

Liikuntaleirin kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Case: Vierumäen leiritulet

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Liiketalouden koulutus
Palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Syksy 2018
Elina Peltola

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

PELTOLA, ELINA:

Liikuntaleirin kehittäminen
palvelumuotoilun keinoin
case; Vierumäen Leiritulet

Palveluliiketoiminnan opinnäytetyö, 45 sivua, 11 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Tämän Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu ry:n järjestämälle lasten ja nuorten Vierumäen Leiritulet-liikuntaleirille ideoita siitä, miten leiriä voisi tulevaisuudessa kehittää sekä luoda toimeksiantajalle selkeä kuva siitä, millaisena lapset kokevat leirin nyt ja millaisena he haluavat sen tulevaisuudessa kokea.

Teoriaosuudessa määritellään, mitä on palvelumuotoilu, miten palvelumuotoiluprosessi etenee, mitä ovat käyttäjäprofiilit ja kuinka luodaan palvelupolku. Teoriaosuudessa käsitellään myös lasten ja nuorten liikunta suosituksia sekä lasten ja nuorten liikuntaan vaikuttavia tekijöitä. Teoriaosuus on koottu laajasti erilaisista kirjallisista ja elektronisista lähteistä.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osassa on esitelty menetelmiä, joilla aineistoa on hankittu. Työn puitteissa lähetettiin sähköinen kyselylomake vuonna 2017 leirillä olleille leiriläisille sekä järjestettiin kaksi työpajaa, toinen leiriläisille ja toinen leirin ohjaajille. Näiden aineistojen pohjalta syntyivät työn tulokset, kolme käyttäjäprofiilia, leiriläisen palvelupolku sekä kehitysehdotukset leirin kehittämiseksi tulevaisuudessa. Työn tulosten avulla Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu ry voi kehittää Vierumäen Leiritulia toimivammaksi kokonaisuudeksi ja parantaa leiriläisten leirikokemusta.

Asiasanat: palvelumuotoilu, käyttäjäprofiili, palvelupolku

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business

PELTOLA, ELINA:

Developing a sports camp with
service design
Case; Vierumäen Leiritulet

Bachelor's Thesis in Service Management 45 pages, 11 pages of
appendices

Spring 2018

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to create ideas how Päijät-Häme Sports Association could develop the Vierumäki Leirulet sports camp in the future, and to create a clear picture of how the children experience the camp now and how they want to experience it in the future.

The theoretical part of the thesis defines what is service design, how the service design process proceeds, what are user profiles and how to create a customer journey. The theoretical part also discusses physical activity of children and young people and the factors affecting the physical activity of children and young people. The theoretical part has been gathered from a variety of literary and electronic sources.

The functional part of the thesis presents the methods that were used to acquire the materials. An electronic questionnaire was sent to campers that participated the camp in 2017 and two workshops were organized, one for the campers and the other for the camp supervisors. Three user profiles, camper's customer journey and development suggestions to help develop the camp in the future were created based on the materials from the questionnaire and the workshops. With the results of this thesis the Päijät-Häme sports association can develop the camp into a more functional ensemble and improve the campers' experience about the camp.

Key words: service design, personas, customer journey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	PALVELUMUOTOILU	3
2.1	Palvelumuotoiluprosessi	4
2.2	Käyttäjäprofiilit	6
2.3	Palvelupolku	6
2.4	Asiakaskokemus	8
3	LASTEN JA NUORTEN LIIKKUMINEN	11
3.1	Lasten ja nuorten liikuntasuosituks	11
3.2	Liikunnan merkitys lapsille	11
3.3	Lasten ja nuorten liikuntaan vaikuttavat tekijät	12
4	TYÖN TOTEUTUS	14
4.1	Toimeksiantajan esittely	14
4.2	Vierumäen leiritulet- liikuntaleiri	15
4.3	Työkalut ja menetelmät	16
4.4	Kysely leiriläisille	17
4.4.1	Pohjatietoa	18
4.4.2	Mielipiteitä Leiristä	20
4.4.3	Vanhemmille suunnatut kysymykset	23
4.5	Työpajat	24
5	TULOKSET	33
5.1	Käyttäjäprofiilit	33
5.2	Vierumäen Leiritulet palvelupolku	36
5.3	Kehitysehdotukset	37
6	YHTEENVETO	42
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	47

1 JOHDANTO

Palvelumuotoilu on palveluiden ideointia ja kehittämistä muotoilun menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilun tarkoituksena on suunnitella ja kehittää palveluita käyttäjien tarpeiden mukaan, jolloin palveluista tulee käyttäjäystävällisempiä. Parhaimmillaan palvelumuotoilun avulla luodaan asiakkaalle palvelukokemus, joka jää asiakkaan mieleen, johon hän sitoutuu ja jota hän suosittelee myös muille. (Kalliomäki 2014, 46.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on antaa kehitysehdotuksia Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu Ry:n vuosittain järjestämälle lasten ja nuorten Vierumäen Leiritulet-liikuntaleirille sekä luoda toimeksiantajalle selkeä kuva siitä, miten lapset kokevat leirin nyt ja miten he haluavat kokea sen tulevaisuudessa.

Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu ry on Päijät-Hämeen alueella vaikuttava liikunnan aluejärjestö, joka toimii alueella lasten ja nuorten, aikuisliikunnan sekä seuratoiminnan parissa. Yhdistys järjestää joka vuosi yhteistyössä lajiliittojen ja urheiluseurojen kanssa 8-14-vuotiaille lapsille Vierumäen Leiritulet-liikuntaleirin Vierumäen urheiluopiston ympäristössä. Vuosittain osallistujia leirille on noin 500 ja leiriläiset pääsevät liikkumaan erilaisten lajien parissa. Erikoisuutena Leiritulilla on, että leiriläiset nukkuvat nelipäiväisen leirin ajan teltoissa. (Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu 2018.)

Opinnäytetyön aihe muotoutui toimeksiantajan tarpeiden pohjalta. Pääongelmana oli, että leiriä on vuodesta toiseen järjestetty saman kaavan mukaan, ilman suurempia muutoksia. Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen ja pienen pohdinnan jälkeen tutkimuskysymyksiä muodostui kolme: miten lapset kokevat Vierumäen Leiritulet-liikuntaleirin, miten ohjaajat kokevat leirin ja miten leiriä voisi kehittää? Työn tavoitteena on vastata näihin kysymyksiin ja luoda toimeksiantajalle materiaalia, jota on mahdollista hyödyntää jatkossa leirin kehittämisessä.

Alusta asti oli selvää, että toimeksiantajan ongelmaa lähdetään lähestymään asiakaslähtöisestä perspektiivistä, joten palvelumuotoilun valitseminen näkökulmaksi tuntui itsestään selvältä valinnalta. Työn aihe

”Liikuntaleirin kehittäminen palvelumuotoilun keinoin Case; Vierumäen Leiritulet” valikoitu muutamien ideoiden pohjalta, sillä selkeän ja kiinnostavan työn laatimiseksi aihe täytyi rajata selvästi.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa sulautuvat yhteen käytännön toteutus ja sen raportoiminen tutkimusviestinnän tavoin (Vilka & Airaksinen 2003). Aineiston keruuseen on käytetty niin määrällistä kuin laadullistakin tutkimusmenetelmää. Pohjatiedon keräämiseksi on käytetty sähköistä kyselylomaketta, joka lähetettiin kaikille vuonna 2017 leirille osallistuneille. Kyselyn jälkeen järjestettiin kaksi työpajaa, toinen leirillä olleille lapsille ja toinen tulevan leirin ohjaajille. Näiden aineistojen pohjalta ja koko työn tuloksena syntyi kolme erilaista käyttäjäprofiilia, leiriläisen palvelupolku ja kehitysehdotukset toimeksiantajalle. Palvelupolun avulla voidaan tunnistaa osa-alueet, jotka ovat jo nyt toimivia sekä löytää ne asiat, joita vielä täytyy kehittää. Palvelumuotoilun yhdistäminen Vierumäen Leiritulien kaltaiseen tapahtumaan tekee työstä mielenkiintoisen ja suurena kannustimena toimi se, että työstä on hyötyä toimeksiantajalle.

Ensimmäisenä työssä käydään läpi, mitä palvelumuotoilu on, miten palvelumuotoiluprosessi etenee sekä mikä on palvelupolku ja mitä tarkoitetaan asiakaskokemuksella. Kolmannessa luvussa käsitellään hieman lasten ja nuorten liikuntasuosituksia sekä liikunnan merkitystä, jotta on perusteltua todeta, että liikuntaleirejä tarvitaan ja niitä tulee kehittää. Tietoperustan jälkeen siirrytään neljänteen lukuun ja työn toiminnalliseen osaan, jossa esitellään toimeksiantaja tarkemmin, kerrotaan Vierumäen Leiritulista ja perehdytään työssä käytettyihin työkaluihin ja menetelmiin. Luvussa käydään läpi yksityiskohtaisesti sähköisesti lähetetty kyselylomake sekä työpajat. Näiden jälkeen siirrytään tuloksiin, joissa esitellään työn tuotoksena syntyneet käyttäjäprofiilit sekä palvelupolku ja esitetään kehitysehdotuksia. Viimeisenä johtopäätöksissä käydään läpi työn keskeisin sisältö ja tulokset sekä pohditaan ja arvioidaan työn onnistumista.

2 PALVELUMUOTOILU

Tuulaniemi (2011, 58) määrittelee palvelumuotoilun tavaksi toimia ja ajatella. Kuosa ja Koskinen (2012, 22) taas kuvailevat palvelumuotoilua käsitteeksi, jolle ei ole yhtä selkeää määritelmää. Palvelumuotoilusta puhuttaessa tulisi asiaan olla käytännönläheinen lähestymistapa ja käsitteen määrittelyn sijaan hyödyllisempää on kuvailla, mitä palvelumuotoilussa tehdään. (Kuosa & Koskinen 2012, 22.) Stefan Moritz (2005, 39) on kuitenkin pystynyt tiiviisti kuvailemaan palvelumuotoilun ytimen. Hän kuvaa palvelumuotoilun olevan käytännöllisten, käyttökelpoisten, saavutettavien ja tehokkaiden palvelukokemusten suunnittelua ja muokkausta. Palvelumuotoilu auttaa ymmärtämään asiakkaita, markkinoita, käytettäviä resursseja sekä oivaltamaan asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja kokemuksia (Moritz 2005, 39).

Palveluita ei olisi olemassakaan, jos ei olisi asiakasta, joka kuluttaa ja käyttää palvelua. Palveluita palvelumuotoilun keinoin kehitettäessä on tärkeää asettaa asiakas palvelun ytimeen, jotta saadaan selville täyttääkö palvelu kaikki käyttäjän tarpeet. (Tuulaniemi 2011, 66.) Asiakkaiden lisäksi palveluissa keskeisenä tekijänä ovat asiakaspalvelijat, jotka yhdessä asiakkaiden kanssa luovat palvelukokemuksen. Palvelun kaikkiin osapuoliin on perehdyttävä kunnolla, jotta osapuolien tarpeita, odotuksia ja arvoja voidaan ymmärtää yhdessä ja erikseen. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Palvelumuotoilussa pyritään hyödyntämään muotoilussa jo pitkään käytettyjä tuttuja menetelmiä käyttäjätiedon keräämisestä ja hyödyntämisestä. Perinteisessä palvelukehittämisessä pyritään hyödyntämään markkinatutkimusta ja asiakaspalautteita, jotka koostuvat kerätyistä palautteista tai myyntiin liittyvistä tiedoista. Nämä eivät ole tietoja, joiden perusteella todellista käyttäjäkokemusta voidaan arvioida. (Miettinen 2011, 13.) Palvelumuotoilun työkalujen ja tiedonhankinta menetelmien avulla voidaan hankkia laadullista ja syvällistä asiakasymmärrystä, jonka kautta tuotetaan uusia palveluideoita. Tiedonhankintamenetelmät ovat palvelumuotoilussa käyttäjälähtöisiä ja antavat mahdollisuuden asiakkaan näkökulman omaksumiseen.

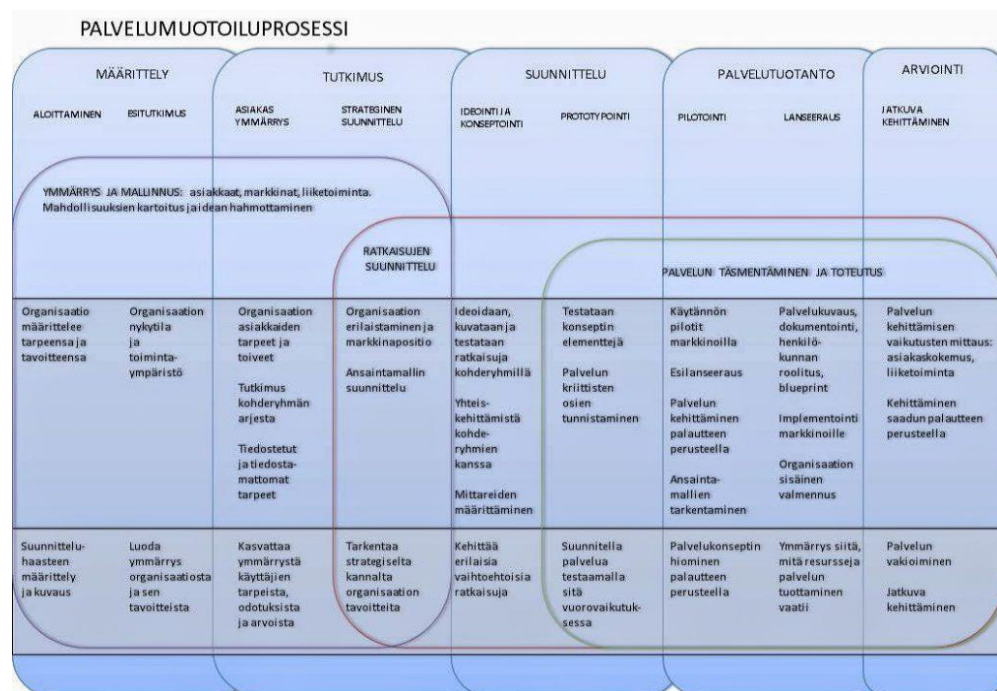
Palvelumuotoilussa käytettävät työkalut ovat kokeilevia ja havainnollistavia, jolloin on mahdollista nähdä, miten palvelu tai palveluidea vastaa asiakkaiden tarpeisiin. (Räty, 2016.)

Palvelumuotoilun perusteet tulevat muotoilusta, jossa korostuvat prosessi- ja menetelmäosaaminen sekä visualisointi (Tuulaniemi 2011, 63).

Palvelumuotoilun avulla syntyneet ideat esitetäänkin usein visuaalisessa muodossa erilaisina kuvina tai piirroksina, jolloin on helppo ymmärtää mitä lähteä kehittämään tai selvittää, mitä palvelua haluaa asiakkaille tarjota (Miettinen 2011, 21).

2.1 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi on prosessi, joka noudattelee luovia ongelmanratkaisun periaatteita. Prosessilla tarkoitetaan loogisesti etenevää sarjaa toimintoja. Tapahtumaketjua ei tarvitse kehittää aina uudestaan, kun toistuvat toiminnot kuvataan prosessiksi. Palvelua kehitettäessä on aina kyse uuden luomisesta, siksi palvelumuotoilun kuvaaminen yhteen muottiin meneväksi prosessiksi on mahdollista. (Tuulaniemi 2011, 126.)



Kuva 1. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011)

Palvelumuotoiluprosessi sisältää yhdeksän eri vaihetta, jotka jakautuvat viiteen eri prosessin osaan (kuva 1). Prosessi alkaa määrittelyllä, jonka vaiheita ovat aloittaminen ja esitutkimus. Määrittelyn aloittamisen ja esitutkimus vaiheiden aikana kartoitetaan organisaation tarpeet ja tavoitteet sekä luodaan kuva organisaation nykytilasta. Näiden selvittämisen jälkeen on helpompaa lähteä hahmottamaan ideoita. (Tuulaniemi 2011, 130.)

Seuraavaksi prosessissa tullaan tutkimusvaiheeseen, jolloin keskitytään asiakasymmärrykseen, jonka tarkoituksena on määrittellä asiakkaan tarpeet ja toiveet. Lisäksi tutkimusvaiheessa keskitytään strategiseen suunnitteluun, jonka tuloksena määritellään markkinaposition ja palveluntuottajan erottautumistekijät. Tutkimusvaiheessa ymmärrys asiakkaiden tarpeista, odotuksista sekä arvoista kasvaa ja määrittelyvaiheessa luodut kuvat organisaation tarpeista selkiytyvät. (Tuulaniemi 2011, 130.)

Suunnitteluvaiheessa palvelumuotoiluprosessissa tullaan ideointiin ja konseptointiin, jossa tarkoituksena on kehittää useita vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen huomioiden organisaation tavoitteet sekä asiakkaan tarpeet. Tässä vaiheessa ideoidaan ja testataan erilaisia ratkaisuja palvelun kohderyhmällä sekä pohditaan yhdessä kehittämistoimenpiteitä. Suunnittelu vaiheen päämääränä on tuottaa vaihtoehtoisia ratkaisuja, jonka jälkeen on prototypoinnin vuoro. Prototypoinnin avulla testataan kehitettävää palvelua vuorovaikutustilanteessa. (Tuulaniemi 2011, 130.)

Prosessin neljäs vaihe on palvelutuotanto. Tämä vaihe sisältää pilotoinnin sekä lanseerauksen. Pilotoinnissa palvelukonsepti tuodaan asiakkaan arvioitavaksi markkinoille ja saadun palautteen avulla palvelukonseptia kehitetään ja se hiotaan lopulliseen muotoonsa ennen lanseerausta. Lanseerausta varten palvelua ja sen toteutusta täsmennetään, organisaation työntekijöitä valmennetaan ja palvelusta tehdään selkeä palvelukuvaus. Palvelutuotannon vaiheen jälkeen tulisi organisaatiolla olla

ymmärrys siitä, mitä ja minkälaisia resursseja palvelun tuotanto vaatii. (Tuulaniemi 2011, 130-131.)

Prosessin viimeinen vaihe on arviointi, jonka ainoa toimenpide on palvelumuotoilun selkäranka, jatkuva kehittäminen. Kehittämistä tulee jatkossa seurata esimerkiksi asiakaskokemuksen tai liiketoiminnan puitteissa ja kehittämisen tulee toteuttaa saadun palautteen pohjalta. (Tuulaniemi 2011, 131.)

2.2 Käyttäjäprofiilit

Käyttäjäprofiilit tai asiakasprofiilit ovat kuvitteellisia kuvauksia palveluita käyttävistä asiakkaista. Profiileissa esitellään kuvitteellisen henkilön perustiedot kuten nimi, asuinpaikkakunta, ikä ja sukupuoli. Näiden lisäksi käyttäjäprofiilissa voidaan kuvata persoonan käyttäytymistä, asennetta, arvoja ja persoonallisuutta. Käyttäjäprofiilit perustuvat aina todelliseen tutkimusaineistoon, jota on hankittu esimerkiksi kyselyillä, haastatteluilla tai havainnoimalla. Palvelumuotoilussa käyttäjäprofiilit ovat yksi työkalu, joiden avulla palvelun käyttäjää voidaan ymmärtää paremmin. (Miettinen 2011.)

Käyttäjäprofiilien luominen ei ole vaikeaa, mutta niitä tehdessä tulee muistaa, että kehittää profiilin perustuen ihmisten realistisiin ominaisuuksiin. Profiilissa olisi hyvä tuoda ilmi esimerkiksi tavallisia ongelmia, joita oikeilla ihmisillä on. Käyttäjäprofiileja luodessa päämääränä on luoda uskottava persoona jolloin täydelliset, ”kiiltokuva” luonteenpiirteet, arvot ja asenne kannattaa unohtaa. Luonnollisessa ja uskottavassa käyttäjäprofiilissa persoonalla on inhokkeja, vikoja ja hankalia tilanteita. (Klaar 2014, 38.)

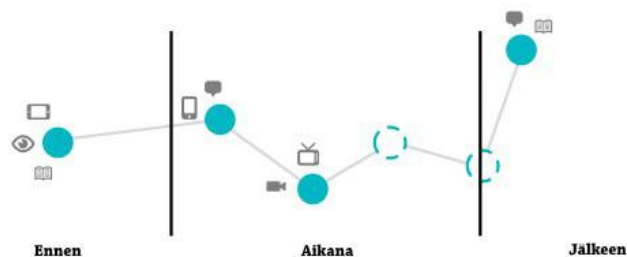
2.3 Palvelupolku

Palvelupolku on yksi palvelumuotoilun työkaluista, jonka avulla voidaan visuaalisesti ja yksityiskohtaisesti hahmottaa, kuinka asiakas etenee palvelun parissa alusta loppuun ja millaisena asiakas kokee palvelun sen

edetessä. (Tuulaniemi 2011, 78). Palvelupolkuja käytetään kuvaamaan asiakkaan kokemusta ja näkemystä palvelusta. Palvelupolun perustaminen asiakkaiden näkökulmiin auttaa palvelun tuottajaa hahmottamaan, mitkä ja millaiset osatekijät vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelusta. Palvelupolku antaa kokonaiskuvan mahdollisista ongelmista ja mahdollistaa kehittämiskohteiden löytämisen. (Stickdorn & Schneider 2011, 159.)

Palvelupolkuun kuuluu varsinaisen palvelun kuvaamisen lisäksi esipalvelun ja jälkipalvelun vaiheiden kuvaaminen. Palvelupolut kuvaavat asiakkaan toimintaa palvelun parissa vaiheittain (kuva 2), ennen, aikana ja jälkeen. (Miettinen 2010.) Asiakkaan matka palvelun parissa kuvataan kontaktipisteiden avulla. Kontaktipisteet voivat olla esimerkiksi asiakaspalvelijan kanssa kasvotusten kohtaaminen, virtuaalinen kanssakäyminen internet sivun kanssa tai fyysinen vierailu rakennuksessa tai tapahtumassa. Kontaktipisteissä asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa ja koko palvelupolun rakentaminen alkaa näiden kontaktipisteiden tunnistamisella. Kontaktipisteet tulisi määritellä palvelun käyttäjien havaintoihin perustuen, ja hyvänä lähteenä pisteiden määrittelyyn toimivat esimerkiksi palvelun käyttäjien haastattelut. (Stickdorn & Schneider 2011, 158.)

YKSINKERTAINEN PALVELUPOLKU



Kuva 2. (Väätäinen 2015)

Palvelupolun luominen aloitetaan tunnistamalla sen ensimmäinen ja viimeinen kontaktipiste, eli mistä kaikkia alkaa ja mihin päättyy. Tämän jälkeen voidaan tunnistaa kaikki tällä välillä olevat kontaktipisteet. (Miettinen 2010.) Kun kontaktipisteet on tunnistettu, voidaan ne yhdistää visuaaliseksi esitykseksi ja näin luoda kuva palvelun käyttäjän eli asiakkaan kokonaisvaltaisesta kokemuksesta. Palvelupolun lopullisen yleiskatsauksen tulisi olla mielenkiintoinen ja helppolukuinen, mutta samalla sen tulisi sisältää tarpeeksi yksityiskohtia, jotta erilaiset oivallukset ja ongelmat nousevat esille. (Stickdorn & Schneider 2011, 158-159.)

Stickdornin ja Schneiderin (2011) mukaan palvelupolun luominen käyttäjäprofiilien ympärille tekee siitä sisällöllisemmän. Ilman käyttäjäprofiileja asiakkaat ovat vain nimiä paperilla, ilman minkäänlaista taustaa. Käyttäjäprofiilin avulla palvelupolkua kulkevalle asiakkaalle saadaan luotua todenmukainen tai täysin kuvitteellinen tausta, josta selviää esimerkiksi sukupuoli, asuinpaikkakunta, tarpeet ja arvot. Profiilien pohjalta luotu palvelupolku rakentuu kerros kerrokselta, jolloin se antaa syvällisemmän kuvan asiakkaan tarpeista, odotuksista, kokemuksesta ja motivaatiosta. (Stickdorn & Schneider 2011, 226.)

2.4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on organisaation ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Se on sekoitus organisaation tuotteita, markkinointia, hintaa ja laatua, asiakkaan aistien stimulointia ja asiakkaan tunteiden herättämistä. Edellä mainittuja tulee seurata intuitiivisesti reflektoiden asiakkaiden odotuksiin aina, kun asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa. (Shaw & Ivens 2002, 6-7.) Asiakaskokemus on siis tosi asiassa organisaation ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voi kestää viikkoja, kuten lomamatka, tai vain silmänräpäyksen, kuten silmäys mainokseen internetissä. Kaikenlaisessa vuorovaikutuksessa organisaatio pyrkii herättämään asiakkaan huomion välittäkseen viestin ja asiakas vuorostaan vastaanottaa viestin ja prosessoi sitä. Esimerkiksi organisaatio pyrkii herättämään asiakkaan huomion mainoksella, jossa on informaatiota

tuotteesta. Asiakas näkee mainoksen ja heti sillä sekunnilla asiakkaan aivot käsittelevät annettua informaatiota. Silmänräpäyksessä asiakas tekee päätöksen, lukeeko mainoksen vai siirtykö seuraavalle sivulle. (Shaw & Ivens 2002, 6.)

Asiakaskokemus voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen, fyysiseen asiakaskokemukseen ja tunteelliseen asiakaskokemukseen. Fyysisen asiakaskokemuksen muodostavat esimerkiksi ympäristö, tuotteet, sijainti, saatavuus, saavutettavuus, palvelut ja laatu. Asiakkaille on tärkeää, että he saavat hyvää ja laadukasta palvelua helposti. Palvelun luo pitää päästä sujuvasti ja ympäristön pitää olla miellyttävä, jotta asiakkaalle jää palvelusta erittäin tyytyväinen ja positiivinen kokemus. (Shaw & Ivens 2002,16-17.)

Fyysisen asiakaskokemuksen tekijät ovat tärkeitä, mutta fyysistä asiakaskokemusta tärkeämmäksi on viime vuosina muodostunut tunteellinen asiakaskokemus. Organisaatioiden tulisi pystyä koskettamaan asiakkaitaan tunteiden tasolla, esimerkiksi saada asiakas tuntemaan itsensä erityiseksi, saada asiakas kokemaan kuulumisen tunnetta tai saada asiakas kokemaan olonsa turvalliseksi. Asiakkaat, joita yritys on koskettanut tunnetasolla, ovat pitkällä tähtäimellä arvokkaampia kuin vain palveluun tyytyväiset asiakkaat, sillä he ostavat ja käyttävät enemmän organisaation tuotteita tai palveluita, vierailevat useammin ja suosittelevat käyttämiään tuotteita ja palveluita enemmän. Täydellisen asiakaskokemuksen luomiseksi organisaation tulee siis huomioida asiakkaan näkökulmasta niin fyysisiä ominaisuuksia, kuin asiakkaan tunteita koskettavia ominaisuuksia. (Zorfas & Leemon 2016.)

Hyvän ja erottuvan asiakaskokemuksen luomiseksi organisaation tulee tunnistaa ja täyttää asiakkaan tarpeet ja vielä ylittää odotukset. Jokaisen kohtaamisen asiakkaan kanssa tulee olla asiakkaalle arvoa tuottava. (Kurvinen 2016.) Asiakaskokemusta hahmoteltaessa on tärkeä ymmärtää, mitä asiakas näkee ja tuntee, kuulee, ajattelee, toivoo ja pelkää. Palveluita ideoitaessa ja kehitettäessä täytyy osata tunnistaa asiakkaan tarpeet, toiveet, haasteet ja huolet, jotta palvelua käyttävän asiakkaan

asiakaskokemuksesta saadaan mahdollisimman mukava.

Asiakaskokemuksen parantamiseksi asiakkaita täytyy osallistaa palvelun kehittämiseen kyselemällä, havainnoimalla ja mittaamalla. (Pasanen 2018.)

3 LASTEN JA NUORTEN LIIKKUMINEN

Liikunta edistää lasten ja nuorten hyvinvointia ja sillä on monia terveyttä, hyvinvointia ja oppimista edistäviä vaikutuksia. Liikunnan harrastaminen lapsena vaikuttaa terveyteen ja elämäntapoihin aikuisena. (Lasten ja nuorten liikunnan asiantuntijaryhmä 2016, 3.)

3.1 Lasten ja nuorten liikuntasuositukset

Yleisenä ohjeena on, että 7-18-vuotiaiden lasten ja nuorten tulisi liikkua vähintään 1-2 tuntia päivässä (Lasten ja nuorten liikunnan asiantuntijaryhmä 2008, 18). Kouluikäisten lasten, 7-12-vuotiaiden hyvinvoinnin sekä terveen kasvun edellytys on, että fyysistä aktiivisuutta on päivittäin vähintään kaksi tuntia. Huomioitavaa tässä suosituksessa on se, että kaksi tuntia päivässä on vähimmäismäärä, enemmänkin saa liikkua ja mitä enemmän lapsi liikkuu, sitä parempi. Lapset oppivat liikkumaan vain liikkumalla. (Lasten ja nuorten liikunnan asiantuntijaryhmä 2008, 18). Lasten liikunnassa tulee kuitenkin huomioida, että liikunta ei saa olla liian yksipuolista, jotta lapsen liikunnalliset taidot kehittyvät monipuolisesti (Finne 2017, 23).

13-18-vuotiaille nuorille riittää vähintään yksi tunti liikuntaa päivittäin. Yksi tunti päivässä sykettä nostattavaa ja hengästyttävää liikuntaa on vähimmäismäärä nuorille mutta mitä enemmän nuoret liikkuvat, sitä parempi. (Lasten ja nuorten liikunnan asiantuntijaryhmä 2008, 18).

3.2 Liikunnan merkitys lapsille

Jo lapsena paljon liikkumaan oppinut kasvaa aikuiseksi, jolle liikunta kuuluu osaksi arkea. Lapsena luodaan pohjaa fyysisesti aktiiviselle aikuisiälle ja kehitetään luustoa ja lihaksia. (Finne 2018, 22). Lapset oppivat ja kehittyvät nopeasti, sillä heidän fyysinen kasvunsa on tasaista ja jatkuvaa. Motoristen perustaitojen oppiminen vaatii lapsilta paljon liikunnan harjoittelua ja toistoja sekä monipuolista liikuntaa. (Lasten ja nuorten liikunnan asiantuntijaryhmä 2008, 20.) Finnen mukaan (2018, 22) lasten

hermosto kehittyy nopeimmin ennen kymmenettä ikävuotta, jolloin motorististen taitojen kehittäminen on erittäin tärkeää sillä murrosiässä alkaa jo hermoston kehittymisen hidastuminen. Liikunta vaikuttaa siis lasten motorististen taitojen kehittymiseen hyvinkin vahvasti.

Monipuolinen liikunta suositusten mukaan ehkäisee myös sairauksia. Liikuntaa harrastettaessa lihasten ja luuston lisäksi kehittyvät myös verenkiertoelimet ja hermosto. (Finne 2018, 23.) Säännöllinen liikunta ehkäisee myös lasten ja nuorten ylipainoa, joka voi taas aiheuttaa esimerkiksi diabetesta sekä erilaisia sydän- ja verenkiertosairauksia aikuisiällä (Vuori 2003, 22-23).

3.3 Lasten ja nuorten liikuntaan vaikuttavat tekijät

Lapset ottavat mallia vanhemmistaan ja sisaruksistaan pienestä pitäen. Jo kotona tulisi lapselle näyttää esimerkkiä liikunnallisesti aktiivisesta arjesta sekä kannustaa lasta liikkumaan. Perheen kanssa yhdessä liikkuminen ja harrastuksen aloittaminen vanhempien tai sukulaisten kannustamana vaikuttaa paljon siihen, että lapsi saa liikkumisesta myönteisiä kokemuksia. Näin lapselle muodostuu positiivinen asenne fyysiseen aktiivisuuteen ja hän todennäköisesti nuorena ja aikuisena säilyttää kiinnostuksen liikuntaa kohtaan. (Finne 2018, 15.)

Koulut, urheiluseurat ja kunnat ovat vanhempien lisäksi suuressa roolissa ja vaikuttavina tekijöinä lasten ja nuorten liikunta aktiivisuuteen. Kouluissa liikuntatunneilla pääsee tutustumaan erilaisiin lajeihin ja lisäksi oppitunneilla kerrotaan liikunnan ja terveellisten elämäntapojen hyödyistä. Urheiluseurat taas antavat mahdollisuuden harrastaa tiettyä lajia hyvässä porukassa, jossa kehittyminen ja siirtyminen seuraavalle tasolle kehittymisen myötä on mahdollista. Kunnat taas tarjoavat liikuntapaikkoja kuten jäähalleja, urheilukenttiä ja leikkipuistoja, joissa liikuntaa voi harrastaa omatoimisesti tai ohjatusti. Julkisia, kuntien ylläpitämiä liikuntapaikkoja tulisikin pitää kunnossa, ja kehittää aktiivisesti, jotta lapsilla ja nuorilla olisi turvallisia ympäristöjä, missä liikkua. (Finne 2018, 16-17.)

Edellä mainittujen lisäksi urheilu- ja liikuntaleirit, kuten Vierumäen Leiritulet, auttavat lapsia ja nuoria löytämään liikunnan ilon ja oppimaan uusia taitoja (Ketola 2002, 32). Esimerkiksi uusiin lajeihin tutustuminen leiriolosuhteissa yhdessä saman ikäisten kanssa voi innostaa lapsia jatkamaan leirin jälkeen siellä kokeiltua lajia ja näin lisätä lapsen fyysistä aktiivisuutta.

4 TYÖN TOTEUTUS

Työn toteutus on mukailnut palvelumuotoiluprosessia, sillä ensimmäisenä on määritelty ja kartoitettu toimeksiantajan tarve sekä kartoitettu nykytila, minkä jälkeen on siirrytty tutkimusvaiheeseen ja keskitytty asiakasymmärrykseen sekä määritelty asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Tämän jälkeen on siirrytty suunnittelu vaiheeseen, jossa on ideoitu ja kehitetty ratkaisuja yhdessä palvelun käyttäjien kanssa ja heidän palautteeseensa pohjaten.

Mahdollisimman laajan aineiston keräämiseksi päätin käyttää työssäni aineiston hankkimiseen sekä laadullisia että määrällisiä tiedonhankinnan keinoja. Tässä työssä on pääosin käytetty laadullisia tutkimusmenetelmiä, sillä tavoitteena oli saada kaikenkattava ymmärrys siitä, kuinka asiakkaat eli leiriläiset kokevat, näkevät ja aistivat palvelun eli Vierumäen Leiritulet. Tavoitteena oli myös tuoda esille leiriläisten omiin näkemyksiin pohjautuvia ideoita. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.) Laadullisen aineiston keräämiseksi päädyin järjestämään kaksi työpajaa, joissa käytiin ryhmäkeskustelua rajatuista aiheista. Laadullisten menetelmien lisäksi käytin yhtä määrällistä tutkimusmenetelmää, sähköistä kyselylomaketta, jonka avulla hankin pohjatietoa. Sekä työpajoissa, että kyselylomakkeessa kysymykset oli pääosin muotoiltu alkaviksi sanoilla mitä, miten ja miksi, jotta vastaajat voisivat helposti kuvailla omia ajatuksiaan ja näkemyksiään. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.)

4.1 Toimeksiantajan esittely

Tämä opinnäytetyön toimeksiantaja on Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu Ry, joka on päijäthämäläinen liikunnan aluejärjestö. Yhdistys toimii alueella lasten ja nuorten, aikuisliikunnan sekä seuratoiminnan parissa. Toiminnan tavoitteena on tuottaa alueelle elinvoimaista seuratoimintaa, liikkuva lapsuus, nuorten ja aikuisten liikunnan lisääminen sekä paikallisen huippu-urheilun menestys. Lähtökohtina kaikessa toiminnassa ovat yhdenvertaisuus, tasa-arvo, monikulttuurisuus, yhteisöllisyys, terveet

elämäntavat ja ympäristön kunnioittaminen sekä kestävä kehitys. (Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu 2018.)

Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu Ry:n toiminnan tarkoitus eli missio on edistää Päijät-Hämeen alueen urheilu- ja liikuntakulttuuria sekä auttaa toiminnallaan eri urheiluseuroja ja kuntia suoriutumaan liikunta- ja urheilutoiminnasta ja niihin kohdistuvista tavoitteista. Toiminnan päämääränä eli visiona on siis olla Päijät-Hämeen alueen ”liikunnan ja urheilun kokoava voima ja yhteistyön rakentaja.” Yhdistyksen toimintaa ohjaavat arvot ovat liikkumisen ilo, yhteistyö, kumppanuus ja innostaminen. (Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu 2018.)

PHLU:n toiminta alue muodostuu 16 Päijät-Hämeen kunnasta, jotka ovat Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Joutsa, Kuhmoinen, Kärkölä, Lahti, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki, Pertunmaa ja Sysmä. Toiminta alueen sisällä PHLU:n toiminnassa on yhteensä mukana reilut 200 ja näistä urheiluseuroja on noin 170. (Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu 2018.)

4.2 Vierumäen leiritulet- liikuntaleiri

Päijät-Hämeen Liikunta ja urheilu ry järjestää vuosittain neljä päivää kestävä lasten Leiritulet- liikuntaleirin yhteistyössä eri urheiluseurojen ja lajiliittojen kanssa. Ensimmäisen kerran leiri on järjestetty vuonna 1951 Vierumäellä, jonka jälkeen leiriä on pidetty Padasjoen Tarusjärvellä, Hälvälässä ja Nastolan Luhtaanmaalla, jonka jälkeen leiri palasi Vierumäelle. Olympiavuosi 1952 on ainut vuosi, jolloin leiriä ei ole järjestetty. (Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu 2012.)

Leiri on suunnattu 8-14-vuotiaille lapsille ja osallistujia on vuosittain noin 500. Vierumäen leiritulet järjestetään vuosittain kesäkuun alussa, vuonna 2018 67: ttä kertaa. (Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu 2018.)

Leirillä on 16 Lajimix-ryhmää 8-11-vuotiaille ja 12 Lajimix-ryhmää 12-14-vuotiaille. Jokaisessa ryhmässä on yksi päälaji, jota painotetaan leirin ajan ja kolme sivulajia, joita leirin aikana pääsee kokeilemaan päälajin lisäksi.

Lajeina tänä vuonna on muun muassa yleisurheilu, uinti, jalkapallo, cheerleading, tanssi, suunnistus ja kombo, jossa liikuntaa tapahtuu monen erilaisen liikuntamuodon kautta. Päälajina leirin ajan voi olla esimerkiksi yleisurheilu ja sivulajeina jalkapallo, kombo ja uinti. (Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu 2018.)

Leirillä lapset pääsevät liikkumaan monipuolisesti ja ohjattua toimintaa on aamusta iltaan. Vapaa-ajalla on mahdollista ostaa kioskista karkkia tai jäätelöä, leikkiä erilaisten välineiden avulla ja tutustua uusiin ihmisiin. (Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu 2018.)

Jo liikunnasta nauttiminen Vierumäen urheiluopiston kauniissa maisemissa on ikimuistoinen kokemus, mutta ikimuistoisemman Leiritulista tekee se, että lapset ja ohjaajat majoittuvat koko leirin ajan teltoissa. Leirijohtaja Krista Pölläsen mukaan Suomessa ei partioleirejä lukuun ottamatta ole toista tämän kaltaista mahdollisuutta. (Pöllänen 2018.)

Vierumäen Leiritulet on liikuntaleiri, jonka kasvatuksellisenä tavoitteena on edistää lasten ja nuorten liikuntaa sekä tutustuttaa, innostaa ja motivoida lapsia ja nuoria kokeilemaan uusia lajeja ja liikkumaan aktiivisesti (Pöllänen 2018). Lasten ja nuorten liikunnan merkitys korostuu nyky-yhteiskunnassa yhä enemmän, ja lapsia ja nuoria tulisi yhä aktiivisemmin kannustaa ja opastaa liikunnan pariin (Finne 2018, 9).

4.3 Työkalut ja menetelmät

Sen selvittämiseksi, millaisena lapset ja ohjaajat kokevat leirin ja mitä toiveita heillä on leirille, päädyin käyttämään kahta erilaista tutkimusmenetelmää, määrällistä sekä laadullista. Määrällisenä tutkimusmenetelmänä käytin sähköistä kyselylomaketta, joka luotiin Webropol-palvelussa ja lähetettiin kaikille vuonna 2017 leirillä olleille.

Pääpaino työn toteutuksessa ja aineiston hankkimisessa oli laadullisessa tutkimusmenetelmässä. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopi tähän työhön hyvin, sillä tavoitteena oli selvittää kohderyhmän ajatuksia ja luoda kehitysideoita näihin nojaten (Vilka & Airaksinen 2003, 63). Yhdistin

laadullisen tutkimusmenetelmän järjestämiini kahteen työpajaan. Ensimmäinen työpaja pidettiin leirillä olleille lapsille. Tässä työpajassa lapsilta kerättiin vastauksia visuaalisessa muodossa, eli he saivat piirtää ja kirjoittaa paljon itse. Samalla käytiin hieman ryhmäkeskustelua ennalta määritellyistä aiheista.

Toinen työpaja pidettiin tulevan kesän leirin ohjaajille. Tässäkin työpajassa osallistujat pääsivät ensin itse kirjoittamaan ja tekemään, minkä jälkeen käytiin ryhmäkeskustelua erilaisista ennalta määritellyistä aiheista. Ryhmäkeskustelut toimivat ikään kuin ryhmähaastatteluna, sillä olin ennen työpajoja ennalta päättänyt aiheet ja muotoillut ne kysymysmuotoon. Koin ryhmäkeskustelut hyväksi keinoksi kerätä aineistoa, sillä näin saatiin herätettyä keskustelua, ja osallistujien keskustelujen pohjalta syntyi ikään kuin huomaamatta aina uusia ja uusia ideoita ja ehdotuksia.

4.4 Kysely leiriläisille

Vuonna 2017 Vierumäen Leiritulilta ei kerätty palautteita, joten jonkinlaisen pohjan saamiseksi loin kyselyn viime vuonna leirille osallistuneille lapsille ja heidän vanhemmilleen (Liite 1). Kyselyn pohjalta tavoitteena oli selvittää muun muassa miltä paikkakunnilta leirille osallistuvat lapset ovat, mistä he ovat saaneet tiedon Leiritulista ja kuinka moni on leirillä ollut ensimmäistä kertaa. Kyselyn avulla selvitettiin myös hieman sitä, millaisista asioista lapset ovat nauttineet leirillä ja oliko heillä jotain huomautettavaa tai parannusehdotuksia. Pääpaino kyselylomakkeessa oli avoimissa kysymyksissä, sillä en halunnut liikaa etukäteen määritellä vastausvaihtoehtoja.

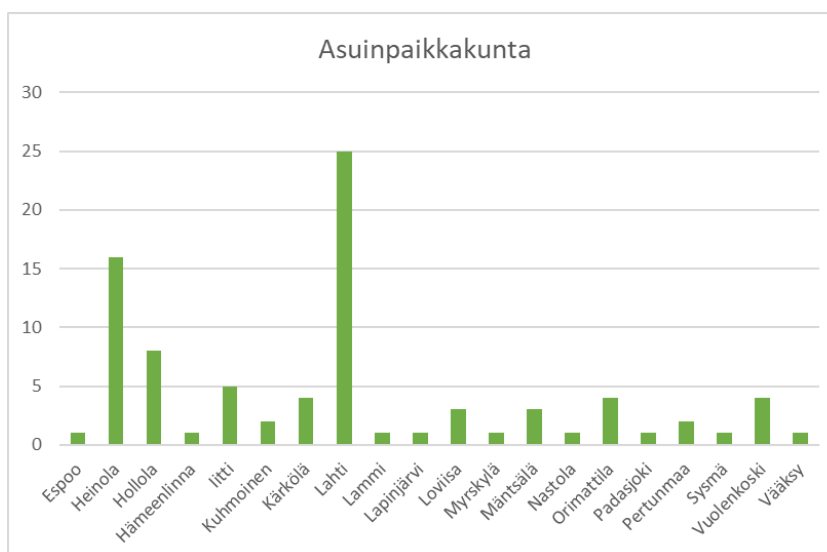
Verkkolomake kysely lähetettiin kaikille viime vuonna leirille osallistuneiden noin 400 lapsen vanhemmalle. Kyselyn ohjeistuksessa ja itse kyselyssä oli selkeästi mainittu, että ensimmäiset kymmenen kysymystä ovat lapsille ja heidän täytyy itse vastata näihin. Viimeiset neljä kysymystä oli suunnattu vanhemmille, jotta heidänkin mielipiteensä saadaan selville.

Kyselyyn vastauksia tuli 85 kappaletta. Mitään kysymystä ei ollut merkitty pakolliseksi, joten jokaisessa kysymyksessä ei ollut välttämättä 85:tä vastausta vaan vastausten määrä kysymystä kohden vaihteli 82:n ja 85:n välillä.

4.4.1 Pohjatietoa

Ensimmäisissä kysymyksissä oli vastausvaihtoehdot valmiina ja mahdollisuus oli jättää myös sanallinen kommentti vaihtoehtojen jälkeen. Koin, että valmiilla vastausvaihtoehdoilla varustetut kysymykset ovat alkuun helppoja, jolloin vastaajilla ei lopu kiinnostus heti alkuun.

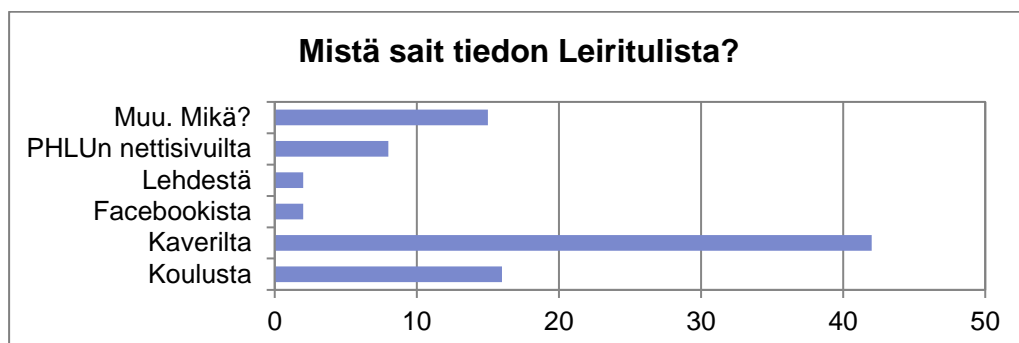
Ensimmäisenä kysyttiin asuinpaikkakuntaa, jotta saadaan selville, mistä päin Suomea lapset saapuvat leirille. Suurin osa kyselyyn vastaajista on kotoisin Lahdesta, seuraavaksi eniten vastaajia oli Heinolasta. Leirille saapuu lapsia selkeästi eniten Lahti-Heinola-alueelta ja juurikin Päijät-Hämeen alueelta (kuvio 1).



Kuvio 1. Vuoden 2017 leiriläisten asuinpaikkakunnat

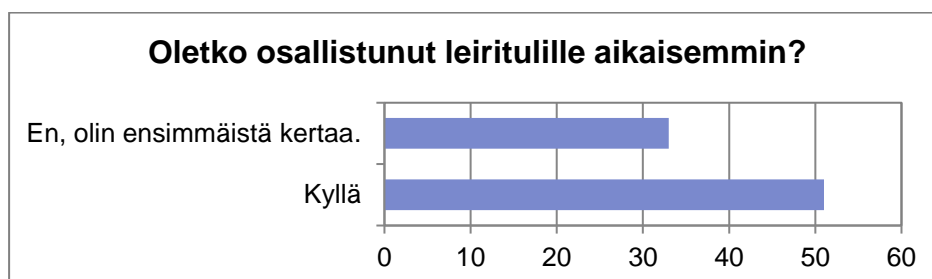
85 vastaajasta yli 40 kertoi kuulleensa Vierumäen Leiritulista kaveriltaan (kuvio 2). Alle kymmenen vastaajista kertoi kuulleensa leiritulista Facebookin, lehden tai PHLU:n internet-sivujen kautta. 16 vastaajaa kertoi

saaneensa tiedon leiristä koulusta. ”Muun” vaihtoehdon valinneet 15 vastaajaa kertoivat, että kuului Leiritulista joko vanhemmiltaan, sisaruksiltaan tai urheiluseuraltaan.



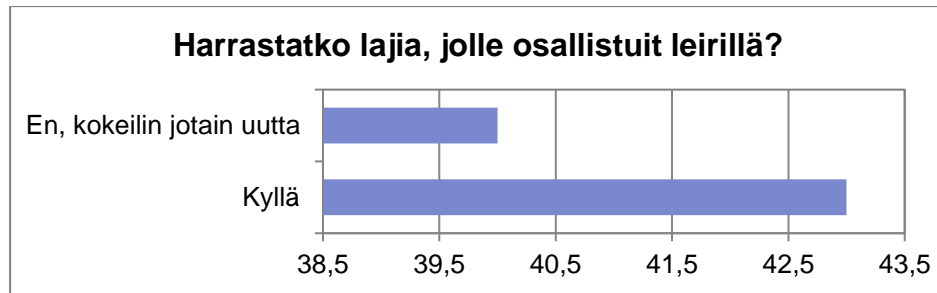
Kuvio 2. Mistä leiriläiset ovat saaneet tiedon Leiritulista

Kyselystä selvisi, että pieni enemmistö leirille osallistujista on ollut Leiritulilla aiemminkin, ja osallistui nyt jo tutuksi tulleelle leirille uudestaan (kuvio 3). 85 vastaajasta 50 kertoi osallistuneensa Leiritulille aiempinakin vuosina ja 34 kertoi olleensa ensimmäistä kertaa. Leiritulet on siis monelle kesän perinne, mutta leiri tavoittaa hyvin myös ensikertalaiset.



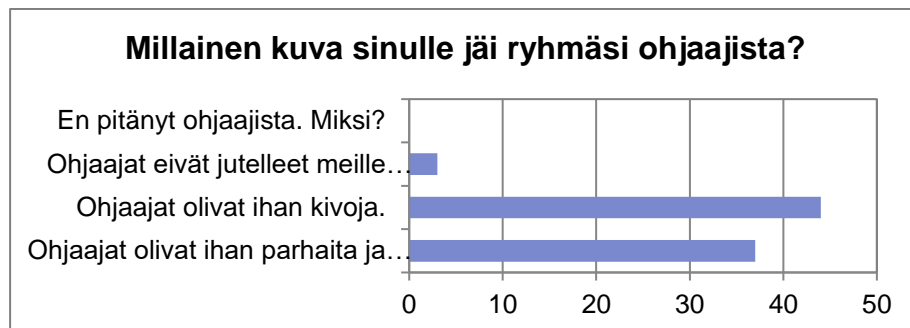
Kuvio 3. Kuinka moni oli leirillä ensimmäistä kertaa

Kyselyyn vastanneista lapsista noin 40 osallistui Leiritulilla lajiin (kuvio 4), jota ei ennen ollut kokeillut. 43 kertoi osallistuneensa lajiin, jota harrastaa. Moni lapsista lähtee siis rohkeasti kokeilemaan uutta, kun siihen on mahdollisuus.



Kuvio 4. Kuinka moni osallistui omaan lajiin leirillä

Viimeisenä kysymyksenä, johon olin laatinut vastausvaihtoehdot valmiiksi, kysyttiin, millainen kuva ohjaajista leiriläisille jäi. Pääosin ohjaajista oli jäänyt lapsille positiivinen kuva (kuvio 5), mutta muutama vastaaja kertoi ohjaajien viettäneen aikaa keskenään ja että ohjaajat eivät kommunikoineet lasten kanssa paljoa. Tietoa ei ole siitä, kuinka isoissa ryhmissä lapset ovat leirillä olleet ja näin ollen on hyvinkin mahdollista, että osa on jäänyt hieman taka-alalle ja näin ollen kokenut, että ohjaajat eivät ole läsnä. Tässä on yksi hyvä asia, joka tulee ottaa huomioon ohjaajien koulutuksessa ja muistuttaa heitä siitä, että koko ryhmä pitää huomioida ja he ovat leirillä lapsia varten.



Kuvio 5. Millainen kuva leiriläisille oli jäänyt oman ryhmän ohjaajista

4.4.2 Mielipiteitä Leiristä

Avoimissa kysymyksissä selvitettiin mm. sitä, mikä saa lapset kiinnostumaan Leiritulista ja lähtemään leirille, mitä mieltä he ovat teltassa nukkumisesta, mitkä olivat leirin kolme parasta asiaa ja mitkä asiat voisivat leirillä olla paremmin.

Selkeä enemmistö vastaajista kertoi, että halusi lähteä Leiritulille pitämään hauskaa kaverin kanssa (kuva 3). Monille syy valita juuri Leiritulet on liikunnallisuus ja mahdollisuus päästä kokemaan ja kokeilemaan uutta. Vastaajista moni oli ollut leirillä aiemminkin, ja se näkyi myös tässä kysymyksessä, sillä monelle Leiritulet on kesän perinne, ja leirille lähteminen on kesän kohokohta. Vastauksista ilmeni myös, että moni halusi lähteä leirille liikunnan ja kavereiden lisäksi siksi, että pääsi telttaan nukkumaan. Muutama vastaajista kertoi innostuneensa leiristä, koska siellä pääsi harrastamaan omaa harrastusta ja kehittämään itseään siinä.



Kuva 3. Ajatuskartta siitä, miksi lapsi on halunnut lähteä Leiritulille

Teltassa nukkuminen jakoi hieman vastaajien mielipiteitä. 85 vastaajasta yli puolet, 58 vastaajaa kertoi omin sanoin teltassa nukkumisen olleen kivaa, hauskaa ja mukavaa säästä riippumatta. Muutama vastaaja kuvaili, että teltassa nukkuminen on ihan kivaa ja muutama kuvaili kokemusta jännittäväksi. Monelle näistä vastaajista teltassa yöpyminen Leiritulilla on leirin ”juttu” ja se kuuluu osaksi Vierumäen Leiritulia.

Noin 16 vastaajaa kertoi, että ei pitänyt teltassa nukkumisesta, sillä öisin oli kylmä ja sateella kaikki tavarat kostuivat. Esimerkiksi yksi vastaaja kertoi, että ei tiedä haluaako osallistua tänä vuonna ollenkaan, kun viime vuonna oli niin kylmää ja kosteaa olla teltassa, vaikka teltta ja makuupussi olivat hyviä. Sään lisäksi myös muurahaiset olivat aiheuttaneet harmia muutamille vastaajista, kun niitä oli vilissyt teltassa useampiakin eikä

minkäänlaista myrkyä tai karkotinta ollut saatavilla. Näistä 16 vastaajasta, joita sää oli haitannut, muutama kuitenkin kertoi, että osaa nyt varautua seuraavalla kerralla paremmin, kun tietää millaista teltassa yöpyminen on ja kuinka sää siihen vaikuttaa.

Kyselyssä kartoitettiin asioita, jotka lapsia ja nuoria kiinnostavat Leiritulilla. Jokainen vastaaja sai nimetä kolme parasta asiaa leiriltä. Kuvassa 4 olevassa sanapilvessä on kootusti vastauksissa eniten esiintyneet sanat. Mitä suuremmalla sana on kirjoitettu, sitä useammin se vastauksissa esiintyi. Parhaita asioita suurimman osan mielestä leiritulilla on siis kaverit, vapaa-aika, ohjaajat, telttailu, kiosk, liikunta, ohjelma ja uiminen.

kaverit kiosk liikunta ohjaajat ohjelma telttailu uiminen
vapaa-aika

Kuva 4. Sanapilvi siitä, mikä on parasta Leiritulilla

Halusin jo kyselyn avulla hieman selvittää, millaisia toiveita lapsilla on leirin suhteen ja näin ollen muotoutui kysymys mitkä asiat Leiritulilla voisivat olla paremmin. Näitä vastauksia läpi käydessä muutama asia nousi selkeästi esille useamman kerran. Moni oli vastannut, että ruoka voisi olla parempaa. Ruokaan liittyen oli mainittu myös pariin otteeseen ruokajonoista, jotka olivat olleet liian pitkät tai että ruokateltassa oli liikaa ihmisiä samaan aikaan. Muutama oli vastannut myös, että ruokaa ei ollut riittävästi.

Paljon kommentteja tuli myös peseytymisestä ja suihkussa käymisestä. Muutama vanhempi oli tähän kohtaan lisännyt oman kommenttinsa, joista kävi ilmi, että lapsi oli onnistunut välttymään peseytymiseltä koko leirin ajan. Moni leiriläinen oli myös itse kommentoinut, että olisi mukavaa, jos peseytymään pääsisi useammin. Niin kuin ruoankin kohdalla, myös suihkussa käymisessä kerrottiin muodostuvan ruuhkaa. Maininta oli myös siitä, että ohjaajat voisivat huomioida ja vahtia, että oman porukan leiriläiset peseytyvät.

Vastauksissa nousi esille asioita ohjaajista, leirin alueesta sekä lajeista. Kommenteissa oli mainittu mm. seuraavia asioita: ohjaajat voisivat olla mukavampia, ohjaajien tulisi pitää kuria ja kitkeä kiusaaminen pois sekä ohjaajien tulisi varmistaa, että kaikki leiriläiset ovat paikalla, kun siirrytään eri paikkoihin. Leiritulien alueesta muutamaaan kertaan oli mainittu seuraavaa: teltan pystyttäminen haastavaa, kun alue on todella epätasainen puiden juurten, kivien ja käpyjen takia. Perheleiri voisi olla rauhallisemmalla alueella. Pyörät voisivat helpottaa alueella liikkumista. Lajeihin leiriläiset ovat selkeästi olleet tyytyväisiä, mutta muutama kommentti oli tullut siitä, että lapsista olisi mukavampaa oppia lajista kunnolla, eikä aina vain leikkiä lajin puitteissa. Esimerkiksi jalkapallosta haluttiin oppia tekniikkaa enemmän, viime leirillä oli vastaajien mielestä keskitytty liikaa leikkimiseen.

Viimeinen lapsille suunnattu kysymys käsitteli heidän toiveitaan leirin ohjelman suhteen. Lapset saivat vapaasti omin sanoin kertoa, millaista ohjelmaa haluaisivat leirille. Alla olevasta sanapilvestä (kuva 5) näkyy useimmiten mainitut sanat vastauksista.

airtrackeja artisti bändi disko esiintyjä illanviettoja jalkapalloilijoita
 julkkiksia kalastusta korista laulaja **leikkejä** letunpaistoa
 makkaranpaistoa ohjelma **pelejä** sulkapalloa tubettaja uimista
 urheilijoita vapaata **vierailijoita** voimistelua

Kuva 5. Mitä leiriläiset toivovat leirille

Monet leiriläisistä toivoivat erilaisia vierailijoita Leiritulille, kuten tubettajia, artisteja ja eri lajien huippu-urheilijoita. Paljon oli toivottu myös lettujen- ja makkaranpaistoa sekä erilaista luonnossa liikkumista. Yleisesti myös yhteistä tekemistä isommalla porukalla toivottiin, sekä enemmän vapaa-aikaa.

4.4.3 Vanhemmille suunnatut kysymykset

Vanhemmilta kysyttiin, kuinka heidän mielestään ilmoittautuminen ensimmäisenä leiripäivänä sujui. Yleisesti ilmoittautuminen sujui

ongelmitta, jos vain oli ajoissa paikalla. Myöhemmin alkoi ilmoittautumispaikalle muodostua jonoja ja omaa vuoroaan saattoi joutua odottamaan pitkäänkin.

Monelle vanhemmalle Vierumäki oli tuttu paikka, ja he löysivät perille hyvin. Muutamalle paikka ei ollut tuttu, mutta pääosin hekin olivat löytäneet paikalle melko hyvin joko navigaattorin tai opasteiden avulla. Ongelmia oli tullut itse leirialueella, kun parkkipaikkoja joutui etsimään ja kun ilmoittautuminen ei ollutkaan samalla alueella kuin edellisinä kertoina.

Vanhemmat kertoivat myös saaneensa hyvin tietoa leiristä PHLU:n nettisivuilta ja infokirjeen kautta. Muutama huomautus oli siitä, että tietoa tuli aika myöhään, mutta silloinkin tietoa oli riittävästi ja tarpeeksi.

Viimeisenä kysymyksenä vanhemmilta kysyttiin, saivatko he hyvin yhteyden lapseensa. Yli puolet kertoi tavoittaneensa lapsensa hyvin, jos siihen oli tarvetta. Noin kymmenisen vastaajaa kommentoi, että lasten pitäisi päästä lataamaan puhelimiaan useammin, jotta akku ei loppuisi kesken leirin. Tämäkin kysymys jakoi mielipiteitä paljon, sillä monelle vanhemmalle on itsestäänselvyys, että lapsen ei tarvitse puhelinta käyttää liikuntaleirillä, ellei suurempaa hätää ole. Toiset taas haluavat pitää yhteyttä päivittäin. Tässäkin kysymyksessä siis tulee ottaa huomioon laaja kirjo mielipiteissä.

4.5 Työpajat

Palvelumuotoilussa on ensisijaisena huomion kohteena asiakas ja asiakkaan tarpeet, toiveet ja haaveet. Nämä tarpeet ja toiveet saadaan selville asiakasta tutkimalla, kuuntelemalla ja osallistamalla. (Service Design Toolkit 2018.) Työpajat ovat yksi keino hankkia laadullista tietoa suoraan asiakkailta. Asiakkailta usein on omia mielipiteitä siitä, mikä ja missä ongelma on ja ideoita siitä, kuinka ongelman heidän näkökulmastaan voisi ratkaista. Työpajojen avulla voi siis ratkaista kaksi kärpästä yhdellä iskulla: vahvistaa tai hylätä olettamuksia sekä kerätä ideoita, kuinka kehittää palvelua ja ratkaista ongelmia. (Klaar 2014, 53.)

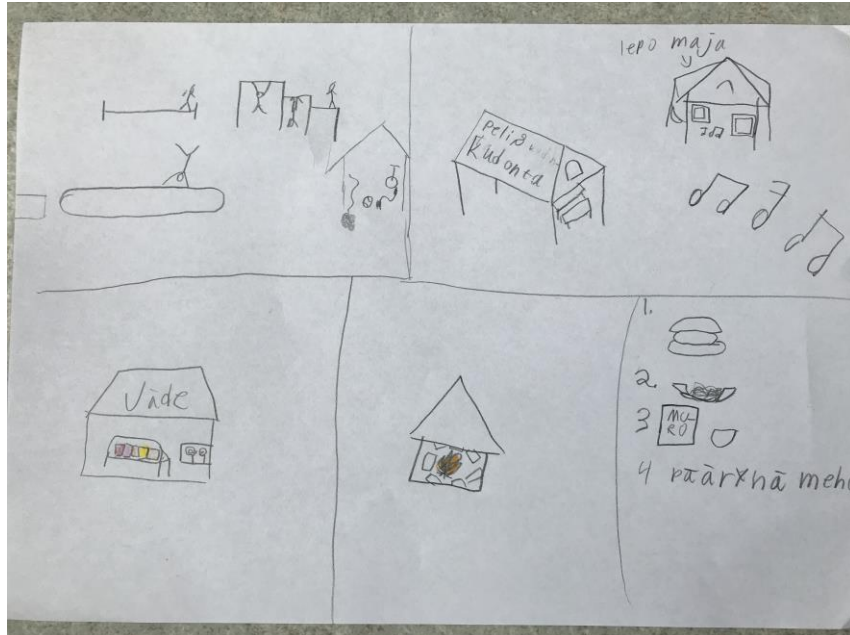
Tämän työn puitteissa järjestettiin kaksi työpajaa. Toinen leirillä olleille lapsille ja toinen tulevan leirin ohjaajille, joista osa on ollut itse Leiritulilla leiriläisenä lähivuosina ja suurin osa oli ollut jo aikaisemminkin ohjaajana leirillä. Työpajojen tavoitteena oli päästä lähelle leirillä olleita lapsia ja ohjaajia sekä päästä kuulemaan heidän näkemyksiään, ajatuksiaan ja mielikuviaan Leiritulista.

Leiriläisten työpaja järjestettiin 13.3.2018 Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu ry:n toimistolla Lahden urheilukeskuksella. Työpajan tavoitteena oli saada lapsilta mielipiteitä siitä, millainen olisi maailman paras leiri ja samalla hieman rivien välistä kerätä ideoita leirin uudistamiseen. Työpajaan ilmoittautui yhdeksän lasta, joista kaksi perui saapumisensa ennakoon. Lopullisessa työpajassa kuitenkin oli vain kaksi lasta ja heidän vanhempansa, joten tämän työpajan tuloksia ei aivan voida yleistää. Työpaja työkaluna toimii varsin hyvin, kun osallistujat saadaan yrityksen tai yhteisön sisältä, mutta ulkopuolisia osallistujia on ilmeisen vaikea sitouttaa saapumaan paikalle.

Vähäisestä osallistujia määrästä huolimatta pidin työpajan suunnitellun mukaan. Työpaja alkoi osallistujien esittelyllä, jotta tunnelmaa saatiin hieman rennommaksi. Ensimmäisenä tehtävänä jokainen sai piirtää sarjakuvan, jossa ilmenee mitä kaikkea olisi unelmien leirillä (kuva 5). Pyysin osallistujia piirtämään paperille viisi ruutua, ja näihin ruutuihin sai jokaiseen piirtää asioita, joita olisi unelmien leirillä.

Sarjakuvissa, kuten esimerkkikuvassa 5, tuli selkeästi esille, että lapset haluaisivat hieman muuttaa leirin ruokalistaa, ja leirillä voisi heidän mielestään olla mm. jäätelöbaari ja aamupalalla mieluummin muroja kuin puuroa. Vapaa-ajalle lapset haluavat paljon erilaisia aktiviteetteja, joita voi itse vapaasti kokeilla. Esimerkkinä lapset kertoivat ja piirsivät (kuva5) telinevoimisteluradan, jossa voi voimistella, tehdä voltteja patjalla ja leikkiä. Vapaa-ajan aktiviteetiksi toivottiin myös isoa telttaa, jossa leiriläiset voisivat yhdessä viettää aikaa esimerkiksi lautapelejä pelaten. Unelmien leirillä pääsisi myös paistamaan nuotiolla makkaraa sekä lettuja ja nauttimaan luonnossa olemisesta.

Sarjakuvan piirtämisessä sai käyttää mielikuvitusta, sillä toivoin lapsilta heittäytymistä. Kun vastauksia ei mieti liian pitkään ja tarkkaan, saa paperille sen, mitä ensimmäisenä tulee mieleen.



Kuva 6. 10-vuotiaan leiriläisen sarjakuva Unelmien Leiritulista

Seuraavaksi kävimme yhteistä keskustelua ennalta päättämistäni aiheista, jotka olivat Leiritulet, ruoka, ohjaajat ja leirimuistot. Ennen työpajaa pohdin näitä aiheita pitkään, ja nämä kolme valikoituivat aiheiksi osittain kyselylomakkeessa eniten "keskustelua" herättäneiden kysymysten pohjalta ja osittain sen pohjalta, että koin saavani näihin perustuvista keskusteluista eniten irti työn tuloksia ajatellen.

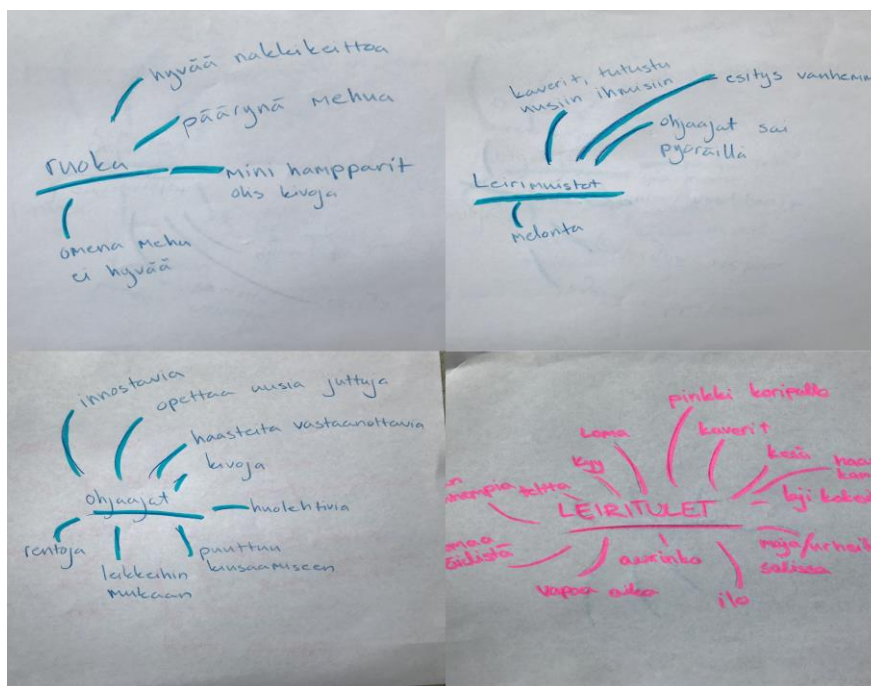
Samalla kun keskustelua aiheista käytiin, kirjasin vastauksia ajatuskarttoihin (kuva 6). Ensimmäisenä aiheena oli leirin ruoka. Ruoka oli työpajaan osallistuneiden mielestä ollut hyvää, ainoana toiveena tämän suhteen mainittiin se, että olisi kiva, jos tarjolla olisi myös päärynämehua. Toisena aiheena keskusteltiin leirimuistoista. Leiristä muistiin oli jäänyt uuden lajin kokeileminen, joka työpajaan osallistuneilla oli ollut melonta.

Mieleen jäivät myös uudet kaverit ja leirin lopuksi tanssin esittäminen vanhemmille, joka oli hieman jännittänyt leiriläisiä.

Seuraavana aiheena olivat ohjaajat. Tässä keskustelimme siitä, millaisia ohjaajien pitäisi olla ja millaisia leiriläisten ryhmän ohjaajat olivat viime vuonna olleet. Leiriläisten omien sanojen mukaan ohjaajien tulisi olla innostavia ja kannustavia, jotta koko leirin ajan on kiva liikkua ja tehdä yhdessä ryhmässä. Ohjaajien tulisi myös olla huolehtivia ja rentoja, sekä viettää aikaa leiriläisten kanssa myös ohjauksen ulkopuolella. Lapsilta tuli myös toive siitä, että ohjaajien pitää puuttua kiusaamiseen, sillä ketään ei saa kiusata.

Viimeisenä aiheena keskustelimme yleisesti Leiritulista. Osallistujat saivat sanoa, mitä kaikkea Leiritulista tulee mieleen ja kirjasin näitä ajatuksia ajatuskarttaan sitä mukaa kun niitä tuli. Ensimmäisinä mieleen nousivat teltta, kaverit, ilo ja kesä sekä se, että Leiritulet on lomaa vanhemmista. Yksittäisinä asioina viime vuoden Leiritulista oli jäänyt mieleen muun muassa pinkki koripallo, laji kokeilut, iso maja salissa sekä kyy. Nämä yksittäiset muistot kertovat siitä, miten hyvin pienetkin, yksityiskohtaiset asiat jäävät lapsilla muistiin, varsinkin jos sellaista asiaa ei ole ennen kokenut tai nähnyt.

Työpaja sujui hyvin, vaikka osallistujia olikin vähemmän kuin oli suunniteltu, mutta lasten omien sanojen mukaan heistä oli kivaa päästä mukaan tällaiseen.



Kuva 7. Ajatuskartat leiriläisiltä

Ohjaajien työpaja järjestettiin ohjaajien koulutuksen yhteydessä 26.4.2018 Lahden urheilukeskuksella. Suurin osa ohjaajista oli osallistunut nuorempana Leiritulille ja näin ollen heillä oli näkemystä myös leiriläisten näkökulmasta. Osa oli myös ollut ohjaajana jo aikaisemminkin ja vain muutama ohjaaja oli ensikertalainen. Paikalla oli noin 20 ohjaajaa ja työpajan sujuvuuden sekä laadullisten tulosten saamiseksi päätin jakaa heidät neljän hengen ryhmiin.

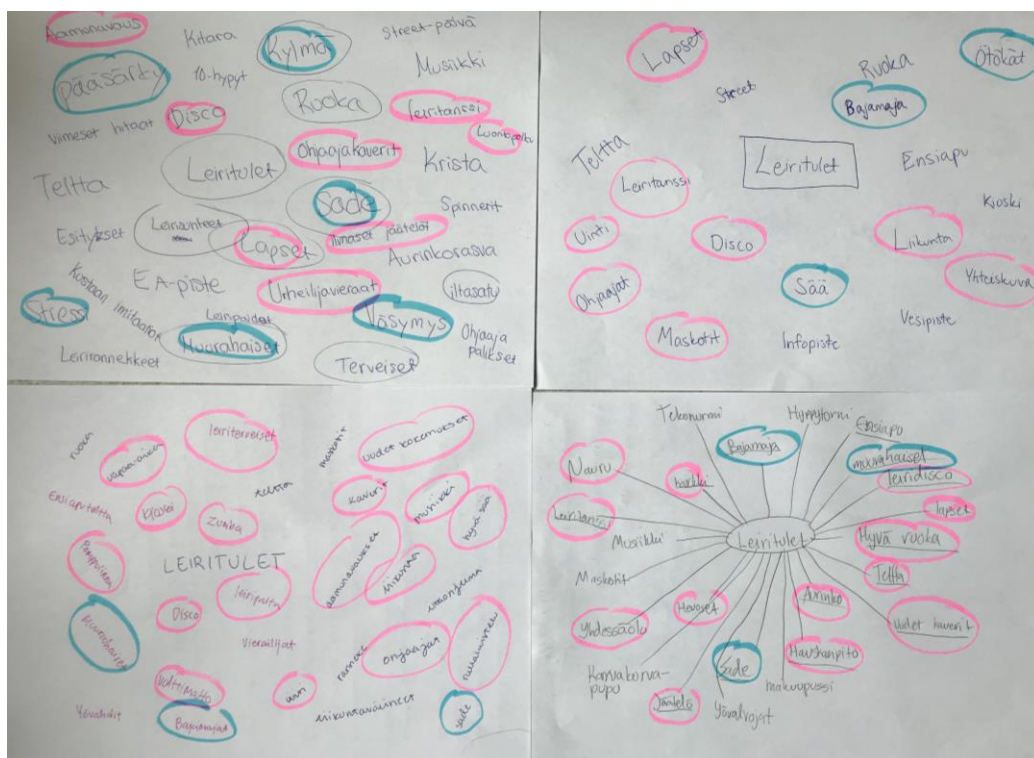
Ohjaajat tunsivat toisiaan hieman entuudestaan, sillä tämä oli heidän toinen koulutuspäivänsä, joten yhteisten esittelyjen sijaan esittelin itseni ja kerroin miksi olin paikalla ja mitä aiomme tehdä.

Ohjaajien työpaja aloitettiin ajatuskartoilla (kuva 7). Jokainen ryhmä sai tehdä oman ajatuskarttansa sanan "Leiritulet" ympärille, tavoitteena siis kerätä niin paljon sanoja, ajatuksia ja ideoita Leiritulista kuin vain mieleen tulee. Jotta vastauksia ei mietittäisi liian pitkään, annoin kaikille kaksi minuuttia aikaa ajatuskartan tekemiseen. Kahden minuutin jälkeen kävimme yhdessä ajatuskarttoihin nousseita sanoja läpi, ja keskustelimme siitä, miksi toiset sanat tulivat useammin esille kuin toiset. Esimerkiksi sade, kylmä ja väsymys olivat sanoja, jotka esiintyivät monen ryhmän

vastauksissa. Nämä olivat ohjaajien mukaan ajatuskartoissa siksi, että ne olivat hieman lannistaneet leirin tunnelmaa ja negatiivisina asioina jääneet mieleen. Vastapainona näille monista ajatuskartoista nousi esille myös positiivisia asioita, esimerkiksi leiritanssi, nauru, ilo, uudet tuttavuudet sekä yhdessäolo, urheilijavieraat ja leiridisco. Ajatuskartoista ja aiheesta keskusteltaessa kävi ilmi se, että myös ohjaajat nauttivat yhdessä tekemisestä niin leiriläisten kuin toisten ohjaajienkin kanssa ja parhaat muistot syntyvät yhteisistä hetkistä.

Verrattaessa leiriläisten työpajan sekä kyselyn vastauksiin, ohjaajat pitivät samoja asioita leirillä mukavina tai epämukavina kuin leiriläisetkin.

Leiriläisistä hauskaa on ollut yhteisen leiritanssin opetteleminen sekä viimeisen illan leiridisco, samoin kuin ohjaajistakin. Ohjaajista on myös ollut mukavaa päästä tapaamaan urheilijoita, jotka ovat vierailleet leirillä, samoin kuin leiriläisistäkin, ja monelle huippu-urheilijan tapaaminen on ollut yksi leirin kohokohdista.



Kuva 8. Ohjaajien ajatuskartoja

Ajatuskarttojen jälkeen ryhmät saivat käydä pientä keskustelua keskenään neljästä eri aiheesta: Mitä mahdollisia ongelmia voi leirin aikana tulla vastaan, mikä on mielestäsi vaikein asia ohjaajana olemisessa, leiriläisten puhelimien käyttö leirin aikana ja minkälaisilla keinoilla pyrit leirillä pitämään ryhmähenkeä yllä ja varmistamaan että kaikilla ryhmässäsi on hauskaa ja hyvä olla. Näillä kysymyksillä ja aiheilla halusin pyrkiä selvittämään, millaisissa hankalissa tilanteissa ohjaajat voivat joutua olemaan ja millaisia ongelmia tilanteita leiriläisten kanssa voi syntyä. Näin sain selville myös mahdollisia kontaktipisteitä palvelupolkua varten.

Jokaiseen aiheeseen oli aikaa viisi minuuttia ja ryhmät kirjoittivat ylös muutamia pääpointteja, joita keskusteluissa nousi esille. Tämän jälkeen kävimme yhdessä läpi keskusteluissa esille nousseita asioita.

Keskusteltaessa siitä, mitä mahdollisia ongelmia voi leirin aikana tulla vastaan, nousi esille selkeästi kolme aihetta: koti-ikävä, sairastapaukset ja kiusaaminen. Ohjaajat kokivat hankalaksi tilanteet, joissa lapsi kertoo, että on koti-ikävä, sillä he eivät oikein tiedä kuinka tällaisessa tilanteessa tulisi reagoida ja kuinka helpottaa lapsen koti-ikävää. Sairaustapaukset koettiin ikäviksi, sillä tapauksen vakavuudesta riippuen vaihtelee, osaavatko ohjaajat toimia tilanteessa heti oikein. Kiusaamista ei leirillä kovin paljon esiinny, mutta jos sitä on esiintynyt tai esiintyy, niin ohjaajat kokevat, että siihen on vaikea puuttua ajoissa, jos sitä ei itse näe heti.

Seuraavaksi kävimme yhdessä läpi, mikä on hankalinta ohjaajana olemisessa ja tässäkin selkeästi esille nousi kolme asiaa: oma kärsivällisyys, auktoriteetti ja erikoistilanteet kuten sairaskohtaukset tai loukkaantumiset. Ohjaajien mielestä välillä on hankalaa pysyä kärsivällisenä ja näyttää hyvää esimerkkiä, jos jokin tilanne koettelee hermoja. Esimerkkinä tässä esiin nousi tilanne, jossa lapsi tai lapset eivät tottele tai kuuntele ohjeita, jolloin kärsivällisesti pitäisi pystyä rahoittamaan tilannetta. Saman esimerkin kautta esiin nousi myös se, että kaikki leiriläiset eivät ota nuorempia ohjaajia tosissaan, jolloin ohjaajan auktoriteettiin ei uskota. Ohjaajat haluaisivat kuitenkin omien sanojensa mukaan pysyä leiriläisille ohjaajina, eivätkä kavereina. Sairauskohtaukset

ja loukkaantumiset nousivat tässäkin keskustelussa esille, sillä ohjaajat kokevat tällaiset tilanteet hankaliksi.

Kolmantena aiheena keskusteltiin leiriläisten puhelimien käytöstä, joka herätti mielipiteitä suuntaan ja toiseen jo kyselylomakkeen vastauksissa. Kyselyyn vastanneet lapset toivoivat lisää latauspisteitä ja osa vanhemmistakin olisi halunnut saada lapseensa yhteyden joka päivä, osa taas oli suoraan pyytännyt lasta jättämään puhelimen kotiin ja todennut, että ei sitä liikuntaleirillä tarvitse. Ohjaajilla oli aiheesta selkeä, yhtenäinen mielipide ja heidän mielestään lasten ei tarvitse leirillä puhelimiaan käyttää. Jos leiriläisellä on puhelin mukanaan, niin sen akku kyllä kestää koko leirin ajan, jos sillä vain hoidetaan yhteydenotto kotiin eikä pelata tai käytetä sosiaalista mediaa. Ohjaajien sanojen mukaan Vierumäen Leiritulet on liikuntaleiri, jossa pääasia on liikkuminen, ei puhelimen näprääminen. Näin ollen ohjaajien mielestä esimerkiksi latauspisteitä ei leirille tarvita enempää.

Viimeisenä kävimme läpi ajatuksia siitä, miten ohjaajat aikovat pitää oman ryhmänsä ryhmähenkeä yllä ja ottaa kaikki ryhmän lapset huomioon. Tärkeimpinä pointteina keskustelujen tuloksista nousivat esille ryhmäytymisleikit kuten erilaiset nimileikit, lasten tasapuolinen kohtelu, yhdessä tekeminen sekä lasten motivointi. Ohjaajat kokevat, että leirin alussa pidettävät nimi- ja ryhmäytymisleikit luovat heti alkuun hyvää ryhmähenkeä, jota sitten pidetään yllä esimerkiksi kannustamalla kaikkia tasapuolisesti ja osallistamalla lasten kanssa leirin aktiviteetteihin ja peleihin. Leiriläisten työpajaan verrattaessa nämä ovat juuri niitä asioita, joita lapset haluavat, yhdessä tekemistä ohjaajien kanssa sekä innostavia, kannustavia ja motivoivia ohjaajia.

Kyselylomakkeesta ja työpajoista saatu tieto ja materiaali ovat toimineet aineistona käyttäjäprofiileille, jotka hahmottavat leirillä eniten käyviä lapsia, heidän toiveitaan, odotuksiaan, harrastuksiaan ja inhokkejaan niin ruoan kuin liikunnankin suhteen sekä Vierumäen Leiritulien leiriläisen palvelupolulle. Käyttäjäprofiilien avulla leirin järjestäjille selkeytyy kuva heidän ”asiakkaistaan” ja siitä, mitä lapset leiriltä haluavat. Palvelupolku

taas auttaa hahmottamaan niitä asioita, jotka leirillä toimivat hyvin jo nyt sekä mitä kehitettävää toiminnassa voisi olla.

5 TULOKSET

Työn tuloksena, kyselystä ja työpajoista hankitun aineiston pohjalta, syntyi kolme erilaista käyttäjäprofiilia sekä leiriläisen palvelupolku, joka on rakennettu yhden käyttäjäprofiilin ympärille. Näiden käyttäjäprofiilien ja palvelupolun, sekä aikaisemmin esitettyjen kyselyn tulosten ja työpajojen pohjalta on luotu kehitysehdotuksia Vierumän Leiritulien kehittämistä varten.

5.1 Käyttäjäprofiilit

Työpajoista sekä kyselystä saatujen tietojen pohjalta syntyi kolme erilaista käyttäjäprofiilia, jotka löytyvät tämän työn liitteinä numero kaksi, kolme ja neljä. Käyttäjäprofiilit ovat kuvitteellisia, mutta niiden ideoinnissa on hyödynnetty oikeiden leiriläisten kertomuksia, ajatuksia ja tottumuksia. Käyttäjäprofiilit kuvaavat Leiritulien potentiaalisia leiriläisiä ja niistä käy ilmi, millaisena lapset joko kokevat leirin tai haluaisivat kokea leirin. Jokaisessa profiilissa on kerrottu perustietoa persoonasta, kuten ikä, asuinpaikka ja mitä harrastaa. Näiden lisäksi on myös kuvailtu, mistä persoona on kuullut Vierumäen Leiritulista ja miksi hän haluaisi leirille lähteä. Viimeisenä on vielä kerrottu persoonan leiriä koskevat toiveet sekä se, mitä ei toivoisi leirille.

Roni Räsänen

Ensimmäinen käyttäjäprofiili (liite 2) kuvaa leirille ensi kertaa saapuvaa Ronia. Roni on 11-vuotias koululainen Orimattilasta, jossa asuu perheensä kanssa. Ronilla ei ole varsinaista harrastusta, vaan hän tykkää hengailta ja pelailla kavereidensa kanssa. Roni kuulee Leiritulista koulussa kaverilta, joka on viime vuonna ollut leirillä ja on myös menossa tänä vuonna. Roni kertoo heti vanhemmilleen, että haluaisi myös mennä leirille, sillä hän haluaisi päästä nukkumaan kaverin kanssa teltassa ja kokeilla uusia lajeja. Ronin vanhemmat eivät aikaisemmin ole kuulleet Leiritulista, joten he päätyvät tutustumaan Leiritulien nettisivuihin, josta he löytävät kattavasti tietoa leiristä ja sen lajeista. Roni ilmoittautuu lajimixiin, jossa pääsee

kokeilemaan koripalloa, painonnostoa ja taekwondo, sillä ne ovat hänelle uusia lajeja. Roni toivoo, että leirillä pääsisi vapaa-ajalla pelaamaan lautapelejä, tapaamaan Pelicans-pelaajia sekä tubettajia ja paistamaan makkaraa nuotiolla sillä Ronin mielestä makkaranpaisto kuuluu leireille. Roni toivoo, että leirillä ei olisi märkää, likaisia vessoja, liikaa leikkimistä eikä kiusaamista. Roni tahtoo oppia lajeista kunnolla, ei vain leikkiä. Hän toivoo, että kaikki olisivat kivoja toisiaan kohtaan, ja että ilma olisi hyvä niin ei teltassa tulisi kylmä.

Kati Koivu

Toinen käyttäjäprofiili (liite 3) kuvaa Katia, joka myös on ensikertalainen Leiritulilla. Kati on 12-vuotias koululainen Heinolasta ja hän harrastaa ratsastusta sekä koiran kanssa lenkkeilyä. Kati kuulee Leiritulista koulussa, kun Leiritulien koulukiertue vierailee hänen koulussaan. Kati innostuu leiristä ja vie esitteen kotiin, jotta vanhemmat suostuisivat ilmoittamaan Katin leirille. Vanhemmat tutustuvat yhdessä Katin kanssa Leiritulien nettisivuihin, sekä löytävät Leiritulien Facebook ja Instagram sivut, joista katsovat edellisten vuosien leirien kuvia. Kati ilmoittautuu lajimixiin, jossa päälajina on cheerleadingia, sillä se oli hänestä mielenkiintoisin. Kati on hieman pettynyt, kun ratsastusta ei ollut tarjolla ollenkaan, mutta on kuitenkin iloinen, kun pääsee kokeilemaan jotakin uutta. Katilla on diabetes, ja ennen leiriä hänen vanhempansa muistuttelevat ja ovat hieman huolissaan siitä, että Kati muistaa ottaa insuliinin sekä syödä ja juoda kunnolla. Kati toivoo, että leirillä ohjaajat ottaisivat kaikki huomioon, leirillä olisi kivoja vierailijoita ja että hän pääsisi liikkumaan luonnossa ja paistamaan lettuja nuotiolla. Kati toivoo, että leirillä ei olisi kylmiä öitä, liian tiukkaa aikataulua ja keittoruokia, sillä hän ei oikein pidä keitoista.

Tea Terävä

Kolmas käyttäjäprofiili (liite 4), kuvaa 13-vuotiasta koululaista Lahdesta. Tea on ollut kerran aikaisemminkin Leiritulilla, siskonsa kanssa. Alun perin Tean äiti kuuli perhetuttavalta leiristä, ja kertoi eteenpäin lapsilleen. Tänä

vuonna Tea aikoo osallistua leirille kaverinsa kanssa, ja he ilmoittautuvat lajimixiin, jossa päälajeina on tanssi ja sen lisäksi cheerleading, kombo, jossa yhdistyy eri lajeja sekä uinti. Tea harrastaa tanssia, joten hän haluaa nauttia omasta lajistaan myös leirillä, sillä tanssitunteja ei kesällä ole. Teasta parasta leirillä on leiridisco, koko leirin yhteinen leiritanssi ja uudet kaverit. Tean mielestä telttailu on ihan kivaa, mutta esimerkiksi viime vuonna heidän telttansa kastui heti ensimmäisestä sateesta.

Tea toivoo leirille telinevoimistelurataa, jossa voi viettää vapaa-aikaa, letunpaistoa nuotiolla sekä rullaluistelu- ja skeittipuistoa. Hän ei toivo leirille puuroa, sillä ei pidä siitä, ötököitä, kylmää, eikä ukkosta, sillä hän pelkää ukkosta.

Näitä käyttäjäprofiileja voidaan käyttää hyödyksi Leiritulien suunnittelussa. Kaikki kolme käyttäjäprofiilia kuvaavat Leiritulien potentiaalista asiakasta, eli leiriläistä. Hyvän leirikokemuksen tuottamiseksi Leiritulia suunniteltaessa ja järjestettäessä voidaan näiden käyttäjäprofiilien pohjalta miettiä, kuinka potentiaalista leiriläistä houkutellaan leirille ja miten annetaan paras asiakaskokemus, eli leirikokemus.

Profiileista esimerkiksi käy ilmi asiat, jotka ovat jo kunnossa. Esimerkiksi leiriä suunniteltaessa on hyvä huomioida, että Leiritulien verkkosivut ovat toimivat ja sieltä löytyy kattavasti informaatiota siitä, millainen leiri on kyseessä, mitä leirillä tapahtuu ja missä se järjestetään. Sosiaalisen median kanavat Facebook ja Instagram ovat jo käytössä, ja niistä molemmista löytyy jonkin verran kuvia edellisten vuosien leireistä, joita tulevat leiriläiset voivat selata. Suunniteltaessa leiriä tulisi myös huomioida, että leiri järjestetään alkukesästä, jolloin sää voi olla arvaamatonta. Roni, Kati ja Tea eivät pidä kylmästä tai märästä, mutta säälle ei kukaan mitään voi ja ainut vaihtoehto on varautua hyvin. Ennen leiriä, jo hyvissä ajoin on siis ohjeistettava tarkasti, että leirillä voi teltassa tulla kylmä jolloin mukana tulisi olla tarpeeksi lämpimiä vaatteita. Samoin sateeseen pitää varautua, eli jokaisen leirille saapuvan pitää varmistaa, että teltta pitää vettä ja tähänkin pitää ohjeistaa tarkasti ja mieluiten vielä muistuttaa lähempänä leiriä. Huonon sään sattuessa olisi myös hyvä, että lajeja voi harrastaa sisätiloissa.

Käyttäjäprofiilien persoonat Roni, Kati ja Tea haluavat kokea Leiritulet melko perinteisenä leirinä muutamalla mausteella höystettynä. Lapset haluavat liikkua luonnossa, paistaa makkaraa ja lettuja nuotiolla sekä kokea ja kokeilla uutta. Lapsilla on nykypäivänä kuitenkin hyvin nopeasti vaihtuvia mielenkiinnon kohteita ja niiden perässä pitäisi pysyä.

Esimerkiksi tubettajat ovat lasten ja nuorten suosiossa juuri nyt, ja tubettajat ovat heille aivan yhtä suuria julkisuuden henkilöitä kuin artistit tai huippu-urheilijat. Lapset haluavat tulevaisuudessa Leiritulilla nähdä erilaisia ja monipuolisia vieraita, jolloin urheilijavieraiden rinnalle voisi tuoda tubettajia. Leirin kehittämisen kannalta on siis tärkeää seurata, millaiset asiat ovat lasten ja nuorten suosiossa ja pohtia, voisiko niitä tuoda Leiritulille.

5.2 Vierumäen Leiritulet palvelupolku

Palvelupolun avulla voidaan tunnistaa osa-alueet, jotka ovat leirillä jo nyt toimivia sekä löytää ne asiat, joita Leiritulilla täytyy kehittää.

Palvelupolku (liite 5) kuvaa leiriläisen, Katin, matkan Vierumäen Leiritulilla. Palvelupolun avulla voidaan tunnistaa osa-alueet, jotka ovat leirillä jo nyt toimivia sekä löytää ne asiat, joita Leiritulilla täytyy kehittää. Leiriläisen palvelupolku kuvaa mitä Katin matkalla tapahtuu ennen leiriä, leirin aikana ja leirin jälkeen.

Liitteenä olevassa palvelupolussa (liite 5) on esitelty vaihe vaiheelta Katin matka leirillä aina ilmoittautumisesta takaisin kotiin saapumiseen.

Palvelupolku luotiin käyttäjäprofiilin ympärille, sillä näin siitä tuli sisällöllisempi ja palvelupolun kulkevalla leiriläisellä on jonkin näköinen tausta, eikä palvelupolku kuvaa vain nimen etenemistä palvelun parissa.

Leiriläisen palvelupolku perustuu tässä työssä hankittuihin aineistoihin ja siinä esitetyt onnistumiset tai epäonnistumiset pohjautuvat leiriläisten oikeista kokemuksista. Palvelupolun viereen on kirjattu huomioita ja kehitysehdotuksia sellaisten kohtien viereen, missä on parannettavaa tai

huomautettavaa, jotta palvelupolkua on helpompi tulkita ja käyttää Leiritulien järjestämisessä ja kehittämisessä.

5.3 Kehitysehdotukset

Hankittujen ja tuotettujen aineistojen pohjalta olen tehnyt kehitysehdotuksia Vierumäen Leiritulien eri osa-alueiden tehokkaammaksi kehittämiseksi.

Ilmoittautuminen

Ilmoittautuminen verkkosivuilla toimii hyvin ja lomake on erittäin selkeä ja helppo täyttää. Ilmoittautuminen leiripäivänä paikan päällä on kuitenkin tuottanut ongelmia, sillä aina kun samaan paikkaan saapuu samaan aikaan paljon ihmisiä, on jonoja ja ruuhkautumissa tiedossa. Pitkien jonotus aikojen estämiseksi ja ilmoittautumisen tehostamiseksi voisi ilmoittautuminen paikan päällä olla porrastettu.

Porrastettu ilmoittautuminen esimerkiksi aakkosjärjestyksessä sukunimen mukaan tai lajimix-ryhmien mukaan tekisi ilmoittautumisesta joustavampaa ja jos sää on huono, ei pitkissä jonoissa tarvitsisi kauaa seisoskella. Käytännössä ilmoittautumisen voisi porrastaa sukunimen mukaan esimerkiksi niin, että leiriläisille ilmoitettaisiin että klo 14.00-15.00 ilmoittautumiset sukunimen mukaan A-K ja klo 15.30-16.30 ilmoittautumiset sukunimen mukaan L-Ö. Näin pystyttäisiin hieman purkamaan jonoja ja kaikki eivät olisi samaan aikaan pystyttämässä teltoja.

Ohjeistus leiriläisille

Leiritulien nettisivuilta löytyy kohta ”ohjeita leiriläiselle”, jossa kerrotaan esimerkiksi kaikille leiriläisille tärkeistä varusteista, kuten teltasta, makuupusseista, vaihtovaatteista, lääkkeistä ja hygieniatarvikkeista. Tutkimuksissa nousi kuitenkin esille, että esimerkiksi lämpimien ja vedenpitävien vaatteiden pakkaamista mukaan pitää painottaa vielä enemmän. Myös kännyköiden käytöstä ja niiden latauksesta on ohjeistus,

että latausmahdollisuutta ei ole ja leiri ei vakuuta leiriläisten puhelimia. Tätäkin voisi painottaa vielä enemmän, jotta kaikille leiriläisille ja vanhemmille olisi asia selvä. Nettisivuilla olevia ohjeita voisi täydentää seuraavilla kohdilla:

-Yöt voivat olla viileitä, joten tarpeeksi lämpimiä vaatteita mukaan, myös sellaisia, joilla voi nukkua.

-Teltan alle tai sisälle pohjalle voi levittää pressun, joka eristää maasta hohkaavaa kylmää ja kosteutta. Samoin räsymatto käy teltan pohjalle, jos kylmiä öitä on tiedossa.

-Vierumäen Leiritulet on liikuntaleiri, jossa pääasiana on liikkuminen ja yhdessä tekeminen. Kännyköille ei leirillä ole latauspisteitä. Jos lapsella tarvitsee olla kännykkä mukana, voi halutessaan mukaan pakata oman matkalaturin. Leirivakuutus ei kuitenkaan korvaa kännyköitä. Leiriltä saa kyllä puhelinyhteyden kotiin infopisteen kautta, jos se on tarpeen.

Sen lisäksi, että kaikki ohjeistus on nettisivuilla ja henkilökohtaisesti leiriläiselle lähetettynä, niin näitä ohjeita voisi ennen leiriä jakaa myös Facebookissa ja Instagramissa. Näin tavoitettaisiin ja muistutettaisiin mahdollisimman montaa leiriläistä.

Ohjaajien koulutus

Ohjaajien koulutuksessa tulisi keskustella ja käydä läpi ohjaajien hankalaksi kokemia tilanteita esimerkkien avulla. Ohjaajille järjestetyssä työpajassa selvisi, että moni ohjaaja kokee hankalaksi tilanteet, joissa leiriläisellä on koti-ikävä tai jos tulee sairastapaus tai kiusaamistapaus. Tällaisista mahdollisista hankalista tilanteista olisi hyvä keskustella yhdessä jo koulutusvaiheessa, ja joka vuonna kysellä ohjaajilta, että millaiset tapaukset he kokevat hankaliksi tai jos hankala tilanne on tullut edellisillä leireillä eteen, niin miten asia on käsitelty. Näin kaikki oppivat toimimaan erilaisissa tilanteissa mahdollisimman hyvin, eikä kenenkään tarvitse jännittää, että miten toimia, jos hankala tilanne tulee eteen.

Ohjaajien koulutuksessa tulisi käydä läpi, että moni lapsista saattaa olla ensimmäisiä kertoja pitkään ilman vanhempia. Lapset eivät esimerkiksi

aina muista juoda tarpeeksi helteellä, syödä kunnolla tai pestä käsiä ennen ruokailua. Ohjaajien tulisi huomata, jos joku ei esimerkiksi koko leirin aikana käy ollenkaan suihkussa. Leiriläisiä tulee muistuttaa näistä asioista päivittäin, sillä he eivät välttämättä muista ”aikuisille itsestään selviä” asioita ja muistuttaminen näistä on ohjaajien tehtävä.

Koulutuksessa apuna voi käyttää tässä työssä luotuja käyttäjäprofiileja ja esimerkiksi Katin profiilissa on kerrottu, että hänellä on diabetes ja hänen tulee muistaa syödä ja juoda kunnolla lääkkeitten ottamisen lisäksi.

Ohjaajat vaikuttavat paljon leiriläisten kokemukseen leiristä.

Koulutuksessa tulisi myös painottaa, että ohjaajat näyttävät leirillä esimerkkiä lapsille. Ohjaajien tulee kohdella kaikkia tasapuolisesti ja ottaa kaikki leiriläiset huomioon. Leiriläisiä kannustetaan olemaan leirillä ilman puhelinta, joten ohjaajienkin tulisi esimerkiksi vapaa-ajalla keskittyä oman ryhmänsä leiriläisiin eikä puhelimen käyttöön.

Sosiaalisen median käyttö

Leirin aikana vanhemmat haluavat seurata, miten leirillä menee ja mitä, milloinkin tapahtuu. Leiriläisistä on myös mukava leirin jälkeen katsella kuvia sekä videoita ja muistella leirin tapahtumia. Jokainen lajimix ryhmä voisi ottaa kuvia ja lyhyitä videonpätkiä omasta päivästä ja näin esitellä mitä juuri sillä hetkellä on meneillään. Näitä kuvia ja videoita julkaistaisiin Leiritulien sosiaalisen median kanavissa leirin aikana. Samoin kaikista isoista yhteisistä tapahtumista voisi tehdä julkaisuja, niin videoita kuin kuviakin. Kun leiri on vain kerran vuodessa, voi lyhyessä ajassa aivan hyvin julkaista useampia kuvia, videoita ja julkaisuja.

Vierailijat

Leiritulille saapuu paljon lapsia vuosittain ja kaikkien toiveiden täyttäminen on mahdotonta. Leirillä vierailevat huppu-urheilijat ovat kuitenkin monelle kohokohta koko leirissä. Kaikki eivät vain aina innostu esimerkiksi jääkiekon pelaajista tai suunnistajista, joten urheilijavieraiden lisäksi muut vierailijat olisivat hyvä lisä ja houkutin leirille. Varmimmin lapsia kiinnostavia vieraita leirille saa kyselemällä heidän mielipidettään ja

seuraamalla, mikä tai kuka on in. Kuten työssä aikaisemmin mainittiin, tubettajat ovat tällä hetkellä lasten ja nuorten suosiossa ja moni heitä on toivonutkin leirille vierailemaan.

Hyvän leirikokemuksen tuottaminen

Leiriläiselle tulee luoda olo siitä, että häntä huomioidaan ja kannustetaan. Hyvän leirikokemuksen tuottaminen alkaa jo ennen leirin alkua. Lyhyt tervetuloa-kirje saa leiriläisen tuntemaan, että häntä odotetaan leirille. Leirin alkaessa ilmoittautumispisteellä leiriläinen toivotetaan tervetulleeksi ja ohjataan oikealle telta-alueelle. Teltan pystytys sujuu nopeasti, kun alueelta on etukäteen suurimmat kivet, männynkävyt ja oksat siivottu pois. Ohjaajat toivottavat oman ryhmänsä tervetulleeksi, jonka jälkeen on koko leirin ensimmäinen yhteinen kokoontuminen, jossa kaikki leiriläiset vielä kerran toivotetaan tervetulleiksi.

Ohjaajat muistavat oman ryhmänsä leiriläisten nimet, jolloin leiriläisillä on tunne siitä, että heidät tunnetaan ja muistetaan. Ohjaajat ovat koko leirin ajan helposti lähestyttäviä ja heidän kanssaan on helppo jutella, jolloin leiriläisillä on turvallinen tunne. Ohjaajat kannustavat jokaista leiriläistä aktiviteettien aikana ja motivoivat heitä. Ohjaajat osoittavat olevansa huolehtivia ja esimerkiksi kuumalla helteellä leiriläisiä muistutetaan juomisesta ja pidetään yhteisiä juomataukoja.

Leiriläisten poistuessa leiriltä ohjaajat hyvästelevät omat ryhmäläisensä ja yhteisen lopetustilaisuuden jälkeen kaikki pääsevät lähtemään kotiin. Leiriläiset saavat vielä muutaman päivän jälkeen kiitoskirjeen, josta jää erittäin hyvä mieli ja voi innolla jäädä odottamaan ensi vuoden leiriä.

Palaute

Jotta leiriä voidaan jatkossakin kehittää asiakaslähtöisestä näkökulmasta, on palautteen kerääminen tärkeää. Lapset eivät välttämättä jaksaa keskittyä pitkien palautelomakkeiden täyttämiseen, joten mahdollisuus antaa palautetta voisi olla esillä jo leirin aikana. Esimerkiksi infopisteeltä voisi löytyä iso palaute taulu tai juliste, johon lapset voivat käydä kirjoittamassa

mikä leirillä on ollut kivaa ja mikä ei. Taulua tai juliste voisi olla valmiiksi jaettu kahteen osaan, johon toiselle puolelle kirjattaisiin plussat ja toiselle miinukset. Tämän lisäksi jokaisen leiriläisen vanhemman sähköpostiin voisi muutama päivä leirin jälkeen lähettää lyhyen, sähköisen palautelomakkeen, johon niin leiriläiset kuin vanhemmatkin voisivat vastata.

6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli antaa toimeksiantajalle kehitysehdotuksia, joilla Vierumäen Leiritulia voisi jatkossa kehittää sekä luoda toimeksiantajalle selkeä kuva siitä, miten lapset kokevat leirin nyt ja miten he haluavat kokea sen tulevaisuudessa. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin palvelumuotoilua, palvelumuotoiluprosessia, asiakaskokemusta, palvelupolun luomista sekä lasten ja nuorten liikuntaa. Työn toteutuksessa käytin hyödyksi palvelumuotoilun työkaluja, sillä alusta asti oli selvää, että tätä työtä lähdetään tekemään asiakaslähtöisestä näkökulmasta.

Opinnäytetyön tutkimusten aikana selvisi, että Leiritulien leiriläiset ovat pääosin tyytyväisiä leiriin. Leiriläiset haluavat kokea perinteisen leirin, jossa pääsevät harrastamaan ja kokeilemaan uusia liikuntalajeja, tutustumaan uusiin ihmisiin ja nauttimaan yhdessä tekemisestä. Tämän lisäksi he haluavat tavata leirillä erilaisia vierailijoita aina urheilijoista tubettajiin. Kehittämistäkin leiriltä löytyy, ja esimerkiksi leiriläisten ohjeistuksessa, ohjaajien koulutuksessa ja asiakaskokemuksen luomisessa on vielä hieman parannettavaa.

Sähköisesti toteutettu kysely lähetettiin helmikuussa vuonna 2017 olleille leiriläisille ja vastauksia tulikin nopeasti suuri määrä. Viime vuonna väliin jääneen palautekyselyn takia koin tarpeelliseksi saada jonkinlaista pohjatietoa siitä, mistä ja millä perusteilla lapset tulevat leirille ja mitkä asiat ovat toimineet hyvin ja missä olisi kehitettävää. Kyselyn jälkeen järjestin kaksi työpajaa, toisen leiriläisille ja toisen ohjaajille. Työpajojen avulla sain kontaktin Leiritulilla olleisiin ihmisiin sekä osallistettua niin leiriläisiä kuin ohjaajia leirin kehittämiseen.

Työn tuloksina syntyi kolme erilaista käyttäjäprofiilia, leiriläisen palvelupolku sekä kehitysehdotukset toimeksiantajalle. Käyttäjäprofiilit kuvaavat leiritulien tyypillisimpiä leiriläisiä. Leiriläisen palvelupolku kuvaa mitä leiriläisen matkalla tapahtuu ennen leiriä, leirin aikana ja leirin jälkeen. Leirin vaiheiden tunnistaminen auttaa Leiritulien järjestäjiä kehittämään

leiriä tulevaisuudessa yhä toimivammaksi kokonaisuudeksi ja näin parantamaan leiriläisten leirikokemusta. Työn lopussa esitellyt kehitysehdotukset pohjautuvat leiriläisten ja ohjaajien kertomuksiin ja kokemuksiin Leiritulista sekä omiin ideoihini palvelun toimivuuden parantamisesta.

Mielestäni työn tulokset vastaavat opinnäytetyön tavoitetta ja luovat toimeksiantajalle hyvät lähtökohdat lähteä kehittämään Vierumäen leiritulia. Työn jälkeen toimeksiantajalla on myös selkeämpi kuva siitä, miten leiriläiset kokevat Leiritulet. Työn tarkoituksena ei ollut luoda valmista kehityssuunnitelmaa, vaan tuottaa ehdotuksia ja esitellä keinoja, joilla leiriä voisi kehittää. Käyttäjäprofiileja ja leiriläisen palvelupolkua voi hyödyntää jatkossa sellaisinaan, tai muokata niistä yksityiskohtaisempia tarpeiden mukaan. Käyttäjäprofiileja, palvelupolkua ja kehitysehdotuksia voi hyödyntää monia tulevia leirejä järjestettäessä.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Finne, J. 2017. Liikkuva lapsi, terveempi aikuinen. Fitra.

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen - Palvelukokemuksen punainen lanka. Talentum.

Ketola, T. 2002. Leirituuli – Käsikirja leiritoiminnan järjestäjille ja ohjaajille. Helsinki: Lasten keskus Oy

Klaar Margus, J. 2014. How to have your cake and eat it too – an introduction to service design. Amsterdam: BIS Publishers.

Kuosa, T. & Koskinen, J. 2012. Design Tree. Kuosa, T.& Westerlund, L. (toim.) Teoksessa Service Design- On the evolution of Design Expertise. Viljandi: Best Printing house, 11-32.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Shaw, C. & Ivens, J. 2005. Building great customer experiences. Palgrave Macmillan.

Stickorn, M. & Schneider, J. 2011. This is service design thinking. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustanneosakeyhtiö Tammi

Vuori, I. 2003. Lisää liikuntaa! Helsinki: Edita

Suulliset lähteet

Pöllänen, K. 2018. Aluekehittäjä, lasten ja nuorten liikunta. Päijät-Hämeen liikunta ja urheilu ry. Haastattelu 31.1.2018.

Elektroniset lähteet

Kurvinen, J. 2016. Asiakaskokemus näkyy viivan alla [viitattu 12.4.2018]. Saatavissa: <https://www.toinenmielipide.fi/asiakaskokemus-nakyy-viivan-alla/>

Lasten ja nuorten liikunnan asiantuntijaryhmä. 2008. Fyysisen aktiivisuuden suositus kouluikäisille 7-18-vuotiaille [viitattu 24.3. 2018]. Saatavissa: https://www.liiku.fi/site/assets/files/1731/liikuntasuositus-kirja7-18-v__kevyt_08.pdf

Lasten ja nuorten liikunnan asiantuntijaryhmä. 2016. Lasten ja nuorten liikunta Suomessa [viitattu 11.10.2018]. Saatavissa: <https://www.likes.fi/filebank/2501-tuloskortti2016-web.pdf>

Miettinen, S. 2010. Palvelumuotoilun työkalut [viitattu 12.4.2018]. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tyokalut>

Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärrys-työkalut käyttäjätiedon hankkimiseen [viitattu 15.4.2018]. Saatavissa: <http://videonet.fi/web/tekes/uudisraivaajat/2011/palvelumuotoilu-asiakasymmarrys/kalvot.pdf>

Moritz, S. 2005. Service Design – practical access to an evolving field [viitattu 4.5.2018]. Saatavissa: <http://www.stefan-moritz.com/#book>

Palvelumuotoilun työkalupakki – Service Design Toolkit. 2018. Mitä on palvelumuotoilu? [viitattu 26.3.2018]. Saatavissa: http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html

Pasanen, R. 2018. Asiakaskokemuksen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin [viitattu 4.5.2018]. Saatavissa: https://www.solita.fi/wp-content/uploads/2015/05/Pasanen_Riikka_26052015.pdf

Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2018. Vierumäen Leiritulet [viitattu 12.4.2018]. Saatavissa: <https://www.phlu.fi/tapahtumat/vierumaen-leiritulet/>

Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2012. Vierumäen Leiritulet - liikuntaleiri 2012 [viitattu 12.4.2018]. Saatavissa: <http://lahdenkarate.fi/sites/default/files/Leiritulet%202012%20Esittely.pdf>

Päijät-Hämeen Liikunta ja Urheilu ry. 2018. PHLU [viitattu 15.4.2018]. Saatavissa: <https://www.phlu.fi/phlu/>

Räty, R. 2016. Palvelumuotoilulla syvällistä asiakasymmärrystä. Aalto University Professional Development [viitattu 4.5.2018]. Saatavissa: <https://www.aaltopro.fi/aalto-leaders-insight/2016/palvelumuotoilulla-syvallista-asiakasymmarrysta>

Väätäinen, M. 2016. Miksi jokaisen johtajan tulisi ymmärtää asiakkaan palvelupolku [viitattu 15.4.2018]. Saatavissa: <https://www.solita.fi/blogit/miksi-jokaisen-johtajan-tulisi-ymmartaa-palvelupolku/>

Zorfas, A. & Leemon, D. 2016. An emotional connection matters more than customer satisfaction [viitattu 13.4.2018]. Saatavissa: <https://hbr.org/2016/08/an-emotional-connection-matters-more-than-customer-satisfaction>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake vuonna 2017 Leiritulille osallistuneille.

Neutral

Leiritulet

1. Millä paikkakunnalla asut

2. Mistä sait tiedon Leiritulista?

- Koulusta
- Kaverilta
- Facebookista
- Lehdestä
- PHLUn nettisivuilta
- Muu. Mikä?
- _____

3. Miksi halusit lähteä leiritulille?

4. Oletko osallistunut leiritulille aikaisemmin?

- Kyllä
- En, olin ensimmäistä kertaa.

5. Harrastatko lajia, jolle osallistuit leirillä?

- Kyllä
- En, kokeilin jotain uutta

6. Mitä mieltä olit teltassa yöpymisestä?

7. Millainen kuva sinulle jäi ryhmäsi ohjaajista?

- Ohjaajat olivat ihan parhaita ja heille oli kiva jutella!
- Ohjaajat olivat ihan kivoja.
- Ohjaajat eivät jutelleet meille paljoa ja olivat keskenään paljon.

En pitänyt ohjaajista. Miksi?

8. Kerro omin sanoin mitkä kolme asiaa olivat parasta leirillä?

1.

2.

3.

9. Kerro omin sanoin, mitkä asiat leirillä voisivat olla paremmin?

10. Jos saisit valita, millaista ohjelmaa haluaisit leirille lajikoulujen ohelle? (vierailijoita, pelejä, leikkejä ym.)

Vielä muutama kysymys vanhemmille

11. Miten leirille ilmoittautuminen toimi ensimmäisenä leiripäivänä?

12. Oliko paikka sinulle ennestään tuttu? Jos ei, löysitkö hyvin perille opasteiden avulla?

13. Koitko saavasi tietoa leiristä tarpeeksi?

14. Saitko helposti yhteyden lapseesi hänen ollessaan leirillä?

Olisiko sinulla ja lapsellasi mahdollisuus osallistua työpajaan, joka järjestetään 13.3.2018 kello 18.00-19.00 Urheilukeskuksessa osoitteessa Salpausselänkatu 8, 15110 Lahti. Työpajassa haemme ideoita, joilla kehittää leiriä entistä hauskemaksi lapsille ja pääsemme kuulemaan heidän ideoitaan ja näkemyksiään. Jätä

yhteystietosi seuraavalle sivulle, jos olet halukas osallistumaan. Jos haluat osallistua leiripassin arvontaan, jätä yhteystietosi sille varattuun kohtaan seuraavalle sivulle.

15. Jos haluatte osallistua työpajaan jätättehän yhteystietonne tähän. Kiitos!

Etunimi _____

Sukunimi _____

Matkapuhelin _____

Sähköposti _____

16. Jos haluat osallistua leiripassin arvontaan, jätä yhteystietosi tähän. Kiitos!

Liite 2. Käyttäjäprofiili Roni

Roni Räsänen



11-vuotias koululainen Orimattilasta. Asuu perheen kanssa rivitalossa. Ei varsinaisesti harrasta mitään muuta kuin kavereiden kanssa hengailua ja pelailua.

Kuuli Leiritulista kaverilta, joka oli ollut leirillä mukana viime vuonna. Kertoi vanhemmilleen haluavansa osallistua Leiritulille tulevana kesänä, koska haluaisi kovasti nukkua kavereiden kanssa teltassa ja päästä kokeilemaan uusia lajeja. Vanhemmat eivät olleet kuulleet leiristä, joten he etsivät tietoa siitä netistä ja kokivat löytävänsä kaiken tarpeellisen tiedon PHLU:n nettisivuilta.

Roni ilmoittautui Lajimixiin jossa päälajina on koripallo ja muina lajeina kombo, painonnosto ja taekwondo, koska ei ollut ikinä ennen kokeillut painonnostoa tai taekwondo.

Toivoo leirille:

Lautapelejä

Tubettajia

Pelicans-pelaajan

Makkaranpistoa nuotiolla

Toivoo että leirillä ei olisi:

Märkää

Kiusaamista

Liikaa leikkejä

Likaisia vessoja

Liite 3. Käyttäjäprofiili Kati

Kati Koivu



12-vuotias koululainen Heinolasta. Asuu omakotitalossa perheensä kanssa. Harrastaa ratsastusta ja koiran kanssa lenkkeilyä.

Kati kuuli leiristä koulussa, kun Leiritulien koulukiertue saapui hänen kouluunsa. Hän ei ole ennen ollut Leiritulilla. Kati vei vanhemmilleen esitteen ja he katsoivat yhdessä facebookista ja instagramista edellisen vuoden leirin tunnelmia. Kati haluaa leirille, jotta pääsee tutustumaan uusiin ihmisiin ja hetkeksi pois kotoa vanhempien luota.

Kati ilmoittautui lajimixiin jossa pääsee kokeilemaan yleisurheilua, tanssia, cheerleadingia ja komboa. Hän oli hieman pettynyt, kun ratsastus ei ollut vaihtoehtona, mutta on innoissaan kun pääsee kokeilemaan uusia lajeja.

Katilla on diabetes, joten vanhemmat muistuttelevat kovasti että Kati muistaa syödä ja juoda kunnolla leirillä. Katia hieman jännittää teltassa yöpyminen.

Toivoo leirille:

- Vierailijoita
- Letunpaisto
- Luonnossa olemista
- Huomioivat ohjaajat

Mitä ei toivo leirille:

- Kylmiä öitä
- Likaisia vessoja
- Tiukka aikataulu
- Keittoruokia

Liite 4. Käyttäjäprofiili Tea

Tea Terävä



13-vuotias koululainen Lahdesta. Asuu perheen kanssa omakotitalossa. Harrastaa tanssia ja kavereiden sekä isosiskon kanssa oleilua.

Alunperin Tean äiti kuuli perhetuttavalta leiristä ja kysyi, haluaisivatko lapset lähteä leirille. He tutustuivat yhdessä PHLU:n sivuihin josta löytyi kattavasti tietoa leiristä. Teasta oli hauska katsoa Facebookista ja Instagramista edellisten leirien kuvia ja videoita.

On osallistunut Vierumäen Leiritulille kerran aikaisemminkin, vuonna 2017 isosiskonsa kanssa. Tänä vuonna aikoo osallistua luokkakaverin kanssa.

Lajivaihtoehtoja oli paljon ja ensimmäisenä vuonna Tea valitsi lajikseen leirille tanssin. Tänä vuonna hän haluaa kokeilla jotain uutta, mutta nauttia myös omasta harrastuksestaan. Hän päätyikin valitsemaan lajimixin jossa oli tanssin lisäksi cheerleading, kombo ja uinti.

Teasta parasta Leiritulilla on leiridisco, koko leirin yhteinen leiritanssi, vierailijat ja uudet kaverit. Telttailu on ihan ok, jos on hyvä ilma. Edellisessä vuonna Tean ja telttakaverin tavarat kastuivat, kun tuli ensimmäinen kova sade.

Toivoo leirille:

- Rullaluistelu ja skeitti puisto
- Lettujen paisto nuotiolla
- Pelitelttä jossa voi pelata lautapelejä
- Telinevoimistel u rata

Toivoo että leirillä ei olisi:

- Puuroa
- Ötököitä
- Ukkosta
- Kylmää

Liite 4. Leiriläisen palvelupolku



JÄLKEEN:

Leiritulien jälkeen Kati jää odottamaan innolla leirikuvia. Hän kertoo vanhemmilleen, että haluaa myös ensi vuonna osallistua leirille. Hän haluaisi esittää omia toiveitaan ensi vuoden leiriä varten.

Katille jäi hyvä mieli, vaikka sää oli välillä huono. Ensimmäistä kertaa leirillä olleena koti-ikävä painoi iltaisin, mutta jakeenpäin mieleen on jäänyt vain hyvät muistot uusista kavereista, lajikokeiluista ja tubettajan vierailusta.

Kati ei kesälomalla näe paljon luokkakavereitaan muutamaa lukuunottamatta, mutta heti syksyllä hän kertoo kaikille kavereilleen missä oli kesällä ja kuinka kivaa hänellä oli. Hän näyttää välitunnilla muille kuvia puhelimestaan.

Vanhemmat olivat tyytyväisiä siihen, kuinka hyvin netistä sai informaatiota leiristä. He olisivat halunneet enemmänkin seurata leirin kulkua sosiaalisesta mediasta. Huolta heillä ei ollut Katista, vaikka kännykän akku loppuikin, sillä he tiesivät että jos jotain sattuisi niin leiriltä ilmoitettaisiin.

Kati innolla odottaa jo seuraavaa kesää ja seuraavia Vierumäen Leiritulia.

- Palautteenantoon palautekysely leirin jälkeen tai leirin aikana jokin iso taulu johon lapset voi käydä kirjottamassa ideoitaan ja toiveitaan --> näin varmistetaan jatkuva kehitys.

- Leirin aikana voisi jokainen ryhmä kuvata pienen videopätkän omasta päivästä ja ottaa kuvia, joita voitaisiin jakaa leirin aikana somessa vanhemmille katsottaviksi.