa.

Lihastasapainokartoitukset ovat tärkeä väline urheilijan uralla ennaltaehkäisevänä ja tuloksia tuovana asiana, mikä motivoi tämän opinnäytetyön tekijöitä. Opinnäytetyön tekeminen avasi opinnäytetyöntekijöiden ajattelutapaa lihastasapainosta, lihastasapainokartoituksesta ja sen käyttömahdollisuuksista valmennuksessa. Lihastasapainokartoitusten merkitys on myös tarkentunut, sekä monet yleisesti myönnetty kehityshaasteet, joita lihastasapainokartoitusten suorittamiseen liittyy. Usein puhutaan eri ammattilaisten yhteistyön tärkeydestä, mutta sen toteuttaminen on usein hankalaa ja yllätykseksi myös haastatteluista tuli tämä ilmi. Opinnäytetyön tekijät eivät ehkä oppineet moniammatillisesta yhteistyöstä vielä niin paljon, mutta heille ymmärtävät paremmin, miksi siihen on ehdottomasti pyrittävä, jos halutaan hyviä tuloksia. Myös asiakaspalveluprosessin kehittämiseen saatiin uutta tietoa ja näkemystä. Asiakaspalvelun tärkeys ja erityisesti asiakkaan kuuntelemisen ja hänen odotustensa huomiointi palvelun kehittämisessä selkiintyivät huomattavasti.

11.5 Jatkotutkimusaiheet

Tässä opinnäytetyössä kehitysehdotusten perusteella ilmeni useita kehityskohteita lihastasapainokartoituksista ja jatkotutkimusaiheita. Valmentajien näkökulma olisi ollut hyödyllinen tässä työssä, mutta se voisi olla oma jatkotutkimusaiheensa, erityisesti, jos lihastasapainokartoituspalvelun markkinointia lähdetäisiin viemään enemmän seurojen ja valmentajien suuntaan ja sitä kautta urheilijoille. Olisi myös hyödyllistä saada tietoa siitä, kuinka paljon esimerkiksi lihashuoltoa sisältyy normaali valmennukseen ja kuinka paljon lihashuolto jää urheilijoiden omalle vastuulle. Ehkä näitä väyliä pitkin myös urheilija-valmentaja-terveydenhuoltoalan ammattilaisten yhteistyötä olisi mahdollista päästä kehittämään eteenpäin.

Yhtenä jatkotutkimusaiheena olisi valmentajille, urheilijoille ja heidän huoltajilleen suunnatun koulutuksen toteutus lihastasapainokartoituksista, niin markkinointi, kuin tietoisuuden lisäämisen näkökulmasta. Markkinoinnissa olisi muutoinkin hyödyllistä käyttää esimerkiksi esitettä, jossa asiakkaille esiteltäisiin palvelua tarkemmin etukäteen.

Lihastasapainokartoituspalvelua voitaisiin kehittää lajikohtaisemmaksi, kuten kehitysehdotuksissa todettiin. Lajikohtaisten tietojen selvittäminen ja kerääminen olisi sinänsä jo yksi jatkotutkimusaihe.

LÄHTEET

Ahonen, J. 2008. Lihastasapainon kartoituksella avaimet parempaan kehonhallintaan. *Liikunta & Tiede*. 5/08, 37-38.

Ahonen, J. 1998. Urheilijan lihashuolto. Teoksessa Ahonen, J., Lahtinen, T., Sandström, M., Pogliani & Wirhed, R. Kehon rakenne, toiminta ja lihashuolto. 3 uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 111-172.

Ahonen, J. & Lahtinen, T. 1998. Lihastasapaino ja ryhti. Teoksessa Ahonen, J., Lahtinen, T., Sandström, M., Pogliani & Wirhed, R. Kehon rakenne, toiminta ja lihashuolto. 3 uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 279-334.

Arvonen, S., Heikkilä, M. 2001. Ulkoilijan kuntokirja. Sauvakävelystä keppijumpaan. Helsinki: Oy Edita Ab.

Bookhout, M R. 1996 . Exercise and Somatic Dysfunction. *Physical Medicine and Rehabilitation Clinics of North America* Vol 7/1996, 4: 845-851.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen, tiivistelmä [viitattu 12.10 2009]. Saatavissa: <http://www.uta.fi/~leo.stranius/HALLP3K2.doc>

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 25-44.

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus [viitattu 2.11 2009]. Saatavissa:
http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/4957/2005_04_verkkojulkaisu_tapaustutkimus.pdf

Haapanen, H., Matikainen, R., Peltoniemi, E. 2008. The Puzzle of The Perfect Posture. OPK Optiimin opas lihastasapainokartoitukseen.

Hiihtoliitto 2009. Alppilajien taito- ja fyysinen harjoittelu [viitattu 5.10 2009]. Saatavissa:

<http://www.hiihtoliitto.fi/@Bin/4704/Alppilajientaitojafysiikkaharjoittelu.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara P. 2004: Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Ilmonen, J. 2009. Yrittäjyysluento. Luento Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalalla. 21.9 2009.

Jokinen, T., Heinämaa, L., Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas – Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki.: Oy Edita Ab.

Koistinen, J. 2009. Liikuntavammojen ehkäisy fysioterapian näkökulmasta. Fysioterapiakeskus OMT-klinikka. [Viitattu 5.10 2009]. Saatavissa:

<http://www.urhea.fi/Ajankohtaista/liitetiedostot/Vammojen%20ennaltaehkaisy.pdf>

Koistinen, J. 2007. Aktiivinen lihahuolto valmennuksen tukena. Valmentaja- lehti, 1/2007. [Viitattu 6.10 2009]. Saatavissa: www.suft.fi/jutut/Valmentaja0107.pdf

Koistinen, J. 1998. Urheiluvammojen ennaltaehkäisy. Teoksessa Renström, P., Peterson, L., Koistinen, J., Read, M., Mattson, J., Keurulainen, J., Airaksinen, O. Urheiluvammat, ennaltaehkäisy, hoito ja kuntoutus. 4 uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 11-77.

Lehikoinen, P. 2002. Jalkapalloilijan lihahuolto. Futis-sanomat. [Viitattu 27.10 2009]. Saatavissa: http://www2.palloliitto.fi/helsinki/Futissanomat/Futis_1_s24.pdf

Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L., Selinheimo, R., Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo: WSOY - Kirjapainoyksikkö.

Margherita, A J. 1994. Sports Medicine and Injury Prevention. Physical Medicine and Rehabilitation Clinics of North America Vol 5/1994, 2: 345-356

Moilanen, P. & Rähkä, P. 2007. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 45-69.

Mustonen, M. 2009. Kiekkoreipas. Lihastasapaino ja liikkuvuuskarttoitus. [Viitattu 5.10 2009]. Saatavissa: www.kiekkoreipas.fi/kr96/Ryhtikarttoitus_perusteet.doc

Oppimiskeskus Optiimi. 2009. Lahden ammattikorkeakoulu. [Viitattu 29.9.2009]. Saatavissa: <http://www.lamk.fi/sosiaalijaterveys/palvelut/oppimiskeskus/>

Päijät-Hämeen urheiluakatemia. 2009. Päijät-Hämeen urheiluakatemia, esittely. [Viitattu 29.9.2009]. Saatavissa: <http://www.phura.fi/esittely/>

Rajala, M. 2009. Fysioterapeutti. Oppimiskeskus Optiimi. Haastattelut 2-5/09.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. [Viitattu 29.10 2009] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Saresvaara, M, Ojala, B. 2000. Nivelten ja lihasten fysioterapia. Triggerkivut ja toiminnallinen anatomia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Suhonen, L. 2008. Ammattikorkeakoulun lehtoreiden käsityksiä tutkivasta ja kehittävästä työstä. Kasvatustieteellisiä julkaisuja N:o 130. Joensuun yliopisto. Joensuun yliopistopaino.

LIITTEET

Liite 1 Haastattelurunko

Liite 2 Suostumus haastatteluun- lomake

Liite 3 Tiedote urheilijoille

LIITE 1

Haastattelurunko

ESITIEDOT

Ikä?

Laji?

Kilpailutaso/harjoittelumäärä?

Kertoisitko siitä, miten päädyit menemään lihastasapainokartoitukseen?

- Mistä sait tiedon OPK Optiimin lihastasapainokartoituksesta?
- Miksi menit lihastasapainokartoitukseen?
- Millaisia odotuksia sinulla oli lihastasapainokartoituksesta etukäteen?
- Oletko ollut aiemmin lihastasapainokartoituksessa? (useammin? missä?)
 - Voitko kertoa tarkemmin/yksityiskohtaisemmin/esimerkkejä
 - Mitä ajattelit tästä/niistä?
 - Miltä se tuntui?

Voisitko kertoa minulle OPK Optiimissa sinulle tehdystä lihastasapainokartoituksestasi.

- Keitä oli paikalla?
- Miten lihastasapainokartoitus vastasi odotuksiasi?
- Miten ja millaista palautetta sait?
 - Kertoisitko tarkemmin/yksityiskohtaisemmin/esimerkkejä.
 - Mitä ajattelit tästä/siitä?
 - Miltä se tuntui?
 - Miten luulet sen vaikuttaneen tilanteeseen?

Kertoisitko millaisia ajatuksia sinulla heräsi lihastasapainokartoituksen jälkeen?

- Miten olette hyödyntäneet lihastasapainokartoituksen tuloksia käytännössä?
- Miten kehittäisit palvelua? (tiedotus, asiakaspalvelu-tilanne, seuranta, osaaminen, tulokset/palaute)
 - Kertoisitko tarkemmin/yksityiskohtaisemmin/esimerkkejä
 - Mitä ajattelit tästä/siitä?
 - Miltä se tuntui?

LIITE 2

OPINNÄYTETYÖ

Lihastasapainokartoituksen kehittämistutkimus Oppimiskeskus Optiimille.

Kehitysehdotuksia teemahaastattelujen pohjalta

Lahden AMK

Sosiaali- ja terveysalan laitos

Fysioterapian koulutusohjelma

SUOSTUMUS HAASTATTELUN

Olen saanut yllä mainitusta opinnäytetyöstä tietoa ja lukenut saamani kirjallisen tiedotteen, jossa on selvitetty opinnäytetyön tavoite, luonne sekä käytettävät tutkimusmenetelmät.

Minulla on mahdollisuus esittää opinnäytetyön tekijöille kysymyksiä haastattelusta ja siihen osallistumisesta sekä saada kysymyksiini vastaukset. Minulla on oikeus perua suostumukseni niin halutessani.

Minulle on selvitetty, että haastattelussa kerättävät tiedot säilytetään koodattuina ja käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyötä esitettäessä ja julkaistaessa haastattelujen henkilöllisyyttä ei missään vaiheessa paljasteta.

Suostun vapaaehtoisesti tähän haastatteluun ja annan opinnäytetyön tekijöille edellä esitetyn mukaisesti luvan haastatteluun sekä luvan käyttää haastattelussa antamiani tietoja opinnäytetyön tekemiseen.

Paikka ja aika

Allekirjoitus

LIITE 3

Hyvät urheilijat!

Pyydämme Teitä osallistumaan Lahden ammattikorkeakoulun fysioterapeutti-opiskelijoiden opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Teidän näkökulmia Oppimiskeskus Optiimin lihastasapainokartoituksen hyödyllisyydestä ja toimivuudesta. Urheilijoiden näkökulma on tärkeä, koska pääosin urheilijat käyttävät lihastasapainokartoitus palvelua. Opinnäytetyön haastatteluista nousseiden asioiden perusteella haastatteluista voidaan hyödyntää lihastasapainokartoituksen kehittämisessä tulevaisuudessa. Aihe on noussut Oppimiskeskus Optiimin toiveesta.

Tämä tiedote annetaan kaikille haastatteluun osallistuneille urheilijoille ennen haastatteluja. Opinnäytetyö toteutetaan haastatteleamalla 3-4 ensimmäistä kiinnostuksen ilmaissutta urheilijaa. Opinnäytetyön tekijät ottavat yhteyttä valittuihin henkilöihin ja sopivat tarkemmat ajat sekä haastattelupaikan, joka pyritään toteuttaa haastateltaville sopivassa paikassa. Haastattelu on keskustelunomainen, kestää noin tunnin ja se nauhoitetaan digitaaliseen muotoon. Haastatteluun on mahdollista osallistua joko urheilija tai urheilija sekä valmentaja.

Haastateltavien anonymiteetti taataan siten, että vain opinnäytetyöntekijät saavat tietoonsa haastateltavien nimet ja yhteystiedot. Haastatteluun osallistuvilta henkilöiltä pyydetään kirjallinen sekä suullinen lupa haastatteluun osallistumisesta. Haastattelun alkaessa haastattelijat mainitsee haastattelunauhoittele tutkittavan koodinimellä. Näin ollen haastateltavien henkilötiedot jäävät vain opinnäytetyön tekijöiden sekä haastateltavan tietoon. Opinnäytetyön tekijät purkavat haastattelut paperille samalla poistaen mahdolliset nimet tai tunnistetiedot. Purkamisen jälkeen haastatteluäänitteet tuhoataan. Haastattelu äänitteitä ei missään vaiheessa esitetä julkisesti.

Halutessanne osallistua haastatteluun, lukekaa ja allekirjoittakaa haastatteluun suostumus lomake. Opinnäytetyö valmistuu syksyllä 2009. Opinnäytetyön esitystä on mahdollisuus tulla seuraamaan Lahden ammattikorkeakoululle syksyllä 2009.

Mikäli teillä on kysyttävää, vastaamme mielellämme!

Fysioterapeuttiopiskelijat

Rina Mannerkivi

Valtteri Aulin