

## **Keravan Voimistelijoille uusi liikuntapalvelukonsepti palvelumuotoiluprosessia hyödyntäen**

Tarja Schneider-Lehto

Opinnäytetyö

Liikuntajohtamisen ja valmennuksen  
koulutusohjelma

YAMK

2020



<b>Tekijä</b> Tarja Schneider-Lehto	
<b>Koulutusohjelma</b> Liikuntajohtamisen ja valmennuksen koulutusohjelma YAMK	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Keravan Voimistelijoille uusi liikuntapalvelukonsepti palvelumuotoilu-prosessia hyödyntäen	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 58 + 9
<p>Liikunnan ilon kokeminen tulisi olla kaikkien perusoikeus ja oikeus myönteisiin kokemuksiin riippumatta henkilökohtaisista ominaisuuksista. Liikunnan harrastaminen on terveyttä ja hyvinvointia edistävä, yksilön kokonaisvaltaista elämänlaatua kohottava. Tämä opinnäytetyö sai alkunsa Helsingin yliopiston keväällä 2019 julkaistun tutkimuksen pohjalta, jossa ylipainoiset vyötärölihavat käyttivät kuuden viikon ajan hulavannetta 13 minuuttia päivittäin ja saivat merkittäviä tuloksia aikaiseksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää uusi liikuntapalvelukonsepti Keravan Voimistelijoille ja kohderyhmäksi haluttiin vähän tai ei lainkaan liikuntaa harrastavia keskivartalolihavia, joille liikuntaryhmään osallistuminen on ollut haasteellista johtuen kehonkuvasta. Tavoitteena oli kehittää terveyttä edistävä ryhmäliikuntakonsepti, joka tuottaa liikunnan iloa ja hyvää oloa.</p> <p>Kehittämistyö alkoi keväällä 2019 ja elokuun lopussa pilottiryhmä aloitti kymmenen viikon Hula Hoop – ryhmäliikuntakurssin. Kurssille osallistui 27 naista ikäjakaumaltaan 34 – 74 -vuotiasta. Ryhmä kokoontui kerran viikossa 50 minuutin liikuntatunnille, jossa käytettiin välineenä 1,2 kg hulavannetta. Osallistujat sitoutuivat kymmenen viikon ajan pyörittämään vannetta päivittäin 10 – 13 minuuttia. Tavoitteena oli kaventaa vyötäröä ja saada paino laskemaan. Kehittämistyön teoreettinen viitekehys perustui mukailleen Stefan Moritzin palvelumuotoilun, Service Design -prosessimalliin. Palvelumuotoilun kuuden vaiheen kautta luotiin uusi asiakaslähtöinen palvelukokonaisuus. Palvelun suunnittelun keskiössä oli palvelun käyttäjät ja heitä osallistettiin aktiivisesti kehittämisprosessin eri vaiheissa. Aineistoa kerättiin haastattelemalla, havainnoimalla ja loppukyselyllä.</p> <p>Kehittämistyön tuloksena syntyi kymmenen viikon ryhmäliikuntakonsepti. Projektin aikana kehitettiin viisi 50 minuutin hulavanne – ohjelmaa ja laadukas materiaali tuleviin hyvinvointiprojekteihin. Lähes kaikki saavuttivat henkilökohtaiset tavoitteet. Tärkeimpinä tavoitteina toteutui vanteen käsittelytaitojen kehittyminen ja vyötärön mittojen kaventuminen. Osallistujien mielestä tunnit olivat tehokkaita ja riittävän haasteellisia. Kaikki osallistujat kokivat liikunnan iloa ja hauskuutta. Saatujen palautteiden ja jälkikyselyn perusteella voidaan päätellä, että tämä kurssi vastasi enemmistön odotuksia ja tälle kurssille on tarvetta. Lisäksi seuralle tuotettiin yleishyödyllinen palvelupolku.</p> <p>Saatujen tulosten perusteella voidaan sanoa, että palvelumuotoiluprosessin avulla voidaan kehittää asiakaslähtöinen liikuntapalvelukonsepti. Pilottikurssi osoitti, että tuloksia saavutetaan päivittäisellä harjoittelulla, jolla on merkittävä terveyttä edistävä vaikutus. Tuntikonsepti jää pysyvästi seuran tuntitarjontaan ja sitä hyödynnetään myös kaupallisesti.</p>	
<b>Asiasanat</b> Terveysliikunta, tuotteistaminen, Hula Hoop- ryhmäliikunta	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Palvelumuotoilu.....	4
2.1	Palvelumuotoilun prosessimalli Moritzin tapaan .....	5
2.2	Asiakasymmärrys.....	6
2.2.1	Ymmärtäminen.....	6
2.2.2	Kiteyttäminen .....	8
2.3	Konseptisuunnittelu.....	10
2.3.1	Ideointi .....	11
2.3.2	Konkretisointi .....	12
2.3.3	Seulominen .....	13
2.4	Toteutus.....	14
3	Hulavannetutkimus ja käyttösuositus.....	15
4	Kehittämistyön tavoitteet, menetelmät ja rajaukset.....	17
5	Kehittämistyön vaiheet .....	18
5.1	Kehittämistyön lähtötilanne .....	18
5.2	Kartoitus.....	20
5.2.1	Asiakasymmärrys ja kiteytys .....	20
5.3	Palvelusuunnittelu .....	27
5.3.1	Ideointi, konkretisointi ja seulonta.....	27
5.4	Toteutus.....	35
5.4.1	Palvelun toteutus.....	35
5.5	Seuranta ja jatkuva kehittäminen .....	37
5.5.1	Kysely kurssin päättäneille .....	38
6	Tulokset .....	48
7	Pohdinta.....	51
	Lähteet .....	55
	Liitteet.....	59
	Liite 1. Kurssimainos .....	59
	Liite 2. Asiakasprofiilit.....	60
	Liite 3. Tunnin rakenne.....	62
	Liite 4. Esimerkki tunnin sisällöstä .....	63
	Liite 5. Loppukysely.....	64

# 1 Johdanto

Keskivartalolihavuus, vyötärölihavuus, alavatsamakkarat, vatsarasva tässä vain muutama käsite, joita vastaan pyritään eri tutkimuksilla kehittämään keinoja edistää kansanterveyttä. Lihavuus on yksi merkittävimmistä kansanterveydellisistä ongelmista Suomessa. FinTerveys 2017 – tutkimusraportin mukaan lihavuus on työikäisten 30 – 64-vuotiaiden keskuudessa kasvanut vuodesta 2011 vuoteen 2017. Mikäli kansalaisten elintavat eivät muutu oleellisesti, niin kasvusuunta on edelleen nouseva. Tutkimuksen mukaan 25 % aikuisista voidaan luokitella lihavaksi ja 46 % eli lähes puolet aikuisista ovat vyötärölihavvia. Naisista 63 prosenttia ja miehistä jopa 72 prosenttia oli ylipainoisia. (THL 2018, 47.)

Harjunen on tutkinut lähinnä naisten lihavuuskokemuksia ja kirjoittaa Urheilun takapuoli – teoksessa paradoksin: ”Lihavan liikkujan pitäisi ikään kuin olla laihtunut jo ennen kuin aloittaa liikunnan, joka voisi mahdollisesti auttaa laihtumisessa.”

Harjunen ottaa tutkimuksessaan myös esille erään naisen kirjoituksen yleisönosastolla, jonka kokemukset kuntosalilla oli ikävät.

Eräs nimimerkki kirjoitti:

”Häpeä ja nöyryytys sai minut lähtemään pois salilta. Kaikki pysähtyivät tuijottamaan ja nauramaan minulle yhden nuoren pojan kommentin vuoksi ” Ootteko nähny valaan ennen pyöräilevän.” Sen jälkeen en ole kehdannut mennä, vaikka haluaisin.”

Harjunen jatkaa, että yleisesti kulttuurissamme ja myös liikunnan kentällä näyttää olevan normatiivinen oletus liikkuvan ihmisen ulkomuodosta, joka on hoikka ja atleettinen. Tämä on vahingollista, ensinnäkin se voimistaa käsityksiä, että lihava ruumis on aina huonokuntoinen, sairas ja liikkumaton. Toiseksi se leimaa lihavat ihmiset liikkumattomiksi ”sohva-perunoiksi”, liikkuvatpa he tai eivät, sekä tuottaa ja vahvistaa ennakkoluuloja ja moraalista halveksuntaa heitä kohtaan. Harjunen käyttää kirjoituksessaan ihmisvartalosta käsitettä ruumis, jota yleensä vältetään vartalosta tai kehosta puhuttaessa. Harjunen jatkaa, että tämä on haaste niin liikunnan ammattilaisille, kanssaliikkuville kuin yhteiskunnalle, kuinka voisimme rakentaa kuntoliikunnasta aidosti tasa-arvoisen tilan, joka ei sulkisi ulos, vaan kutsuisi ihmisiä luokseen heidän sukupuolestaan, ruumiin ulkomuodostaan tai oletetusta terveydentilastaan riippumatta. Tähän haasteeseen haluttiin tarttua ja tässä kehittämistehävässä halutaan juuri avata ovia heille, jotka ovat mahdollisesti kokeneet halveksuntaa liikuntakokemuksessa. (Harjunen 2016, 166, 174 - 175.)

Seija Aunila kirjoittaa Ylen julkaisussa, että Helsingin kauppakorkeakoulun naistoimikunta järjesti vuonna 1949 hula-hula-tanssiesityksen kerätäkseen rahaa rakennusprojektiin, jol-

lolin naiset päättivät käyttää naisellista kauneutta ja liikunnallista lahjakkuutta hyödyksi. 50-luvun lopulla myös Tokion suurimmista tavarataloista myytiin vannevarastot loppuun kymmenessä minuutissa. Nyt 70 vuotta myöhemmin vanteet loppuivat kauppojen hyllyiltä, kun väline nousi uuteen suosioon yliopiston tutkimuksen tulosten julkaisun seurauksena. (Aunila, 2006.)

Hulavanne ei ole uusi väline. Hulavanne eli lannevanne on suuri vanne, jonka tiedetään pyöriineen egyptiläisten lasten lanteilla ja antiikin Kreikassa. Vanteet valmistettiin kuivatusta viinirypäleistä, pajusta, rottingista tai muista luonnonmateriaaleista. Kuntoiluun valmistetut 1,2kg – 2 kg nykyaikaiset vanteet ovat pehmustettuja ja noin 100 cm halkaisijaltaan. Vanne vahvistaa tehokkaasti syviä vatsa- ja selkälihaksia, sekä reisi- ja pakaralihaksia. (Hulahooping, 2020.)

Garcia-Falguer (2016) tuo tutkimuksessaan vahvasti esille hulavanteen urheilullista merkitystä. Hän on tutkinut kuinka fysiikan lait vaikuttavat hulavanteella harjoiteltaessa. Vanteen pyöriessä keskipakoisvoima vaikuttaa merkittävästi kehon eri osiin ja hän painottaa työssään, että Hula hoop - harjoittelu on urheilua, joka vaatii taitoa ja tasapainoa, samoin kuin monet muutkin urheilulajit. Garcia-Falguer jatkaa, että Hula hoop ei ole urheilua vain siksi, että se lisää kehon aineenvaihduntaa ja muokkaa vyötäröä. Hän viittaa kansainväliseen kouluttajaan Hulagirl Christabel Zamorin kirjoitukseen Health Journal -lehteen vuonna 2009, että hulavanne harjoittelussa pakarat ja reidet työskentelevät aktiivisesti mukana ja kuluttavat 200 kaloria 20 – 30 minuutissa tai jopa 600 kaloria tunnissa. Zamor kehuu kirjoituksessaan, että hulavanne -tunnilla kulutetaan paljon enemmän energiaa kuin Pilates -tunnilla. Garcia-Falguer jatkaa, että se on myös urheilua, koska sillä on vaikutusta ryhtiin, tasapainoon ja mielenterveyteen, eli tapaan, jolla liikutamme vartaloa. (Garcia-Falguer 2016, Zamor, 45 -48, 2009.)

Garcia-Falguer (2016) viittaa myös Stevensin, Smithin ja Bryanin vuonna 2016 tekemään tutkimukseen, jossa tuodaan esille selän ja rintakehän lihakset, jotka aktivoituvat hulatessa. Ne pitävät yllä lihastasapainoa yhdessä vatsalihasten kanssa. Kehosta ulospäin suuntautuvissa liikkeissä myös olkapään, käsivarsien, reisien, polven ja lonkan nivelet kuormittuvat eri lailla. Mitä haasteellisempi tanssi, sitä suurempi määrä lihaksia työskentelee ja sitä paremmin harjoitus lisää liikkuvuutta. Kuntoilumuotona Hulavanne saattaa kuitenkin olla hauskenempi kuin kävely; kokeellisessa tutkimuksessa osoitettiin vertaamalla harjoittelua kävelijöihin ja harjoittelijoihin hulavanteella, niin hulavanneharjoitteluun osallistuvat kokivat myönteisemmän vaikutuksen ja aerobisemman harjoituksen, kuin jotka osallistuivat kävellyn kirjoittaa Stevens ym. (Garcia-Falguer 2016, Stevens, Smith & Bryan, 2016).

”Vyötärö kesäkuuntoon hulavannetta pyörittäen”, uutisoi Lehtinen Helsinki.fi – sivustolla kesäkuussa 2019 ja samana päivänä Salonen uutisoi Iltalehdessä ”Nyt lähtee vatsarasva ja selkäkivut!” Sensaatiomainen harjoitus kaventaa vyötäröä jopa 8 senttiä kuudessa viikossa ilman laihduttamista. (Lehtinen & Salonen, 2019). Yllä olevat uutiset saivat kesäkuun alussa valtavan mediahuomion. Helsingin yliopiston rasvamaksatutkimuksen merkittävät tulokset vyötärön kaventumisella hulavanteen pyörittämisellä saivat aikaan myös tämän opinnäytetyön aiheen. Tuli tarve kehittää uusi ryhmäliikuntakonsepti, jolla on merkittävää terveydellistä vaikutusta.

Kehittämistyön tilaaja on Keravan Voimistelijat ja sen tavoitteena on saada vuosittain vähintään yksi uusi taloudellisesti kannattava palvelutuote markkinoille. Tämän työn tavoitteena on kehittää uusi liikuntakonsepti ja työn tuloksena syntyy terveyttä edistävä liikuntatuote seuran viikoittaiseen tuntitarjontaan. Liikuntakonseptissa tullaan käyttämään trendikästä hulavannetta.

## 2 Palvelumuotoilu

Palveluiden kehittäminen yrityksissä on viimeisen kymmenen vuoden aikana noussut perinteisestä tuotelähtöisestä ajattelutavasta kohti palvelulähtöistä ajattelua. Palveluiden merkitys on kasvanut, mikä nähdään yhteiskunnallisena muutoksena. Koivisto, Säynäjäkangas ja Forsberg (2019) sekä Ojasalo, Moilanen & Ritalahti (2015) mukaan palvelullistaminen nähdään muutosprosessina, jonka myötä yritys uudistaa tai kehittää omaa tarjontaansa, jota tarvitaan nopeassa toimintaympäristön muutoksessa pysymisessä ja uusien innovatiivisten avauksien luomisessa. Tämän tavoitteena on tyydyttää entistä paremmin ja laajemmin asiakkaiden tarpeita, syventää asiakassuhdetta, saavuttaa kilpailuetua markkinoilla sekä parantaa yrityksen kilpailukykyä. Palvelumuotoilu tuo aidon asiakasarvon ja syvällisen ymmärryksen asiakkaan tarpeista ja haluista. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 17. Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2015, 73.)

Palvelumuotoilu antaa selkeän prosessimallin, menetelmiä ja työkaluja, joilla voidaan kehittää palveluita. Palvelumuotoilulla luodaan käyttäjille helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia ja vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia sekä erottuvia palvelukonsepteja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 71 – 72.) Koivisto ym. ja Ojasalo ym. määrittelevät, että palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen siten, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita, että palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Palvelut ovat johdonmukaisia, jotka ovat myös palveluntarjoajalle taloudellisesti kannattavia, kilpailuetua rakentavia tai muutoin palveluntarjoajan toiminnan vaikuttavuutta lisääviä. Palvelumuotoilulla halutaan edistää palvelujen käytön ja kuluttamisen sujuvuutta, helppoutta ja vaivattomuutta, mutta myös elämyksellisyyttä sekä tunteisiin ja arvoihin vetoavuutta. Sen avulla voidaan innovoida markkinoille täysin uusia palveluja tai kehittää olemassa olevia palveluja vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Muotoiluajattelussa halutaan tehdä kehittämisen avulla ihmisten arjesta parempaa, sujuvampaa ja elämyksellisempää. Muotoiluajattelu asettaa ihmiset eli palvelun käyttäjät kehittämisen keskiöön ja pyrkimyksenä saada heidät osallistumaan aktiivisesti kehittämisprosessin eri vaiheisiin. Muotoiluajattelussa pyritään syvälliseen ymmärrykseen kehittämisen kohteena olevien eri osapuolten eli asiakkaiden, kumppanien ja eri sidosryhmien osallistamisella. Näin saadaan esille ideoita ja ratkaisuja, joita ei muuten mahdollisesti tulisi esille. Palvelumuotoilun keskeinen ominaispiirre on kokemuksellinen suunnittelu, jolloin visualisointi ja prototypointi korostuvat. (Koivisto ym, 2019,34, 37; Ojasalo ym. 2015, 71- 72.)

Tuulaniemen (2011) ja Koiviston ym. mukaan palvelumuotoilun kehittämisen keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä eli asiakas. Palvelu tuotetaan aina asiakkaalle, joka on sen käyt-

täjä ja joka parhaiten tietää mitä tarvitsee tai haluaa. Palvelukokemuksessa on oleellisesti mukana asiakaspalvelijat. Asiakkaat ja asiakaspalvelijat muodostavat yhdessä palvelukokemuksen, jossa vuorovaikutus on keskeinen palvelukokemuksen rakentumisessa. Oleellista on ymmärtää, erikseen ja yhdessä molempien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. Palvelu on prosessi, palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Kontaktipisteiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Palveluntarjoaja voi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen aistiärsykeillä palvelun eri kontaktipisteissä esimerkiksi vuorovaikutus esineiden, laitteiden, tilojen ja ihmisen kanssa. Ambient design on suunnittelu-alojen hyödyntämä osaamisalue, jossa hyödynnetään ääniä, värejä, valoja, tuoksua, makuja ja materiaaleja erilaisten tunnelmien luomisessa. Eri tunnelmilla pyritään suunnitelmallisesti vaikuttamaan asiakkaaseen. Palvelumuotoilu on parhaimmillaan ambient designia, toteaa Tuulaniemi. Peltola (2000) korostaa, että asiakkaan hurmaamiseen tarvitaan määrätietoista toimintaa, se ei synny vahingossa. Jos ja kun halutaan, että asiakas kulkee kylillä kehumassa yritystänne, on tehtävä jotain sellaista, jota hän ei osaa odottaa. Asiakas on saatava tuntemaan ja sanomaan: ”MAHTAVAA!” Ällistytymiseen tarvitaan aina työstään innostunut ihminen. (Tuulaniemi 2011, 71, 78 – 80, Koivisto ym. 2019, 35, Peltola 2000, 104.)

## 2.1 Palvelumuotoilun prosessimalli Moritzin tapaan

Stefan Moritz on kansainvälinen valmentaja ja konsultti, joka keskittyy palveluinnovaatioihin ja asiakaskokemukseen. Moritz nostaa asiakkaan palvelumuotoilun keskiöön ja toteaa, että asiakkaat ansaitsevat paremman palvelun ja kokemuksen sekä organisaatiot, jotka luovat asiakasarvoa, menestyvät. Moritz määrittelee palvelumuotoilun seuraavasti.

”Palvelumuotoilu auttaa innovoimaan eli luomaan uutta tai kehittämään jo olemassa olevia palveluita ja tekemään niistä hyödyllisempiä, käyttökelpoisempia, asiakkaille houkuttelevampia ja tehokkaampia yrityksille. Se on uusi kokonaisvaltainen, monialainen ja useita aloja yhdistävä.” (Moriz, 2005, 7.)

Tuulaniemi määrittelee palvelun kehittämisen, että se on aina luonteeltaan uuden luomista ja sitä kautta ainutkertaista. Siten palvelumuotoilun määrittelemisen ja kuvaamisen täysin yhdenmukaiseksi ja tiettyyn vakiomalliin meneväksi prosessiksi ei ole mahdollista. Ei ole mahdollista kuvata prosessia, joka toimisi yksi yhteen kaikenlaisten palveluiden kehittämisessä ja kaikissa tilanteissa, vaan yleisen toimintamallirungon. Mallia voi soveltaa omien palveluiden kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Palvelumuotoilu perustuu prosessimalleihin, joiden ominaisuutena on kattava tiedonhankinta, yhteinen ideointi ja erilaisten mallien kehittäminen sekä niiden nopea pilotointi. Saadun



kokemuksen pohjalta tehdään analyysi ja uudelleen määrittely. (Ojasalo ym. 2015.) Koivisto ym. kiteyttävät palvelumuotoilun kehittämisotteen tunnuspiirteet ymmärtämisen, osallistamisen ja yhteensovittamisen vaiheisiin. Ymmärtämisen lähtökohta perustuu käyttäjien tarpeiden tai ongelman syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Menetelminä hyödynnetään esimerkiksi haastattelua tai havainnointia. Ymmärtämisellä varmistetaan, että kehittämisellä lähdetään ratkaisemaan oikeita ongelmia. Prosessi etenee osallistamisella sidosryhmiä ja olennaisena osana on testaaminen sekä arviointi, jolla varmistetaan toimivuus ja kehittämisen oikea suunta. Viimeisessä vaiheessa eli yhteensovittamisessa huomioidaan käyttäjien tarpeet, tekninen toteutettavuus, että yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet, yrityksen menestys ja hyödyllisyys käyttäjille toteutuvat. (Koivisto ym.2019, 50 -51; Ojasalo ym. 2015, 74.)

Moritzin palvelumuotoiluprosessi etenee kuuden prosessivaiheen kautta (kuva 1). Nämä vaiheet ovat 1. ymmärtäminen, 2. kiteyttäminen, 3. ideointi, 4. konkretisointi, 5. seulominen ja 6. toteuttaminen.



Kuva 1. Palvelumuotoilun vaiheet mukaillen Moritzin prosessia 2005 (Moritz 2015)

## 2.2 Asiakasymmärrys

### 2.2.1 Ymmärtäminen

Moritzin palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakasymmärryksestä, jossa pyritään kartuttamaan mahdollisimman laajasti ja tarkasti asiakkaan tarpeet ja toiveet, samoin liiketoiminnan tavoitteet sekä huomioiden yrityksen arvot, visio ja strategia. Asiakasymmärrystä voidaan konkreettisesti kartoittaa haastattelemalla ja havainnoimalla sidosryhmiä tai asiantuntijoita sekä kuvaamalla käyttöympäristö. Asiakasymmärrystä ja mahdollisuuksien kartoittamisvaiheessa keskitytään keräämään ja analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Käsitellään olemassa olevaa tietoa asiakkaista, kävijätilastoista ja palautteista. Palvelua suunnitellaan vastaamaan käyttäjien tarpeita ja toiveita, joten loppukäyttäjien todelliset tarpeet ja

motiivit on tärkeä havaita ja tunnistaa. Palvelumuotoilulle on tyypillistä, että loppukäyttäjät eli asiakkaat osallistuvat eri tavoin ja erivahvaisin panoksin prosessin eri vaiheissa.

Palvelukonsepti on hyvä silloin, kun se tuottaa asiakkaalle ja palvelun tuottajalle arvoa. Edellytyksenä on hyvä tieto asiakkaan käyttäytymisestä, jolloin pystytään kehittämään juuri asiakkaan tarpeisiin ja arvoihin pohjautuva palvelutuote. Näin kehittyy palvelu, josta asiakas on valmis maksamaan ja samalla se tuottaa etua myös palvelun tuottajalle. (Tuulaniemi 2011, 142 – 143.)

Ymmärtämisen vaiheessa osallistetaan tilaajaa haastattelemalla ja keskustelemalla eri teemoista. Tilaajan kanssa sovitaan ajankohta, jossa muutamassa tunnissa kerätään tehokkaasti tietoa keskustelemalla. Saatu aineisto dokumentoidaan ja käsitellään myöhemmin. Asiakkaita osallistetaan ja heille järjestetään tilaisuus, jossa keskustellaan motiiveista, toiveista ja ideoidaan yhdessä vapaasti keskustelemalla. Kehitystehtävän käytännön osuudessa havainnoidaan eli toimintaa ja käyttäytymistä. Tutkijan empaattinen lähestyminen tutkimuskohteeseensa eli elävään ihmiseen ja koko osallistuvaan ryhmään on välttämätöntä. Empatia eli aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään onkin yksi palvelumuotoilun keskeisempiä asioita. Haastatteluilla saadaan tietoa ja rakennetaan ymmärrys asiakkaiden tavoista ja ajatuksista sekä kokemuksia niin palvelua tuottaessa kuin käytettäessä. Tätä tietoa käytetään innoittamaan ja ohjaamaan suunnittelua. (Tuulaniemi 2011, 146 – 147.)

Koivisto ym. toteavat, että asiakkaat odottavat, että heidän asiakassuhdettaan arvostetaan ja haluavat, että heidät kohdataan ihmisinä numeroiden sijasta. Samalla asiakkaat ovat entistä innokkaampia kokeilemaan uusia palveluita ja haluavat tulla yllätetyiksi. Palvelun tulee tuottaa heille arvoa ja hyötyä, josta he ovat valmiita maksamaan tai muuten uhraamaan aikaansa sen kuluttamiseen. Syväisemmät asiakassuhteet syntyvät sellaisten tarpeiden tunnistamisen ja tyydyttämisen myötä, jotka synnyttävät asiakkaalle emotionaalista ja symbolista arvoa. Asiakkaat etsivät enemmän uudenlaisia kokemuksia, jotka tarjoavat elämyksiä ja merkityksiä asiakkaan elämässä. Tämän vuoksi asiakasymmärryksen saamiseksi on käytettävä aikaa ja vaivaa. (Koivisto ym. 2019, 22 – 23.)

Asiakasymmärryksen keräämisen työkaluna käytetään yleisesti tunnettua Brainstorming -menetelmää eli klassista aivoriihi -menetelmää, jota myös käytettiin tässä kehittämistehtävässä. Ryhmälle järjestetään kokous ja käsiteltävä aihe kirjoitetaan esimerkiksi taululle tai muulle alustalle, josta kaikki voivat sen nähdä. Mitä tarkemmin ja selkeämmin aihe on tuotu esille tai määritelty sen helpompi osallistujien on asiaa ideoida. Ryhmä alkaa vapaasti ideoida ja kaikki ideat kirjoitetaan taululle. Tarkoituksena on antaa ajatusten virrata vapaasti. Vältetään kritiikkiä ja toisten ideoiden keskeyttämistä. Tavoitteena on tuottaa mahdollisim-

man paljon ideoita. Turha keskeyttäminen tai ideamäärän määrittely saattaa aiheuttaa turhaa jännitystä ja ideoiden jäämistä vähäiseksi. Kun ideoita on saatu riittävästi ja kukaan ei halua lisätä, ideointi päättyy selvästi. Tämän jälkeen ideat järjestetään sopiviin aiheryhmiin ja yhdistetään samalaiset ideat. Lopuksi valitaan ideat, joita jatkokäsittellään ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. (Mycoted 2020.)

### **2.2.2 Kiteyttäminen**

Kiteyttämävaiheessa analysoidaan ja tulkitaan kerätty aineisto. Hankitun tiedon ja ymmärryksen pohjalta syvennetään ymmärrystä sekä ideoidaan mahdollisimman avoimesti uusia ratkaisuja. Tavoitteena on saada kokonaisvaltainen ymmärrys asiakkaasta ja löytää asiakastarpeet. Saadun tiedon ja asiakasymmärryksen keräämisen tavoitteena on luoda kokonaisvaltainen suunnittelun perusta. Kerätystä aineistosta valikoidaan oleelliset näkökulmat ja saatu tieto kiteytetään muotoon, jota on helppo hyödyntää uuden palvelukonseptin kehittämisessä. (Innanen 2018.) Laadullinen data eli haastattelut ja havainnointi voidaan muuttaa kolmesta seitsemään asiakas- tai käyttäjäprofiileiksi. Käyttäjäprofiilit ovat käyttäjäryhmien arkkityyppejä, joista voi päätellä muun muassa asiakkaan motivaation, tavoitteet sekä käyttäytymisen eri palvelun käyttökonteksteissa. Profiileilla saadaan havainnollisesti tietoa käyttäjätarpeiden erilaisuudesta, jotta yleisluonteinen olettaus asiakkaiden tarpeista jää pois ja saadaan oikea asiakastarve suunnittelun keskiöön. (Moilanen, 2019.) Asiakasprofiilien työkaluna voidaan käyttää esimerkiksi Lab8 – Service Experience Lab lakanaa (kuva 2). (Innanen 2018, 31; Moilanen, 2019.)

LAB8  
TOOLKIT  
INSIGHTS  
PERSONA MAP

3 reasons to engage with you:

Who am I?

3 reasons for me not to engage with you:

Add picture or drawing

Persona name:

Group / Segment

My skills:

My interests:

My motivations:

My dreams:

My expectations:

Lab8 - Service Experience Lab | www.lab8.fi | lab8@haaga-helia.fi

Haaga-Helia

Kuva 2. Asiakasprofiilin työkalu ( Lab8 – Service Experience Lab )

Kuvassa 2 on esimerkki Lab8 – Service Experience Labin kehittämästä asiakasprofiilityökalusta. Lakanan avulla luodaan kuvaus asiakkaan taidoista, unelmista, motivaatiosta, kiinnostuksen aiheista ja odotuksista. Lisäksi saadaan kuva asiakkaan sitoutumisesta. Profiilien avulla luodaan koko kuva asiakkaasta, jolloin samaistuminen on helpompaa ja asiakasymmärrys syvenee. Asiakasprofiilin työkaluja on erilaisia, joilla saadaan kartoitettua asiakkaan tarpeet tapauskohtaisesti. Työkalun voi halutessaan toteuttaa tilaajan ohjeistuksen mukaisilla fonteilla, väreillä, logoilla ja omille pohjille. Saadusta aineistosta kiteytetään käyttäytymismalli yhden lauseen motoksi. Saatua tietoa on osattava tulkita mielekkäällä tavalla ja yhdistellä muihin tietolähteisiin. Tuulaniemi toteaa, että on kyettävä toimimaan ihmisiä liikuttavalla tavalla, jotta siitä olisi todellista hyötyä palvelun kehittämisessä. Asiakasprofiileissa kiteytetään tutkimuksessa esiin nousseet toimintamallit ja toiminnan motiivit. Asiakasprofiili on kuvaus tietyn ryhmän eli tutkimusryhmästä esiin nousseen heimon kuvaus. Yksittäinen löydös voi olla merkittävä asiakastutkimuksessa, mutta tärkeämpää on havaita suuremman ryhmän toteuttama toimintamalli. Suuremmasta ryhmästä havaitun toimintamallin perustalle voidaan lähteä rakentamaan ratkaisuja ja palveluita. Tuulaniemi pohjustaa, että kaikilla ihmisillä on hallitseva käyttäytymisprofiili, joka ohjaa yleensä toimintaa ja valintoja suhteessa määrättyyn tarjoomaan. Tietyissä tilanteissa ja olosuhteissa jokin piilevä käyttäytymismalli nousee esiin. Kun suunnittelijat ymmärtävät erilaisia käyttäytymisprofiili-

leja ja niiden taustalla olevia arvostuksia, tavoitteilla ja merkityksillä voidaan luoda edellytykset asiakaskokemukselle, joka samaan aikaan sekä vastaa asiakkaan piileviin tarpeisiin, puhuttelee ja synnyttää lojaliteettia, että muuttaa asiakaskäyttäytymistä suuntaan, joka on liiketoiminnallisten tavoitteiden ja mittareiden kannalta mielekästä. (Tuulaniemi 2011, 154 - 155.)

Koiviston ym. (2019) kehittämisotteen mukaan määrittelyvaiheessa analysoidaan ja tulkitaan kerätty tieto ymmärrykseksi. Seuraavissa vaiheissa ryhdytään ideoimaan ratkaisua. Analyysi perustuu asiakastarpeisiin ja nostaa kiinnostavia löydöksiä. Syntynyt ymmärrys pyritään kiteyttämään helposti hyödynnettävään muotoon, esimerkiksi asiakasprofiileiksi, palvelupoluksi tai suunnitteluohjureiksi. (Koivisto ym. 2019, 45 – 46.)

Design driverit eli suunnitteluohjurit ovat suunnittelua ohjaavia määrittelyjä, jotka muodostuvat asiakastutkimusten löydösten perusteella. Suunnitteluohjurit ovat tutkimustuloksista johdettuja suunnittelun ohjaimia, joiden avulla asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatio tuodaan suunnitteluprosessin keskiöön: hyvin valitut ja arvioidut suunnitteluohjurit auttavat suunnittelijoita kehittämään selkeitä ja vahvoja konsepteja, joissa on mukana tärkeimmät asiakastavoitteet. Asiakkaiden tarpeet kirjataan asiakasprofiileihin suunnittelua ohjaamaan. Suunnitteluohjurit ovat kiteytyksiä siitä, mitä palvelun tulisi tarjota tai mihin tarpeeseen vastata. (Tuulaniemi 2011, 156 – 157.)

Savolaisen mukaan suunnitteluohjurit tulevat usein toimeksiantajalta. Ne määrittelevät millainen tuotteen tulisi olla ja mihin tarpeeseen sen tulisi vastata. Niiden tarkoitus on auttaa suunnittelijaa pysymään ideoinnissaan tietyllä polulla. (Savolainen, 2016.) Taneli Heinosen mukaan suunnitteluohjurit muodostuvat käyttäjäymmärryksestä ja palvelun tarjoajan tavoitteista, samalla ne toimivat innoittajana ja vaihtoehtojen näyttäjinä. Suunnitteluohjurit luodaan Heinosen mukaan esimerkiksi kysymyksellä, miten? Miten saadaan ylipainoiset liikukumaan tai miten voi löytää mieleisen harrastuksen? (Heinonen, 2015.) Tohkanen määritteli omassa opinnäytetyössä kolme tärkeintä suunnitteluohjuria analysoidun tutkimusaineiston perusteella, jotka olivat 1. yhdessäolo ja virkistävä katko kiireiseen työrytmiin, 2. monipuolinen kaikille sopiva ohjelma, jossa mukana ulkoilua ja 3. liikuntamotivaation löytäminen Huco sport-profiiliin avulla. (Heinonen 2015, 19; Savolainen 2016, 10; Tohkanen 2014, 36.)

### **2.3 Konseptisuunnittelu**

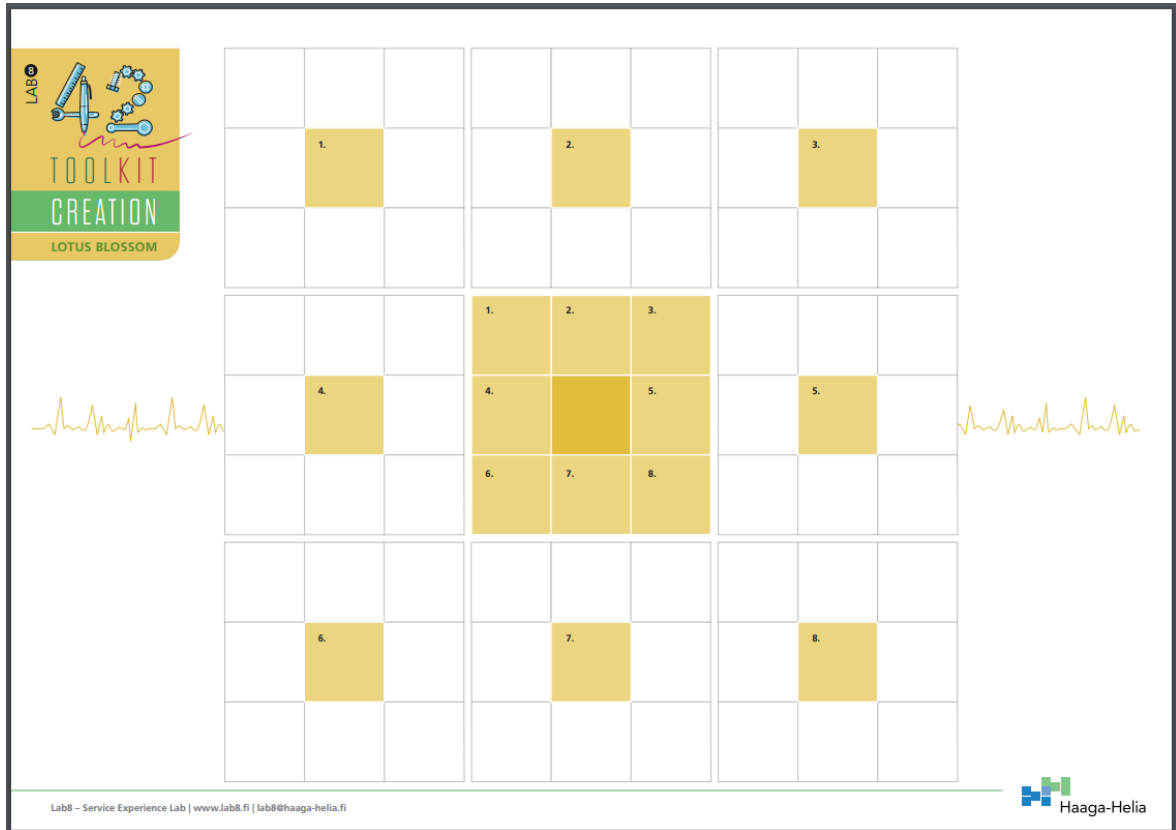
Maijala määrittelee palvelukonseptin kokonaisuudeksi, jossa luodaan yhteinen näkemys palvelun ideasta. Konseptoinnilla määritellään yksityiskohtaisemmin kohderyhmä, jolle palvelu tuotetaan, kuvataan palvelun hyödyt ja resurssitarpeet. (Maijala 2018.) Tuulaniemen

mukaan konsepti on palvelun suuri kuva, siinä kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonseptissa esitetään kokonainen tarina palvelun suurimmista linjoista yksittäisten ideoiden sijaan. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun asiakkaan palvelupolusta, johon on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet siten, että siitä saadaan yhteinen ymmärrys, millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. Palvelukonsepti rakentaa suurempaa kuvaa, mutta antaa myös mahdollisuuden kehittämiselle. Maijala jatkaa, että palvelumuotoilijan tehtävä on esitellä luonnos käytännöllisestä ja kokonaisvaltaisesta palvelusta, jota voi kehittää eteenpäin, eikä sanella tai tuoda valmista konseptia tarjolle. (Maijala 2018; Tuulaniemi 2011, 189.)

### **2.3.1 Ideointi**

Innanen kuvaa, että ideointi vaiheessa tulee kehittää mahdollisimman paljon vaihtoehtoisia ratkaisuja organisaation tavoitteiden ja asiakastarpeiden ohjaamina. Ideoinnin ja konkretisoinnin tukena ovat muotoilun luovat ja ihmislähtöiset menetelmät. (Innanen 2018.) Tuulaniemen mukaan ideoinnin tavoitteena on kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia. Yleinen toimintatapa on lähestyä ongelmaa tai kehityskohdetta mahdollisimman kaukaa ja kriitikittömästi. Ideointiprosessin edetessä ideoinnin kohdetta tarkennetaan. Aluksi tuotetaan mahdollisimman paljon ideoita, jonka jälkeen niiden toteuttamiskelpoisuutta arvioidaan. Ideoinnin synnytysvaiheessa tavoitteena on mahdollisimman suuri rikkaus ideoissa niin määrän kuin laadunkin suhteen. Tähän pyrittäessä on luotava lähes yltyöpositiiviset olosuhteet. Kritiikin ja karsinnan aika on myöhemmin. (Innanen 2018; Tuulaniemi 2011, 180 – 183.)

Ideoinnin työkaluna voidaan käyttää esimerkiksi japanilaisen Yasuo Matsumuran Lotus Blossom -työkalua. Työkalun avulla tuotetaan määrällisesti paljon ideoita (kuva 3).



Kuva 3. Lootuskukka -menetelmä (Matsumura)

Lootuskukka -työkalun avulla saadaan ideoista luotua vielä laadukkaampia ja tarkempia palveluideoita. Työkalun tarkoituksena on ideoiden laajentua ulospäin keskeisestä aiheesta tai teemasta. Tämä työkalu on jalostuneempi versio perinteisestä aivoriihi -työkalusta. Keskineliöön kirjataan ideointitehtävä ja viereisiin terälehtiin ryhmäläiset tuottavat spontaaneja ideoita. Ideat nimetään ja numeroidaan. Seuraavaksi valitaan yksi terälehti-idea jatkoideoinnin kohteeksi ja näin ryhmä tuottaa jälleen viereisiin terälehtiin ideoitaan. Näin jatketaan, kunnes ideoiden määrän katsotaan olevan riittävä. Näistä valitaan parhaat ideat jatkoon ja työestetäväksi eteenpäin. Tällä työkalulla tuotetaan yhdestä keskeisestä teemasta kahdeksan uutta ideaa ja näistä vielä tuotetaan jokaisesta uudet kahdeksan ideaa. Näin voitaisiin jatkaa, kunnes olisi riittävästi ideoitu. (Lab8 – Service Experience Laboratory H-H.)

### 2.3.2 Konkretisointi

Palvelumuotoilulle on tyypillistä kokemuksellinen suunnittelu. Palveluita prototypoidaan, eli palvelua konkretisoidaan ja visualisoidaan erilaisten mallien avulla. Prototypoinnissa tarkastellaan tulevan palvelun kokemuksia. Konkreettisia malleja on helppo viedä todellisten

asiakkaiden testattaviksi. Näin nähdään, toimiiko palvelu ja onko se haluttava. Saatujen havaintojen pohjalta voidaan nopeasti suunnata kehittämistyötä uudelleen. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 78.)

Innasen mukaan nopeiden kokeilujen avulla saadaan kustannustehokkaasti tietää, mitkä ratkaisuisia ovat elinkelpoisia ja joita kannattaa jatkokehittää. Onnistunut kokeilu synnyttää tietoa asiakkaiden hiljaisista tarpeista heidän kokemuksellisen reaktionsa kautta. Kokeilut voivat toimia näin ollen myös tehokkaana menetelmänä lisätä asiakasymmärrystä. (Innanen 2018. [www.palvelumuotoilupalo.fi](http://www.palvelumuotoilupalo.fi))

Tuulaniemi kuvaa prototypointia seuraavasti. Prototypointi on palvelun testausta, jolla testataan, toimivatko kehitetyt konseptit kuten niiden on ajateltu toimivan. Prototypointi on edullinen ja nopea tapa testata konseptien toimivuutta käytännössä. Tämän tehtävänä on tuoda esille asioita, jotka toimivat tai eivät sovellu palveluun. Prototypointi on testausta ja kehittämistä yhteistyössä ryhmän kanssa. Sen avulla voidaan minimoida epäonnistumisen riskejä. (Tuulaniemi 2011, 194.)

Palvelujen prototypoinnilla voidaan testata:

- toimiiko palvelu
- onko palvelu asiakkaan näkökulmasta kiinnostava ja haluttava
- onko palvelua helppo käyttää
- sopiiko palvelu strategisesti palvelun tuottavalle yritykselle
- onko palvelu taloudellisesti ja logistisesti elinkelpoinen palveluntarjoajan näkökulmasta

Erilaisilla prototypoinnin menetelmillä voidaan ideoida palvelun eri kontaktipisteitä, joita palvelutuokiossa voi olla useita. Kontaktipisteitä voivat olla ympäristö, tilat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. (Tuulaniemi 2011, 195.)

### **2.3.3 Seulominen**

Seulontavaiheessa arvioidaan ja yhdistetään saatuja ideoita. Arviointien jälkeen parhaat ideat valikoidaan jatkoon ja keittämistyö jatkuu. Arviointiin voidaan ottaa mukaan loppukäyttäjät. (Koivisto 2007, 75.) Moritz mukaan seulontavaiheessa arvioidaan ja yhdistellään tuotettuja palvelukonsepteja- ja ideoita. Parhaimmat konseptit valitaan jatkokehittäväksi. Arviointiin tuodaan mahdollisia tulevan palvelun käyttäjiä mukaan. Seulontavaiheeseen kuluu myös selittämisvaihe. Sen tärkein tehtävä on pyrkiä tuomaan esiin palvelukonsepti ja -ideat ymmärrettävästi, jotta niitä voidaan arvioida ja keskustelu olisi helpompaa. (Moritz 2005, 137,141.)



## 2.4 Toteutus

Hiltunen painottaa, että hyvän idean kehittyminen loistavaksi palveluksi edellyttää jatkuvaa testaamista ja avointa asennetta kehittämisideoille. Palvelun testaaminen oikeilla asiakkaila läpi palvelukehityksen takaa sen, että palvelun käyttöönottovaiheessa tuote on kiinnostava, asiakaslähtöinen ja sille löytyy käyttäjiä ja rahoitus. Palvelutuote on siis suositeltavaa viedä jo ideointivaiheesta lähtien asiakkaiden arvioitavaksi. Palautteeseen, myös kritiikkiin, kannattaa suhtautua herkällä korvalla ja huomioida saatu palaute jatkokehittämistyössä. (Hiltunen 2017, 20 – 21.)

Moritzin mukaan kehitetään, arvioidaan ja toteutetaan tehtyjä ratkaisuja, prototyyppejä ja prosesseja. Kirjoitetaan liiketoimintasuunnitelmiin, ohjeistetaan ja koulutetaan. Moritz korostaa, että palvelukonsepti ei todennäköisesti ole koskaan täydellistä, jota voidaan aina parantaa. Palvelumuotoiluprosessin toteuttaminen varmistaa parasta mahdollista palvelua. Järjestelmät ovat monimutkaisia ja ympäristö muuttuu, palvelun testaaminen, parantaminen ja ylläpitäminen on aina välttämätöntä. Palvelumuotoilun toteuttamista ei sen vuoksi pidä pitää palvelun kehittämisen loppuna, vaan se on uusi alkua. (Moritz 2005, 145.)

### 3 Hulavannetutkimus ja käyttösuositus

Helsingin yliopiston sisätautiopin professori Hannele Yki-Järvisen kesäkuussa 2019 julkaissu rasvamaksatutkimustulos osoittaa, että hulailulla on merkittävä terveysvaikutus vyötärölihavuuden hallintaan. Tutkimukseen osallistui 55 ylipainoista noin 30 – 60 - vuotiasta henkilöä, jotka jaettiin kahteen satunnaiseen ryhmään. Tutkimukseen osallistuvien vyötärömitta oli yli 90 cm, mikä luokitellaan keskivartalolihavuudeksi. Tutkimuksen alussa ja tutkimuksen aikana osallistujille tehtiin kehonkoostumusta ja aineenvaihduntaa kuvaavia laboratoriomittauksia. Kuuden viikon aikana ensimmäinen ryhmä pyöritti vannetta 13 minuuttia ja toinen ryhmä vastaavasti käveli 10 000 askelta joka päivä. Kuuden viikon jälkeen ryhmät vaihtoivat liikuntalajeja seuraavien kuuden viikon ajaksi. Kävely on helppo toteuttaa ja se on muun muassa yksi ylipainoisille suositeltavista liikuntamuodoista. Hulavanteena käytettiin painotettua 1,5 kg kuntovannetta, jonka halkaisija oli 100 cm ja sen sisäpuolella kaaret. Mitä isompi ja painavampi vanne on, sitä hitaammin se pyörii ja sitä helppokäyttöisempi ja tehokkaampi se on. Hulailu on muinainen tanssi, joka on tehnyt paluun yhtenä aerobisena harjoittelumuotona. Hulavanneharjoittelu aktivoi tehokkaasti keskivartalon lihaksia kuten vatsan-, selän ja alaraajojen lihaksia. (Karger, 2019.)

Yki-Järvisen ryhmässä väitöskirjaa tekevä LL Mari Lahelma totesi haastattelussa, että hulavannetta pyörittäneillä vyötärönympärys pieneni merkittävästi kävelyyn verrattuna. 13 minuutin päivittäisellä pyörityksellä vyötärönympäryksestä lähti keskimäärin kolme senttimetriä. Yksi tähän tutkimusryhmään kuulunut henkilö onnistui kaventamaan vyötäröään kahdeksan senttimetriä kuudessa viikossa. Tämän lisäksi hän mainitsi, että rasvamäärä pieneni ja lihasmassa kasvoi merkittävästi. Kävelyllä ei saavutettu vastaavia muutoksia. Molemmilla liikuntamuodoilla oli kuitenkin vaikutus veren rasva-arvoihin. Hulavanteen pyörityksellä saatiin merkittävä muutos huonon kolesterolin eli LDL -kolesterolin arvoihin, kun taas kävely lisäsi merkittävästi hyvän HDL-kolesterolin määrää. Painon lasku oli molemmissa ryhmissä vähäinen. Yki-Järvisen mukaan vyötärönympäryksen pieneneminen on merkittävä terveyttä edistävä tekijä ja hulavanteen pyörittämisellä saavutettu vyötärön pieneneminen oli yllättävän suuri. Yki-Järvisen totesi vielä, että pelkällä laihduttamisella kolmen senttimetrin vähennys vaatisi useiden kilojen painonpudotuksen. Vyötärölihavuudella on todettu olevan yhteys rasvamaksaan, aikuisiän diabetekseen ja useisiin sydänsairauksiin. (Lehtinen, 2019.)

Yhteenvedon voidaan todeta, että hulavanteella harjoittelu päivittäin 10 – 15 minuuttia on tehokasta ja sillä saadaan merkittäviä terveysvaikutteita lyhyessä ajassa. Hulailu vaikuttaa myönteisesti keskivartalolihavuuden ehkäisyyn, lihaskuntoon ja muihin lihavuudesta aiheutuviin sairauksiin. Hulailu on edullinen kuntoilu muoto ja siihen ei tarvita suurta taloudellista

sijoitusta, lisäksi sitä voi harrastaa kaikkialla. Vanteen hankintahinta vaihtelee hankintapaikasta 15 € - 60 € kappale. Harjoittelu ei rajoitu pelkkään pyörittämiseen, vaan hulavanteella voidaan tehdä monipuolinen harjoittelu sykkeen nostosta aina tehokkaiisiin lihaskuntoliikkeisiin sekä lihashuoltoon. Harjoittelu sopii mainiosti myös miehille. Musiikki tuo harjoitteluun kivan sävyn ja tekee harjoittelusta entistä hauskemman. Eikä kukaan estä haastamasta perheenjäseniä ja vieraita hulavanteen pyörittämiseen. Tämäkin on taitolaji, jonka oppii harjoittelemalla.

## 4 Kehittämistyön tavoitteet, menetelmät ja rajaukset

Tämän kehittämistyön teoreettinen viitekehys perustuu mukaillen Stefan Moritzin palvelumuotoilun polun eli Service Design -lähestymistapaa, jota käytetään palveluiden kehittämistyössä. Tämän kehittämistyön tavoite on kehittää uusi, hauska ja tehokas ryhmäliikuntakonsepti palvelumuotoilun menetelmin 1,2 kg tai 1,5 kg hulavanteella Keravan Voimisteliijoille. Seura tarjoaa harraste- ja kilpavoimistelua eri ikäisille ja tasoisille liikkujille. Kehittämistyön tuloksena syntyy kymmenen viikon Hula hoop- ryhmäliikuntakonsepti. Työn tilaajaorganisaatiolle pilotoidaan kymmenen viikon Hula Hoop – ryhmäliikuntakonsepti ja lopputuotoksena raportoidaan yhteenveto palvelukonseptin sisällöstä ja palautteista. Tuloksia seura hyödyntää aikuisliikunnan kehittämistyössä ja markkinoinnissa. Tuntikonseptia tullaan markkinoimaan muille liikuntapalvelun tuottajille, jolloin tämän kehittämistyön arvo kasvaa.

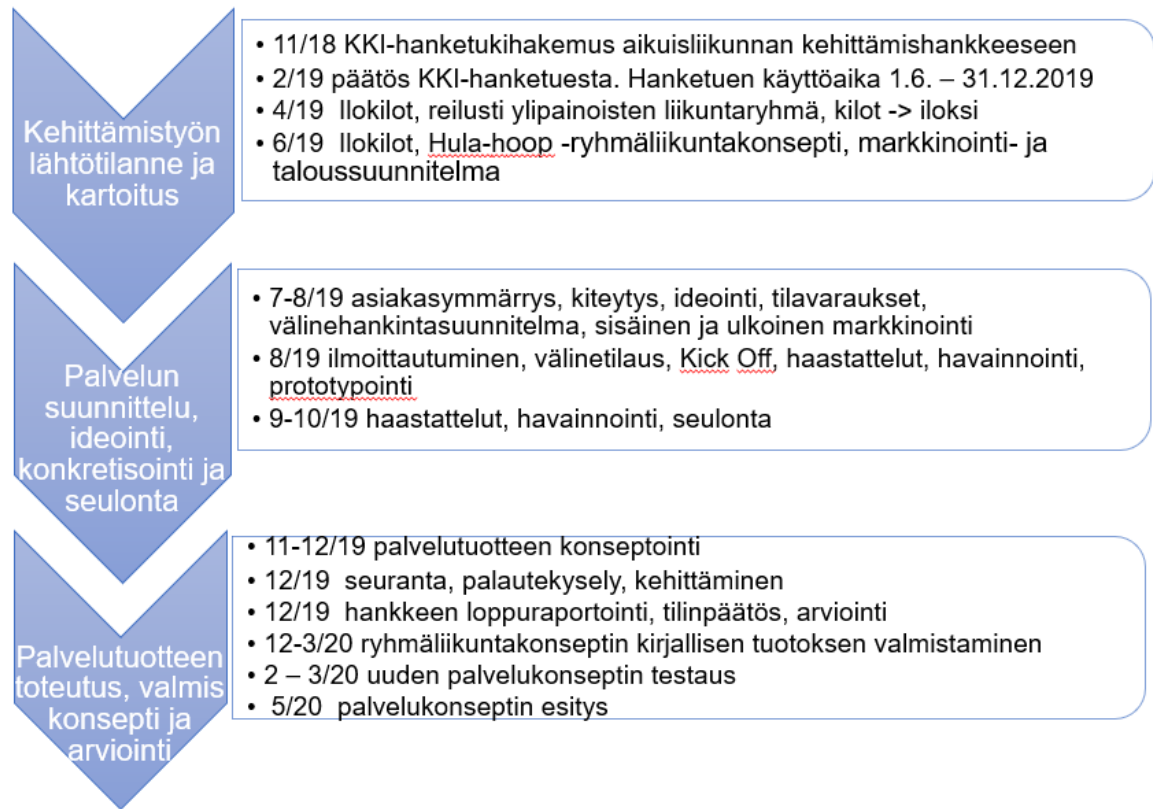
Palvelumuotoiluprosessin mukaisesti tähän kehittämistyöhön osallistetaan tilaaja ja asiakkaat eli käyttäjät. Menetelminä käytetään haastatteluita, kyselyitä, osallistuvaa havainnointia ja pilotointia. Haastattelut toteutetaan yksilö- ja ryhmähaastatteluin. Teoriaosuudessa tuotiin esille palvelumuotoilussa käytettäviä työkaluja ja menetelmiä. Tässä työssä ideointityökaluna käytetään Brainstorming – menetelmää, jolla saadaan kerättyä asiakasymmärrystä. Lootuskukka - menetelmää käytetään saatujen ideoiden jatkojalostuksessa. Suunnitteluohjurit kehitetään tilaajan tarpeiden perusteella ja ne ohjaavat tekijää pysymään suunnittelun keskiössä. Asiakasprofiilit luodaan saatujen haastattelujen ja keskustelujen pohjalta. Pilotoinnin tarkoituksena on testata ja kehittää palvelua kymmenen viikon aikana aidossa ympäristössä oikeiden asiakkaiden kanssa.

Haastattelut toteutetaan heinä – lokakuussa 2019 ja loppukysely toteutetaan joulukuussa 2019. Loppukysely tehdään Webropol- kyselytyökalulla, sähköpostilla ja puhelimitse. Kehittämishankkeeseen saatiin KKI-hankerahoitusta 1300 euroa, mitä käytetään pilotoinnin suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kehittämishankkeen talousarvio on 2800 euroa.

Tuntikonsepti rekisteröidään ja muut liikuntapalvelutuottajat voivat ostaa lisenssin ja ohjaajakoulutuksen omalle salille tai kokonaispalveluna ohjauksineen. Rekisteröinti, lisensointi ja koulutus tapahtuu tämän opinnäytetyön ulkopuolella.

## 5 Kehittämistyön vaiheet

Uuden liikuntakonseptin kehittämistyö seuran osalta alkoi hanketukihakemuksen laatimisella marraskuussa 2018 ja päättyi konseptin valmistumiseen maaliskuussa 2020. Kuten kuva 4 näyttää, se jakautui kolmeen päävaiheeseen eli lähtötilanteen kartoitukseen, suunnitteluun ja toteutukseen.



Kuva 4. Kehittämistyön vaiheet

### 5.1 Kehittämistyön lähtötilanne

Varsinaisen Hula hoop -ryhmäliikuntakonseptin kehittämistyö alkoi kesäkuun alussa 2019 ja työ valmistui maaliskuussa 2020. Kehittämistyön vaiheet näkyvät kuvassa 4 (kuva 4). Keravan Voimistelijat on perustettu vuonna 1937 ja on arvostettu liikuntaseura, joka tarjoaa eri ikäisille ja – tasoisille liikkujille harrasteliikuntaa. Seura on Suomen Voimisteluliiton jäsenseura ja toiminnan taso ylittää Voimisteluliiton tähtiseurakriteerit. Tähtiseura-laatuohjelman aikuisten osa-alueen merkki osoittaa, että seura kehittää juuri aikuisille suunnattuja palveluitaan jäseniltä saamansa palautteen perusteella. Lisäksi seura kiinnittää huomiota joustaviin harrastus- ja osallistumismahdollisuuksiin seuran toiminnassa ja tekee liikunnasta suunnitellumpaa ja turvallisempaa. Tähtimerkki on siis lupaus laadukkaasta liikuntaharrastustoiminnasta. Viikoittaisilla tunneilla käy yli tuhat voimistelijaa, joista aikuisten osuus on 400 voimistelijaa.

Seura kaipasi tuoretta ja ajantasaista lisää tuntitarjontaansa. Seuran toimintasuunnitelmas-  
sa tavoitteena vuodelle 2019 oli kasvattaa seuran jäsenmäärää. Jäsenmäärän kasvulla  
pyritään muun muassa pitämään liikuntatarjonta laajana ja laadukkaana sekä tuomaan  
taloudellista vakautta. Lisäksi seuran painopistealueena oli tehdä seuraa tunnetuksi ja olla  
näkyvämmiin esillä eri viestimissä. Seurassa ohjaajina toimivat koulutetut ja ammattitaitoi-  
set ohjaajat.

Keravan Voimistelijoiden arvoina ovat yhdessä tekeminen, ilon ja elämysten tarjoaminen  
sekä laadukas toiminta. Näillä arvoilla ja palvelumuotoiluprosessin vaiheisiin, jossa huomioi-  
daan asiakkaiden tarpeet, käynnistyi tämä kehittämistyö. Uuden ryhmäliikuntakonseptin  
toteuttaminen alkoi asiakasymmärryksen kartoittamisella. Tähän vaiheeseen osallistettiin  
seuran toimijoita ja asiakkaita. Organisaatio oli marraskuussa 2018 hakenut hankerahoitus-  
ta Aluehallintovirastolta terveysliikunnan edistämishankkeeseen. Hankkeen kohderyhmänä  
oli Keravalla ja sen lähialueella asuvat työikäiset, kaikenkokoiset ylipainoiset, vähän liikun-  
taa harrastavat naiset. Tavoitteena oli kannustaa kohderyhmää painonpudotukseen ja ter-  
veellisiin elämäntapoihin. Toisena tavoitteena oli osallistujien liikunnan ilon löytäminen,  
oman kehonkuvan hyväksyminen ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisääminen. Kolmantena  
tavoitteena oli kehittää hanketoimijoiden välistä yhteistyötä ja vakiinnuttaa ryhmän toiminta  
osaksi Keravan Voimistelijoiden toimintaa. (Keravan Voimistelijat toimintasuunnitelma  
2019, AVIN hankehakemus 2019.)

Seura pyrkii joka vuosi tuomaan toimintaansa vähintään yhden uuden palvelutuotteen ja nyt  
uusi konseptiajatus syntyi välittömästi yliopiston tuoreen tutkimustulosten julkaisupäivän poh-  
jalta. Seura tarvitsi tuoreita palveluideoita ja yliopiston tutkimus oli merkittävä innoittaja uuden  
palvelutuotteen kehittämisessä. Nopea projektin käynnistäminen ja projektitiimin kasaamisen  
ansioista seura oli ensimmäisenä kehittämässä trendituotetta uudelle kaudelle ja markkinoi-  
massa pilottiryhmää keravalaisille ja sen lähialueen asukkaille jo elokuun alussa. Kerava on  
aktiivinen liikuntakaupunki, jossa harrastusmahdollisuudet ovat runsaat ja kilpailu asiakkaista  
on kova. Keravalla liikuntaa tarjoaa muun muassa Keravan kaupungin liikuntapalvelu, Keravan  
Opisto, useat liikuntaseurat ja yksityiset kuntosali- ja liikuntayritykset.

Hulavanteella tehty tutkimus ja siitä saadut erinomaiset tulokset vyötärölihavuuden vähen-  
tämiseksi motivoi myös tämän kehittämistyön tekijää ja olla ”edelläkävijä” keravalaisessa  
liikuntatuntitarjonnassa. Peltolan mukaan: ”Yrityksellä oli kolme tapaa erottua; olla halvin,  
olla paras tai olla ainutlaatuinen.” Joista kaksi viimeistä, paras ja ainutlaatuinen oli kirkkaa-  
na mielessä, kun tämä kehittämistyöprosessi ja uuden trendituotteen luominen käynnistyi.  
(Peltola 2014, 99.)

Hanketukea oli haettu marraskuussa 2018 ”Ilokilot”-ryhmäliikuntakonseptin kehittämiseen Aluehallintovirastolta. Kaivattiin kuitenkin jotain uutta, tuoretta näkökulmaa ja haettiin erilaista ratkaisua ilokilojen keventämiseen. Perustettiin projektitiimi, johon kuului organisaation puheenjohtaja, sihteeri, markkinoinnista ja viestinnästä vastaava henkilö sekä kehittämistyön tekijä. Projektin suunnittelu- sekä päätoteutusvastuu oli kehittämistyön tekijällä. Hän oli vastuussa suoraan tilaajaorganisaation puheenjohtajalle, joka vastasi tiedottamisesta organisaation hallitukselle. Sihteeri ja markkinoinnista sekä viestinnästä vastaava oli vastuussa puheenjohtajalle. Projektitiimin ideoi palvelukonseptia ja sovittiin työn tavoite. Aikataulusta sovittiin ja päätettiin saada pilottikurssi alkamaan heti elokuun lopussa ja kurssi päättyisi lokakuun lopulla. Tämän jälkeen analysoitaisiin palautteet ja tehtäisiin loppuyhteenvedo sekä päätettäisiin jatkosta. Menetelmiksi valkoituivat palvelumuotoilun prosessin vaiheet, jonka kehittämistyöntekijä esitteli projektitiimille.

Tämän kehittämistyön tavoite oli kehittää Hula hoop -ryhmäliikuntakonsepti teemalla ”kadonneen keskivartalon metsästys” 1,2 kg tai 1,5 kg hulavanteella. Uuden innovatiivisen liikuntakonseptin lanseeraaminen on suuri mahdollisuus saada seuralle näkyvyyttä, erottautua edelläkävijänä ja lisätä harrastajamäärää seurassa. Seura on historiansa aikana onnistunut tuomaan haluttuja liikuntamuotoja viikko-ohjelmiinsa, mutta yleensä ne ovat tulleet ohjelmaan viiveellä muihin liikuntapalvelutuottajiin nähden. Tätä uutta pilottikonseptia markkinoitiin hauskaksi ryhmäliikunnaksi, tehokkaaksi, keskivartaloa vahvistavaksi ja vyötäröä kaventavaksi, mikä sai naiset liikkeelle.

## **5.2 Kartoitus**

### **5.2.1 Asiakasymmärrys ja kiteytys**

Suunnittelu ja yhteistyö alkoi kesäkuussa 2019 projektitiimin kanssa vauhdilla. Projektitiimin jäsenet koostuivat alkuvaiheessa tilaajan edustajista ja pian siihen liittyi oleellisesti kaksi asiakasta. Keskustelu alkoi kehittämistyön toteuttamisesta. Keskusteltiin kurssin tavoitteista, mitä kurssilta odotetaan, mitä halutaan ja mitä mahdollisuuksia voidaan tarjota ja tuottaa. Kurssin toteuttaminen ja välineen koko toivat toteuttamiselle myös pohdinnan paikan. Projektista laadittiin alustava projektisuunnitelma ja -aikataulu sekä talousarvio. Alussa projektitiimi oli aktiivisessa yhteydessä lähinnä Skypen ja puhelimen välityksellä kesälomien johdosta. Näihin osallistui seuran puheenjohtaja, seuran sihteeri ja viestintävastaava. Kehittämistyöntekijä oli heti alussa yhteydessä seuran kahteen aktiiviseen jäseneseen eli heitä kutsutaan jatkossa asiakkaisiksi. Asiakkailta saatiin ensimmäiset asiakasnäkökulmat esille haastattelemalla ja vapaasti keskustellen. Asiakkaiden kanssa keskusteltiin omista ja

kurssin tavoitteista, osallistumismaksun suuruudesta, välinehankinnasta ja kurssin ajankohdasta sekä Kick Off- tilaisuuden sisällöstä ja aikataulusta.

Seuran yleinen toimintatapa on ollut tarjota valmiita trendikonsepteja. Osallistujatavoite oli kaksikymmentä, joka on seuran yleinen osallistujatavoite. Hankkeen kokonaiskuluiksi budjetoitiin 2800 €, josta hankerahoitusosuus oli 1300 €. Hankerahoitus kohdennettiin uuden palvelutuotteen suunnitteluun ja pilotointiin. Osallistujamaksuilla 1000 € ja seuran omarahoitusosuudella 425 € katettaisiin tilavuokrat, toimisto- ja markkinointikulut. Suunnittelutyöhön ja pilotointiin arvioitiin 20 työtuntia. Tällä talousarviolla kehittämistyö käynnistettiin.

Liikuntakonseptin sisällön suunnittelu alkoi heinäkuussa. Suunnittelu käynnistyi asiakkaan palvelupolun hahmottamisella, mikä tarkentui projektin eri vaiheiden edetessä. Tilojen ja aikataulujen varmistumisen jälkeen heinäkuun lopussa oli kurssin sisäisen ja ulkoisen viestinnän sekä markkinoinnin vuoro. Oli tuotettava edustavat, houkuttelevat ja innostavat kurssimainokset sekä saatava ne laajaan levitykseen. Projektityöntekijä ja viestintävastava laativat mainokset ja niiden levitys alkoi heti elokuun alussa (kuva 5 ja liite 1). Jakelu kohdistui seuran nykyisille jäsenille seurapostin välityksellä ja uusasiakashankintaa suoritettiin myös seuran kotisivujen, Facebook, Instagram sekä seuran jäsenten omissa sosiaalisissa medioissa. Näistä tehokkain oli seuran kotisivut ja jäsenille lähetetty seurakirje. Näkyvyyttä pyrittiin lisäämään paikallislehteen tehdyllä kirjoituksella, mutta sen julkaisua ei koskaan nähty toteutuvan. Tähän saattoi vaikuttaa tekstin sisällössä oleva piilomainonta.



Kuva 5. Facebook ja Instagram – mainos (Keravan Voimistelijat 2020)



Kurssi-ilmoittautumiset, jäsen- ja osallistumismaksun sekä hulavanne tilauksen kurssille osallistujat tekivät Hoika-järjestelmässä kätevästi. Hoika (entinen Nepton) on tehokas ja helppokäyttöinen digitaalinen jäsenpalvelurekisterialusta, jota Suomen Voimisteluliiton jäsenseurat käyttävät. Seuran jäsenmaksu oli 25 euroa, osallistumismaksu kurssille 50 euroa ja hulavanne 20 euroa eli uuden asiakkaan maksut olivat yhteensä 95 euroa. Nämä oikeuttivat osallistumaan kymmenen kertaa 50 minuutin hulavannetunnille, saamaan 1,2 kg painotetun hulavanteen, kehonkoostumusmittaukset ja mahdollisuuden osallistua Kick Off-tilaisuuteen. Kick Off-tilaisuuden tarkoituksena oli potkaista pilottikurssi käyntiin ja samalla saada henkilö- ja ryhmähaastatteluista kerättyä asiakasymmärrystä.

Rohkealla ja määrätietoisella työotteella saavutettiin enemmän mitä osattiin ajatella. Mielenkiinto pilottikurssia kohtaan oli suuri. Olihan hulavannehuumasta ja sen pyörittämisen terveysvaikutuksista puhuttu ja kirjoitettu pitkin kesää. Kurssin alustava osallistujatavoite oli 15 ja se täyttyi jo muutamassa päivässä, vaikka oli kesäloma-aika ja huomiot mahdollisesti muissa asioissa. Hulavanteen pyörittäminen vaatii tilaa ja oli vaikea arvioida sopivaa osallistujamäärää sekä tilatarvetta. Keravan uusin ja suurin liikuntahallin mahdollisesti arvioitua isomman määrän, joten pilottikurssin aloitti kaikkiaan 28 naista. Osallistujamäärät kurseille ovat yleensä 15 - 20.

Kurssille ilmoittautumisen yhteydessä saatiin jo ennakkotietoa osallistujien ikäjakaumasta, asuinpaikasta ja onko seuran uusi vai nykyinen asiakas. Ikäjakaumasta pystyi heti tekemään alustavaa päätelmää kurssin osallistujien ikähajonnasta, mikä oli varsin laaja. Nuorin osallistuja oli 34 - ja vanhin 74 - vuotias. Mielenkiinto kohdistui myös osoitetietoon, josta pystyi päättelemään kuinka laajalta alueelta osallistujia tuli kurssille. Kahdestakymmenestä kahdeksasta osallistujasta kaksi tuli Tuusulasta, yksi Helsingistä ja loput Keravalta. Lisäksi uusasiakasmäärä kiinnosti, koska seuran tavoitteena oli vuonna 2019 kasvattaa jäsenmäärää sadalla jäsenellä. Uusia jäseniä kurssille ilmoittautui seitsemän, mikä oli 25 % kurssin osallistujamäärästä.

Alkukesästä yliopiston tutkimustuloksista alkanut valtava huomio eri tiedotusvälineissä aiheutti painotettujen hulavanteiden kysynnän räjähdysmäisen kasvun. Suosio aiheutti vanteiden loppumisen Suomesta ja koko Euroopasta hetkellisesti ja myöhemmin syksyllä toimitusajat venyivät jo useisiin viikkoihin. Vanteet tilattiin suoraan Saksasta, josta ne saapuvat viikossa ja olivat huomattavasti edullisempia kuin Suomesta hankittuna. Vanteiden hankintahinta oli 15 euroa ja rahtikulu 5 euroa kappaleelta. Suomesta hankittuna ne maksoivat 30 eurosta 60 euroon. Vanteita jouduttiin tilaamaan kahdessa vaiheessa suuren

osallistujamäärän vuoksi. Vanteiden saaminen ajoissa mahdollisti myös kurssin aloittamisen jo elokuun puolella.

Elokuu oli jo saadun sekä hankitun tiedon analysointia ja tulkintaa sekä kokonaisuuden ymmärtämistä ja palvelupolun hahmottamista. Suunnittelutyö jatkui tiiviissä yhteistyössä projektitiimin jäsenten kesken lähinnä keskusteluin ja haastatteluin. Elokuun puolivälin jälkeen alustavat suunnitelmat olivat valmiit ja osallistujat eli asiakkaat oli kutsuttu Kick Off-tilaisuuteen. Tilaisuuteen osallistui 28:sta naisesta 26. Kick Off -tilaisuuden ohjelmarunko on esitetty kuvassa 6. Tässä tilaisuudessa ryhmäydyttiin ja saatiin ennakkotietoa asiakkaiden taustoista. Keskusteltiin mikä sai asiakkaan innostumaan tulevasta kurssista ja mitä tavoitteita asiakkaat olivat asettaneet itselleen. Lisäksi haluttiin kuulla mitä odotuksia ja toiveita heillä oli. Tärkeää oli saada myös kartoitettua minkälaisia liikuntatottumuksia ja kokemuksia heillä oli ennestään hulavanteesta. Keskusteltiin lisäharjoittelusta kotona, sen merkityksestä ja seurannasta. Lisäksi tuotiin esille KKI-hanketuen merkitys ja kriteerit tässä kehitystyössä. Projektityöntekijä haastatteli, havainnoi ja teki muistiinpanoja.



Kuva 6. Kick Off -tilaisuuden ohjelma

Asiakkaiden tavoitteeksi asetettiin vanteen pyörittämistä 10 – 15 minuuttia päivässä kymmenen viikon aikana. Tämä harjoitusaika ja määrä perustui yliopiston tutkimuksesta saattuihin määriin ja sen mittaviin tuloksiin. Yliopiston tutkimus oli yksi motivoiva tekijä kurssille osallistumiselle. Toisena tavoitteena osallistujat esittivät välineen hallinnan ja taitojen karttumisen sekä kolmantena tavoitteena keskivartalolihasen vahvistumisen.

Oli selvää, että haluttiin tuottaa jotain uutta ja syvällisempää lähestymistä uuteen konseptiin. Asiakkailta oli mahdollisuus mittauttaa vyötärön ympärysmitta ja tehdä kehonkoostumusmittaus. Kymmenen viikon aikana suoritettiin kolme mittausta, jossa seurattiin vanteen pyörittämisen ja yleensä harjoittelun vaikutuksia vyötärön ympärysmittaan. Mittaukset suoritettiin kurssin alussa, puolivälissä ja lopussa. Myös asiakkaiden lähtöpaino mitattiin, jolla seurattiin harjoittelun vaikutusta painoon. Painon mittaus suoritettiin Omronin BF511 kehonkoostumusmittarilla, mikä oli kliinisesti validoitu ja luokiteltu lääkinälliseksi laitteeksi. Laitteella mitattiin kehon paino, rasvaprocentti, sisäelinrasvan määrä, luustolihastaso, painoindeksi ja lepoaineenvaihdunnan energiatarve. Mielenkiinto pääasiallisesti kohdistui vyötärön ympärysmittaan kapenemiseen ja painon muutoksen seuraamiseen. Asiakkaille annettiin myös lisäharjoittelua varten keskivartaloa vahvistava liikekuvasto tukemaan ja antamaan ideoita omatoimiseen harjoitteluun. Osallistujia motivoitiin harjoittelemaan päivittäin, jotta asetetut tavoitteet saavutettaisiin. Kerran viikossa suoritettu hulavanne -tunti ei riittä saavuttamaan tavoitteita. Osallistujista 24 halusi virallisen alkumittausarvon seurataksaan harjoittelun vaikutuksia kehossa. Kaksi oli mitannut painon ja vyötärön kotona.

Tämän kehittämistyön suunnitteluohjureiksi kiteytyi kolme työtä ohjaavaa määrittelyä. Ne auttoivat tekijää keskittymään olennaiseen. Ne muodostettiin haastattelujen ja havaintojen perusteella.

1. Liikuntakonsepti ylipainoisille, vähän tai ei ollenkaan liikuntaa harrastaville.
2. Uusi, innostava, hauska ryhmäliikuntatunti naisille.
3. Tehokas ja monipuolinen hulavanne-tuntikonsepti, keskivartalo vahvaksi

Näistä muodostettiin kolme kysymystä, joihin työn kirjoittaja muokkasi uutta liikuntakonseptiä.

1. Miten saada vähemmän liikkuvat ylipainoiset aktivoitua liikkumaan?
2. Millainen on uusi, monipuolinen, innostava ja hauska ryhmäliikuntatunti?
3. Miten rakentuu tehokas ja monipuolinen hulavanne -tunti?

Asiakkailta saatujen ideoiden keräämiseen käytettiin Brainstorming – menetelmää ja lisäksi keskustelujen sekä haastattelujen pohjalta kiteytyi asiakkaiden henkilökohtaiset arvot, odotukset ja kurssille osallistumisen merkitys. Näiden pohjalta luotiin neljä asiakasprofiilia, joiden laatimiseen osallistettiin projektitiimin jäseniä. Samoin pilottikurssin alustavan rakenteen kehittämistyössä kuultiin projektitiimin jäseniä sekä asiakkaita. Lisäksi hyödynnettiin yliopiston tutkimuksesta saatua tietoa.

Asiakasprofiilit muotoutuivat kerätyn aineiston pohjalta, jotka kirjoittaja muokkasi lopulliseen muotoon kurssin päätyttyä. Aineistoa kiteytettäessä korostuivat tietyt tyyppilliset käyttäytymispiirteet ja tavat. Näistä lopulta muodostui neljä profiilia, jotka kuvaavat selkeästi osallistujien käyttäytymismallia. Aino Aktiivi, tavoitteellinen liikkuja, joka treenaa päivittäin (kuva 7). Aino on aktiivinen ja innokas sekä tiedostaa liikunnan hyödyt. Hän on himoliikkuja ja hänen on päästävä säännöllisesti treenaamaan. Ainolla on hyvät liikkumistaidot ja hän on monipuolinen. Raha ei ole esteenä ja hän voi harrastaa mitä haluaa ja kuinka paljon tahansa. Aino haluaa kehittyä ja oppia uusia taitoja.

## SUORITTAJA

# AINO AKTIIVI



### Ainon tarpeet

- Monipuolinen harjoitus
  - > pitää tulla hiki
- Harjoituksen vaikutus kehoon
  - > kroppa hyvässä tikissä
- Liikunta tuottaa iloa
- Ryhmäliikunta motivoi
  - > lisää innostusta

" Tarvitsen päivittäisen liikunnan tuomaa oloa ja haluan kehittyä sekä oppia uusia taitoja."

- Tavoitteellinen liikkuja
- Treenaa päivittäin
- Innokas ja aktiivinen
- Tiedostaa liikunnan tuomat hyödyt
- Priorisoi liikunnan korkealle
- Hyvät ja monipuoliset liikuntataidot
- Raha ei ole esteenä

Kuva 7. Asiakasprofiili suorittaja Aino Aktiivi

Toinen asiakasprofiili edustaa sosiaalista harrastelijaa. Henna Harrastelija harjoittelee fiilisten mukaan (kuva 8). Hänellä ei ole suurempia paineita osallistua säännöllisesti tunneille. Henna haluaa liikkua ryhmässä ja hän nauttii liikunnan tuomasta tunteesta. Henna arvostaa liikunnan korkealle ja nauttii elämästä. Hänellä on muitakin harrastuksia. Henna tarvitsee hyvän ohjaajan, kannustuksen ja onnistumisia.

## HENNA HARRASTELIJA



### Hennan tarpeet

- Hyvän ohjaajan ja hyvää palautetta
- Ryhmän tuen, kannustavan ilmapiirin
- Motivoinnin
- Innostajan

” Tarvitsen hyvää tunnetta, ryhmän tuen ja ohjauksen. Haluan ylläpitää kuntoa ja silloin täällöin kokeilla uutta.”

” Tarvitsen hyvän ohjaajan, tsemppauksen ja onnistumisia.”

- Harjoittelee fiilisten mukaan
- Ei paineita osallistua säännöllisesti
- Haluaa liikkua ryhmässä
- Pitää liikunnan tuomasta tunteesta
- Priorisoi liikunnan korkealle
- Nauttii elämästä, on muitakin harrastuksia

Kuva 8. Asiakasprofiili sosiaalinen harrastelija Henna Harrastelija

Kolmas asiakasprofiili edustaa ikuista yrittäjää. Lennu Luovuttaja ei ole vielä löytänyt omaa lajia (kuva 9). Hän kokeilee aina uutta ja tarvitsee heti onnistumisia sekä tuloksia. Lennu liikkuu mielellään omaan tahtiin ilman paineita. Lennu tiedostaa liikunnan hyödyt, mutta keksii usein verukkeita. Lennu on lyhytjännitteinen ja luovuttaa helpolla. Lennu ei nauti hiki-  
liikunnasta.

### IKUINEN YRITTÄJÄ

## LENNU LUOVUTTAJA



### Lennun tarpeet

- Onnistumisen kokemuksia
- Edistymistä
- Ryhmän tuen
- Innostavan ohjaajan
- Tietoa liikunnan terveystaikutuksista

” En ole vielä löytänyt omaa lajia, kokeilen uutta, tarvitsen heti onnistumisia, tuloksia nopeasti, liikkua omaan tahtiin ilman paineita, maltillista liikuntaa.”

- Tiedostaa liikunnan hyödyt
- Keksii verukkeita
- Ei säännöllistä
- Lyhytjännitteinen
- Ei nauti hiki-  
liikunnasta
- Kokeileva
- Luovuttaa helpolla

Kuva 9. Asiakasprofiili ikuinen yrittäjä Lennu Luovuttaja

Neljäs asiakasprofiili edustaa epävarmaa Raija Rehevää (kuva 10). Raija Rehevälle on kertynyt ylipainoa vuosien varrella ja tämä on heikentänyt itsetuntoa. Liikunta on jäänyt kokonaan ja väärät elintavat rasittavat jo terveyttä. Raija Rehevä tarvitsee turvallisen ja kannustavan ilmapiirin sekä asiantuntevan ohjauksen. Hänen tulee saada myönteisiä liikuntakokemuksia ja saada näkyviä tuloksia aikaiseksi.

## EPÄVARMA

# RAIJA REHEVÄ



### Raijan tarpeet

- Kannustavan ilmapiirin
- Asiantuntevan ohjauksen
- Onnistumisen kokemuksia
- Edistymisen seurannan
- Ryhmän tuen
- Innostavan ohjaajan
- Tietoa liikunnan terveysvaikutuksista

"En ole liikkunut vuosiin ja ylipainoa on kertynyt. Itsetunto on heikko ja ryhmäliikuntaan osallistuminen on pelottanut."

"Tarvitsen turvallisen ja kannustavan ilmapiirin. Tarvitsen rohkeutta lähteä mukaan ylipainoisena ja huonokuntoisena."

- Heikko itsetunto ollut esteenä
- Väärät elintavat
- Ei liikuntaa vuosiin
- Motivaatio nolla
- Ujous ja epävarmuus

Kuva 10. Asiakasprofiili epävarma Raija Rehevä

## 5.3 Palvelusuunnittelu

### 5.3.1 Ideointi, konkretisointi ja seulonta

Asiakasymmärrystä oli saatu hyvin kartoitettua ja aineistoa kiteytetty siihen vaiheeseen, että oli valmius ideoida ja konkretisoida. Palvelupolun tulee olla asiakkaalle mahdollisimman sujuva ja ennakkoon on pyrittävä kääntämään kaikki ne kivet, mitkä pystytään ennakkoimaan kurssin järjestäjien toimesta. Ideointi vaiheessa lähdettiin liikkeelle kurssisisällön kehittämisestä. Kurssisisällöstä keskusteltiin projektitiimin kanssa ja pohdittiin kokonaisuutta, asiakkaan palvelupolkua ilmoittautumisesta kurssipalautteeseen.

Alustavasta kurssisisällöstä muodostui projektitiimin keskustelujen jälkeen seuraavanlainen kokonaisuus ja kurssin aikana oli tarkoitus muokata sisältöä.

- kurssin kesto 10 viikkoa
- ilmoittautuminen Hoika- varausjärjestelmässä
- Kick Off-tilaisuus osallistujille

- 10 h hulavanne jumppaa ”Ilokilot keskivartalo vahvaksi!”
- keskivartalo vahvaksi liikekuvasto -liikekuvasto
- tavoitteena 10 – 15 min päivittäistä harjoittelua
- alku ja loppumittaukset: vyötärön ympärysmitta, paino, rasva %
- seuranta ja analyysit kurssin aikana
- palautekeskustelut tunnin jälkeen

Kurssille ilmoittautuminen tapahtui Hoika- jäsenrekisterijärjestelmän kautta, mikä on tilaajan virallinen ilmoittautumisalusta. Toiminnaltaan se on yksinkertainen ja palvelee hyvin asiakasta ja seuratoimijoiden työtä.

Kick Off -tilaisuuden tarkoitus oli kurssin käynnistäminen ja ryhmäytyminen. Tilaisuudessa osallistujat saivat kurssista alustavaa tietoa ja pääsivät itse ääneen sekä antamaan kurssille sisältöä. Ryhmäytyminen on tärkeä osa kurssia. Rentous ja lämminhenkinen aloitus, jossa osallistujat voivat kokea itsensä tervetulleeksi sekä hyväksytyksi omana itsenä, joka on oleellinen osa onnistunutta kurssin kokonaisilmapiiriä.

Saatuja ennakko-odotuksia ja toiveita huomioitiin suunnittelussa siten, että lähtötason tuli olla riittävän matalalla, jotta kaikki pääsevät hyvin alkuun. Ennakkoon pystyi päättelemään, että osallistujien taitotaso tulee olemaan laaja-alainen koko kurssin ajan. Tämä vaatii ohjaajalta hyvää suunnittelua ja taitoa eriyttää eli tuoda riittävästi haastetta eri taitotasolla oleville kurssin edetessä, jotta motivaatio säilyy koko pilottikurssin ajan. Lisäksi pyydettiin antamaan tai lähettämään palautetta koko kurssin ajan, jotta pystytään kehittämään konseptia jo pilotoinnin aikana.

#### Kurssin tavoitteet

- päätavoitteena on liikunnan ilo ja hyvä olo
- onnistumiset hymy huulilla loistavassa seurassa
- välineen hallinta ja taitojen karttuminen
- bonuksena tehokasta, syväluotaavaa, lihasvoimaa kehittävää liikuntaa
- mahdollisuus vyötärön kaventumiseen

Aikaisemmissa tutkimuksissa esimerkiksi Stevens ym. 2016 ja nyt Helsingin yliopiston tutkimuksen mukaan hulavanneharjoittelu aktivoi tehokkaasti keskivartalon lihaksia kuten vatsan-, selän- ja alaraajojen lihaksia. Kurssin tavoitteeksi ensisijaisesti asetettiin liikunnan ilon ja hyvän olon saavuttaminen, sekä oppimisen ilo hymyhuulilla. Lisäksi monien toive oli kehittyä taidoissa ja kesyttää hulavanne. Markkinoinnissa ei haluttu painottaa tietoisesti kehon mittauksia, mikä olisi saattanut aiheuttaa liikaa paineita ja osallistujakatoa. Hulailulla

on todettu merkittäviä myönteisiä vaikutuksia keskivartalolihavuuden ehkäisyyn ja muihin lihavuudesta aiheutuviin sairauksiin muun muassa kohonneiden verenpaine- ja rasva-arvojen alenemiseen. Tämän uuden tuntikonseptin yksi tärkeimmistä tavoitteista oli vyötärömitan kaventuminen, mikä tutkimustulosten perusteella oli saavutettavissa kymmenen viikon aikana. Näihin tuloksiin perustuen oli selvää, että kurssin tavoitteena oli saada myönteisiä tuloksia aikaiseksi ja niiden saavuttamiseksi ei ollut oikotietä ja osallistujien oli sitouduttava kymmenen viikon harjoitteluun aktiivisesti.

Pilottikurssin pituudeksi määriteltiin kymmenen viikkoa, mikä perustui yliopiston tutkimuksessa jo kuudessa viikossa saavutettujen tulosten pohjalle. Haluttiin kokeilla mitä tuloksia kymmenessä viikossa saadaan aikaiseksi 1,2 kg painoisella vanteella. Kymmenen viikon aikana kokoonnuttiin kerran viikossa 50 minuutin ryhmäliikuntajumppaan, jossa käytettiin hulavannetta koko tunti. 50 minuuttia hulavannetunniksi osoittautui riittäväksi pituudeksi, koska tehokasta pyörittämistä tuli paljon ja väsymys alkoi näkyä selvästi jo lopputunnista. Yleensä seuran tunnit ovat kestoltaan 55 - 60 minuuttia. Hulavanne on monipuolinen väline ja sitä hyödyntämällä tunnista saadaan monipuolinen ja tehokas. Vanteen suuri halkaisija avaa hyvin rintarankaa ja tekee liikeradat laajoiksi. Painotettu 1,2 kg tai 1,5 kg sekä lähes metrin halkaisijaltaan oleva vanne tuovat yllättävän hyvän vastuksen liikkeisiin. Vanteiden yhteishankinnalla varmistettiin, että kaikilla oli samanlaiset ja painoiset vanteet. Vanteiden painoeroilla on vaikutusta muun muassa pyörimisnopeuteen. Painavampi vanne pyörii hitaammin ja sen hallinta on helpompaa. Lisäksi painavampi vanne "hieroo" tehokkaammin kuin kevyempi vanne. Painavamman vanteen harjoitusvaste on tehokkaampi kuin kevyemmän. Yläraajojen liikkeissä käsivarsien vipuvartta säätelemällä saadaan käsivarsiin erilainen tehokkuus ja tuntuma. Pääpaino on vanteen pyörittämisessä eri suuntiin, eri tasoihin ja eri nopeudella. Vannetta pyöritetään paikalla sekä haastetta lisätään liikkumalla eri suuntiin.

Kurssin tavoitteena oli saada muutosta aikaiseksi keskivartalossa. Osallistujille korostettiin viikoittain päivittäisen harjoittelun merkitystä viitaten yliopiston tuloksiin. Osallistujille tuotiin esille, että tavoitteeseen pääsemiseksi tuli vannetta pyörittää päivittäin ja sen lisäksi tehdä keskivartaloa vahvistavia liikkeitä. Keskivartaloavahvistava -liikekuvasto antoi ideoita oma-toimiseen harjoitteluun. Osallistujia kannustettiin myös liikkumaan viikon aikana monipuolisesti, jolla edistettäisiin aineenvaihduntaa ja olisi myönteinen vaikutus painonhallintaan. Kurssilla tehtiin vyötärön, painon ja rasvaprosentin mittaus kolme kertaa, kurssin alussa, keskellä ja lopussa. Tämän tarkoitus oli seurata harjoittelun vaikutusta kehon mittoihin ja olla motivaatiota lisäävä. Kehittämistyöntekijä mittasi, antoi palautetta ja seurasi ryhmän tulosten kehittymistä. Tulosanalyysi lähetettiin osallistujille sähköpostilla ja useille tällä oli hyvinkin motivaatiota lisäävä tekijä.



Jokaisen harjoittelutunnin jälkeen oli palautekeskustelu, jossa keskusteltiin tunnin sisällöstä ja fiiliksistä. Tämä toteutettiin ryhmä-, pari- tai yksilöhaastatteluna heti tunnin jälkeen ja tämän lisäksi muutaman asiakkaan kanssa käytiin palautekeskustelu puhelimitse ja sähköpostilla, jolloin päästiin vielä syvällisempään keskusteluun tunnin sisällöstä. Näin saatiin monipuolista palautetta tunteista.

Uuden tuntikonseptin suunnittelussa tärkeimpänä oli kehittää monipuolinen, koko vartaloa liikuttava hulavannetunti. Kuvassa 11 on esitetty alustava tuntirakenne, jota lähdettiin kehittämään. Tuntirakenne perustuu osittain yleiseen tuntimalliin ja ohjaajan alustavaan näkemykseen hulavannetunnin rakenteesta. Rakenteesta keskusteltiin asiakkaiden kanssa ensimmäisten pilotoitintuntien jälkeen.

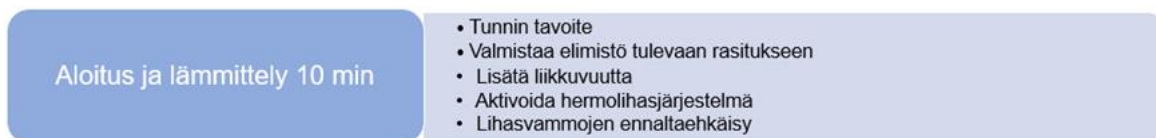


Kuva 11. Alustava tuntirakenne

Tuntirakenne lähti rakentumaan viiteen harjoitusosaan: aloitus ja lämmittely, tekniikka ja taito, liikesarjayhdistelmä, lihaskunto, loppuverryttely ja kokoontuminen (kuva 11). Kokonaisuuksien tuli olla koko keholle kohdistuva kokonaisvaltainen, ryhtiä, voimaa ja liikkuvuutta kehittävä. Tuntisuunnitelmassa oli tärkeää, että hulavanne on tehokkaassa käytössä ja sitä hyödynnetään eri vaiheissa mahdollisimman paljon.

Tunnin rakenteessa ja sisällöissä huomioitiin asiakkaiden ikä- ja kuntotaso sekä liikuntatottumukset. Pilottiryhmän ikäjakauma oli laaja, 34 – 74 – vuotta, mikä toi pohdinnan aihetta toteuttamiseen. Oli lähdettävä räätälöimään tunti kerrallaan sopivaa tuntikonseptia ja palautteiden kautta kehittämään seuraavaa tuntia. Kaikki osallistujat olivat samassa lähtökohdassa, uuden edessä. Suurin osa osallistujista harrasti säännöllisesti liikuntaa useita kertoja viikossa, jolloin voitiin olettaa, että peruskunto oli hyvä. Muutamien liikuntatottumukset olivat satunnaisia kertoja kuukaudessa ja joukossa oli myös niitä, jotka aloittivat pidemmän tauon jälkeen ja ylipainoa oli kertynyt reilummin. Suunnittelussa huomioitiin monikirjavainen ryhmä, jossa jokainen voisi kokea onnistumisia ja saada fyysisille tarpeilleen vastinetta. Ensimmäiset harjoitustunnit perustuivat ohjaajan vuosikymmenten kokemukseen ja rohkeaan lähestymiseen uutta tuntikonseptia luoden. Työntekijän tehtävänä oli aktiivisesti havainnoida ja aistia ryhmän tuntemuksia sekä ottaa palautetta vastaan tunnin aikana ja päättyessä. Tunnin aikana suullista palautetta sai kerättyä myös kiertäessä salissa osallistujien luona.

Taitotaso oli vaihteleva, osalla vanne lähti pyörimään vanhasta muistista ja muutamille vanteen pysyminen vyötäröllä oli vaikeaa. Päälimmäinen huomio ensimmäisen tunnin jälkeen oli, että ikä, kuntotaso tai liikuntatottumukset eivät olleet esteenä osallistumiselle tai hula-vanne – harjoittelulle. Väline on mainio ikärakenteita rikkova ja ikäpolvia yhdistävä. Minkä nuorena on oppinut sen vanhana taitaa. Vanteen pyörittämisen perustekniikan oppiminen molempiin suuntiin; myötä- ja vastapäivään vaati alussa paljon harjoitusta, mikä toi haastetta myös niille osallistujille, joille yhteen suuntaan pyörittäminen jo onnistui. Perustekniikan harjoitteluun käytettiin aikaa ja vähitellen peruspyörittämiseen lisättiin erilaisia käsi- ja jalkaliikkeitä.



Aloitukset ja lämmittely 10 min

- Tunnin tavoite
- Valmistaa elimistö tulevaan rasitukseen
- Lisätä liikkuvuutta
- Aktivoita hermolihasjärjestelmä
- Lihasvammojen ennaltaehkäisy

Kuva 12. Tunnin aloitus ja lämmittely 10 minuuttia

Tunnin alussa ohjaaja motivoi ryhmää tulevaan harjoitukseen kertomalla tunnin tavoitteista ja sisällöstä. Lämmittelyn tarkoitus oli valmistaa elimistö tulevaan rasitukseen ja lisätä liikkuvuutta (kuva 12). Lämmittely on tärkeä osa tuntia ja kymmenen minuutin aikana saadaan jo lihakset lämpimäksi. Hyvin valitulla musiikilla luodaan hyvä tunnelma ja saadaan ryhmä liikkeelle. Musiikista ja temposta keskusteltiin osallistujien kanssa sekä huomioitiin mahdollisuuksien mukaan. Lämmittelyyn otettiin vanne aktiivisesti mukaan, mikä samalla aktivoi hermolihasjärjestelmää ja antoi hyvän tuntuman välineeseen. Liikkeet olivat laajoja, jolla

saatiin koko vartalo mukaan. Musiikin tempo oli alussa andante – moderato eli iskuina 80 – 120 minuutissa. Heikkokuntoisemmille ja iäkkäämmille tämä oli myös sopiva aloitus.

### Tekniikka ja taito 20 min

- Oppia käsittelemään vannetta monipuolisesti
- Oppia tekemään taitoa vaativia liikkeitä eri suuntiin kääntyen ja liikkuen
- Pyörittämään vannetta eri nopeuksilla ja eri suuntiin

Kuva 13. Tekniikka ja taito 20 minuuttia

Vanteen käsitteleminen ja haltuunotto ovat välineellä tehtävän harjoituksen oleellinen taito oppia (kuva 13). Tekniikka ja aidot kehittyvät harjoittelemalla sekä käsittelemällä välinettä paljon. Tekniikan ja taitojen monipuoliseen kehittämiseen käytettiin kaksikymmentä minuuttia. Liikkeelle lähdettiin pyörittämisen teknisestä suorittamisesta ja vatsalihasten tehokkaasta aktivoimisesta. Jokaisen vaiheen alussa kerrattiin pyörittämisen tekniikka ja harjoiteltiin molempiin suuntiin. Peruspyörittämiseen liitettiin helppoja käsiliikkeitä ja näin aktivoitiin käden lihakset. Kädet ojennettiin ja koukistettiin aluksi hitaasti sekä myöhemmin nopeammin eri suuntiin vanteen pyöriessä vyötäröllä. Tästä edettiin taitojen kasvaessa jalkoihin ja vähitellen liikkeeseen omalta paikalta. Alussa koukistettiin polvista eli tehtiin plié ja liitettiin käsiliikkeitä. Liikettä harjoiteltiin myös diagonaaliin. Tästä jatkettiin sivukosketuksiin kaikkiin ilmansuuntiin, harjoiteltiin paikalla pyörimistä ympäri ja vähitellen liikuttiin eteen- ja taaksepäin. Taitojen kehittyessä liikuttiin sivuttain askelviereen, laukattiin ja liikuttiin jopa samban askelin.

Haastetta tunnin aikana saatiin jokaiselle riittävästi. Tekniikkavaiheessa jokainen sai edetä omien taitovalmiuksien tasolla ja kehittää niitä. Tämä osuus sujui myös koko ryhmältä hyvin, eikä kenenkään tarvinnut odotella tai tylsistyä odottamalla. Vaihtelua saatiin myös pienillä kevennyksillä, jolloin vannetta pyöritettiin käsillä ja pujotuksilla koko vartalon läpi jalkojen alta ylös. Musiikki oli valittu tempoon allegro eli 120 – 150 iskua minuutissa.

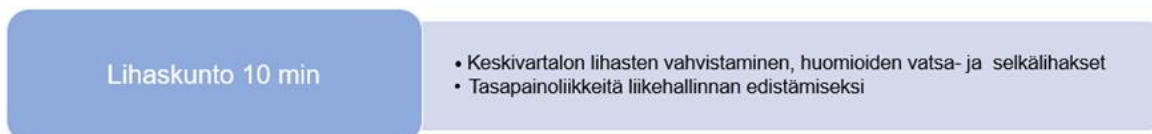
### Liikesarjayhdistelmä 5 min

- Lyhyitä liikesarjoja
- Taitojen kasvaessa pidempiä ja vaativampia liikesarjayhdistelmiä tanssiksi
- Intervalliharjoittelulla sykkeen nostoa

Kuva 14. Liikesarjayhdistelmä 5 minuuttia

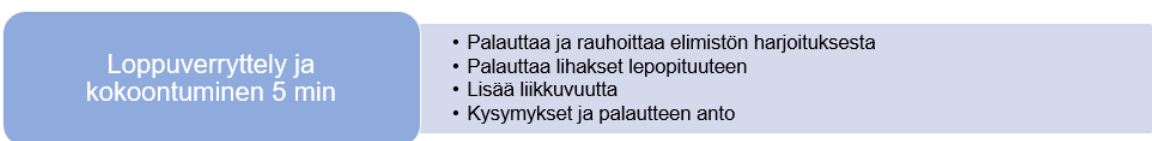
Liikesarjayhdistelmä toi mahdollisuuksia yhdistellä jo opittua tekniikkaa pieniksi liikesarjoiksi (kuva 14). Tavoitteena oli pilottikurssin viimeisellä tunnilla tehdä pieni yhteinen koreografia ja esittää se toisille. Jokaisella tunnilla tehtiin intervalliharjoitus, jossa nostatettiin sykettä

reilusti aerobisen eli hapenottokyvyn kehittämiseksi. Ajallisesti lähdettiin pyörittämään kahdesta minuutista ja viimeisillä kerroilla päädyttiin kuuteen minuuttiin. Sykkeet nousivat ja hengitys kiihtyi reilusti. Musiikin tempo oli allegro – vivace eli 130 – 160 iskua minuutissa. Tämänkin osuus sujui kaikilta hyvin, koska jokainen suoritti omien taitojen ja kuntotason mukaan. Aikarajat olivat joustavat, eli liikesarjayhdistelmiä voitiin tehdä jo edellisessä vaiheessa.



Kuva 15. Lihaskunto 10 minuuttia

Tunnin loppussa haettiin vielä kehittää ja tehostaa keskivartalolihasvoimaa lihaskunto-osuudessa (kuva 15). Lihaskuntoliikkeet suoritettiin lattiatasolla alustan päällä istuen tai selinmakuulla. Samalla saatiin jalkojen päällä seisomista kevennettyä. Kaikissa liikkeissä käytettiin vannetta ja sillä saatiin tehoa liikkeisiin. Useille tuli yllätyksenä vanteen käyttömahdollisuuksien monipuolisuus. Istuma-asennossa ja selinmakuulla voidaan toteuttaa lähes kaikki samat liikkeet. Näin pystymään myös eriyttämään tarvittaessa. Vatsalihaksia vahvistavia liikkeitä oli esimerkiksi pujotukset, kierrot, keinumiset, nostot vanteella yhdellä ja kahdella jalalla. Vinotvatsalihaksen, kyljet ja reiden lähentäjäliikkeitä toteutettiin kylkimakuulla tai kyynärnojassa. Lihaskuntovaiheeseen käytettiin aikaa kymmenen minuuttia ja tempoa laskettiin edellisestä andante – allegro 80 – 125 iskuun minuutissa.



Kuva 16. Loppuverryttely ja kokoontuminen 5 minuuttia

Viimeinen vaihe tunnista oli harjoituksesta palautumista ja rauhoittumista. Loppuverryttelyliikkeet olivat venyttäviä ja lihaksien palauttamista lepopituuteen sekä liikkuvuuden lisäämistä (kuva 16). Venyttelyissä hyödynnettiin vannetta, mikä tehosti liikkeitä. Alkuasennot vaihtelivat ja liikkeitä tehtiin selinmakuulla, polvinseisonnassa ja pystyasennossa. Viimeiset liikkeet olivat rauhallisia, kokonaisvaltaisia venytyksiä, jossa kiinnitettiin huomiota hengitykseen. Musiikki oli rauhallista adagio – moderato 60 – 120 iskua minuutissa. Lopuksi pyydettiin palautetta tunnista ja sai esittää kysymyksiä. Harjoitukset päättyivät yhteisiin loppuverhedyksiin. Tämän viisiosaisen tuntirakenteen osallistujat kokivat hyvänä ja tunnin pituutta

pidettiin riittävänä. Tunnilla tuli hiki, syke nousi ja tunnin jälkeen harjoitusvaikutus tuntui tehokkaalta ja väsymystä koko kehossa. Tuntirakenne noudatteli pääpiirteiltään perinteisten liikuntatuntien rakennetta.

Musiikin etsiminen ja sopivan melodian sekä rytmin löytäminen liikkeisiin ja -sarjoihin on aikaa vievää, mutta siihen kannattaa käyttää aikaa. Tunnilla, jossa musiikki ja liike eivät kohtaa tai ohjaaja ei pysy itse rytmissä on epämukava liikkua. Sopiva musiikki löytyy joskus nopeasti ja joskus vie enemmän aikaa. Toisinaan löytyy musiikki, joka inspiroi liikkeen tai joskus liike, johon etsitään sopiva musiikki. Tähän konseptiin on koottu viisi 50 minuutin soittolistaa ja niiden tempo soveltuu hyvin hulavanteen pyörittämiseen sekä niihin liikesarjoihin, joita ohjelmiin oli laadittu. Uuden konseptin tavoite oli luoda uutta, joten hulavanneohjelmien musiikit myös pyrittiin valitsemaan erilaisiksi verrattuna perinteisten jumppatuntien musiikkeihin. Tavoitteena oli löytää vähän erilaisempia, vaihtelevia ja laaja ikäjakauma huomioiden sekä löytää vanteen pyörimisnopeuteen sopivia musiikkeja. Tällä pilottikurssilla samaa soittolistaa soitettiin kahdella peräkkäisellä tunnilla, kun yleisesti tapana on soittaa noin neljä kertaa. Soittolistoista pyydettiin palautetta aina uuden soittolistan jälkeen. Musiikista voi olla montaa mieltä ja useat osallistujat sanoivat, että sitä keskittyy alussa niin paljon tekniikkaa, että ei musiikkia aina ehdi edes kuunnella. Yleisesti musiikista pidettiin ja sitä kehuttiin monipuoliseksi. Ohjaajan tavoite on valita musiikkia, mikä rytmiltään ja melodialtaan sopii liikkeeseen ja solahtaa moneen makuun. Musiikkimakuja on monia ja näistä hän ei kannata kiistellä.

Ensimmäinen hulavanne -tunti perustui alustavaan tuntirakenteeseen ja ohjaajan näkemykseen hulavanne -tunnin sisällöstä. Asiakkailta saatujen palautteiden perusteella tuntisuunnitelmat alkoivat hahmottua. Asiakkaat olivat tyytyväisiä, että hulavannetta käytettiin koko tunti tehokkaasti hyödyksi. Hulavannetunti oli tehokas 50 minuuttinen, joka osoittautui riittäväksi ja se eteni jouhevasti. Alla karkea luonnos tuntisuunnitelman sisällöstä (kuva 17). Pilottikurssilla keskityttiin perustaitojen kehittämiseen, joka oli tämän kurssin päätavoite. Vanne on monipuolinen ja sillä saadaan vaihtelevia tuntisisältöjä vaativaankin taitotaan.

Aloitus ja lämmittely 10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isoja liikeratoja, koko kehoa avaavia ja lämmittäviä liikkeitä.</li> <li>• Rintaranka, vatsa, selkä ja jalat</li> <li>• Venyttäviä kallistuksia ja kiertoja sivuille, eteen ja taakse</li> <li>• Askelsarjoja ja lonkankoukistajien lämmittelyä, vanne käsissä ja lattialla</li> <li>• Vanne mukaan aktiivisesti</li> </ul>
Tekniikka ja taito 20 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Myötä- ja vastapäivään pyörittäminen haaraseisonnassa ja jalat yhdessä</li> <li>• Eri suuntiin kääntyen ja liikkuen. Jalkojen sivu- ja etu-taka kosketukset</li> <li>• Vanteen pyörittäminen eri nopeuksilla</li> </ul>
Liikesarjayhdistelmä 5 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edellisen osion liikkeiden yhdistelyä paikalla ja liikkuen</li> <li>• Taitojen kehittyessä liikesarjayhdistelmiä tanssiksi</li> <li>• Intervalliharjoittelulla sykkeen nostoa alussa 2 min ja myöhemmin 6 min</li> </ul>
Lihaskunto 10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vatsa- ja selkälihasten vahvistaminen istuen ja selinmakuulla</li> <li>• Isoja liikeratoja, nostoja, laskuja ja kiertoja</li> <li>• Ylävartalon nousuja, alaraajojen nostoja yhdessä ja erikseen</li> <li>• Tasapainoliikkeitä eri asennoissa vannetta hyödyntäen</li> </ul>
Loppuverryttely ja kokoontuminen 5 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laajoja liikeratoja, isoja lihaksia venyttäen</li> <li>• Selinmakuulla, polvin seisonnassa ja seisten</li> <li>• Kysymykset ja palautteen anto</li> </ul>

Kuva 17. Luonnos tuntisuunnitelmasta

## 5.4 Toteutus

### 5.4.1 Palvelun toteutus

Tässä kehittämistehtävässä hyödynnettiin palvelumuotoilun prosessin perusmallia. Perusmallissa noudatettiin soveltaen Stefan Morizin mallia. Palvelun keskiössä oli asiakas, joka on palvelun käyttäjä. Palvelun tuottaja ja asiakas toimivat vuorovaikutuksessa ja muodostivat yhdessä palvelukokemuksen. Palvelumuotoilun prosessin avulla pyritään saavuttamaan asiakasymmärrys eli selvittämään asiakkaan todelliset tarpeet ja odotukset.

Uusi palvelutuote haluttiin kehittää voimisteluseuralle. Seuran tavoitteena on vuosittain tuoda uusi palvelutuote asiakkaille. Uuden tuotteen toteuttaminen päätettiin kehittää uudella tavalla perinteistä poiketen, jossa liikkeelle lähdetään asiakastarpeen kartoittamisesta. Liiketoiminnallisena tavoitteena oli tuottaa tuloksellinen, erottuva ja seuran strategiaan soveltuva palvelutuote, mikä palvelee ylipainoisia ja heikkokuntoisia asiakkaita.

Ennen varsinaisten harjoitusten alkamista perustettiin projektitiimi. Tiimin kanssa pohdittiin ja luotiin uuden konseptin raamit. Tähän kutsuttiin mukaan kaksi asiakasta, joita haastatellen saatiin asiakasnäkökulmaa ja näin saatiin lisäarvoa mikä hyödyttäisi molempia osapuolia. Asiakasnäkökulmasta katsottuna oli tärkeää saada luotua palvelukonsepti, mikä vastaisi asiakkaiden toiveisiin, tavoitteisiin ja odotuksiin. Asiakasymmärryksen saamiseksi

toteuttamistapoina käytettiin pääasiallisesti haastatteluita ja havainnointia. Erityisesti Kick Off- tilaisuus oli hyödyllinen, josta sai kerättyä varsin paljon asiakasymmärrystä. Saadusta aineistosta valikoitiin oleelliset näkökulmat ja kiteytettiin sekä hyödynnettiin konseptin kehittämisessä. Aineistosta luotiin neljä asiakasprofiilia, jotka kuvasivat asiakkaiden motivaatioita, tavoitteita ja käyttäjätarpeiden erilaisuutta palvelua muodostettaessa. Ensimmäinen profiili Aino Aktiivinen oli suorittaja ja edusti himoliikkuja, liikunta oli säännöllistä ja tavoitteellista. Ainolla oli harjoitusohjelma, jota hän noudatti tarkasti. Aino suoritti harjoituksen ja lähti salilta pois. Toinen asiakasprofiili Henna Harrastelija edusti sosiaalisia harrastelijoita, jotka liikkuvat melko säännöllisesti ja heille liikkuminen oli mieluista. Sosiaaliset suhteet olivat tärkeitä ja he viettivät mielellään aikaa salilla viihtyen. Heille kavereiden kanssa seurustelu oli mieluisaa ja oli kiva olla välillä pois kotoa. Kolmas asiakasprofiili oli ikuiset epävarmat. Lennu Luovuttaja edusti ainaisia aloittajia. Harrastus oli satunnaista ja motivaatio vaihteli. He kävivät harjoituksissa, kun muistivat, viitsivät tai jaksoivat. He saattoivat olla pitkiä aikoja pois. Neljäs asiakasprofiili edusti ujoja ja epävarmoja. Raija Rehevälle oli karttunut ylipainoa ja liikkuminen oli jäänyt vuosiksi kokonaan pois. Itsetunto oli laskenut ja liikuntaharrastuksen aloittaminen oli haasteellista. Ideointia jatkettiin yksilö- ja parihaastatteluin, jotta ymmärrystä saataisiin riittävästi ja voitaisiin toteuttaa pilotointi. Saadusta aineistosta luotiin myös suunnitteluohjurit, nämä tuotettiin asiakasymmärryksestä ja palvelutarjoajan tavoitteista. Suunnitteluohjurien avulla pysyttiin kehittämistyössä oikealla polulla.

Kurssia markkinoitiin sosiaalisen median eri kanavilla, jolloin saatiin hyvä näkyvyys. Innokkuutta ja kiinnostusta kurssia kohtaan edisti myös yliopiston tutkimus ja sen erinomaiset tulokset. Pilottikurssi oli avoin myös miehille, mutta yhtään miestä ei ilmoittautunut mukaan. Kurssi olisi sopinut myös mainiosti miehille. Uuden konseptin pilotointi toteutettiin kymmenen viikon aikana kerran viikossa ryhmäliikuntatunnilla ja tämän lisäksi osallistujat sitoutuivat harjoittelemaan vanteella päivittäin 10 – 15 minuuttia. Päivittäisen vanteen pyörittämisen lisäksi toivottiin myös omaehtoista vatsa- sekä selkälihasjumbppaa vahvistamaan keskivartaloa. Tähän osallistujat saivat omat liikekuvastot. Pilotoinnin tarkoituksena oli saada tietoa, onko konsepti kiinnostava ja halutaanko tällaista keskivartalojumbppaa hulavanteella seuran viikoittaiseen ohjelmaan seuraavalle jumbppakaudelle. Lisäksi pilotoinnilla testattiin toimiiko palvelukonsepti ja onko sen taloudellisesti kannattava palveluntarjoajalle.

Kurssin aikana ohjaaja piti yhteyttä projektitiimin jäseniin ja raportoi heille kurssin vaiheista sekä ryhmän kuulumisista. Haastattelujen lisäksi ohjaaja oli yhteydessä osallistujiin sekä ryhmä- että yksilösähköpostiviesteillä. Viesteillä pyrittiin tiedottamisen lisäksi motivoimaan harjoittelua, jotta tavoitteet saavutettaisiin.

Kurssi saatiin päätökseen lokakuun 29. päivä. Kehonkoostumusmittaukset tehtiin vielä viimeisen kerran ja jokaisen kanssa keskusteltiin saavutetuista tuloksista, sekä miten omat tavoitteet toteutuivat. Osallistujille lähetettiin loppuanalyysi ryhmän yhteistuloksesta. Lisäksi keskusteltiin jatkosuunnitelmista. Useat toivoivat heti perään jatkokurssia loppuvuoteen. Tämän kehittämistehtävän talousarvio laadittiin projektin alussa. Alla taulukko 1, jossa toteutunut tuloslaskelma. Tulos jäi positiiviseksi + 340 euroa.

Taulukko 1. Toteutunut tuloslaskelma

<b>Hula Hoop-ryhmäliikuntakurssi</b>	
Jäsen- ja osallistumismaksut	1 860,00 €
Hankeavustus	1 300,00 €
Tilavuokrat	118,00 €
Palkat	1 688,34 €
Vanteet	524,91 €
Mainokset	488,56
<b>Tulot</b>	<b>3 160,00 €</b>
<b>Menot</b>	<b>2 819,81 €</b>
<b>Tulos +</b>	<b>340,19 €</b>

Välineen hallintataidot kehittyivät merkittävästi niillä, jotka osallistuivat jokaiseen tai lähes jokaiseen lähiopetuskertaan. Yksi osallistuja ei onnistunut kesyttämään vannetta niin, että se olisi pysynyt vyötäröllä yli kymmenen kierrosta ja yksi osallistuja joutui keskeyttämään kurssin henkilökohtaisten syiden vuoksi. Loppukysely lähetettiin osallistujille ja saatiin palautetta kurssin toteutuksesta ja sisällöstä. Lisäksi projektitiimin kanssa käytiin keskustelu palautteista ja jatkosuunnitelmista.

## 5.5 Seuranta ja jatkuva kehittäminen

Mitä saavutettiin kymmenen viikon aikana? Viimeiseltä mittauskerralta oli poissa kymmenen osallistujaa sairastumisien, matkojen tai työesteiden vuoksi. Vyötärön mittausten lopputuloksissa huomioitiin osallistujat, joilla oli ensimmäinen ja viimeinen mittaustulos. Kaksi osallistujaa oli mitannut ensimmäisen vyötärömitan ennakkoon kotona, mikä tulee huomioida tulosten luotettavuudessa. 17 osallistujan kymmenen viikon harjoittelun tuloksena vyötäröltä kaventui reilu neljä senttimetriä (ka. 4,3 cm). 14 osallistujan vyötärö kaventui ja kolmen pysyi samoissa lukemissa. Paras tulos vyötärön kaventumisessa oli kaksitoista senttimetriä (12 cm) ja toiseksi eniten yksitoista senttimetriä (11 cm). Viiden senttimetrin (5 cm) vyötärön kaventuminen oli tällä ryhmällä yleisin mittatulos. Painossa ei merkittävää laskua tullut (- 0,9 kg). Tässä muutamia asiakkaiden palautteita kootusti; keskivartalossa tutui myönteistä muutosta, vatsalihakset vahvistuivat, selkävaivat vähenivät tai katosivat koko-



naan, ryhti ja tasapaino paranivat, leikkauksesta toipuminen nopeutui paremman lihaskunnon myötä, hauskaa oli ja naurua riitti, taidot kasvoivat ja viimeinenkin osallistuja oppi pyörittämään myöhemmin 165 kierrosta. Osallistujista lähes kaikki jatkaisivat kyselyn perusteella hulavannetunnilla. Kymmenen viikon päivittäinen harjoittelu on tehokasta ja vyötäröt kaventuvat.

### 5.5.1 Kysely kurssin päättäneille

Osallistujille tehtiin jälkikysely Webropol – kyselytyökalulla. Kyselyn tarkoituksen oli saada käsitys asiakkaiden kokemuksia kurssista. Kysely lähetettiin sähköpostilla kaikille 27 osallistujalle, johon 18 vastasi määräaikaan mennessä. Uudella vastauspyynnöllä saatiin neljä uutta vastausta ja lisäksi kolme lähetti erikseen sähköpostilla. Kyselyssä oli kaikkiaan 15 kysymystä, joista 14 oli monivalintakysymystä ja yksi avoin kysymys.

Kurssille osallistuvien ikäryhmät jakautuivat perinteisiin kymmenen vuoden ikäryhmiin alla olevan taulukon 2. mukaisesti. Ikäjakauma on laaja ja voidaan päätellä, että tämä on monelle sopiva laji.

Taulukko 2. Ikäjakauma

Ikä	n	Prosentti
alle 30	0	0%
30 - 39	1	4,76%
40 - 49	2	9,52%
50 - 59	8	38,1%
60 - 69	7	33,33%
70 tai yli	3	14,29%

Viestinnän ja markkinoinnin osuus uuden konseptin markkinoille tuonnissa on merkittävä. Ilman viestintä- ja markkinointisuunnitelmaa sekä osaavaa viestintävastaavaa jää monet hyvät palvelutuotteet vähälle huomiolle tai kokonaan toteutumatta. Seuran kotisivuilla on merkittävä osuus seuran toiminnan näkyvyydessä. Kotisivujen päivityksen tulee olla ajantasalla ja jakaa tietoa seuran toiminnasta sekä uusista kursseista aktiivisesti. Merkittävä osuus viestinnästä tapahtuu sosiaalisessa mediassa ja edelleenkin viidakkorumpu toimii hyvin.

Taulukko 3. Tieto kurssista

Mistä sait tiedon Hula Hoop -kurssista?	n	Prosentti
Seuran kotisivuilta	12	54,55%
Sosiaalisesta mediasta (Facebook, Instagram etc.)	4	18,18%
Ohjaajalta	2	9,09%
Kaverilta	3	13,64%
Muu, mikä?	1	4,55%

Seuran toimintasuunnitelmassa oli tavoitteena saada seuraan uusia jäseniä (taulukko 4). Pilottikurssille osallistujista suurin osa oli seuran vanhoja jäseniä, joille viesti pilottikurssista meni suoraan sähköpostiin ja he pääsivät ilmoittautumaan kurssille muita edellä. Kurssille ilmoittautui uusia asiakkaita seitsemän. Mikä oli hyvä määrä uusjäsenhankinnassa yhden lyhytkurssin osalta. Tavoitteena oli kehittää erinomainen palvelutuote ja tuottaa osallistujille niin myönteinen kokemus ja saada heidät jäämään seuran jäseniksi.

Taulukko 4. Liitytkö Hula Hoop -kurssin johdosta Keravan Voimistelijoihin?

Liitytkö jäseneksi?	n	Prosentti
Kyllä	7	31,82%
Olin jo seuran jäsen	15	68,18%

Ilmoittautumis- ja maksujärjestelmä saa ajoittain arvostelua ja saattaa karsia uusia asiakkaita sen monimutkaisuuden vuoksi. Tästä haluttiin kerätä tietoa kysymyksellä, oliko kurssille ilmoittautuminen helppoa vai ei (taulukko 5). Vastaajien mielestä ilmoittautuminen kurssille sujui helposti ja oli ymmärrettävä. Hoika-järjestelmä toimi ja oli helppokäyttöinen.

Taulukko 5. Ilmoittautuminen kurssille

Helppoa	n	Prosentti
Kyllä	22	100%
Ei	0	0%

Ilmoittautumisen jälkeen osallistujille lähetettiin sähköpostiviesti ”Tervetuloa Hula Hoop-pilottikurssille.” Kurssi käynnistyi Kick Off -tilaisuudella, mikä oli kurssille ilmoittautuneille tiedotustilaisuus. Siellä kerrottiin kurssin sisällöstä, tavoitteista ja muista kurssiin liittyvistä oleellisista asioista muun muassa vakuutuksista, varusteista ja seurannasta. Suurin osa

vastaajista piti Kick Off-tilaisuutta hyödyllisenä (taulukko 6). Loput vastaajista eivät osanneet sanoa tai pitivät sitä jonkin verran tärkeänä. Vastaajien joukossa oli myös henkilöitä, jotka eivät osallistuneet Kick Off-tilaisuuteen henkilökohtaisten syiden vuoksi.

Keskivartalo vahvaksi liikekuvasto jakoi tasaisesti mielipiteitä. Kuitenkin useat vastaajista pitivät liikekuvastoa hyödyllisenä ja osalle sillä ei ollut oleellista merkitystä. Liikekuvasto keskittyi keskivartalon lihasvoimaliikkeisiin, lähinnä vatsalihasliikkeisiin lattialla. Suurin osa kursseille osallistujista käy säännöllisesti ja useina päivinä viikossa kuntoilemassa ohjatuilla tunneilla, joten lisäharjoitteluun kotona ei välttämättä ollut tarvetta. Jatkossa kuitenkin kannattaa kaikille tarjota liikekuvastoa, jotta vähemmän aktiiviset voivat hyödyntää kuvastoa kotona. Osallistujilta kysyttäessä kuvastojen tarpeellisuudesta vastauksena oli, että kotona ei aina muista kaikkia mahdollisia liikkeitä ja silloin kuvastosta on hyötyä. Tälle pilottikurssille osallistuvat olivat erikuntoisia, mutta jokainen koki saavansa riittävästi haastetta. Jatkossa kannattaa kuitenkin harkita olisiko kaksi eri kurssia lähtötasoiltaan kannattava toteuttaa esim. kovempi ja matalampi kuntotasoiltaan tai taitotasoltaan alkeis- ja jatkokurssi.

Osallistujille jaettiin KKI- painonhallintaan liittyvä ”Pysyvästi painonhallintaan – opas.” Se on ravitsemusterapeutti Hanna Partasen kirjoittama opas ja keskeisenä sisältönä on ravinnon merkitys painonhallinnassa. Oppaassa on myös tietoa miten liikunnalla voidaan tukea painonhallintaa. Vastaajista kolmasosa piti opasta hyödyllisenä ja lopuille se oli jonkin verran hyödyllinen tai ei osannut sanoa. Ryhmä edusti suomalaisten satunnaisotosta ja kehonkoostumusmittausten perusteella ryhmän rasvaprosentin keskiarvo oli 26 prosenttia, mikä viittaa maailman terveysjärjestön WHO:n luokituksen mukaan ylipainoon, mutta Jyväskylän yliopiston liikuntabiologian professori Antero Meron näkemyksen mukaan naisten normaali rasvaprosenttiarvo on vielä 25 -27 prosenttia. Kehon rasvaprosentti viittaa kehon rasvapainoon prosentteina kokonaispainosta. Tämä saattaa myös selittää sitä, että lievästi ylipainoiset eivät tästä oppaasta innostuneet.

KKI- materiaalin Matka hyvään kuntoon – opas sisälsi ohjeita liikuntaa aloittelevalle ja kuinka arjen aktiivisuutta voi lisätä. Oppaassa oli myös liikkuvuusharjoituksia, jotka oli helposti toteutettavissa omatoimisesti. Puolet ryhmästä piti opasta hyödyllisenä ja lopuille vastaajista sillä ei ollut kovin paljon merkitystä. Internet on täynnä lukuisia mahdollisuuksia lukea ja saada tietoa liikunnasta, painonhallinnasta ja ravinnosta, että jatkossa kannattaa miettiä onko järkevää tällaista opasta jakaa osallistujille. Lisäksi tuee ottaa myös kestävän kehityksen näkökulmat esille.

Taulukko 6. Kick Off- tilaisuus ja oheismateriaali

Kick Off-tilaisuus	Ei merkitystä	Jonkin verran	En osaa sanoa	Hyödyllinen	Erittäin hyödyllinen	Keskiarvo	Mediaani
Tilaisuus oli hyödyllinen	0%	9,09%	13,64%	45,45%	31,82%	4	4
Keskivartalo vahvaksi - liikekuvasto oli hyödyllinen	9,09%	22,73%	22,73%	27,27%	18,18%	3,23	3
Pysyvästi paino hallintaan - opas	18,18%	36,36%	13,64%	18,18%	13,64%	2,73	2
Matka hyvään kuntoon - liikekuvasto	13,63%	31,82%	9,09%	31,82%	13,64%	3	3

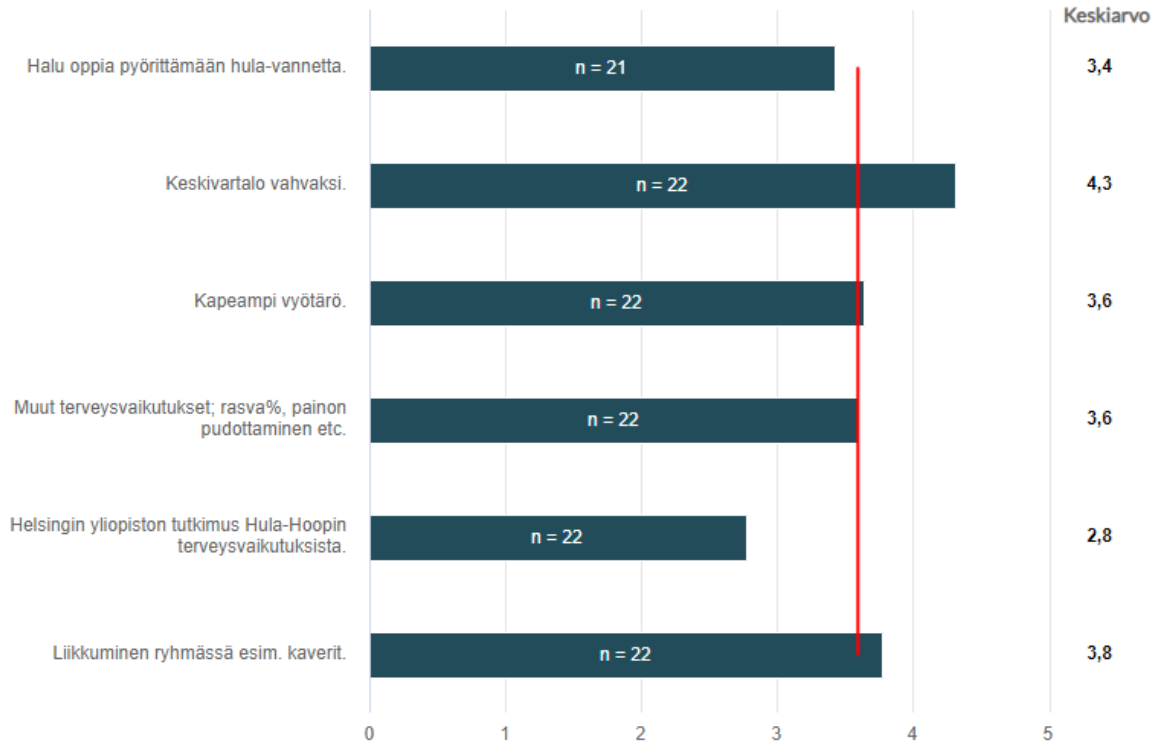
Kurssin pituus oli kymmenen tuntia ryhmäliikuntaa ja tämän lisäksi kehonkoostumusmitaukset. Vastaajista suurin osa piti kurssin pituutta sopivana, mutta osa piti kurssia liian lyhyenä ja olisi toivonut koko lukukauden kestävästä kurssista. Tästä voisi päätellä, että Hula Hoop -ryhmäliikuntatunti voisi olla koko lukukauden pituinen eli noin 14 - 16 tuntia (taulukko 7).

Taulukko 7. Kurssin pituus

Kurssin pituus	n	Prosentti
Sopiva	15	68,18%
Liian lyhyt	7	31,82%
Liian pitkä	0	0%

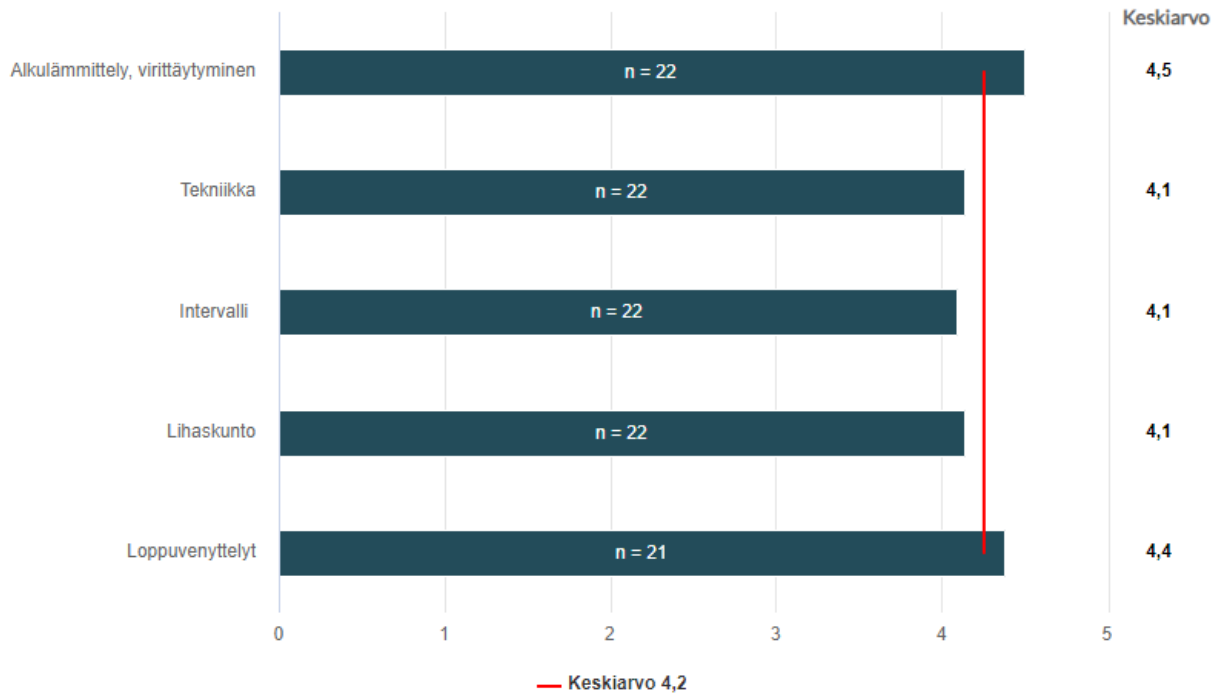
Hulavanteen hyödyistä ja yliopiston tutkimustuloksista keskusteltiin kurssin Kick Off-tilaisuudessa ja useaan kertaan kurssin edetessä. Suosituin vastaus ja merkittävä motiivi kurssille osallistumiselle oli toive saada keskivartaloa vahvemmaksi (taulukko 8). Lisäksi ryhmäliikunta motivoi näitä osallistujia ja monen mielestä ryhmässä on hyvää ryhmäpainetta ja se motivoi. Useat sanoivat, että kotona ei tulisi tehtyä niin usein tai ei lainkaan. Lisäksi hyvä motiivi osallistua oli toive saada vyötäröä kapeammaksi ja käyttää hulavannetta painonpudotuksen välineenä.

Taulukko 8. Motivaatio kurssille osallistumiselle



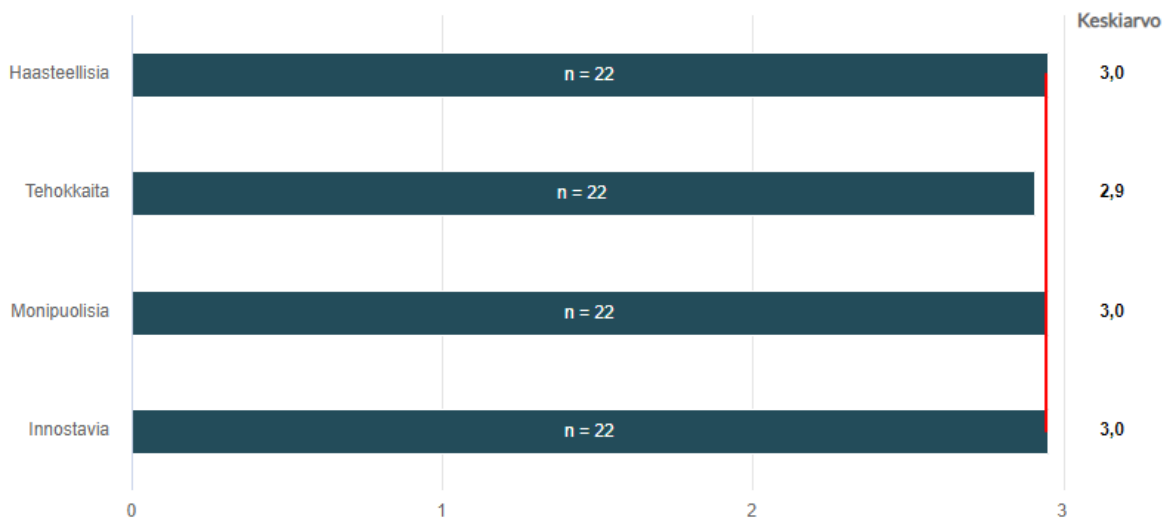
Tunnin rakenne perustui perusliikuntatunnin runkoon, joka etenee luontevasti kohti tunnin huipennusta. Lähes kaikki osallistujat pitivät tunnin rakennetta hyvänä (taulukko 9). Tunti lähti liikkeelle lämmittelyosuudella, jossa valmisteltiin koko keho tulevaan harjoitukseen. Tämän jälkeen alkoi tekniikka ja taito-osuus, jossa harjoiteltiin vanteen käsittelytaitoja monipuolisesti. Sykettä nostettiin intervalliharjoittelulla, jossa tarkoituksena oli hengästyä kunolla ja irrotella ilon kautta vanteella. Lihaskunto-osuus seurasi tämän jälkeen ja tunnin loppuun vielä rauhallinen jäähdyttelyosuus venyttelyineen. Tämä paketti toimi hyvin. Jatkossa kun ryhmän taitotaso kasvaa ja pääsee tekemään tanssisarjoja, niin saadaan tuntiin ja koko kurssiin uutta sisältöä, haastetta ja motivaatiota jatkoharjoittelulle.

Taulukko 9. Tunnin rakenne



Kyselyssä haluttiin saada tietoa miten osallistujat olivat kokeneet ohjelmien sisällön. Vastauksien perusteella ohjelmat olivat haasteellisia ja tehokkaita (taulukko 10). Oli tärkeää, että osallistujat kokivat enemmän haastetta ja tehokkuutta, kuin helppoutta ja tehostomuutta. Tarkoituksena oli harjoittelun jälkeen tuntea fyysistä väsymystä, jolloin harjoituksessa oli tehoa ja hyötyä. Osaaltujien mielestä ohjelmat olivat monipuolisia ja innostavia, jolloin voidaan todeta, että tuntisuunnitelmat olivat onnistuneet.

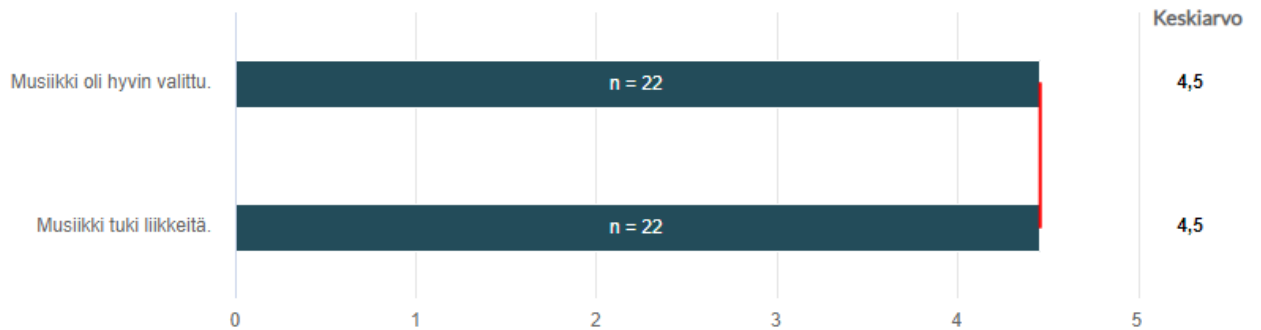
Taulukko 10. Ohjelmien tehokkuus



Musiikki on oleellinen osa onnistunutta kokonaisuutta. Hyvin valittu musiikki motivoi ja tukee liikkeitä. Ohjelmat suunniteltiin musiikkiin ja niiden genret olivat vaihtelevia. Vastaajien

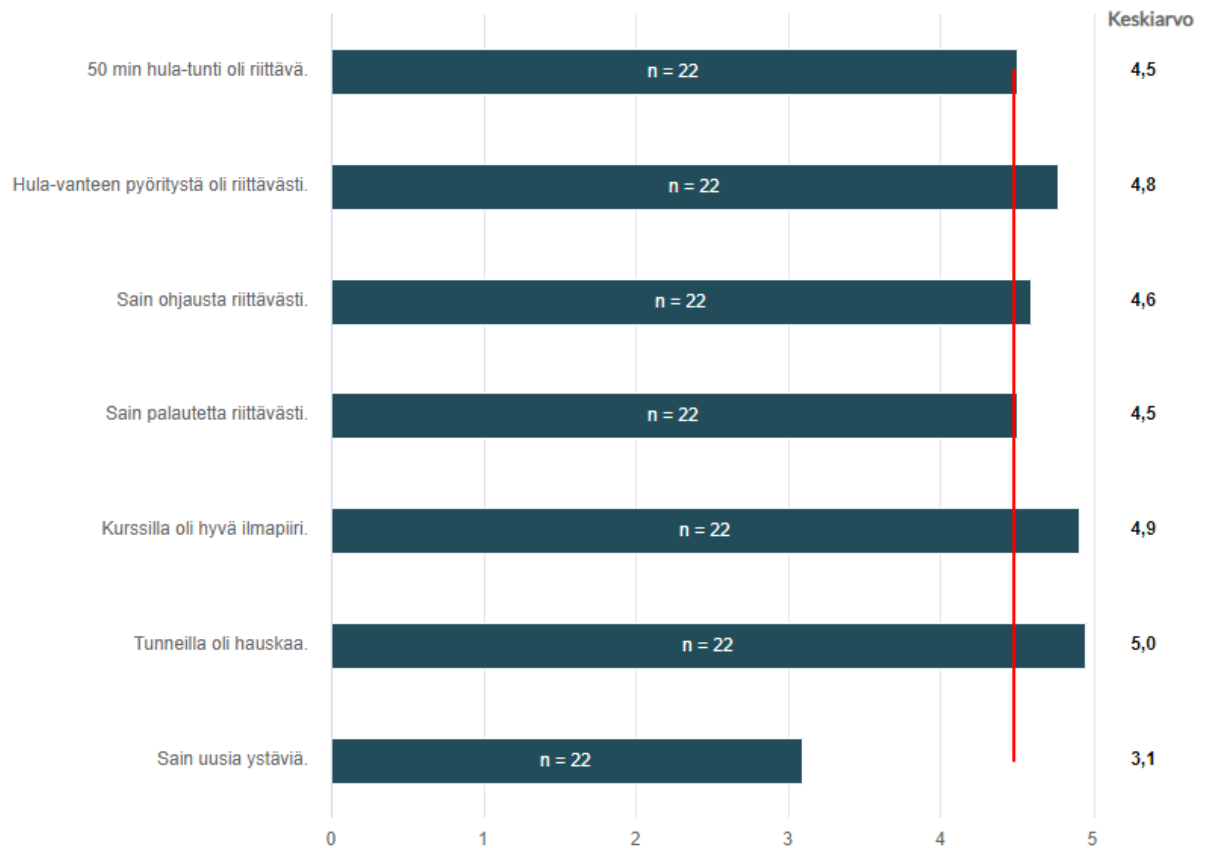
mielestä musiikit oli hyvin valittu. Kysyttäessä tukiko musiikki liikkeitä, niin enemmistön mielestä musiikki tuki hyvin liikkeitä (taulukko 11). Musiikki on mielipideasia, siitä ei voi kiistellä ja kaikkia ei voi miellyttää. Keskusteluissa tuli esille, että alussa sitä keskittyi niin paljon tekniikkaan ja vanteen pysymiseen vyötäröllä, että musiikin kuuntelu sekä rytmi jäi taka-alalle. Kuitenkin enemmistön mielestä musiikki keventää ja kohottaa tunnelmaa.

Taulukko 11. Ohjelmien musiikki



Harjoituskerran pituutta suunniteltaessa projektitiimin kanssa päädyttiin 50 minuuttiin. Tähän kehykseen saatiin tehokas ja monipuolinen harjoitus aikaiseksi. Yliopiston tutkimuksessa vanetta pyöritettiin 10 – 13 minuuttia, jolla saavutettiin jo mittavia tuloksia yliopistoisten henkilöiden kanssa. Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen harjoituksen keston (taulukko 12). Osa olisi halunnut harjoituksen kestävän 55 minuuttia, mikä on normaali käytäntö. Tunnilla itse vanteen pyöritystä tuli yhteensä 25 – 30 minuuttia, mikä tuntui riittävälle kestolle. Henkilökohtaiseen ohjaukseen ja palautteeseen oli enemmistö tyytyväisiä. Kurssin ilmapiiri koettiin hyväksi ja tunnilla oli hauskaa. Ryhmässä oli paljon jo ennestään toisille tuttuja, joten uusien ystävyysuhteiden luominen jäi vähäisemmäksi, mutta niitäkin syntyi.

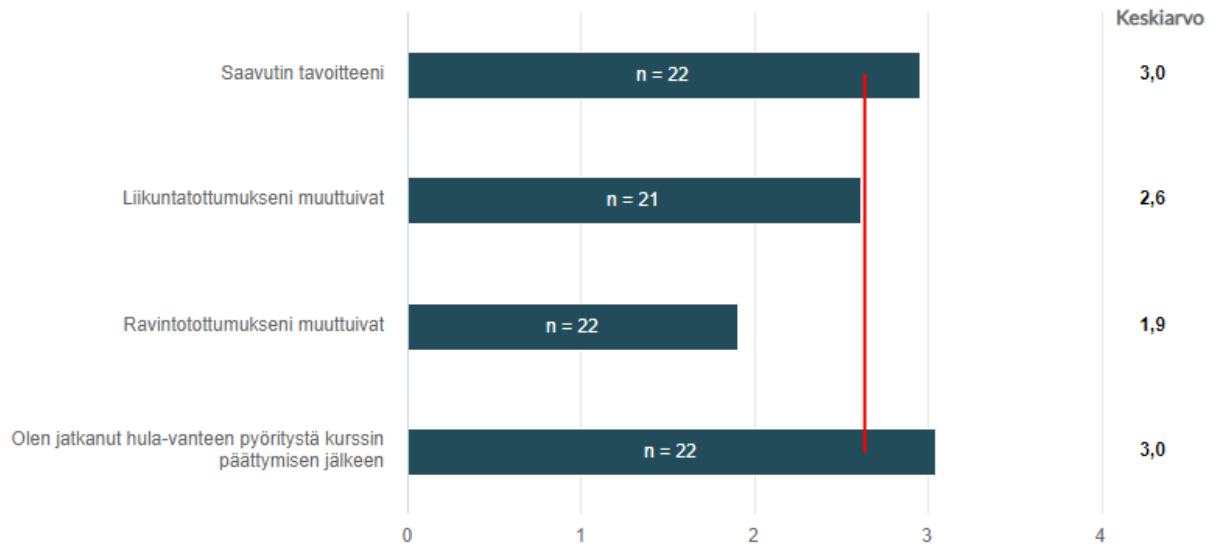
Taulukko 12. Yleistä



Kurssin alussa kyseltiin jokaiselta kurssille asettuja henkilökohtaisia tavoitteita. Vastauksissa tuli esille ja toivottiin muun muassa keskivartalolihashasten vahvistumista, vyötärön kaventumista, painonlaskua ja vanteen käsittelyn hallintaa. Tällä kurssilla enemmistö vastaajista saavutti täysin tai osan tavoitteista (taulukko 13). Kurssilla oli myönteisiä vaikutuksia liikuntatottumuksiin. Suurin osa vastaajista muutti liikuntatottumuksia ja lisäsi liikuntaa viikottaiseen ohjelmaan. Ravintotottumusten muutostavoitteita kurssilla ei varsinaisesti ollut, mutta niihinkin osa teki jonkilaista muutosta, mikä on hyvä asia. Kurssin jälkeen yli 80 prosenttia oli jatkanut vanteen pyörittämistä, mikä oli hyvä asia. Tämän tuloksena myös viimeinenkin osallistuja oppi pyörittämään vanetta.

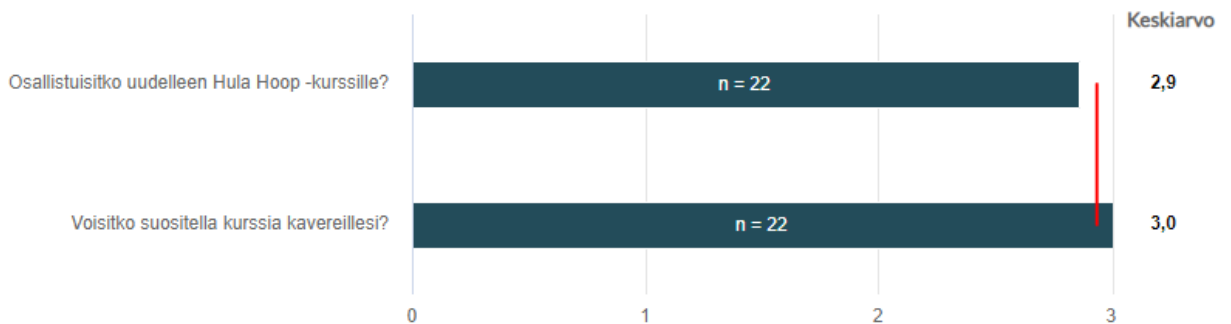


Taulukko 13. Tavoitteet ja muutos



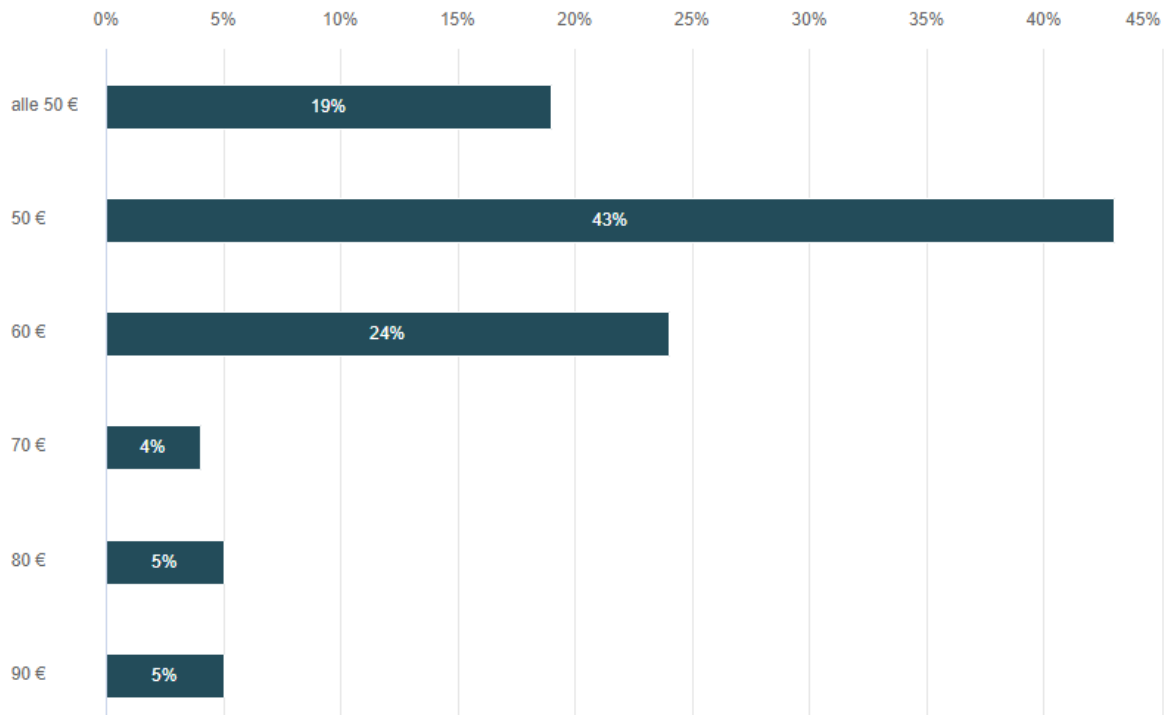
Kurssin aikana jo osallistujat kysyivät jatkokurssia ja toivoivat uuden kurssin alkamista heti perään. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista salivuorojen puutteen vuoksi. Lähes kaikki osallistujat toivoivat uutta kurssia alkavaksi ja kaikki suosittelisivat kurssia kavereille. Tämä osoittaa, että kurssi oli onnistunut ja sitä kannattaa jatkokehittää (taulukko 14).

Taulukko 14. Tulevaisuus



Kurssille osallistujan tuli olla seuran jäsen tai liittyä uudeksi jäseneksi. Seuran jäsenmaksu oli 20 euroa. Tämän lisäksi osallistuja maksoi osallistumismaksun 50 euroa, mikä oikeutti pilottikurssille osallistumisen ja sen ohjelmapaketin. Mikäli osallistujalla ei ollut omaa painotettua vannetta pystyi hän tilaamaan vanteen seuran ryhmätalauksen mukana. Vanteen hinnaksi osallistujalle tuli 25 euroa. Osallistumismaksu hajautti mielipiteitä. Lähes puolet vastaajista koki osallistumismaksun 50 euroa hyväksi, mutta myös 60 euroa olisi ollut osalle sopiva maksu. Hajonta oli alle 50 – 90 euroa (taulukko 15).

Taulukko 15. Sopiva osallistumismaksu kurssille olisi



Viimeinen kysymys oli avoin, johon vastaajat saivat antaa muun muassa kehitysideita (taulukko 16). Osallistujien mielestä kurssi oli innostava ja hyödyllinen. Ryhmäliikunnan voimaa ja tunnelmaa keuhuttiin sekä liikunnan iloa. Ohjaajan asennetta työhönsä ja innostavaa otetta arvostettiin. Saavutetuista tuloksista oltiin tyytyväisiä. Oli ihaana, kun vannetta käytettiin koko tunti. Kehitysehdotuksina toivottiin jatkokurssia ja uutta kurssia myös painavammalla vanteella. Tunnin pituudeksi toivottiin täyttä tuntia, jotta venyttelylle jäisi aikaa enemmän.

Taulukko 16. Loppukyselyn vapaasana ja kehitysehdotusten yhteenveto

Teema	Kuvaus
<b>Palautteet</b>	Kurssi koettiin hauskaksi, tunnelmaltaan hyväksi, innostavaksi, vauhdikkaaksi ja hyödylliseksi.
	Ohjaajan innostavaa ja ammattimaista otetta keuhuttiin.
	Musiikin ja liikunnan ilon yhdistäminen koettiin mukavaksi.
	Vanteen hyödyntäminen koko tunnin ajan koettiin hyvänä.
	Toivottuja tuloksia saavutettiin.
<b>Kehitysideat</b>	Tunti olisi voinut olla pidempi, jolloin loppuvenyttelylle jää enemmän aikaa.
	Jatkokurssia toivottiin.
	Kaksi kurssia, aloittelijat ja edistyneemmät.
	Seuraava kurssi painavammalla vanteella. Myydään kevyemmät vanteet seuraavalle kurssille.

## 6 Tulokset

Tämän kehitystyön tuloksena syntyi Keravan Voimistelijoille toimiva ja taloudellisesti kannattava Hula Hoop -ryhmäliikuntakonsepti. Kehitystyö toteutettiin palvelumuotoiluprosessin vaiheina ja lopputuotoksena on uusi liikuntapalvelukonsepti, joka jää pysyväksi seuran liikuntapalvelutarjontaan. Konseptia tullaan hyödyntämään myös muissa yritys yhteistyöprojekteissa. Ohjelmat ja soittolistat jäävät tekijänoikeuden suojaan ja ohjaajalla on yksinoikeus päättää niiden käytöstä sekä julkaisemisesta. Työssä on esitelty pääpiirteittäin tuntirakenne ja tarkennettu tuntisuunnitelmaluonnos käymättä yksityiskohtaisesti läpi koko kymmenen viikon pakettia, joka siirtyi kaupalliseen käyttöön.

Projektin työvaiheita olivat liikuntapalvelutuotteen suunnittelu, pilotointi ja kirjallinen tuotos. Suunnitteluun kuului yhteistyö tilaajan ja projektitiimin kanssa, jossa kartoitettiin tilaajan tarpeita ja käytännön toteutuksen toimintamallia. Viestintä ja markkinointi toteutettiin ohjaajan ja viestintävastaavan yhteistyönä, josta malli liitteenä (liite 1). Kurssimainokset olivat tyylikkäitä ja informatiivisia. Kurssimainos toimii jatkossa pohjana, josta päivityksellä saa käyttökelpoisen. Ilmoittautumislomakkeessa kysytyt perustiedot olivat riittävän informatiiviset ja ilmoittautuminen tapahtui sähköisesti Hoika-asiakastietojärjestelmässä.

Uuden pilottikurssin markkinointi onnistui hyvin, vaikka oli vielä kesäloma-aika ja vasta elokuun alku. Osallistujien ikäjakauma oli laaja, 30 – 74 – vuoteen. Ikäjakaumasta voidaan päätellä, että hulavanne uutena kuntoiluvälineenä kiinnosti eri ikäisiä. Seuran viestintävastaava ja kirjoittaja olivat onnistuneet tekemään monipuolisen, kiinnostusta herättävän kurssiesitteen, mikä ei rajoittanut tai poissulkenut osallistujia iän, kunnan tai muun ominaisuuden perusteella. Jatkossa Hula Hoop-ryhmäliikuntatuntia voidaan mainiosti markkinoida sopivaksi hyvinkin laajalla ikäjakaumalla, se on monelle sopiva laji.

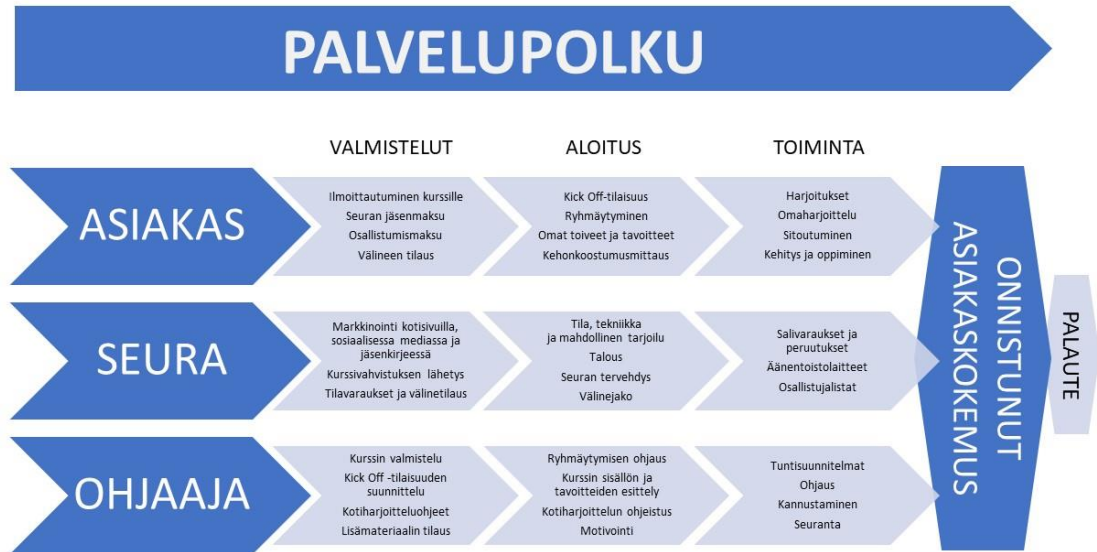
Palvelumuotoiluprosessin vaiheisiin kuuluu asiakasymmärryksen saaminen ennen ideointia. Kick Off-tilaisuus toimi yhtenä asiakasymmärryksen keräämisen tilaisuutena. Tilaisuudessa saatiin kerättyä tietoa asiakkaiden tavoitteista, motiiveista sekä toiveista. Kick Off-tilaisuuden runko toimii jatkossa hyvin ja sisältöä voi muokata sekä päivittää. Asiakasprofiilit saatiin luotua ilmoittautumislomakkeen ja Kick Off-tilaisuudessa kerätyllä aineistolla sekä haastatteluilla pilottikurssin aikana. Asiakasprofiileita luotiin neljä, jotka kuvasivat hyvin osallistujien liikuntaprofiileita. Neljä profiilia oli tässä kehittämistehtävässä riittävä määrä, jotka kattavat hyvin kuvaamaan palvelun käyttäjiä.

Tuntirakenne on toimiva ja perustuu liikuntatunnin perusrakenteeseen. Tuntirakenne toimi hyvin ja sen osat soljuivat eteenpäin johdonmukaisesti huipentuen loppua kohden. Harjoit-

tusosien aikarajat ovat joustavat ja mahdollistaa niiden muutokset käytännössä. Vanteen käyttö koko tunnin ajan kehittää vanteenkäsittelytaitoja ja tuo tehoa harjoitteluun. Vanteen monipuolinen käsittelytaito on kurssin tärkein tavoite, jotta tunnista saadaan tehokas ja mielenkiintoinen. Hyvä tekninen osaaminen mahdollistaa liikesarjayhdistelmät ja pienet tanssisarjat, joita voidaan limittää myös edellisen osuuden kanssa. Loppuvenyttelyn voi pidentää vielä viidellä minuutilla, mikäli salivuoro sallii. Tuntirakenne liitteissä (liite 3).

Osallistujien yhtenä tavoitteena oli vyötärömitan kaventuminen. 17 osallistujan vyötärö kaventui keskimäärin 4 cm, tämä laskettiin kahdesta alku- ja loppumittausten arvoista. Mediaani oli 5 cm, mitä voidaan pitää merkittävänä. Suurimmillaan osallistujan vyötärö kaventui jopa 12 cm. Osallistuja harjoitteli hulavanteella päivittäin ja liikkui aktiivisesti myös viikon aikana. Toiseksi eniten vyötärö kaventui 11 cm, myös tämä osallistuja harjoitteli vanteella päivittäin ja lisäsi muuta liikuntaa viikoittaiseen liikuntamäärään.

Tämän kehitystyön lisätuotoksena syntyi palvelupolkukuvaus (kuva 18). Palvelupolussa tuodaan havainnollisesti esille asiakkaan, seuran ja ohjaajan polku. Pää tavoitteena on tuottaa yhteinen onnistunut asiakaskokemus. Palvelupolku kuvaa kaikkien kolmen näkökulmasta kurssin ennakkovalmistelut, aloitusvaiheet ja itse toiminnan vaiheet.



Kuva 18. Palvelupolku (Schneider-Lehto 2020)

Palvelupolussa tuodaan esille palvelutuokioiden sarja, josta muodostuu asiakkaalle palvelukokonaisuus. Palvelutuokio muodostuu eri kontaktipisteistä ja niiden yksityiskohtainen suunnittelu on onnistuneen palvelutuotteen perusta. Tähän palvelukokonaisuuteen osallistuvat asiakas, seura ja ohjaaja. Palvelutuokiot on jaettu valmisteluihin, aloitukseen ja toi-

mintaan sekä luotu kontaktipisteet, jotka selkeyttävät eri roolien palvelun vaiheita. Tämän kehittämistyön käyttäjä on asiakas (kuva 18). Tässä esimerkkinä asiakkaan palvelupolku. Valmistelut: Palvelu käynnistyy kurssille valmistautumisella. Asiakas valitsee seuran tunti-tarjonnasta kurssin ja ilmoittautuu kurssille maksamalla jäsen- ja osallistumismaksut. Samalla asiakas voi tilata välineen seuran ryhmätilauksen mukana. Asiakas saa seuralta sähköpostilla tai viestillä osallistumisvahvistuksen ja alustavat tiedot kurssista. Aloitusvaihe: Asiakas osallistuu kurssin aloitukseen ja saa tarkemmat tiedot kurssin sisällöstä. Samalla tapahtuu ryhmäytyminen ja asiakas voi vapaaehtoisesti mittauttaa vyötärön sekä painon. Toimintavaihe: Toiminta käynnistyy ja asiakas käy viikoittaisilla ryhmäliikuntatunneilla ja sitoutuu harjoittelemaan eli pyörittämään hulavannetta päivittäin 10 - 13 minuuttia. Asiakas kehittyy taidoissa ja saa kurssin aikana ohjaajalta suullista ja kirjallista palautetta. Kurssin suoritettuaan asiakas on kokenut saamansa palvelun ainutlaatuisena ja haluaa ilmoittautua uudelle kurssille.

Kurssin yhtenä tavoitteena oli saada tyytyväinen asiakas. Seuralla ei ollut vastaavaa johdonmukaista, toimivaa palvelupolkumallia. Palvelupolku selkeytti ja hahmotti rooleja sekä tehtäviä isossa mittakaavassa. Asiakasprofiileista olisi voinut tehdä jokaiselle profiilille oman asiakaspolun, mutta tässä kehittämistyössä tämä malli todettiin projektitiimin kanssa riittäväksi. Tämän kehittämistyön keskiössä oli liikuntakonseptin sisältö. (liite 2).

Pilottikurssin aikana tehdyt lukuisat haastattelut ja keskustelut mahdollistivat asiakkaan kuulemisen ja vahvistivat näkemystä kurssikonseptin sisällöstä. Jälkikysely suoritettiin Webropol- sovelluksella ja sen avulla saatiin kattava tieto pilottikurssin arvioinnista. Kyselyn perusteella sai erinomaisen käsityksen asiakkaiden mielipiteistä kurssin onnistumisesta ja tarpeesta uudelle kurssille. Palvelukonsepti tuotetaan tilaajalle kokonaispalveluna ohjauksineen, joten tarkka 10 viikon kurssin sisältö ja tuntisuunnitelmat jätetään esittelemättä tässä työssä. Rekisteröinti, lisensointi ja koulutus tapahtuvat tämän opinnäytetyön ulkopuolella.

## 7 Pohdinta

Tällä kehittämistyöllä saatiin palvelumuotoilun menetelmin aikaiseksi uusi hauska ja tehokas ryhmäliikuntakonsepti Keravan Voimistelijoiden viikoittaiseen tuntitarjontaan ja kyselyn perusteella sitä halutaan harrastaa myös jatkossa tavoitteellisesti. Hula hoop – ryhmäliikuntakonseptin kohderyhmäksi haluttiin vähän tai ei lainkaan liikuntaa harrastavia keskivartalo-ihavia, joille liikuntaryhmään osallistuminen on ollut haasteellista johtuen muun muassa kehonkuvasta. Uuden konseptin lähtökohtana oli kehittää terveyttä edistävä liikuntakonsepti suoraan työelämään soveltuvaksi. Tämä kehittämistehtävä sai alkunsa Helsingin yliopiston julkaisemasta tutkimuksesta kesäkuun alussa 2019. Pilottiryhmän kymmenen viikon harjoittelu osoitti todeksi, että päivittäisellä 10 – 13 minuutin hulavanneharjoittelulla ja viikoittaisella ryhmäliikuntatunnilla saadaan tuloksia aikaiseksi. Saavutetut tulokset innostivat myös lisäämään viikoittaista liikuntamäärää, mikä edistää terveyttä ja hyvinvointia. Pilottikurssin aloitti 28 naista, joista yksi joutui keskeyttämään kurssin alussa. Ryhmä pysyi melko yhtenäisenä koko kurssin ajan, luonnollisia poissaoloja syntyi sairastumisien ja työesteiden vuoksi. Saavutettuihin tuloksiin voidaan olla varsin tyytyväisiä. Harjoittelu tuottaa tuloksia, mutta vaatii harjoittelua päivittäin, mikäli tavoitteena on saada vyötärö merkittävästi kaventumaan kymmenessä viikossa.

Stefan Moritzin palvelumuotoilumalli tuli tähän kehittämistyöhön valituksi siksi, että hänen kehittämään prosessimalliin tutustuttiin opintojen aikana ja sen vaiheet herättivät mielenkiinnon. Työn edetessä ja muihin palvelumuotoilun teoreettisiin malleihin tutustuttaessa tuli selväksi, että Stefan Moritzin prosessimalli noudattelee peruseriaatteiltaan samaa mallia, kuin yleensä palvelumuotoiluprosessit, mutta tässä mallissa jalostuneemmin. Tähän kehittämistehtävään olisi voinut valita muunkin prosessimallin. Palvelumuotoiluprosessi toimii tällaisessa liikuntakonseptin kehittämistehtävässä hyvin, toki vaatii projektitiimin ja asiakkaiden aktivoitumista sekä omistautumista kehittämistyöhön. Asiakasymmärryksen kartoittamisessa saatiin hyvin aineistoa kasaan, mutta kesälomakausi toi alussa omat haasteensa. Tietoa saatiin kerättyä kurssin aikana lukuisilla haastatteluilla ja keskusteluilla olemalla aktiivinen koko pilottikurssin ajan.

Kehittämistyön suunnittelutyökaluiksi tuotettiin suunnitteluohjurit, asiakasprofiilit ja palvelupolku. Suunnitteluohjurit luotiin tilaajan ja asiakkaiden tarpeiden, tavoitteiden ja motivaatioiden perusteella. Ne ohjasivat työtä ja auttoivat pysymään suunnittelun ytimessä. Suunnitteluohjureita luotiin kolme ja niihin sisältyi tiivistetysti koko uuden liikuntakonseptin keskeiset tavoitteet. Asiakasprofiilien luominen perustui haastatteluihin ja havainnointiin, joissa profiilit kuvasivat käyttäjäryhmiä. Profiiliryhmiä luotiin neljä ja ne kuvasivat hyvin pilottiryhmään

osallistuvien erilaisuutta, liikuntatottumuksia ja tarpeita. Asiakasprofiilien luomiseen on olemassa myös erilaisia valmistyökaluja ja lähinnä englanninkielisiä.

Palvelu konkretisoitiin pilotoimalla Hula Hoop- ryhmäliikuntakonsepti, jolla testattiin kehitetty konsepti. Pilotointi kesti kymmenen viikkoa, mikä ajallisesti oli riittävän pitkä tavoitteiden saavuttamiseksi. Haastatteluiden, keskusteluiden ja jälkikyselyn perusteella osallistujat olivat tyytyväisiä kurssin sisältöön. Lähes kaikki saavuttivat henkilökohtaiset tavoitteet. Tärkeimpinä tavoitteina toteutuivat vanteen käsittelytaitojen kehittyminen ja vyötärön mittojen kaventuminen. Osallistujien mielestä tunnit olivat tehokkaita ja riittävän haasteellisia. Kolmantena tavoitteena palauteiden perusteella tunneilla kaikki osallistujat kokivat liikunnan iloa ja hauskuutta. Saatujen palautteiden ja jälkikyselyn perusteella voidaan päätellä, että tämä kurssi vastasi enemmistön odotuksia. Ryhmähenki ja motivaatiotaso oli alusta asti viimeiseen tuntiin korkealla. Tunneille osallistumisprosentti oli 85 %, joka kuvastaa hyvin osallistujien sitoutumista tähän kurssiin ja tavoitteiden saavuttamiseksi.

Hula Hoop -ryhmäliikuntakonsepti oli onnistunut kokonaisuus. Seuran kannattaa ottaa tuntikonsepti viikoittaiseen tuntitarjontaan. Taloudellisesti konsepti on kannattava ja sitä ei tarvitse hinnoitella peruskurssien hinnalla. Toisaalta liikuntaseuran ei tarvitse ylihinnoitella tuotteita, koska seuran tavoitteena ei ole tuottaa merkittävää voittoa, vaan kattaa kuluja ja kehittää toimintaansa. Osallistujat ovat valmiita maksamaan laadukkaasta liikuntapalvelusta, jossa palvelu tuotetaan ammattitaidolla. Palvelutuote vaatii jatkuvaa kehitystyötä ja sen tulee ylittää asiakkaan odotukset. Lisäarvoa tuo osaava, innokas ja ammattitaitoinen ohjaaja, joka omalla persoonallaan luo hyvän ja kannustavan ilmapiirin. Tämän pilottikurssin tuloksia voi ja pitää tuoda esille sekä hyödyntää aikuisliikunnan kehittämistyössä ja markkinoinnissa. Tämä liikuntakurssi edistää terveyttä ja hyvinvointia ja on kaiken ikäisille, kokoisille ja kuntoisille mainio liikuntaharrastus sukupuoleen katsomatta. Seuraava kurssi alkaa Keravan Voimistelijoilla elokuussa 2020 ja konseptia hyödynnetään myös kaupallisena yhteistyönä.

Pääasiallisesti palaute kurssista oli erinomaista, joten kehitysideat jäivät vähäisiksi. Pilottikurssin palautteita tullaan hyödyntämään jatkokehityksessä. Toiveena oli tunnin pituinen harjoitus, jossa loppuvenyttelylle jäisi enemmän aikaa. Sähköinen liikuntapäiväkirja mahdollistaisi ohjaajalle osallistujien seurannan ja motivoinnin omatoimiharjoittelun aikana. Mahdollista live – lähetystä tulee myös harkita jatkossa. Seuraava kurssi toteutetaan 1,5 kg painotetuilla vanteilla, jolloin saadaan vieläkin tehokkaampi harjoitus aikaiseksi ja vyötärömitat kapeammaksi. Aloittelijoille ja edistyneemmille voisi olla omat ryhmät, jolloin molemmille saataisiin sopivasti haastetta lisää ja kenenkään ei tarvitse kokea huonommuutta.

Osallistumismaksua 50 euroa voi seurassa nostaa 60 - 70 euroon, koska kurssin anti on sisällöltään laadukas.

Omatoimiseen harjoitteluun vanteella ja keskivartaloa vahvistavan kuvaston voi jatkossa tuottaa ja jakaa sähköisesti. Kehonkoostumusmittauksen tarpeellisuutta kannattaa pohtia, riittäisikö jatkossa pelkkä vyötärön mittaus ja paino, koska muiden arvojen luotettavuudesta keskustellaan yleisesti. Jatkossa tulee kuitenkin huomioida, että saman henkilö suorittaa mittaukset, jotta tuloksia voi pitää luotettavampana. Tästä asiasta puhuttiin jo kurssin aikana omatoimimittaajien kanssa. Ohjaaja ei julkaise soittolistoja tässä työssä, koska musiikin on aina tuettava liikkeitä ja oltava jokaisen omaan ohjaustyyliin sekä liikesarjoihin sopiva. Soittolistoja tulee muokata, jotta ne jalostuvat ajansaatossa sekä päivittyvät.

Tämän kehittämistyön tuloksena syntyi hyödyllinen palvelupolkukuvaus. Palvelupolku kuvaa tämän pilottikurssin palvelukokonaisuutta, jota muokkaamalla seuratoimijat voivat hyödyntää sitä uusien palvelukokonaisuuksien luomisessa. Tärkeää on muistaa huomioida asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä muokata palvelupolku niitä vastaaviksi ja näin tuottaa onnistunut asiakaskokemus.

Loppukysely- tai palautekyselyn kysymyksiä tulee pohtia vieläkin tarkemmin, jotta kysymyksillä mitataan ja saadaan jatkokehityksen kannalta vieläkin oleellisempi aineisto kaasaan. Tähän suunnitteluun tulee ottaa myös tilaaja paremmin mukaan, nyt laatiminen jäi pelkästään työn kirjoittajalle ja näin tilaajan mahdolliset toiveet kyselyssä jäi huomioimatta. Yhteissuunnittelua voi jatkossa tehostaa entisestään joka suuntaan. Jatkossa tulee paremmin hyödyntää verkostoja ja tehdä yritysysteistyötä. Tämän pilottikurssin osalta nämä yhteydet jäivät vähemmälle painotukselle.

Tilaaja oli tyytyväinen kurssipalautteeseen, jota saatiin asiakkailta kurssin aikana ja jälkikyselyn perusteella. Liikunnan ilo ja hauskuus välittyivät hyvin tilaajalle. Ryhmäkoko voidaan nostaa entisestään, jolla tuotetaan myös taloudellista etua seuralle. Ryhmäkoon nostaminen vaatii ison liikuntahallin käyttöön ja tilavaraus tulee tehdä ajoissa. Kurssi voidaan myös toteuttaa pienemmässä salissa, jolloin osallistujamäärä on rajallisempi ja vaikuttaa osallistujamaksun suuruuteen nousevasti.

Työn kirjoittajalle palvelumuotoiluprosessi osoittautui haasteelliseksi, koska vaiheet vaativat usean henkilön aikataulujen yhteen sovittelun, joka ajoittain oli vaikeaa. Projektin alkuvaiheessa kesälomat aiheuttivat ylimääräistä järjestelyä ja palaverit käytiin lähinnä sähköpostin, puhelimen tai Skypen välityksellä. Moritzin palvelumuotoiluprosessi on varmasti yksi kehittyneimpiä malleja ja sen eri vaiheet ja menetelmät tuovat runsaasti vaihtoehtoja. Kirjoittaja ei pysty tällä kokemuksella sanoa olisiko joku toinen prosessimalli ollut parempi tai hyödyllisempi.



Kehittämistyö kaiken kaikkiaan ja Hula hoop -ryhmäliikuntakurssi oli onnistunut prosessi. Kehittämistyön seurauksena saatiin kehitettyä uusi ryhmäliikuntakonsepti, joka sopii yliopistoille, eri ikäisille ja kuntoisille. Hula hoop -ryhmäliikunta sopii henkilölle, joka haluaa liikkua turvallisesti, ohjatusti ja ylläpitää sosiaalisia suhteita. Kurssin parasta antia oli kuulla henkilökohtaisia kokemuksia kurssista ja edistymisestä, sekä se, että osallistujat jakoivat niitä myös toisilleen. Kurssille asetetut tavoitteet saavutettiin ja kehittämistyö jatkuu edelleen. Tämä on uuden alkua.

Peltola kirjoittaa (2000, 257.) työn sisällön merkityksestä ja sen sanomaan on helppo samaistua.

”Työ sinänsä on aina enemmän tai vähemmän hikistä tekemistä, mutta se voi olla myös hurmosta. Silloin kun ihminen ymmärtää työnsä tarkoituksen, kun hän tuntee kuuluvansa yhteisöön, joka yhdessä yrittää selviytyä hurjalta näyttävästä haasteesta ja kun hän on valmis luopumaan omasta mukavuudestaan ja itsekkyydestään tehdäksensä jotain toisille, silloin hän syvällä sydämessään tuntee todella elävänsä työssään eikä vain elättävänsä itseään työllään.”

## Lähteet

Aluevirasto, hankkeet. [avi.fi/web/avi/liikunta](http://avi.fi/web/avi/liikunta). Luettavissa:

<https://www.avi.fi/web/avi/liikunnallisen-elamantavan-paikallisten-kehittamishankkeiden-avustukset>. Luettu 25.1.2020.

Aunila, S. Yle.fi 26.9.2006. Lannevanne villitys – Japanissa. Luettavissa:

<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2006/09/26/lannevanne-villitys-japanissa>.

Luettu 25.1.2020.

Garcia-Falgueras Alicia 2016 Spanish University, Madrid, Spain. Hula Hoop in Fitness and the Centripetal Force Luettavissa: [https://www.scirp.org/html/3-6901964\\_71840.htm](https://www.scirp.org/html/3-6901964_71840.htm) Scientific Research. Luettu 27.4.2020.

Harjunen, H. 2016. Ulossulkemisia liikunnan kentällä: lihava liikkuva naisruumis katseiden kohteena. Urheilun takapuoli. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus liikunnassa ja urheilussa. Uni-grafia, Helsinki.

Heinonen, T. 2015. Palvelumuotoilun menetelmät. Laurea. Luettavissa:

<https://www.slideshare.net/taneliheinonen/laurea-palvelumuotoilun-menetelmat-7112015>. Luettu 9.3.2020.

Hiltunen, P. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. 2017. Diak Oy, Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-300-1>. Luettu 23.3.2020.

Hirsniemi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo. Bookwell.

[Hulahooping.com/history.html](http://www.hulahooping.com/history.html). Luettavissa: <http://www.hulahooping.com/history.html>  
Luettu 25.1.2020.

HulaHooping.com. San Francisco, California. Luettavissa: <http://www.hulahooping.com/>.  
Luettu 21.1.2020.

Innanen, P. 2018. Palvelumuotoilupalo.fi/blogi. Palvelumuotoilun vaiheet. Luettavissa:

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu>. Luettu 9.2.2020.

Innanen, P. 2019. Palvelumuotoilupalo.fi/blogi. Palvelumuotoilun vaiheet. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu>. Luettu 9.2.2020.

Karger, S. 2019. The Journal of European Obesity. Luettavissa: Effects\_of\_Weighted\_Hula-Hooping\_Compared\_to\_Walki.pdf. Luettu 30.4.2020.

Keravan Voimistelijat KNV ry, toimintasuunnitelma 2019. Luettavissa: <https://www.keravanvoimistelijat.fi/seura/hallinto/seuran-toimintasuunnitelma-2019/> Luettu 25.1.2020.

Koivisto, M.2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy. Liettua. BALTO print.

Koponen, P., Brodulin K., Lundqvist A., Sääksjärvi K. & Koskinen S., Finterveys 2017 – tutkimus. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa – raportti. Luettavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136223/Rap\\_4\\_2018\\_FinTerveys\\_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136223/Rap_4_2018_FinTerveys_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu 20.1.2020.

Koskinen, A-L & Ketonen, P. Yle.fi 15.11.2019. Suomalaiset ovat ostaneet arviolta jopa 100 000 hulavannetta. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11068419>. Luettu 25.1.2020.

Lab8 – Service Experience Laboratory Haaga-Helia. Luettavissa: <http://www.lab8.fi/tool-factory/creation-generating>. Luettu 30.4.2020.

Lehtinen, P. Vyötärö kesäkuuntoon hulavannetta pyörittäen? Helsinki.fi 10.6.2019. Luettavissa: <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/terveys/vyotaro-kesakuuntoon-hulavannetta-pyorittaen>. Luettu 25.1.2020.

Maijala, M. 2018. Palvelupolkuja Oy. Luettavissa: <http://www.palvelupolkuja.fi/ideointi/palvelukonsepti-ideoista-kokonaisuudeksi/>. Luettu 2.3.2020.

Moilanen, T. 22.1.2019. Palveluliiketoiminnan yliopettaja. HH Palvelumuotoilu Service Design. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Seminaariesitys. Vierumäki.

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an evolving field. Lontoo.

Moritz, S. stefan-moritz.com. Luettavissa: <http://www.stefan-moritz.com/>.  
Luettu 9.2.2020.

Mycoted.com 2020. web@mycoted.com. Luettavissa:  
[https://www.mycoted.com/Classic\\_Brainstorming](https://www.mycoted.com/Classic_Brainstorming). Luettu 30.5.2020.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro Oy

Peltola, H. 2000. Hikeä ja hurmosta. Hyvä työ tekee hyvää. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Salonen, H. Nyt lähtee vatsarasva ja selkäkivut! Sensaatio. Iltalehti.fi 10.6.2019. Luettavissa: <https://www.iltalehti.fi/terveysuutiset/a/370e9859-7383-4385-b88a-0b58452f0ae4>. Luettu 25.1.2020.

Savolainen, E. 2016. Opas muotoilukasvatuksen tehtäviin. Design arkisto. Luettavissa:  
[http://www.elka.fi/designarkisto/images/Muotoilukasvatus/Muotoilukasvatus\\_ohje.pdf](http://www.elka.fi/designarkisto/images/Muotoilukasvatus/Muotoilukasvatus_ohje.pdf). Luettu 9.3.2020.

Stevens, C. J., Smith, J. E., & Bryan, A. D. (2016). A pilot Study of Women's Affective Responses to Common and Uncommon Forms of Aerobic Exercise. *Psychology & Health*, 31, 239-257. Luettavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26394246>  
<http://dx.doi.org/10.1080/08870446.2015.1095917>. Luettu 27.4.2020.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-lihavuusohjelma-20122015/lihavuuslukuina/lihavuuden-yleisyys-suomessa>. Luettu 25.1.2020.

Tohkanen, N. 2014. Tavoiteohjattujen työhyvinvointipalveluiden kehittäminen Liikuntakeskus Pajulahdessa Huco sport – profiilia hyödyntäen. Luettavissa:  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014120518685>. Luettu 11.3.2020.

Toivanen, K. Hulavanteen pyöritys on helppoa! Vyötärö kapenee useilla senteillä. Anna.fi 20.6.2019. Luettavissa: <https://anna.fi/hyvinvointi/liikunta/hulavanne-pyorimaan-tee-tama-15-minuutin-treeni-paivittain-vyotaro-kapenee-useilla-senteilla>. Luettu 25.1.2020.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy

Voimisteluliitto, vuosikertomus 2018 tilastot. Luettavissa:

[https://www.voimistelu.fi/Portals/0/vuosikokoukset/kev%C3%A4kokous/Vuosikertomus2018\\_netti.pdf](https://www.voimistelu.fi/Portals/0/vuosikokoukset/kev%C3%A4kokous/Vuosikertomus2018_netti.pdf). Luettu 25.1.2020.

Zamor, C. 2009. Hooping: A Revolutionary Fitness Program. Health Journal, 45-48. Luettavissa: [http://www.lucashooping.com/files/Health\\_Magazine\\_Hooping\\_Health\\_reasons\\_\\_Prevention\\_Aug\\_09.pdf](http://www.lucashooping.com/files/Health_Magazine_Hooping_Health_reasons__Prevention_Aug_09.pdf). Luettu 27.4.2020.

## Liitteet

### Liite 1. Kurssimainos

KERAVAN VOIMISTELIJAT 

## HULA HOOP- RYHMÄLIIKUNTAKURSSI

Kapeampi vyötärö, keskivartalo vahvaksi!

Onko ylimääräistä rasvaa eksynyt keskivartaloosi? Etsitkö tehokasta ja hauskaa liikuntaharjoitusta tai ryhmäliikuntatuntia, jossa on ilo liikkua?

Tule  
mukaan!



## Hula Hoop!



Ilmoittaudu mukaan Hula Hoop- pilottiryhmäämme - tavoitteena iloinen mieli, parempi kunto ja kapeampi vyötärö!

Ryhmä kokoontuu Kurkelan koululla tiistaisin 18-18:50 ja kokoontumisia on 10 aikavälillä 27.8. - 29.10.2019 .

Välineenä käytetään 1,2 kg hulavannetta - mikäli sellaista ei vielä kotona löydy, tilaamme ne yhteistilauksena.

Ryhmään mahtuu 25 innokasta hulahulaaja!

Osallistumismaksu 50€ (oma vanne) tai 70€ sis. 1,2kg vanteen.

Ryhmä on tarkoitettu seuran jäsenille, joten jos et jo ole jäsen, voit liittyä jäseneksi nettisivujemme kautta (jäsenmaksu 25€).

Kurssi sisältää Kick Off-tilaisuuden, alku- ja loppumittaukset, 10 x 50 min jumpan sekä tehokkaat ja motivoivat "Keskivartalo vahvaksi" - kotijumppaohjeet. Saat parhaita tuloksia mikäli viikoittaisten tapaamisten lisäksi harjoittelet hulavanteella myös kotona päivittäin - esim 10minuuttia päivässä riittää! Lisäksi on suositeltavaa liikkua vapaavalintaisella tavalla vähintään 2,5 tuntia viikossa.

Lisätietoja kurssista antaa kurssin ohjaaja X

Osallistumismaksu maksetaan ilmoittautumisen yhteydessä ja ilmoittautumaan pääset täältä:

<https://www.keravanvoimistelijat.fi/ilmoittautuminen2/>

Mikäli innostuit ajatuksesta, mutta kaipaat lisätietoja hulavanteilun tehokkuudesta, lisätietoja löytyy mm. Helsingin yliopiston tutkimuksesta (linkki ohessa).

<https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/terveys/vyotaro-kesakuntoon-hulavannetta-pyorittaen>

Kurssimme kuuluu KKI-hankkeeseen

## Liite 2. Asiakasprofiilit

### SUORITTAJA

## AINO AKTIIVI



### Ainon tarpeet

- Monipuolinen harjoitus
  - > pitää tulla hiki
- Harjoituksen vaikutus kehoon
  - > kroppa hyvässä tikissä
- Liikunta tuottaa iloa
- Ryhmäliikunta motivoi
  - > lisää innostusta

” Tarvitsen päivittäisen liikunnan tuomaa oloa ja haluan kehittyä sekä oppia uusia taitoja.”

- Tavoitteellinen liikkuja
- Treenaa päivittäin
- Innokas ja aktiivinen
- Tiedostaa liikunnan tuomat hyödyt
- Priorisoi liikunnan korkealle
- Hyvät ja monipuoliset liikuntataidot
- Raha ei ole esteenä

### SOSIAALINEN HARRASTELIJA

## HENNA HARRASTELIJA



### Hennan tarpeet

- Hyvän ohjaajan ja hyvää palautetta
- Ryhmän tuen, kannustavan ilmapiirin
- Motivoinnin
- Innostajan

” Tarvitsen hyvää tunnetta, ryhmän tuen ja ohjauksen. Haluan ylläpitää kuntoa ja silloin tällöin kokeilla uutta.”

” Tarvitsen hyvän ohjaajan, tsemppauksen ja onnistumisia.”

- Harjoittelee fiilisten mukaan
- Ei paineita osallistua säännöllisesti
- Haluaa liikkua ryhmässä
- Pitää liikunnan tuomasta tunteesta
- Priorisoi liikunnan korkealle
- Nauttii elämästä, on muitakin harrastuksia

## LENNU LUOVUTTAJA



### Lennun tarpeet

- Onnistumisen kokemuksia
- Edistymistä
- Ryhmän tuen
- Innostavan ohjaajan
- Tietoa liikunnan terveysvaikutuksista

” En ole vielä löytänyt omaa lajia, kokeilen uutta, tarvitsen heti onnistumisia, tuloksia nopeasti, liikkua omaan tahtiin ilman paineita, maltillista liikuntaa.”

- Tiedostaa liikunnan hyödyt
- Keksii verukkeita
- Ei säännöllistä
- Lyhytjänteinen
- Ei nauti hikiliikunnasta
- Kokeileva
- Luovuttaa helpolla

## RAIJA REHEVÄ



### Raijan tarpeet

- Kannustavan ilmapiirin
- Asiantuntevan ohjauksen
- Onnistumisen kokemuksia
- Edistymisen seurannan
- Ryhmän tuen
- Innostavan ohjaajan
- Tietoa liikunnan terveysvaikutuksista

” En ole liikkunut vuosiin ja ylipainoa on kertynyt. Itsetunto on heikko ja ryhmäliikuntaan osallistuminen on pelottanut.”

”Tarvitsen turvallisen ja kannustavan ilmapiirin. Tarvitsen rohkeutta lähteä mukaan ylipainoisena ja huonokuntoisena.”

- Heikko itsetunto ollut esteenä
- Väärät elintavat
- Ei liikuntaa vuosiin
- Motivaatio nolla
- Ujous ja epävarmuus



### Liite 3. Tunnin rakenne

Aloitukset ja lämmittely 10 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tunnin tavoite</li><li>• Valmistaa elimistö tulevaan rasitukseen</li><li>• Lisätä liikkuvuutta</li><li>• Aktivoida hermolihasjärjestelmä</li><li>• Lihavammojen ennaltaehkäisy</li></ul>
Tekniikka ja taito 20 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oppia käsittelemään vannetta monipuolisesti</li><li>• Oppia tekemään taitoa vaativia liikkeitä eri suuntiin kääntyen ja liikkuen</li><li>• Pyrittämään vannetta eri nopeuksilla ja eri suuntiin</li></ul>
Liikesarjayhdistelmä 5 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lyhyitä liikesarjoja</li><li>• Taitojen kasvaessa pidempiä ja vaativampia liikesarjayhdistelmiä tanssiksi</li><li>• Intervalliharjoittelulla sykkeen nostoa</li></ul>
Lihaskunto 10 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keskivartalon lihasten vahvistaminen, huomioiden vatsa- ja selkälihaksen</li><li>• Tasapainoliikkeitä liikehallinnan edistämiseksi</li></ul>
Loppuverryttely ja kokoontuminen 5 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Palauttaa ja rauhoittaa elimistön harjoituksesta</li><li>• Palauttaa lihakset lepopituuteen</li><li>• Lisää liikkuvuutta</li><li>• Kysymykset ja palautteen anto</li></ul>

## Liite 4. Esimerkki tunnin sisällöstä

Aloitus ja lämmittely 10 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Isoja liikeratoja, koko kehoa avaavia ja lämmittäviä liikkeitä.</li><li>• Rintaranka, vatsa, selkä ja jalat</li><li>• Venyttäviä kallistuksia ja kiertoja sivuille, eteen ja taakse</li><li>• Askelsarjoja ja lonkankoukistajien lämmittelyä, vanne käsissä ja lattialla</li><li>• Vanne mukaan aktiivisesti</li></ul>
Tekniikka ja taito 20 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Myötä- ja vastapäivään pyörittäminen haaraseisonnassa ja jalat yhdessä</li><li>• Eri suuntiin kääntyen ja liikkuen. Jalkojen sivu- ja etu-taka kosketukset</li><li>• Vanteen pyörittäminen eri nopeuksilla</li></ul>
Liikesarjayhdistelmä 5 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Edellisen osion liikkeiden yhdistelyä paikalla ja liikkuen</li><li>• Taitojen kehittyessä liikesarjayhdistelmiä tanssiksi</li><li>• Intervalliharjoittelulla sykkeen nostoa alussa 2 min ja myöhemmin 6 min</li></ul>
Lihaskunto 10 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vatsa- ja selkälihasten vahvistaminen istuen ja selinmakuulla</li><li>• Isoja liikeratoja, nostoja, laskuja ja kiertoja</li><li>• Ylävartalon nousuja, alaraajojen nostoja yhdessä ja erikseen</li><li>• Tasapainoliikkeitä eri asennoissa vannetta hyödyntäen</li></ul>
Loppuverryttely ja kokoontuminen 5 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laajoja liikeratoja, isoja lihaksia venyttäen</li><li>• Selinmakuulla, polvin seisonnassa ja seisten</li><li>• Kysymykset ja palautteen anto</li></ul>

## Liite 5. Loppukysely

### Hula Hoop - ryhmäliikuntakonsepti

Pyydän ystävällisesti sinua vastaamaan kurssipalautteeseen, jotta voin kehittää Hula Hoop -ryhmäliikuntakonseptiani. Arvostan tähän käyttämäsi aikaa, kiitos.

#### 1. Ikä

- alle 30
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 - 59
- 60 - 69
- 70 tai yli

#### 2. Mistä sait tiedon Hula Hoop - kurssista?

- Seuran kotisivuilta
- Sosiaalisesta mediasta (Facebook, Instagram etc.)
- Ohjaajalta
- Kaverilta
- Muu, mikä?

#### 3. Liitytkö Hula Hoop -kurssin johdosta Keravan Voimistelijoihin?

- Kyllä
- Olin jo seuran jäsen

#### 4. Oliko kurssille ilmoittautuminen helppoa?

- Kyllä
- Ei

### 5. KickOff- tilaisuus

	Ei merkitystä	Jonkin verran	En osaa sanoa	Hyödyllinen	Erittäin hyödyllinen
Tilaisuus oli hyödyllinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskivartalo vahvaksi - liikekuvasto oli hyödyllinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pysyvästi paino hallintaan - opas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matka hyvään kuntoon - liikekuvasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 6. Kurssin pituus 10h (+ KickOff + mittaukset) oli mielestäni

- Sopiva
- Liian lyhyt
- Liian pitkä

### 7. Mikä motivoi sinua osallistumaan kurssille?

	Ei lainkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Paljon	Erittäin paljon
Halu oppia pyörittämään hula-vannetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskivartalo vahvaksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kapeampi vyötärö.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut terveysvaikutukset; rasva%, painon pudottaminen etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helsingin yliopiston tutkimus Hula-Hoopin terveysvaikutuksista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikkuminen ryhmässä esim. kaverit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 8. Arvioi tunnin rakennetta

	Ei hyötyä	Vähäinen hyöty	En osaa sanoa	Hyödyllinen	Erittäin hyödyllinen
Alkulämmittely, virittäytyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekniikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ei hyötyä	Vähäinen hyöty	En osaa sanoa	Hyödyllinen	Erittäin hyödyllinen
Intervalli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lihaskunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loppuvenyttelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 9. Olivatko ohjelmat riittävän

	Ei	En osaa sanoa	Kyllä
Haasteellisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehokkaita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monipuolisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innostavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 10. Tunnilla käytetty musiikki

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä.	En osaa sanoa.	Samaa mieltä.	Erittäin hyvin.
Musiikki oli hyvin valittu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Musiikki tuki liikkeitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 11. Yleistä

	Täysin eri mieltä.	Jokseenkin eri mieltä.	En osaa sanoa.	Lähes samaa mieltä	Täysin samaa mieltä.
50 min hula-tunti oli riittävä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hula-vanteen pyöritystä oli riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ohjausta riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain palautetta riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssilla oli hyvä ilmapiiri.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunneilla oli hauskaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain uusia ystäviä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 12. Tavoitteet ja muutos

	Ei, en	En osaa sanoa	Jonkin verran	Kyllä
Saavutin tavoitteeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntatottumukseni muuttuivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravintotottumukseni muuttuivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen jatkanut hula-vanteen pyöritystä kurssin päättymisen jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 13. Tulevaisuus

	En	En osaa sanoa	Kyllä
Osallistuisitko uudelleen Hula Hoop -kurssille?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voisitko suositella kurssia kavereillesi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 14. Sopiva osallistumismaksu kurssille olisi

- alle 50 €
- 50 €
- 60 €
- 70 €
- 80 €
- 90 €
- 100 €
- yli 100 €

## 15. Vapaa sana, kehitysideoita etc.
