

Suvi Kilpeläinen, LLM17S

Livetreenit osana yritystoimintaa – Selvitystyö vaihtoehtoisista sovelluksista livetreenien to- teuttamisessa



Tradenomi
Liiketalous
Kevät 2021



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Kilpeläinen Suvi

Työn nimi: Livetreenit osana yritystoimintaa – Selvitystyö vaihtoehtoisista sovelluksista livetreenien toteuttamisessa

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), liiketalous

Asiasanat: Livetreenit, digitaalinen palvelu, liikuntapalvelut, hyvinvointi, sosiaalinen media

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, testata ja arvioida vaihtoehtoisia sovelluksia livetreenien toteuttamisessa. Tavoitteena oli myös tuottaa toimeksiantajalle sellaista tietoa, joka auttaisi häntä kehittämään livetreenejä ja sitä kautta yrityksensä toimintaa. Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimi Heidin Hyvinvointipalvelut.

Teoreettinen viitekehys muodostui asiakkaan kokonaisvaltaisesta palvelusta ja sen kehittämisestä, hyvinvoinnista ja liikunnasta sekä niihin liittyvistä palveluista. Lisäksi teoriassa tarkastellaan livetreenien aikakautta, sosiaalisen median käyttöä liikuntapalveluissa sekä musiikin käyttöä livestriimauksessa.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa tuloksien tukena käytettiin myös määrällistä tutkimusmenetelmää. Aineistoa kerättiin selvittämällä, testaamalla, havainnoimalla sekä palautekyselyn avulla. Valittujen sovelluksien testaukseen osallistui 12 henkilöä toimeksiantajan ja opinnäytetyön tekijän lisäksi. Testeihin liittyvä palautekysely laadittiin Microsoft Forms -ohjelmaa hyödyntäen.

Opinnäytetyön avulla saatiin vastaukset tutkimusongelmiin. Vastaukset olivat melko yksimielisiä siitä, mikä sovellus toimi parhaiten missäkin yhteydessä. Tutkimuksen tulokset ja kokemukset sovelluksista voivat toimia suuntaa antavina työkaluina toimeksiantajalle yrityksen toiminnan kehittämisessä.

Abstract

Author: Kilpeläinen Suvi

Title of the Publication: Live Training Sessions as Part of Business Activities – A Study of Alternative Applications in Live Training

Degree Title: Bachelor of Business Administration

Keywords: live training, digital service, sports services, wellbeing, social media

The purpose of the thesis was to discover, test and evaluate alternative applications in the implementation of live training sessions. The aim was also to provide the client with information that would help her to develop live training sessions and thus the operations of her company. The thesis was commissioned by Heidin Hyvinvointipalvelut (Heidi's wellbeing services).

The theoretical framework consisted of the customer's comprehensive service and its development, wellbeing and exercise, as well as related services. In addition, the theory examines the era of live training, the use of social media in sports services, and the use of music in live streaming.

The thesis was conducted as a functional thesis, in which the quantitative research method was also used to support the results. The material was collected by studying, testing, observation and a feedback survey. In addition to the client and the author of the thesis, 12 people participated in the testing of the selected applications. The test feedback questionnaire was prepared using Microsoft Forms.

The thesis provided answers to research problems. The responses were fairly unanimous on which application worked best in any given context. The results of the study and the experiences of the applications can serve as guiding tools for the client in the development of the company's operations.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asiakkaan palvelu ja sen kehittäminen	3
2.1	Palvelun määritelmä.....	3
2.2	Digitaalinen palvelu.....	5
2.3	Asiakaskokemuksesta arvoa asiakkaalle	6
3	Hyvinvointi ja liikunta	10
3.1	Hyvinvointipalvelut.....	12
3.2	Liikuntapalvelut.....	13
3.2.1	Livetreeneit	14
3.2.2	Sosiaalinen media ja sen käyttö liikuntapalveluissa	15
3.2.3	Tulevaisuuden näkymät liikuntapalvelujen toteutuksessa	17
4	Sovellusten vertailua toivottujen ominaisuuksien näkökulmasta.....	18
4.1	Sovellusten haitoista ja hyödyistä	20
4.2	Musiikin käyttöluvat livestriimauksessa.....	21
5	Testattavat sovellukset.....	24
5.1	Zoom.....	24
5.2	Teams	25
5.3	Google Meet.....	26
6	Vaihtoehtoisten sovelluksien testaus Heidin hyvinvointipalveluille.....	27
6.1	Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelmat	27
6.2	Toiminnallinen opinnäytetyö	28
6.3	Tutkimusmenetelmät ja rajaus.....	29
6.4	Testien ja palautekyselyn tulokset sekä yhteenveto.....	31
7	Pohdinta	36
	Lähteet	40

Liitteet

1 Johdanto

Livetreeneit ovat nousseet uudenlaiseen suosioon koronaviruksen aiheuttamien rajoitusten myötä, kun ryhmäliikunnat ovat olleet tauolla ja suurin osa kuntosaleistakin kiinni. Moni liikunta-alankin yrittäjä on ollut ahtaalla, kun ei ole voinut tarjota perinteisempiä liikuntapalveluja, joissa kokoonnutaan yhteen. Onneksi kuitenkin ohjausta ja valmennusta on mahdollista antaa myös etänä, vaikka se ei ihan täysin korvaakaan yhdessä tekemistä.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Heidin Hyvinvointipalvelut Rantsilasta, Siikalatvan kunnasta. Yritys tarjoaa hyvinvointiin liittyviä palveluja, kuten liikunta- ja ravitsemusohjausta, ryhmäliikuntaa sekä yksilöohjausta, kuin myös somevalmennustakin. Lisäksi esimerkiksi työpaikkojen virkistyspäivään voi yrittäjältä kysyä ohjelmapalvelua esimerkiksi asiantuntijaluentojen tai liikuntatempausten muodossa. (Heidin Hyvinvointipalvelut 2020.)

Opinnäytetyön aihe kehittyi, kun keväällä 2020 vallinnut koronavirustilanne rajoitti merkittävästi myös Heidin Hyvinvointipalvelujen yritystoimintaa. Yrittäjä Heidi Lumiaho aloitti silloin Facebookissa livetreeneiden pitämisen yritystoimintansa tueksi ja sen suosio osoittautuikin yllättävän hyväksi. Treenaajia oli mukana ympäri Suomen ja asiakkaat toivoivat kovasti jatkoakin näille livetreeneille. Siihen aikaan asiakkaat saivat maksaa omantunnon mukaan treenistä ja mukaan sailla kuka vain, koska tilanne oli poikkeuksellinen koko maassa. Oli kuitenkin selvää, että tilanteen rauhoituttua yritys ei voi näin jatkaa, vaan pitääkseen livetreeneit mukana yritystoiminnassa, täytyy hinnoittelut ja osallistujat maksuineen olla paremmin selvillä. Ongelmiksi alkoivat kuitenkin muodostua sivuille ilmestyvät viruslinkit, jotka saattoivat hämätä käyttäjiä klikkaamaan väärää linkkiä livetreeneihin. Lisäksi suurten osallistujamäärien vuoksi videot alkoivat paikka paikoin pätkiä, joka vaikeutti seuraamista ja huononsi laatua. Niinpä syntyi idea, kuinka tähän kysyntään yritys voisi jatkossa vastata ja kuinka livetreeneiden järjestämistä voisi kehittää eri sovelluksien avulla toimivammaksi. Tämän opinnäytetyön tekijä oli yrittäjään itse yhteydessä ja tarjosi hänelle kyseistä aihetta ja pyysi saada tälle toimeksiannon. Yrittäjälle aihe on ajankohtainen ja hän saa sen avulla tärkeää tietoa ja mahdollisesti myös työkaluja kehittää yrityksensä toimintaa, joten hän lähti mielellään tälle työlle toimeksiantajaksi.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää toimeksiantajalle eri sovellusten toimivuutta livetreeneiden toteutuksessa. Tavoitteena on selvittää, testata ja arvioida kaksi tai kolme vaihtoehtoista

sovellusta, joiden avulla livetreenit voisi toteuttaa toimivasti ja mahdollisimman luotettavasti. Lisäksi tämän työn tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle sellaista tietoa, joka auttaisi häntä kehittämään livetreenejä ja sitä kautta yrityksensä toimintaa.

Etsin opinnäytetyössäni vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Pääongelma: Millä sovelluksella voisi livetreeneissä parhaiten vastata kysyntään?

Osaongelmat:

1. Millaisia livetreeneihin soveltuvia ohjelmia on tarjolla?
2. Millaisia ominaisuuksia sovellukselta odotetaan?
3. Kuinka työhön valitut sovellukset toimivat käytännössä?

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa tutkimustuloksien tukena käytetään myös määrällisen tutkimusmenetelmän keinoa, palautekyselyä. Aineistoa kerättiin selvittämällä, testaamalla, havainnoimalla sekä palautekyselyn avulla. Valittujen sovelluksien testaamiseen osallistui yhteensä 12 henkilöä toimeksiantajan ja opinnäytetyön tekijän lisäksi.

Teoreettinen viitekehys tässä opinnäytetyössä koostuu asiakkaan palvelusta ja sen kehittämisestä, sisältäen digitaalisen palvelun. Toimeksiantaja tarjoaa liikunta- ja hyvinvointipalveluja, joten niitä, sekä niihin liittyviä hyvinvoinnin ja liikunnan käsitteitä avataan myös teoriassa. Lisäksi tarkastellaan sosiaalisen median käyttöä palveluntarjonnassa. Sovelluksien osalta teoriassa on selvitetty, millaisia sovelluksia verkossa on tarjolla ja vertailtu niitä toisiinsa toimeksiantajan määrittelemien, sovellukselta toivottavien ominaisuuksien näkökulmasta. Koska yhtenä toivottuna ominaisuutena esitettiin taustamusiikin mahdollisuus livetreeneissä, on teoriaan lisätty myös osio musiikin käyttöluvista livestriimauksessa.

2 Asiakkaan palvelu ja sen kehittäminen

Tässä luvussa käsitellään, mitä palvelu ja digitaalinen palvelu käsitteinä tarkoittavat, mitä asioita tulee ottaa huomioon palvelun tarjoajana ja kuinka palvelua voidaan kehittää. Asiakkaat ovat ykkösasemassa yrityksen menestymisen kannalta, joten asiakasnäkökulmaa ja asiakaskokemusta on käsitelty myös oman otsikon alla.

Soinisen ym. (2010) teoksessa on haastateltu kokeneita yritys- ja mediakentän ammattilaisia, joista yksi on Juha Rahko. Hän mainitsee teoksessa, että netti mahdollistaa nykyaikana asiakkaan kohtaamisen jo ennen kuin hän edes asioi yrityksessä. Näin asiakkaan päätöksiin on mahdollista vaikuttaa jo varhaisessa vaiheessa. Ennen asiakaspalvelua pystyttiin toteuttamaan vasta silloin, kun asiakas astui liikkeeseen ja tässä vaiheessa asiakkaalla saattoi olla jo tehtynä sellaisia päätöksiä, joihin ei enää pystynyt vaikuttamaan kohtaamistilanteessa. Oikein käytettynä digitaalinen palvelu voi siis edistää merkittävästi liiketoimintaa. (Soininen, Wasenius & Leponiemi 2010, 47.)

Verkossa asioidessa on hyvä pitää kaikkien ja tässä tapauksessa etenkin yrittäjien aina mielessä hyvät käyttäytymistavat verkkoviestinnässä. Ahvenainen ym. (2017) ovat teoksessaan laatineet omia vinkkejä verkossa viestimiseen. Avainsanat näissä ohjeissa ovat: *positiivinen, osallistuva, sydämellinen, informatiivinen ja ammattimainen*. Nämä tarkoittavat käytännössä sitä, että keskustelu pidetään asiallisena, ei mollata ketään, pidetään pokka ja maltti, ollaan aktiivisia, jaetaan tietoa, autetaan ja ohjataan. Tutkimuksen mukaan suurimmalla osalla suomalaisesta aikuisväestöstä on älypuhelimet tai tabletit käytössä. Jopa 94 % alle 45-vuotiaista käyttää älypuhelinia ja yli puolet 19-89-vuotiaista omistaa tabletin. Mobiililaitteella palvelut ovat kätevästi käytettävissä, koska se yleensä kulkee mukana, joten jatkossa todennäköisesti entistä enemmän palveluja on siirtymässä mobiiliseksi. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 102, 109.)

2.1 Palvelun määritelmä

Palvelutapahtuma syntyy aina tavalla tai toisella kahden osapuolen, palvelun tarjoajan ja palvelun käyttäjän yhteydestä toisiinsa. Rissanen (2006) määrittelee teoksessaan palvelun vuorovaikutuksena, tekona, tapahtumana, toimintana, suorituksena tai valmiutena, jossa asiakkaalle joko annetaan mahdollisuus tai tuotetaan lisäarvoa jollain tavalla. Nämä tavat ovat esimerkiksi jonkin ongelman ratkaisu, elämyksen, kokemuksen, mielihyvän tai nautinnon tuottaminen, jonkin asian

helppous tai vaivattomuus tai esimerkiksi ajan säästäminen. On hyvä muistaa, että saman palvelun voi eri ihminen kokea kuitenkin hyvin eri tavalla ja jopa ihan toisin, kuin mitä itse palvelun tuottaja on ajatellut. Toiselle merkittävin arvoa tuottava asia on asiakaspalvelu tai palvelun tuottajan persoonallisuus, toiselle esimerkiksi hinta, laatu, saatavuus tai sijainti. (Rissanen 2006, 18–19.)

Palvelu on aina juuri siinä hetkessä tapahtuvaa ja siksi onkin olennaista, että se tehdään aina mahdollisimman hyvin yhdessä asiakkaan kanssa jo palvelutilanteessa. Se, onko palvelu hyvää vai huonoa, riippuu loppujen lopuksi siitä, kuinka asiakas sen kokee, vaikka palvelun tuottajalla olisikin tilanteesta erilainen käsitys. Palvelutapahtuman tutkiminen onkin haastavaa, eikä sitä oikeastaan pysty kunnolla mittaamaan, punnitsemaan tai määrittämään, koska se on pääosin aineetonta ja tunneperäistä. (Rissanen 2006, 17.)

Yritys tuottaa palvelun aina asiakasta varten. Hyvässä palvelun kehittämisessä asiakas on tiiviisti mukana, koska asiakkaiden tarpeet ja odotukset on otettava kehityksessä huomioon. Lisäksi asiakkaat ovat ne, jotka käytännössä palvelua kokeilevat, arvioivat ja joilta voidaan saada palautetta. (Rissanen 2006, 118,124,126; Rissanen 2005, 250–252.) Tuote- tai palveluideaa voi testata erilaisilla menetelmillä, kuten tietokoneohjelmilla, lomakkeilla tai konsulttien avulla, mutta niiden lopputulos ei välttämättä ole luotettava. Ideat kannattaa arvioida siltä kannalta, että sopiiko ne yrityksen liikeideaan, millaiset ovat taloudelliset uhraukset verrattuina tuottoihin yrityksen kannalta sekä kolmanneksi, kannattaako jatkaa kehittelyä, voitaisiinko se myydä vai kannattaisiko siitä luopua kokonaan. Kun idea vaikuttaa hyvältä ja suunnitelmat ovat valmiina, on hyvä myös testata kehitysideaa käytännössä. (Rissanen 2005, 244, 251.)

Testaamiseen voi kutsua esimerkiksi asiakkaista sopivan joukon, joka pystyy arvioimaan sitä, tarvitseeko jotain lisätä tai korjata heidän näkökulmastaan. Näin on mahdollista kehittää kyseistä palvelua niin hyväksi, että se palvelee asiakkaita kiitettävästi ja yritys pärjää paremmin markkinoilla. (Koskinen 2004, 144.) Kehitysryhmään on hyvä koota ihmisryhmä, joka osaa tarkastella asioita eri näkökulmista ja suositeltavaa on myös saada mukaan jonkun ulkopuolisenkin arvio asiasta. Isommissa yrityksissä kehitysryhmiin usein kuuluu yrityksen johto sekä mahdollisesti jonkinlainen asiantuntijaryhmä. Pienissä yrityksissä kehittämisen toteuttaa yleensä yrittäjä yksin joidenkin avainhenkilöiden avustuksella. (Rissanen 2005, 251.) Tässä opinnäytetyössä ideaa testattiin toimeksiantajan ja hänen asiakkaistaan koostuvan testiryhmän kanssa. Asiakkaat saivat olla mukana arvioimassa hyvinvointipalveluissa käytettäviä sovelluksia, koska kehitystarpeet, joista tämän työn idea syntyi, ovat lähtöisin asiakkaiden tarpeista.

2.2 Digitaalinen palvelu

Maailmassa yhä useampi asia ja toiminto eri palveluineen on siirtymässä digitaaliseen muotoon. Esimerkiksi rakennukset voidaan suunnitella digitaalisella 3D-mallilla siten, että ne voi nähdä sellaisena kuin ne tulevat olemaan valmiiksi rakennettuina. Myös ohjeet voidaan luoda kirjallisten lisäksi videon muodossa nettiin, josta kuka vain voi käydä katsomassa, kuinka jokin asia tehdään. Digitalisaatio kehittyy edelleenkin ja mitä enemmän todellisen elämän asioita liitetään digitaaliseen maailmaan, sitä enemmän ymmärrämme myös digitaalisen ympäristön mahdollisuuksista. (Salmenkivi 2012, 28–30, 35–37, 43.)

Digitaalinen palvelu on sähköistä palvelua, joka toteutuu tavalla tai toisella internetin välityksellä. Asiakaskohtaamista ei välttämättä konkreettisesti tule ollenkaan tai sitten se tapahtuu joko videon tai viestittelyn välityksellä. Digitaalinen palvelukokemus on hyvin onnistuessaan asiakkaalle nopea ja vaivaton, hän saa helposti tarvitsemansa palvelun, vaikka kotisohvalla istuen. Tavanomaisessa palvelukokemuksessa kohdataan yrityksen työntekijä kasvotusten, jolloin palveluntarjoaja joko tulee asiakkaan kotiin tai asiakas menee käymään yrityksen toimipisteessä. Joka tapauksessa siinä on usein liikuttava välillä pitkiäkin matkoja päästäkseen palvelun äärelle ja sovittava aikatauluja, kun digitaalisen palvelukokemuksen voi useimmiten saada missä ja milloin vain. (Ilmarinen & Koskela 2015, 2.1.)

Sähköinen eli digitaalinen liiketoiminta mahdollistaa monipuolisemman liiketoimintamallin. Sen voi joko rakentaa perinteisen liiketoiminnan ohelle tai yksistään. Sähköisesti voi hyvin hoitaa nykyään muun muassa markkinoinnin, asiakaskontaktit, maksuliikenteen sekä yhteistyökumppanien kontaktit. (Koskinen 2004, 37–39.) Digitaalisten palvelujen suunnittelussa yrityksen tulisi huomioida asiakkaiden käyttäytymisen muutos. Kuluttajien käyttäytyminen on vuosien saatossa muuttunut siten, että entistä enemmän tuotteita ja palveluja etsitään netin välityksellä. Tämä tarkoittaa sitä, että tullakseen nähdyksi yrityksen on oltava siellä missä asiakkaatkin ovat. Lisäksi toisten asiakkaiden tai kaverien suosituksella, joka voi näkyä esimerkiksi yrityksen profiilisivuilla kommenttikentissä, on todettu olevan suurempi merkitys ostopäätöksiin kuin yrityksen omalla mainonnalla. (Soininen ym. 2010, 22–24.)

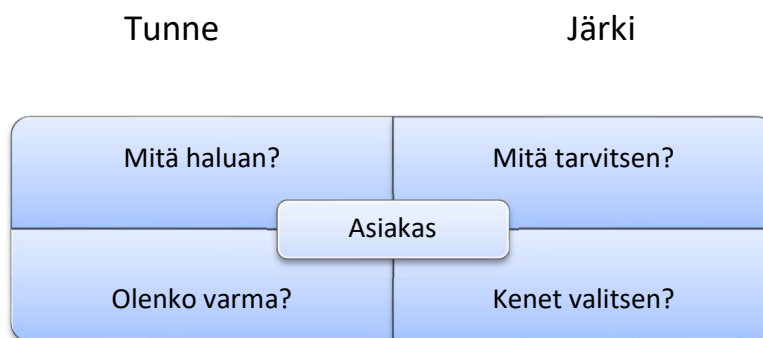
Digitaaliset palvelut ovat yritykselle usein edullisempia ja vaivattomampia kuin perinteiset. Digitaalisessa liiketoiminnassa korostuu kuitenkin entistä enemmän asiakaslähtöisyys. Sähköisten palvelujen käyttö tulisi olla myös asiakkaille miellyttävää ja arvoa tuovaa, ei liian teknistä, jotta se ei kääntyisi yrityksen hyvää tarkoitusta vastaan. Koivisto ym. kirjoittavat teoksessaan, että

elämme tällä hetkellä asiakkaan aikakautta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkailla on entistä enemmän vaihtoehtoja mistä valita, koska saman palvelun tarjoajia on paljon ja sähköiset palvelukanavat mahdollistavat palvelun oston vapaasti maantieteellisestäkin näkökulmasta katsottuna. Näin ollen yrityksen on erotuttava kilpailijoistaan ennen kaikkea tarjoamallaan asiakaskokemuksella. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 19–22.)

2.3 Asiakaskokemuksesta arvoa asiakkaalle

Asiakkaat ovat yrityksen tärkein tulonlähde. Saadakseen asiakkaita ja siten heiltä rahavirtaa yrityksen on kyettävä antamaan arvoa asiakkailleen. Rissanen (2002) käyttää teoksessaan termiä hyödyn funktio. Tämä tarkoittaa, että asiakkaiden on saatava jotain hyötyä itselleen siitä, että käyttävät yrityksen palveluja tai tuotteita, jotta he ovat siitä valmiita maksamaan. Lisäksi saman palvelun tarjoajia on yleensä monia muitakin, joten yrityksen olisi lisäksi kyettävä tarjoamaan ominaisuuksiltaan ja hinnaltaan kilpailukykyistä palvelua, jotta yritys pärjäisi markkinoilla. (Rissanen 2002, 23–24.) Kun liiketoiminnan kehittämässä tarve on syntynyt asiakkaiden odotuksia ja toiveita kuunnellen, heidän todellisten tarpeiden pohjalta, he näin myös varmemmin osoittavat tyytyväisyyttään yritystä kohtaan ostamalla lisää ja pysymällä vakioasiakkaina (Koskinen 2004, 41–42).

Ahvenainen ym. (2017) kirjoittavat teoksessaan, että asiakkaan ostopäätökseen vaikuttaa ensisijaisesti tunne ja sen vahvistuttua järki (Kuva 1). Palvelun tarjoajan olisi hyvä päästä vaikuttamaan jo tähän tunnevaiheeseen, jossa ei ole kannattavaa vielä esittää myyntipuheita tai tuote-esittelyä. Ensin on hyvä kuunnella asiakasta ja selvittää hänen tarpeitaan ja tavoitteitaan sekä vahvistaa niitä. Kun tunnepuoli on varma, siirtyy ostopäätös järkitilan puolelle. Tässäkin vaiheessa palveluntarjoajan ensimmäinen tehtävä on selvittää yhdessä asiakkaan kanssa, mitä hän tarvitsee päätökseen tavoitteeseensa. Vasta tämän jälkeen on aika esittää myyntipuheet, mitä yrityksellä on tarjota ratkaisuksi ja rohkaista ostopäätökseen.



Kuva 1. Ostopäätökseen vaikuttava tunnekaari. (Ahvenainen ym. 2017, 134–135.)

Nykypäivänä, kun saman palvelun tarjoajia on useita, korostuu asiakkaan saama kokemus lopputulosta tärkeämpänä. Koivisto ym. ovat teoksessaan listanneet asioita, joita yritykseltä vaaditaan pärjätäkseen tällä asiakkaan aikakaudella.

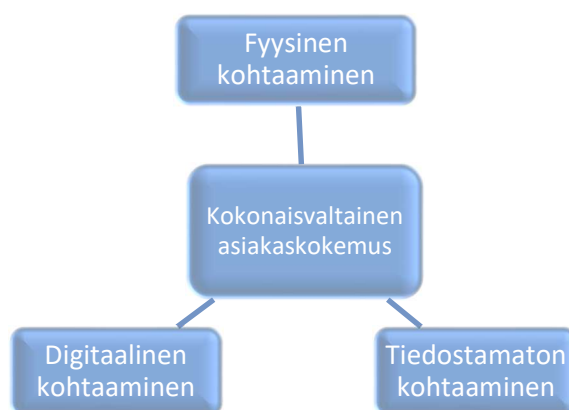
1. Asiakas ja hänen tarpeensa asetetaan aina etusijalle.
2. Kehittäminen on aina asiakaslähtöistä ja asiakaskokemusta johdetaan.
3. Kestävä asiakasuskollisuus saavutetaan parhaiten ylittämällä asiakkaiden tarpeet, ei vain täyttämällä niitä.
4. Yritys hallitsee tarjoamansa palvelun ja asiakaskokemuksen yksityiskohtia sekä niiden synnyttämiä tunnetiloja.
5. Positiivinen työntekijäkokemus edesauttaa positiivista asiakaskokemusta.

(Koivisto ym. 2019, 22–23.)

Edellä mainitussa listassa asiakaskokemus ja työntekijäkokemus on asetettu yhtä tärkeiksi, mutta Ahvenainen ym. (2017) haluavat teoksessaan asettaa työntekijäkokemuksen asiakaskokemuksen edelle. He perustelevat tätä sillä, että työntekijän työpäiväkokemus vaikuttaa suoraan asiakaskokemukseen. Kun työntekijät viihtyvät työssään ja voivat tehdä työnsä mahdollisimman hyvin, välittyy se myös käytöksessä asiakkaalle ja siten asiakas voi saada paremman, jopa odotuksia ylittävän asiakaskokemuksen. Asiakaskokemus luo yritykselle kilpailuetua ja yksi seuraamistapa sille on asiakkaiden suositteluhalukkuus yritystä kohtaan. Tätä voidaan mitata Net Promoter Score eli NPS-mittarilla, jossa asiakkaat antavat yritykselle pisteytyksen asteikolla 1–10. 9–10 pisteytyksellä ovat suosittelijat, jotka ovat vakioasiakkaita ja suosittelevat yritystä lähipiirilleen, 7–8 ovat neut-

raalit, jotka ovat tyytyväisiä, mutta saattavat tarvittaessa vaihtaa palveluntarjoajaa. 0–6 ovat tyytymättömiä asiakkaita, joiden arvostelut voivat vahingoittaa yrityksen mainetta. (Ahvenainen ym. 2017, 20,24,76.)

Kokonaisvaltaiseen asiakaskokemukseen (Kuva 2) kuuluvat fyysinen, digitaalinen ja tiedostamaton (=brändi) kohtaaminen. Digitaalinen kohtaaminen on useimmissa ostopäätöstapahtumissa se ensimmäinen ja merkittävin kohtaaminen. Asiakas on voinut päätyä yrityksen verkkosivuille tai tutustumaan yrityksen sosiaalisen median profiiliin suositusten tai hakukoneen kautta, kun hän on etsinyt vaihtoehtoja ostotarpeelleen. Tässä vaiheessa on paras hetki yrittäjän olla valmiina olemaan läsnä, jos haluaa vaikuttaa edukseen asiakkaan ostoprosessissa, koska myöhemmin on haastavampaa päästä enää vaikuttamaan ostopäätökseen. Kun yritys pääsee fyysisesti kohtaamaan asiakkaan, on tärkeä muistaa kohtaamisen kasitaulu, joka muistuttaa palvelun perusasioista (Kuva 3). (Ahvenainen ym. 2017, 33, 36, 62.)

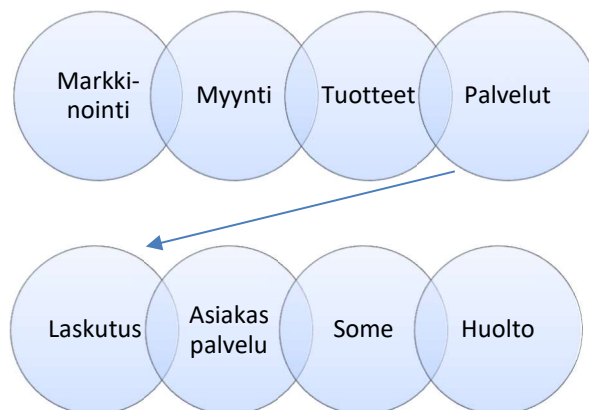


Kuva 2. Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen osa-alueet. (Ahvenainen ym. 2017, 33, 36, 62.)



Kuva 3. Kohtaamisen kasitaulu. (Ahvenainen ym. 2017, 33, 36, 62.)

Ydinasiakaskokemus on se kaikkein tärkein, eli saako asiakas sitä mitä hän yritykseltä hakee. Asiakaskokemukseen vaikuttaa kuitenkin koko asiakkaan matka ostoprosessissa. Asiakkaan matka koostuu erilaisista kohtaamispaikoista, joihin hän ostoprosessissaan törmää (Kuva 4). Palveluntarjoajan on hyvä myös tuntea koko tämä matka, jotta hän on tietoinen miltä osin se on sujuvaa ja miltä osin mahdollisesti pettää.

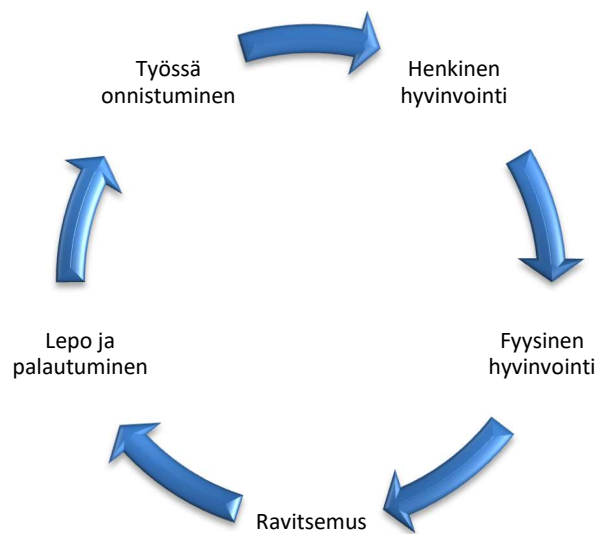


Kuva 4. Asiakkaan matka kohtaamispaikoineen. (Ahvenainen ym. 2017, 70–71.)

On tutkittu, että positiivisilla asiakaskokemuksilla on positiivista vaikutusta yrityksen markkina-arvoon ja menestymiseen (Koivisto ym. 2019, 25). Esimerkiksi voidaan mainita tässäkin työssä aiheena olevat livetreenit, joissa voi olla merkittäviä eroja niiden toteutuksessa. Vaikka lopputulos olisikin sama, että asiakkaat ovat ohjatusti jumpanneet tietyn ajan ja saaneet saman hyödyn irti, voi heidän tunnekokemuksensa olla silti hyvin erilainen. Livetreeni voi olla yhtä tehokas, onpa se vedetty korostetun asiallisesti tai rennosti ja maanläheisesti. Asiakaskokemus silti ratkaisee, kummasta treenistä asiakas saa sitä, mitä hän tarvitsee ja mistä haluaa jatkossakin maksaa.

3 Hyvinvointi ja liikunta

Hyvinvointi on käsitteenä laaja ja sitä ovat määritelleet useat tutkijat. Hyvinvointi ja terveys kytkeytyvät vahvasti toisiinsa, mutta hyvinvointi sisältää lisäksi onnellisuuden ja elämään tyytyväisyyden kokemuksia. Hyvinvointi on siten jokaisen henkilökohtainen kokemus ja arvio senhetkisestä tilanteestaan. (Peltomaa 2015, 104.) Leskinen & Hult (2010) ovat kirjassaan kuvanneet ActPRO Voittajatiimi! -hyvinvointiohjelmassa esitetyn hyvinvointikehän (Kuva 5), joka kuvastaa kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin osa-alueita. Kehä koostuu seuraavanlaisesti:



Kuva 5. Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kehä. (Leskinen & Hult 2010, 30.)

On muistettava, että elämä ei koko ajan voi olla seesteistä vaan haasteitakin tulee väistämättä vastaan. Tämä hyvinvointikehä toimii silloin voimavarana niissä arjen päätöksissä, joilla päästään omaan tavoitteeseen, esimerkiksi mielekkääseen elämään. Tässä on kyse oman hyvinvoinnin johtamisesta, jossa lähtökohta on määrittää omat tavoitteet ja toimenpiteet realistisesti niin, että ne on mahdollista toteuttaa ja ne ovat itselle jollakin tavoin merkityksellisiä. Merkityksellinen, itsestä lähtevä tavoite motivoi saavuttamaan sitä huomattavasti enemmän kuin ulkopuolelta määritelty tavoite. Tavoitteita saavuteltaessa harvoin voimme kuitenkaan välttää epäonnistumisia tai takapakkeja, joten tärkeää on osata myös sietää niitä ja pitää kuitenkin motivaatiota edelleen yllä. Silloin voimme miettiä mikä johti epäonnistumiseen, johtuiko se itsestä vai jostain ulkoisesta tekijästä ja mitä tästä voimme oppia. (Leskinen & Hult 2010, 76, 117–119, 151–152.)

Toisinaan hyvinvoinnin tavoittelu saattaa muuttua jopa suorittamiseksi, josta ennen pitkää seuraa se, että hyvinvointia edistävät toimenpiteet alkavatkin tuntua elämässä lisärasitteilta. Tässä taustalla voi olla elämän ja ajan hallinnan tarve, joka on voinut syntyä ympärillä tapahtuvan hektisen elämän aiheuttamasta hallinnan tunteen katoamisesta tai ulkopuolelta tulevista ohjeista ja vaikutteista. Tässä vaiheessa olisikin tärkeää miettiä, mikä on se oma tavoite omalle hyvinvoinnille ja edetä sen mukaisesti. (Leskinen & Hult 2010, 17–18.)

Liikunnan yhteyttä hyvinvointiin on tutkittu ja on havaittu, että hyvinvoiville ihmisille liikunta on merkittävä mielihyvän lähde ja se näyttää yleisesti kuuluvan osana heidän elämäänsä. Tämä tukee sitä ajatusta, että liikunnalla voidaan edistää ihmisen hyvinvointia. Liikunnan hyvinvointia tukevat mekanismit nähdään liittyvän erilaisiin sosiaalisiin tekijöihin, palautteen saantiin, mielen ja kehon kokemuksiin sekä liikuntaa suosivaan kulttuuriin. Merkitys on sitä suurempi, mitä useampi näistä vaikuttaa yhdessä. (Ojanen 2000, 142–144.) Psykkiseen hyvinvointiin liikunta vaikuttaa kohottavasti, kun se tapahtuu omaehtoisesti, myönteisin odotuksin ja liikkujan oman panostuksen mukaisesti. Tärkeää on kokea liikkuminen mielekkäänä ja mielihyvää tuottavana, jotta sitä jaksaa jatkaa ja sen olisi täytettävä myös ihmiseltä jotain vajausta liikunnan- tai hyvinvoinnin osalta, jotta siitä voi kokea olevan hyötyä. (Ojanen 2009, 156.)

Liikunta on fyysistä aktiivisuutta eli energiankulutusta lisäävää ja liikkeeseen johtavaa toimintaa, jota yleensä tehdään harrastusmielessä ja joidenkin tiettyjen syiden tai vaikutusten vuoksi. Liikuntaa voi harrastaa monella tavalla. Liikuntaharjoittelussa tähdätään aina johonkin tavoitteeseen ja sitä toteutetaan järjestelmällisesti. Tällaisia tavoitteita ovat esimerkiksi parempi fyysinen kunto tai tietyt terveysvaikutukset. Kestävyysliikunta (ts. aerobinen liikunta) kuormittaa isoja lihasryhmiä pitkäkestoisesti, se parantaa aineenvaihduntaa sekä hengitys- ja verenkiertoelimistön toimintaa sekä sitä kautta jaksamista pitkäkestoisissa liikuntaharjoitteluisissa. Lihasvoimaharjoittelu lisää ja ylläpitää lihasmassaa sekä voimantuottoa ja siinä on tarkoituksena lisätä painoja sitä mukaa, kun lihakset kehittyvät. Arkiliikuntaa (ts. hyötyliikunta) toteutetaan päivittäisten toimintojen yhteydessä. Se on myös hyödyllistä ja sitä voi lisätä esimerkiksi kävelemällä portaat hissien käytön sijaan tai pyöräilemällä työmatkat autolla ajon sijaan, mutta myös ihan pelkät kotiaskareet ovat hyötyliikuntaa. (Liikuntaan liittyviä määritelmiä 2015.)

Liikunnalla on monia fyysisiä ja psyykkisiä vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin. Se poistaa elimistöstä stressihormoneja silloin, kun sen aiheuttama kuormitus on sopivassa suhteessa. Se lisää mielihyvähormonien vaikutusta elimistössä, joka auttaa kohottamaan mielialaa ja ehkäisemään masennusta. Fyysisiä vaikutuksia liikunnasta ovat kunnon kohoaminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja painonhallinta. Lisäksi sillä voidaan ehkäistä ja hoitaa monia sairauksia. (Peltomaa 2015, 58,110.)

On tutkittu, että kevyelläkin liikkumisella on jo terveysvaikutuksia ja sitä kannattaakin tehdä mahdollisimman usein. Niinpä uusimmassa liikuntasuosituksessa onkin otettu tämä paremmin huomioon unen ja paikallaolon tauottamisen lisäksi. Alla on esitetty UKK-instituutin mukainen viikoittainen liikuntasuositus 18–64-vuotiaille (Kuva 6).



Kuva 6. UKK-instituutin mukainen viikoittainen liikuntasuositus 18–64-vuotiaille. (UKK-instituutti 2019.)

3.1 Hyvinvointipalvelut

Hyvinvointipalvelut ovat moninaisia, aivan kuten hyvinvointikin koostuu monesta eri osatekijästä. Kuntien keskeisiä hyvinvointipalveluja ovat esimerkiksi koulutus-, terveys- ja päivähoitopalvelut. Nämä ovat julkisia hyvinvointipalveluja ja siten joko edullisempia tai maksuttomia, koska niitä rahoitetaan verovaroin. Näin voidaan varmistaa, että kaikilla on mahdollisuus käyttää näitä palveluja tulotasosta ja sosiaalisesta taustasta huolimatta. Hyvinvointipalveluja tuotetaan paljon myös yksityisen sektorin kautta ja silloin ne ovat kalliimpia, mutta osa niistä voidaan myös korvata käyttäjälle. (Tilastokeskus 2014.)

Hyvinvointipalveluja tuottavia yrityksiä on monenlaisia. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset hieronta- ja hemmotteluhoidot, kosmetiikka- ja kampaamopalvelut sekä fysio- tai psykoterapiapalvelut. Otan tässä työssä kuitenkin esimerkiksi personal trainerit eli PT:t, jotka tuottavat liikuntaan ja hyvinvointiin liittyviä hyvinvointipalveluja. Näissä hyvinvointipalveluissa huomioidaan yleensä ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi, johon kuuluvat jo aiemmin esille tulleet psyykinen ja fyysinen hyvinvointi, ravitsemus, lepo ja palautuminen. Fyysistä hyvinvointia tuetaan asiakkaan tar-

peita vastaavilla liikuntaohjelmilla ja valmennuksilla. Psykkistä hyvinvointia tuetaan kannustamalla ja motivoimalla sekä ”mukana kulkemisella”. Ravitsemusohjaus on yksi hyvin olennainen osa PT:n työtä, koska oikeanlaisella ravitsemuksella saadaan aikaan varmempia tuloksia ja se auttaa jaksamaan. PT ohjaa myös asiakasta riittävän levon ja palautumisen huomioimisessa näiden edellä mainittujen ohessa. (Heidin Hyvinvointipalvelut 2020.)

3.2 Liikuntapalvelut

Liikuntapalveluihin kuuluvat ulko- ja sisäliikuntapaikat sekä niiden kunnossapito sekä ohjatut liikunnat eri kohderyhmille. Kunnilla on vastuu luoda edellytyksiä liikunnan harrastamiselle järjestämällä liikuntapalveluja sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikuntaa, rakentamalla ja ylläpitämällä liikuntapaikkoja sekä tukemalla kansalaistoimintaa. Pitämällä liikuntapaikkojen maksut kohtuullisina, kunta turvaa tasa-arvoiset liikuntapalvelut kaikille käyttäjille (Kuntaliitto 2020b). Kunnissa liikuntatoimi vastaa yleensä liikuntaan liittyvistä asioista, mutta yhteistyö eri toimijoiden kanssa on tärkeää. Tavallisesti liikuntatoimi tekee yhteistyötä sosiaali- ja terveystoimen, opetus- toimen, nuoriso- ja kulttuuritoimen sekä liikenne- ja ympäristötoimen kanssa. Myös kuntien välistä ja alueellista yhteistyötä tulee kehittää. (Kuntaliitto 2020a.)

Kuntien lisäksi liikuntapalveluja tuottavat yritykset. Liikuntapalveluja tarjoavia yrityksiä on ympäri Suomen. Suomen yritysrekisterissä hakusanalla ”liikunta”, löytyy 3011 yritystä (Suomen yritysrekisteri 2021). Liikunta-alan yrityksiä ovat esimerkiksi erilaiset kuntokeskukset, joissa on yleensä kuntosali sekä ammattilasten ohjaamia liikuntaryhmiä, ratsastuskoulut sekä -keskukset, tanssi- studiot, urheiluvälinevuokraamot ja muut, jotka tarjoavat liikuntaan liittyviä palveluja. PT-palvelut Suomessa ovat yleensä pienyritysvaltaista niitä on ollut vuonna 2019 noin tuhat kappaletta. Useimmiten yrittäjä tekee työtään itsenäisesti tai muutaman työntekijän kanssa. PT eli personal trainerin työhön ei periaatteessa vaadita ennalta määriteltyä koulutusta tai hyväksymisprosessia ja myös sisällön voi palveluntarjoaja määritellä itse. Pääosin PT-palveluja tarjoavat henkilöt ovat kuitenkin käyneet alan koulutuksen tai ovat muutoin hankkineet vahvan kokemuspohjan liikunnan parissa. PT-ohjaajan työhön kuuluu yleensä henkilökohtaista liikunta- ja ravitsemusohjausta, joka pohjautuu asiakkaan kanssa suunniteltuihin ja hänen tarpeitaan vastaaviin tavoitteisiin sekä yhteisiä harjoitteita asiakkaan kanssa. Asiakkaan opettaminen ja motivointi ovat tärkeässä asemassa, jotta tavoitteisiin pääsy varmistuu. (Ala-Vähälä 2019.)

Liikuntapalveluissa ja -tuotteissa tapahtuu muutosta koko ajan. Kuluttajat käyttävät liikuntaan aiempaa enemmän rahaa, joka johtuu paitsi palveluntarjontaan liittyvistä kustannuksista myös monipuolistuvista liikuntaan liittyvistä tuotteista, joita kuluttajat hankkivat innostuessaan uusista lajeista. Laadukkaiden liikuntapalvelujen kulmakiviä liikuntatoiminnan lisäksi ovat laatu, arvot, arvostus, resurssit. Näiden välille syntyvää myönteistä yhteyttä kutsutaan Puronahon ym. mukaan ”positiiviseksi kierteeksi”, jota tulisi tavoitella. Tämä edellyttää sen, että laatuun kiinnitetään huomiota liikuntapalveluiden tuottamisen kaikissa vaiheissa. (Puronaho, Sajasalo, Näsi, Pätsi, Lax, Glan & Matilainen 2000, 326–327, 352–353.)

3.2.1 Livetreenit

Kun ajattelee aikaa taaksepäin, livetreenit eivät varsinaisesti ole mikään uusi keksintö Suomessa. Ainakin 1980-luvulta voi muistaa, kun televisiossa näytettiin jumppia, joita katsojat pystyivät tekemään mukana. Lähteen mukaan aerobic tuli Suomeen muoti-ilmiönä jo 1970- ja 1980-lukujen vaihteessa. Sen laittoi alulle omilla videoillaan yhdysvaltalainen malli ja näyttelijä Jane Fonda, jonka videokasetit löytyivät myöhemmin monesta taloudesta sekä Yhdysvalloissa että muuallakin. Suomessa jumppaa alun perin vetivät Eeva Luukkonen ja Anne Sällylä TV2-kanavalla vuosina 1979–1983. Tästä levisi suomalaisiinkin voimisteluinto. (Pohjalahti 2011.) Hakusanoilla ”Nettetreeneit” tai ”Livetreenit” Googlen hakukonetta käyttäen voi nopealla silmäyksellä löytää nettitreeneistä suomalaisia artikkeleita jo vuodelta 2011. Samalla voi huomata myös, että suurin osa hakukoneen tuloksista on päivätty kuitenkin vuoden 2020 aikana. Tämä kertoo siitä, että livetreenien suosio Suomessa on kasvanut koronatilan myötä merkittävästi, kun kuntosalit olivat kiinni ja ryhmäliikunnat peruttu. Sen lisäksi, että livetreenit tai muut livelähetykset tukevat eri alojen yrittäjien toimintaa, se tukee myös ihmisten hyvinvointia tämän vaikean ajan keskellä. (Röksä 2020.)

Livetreeni tarkoittaa sitä, että ohjaaja videoi vetämänsä treenin ja asiakkaat voivat tehdä treenin kotonaan samanaikaisesti. Jos livetreeni jää sovellukseen tallenteeksi, voi asiakas tehdä sen oman aikataulun mukaisesti. Korvauksen suuruuden ja maksutavan livetreenistä jokainen palveluntuottaja määrittelee itse. Nykypäivän livetreenit toteutetaankin pääosin verkossa ja moni seuraa treeniä mobiililaitteella. Älylaitteiden avulla treenit voi liittää näkymään myös esimerkiksi television ruudulta, josta treeniä voi seurata vaivattomasti. (Lumiaho 24.7.2020.)

3.2.2 Sosiaalinen media ja sen käyttö liikuntapalveluissa

Sosiaalisessa mediassa terminä yhdistyvät sosiaalisuus, joka on ihmisten välistä kanssakäymistä, sekä media, joka tarkoittaa kanavia, joiden välityksellä informaatiota jaetaan. Sosiaalinen media erottuu muista joukkoviestintäkanavista siinä, että käyttäjät voivat itse osallistua siihen aktiivisesti, mikä lisää yhteisöllisyyttä, sosiaalisuutta ja verkostoitumista. Sosiaalista mediaa kutsutaan kansankielellä nimellä some. Sen tunnuspiirteitä yleisimmin ovat sen käytön helppous ja omaksettavuus, maksuttomuus sekä oman tuottamisen mahdollisuus. (Hintikka N.d.) Vuonna 2017 maailmanlaajuisen tutkimuksen mukaan kaikista somen käyttäjistä jopa 91 % käytti sitä mobiilisti (Ahvenainen ym. 2017, 111).

Liiketoiminnan kannalta varmin keino on saada asiakkaita sosiaalisen median kautta, on mennä mukaan sinne, missä mahdolliset tulevat asiakkaatkin jo ovat. Pelkkä läsnäolo ja satunnainen tiedottaminen ei kuitenkaan riitä, vaan asiakkaiden aktivointiin tarvitaan päivittäistä toimintaa ja osallistumista keskusteluihin. On hyvä ottaa myös huomioon, että somessa käyty keskustelu on yleensä erilaista kuin perinteisessä yritysviestinnässä. Somessa ei toimi liian virallinen ja asiallinen keskustelukulttuuri vaan aitous, persoonallisuus ja empatia saavat näkyä siellä. Ihmiset peilaavat ympäristöönsä koko ajan ja sopeuttavat omaa käyttäytymistään sen mukaan. Kun yrityksen edustaja esiintyy omana itsenään somessa positiivisessa valossa, tulee asiakkaallekin selkeämpi ja motivoivampi mielikuva siitä, kenen kanssa hän käy keskustelua. Parhaimmassa tapauksessa hän saa kokea tulleen kuulluksi ja asiakassuhteen luominen voi tapahtua kuin itsestään. Aggressiivista viestintätyyliä, oli se sitten asioiden väkisin tuputtamista tai vastaamista negatiiviseen viestintään samalla tyylillä, ei ole lainkaan suotavaa. Sillä saa vain vahinkoa aikaiseksi yrityksen imagolle. (Soininen ym. 2010, 132, 137, 142–145.)

Useimmille ihmisille on tärkeää saada kuulua johonkin ryhmään, joko tietoisesti tai tiedostamattaan. Yrityksen kannalta ajateltuna tätä voidaan pitää oivana mahdollisuutena saada vakiintunutta asiakaskuntaa, kun jonkin palvelun avulla voidaan yhdistää samasta asiasta kiinnostuneita ihmisiä. Monen yrityksen parhaimmat myyjät ovatkin juuri tyytyväiset asiakkaat itse, jotka levittävät sanaa tutuilleen ja saavat mahdollisesti heitäkin mukaansa käyttämään yrityksen palveluja. (Soininen ym. 2010, 133, 142.)

Yleisesti tarkasteltuna suomalaisten sosiaalisen median käytössä nousee selkeimmin esille WhatsApp, Facebook, YouTube ja Instagram. Lisäksi yleistymässä koko ajan on TikTok. Vaikka WhatsApp on selkeästi suosituin viestintäkanava, on etenkin nuorten suosiossa myös Snapchat. Kokonaisuudessaan Facebookin aktiivinen käyttö on kuitenkin viime vuosina laskenut ja Instagramin

käyttö hieman vastaavasti nousut. Vaikka Instagramin houkuttelevuus on nuorten kohdalla hieman laskenut, on se edelleen selkeästi suosittu nuorten kuin aikuisten keskuudessa. (Pönkä 2020.)

Ohjattuja liikuntapalveluja on sosiaalisessa mediassa nähty tarjottavan muun muassa sovelluksissa Facebook Live, Zoom ja YouTube. Esimerkiksi Facebook Livessä voi kuvata itse ohjatun treenin ja sen pääsevät näkemään sellaiset, joilla itselläänkin on Facebook -tili. Sen voi myös jättää sinne tallenteeksi, jotta sitä voivat asiakkaat hyödyntää muulloinkin, jos eivät reaaliajassa pääse treeniin mukaan. Myös tämän työn toimeksiantajana toimiva Heidin Hyvinvointipalvelut tarjoaa tällä hetkellä live-treenejä Facebookissa omassa ryhmässään (Heidin Hyvinvointipalvelut 2020). Lisäksi on olemassa ilmaiset Google Meet ja Microsoft Teams -sovellukset, joita voidaan käyttää videoyhteyksissä. Nämä sovellukset toimivat myös siten, että käyttäjän on kirjaututtava sinne omilla tunnuksillaan tai lataamalla mobiilisovellus ja rekisteröidyttävä. (Solla 2020.) Tarkastelen näitä edellä mainittuja sovelluksia vielä tarkemmin tässä työssä kohdassa 5.

Facebook

Facebook on maailmanlaajuisesti suosittu ja tunnettu yhteisöllinen media ja monella yrityksellä on myös Facebookissa omat sivut, joiden kautta he helposti tavoittavat ihmisiä. Facebookin on perustanut nykyinen toimitusjohtaja Mark Zuckerberg yhdessä ystäviensä Dustin Moskovitzin ja Chris Hughesin kanssa vuonna 2004. Alun perin palvelu oli tarkoitettu vain yliopistokäyttöön, mutta pian sana levisi ja suosio kasvoi niin vauhdilla, että seuraavan vuoden lopussa käyttäjiä oli jo 5,5 miljoonaa eri puolilla maailmaa. (Soininen ym. 2010, 52.)

Facebook tarjoaa hyvän väylän kohdata ja ohjata asiakkaita yrityksen tarjonnan piiriin. Pelkkä huomion saaminen Facebookissa ei kuitenkaan riitä, vaan yrityksellä kannattaa olla myös muuta yhteisöllistä toimintaa, johon huomio saadaan siirrettyä. Facebookissa voi esimerkiksi yrityksellä olla omat julkiset sivut sekä suljettuja ryhmiä yksityisimpiä palveluja varten. Sivuilla on mahdollisuus markkinoida yritystä laajemmin ja saada huomiota sekä ohjata yksilöllisimpien palvelujen pariin. Ryhmän vahvuutena taas on jäsenien yhteenkuuluvaisuuden tunne ja usein suljetummassa ryhmässä ihmiset uskaltavat paremmin aktivoitua keskusteluihinkin. (Soininen ym. 2010, 52–53.) Instagram toimii hyvin samantapaisesti kuin Facebook ja monella yrityksellä onkin sekä Facebook että Instagram sivut, joiden välityksellä heitä ja heidän mainontaansa pystyy seuraamaan.

3.2.3 Tulevaisuuden näkymät liikuntapalvelujen toteutuksessa

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisemassa artikkelissa kerrotaan, että etäharrastuksiin ja -valmennuksiin on koronan myötä herätty laajemminkin liikunta- ja urheilupiireissä ja sitä halutaan tukea myös jopa ministeriötasolla. Poikkeusolojen aiheuttamat järjestelyt ovat saaneet aikaan myös myönteisiä vaikutuksia, kun ihmiset ovat lisänneet ulkoilua ja ulkona harrastamista ja kotijumppat ovat päässeet jo niin monen jumppaajan suosioon. Ulkoilusta ja luonnossa liikkumisesta on tutkittujakin terveysvaikutuksia ihmisten hyvinvointiin. Vaikuttaa siis siltä, että kotona tehtävät livetreenit tulevat olemaan myös tulevaisuudessa yhtenä liikuntamuotona, koska niin moni ihminen on omaksunut ne niin hyvin jo osaksi arkeaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.)

Pekari (2020) kirjoittaa Teoston sivulla artikkelissaan livestriimauksesta musiikkialan näkökulmasta, mutta samalla tavalla sitä voitaisiin verrata myös liikunta-alaan. Hänen näkemyksensä on, että koronan aiheuttama vaikutus livestriimauksen yleistymiseen tulee vaikuttamaan tulevaisuudessaakin siten, että livestriimaus tulee jatkumaan osana bisnestä. Myös organisaatioiden digitalisoituminen on koronan myötä vauhdittunut, kun on jouduttu miettimään uusia teknologisia ratkaisuja. Tämä ilmiö voi jopa synnyttää uudenlaisia liiketoimintamalleja yrityksille. Pekarin tekstiin verraten, voisi ajatella myös liikunta- ja hyvinvointipalvelujen tarjonnassa näin, että perinteisille ryhmäliikuntatunneille kaipaavien lisäksi löytyy myös sellainen ryhmä, joka on kokenut livetreenit eniten omakseen ja kysyntää näille riittää jatkossakin. Livetreenit sopivat erinomaisesti sellaisille henkilöille, jotka tykkäävät ohjatuista treeneistä, mutta tekevät sen mieluummin itseksensä, kuin ison ryhmän keskellä. (Pekari 2020.)

4 Sovellusten vertailua toivottujen ominaisuuksien näkökulmasta

Tässä osiossa esitetään sovellukset, jotka teoriassa voisivat soveltua livetreenien toteutukseen. Jotta sovelluksia voisi verrata keskenään, on oltava tiedossa asiat, joita verrataan. Tähän työhön verrattavat ominaisuudet esitti toimeksiantaja. Hän arvioi, mitkä ominaisuudet olisi näille sovelluksille tässä käyttötarkoituksessa toivottavia. Tässä osiossa käsitellään pintapuolisesti sovellusten hyötyjä ja haittoja, joita toimeksiantaja on havainnut toimintansa ohessa sekä musiikin käyttöä livestriimauksissa.

Palvelun tuottamisessa avainasemassa on asiakkaat ja heidän tarpeensa. Palvelu on pystyttävä tuottamaan siten, että asiakas saa tarvitsemansa mahdollisimman vaivattomasti. Tähän tarvitaan yrittäjältä herkkyyttä huomata asiakkaiden tarpeet ja kokemukset sekä kykyä reagoida niihin. (Koivisto ym. 2019, 20–21.) Asiakkaalle jäävä tunnekokemus on mittaamattoman arvokas yritykselle. Positiivisen tunnekokemuksen jälkeen on hyvin todennäköistä, että asiakas käyttää palveluja myös uudelleen ja suosittelee sitä myös tutuilleen. Ahvenaisen ym. (2017) mukaan pehmeillä arvoilla, kuten luottamuksella, välittämällä sekä aidolla arvostuksella voidaan nykypäivänä saada yritykselle parempaa tulosta aikaan. (Ahvenainen ym. 2017, 32.)

Tiedustelin tämän työni toimeksiantajalta tärkeimpiä ominaisuuksia, joiden valossa sovelluksia tulisi vertailla. Hän arvioikin ominaisuuksia pääasiassa asiakkaiden näkökulmasta (Kuva 7). Nämä ominaisuudet ovat:



Kuva 7. Toivotut ominaisuudet sovelluksille. (Lumiaho 14.1.2021.)

Sovelluksen helppous käsittää sen, että asiakkaan olisi helppo saapua livetreeniin, ilman ylimääräisiä sovellusasennuksia ja kirjautumisia sekä käytön opettelua. Suljettu ryhmä tukee sitä, että treeneihin ei voi tunkeutua mukaan kuka tahansa ilmaiseksi tai häiriköimään, vaan sinne hyväksytään vain maksavat asiakkaat. Sekä yrittäjä että suurin osan asiakkaista toivoo, että treeneissä voisi kuulua myös taustamusiikki. Tämä ei nykyisessä toimintaympäristössä ole onnistunut, koska tekijänoikeudellisista syistä niihin ei ole käyttö lupaa. Maksuttomuus asiakkaalle tarkoittaa sitä, että asiakkaan ei tarvitsisi maksaa itse sovelluksesta osallistuessaan treeniin. Sovellus voi olla maksullinen yrittäjälle, joka huomioi tämän sitten treenien osallistumismaksuissa. Asiakkaat käyttävät suurimmaksi osaksi mobiililaitettaan livetreenien seuraamisessa. Niinpä yksi tärkeimmistä asioista on se, että sovellus toimii myös mobiililaitteella. (Lumiaho 14.1.2021.)

Laatimassani taulukossa (Taulukko 1) "X" tarkoittaa, että ominaisuus toteutuu sovelluksessa ja "–" tarkoittaa, että ominaisuus ei toteudu. Tarkastelin lisäksi seuraavien sovelluksien ominaisuuksista sitä, käytetäänkö niitä vain organisaatioiden sisällä vai voiko kutsun lähettää kenelle vain. Taulukossa on merkittynä O, jos kutsua voi vaan organisaation sisällä olevia henkilöitä ja Y, jos yksityinen henkilö voi osallistua tapahtumaan. Suluissa olevat merkit tarkoittavat sitä, että ominaisuus on mahdollinen tietyin ehdoin.

Taulukko 1.

Sovellus	Helppous	Toimii mobiililaitteella	Suljettu ryhmä	Taustamuusiikin mahdollisuus***	Asiakkaalle maksuton	Y=yksityinen O=organisaatio
Microsoft Stream	-	X	X	(X)	-	O
Google Meet	(X)*	X	X	(X)	X	Y/O
Facebook Live	X	X	X	(X)	X	Y
Zoom	X	X	X	(X)	X	Y
Teams	(X)**	X	X	(X)	X	Y/O
Instagram Live	X	X	-	(X)	X	Y
YouTube	X	X	-	(X)	X	Y

*Tarvitaan Google -tili tai Meet -mobiilisovellus, jotta voi osallistua. Ne voi hankkia maksutta.

** Rekisteröityminen käyttäjäksi

*** Käyttölupa vaaditaan

(Microsoft Stream N.d; Microsoft Teams N.d; Google N.d; Zacks 2021, Teosto N.db.)

4.1 Sovellusten haitoista ja hyödyistä

Sovelluksien haitoista ja hyödyistä ei helposti löydy tutkittua tietoa, mutta jokaiseen sovellukseen kuuluu varmasti jonkinlaisia haittoja tai riskejä. Tässä työssä ei ollut tarkoitus sen tarkemmin niitä

käsitellä, mutta yleisimpinä haittoina julkisissa sovelluksissa voivat olla esimerkiksi erilaiset virukset ja häiriköinnit, joita yrittäjät ovat joutuneet kohtaamaan. Myöskään tekniikan toimivuus ei ole aina taattua, yhteys voi pätkiä tai annettu linkki ei toimikaan. Jos teknisiä ongelmia esiintyy kovin usein, eivätkä ne johdu asiakkaan toimista, voivat ne vaikuttaa merkittävästi asiakasmääriin. (Lumiaho 24.7.2020.) On myös hyvä pitää mielessä, että sähköisesti luodut yhteisöt jossain vaiheessa väistämättä loppuvat. Sosiaaliset kontaktit voivat ohjautua muualle ja uusilla jäsenillä voi olla vaikea liittyä yhteisöön tuntematta oloaan ulkopuoliseksi, jolloin he ohjautuvat kaltaistensa seuraan jonnekin muualle. Vaikka kaikkia riskejä ei välttämättä voikaan poistaa, nämä on hyvä ottaa kuitenkin huomioon. (Soininen ym. 2010, 119.)

Hyötyinä esimerkiksi Facebookissa on helppo näkyvyys ja mainostettavuus. Livetreenien toteutukseen käytettynä sen hyötynä on, että asiakkaita voi olla mistä tahansa, välimatka ei ole esteenä. Treeneihin voi ottaa myös paljon enemmän asiakkaita kerrallaan mukaan kuin kasvokkain salissa pidettyyn treeniin. Yrittäjälle tämä on myös selkeästi edullisempaa, koska ei tarvitse maksaa mahdollista liiketilan vuokraa eikä synny matkakuluja, kun treenin voi tehdä esimerkiksi ulkona tai kotona siihen varatussa tilassa. Asiakkaan näkökulmasta hyötyinä voisi mainita sen, että treenata voi milloin ja missä tahansa ja mahdollisesti jopa edullisemmin. Usein videot jäävät talenteeksi joksikin aikaa sovellukseen ja älypuhelimet kulkevat ihmisten mukana, joten treenata voi joko kotona, ulkona tai kaverin luona melkein milloin vain. Toiset ihmiset tykkäävät myös treenata mieluummin omassa rauhassaan kuin isossa ryhmässä, joten etenkin heitä tämä palvelee oikein hyvin. Tämänhetkisen koronatilanteen vuoksi tämä voi olla jopa ainoa keino, jossa pääsee mukaan ohjattuun treeniin. (Lumiaho 24.7.2020, Vätilä 2016.)

4.2 Musiikin käyttöluvat livestriimauksessa

Livetreeneihin toivotaan paljon taustamusiikkia, jonka tahdissa liikkuminen olisi mielekkäämpää. Musiikin soittamiseen tällaisissa videotapahtumissa tarvitaan kuitenkin erityinen lupa, jotta ei rikottaisi musiikin tekijöiden tekijänoikeuksia. Teostolta on saatavissa mediapienlupa sekä synkronointilisä, jotka kattavat yritykselle tai yhteisölle äänitemusiikin käytön millä tahansa alustalla. Synkronointilisä tulee synkronoinnista, joka tapahtuu silloin, kun videoon liitetään ulkopuolista musiikkia. (Teosto N.db.)

Teosto on sopinut Facebook, Instagram ja YouTube -alustojen kanssa musiikin käytöstä, joten läh-
tökohtaisesti niihin ei lupaa tarvita. Lupa tarvitaan siinä tapauksessa, että livetapahtuma on ku-
luttajalle maksullinen ja/tai se jää tallenteeksi. Yksityiseen kuunteluun tai yksityistilaisuuksissa
esitettyyn musiikkiin ei tarvita lupaa. Äänitemusiikkia käytettäessä some-alustoilla tai netissä,
lupa on kysyttävä Teoston lisäksi äänitteen julkaisseelta levy-yhtiöltä. (Teosto N.db; Teosto N.dc.)

Livestriimauslupa tarvitaan aina, jos tapahtuma on maksullinen ja siinä käytetään taustamusiik-
kia. Myös yksityiset henkilöt tarvitsevat Teoston mediapienluvan tai livestriimausluvan sekä synk-
ronointilisän, jos he esittävät tallenteita jollain muulla, kuin Teoston lisensoimilla alustoilla. Luvat
ovat maksullisia ja ne ovat hankittavissa esimerkiksi Teoston internetsivujen kautta. Livestrii-
mausluvassa on yrittäjän toimitettava kuukausittain raportti Teostolle, johon on kirjattuna vaa-
dittavat tiedot jokaisesta striimatusta tapahtumasta. Raportointilomake on myös saatavilla Teos-
ton sivustolta. (Teosto N.db; Teosto N.dc.)

Luvat musiikin livestriimaukseen ja musiikin käyttöön netti- tai somevideoissa
Tämä kuva on havainnollistava. Katso eri musiikkikäyttötilanteiden tarkat rajaukset lupien käyttöehdoista.

✘ LUPAA EI TARVITA ✔ MEDIAPIENLUPA ✔ LIVESTRIIMAUSLUPA

Teoston lisensoimat alustat

	Yksityis- henkilöt	Yritykset & yhteisöt	Kaikki ilmaiset livestrimit	Kaikki ilmaiset tallenteet	Kaikki maksulliset livestrimit	Kaikki maksulliset tallenteet
YOUTUBE	✔	✔	✘	✘	✔	✔
FACEBOOK	✔	✔	✘	✔	✔	✔
INSTAGRAM	✔	✔	✘	✔	✔	✔

Kuva 8: Näyttökuvaa Teoston infograafista (Teosto N.da).

Muut alustat

Jos striimaat musiikkia jollain muulla kuin listassa mainitulla alustalla, tarkista lupotarve ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme.

	Yksityishenkilöt	Yritykset & yhteisöt	Kaikki ilmaiset livestrimit, myös konsertit ja kaikat, kun katsoja alle 2000 /livestrimi	Ilmaiset konsertit ja kaikat yli 2000 katsojaa/ livestrimi	Ilmainen tallenne	Kaikki maksulliset livestrimit	Kaikki maksulliset tallenteet
TEAMS							
ZOOM							

Kuva 9: Näyttökuva Teoston infograafista (Teosto N.da).

5 Testattavat sovellukset

Tähän opinnäytetyöhön testattaviksi sovelluksiksi valikoitui toivottujen ominaisuuksien perusteella Zoom, Teams sekä Google Meet. Näissä sovelluksissa toteutui vertailun perusteella kaikki merkittävimmät ominaisuudet, kuten helppous, toimiminen mobiililaitteella, suljettu ryhmä ja maksuttomuus. Kaikissa sovelluksissa taustamusiikin käyttöön tarvitaan erikseen musiikinkäyttö-lupa tekijänoikeudenhaltijoilta, joten sen vuoksi taustamusiikkia ei voitu ottaa mukaan näihin testauksiin.

5.1 Zoom

Zoom on ilmainen videokonferenssisovellus, joka toimii Android, iOS, Windows, Mac ja Linus käyttöjärjestelmissä. Chromelle ja Firefoxille on käytettävissä myös selainlaajennukset. Rajattomasti tällä sovelluksella voi olla kaksi henkilöä yhteyksissä ja 40 minuuttia ryhmänä, jossa on korkeintaan 100 osallistujaa. Sovelluksesta on juuri tullut 2021 uusi versio 5.0. Kehittäjänä sillä on Zoom Video Communications, Inc. (Zacks 2021.)

Zoomista luvataan, että käytön voi aloittaa ilman käyttäjätilin luomistakin ja se on helppo asentaa omalle laitteelle ja tarvittaessa myös poistaa. Zoomin kuvanlaatu on oletuksena 720 pikseliä, mutta yritysasiakkaan on mahdollista nostaa sitä 1080 pikseliin. Käyttöön voi ottaa myös HD:n eli teräväpiirtokuvan, jossa kuva on entistä tarkempi, värit kirkkaammat ja yksityiskohdat selkeämmät. Kuvan laadussa pikselit kertovat kuvan tarkkuudesta eli mitä suurempi luku, sitä tarkempi kuva. (Zacks 2021.)

Liikuntapalveluissa hyödynnettävistä Zoomin ominaisuuksista voisi mainita:

- **näytön jakaminen**
- **videon tallentaminen** joko tietokoneelle tai pilveen
- **kalenteri**, johon voi lisätä joko yksittäisiä tai toistuvia tapaamisia
- tapaamisen järjestäjä voi tarvittaessa itse **mykistää** osallistujien yhteyksiä, jos kuuluu esim. häiritsevää taustamelua

- **chatisa** voi esittää kysymyksiä ja kommentteja äänettömänä
- **odotustila** (voi ottaa halutessaan käyttöön), johon myöhässä tulleet ohjautuvat ja sieltä järjestäjä hyväksyy heidät mukaan

Muita ominaisuuksia ovat:

- valkotaulu, johon voi tarvittaessa piirtää puhelun yhteydessä
- virtuaalinen tausta, joka on piristävä ominaisuus, mutta toimii huonosti, jos liikutaan puhelun aikana

Zoomia pidetään nykyään yhtenä turvallisimmista ilmaisista videokonferenssisovelluksista, koska se on vastikään päivittänyt turvallisuuskäytäntöjään ja lisännyt suojausominaisuuksiaan. Uusia suojausominaisuuksia ovat muun muassa tapaamisten lukitusmahdollisuus, tehokkaampi salaus ja tapaamisten salasanasuojaus. (Zacks 2021.)

5.2 Teams

Microsoft Teams on yksi Microsoftin ohjelmistoon kuuluvista ilmaisista sovelluksista, jossa voi järjestää videoyhteyden avulla tapaamisia. Ryhmään voi normaalisti liittyä maksimissaan 100 henkilöä, mutta nyt poikkeuksellisenä COVID-19:n aikana määrää on nostettu 300:aan. Näin Microsoft haluaa tukea asiakkaitaan. Samasta syystä myös yhteyden maksimikesto on poikkeuksellisesti nyt 24 tuntia, normaalitilanteessa 60 minuuttia. Videotapaamisen yhteydessä voi esittää kommentteja ja kysymyksiä joko chatin kautta tai puhumalla, jos mikrofoni on päällä. (Microsoft Teams N.d.)

Liikuntapalveluissa hyödynnettävistä Teamsin ominaisuuksista voisi mainita näytön jakamisen, jonka avulla esimerkiksi tapaamisen vetäjä voi jakaa osallistujien nähtäväksi oman tiedostonsa. Teams tapaamisen yhteydessä voi myös helposti jakaa sisältöä Microsoftin muiden sisäisten sovellusten, kuten Wordin, PowerPointin, Excelin ja OneNoten avulla. Microsoftilla on olemassa myös Microsoft Stream sovellus, joka on suunniteltu live-tapahtumia varten, mutta se on maksullinen. (Microsoft Stream N.d.)

5.3 Google Meet

Google Meet, aiemmalta nimeltään Hangouts Meet, on Googlen kehittämä videokokoussovellus, joka soveltuu sekä yritys että yksityiskäyttöön. Google Meet on ilmainen sovellus, mutta henkilökohtaisessa käytössä siihen vaaditaan Google tili, joka on sama kuin gmail osoite. Yritys- tai koulukäytössä käytetään Google Workspace tiliä. Jos kokouksen järjestäjä käyttää henkilökohtaista Google tiliään, on myös osallistujilla oltava oma Google tili. Workspace tilin kautta järjestettyihin kokouksiin voi liittymispyynnön lähettää myös sellainen henkilö, jolla ei ole omaa Google tiliä. (Google Meet N.d, Kokoukseen liittyminen.)

Maksuttomalla rekisteröinnillä voi järjestää tunnin mittaisia kokouksia enintään sadalle osallistujalle. Google Meetia voi käyttää sekä tietokoneella että mobiililaitteella. Mobiililaitteella käytettäessä on kätevää ladata Google Meet sovellus, josta pääsee osallistumaan ja järjestämään kokouksia. Kokouskutsun voi lähettää osallistujille suorana linkkinä sähköpostiin tai kokouskoodina, jonka osallistuja syöttää aloitussivulle. Jos osallistujalla on käytössä Google Meet sovellus, linkin voi myös lähettää esimerkiksi WhatsApp viestinä. (Google Meet N.d, Kokoukseen liittyminen.) Google Meetissä videoiden tallentaminen onnistuu vain tietokoneversioilla (Google Meet N.d, Videokokouksen tallentaminen).

6 Vaihtoehtoisten sovelluksien testaus Heidin hyvinvointipalveluille

Heidin Hyvinvointipalvelut on järjestänyt livetreenejä kevästä 2020 lähtien säännöllisesti Facebook-alustalla. Suuren suosion myötä yrittäjä on päättänyt pitää ne myös jatkossa osana omaa palveluntarjontaansa. Nykyisellään ongelmiksi on kuitenkin havaittu harhaanjohtavat viruslinkit sekä yhteyden pätkiminen, kun osallistujia on ollut satoja ympäri Suomen. Niinpä hän on itse korjannut tilannetta siten, että livetreeneihin osallistuakseen asiakkaat liittyvät yrittäjän perustamaan ryhmään Facebook-alustalla, maksavat osallistumismaksunsa ja pääsevät seuraamaan ja tekemään livetreenejä. Videot jäävät ryhmään myös tallenteena, jos haluaa tehdä niitä oman aikataulun mukaan. Näin on pystytty suojaamaan se, että viruslinkit ovat jääneet pois. Yrittäjä on kiinnostunut edelleen kehittämään tätä palvelua mahdollisimman toimivaksi isompienkin ryhmien osalta. Niinpä hän oli mielellään mukana toimeksiantajana tässä työssä, jota hänelle tarjosin.

6.1 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tutkimuksella täytyy olla aina tarkoitus ja tavoite. Tutkimuksen tarkoitus voi olla kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava. Tässä opinnäytetyössä käytetään kartoittavaa tutkimusta, jota kuvataan Hirsjärven ym. (2009) teoksessa muun muassa uusia näkökulmia tai ilmiöitä etsivänä ja vähän tunnettuja ilmiöitä selvittävänä. (Hirsjärvi ym. 2009, 137–138.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajalle eri sovellusten toimivuutta livetreenien toteutuksessa. Tavoitteena oli selvittää, testata ja arvioida kaksi tai kolme vaihtoehtoista sovellusta, joiden avulla livetreenit voisi toteuttaa toimivasti ja mahdollisimman luotettavasti.

On tärkeää harkita ja muotoilla mahdollisimman tarkkaan tutkimuksen ongelmat jo työn alkuvaiheessa, koska se helpottaa sitten aineiston keruuta. Tutkimusongelmien valinnassa asetetaan yleensä ensin pääongelma, johon työssä on tarkoitus etsiä vastauksia. Pääongelmaa tarvittaessa täsmennetään vielä osaongelmilla, jotka voidaan esittää tarkentavien kysymysten muodossa. (Hirsjärvi ym. 2009, 126.)

Etsin opinnäytetyössäni vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Pääongelma: Millä sovelluksella voisi livetreeneissä parhaiten vastata kysyntään?

Osaongelmat:

1. Millaisia livetreeneihin soveltuvia ohjelmia on tarjolla?
2. Millaisia ominaisuuksia sovellukselta odotetaan?
3. Kuinka työhön valitut sovellukset toimivat käytännössä?

6.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi vaihtoehto opinnäytetyön tekemiselle. Se voi olla esimerkiksi yrityksen käyttöön tuleva ohjeistus, opas tai jonkin tapahtuman toteuttaminen, mutta ne eivät yksistään riitä, vaan niihin on yhdistettävä ammatillinen, alan teorioista nouseva tarkastelutapa. Ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy toiminnallinen osuus ja tutkimuksellinen raporttiosuus. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10.) Tässä opinnäytetyössä toiminnallinen osuus oli livetreeneihin soveltuvien eri sovellusvaihtoehtojen etsiminen, niihin tutustuminen, vertailu ja testaaminen. Tutkimuksellinen osuus oli palauteen kerääminen itse laaditun kyselylomakkeen avulla sekä arviointi niistä. Lopputuotteena tässä työssä on raportti, jossa kerron tutkimukseni kulun, löytämäni sovellukset ja niihin pohjautuvan teoreettisen viitekehyksen, sekä arvioinnin sovelluksista.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä aineistoa kerätään samoin keinoin kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, mutta niitä voidaan käyttää harkitummin. Esimerkiksi selvityksessä on mietittävä mikä tieto on tarpeellista juuri kyseisen opinnäytetyön kohdalla ja miksi, jotta työn laajuus ei kasvaisi liian isoksi. Selvitys toimiikin näin hyvin yhtenä tiedonhankinnan apuvälineenä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä laadullisella menetelmällä kerätyn aineiston analysointi voi olla suurpiirteisempää kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. Analyysi voidaan toteuttaa perustason tunnusluvuilla, kuten taulukoin, kuvioin tai prosentuaalisesti. (Vilka & Airaksinen 2003, 56–58.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineiston keräämisen keinoina *selvitystä* käytettävien sovellusten osalta, *testausta* ja *havainnointia* testattujen sovellusten toimivuudesta, sekä analyysin tueksi *kyselyä* testiryhmän jäseniltä heidän kokemuksistaan testatuista sovelluksista.

Toiminnallisen opinnäytetyön raportista tulisi ilmetä Vilkan & Airaksisen (2003) mukaan seuraavat asiat:

- Mitä, miksi ja miten tehty?

- Millainen oli työprosessi, tulokset ja johtopäätökset?
- Arviointi omasta oppimisesta, tuotoksesta ja prosessista.

Raportin tarkoituksena on toimia lukijan ja kirjoittajan välisenä vuorovaikutusvälineenä ja auttaa lukijaa ymmärtämään työprosessin sisällön. (Vilka & Airaksinen 2003, 65–66.)

6.3 Tutkimusmenetelmät ja rajaus

Tässä opinnäytetyössä aineistoa kerättiin selvittämällä, testaamalla, havainnoimalla sekä palautekyselyn avulla. Selvittelytyötä tehtiin eri sovelluksien sekä sovelluksilta toivottujen ominaisuuksien osalta. Sovellukset selvitettiin netistä hakukoneen avulla ja toivotut ominaisuudet toimeksiantajalta kysymällä. Tämän jälkeen sovelluksia verrattiin keskenään näiden annettujen ominaisuuksien näkökulmasta ja valittiin kolme tähän tarkoitukseen parhaiten sopivaa sovellusta testattavaksi.

Rissanen (2005) ja Koskinen (2004) kirjoittivat teoksissaan, että testaamalla ideaa esimerkiksi asiakkaista koostuvalla testijoukolla, saadaan paremmin selville, millaisia kehitystarpeita idealle ilmenee käytännössä (Rissanen 2005, 251; Koskinen 2004, 144). Testaamista varten toimeksiantaja teki Facebook -sivulleen mainoksen, jossa haettiin testiryhmään vapaaehtoisia osallistujia. Vapaaehtoiset ilmoittautuivat toimeksiantajalle ja hän välitti minulle heidän sähköpostiosoitteensa, jotta voin lähettää heille saatekirjeen (Liite 1) ja palautekyselyn (Liite 2). Hausa oli kolme paikkaa varattuna sellaisille, jotka olivat valmiita testaamaan sovellusta myös kamera ja mikrofoni päällä. Kaikilta hakijoilta edellytettiin joko aiempaa kokemusta kyseisistä sovelluksista tai sitten itsenäistä opettelua ennen testitreenejä, että osaa tulla paikalle. Jotta sovelluksia tulisi testattua eri kokoisten ryhmien kanssa, tehtiin jokaiselle sovellukselle kaksi testikertaa. Ensimmäinen testi oli lyhyt 10 minuutin harjoitus, joka tehtiin pienellä ryhmällä kamerat ja mikrofonit päällä, jotta saimme testattua niiden toimivuutta. Toinen testi oli 30 minuutin treeni isomman ryhmän kanssa, jossa kamerat ja mikrofonit saivat olla vetäjää lukuun ottamatta kiinni. Tässä testasimme sitä, kuinka isompi osallistujamäärä vaikuttaa sovelluksen toimintaan. Tavoitteena tässä työssä oli saada vähintään 10 osallistujaa testaamaan sovelluksia ja lopulta vapaaehtoisia ilmoittautui 12.

Sovelluksien testaamisen yhteydessä havainnointia käytettiin myös aineistonkeruumenetelmänä. Havainnointia tehtiin testin aikana opinnäytetyöntekijän näkökulmasta arvioiden, kuinka sovel-

lukset toimivat ja kuinka testaajat käyttivät sovelluksia. Käytöstä kiinnitettiin huomiota kommentointeihin, mikin ja kameran käyttöön, esiintyikö ongelmia ja saiko yleisestä ilmapiiristä jonkinlaista käsitystä. Hirsjärven ym. (2009) mukaan havainnoinnissa suurena etuna onkin juuri se, että siinä voidaan saada yksilön tai ryhmän toiminnasta sellaista välitöntä ja suoraa informaatiota, jota he eivät välttämättä suoraan kertoisi. Haittana havainnoinnissa nähdään se, että se on aikaa vievää ja voi vaikuttaa tutkittavien käyttäytymiseen, jolloin ei välttämättä saada luotettavaa kuvaa tilanteesta. Tässä työssä käytettiin osallistuvaa havainnointia, joka Hirsjärven ym. (2009) mukaan tarkoittaa sitä, että tutkija osallistuu tutkittavan ryhmän toimintaan osana tätä ryhmää. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–217.) Opinnäytetyön tekijänä osallistuin livetreenien testaukseen aivan kuin testiryhmän jäsenetkin, mutta tehden samalla havaintoja testien aikana ilmenneistä tutkimukseen vaikuttavista asioista.

Palautetta testattujen sovellusten toimivuudesta livetreenikäytössä kysyttiin testiryhmän jäseniltä kyselylomakkeen avulla. Hirsjärven ym. (2009) mukaan kyselylomakkeissa käytetään tyyppillisesti kolmea eri kysymysmuotoa, jotka ovat:

1. **Avoimet kysymykset**, joissa on kysymys ja tyhjä tila vastausta varten.
2. **Monivalintakysymykset**, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot ja niistä valitaan sopivin.
3. **Eri asteikkoihin perustuvat kysymykset**, jossa esitetään väittämä ja vastaaja valitsee esim. 1–5 asteikolla, kuinka samaa mieltä hän on väittämästä.

(Hirsjärvi ym. 2009, 198–200.) Tämän opinnäytetyön palautelomakkeessa käytettiin sekä avoimia, että monivalintakysymyksiä, koska niillä vastaukset saadaan selkeämmin ja tämä helpottaa palautteiden analysointia tässä työssä. Palautelomake lähetettiin testiryhmän jäsenille jo ennen ensimmäistä testitreeniä saatekirjeen mukana sähköpostilla. Tämä siksi, että osallistujat saivat tutustua palautelomakkeeseen etukäteen, jotta he tiesivät mihin asioihin testien aikana osaavat kiinnittää huomiota. Saatekirjeessä kerrottiin Hirsjärven ym. (2009) teoksessakin mainituista seikoista eli testien tarkoituksesta ja tärkeydestä, testattavista sovelluksista, palautekyselystä sekä siihen vastaamisesta (Hirsjärvi ym. 2009, 204).

Työn rajaamisella on merkittävä rooli opinnäytetyön teossa. Hirsjärvi ym. (2009) muistuttavat teoksessaan, että kaikkea ei voi havainnoida eikä kaikilta puolilta selvittää kyseistä ilmiötä vaan sen voi rajata sen mukaan mikä juuri sen työn osalta on oleellista (Hirsjärvi ym. 2009, 85–86.) Tarkastelin eri sovelluksia ensin teorialtasolla niiden ominaisuuksien näkökulmasta, jotka toimeksiantajaminulle esitti. Vertailuun löytyi seitsemän sovellusta, jotka olivat Microsoft Stream, Google Meet,

Teams, Facebook Live, Zoom, Instagram Live sekä YouTube. Jotta työ ei paisuisi liian isoksi, rajasin opinnäytetyössäni testattavat sovellukset kolmeen sopivaan esimerkkiin, jotka olivat Zoom, Teams ja Google Meet. Myös toimeksiantajan mielestä tämä oli riittävä määrä tähän työhön.

6.4 Testien ja palautekyselyn tulokset sekä yhteenveto

Sovelluksien testaukset toteutettiin maaliskuun 2021 aikana. Toimeksiantaja suunnitteli treenit ja lähetti kutsulinkit osallistujille. Sovelluksia testattiin kutakin kaksi kertaa, ensin 10 minuutin pienryhmän livetreenillä, jossa oli toimeksiantajan ja opinnäytetyön tekijän lisäksi kolme testiryhmän osanottajaa. Samalla viikolla testattiin toisena päivänä samaa sovellusta vielä 30 minuutin isomman ryhmän livetreeninä, jossa oli toimeksiantajan ja opinnäytetyön tekijän lisäksi kaikki 12 testiryhmään osallistujaa. Suunnitelman mukaan testaukset olisivat alkaneet Google Meet-sovelluksen osalta jo maaliskuun alusta viikolla 9, mutta toimeksiantajan henkilökohtaisista syistä testaukset siirtyivät alkavaksi viikolla 11 Teams-sovelluksella. Teamsia testattiin ma 15.3. ja ke 17.3.21. Zoom-sovelluksen testaukset olivat ma 22.3. ja ke 24.3.21 ja Google Meet-sovellus ma 29.3. ja ke 31.3.21. Palautekyselyn viimeinen palautuspäivä oli alun perin 31.3.21 mennessä, mutta aikataulumuutoksien vuoksi sen palautusaikaa jatkettiin kyseisen viikon loppuun saakka.

Testiryhmän osallistajat olivat kaikki naisia, iältään 38–62 vuotta. Ikäjakautaman keskiarvo oli 44 vuotta. Pienryhmässä oli kaikilla kerroilla kaikki sovitut osallistajat mukana. He osallistuivat aktiivisesti myös keskusteluun mikrofonin ja kameran välityksellä. Kaikkien testaaajien kesken perustettiin lisäksi WhatsApp-ryhmä, jossa pystyi jakamaan ajatuksia ja esittämään kysymyksiä myös jälkikäteen, koska tapaamisaika sovelluksissa oli rajallinen. Toimeksiantaja laittoi sähköpostin lisäksi myös kyseiseen WhatsApp-ryhmään aina linkin ja muistutuksen kustakin treenistä, joka helpotti treeniin liittymisessä. Ryhmässä keskustelu oli selkeästi aktiivisempaa noin puolella ryhmän jäsenistä ja toinen puoli pysytteli enemmän seuraajan roolissa. Havaintojen mukaan isommassa testiryhmässä pääosin kaikki osallistuivat treeneihin. Testauksissa yksittäisiä poissaoloja aiheutti liittymisongelmat tai sairastuminen. Osa ryhmän jäsenistä oli aktiivisemmin keskusteluissa mukana myös videotapaamisissa ja osa pysytteli enemmän taustalla.

Opinnäytetyön tekijänä kirjasin ylös myös itse omia kokemuksia ja havaintoja testitreeneistä. Testasimme toimeksiantajan kanssa kahdestaan kaikkia sovelluksia ennen testitreenejä pienellä tapaamisella, jotta osasimme sitten myöhemmin itse liittyä tapaamisiin ja toimeksiantaja oppi tekemään kutsut jokaiseen sovellukseen. Samalla saimme varmistettua, että kyseiset sovellukset

toimivat ja voidaan ottaa ne myös käytännössä mukaan testauksiin. 17.2.21 oli Meet-kokous opin-
näytetyön tekijän järjestämänä, jossa samalla sovimme tulevista testitreeneihin liittyvistä asioista
sekä niiden ajankohdasta. 18.2.21 teimme lyhyen harjoituksen kaikista sovelluksista niin, että toi-
meksiantaja teki niistä kutsun ja testasimme liittymistä ja kameran sekä mikrofonin toimintaa.

Oma arviointi

Testasin Teamsia tietokoneella, koska se oli jo valmiina koneelleni asennettuna opintoihin liittyviä
tapaamisia varten. Näin ollen Teamsista oli jo jonkin verran aiempaa kokemustakin. Teamsiin liit-
tymisen kanssa oli kuitenkin ongelmia useammalla. Tämä aiheutti merkittävää viivästystä treenin
aloitukseen, kun aika oli muutenkin rajallinen. Liittyminen oli muutenkin haastavaa ja aikaa vie-
vää, koska näihin ei voinut liittyä suoraan kalenterin kautta, vaan oli mentävä ensin sähköpostiin
klikkaamaan linkkiä ja sen jälkeenkin yhteys onnistui vain selaimen kautta, ei sovelluksen. Viimei-
seen Teamsilla tehtyyn testitreeneihin liityin sekä puhelimella, että tietokoneella selaimessa. Pien-
ryhmässä kuvan laatu oli hyvä, mutta isossa ryhmässä kuvan laatu huononi selkeästi tietokoneella
(Kuva 10.). Samoja kokemuksia oli myös ollut muilla testiryhmän jäsenillä. Kun testasin Teamsia
yhtäaikaaisesti mobiililla, niin kuvan laatu oli parempi ja kuva selkeämpi.



Kuva 10. Näyttökuvaa Teamsin kuvan laadusta tietokoneella isommassa testiryhmässä.

Äänen laatu Teamsissa oli hyvä. Pienryhmässä osallistujilla oli kamerat ja mikrofonit päällä. Tästä
tein Teamsin kohdalla huomion, että osallistujien kuva tuli näkyviin silloin kun he puhuivat jotain.
Toisaalta samalla myös treenin vetäjän kuva hävisi siksi aikaa. Livetreenejä ajatellen onkin parempi,
että muut ovat mykistettyinä treenin ajan, jotta osallistujien taustaäänät eivät kuulu ja katkaise
kuvaa. Mobiililaitteella näyttö on todella pieni, joten seuratakseen livetreeniä on puhelin oltava
lähellä. Tämä tuo oman haasteensa treenaamiseen. Jos mobiilinäyttö on mahdollista jakaa tieto-
koneen tai jopa television näytölle, niin se kannattaa kyllä tehdä.

Muita sovellustestauksia varten latsin puhelimeeni kyseiset sovellukset ja tein ne mobiililaitteen kautta. Zoomissa liittyminen oli helppoa liittymiskoodin ja salasanan avulla, jotka löytyivät kutsulinkistä. Liityin itse tapaamisiin kaikilla kerroilla koodilla ja koin sen vaivattomaksi ja helpoksi. Zoom oli englanninkielinen, joten se voi äkkiseltään vaikuttaa käytön selkeyteen ja mukavuuteen. Zoomin kohdalla verrattuna Teamsiin oli se ero, että kaikki osallistujat pääsivät nopeasti mukaan, liittymisessä ei vaikuttanut olevan ongelmia, joten treenit voitiin aloittaa ajallaan. Zoomissa kuvan ja äänen laatu oli parempi kuin Teamsissa. Treenin vetäjän kuvan sai Zoomissa näkymään isompana kuvana omalla sivullaan ja muut osallistujat eri sivuilla pienellä kuvalla. Yhdelle sivulle mahtui neljä pientä kuvaa. Myös Zoomissa isomman ryhmän kohdalla huomasin, että on suotavaa pitää mikrofonit kiinni livetreenin aikana, koska muuten vetäjän kuva katkeaa, jos muilta kuuluu jotain ääniä. Jossain vaiheessa sovellus herjasi ajan loppumista, mutta lähetys ei kuitenkaan katkenut kesken missään vaiheessa. Zoomista jäi kokonaisuudessaan parempi kokemus kuin Teamsista tässä yhteydessä.

Google Meet oli hyvin samantapainen kuin Zoom, mutta suomenkielinen. Liittyminen onnistui helposti ja vaivattomasti koodilla, joka löytyi kutsulinkistä kymmenkirjaimisena yhdistelmänä linkin lopussa. Myös Google Meetissä liittyminen oli sujuvaa sekä kuva ja ääni selkeitä. Tässä sovelluksessa puhujan kuva näkyi isompana näytöllä ja muut osallistujat pienellä vieressä. Livetreenejä ajatellen osallistujien mikrofonit kannattaa olla myös tässä mykistettynä, koska heiltä tulevat äänet katkaisevat vetäjän kuvan aivan kuten edellisissäkin sovelluksissa. Google Meet oli mielestäni selkein ja toimivin näistä testatuista sovelluksista, koska se oli Zoomiin verrattuna lisäksi suomenkielinen.

Toimeksiantajan arviointi

Toimeksiantaja järjesti ja ohjasi livetreenit testisovelluksilla. Aiemmin näistä sovelluksista hänellä oli kokemusta vain Teamsista, joten Zoom ja Google Meet olivat täysin uusia hänelle. Toimeksiantaja arvioi sovelluksia ohjaajan näkökulmasta. Hän koki sovelluksien hyvinä puolina videon reaaliaikaisuuden, helpon jakamisen kutsulinkeille sekä turvaton yksityisyyden, eli linjoille ei pääse tulemaan ylimääräisiä osallistujia. Osallistujien kameran käytöllä ei hänen mielestään ollut muutoin oleellista merkitystä, mutta ohjaamisen helpottamiseksi olisi kuitenkin toivottavaa, että ohjaajan olisi mahdollista nähdä jumppaajien liikkeet. Sovelluksista Teamsin toimeksiantaja koki vähiten toimivaksi, koska siinä osallistujilla oli vaikeuksia liittymisen kanssa ja kuvan laatu oli heikompi kuin toisissa testatuissa sovelluksissa. Lisäksi hän koki, että ohjaajan oma kuva näkyi Teamsissa liian pienenä, kun osallistujia oli enemmän, jolloin oli hankala seurata myös omia liikkeitä.

Zoomin hän koki hyväksi ja monin tavoin samantyyppiseksi kuin Google Meetin, josta hän antoi palautetta, että kuva ja ääni olivat selkeitä ja sovellus kokonaisuudessaan helppo käyttää. Google Meet oli kuitenkin hänen mielestään kaikkein paras ja voisi sitä kanavaa tarjota jatkossa myös asiakkaille Facebookin ohella.

Testiryhmän palaute

Testiryhmään osallistujista kaikki 12 vastasivat palautekyselyyn (Liite 3). Aluksi kyselyssä kysyttiin taustatietoihin liittyviä kysymyksiä, jossa kartoitettiin aiempia liikuntatottumuksia sekä toimeksiantajan palveluiden käyttökokemusta. Testiryhmän jäsenien aiemmat liikuntatottumukset olivat monipuolisia, vastauksia tuli jokaiseen vaihtoehtoon vähäisestä liikkumista aktiiviseen ja tavoitteelliseen liikkumiseen. Noin puolet vastaajista liikkuvat vaihtelevasti välillä aktiivisemmin ja välillä vähemmän. Suurin osa vastaajista käyttää Heidin Hyvinvointipalvelujen palveluita satunnaisesti, yksi ei ole aiemmin käyttänyt ja kolme käyttää viikoittain. 42% testaajista käyttivät näiden sovelluksien testaukseen pääasiassa tietokonetta ja 58% älypuhelinia. Kukaan testaajista ei käyttänyt iPadia tai Tablettia.

Kysyttäessä tässä työssä esitettyjen toivottujen ominaisuuksien toimivuutta testatuissa sovelluksissa yksityisyyden ja seurattavuuden osalta ei ollut merkittävää eroa eri sovelluksien osalta. Yksityisyys toteutui kahden mielestä hyvin kaikissa ja keskimäärin puolet jäsenistä oli sitä mieltä, että seurattavuus toteutui kaikissa sovelluksissa. Äänen ja kuvan laadun suurin osa vastaajista koki Google Meetissä toimivaksi, Zoomissa yli puolet vastaajista ja Teamsissä alle puolet. Taustamusiikkia ei ollut näissä testauksissa mukana, joten se ominaisuus on jätetty vastaamatta. Yli puolet vastaajista koki, että Google Meet toimi omiin odotuksiin nähden parhaiten ja neljän mielestä Zoom ja yhden mielestä Teams. Kaikilla oli aiempaa kokemusta näistä testatuista sovelluksista, 100%:lla Teamsistä, 83%:lla Zoomista ja 67%:lla Google Meetistä. Eniten jatkoon suositeltiin Google Meetiä ja Facebookia, joka on tähän asti ollut käytössä. Vähiten jatkoon suositeltiin Teamsia.

Lopuksi palautekyselyssä oli avoin kysymys, jossa vastaajat saivat antaa vapaata palautetta tai esimerkiksi kehitysideoita. Usein vastauksissa esiintyi, että Google Meet koettiin parhaimmaksi ja Teams huonoimmaksi tässä yhteydessä. Teamsista mainittiin liittymisen ongelmat, sekä huonompi kuvan ja äänen laatu. Nykyisellään toimiva Facebook koettiin myös edelleen hyväksi ja ehdotukseksi annettiin, että Google Meet voisi toimia Facebookin rinnalla paremmin pienryhmäoh-

jauksissa, joissa tarvitaan enemmän vuorovaikutteisuutta ohjaajan ja ohjattavien välillä. Facebookin vahvuuksina esitettiin, että ohjaajan kuva näkyy aina isona, kun näissä sovelluksissa se saattoi jäädä liian pieneksi. Lisäksi hyvänä puolena mainittiin, että jumpat ovat löytyneet Facebookin kautta helposti ja niitä on voinut tehdä milloin vain. Zoomissa koettiin englanninkielisyys miinuspuolena. Tämän testin toteutuksesta annettiin myös positiivista palautetta ja kiitosta.

Sovelluksia testattiin tässä opinnäytetyössä varsin pienellä ryhmällä, koska suurta joukkoa olisi ollut vaikea saada kasaan jo senkin vuoksi, että aikataulujen sovittaminen yhteen olisi ollut liian haastavaa. Näin ollen tällä tutkimuksella ei saatu selvyttä sille, kuinka nämä sovellukset toimisivat esimerkiksi useamman kymmenen henkilön ryhmässä. Joissain sovelluksissa kävi kuitenkin ilmi jo tämän kokoisella ryhmällä, että sovelluksen toiminta ja laatu tavalla tai toisella heikkeni, kun osanottajia oli enemmän.

Oli hyvä, että kutakin sovellusta testattiin kaksi kertaa, koska yhdestä kerrasta ei välttämättä olisi saanut ollenkaan luotettavaa kuvaa. Jos ensimmäisellä kerralla oli ongelmia liittymisen kanssa ja treeni meni sen vuoksi suurelta osin ohi, olisi se voinut antaa käyttäjälle virheellistä kuvaa sovelluksesta. Kahdesta kerrasta sai jo paremman kuvan sovelluksen toiminnasta, koska toisella kerralla oli mahdollisuus testata uudelleen, jos ensimmäisellä kerralla ei kunnolla onnistunut. Toisaalta jälkikäteen ajateltuna useammastaan testauksesta ei olisi ollut haittaa, mutta siinä olisi varmasti tullut jo ajankäytön resurssit vastaan.

Yhteenveto

Näiden tulosten mukaan testatuista sovelluksista Google Meet toimi asiakkaille parhaiten ja oli helpoin käyttää suomenkielisyyden vuoksi. Google Meetissä korostui myös erityisesti liittymisen helppous sekä hyvä kuvan ja äänen laatu. Google Meetissä livetreenejä voisi tallentaa vain tietokoneversioissa, joten tallennettujen treenien tuottaminen ja tekeminen tässä sovelluksessa on haasteellisempaa. Tulosten perusteella livetreenit toimivat hyvin myös nykyisellä sovelluksella Facebook-ryhmässä, josta voi tallenteita katsoa ja tehdä livetreenit ajankohdasta riippumatta. Google Meetia ehdotettiin kokemuksen perusteella hyväksi kanavaksi esimerkiksi yksilö- ja pienryhmävalmennuksiin silloin, kun ne järjestetään etänä. Google Meetin etu tässä nimenomaan on reaaliaikaisuus ja konkreettisempi yhteys valmentajan ja asiakkaiden välillä.

7 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin toimeksiantajalle vaihtoehtoisia toteutuskanavia livetreenien järjestämiselle. Aihe työhön ei tullut suoraan toimeksiantajalta, vaan aihetta tarjottiin tutulle yrittäjälle, jonka yritystoimintaan koronaviruksen aiheuttamat poikkeusolot vaikuttivat merkittävästi. Hän suostui mielellään tälle työlle toimeksiantajaksi, koska koki tämän hyödylliseksi palvelujensa kehittämisen kannalta. Työ toteutettiin osin toiminnallisena opinnäytetyönä ja osin määrällisenä tutkimuksena. Toiminnallinen osuus tässä työssä oli eri sovelluksien selvittäminen ja testaaminen. Määrällinen tutkimusosuus oli palautekyselyn laatiminen ja tutkimustulosten analysoiminen. Mielestäni nämä tutkimusmenetelmät toimivat tässä opinnäytetyössä hyvin, koska tutkimusongelmiin onnistuttiin löytämään ratkaisut.

Opinnäytetyön aihe keksittiin huhtikuussa 2020, kun ryhmäliikunnat olivat olleet jo jonkin aikaa tauolla koronavirustilanteen vuoksi ja yritystoiminnan ylläpitämiseksi Heidin Hyvinvointipalvelut tarjosi Facebookissa livetreenejä, jotka osoittautuivat hyvin suosituiksi. Livetreenit oli tilanteen vuoksi varsin nopealla aikataululla kehitetty, joten kehittämistarvettakin niihin oli. Tämä työ auttoi toimeksiantajaa siinä, että hänen aikaansa säästy varsinaisen yritystoiminnan pyörittämiseen, kun selvitystyö tehtiin osana tätä opinnäytetyötä. Työ alkoi aiheen tarkentamisella ja viitekehyyksen luomisella sekä sen jälkeen tiedonhankinnalla. Aihe oli mielenkiintoinen, mutta osoittautui melko haastavaksi. Tutkimustietoa sovelluksista ja livetreeneistä oli vaikea löytää, johtuen ehkä siitä, että ne ovat varsin uusia ilmiöitä. Teoriaosuuden tekeminen vaatikin tässä työssä eniten aikaa, koska luotettavan tiedon hankinta oli joiltain osin hyvin haasteellista. Maaliskuussa 2021 saatiin suoritettua kaikki sovelluksien testaukset ja yhteenveto valmistui huhtikuun 2021 aikana. Kokonaisuudessaan tämän opinnäytetyön prosessi kesti siis vuoden, koska erinäisistä syistä tekemiseen tuli välillä taukoja.

Tässä työssä selvitettiin, millä sovelluksella voisi livetreeneissä parhaiten vastata kysyntään. Tätä ongelmaa ratkaistiin selvittämällä ensin, mitä sovelluksia on tarjolla ja millaisia ominaisuuksia sovellukselta odotetaan. Lopuksi selvitettiin testaamisen ja palautekyselyn avulla, kuinka työhön valitut sovellukset toimivat käytännössä. Testausta varten haimme vapaaehtoisia henkilöitä Heidin Hyvinvointipalvelujen asiakkaista ja saimme heitä yhteensä 12. Tavoitteena oli saada 10–15 henkilöä, joten saimme mukaan tavoitteen mukaisen ryhmän. Haasteena tässä ryhmässä hakijoiden osalta varmasti oli aikataulujen sovittaminen, koska oli pystyttävä sitoutumaan tiettyinä, ennalta päätettyinä ajankohtina mukaan treeneihin, jotka oli ilmoitettu jo hakuilmoituksessa.

Testaukset toimivat kokonaisuudessaan hyvin. Osallistujat pääsivät yksittäistapauksia lukuun ottamatta osallistumaan suunnitelmien mukaan treeneihin. Kaikki suunnitellut testikerrat saatiin pidettyä, vaikka aikataulumuutoksia joutuikin jonkin verran tekemään. Ryhmän keskuudessa vallitsi positiivinen ilmapiiri ja kaikki vaikuttivat hyvin motivoituneilta tähän projektiin. Näihin testauksiin oli varattu kuitenkin rajallinen aika kullekin treenille, joka sitten asetti pieniä haasteita testauksille. Ongelmaksi näissä testeissä muodostui liittymisvaikeudet, lähinnä Teamsin osalta, jonka vuoksi suunniteltu treeni ei päässyt alkamaan sovittuna ajankohtana eikä tämän seurauksena ehditty sitä pitää kokonaan suunnitellun mukaan. Jos tällainen testaus tehtäisiin uudelleen, niin tämän kokemuksen myötä se voitaisiin toteuttaa hieman eri tavalla. Kehitysideana olisi, että järjestettäisiin reilummin aikaa, esimerkiksi 10 minuuttia, sekä ennen että jälkeen suunnitellun treenin. Näin sisääntuloon olisi enemmän aikaa, jos se tuottaa ongelmia ja samalla myös treenin jälkeen olisi pieni hetki, jossa voisi halutessaan jakaa päällimmäisiä ajatuksia. Tässä yhteydessä apuna oli nyt testiryhmän kanssa perustettu WhatsApp-ryhmä, jossa pystyttiin jakamaan ajatuksia testien jälkeen, vaikka sovellustestauksen yhteydessä niitä ei aina ehtinytkään. Taustamusiikin testausta livetreeneissä olisin toivonut, mutta musiikin käyttöluvan hankkiminen aiheutti sellaisen haasteen, että siitä päädyttiin luopumaan.

Palautekysely laadittiin Microsoft Forms -ohjelmalla ja kysely koostui pääosin monivalintakysymyksistä sekä kahdesta avoimesta kysymyksestä. Kyselyn laatiminen oli mielestäni mielenkiintoinen ja helppo vaihe. Kysymykset olivat melko helppoja laatia tämän työn ongelmien ja tavoitteiden ympärille. Kolme ensimmäistä kysymystä koski taustatietoja, joilla oli tarkoitus saada jonkinlaista kuvaa siitä, millaista kokemusta osallistujilla on ennestään ja millaisesta ikäjakaumasta ryhmä koostui. Kahdeksan seuraavaa kysymystä käsitteli testeihin liittyviä kokemuksia ja viimeisessä avoimessa kysymyksessä tarjottiin mahdollisuus antaa vapaamuotoista palautetta tai ideoita sovelluksiin liittyen.

Osallistujat tiesivät jo ilmoittautuessaan testiryhmään siitä, että lopuksi on palautekysely, johon heidän odotetaan vastaavan. Niinpä kaikki osallistujat olivat lähettäneet vastauksensa. Kaikki olivat vastanneet kysymyksiin 1–10, kysymykseen numero 11 oli vastannut 11/12 osallistujaa ja viimeiseen avoimeen kysymykseen oli vastannut 7/12 osallistujaa. Vaikka kysymyksiin vastattiinkin anonymisti, en yksityisyyden säilyttämisen vuoksi julkaise viimeisen kysymyksen vastauksia sellaisenaan liitteissä. Näitä vastauksia on käsitelty yhteenvedon muodossa tämän työn osiossa 6.5. Saatuihin vastauksiin ja vastausprosenttiin olen erittäin tyytyväinen. Testiryhmän jäsenet olivat melko yksimielisiä siitä, mikä sovellus toimi heidän mielestään parhaiten, joten näin ollen tämän

työn pääongelmaan saatiin ratkaisu. Osaongelmat toimivat hyvin johtolankana pääongelman selvittämisessä. Uskon lisäksi, että tästä työstä on myös toimeksiantaja saanut hyödyllisiä työkaluja ja näkökulmia oman yrityksensä toimintaan ja sen kehittämiseen, joten tämän opinnäytetyön tavoitteet kyettiin saavuttamaan näillä toimilla.

Oman oppimisen arviointi

Tämän opinnäytetyön tekeminen auttoi minua sen lisäksi, että tutustuin ja opin käyttämään uusia sovelluksia, niin priorisoimaan ja suunnittelemaan omaa ajankäyttöä ja resursseja. Opinnäytetyön tekemisestä ja lähteiden etsinnästä oli jo aiempaa kokemusta, joten se auttoi tässä työssä. Toiminnallinen opinnäytetyö kiinnosti minua alusta lähtien, joten halusin sen sisällyttää tähän työhön. Loppujen lopuksi työ muotoutui kuitenkin niin, että pelkästään toiminnallisena työnä sitä ei voinut toteuttaa, joten määrällinen tutkimus palautekyselyn muodossa oli luonteva täydentämään sitä. Mielestäni tämä toi työhön monipuolisuutta, joka myös auttoi pitämään mielenkiintoa yllä.

Sovelluksiin ja niiden ominaisuuksiin tutustuminen oli kuitenkin yksi haasteellisimmista tämän työn osuuksista, koska täsmällistä ja selkeää, sekä lisäksi luotettavaa tietoa sovelluksista oli vaikea löytää. Usein näistä tietolähteistä puuttui myös päiväys, josta olisi tiennyt, milloin ne on viimeksi päivitetty. Teoriavaihe kokonaisuudessaan vei suuren osan ajasta tässä prosessissa. Se kuitenkin auttoi ymmärtämään asioita enemmän yrittäjän näkökulmasta ja tuki mielestäni hyvin tämän työn toteutusta ja omia valintoja tutkimusmenetelmistä. Testaamisvaihe ja palautekyselyn laatiminen sekä niistä saatujen vastausten tulkitseminen oli mielenkiintoista ja tämä vaihe sujui nopeasti. Näissä vaiheissa opin paljon erilaisten uusien ohjelmien käyttöä sekä asioiden ajattelua useammasta näkökulmasta käsin.

Tämän opinnäytetyön prosessi oli varsin pitkä, koska omia resursseja eri elämänaalueilla joutui välillä priorisoimaan ja sen vuoksi tekemiseen tuli taukoja. Toisaalta se on ollut myös hyväksi, koska mielenkiinto on säilynyt vaihtelusta johtuen ja on voinut edetä tässä prosessissa omaan tahtiin, väsyttämättä itseään liikaa. Uutta tämän opinnäytetyön aikana myös oli ajankohdasta johtuen se, että tämä työ tehtiin täysin etätyöskentelynä. Ohjaus tapahtui Teamsin välityksellä ohjaavan opettajan kanssa sovitussa etätapaamisissa, kuten myös tutkimussuunnitelman ja opinnäytetyön esityskin. Etätyöskentely vaatii vahvaa taitoa oman työn suunnitteluun ja toteutukseen sekä itsenäiseen tiedonhakuun. Lisäksi, kun opinnäytetyön tekee yksin, nämä taidot korostuvat entisestään, kun ei ole työparia tsemppaamassa. Toisaalta kuitenkin monimuoto-opiskelijana on

tottunut jo siihen, että opiskelu tapahtuu suurelta osin etänä, joten se on auttanut sopeutumaan ja siinä on saanut jo harjoitusta itsenäiseen työskentelyyn ja suunnitelmallisuuteen. Tämän työn ohella pääsi hyvin myös tutustumaan yrittäjän työhön ja ajatusmaailmaan, joten myös ymmärrys yrittäjänä toimimisesta lisääntyi.

Lähteet

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. (2017). Viiden tähden asiakaskokemus. 1.p. Helsinki: Kaup-
pakamari.

Ala-Vähälä, T. (2019). Selvitys PT-toiminnasta Suomessa: Personal trainer on yleensä pienyrittäjä.
Liikunta & tiede -lehti 5/2019. Saatavilla 16.3.2021 [https://www.lts.fi/liikunta-tiede/artikke-
lit/selvitys-pt-toiminnasta-suomessa-personal-trainer-on-yleensa-pienyrittaja.html](https://www.lts.fi/liikunta-tiede/artikke-
lit/selvitys-pt-toiminnasta-suomessa-personal-trainer-on-yleensa-pienyrittaja.html)

Google. (N.d.). Google Meet training and help. Saatavilla 14.1.2021 [https://sup-
port.google.com/a/users/answer/9282720?hl=fi](https://sup-
port.google.com/a/users/answer/9282720?hl=fi)

Google Meet. (N.d.). Kokoukseen liittyminen. Google Meet ohjeet. Saatavilla 2.2.2021 [https://sup-
port.google.com/meet/answer/9303069?hl=fi&ref_topic=7192926#zippy=%2Cvideokokouk-
seen-liittyminen-meetist%C3%A4](https://sup-
port.google.com/meet/answer/9303069?hl=fi&ref_topic=7192926#zippy=%2Cvideokokouk-
seen-liittyminen-meetist%C3%A4)

Goole Meet. (N.d.). Videokokouksen tallentaminen. Google Meet ohjeet. Saatavilla 14.4.2021
<https://support.google.com/meet/answer/9308681?hl=fi>

Heidin Hyvinvointipalvelut. (2020). Palvelut. Saatavilla 13.7.2020. [https://www.heidinhyvoin-
tipalvelut.fi/](https://www.heidinhyvoin-
tipalvelut.fi/)

Hintikka, K.A. (N.d.). Sosiaalinen media. Saatavilla 3.12.2020. [http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-
kansio/sosiaalinen-media](http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-
kansio/sosiaalinen-media)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. 15–17 p. Jyväskylä: Tammi.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. (2015). Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Talentum.

Kuntaliitto. (2020a). Liikuntapalvelut. Saatavilla 16.3.2021 [https://www.kuntaliitto.fi/opetus-ja-
kulttuuri/liikuntapalvelut](https://www.kuntaliitto.fi/opetus-ja-
kulttuuri/liikuntapalvelut)

Kuntaliitto. (2020b). Liikuntapalvelut kohti 2025-lukua. Saatavilla 16.3.2021 [https://www.kunta-
liitto.fi/opetus-ja-kulttuuri/liikuntapalvelut/liikuntapalvelut-kohti-2020-lukua](https://www.kunta-
liitto.fi/opetus-ja-kulttuuri/liikuntapalvelut/liikuntapalvelut-kohti-2020-lukua)

Leskinen, T. & Hult, H-M. (2010). Kokonaisvaltainen hyvinvointi – Kristallisoit toimintasi. Saavuta
tavoitteesi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Liikuntaan liittyviä määritelmiä. (2015). Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Käypä hoito -johtoryhmän asettama työryhmä. Saatavilla 1.3.2021 <https://www.kaypahoito.fi/nix01203>

Lumiaho, H. (24.7.2020). Yrittäjä. Henkilökohtainen tiedonanto.

Lumiaho, H. (14.1.2021). Yrittäjä. Henkilökohtainen tiedonanto.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. (2019). Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Koskinen, J. (2004). Verkkoliiketoiminta. 1.p. Helsinki: Edita.

Microsoft Stream (N.d.). Microsoft. Saatavilla 12.1.2021 <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/microsoft-stream>

Microsoft Teams (N.d.). Microsoft. Saatavilla 12.1.2021 <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/microsoft-teams/free>

Ojanen, M. (2000). Millainen osa liikunnalla on psyykkisessä hyvinvoinnissa? Teoksessa Miettinen M. (toim.) *Haasteena huomisen hyvinvointi – Miten liikunta lisää mahdollisuuksia? Liikunnan yhteiskunnallinen perustelu II tutkimuskatsaus. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 124.* (123–149). Jyväskylä: Liikunnan ja kansanterveyden edistämissektori (LIKES).

Ojanen, M. (2009). Hyvinvoinnin käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2020). Liikunta- ja urheiluseurat käynnistäneet ripeästi etäharrastamisen ja -valmennuksen. Artikkelit. Saatavilla 3.12.2020. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410845/liikunta-ja-urheiluseurat-kaynnistaneet-ripeasti-etaharrastamisen-ja-valmennuksen>

Pekari, T. (2020). Miten livestriimauksesta tuli uusi normaali ja miten se vaikuttaa musiikkialaan pandemian jälkeen. Saatavilla 18.3.2021 <https://www.teosto.fi/teostory/miten-livestriimauksesta-tuli-uusi-normaali-ja-miten-se-vaikuttaa-musiikkialaan-pandemian-jalkeen/>

Peltomaa, H. (2015). Stressi, palautuminen ja hyvinvointi. Ihmisen mahdollisuudet vaikuttaa kehon- ja mielentilaan. 1.p. Opintoverkko Oy.

Pohjalahti, S-K. (2011). Kun suomalaiset innostuivat iltajumppaamaan. Elävä arkisto. Saatavilla 16.3.2021 <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2011/06/03/iltajumppa-jane-fondan-jalanjaljissa>

Puronaho, K., Sajasalo, P., Näsi, J., Pätsi, M., Lax, M., Glan, V. & Matilainen, P. (2000). Mitä liikunta ja urheilu merkitsevät talouselämässä? Teoksessa Miettinen M. (toim.) *Haasteena huomisen hyvinvointi – Miten liikunta lisää mahdollisuuksia? Liikunnan yhteiskunnallinen perustelu II tutkimuskatsaus. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 124.* (325–357). Jyväskylä: Liikunnan ja kansanterveyden edistämissäätiö (LIKES).

Pönkä, H. (12.2.2020). Sosiaalisen median katsaus 2/2020. Slideshare. Saatavilla 3.12.2020. <https://www.innowise.fi/fi/sosiaalisen-median-tilastot-suomessa-somekatsaus-022020/>

Rissanen, T. (2006). Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Rissanen, T. (2005). Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Yrittäjän käsikirja. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Rissanen, T. (2002). Kehityshankkeen toteuttaminen yrityksessä. Saarijärvi: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Salmenkivi, S. (2012). Meatspace. Helsinki: Talentum.

Soininen, J., Wasenius, R. & Leponiemi, T. (2010). Yhteisöllinen media osana yrityksen arkea. Helsingin seudun kauppakamari.

Solla, K. (2020). Digitreenit: Etäpalaveri verkossa? Eri työkalut sopivat eri tarkoituksiin. Saatavilla 16.12.2020. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2020/03/20/digitreenit-tyokaluja-erilaisten-etapalaverien-pitoon-verkossa>

Suomen yritysrekisteri. (2021). Saatavilla 16.3.2021 <https://suomenyritysrekisteri.fi/yrityshaku/liikunta/>

Teosto. (N.da). Luvat musiikin livestriimaukseen ja musiikin käyttöön netti- tai somevideoissa. Infograafikuva. Saatavilla 22.4.2021 https://www.teosto.fi/app/uploads/2020/10/19163907/luvat-striimaukseen-ja-tallenteisiin-10_2020_netisivuille-1.png

Teosto. (N.db). Mihin lupa tarvitaan? Saatavilla 22.4.2021 <https://www.teosto.fi/musiikin-kaytto-luvat/mihin-lupa-tarvitaan/>

Teosto. (N.dc). Musiikki netissä ja somessa. Saatavilla 19.1.2021 <https://www.teosto.fi/luvat-musiikin-striimaukseen/>

Tilastokeskus. (2014). Julkisten hyvinvointipalvelujen merkitys kulutusvertailussa. Saatavilla 16.3.2021 https://www.stat.fi/til/ktutk/2012/ktutk_2012_2014-04-28_kat_001_fi.html

UKK-instituutti. (2019.) Liikkumalla terveyttä – askel kerrallaan. Viikoittainen liikkumisen suositus 18–64-vuotiaille. Saatavilla 1.3.2021 <https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/liikkumisen-suositukset/aikuisten-liikkumisen-suositus/>.

Vilka, H. & Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen Opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Väilä, A. toim. (2.3.2016). Nettitreenit tuovat joustavuutta liikkumiseen. Turun Sanomat. Saatavilla 9.3.2021 <https://www.ts.fi/hyvinvointi/1277182173/Nettitreenit+tuovat+joustavuutta+liikkumiseen>

Zacks, S. (2021). Zoom Uusin versio 2021 – Ilmainen lataus ja arvostelu. Saatavilla 11.1.2021 <https://fi.wizcase.com/download/zoom/>

Liitteet

Saatekirje

Hei

Olen liiketalouden opiskelija Kajaanin ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyöni Heidin Hyvinvointipalveluille, yhteistyössä yrittäjä Heidi Lumiahon kanssa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää vaihtoehtoisia sovelluksia, joilla livetreenejä voisi toteuttaa sekä arvioida testattavaksi valittujen sovellusten toimivuutta livetreenien käytössä. Testaamalla ensin eri sovelluksia käytännössä voimme huomata, mikä toimii livetreenissä ja mikä ei. Tässä teidän asiakkaiden arviointi onkin erittäin tärkeässä asemassa, joten suuri kiitos kun olette mukana testaamassa ja antamassa palautetta.

Tässä työssä testattavat sovellukset ovat: Teams, Zoom ja Google Meet. Kutakin sovellusta testataan kaksi kertaa, ensin pienellä ryhmällä lyhyt harjoitus (10min) ja sitten isommalla ryhmällä pidempi harjoitus (30min). Harjoitukset toteutetaan seuraavasti:

Viikolla 9: Google Meet

Viikolla 11: Teams

Viikolla 12: Zoom

Osallistun itse myös näihin livetreeneihin, jotta voin tehdä myös omaa arviointia työhöni. Säilytän kuitenkin luottamuksellisuuden tässäkin tilanteessa, enkä tuo julki siellä mahdollisesti ilmeneviä henkilötietoja.

Vastaamalla oheiseen palautekyselyyn autatte Heidin Hyvinvointipalvelujen livetreenien kehittämisessä sekä minun opinnäytetyöni onnistumisessa. Kysely on luottamuksellinen, jossa ei käsitellä henkilötietoja eikä vastaajaa voi tunnistaa tulosten julkaisussa.

Kyselylomakkeessa on 12 kysymystä. Osa palautekyselyn kysymyksistä koskee taustatietoja lähinnä liikuntatottumuksista ja loput kokemuksia testatuista sovelluksista. Voitte halutessanne tutustua linkin kautta kysymyksiin jo ennen treenejä. Suositeltavaa myös on, että teette muistiinpanoja itsellenne aina treenien päättyessä helpottamaan muistamista siinä vaiheessa, kun täätte palautekyselyn

Pyydän saada vastauksia palautekyselyyn vasta sen jälkeen, kun kaikki tähän liittyvät treenit on tehty, kuitenkin viimeistään 31.3.2021.

Alla suora linkki sähköiseen kyselylomakkeeseen: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=INIZWzIQvE-HBTZUTG4O25XHygmM4t5Ou97rzUiQgk9UMk9CMkdLTkVaT-DZlQU9QNTRFQUNUWVI1Vy4u>

Autan mielelläni tarvittaessa, jos jokin mietityttää kyselylomakkeen kysymyksissä.

Ystävällisin terveisin,

Suvi Kilpeläinen

Tradenomiopiskelija, monimuotokoulutus

suvikilpelainen1@kamk.fi

Palautekysely

Tämä kyselylomake koskee livetreenitestauksia sovelluksissa Teams, Zoom ja Google Meet, jotka toteutettiin osana opinnäytetyötä maaliskuussa 2021 yhdessä Heidin Hyvinvointipalvelujen kanssa. Kolme ensimmäistä kysymystä ovat taustatietoihin liittyviä kysymyksiä. Loput kysymykset liittyvät kokemuksiin livetreeneissä käytetyistä sovelluksista.

1. Ikä?

2. Mikä seuraavista kuvaa parhaiten liikuntatottumuksiasi?

- Aktiivinen, tavoitteellinen, tehokkaita harjoituksia säännöllisesti.
- Säännöllinen, liikkuva elämäntapa. Enemmän perusliikuntaa kuin aktiiviharjoituksia.
- Vaihteleva, välillä aktiivisemmin, välillä pääasiassa arkiliikuntaa.
- Pääosin arki-/hyötyliikuntaa.
- Liikkuminen vähäistä

3. Kuinka usein käytät Heidin Hyvinvointipalvelujen livetreenitarjontaa?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Satunnaisesti
- En ole aiemmin käyttänyt

4. Millä laitteella pääasiassa käytit testattavana olleita sovelluksia (Google Meet, Teams, Zoom)?

- Älypuhelimella

iPadilla / Tabletilla

Tietokoneella

Jollain muulla

5. Google Meet: Mitkä seuraavista ominaisuuksista toimivat mielestäsi hyvin kyseisessä sovelluksessa?

Helppous (treeniin liittyminen)

Kuvan laatu

Äänen laatu

Taustamusiikki

Yksityisyys

Seurattavuus

6. Teams: Mitkä seuraavista ominaisuuksista toimivat mielestäsi hyvin kyseisessä sovelluksessa?

Helppous (treeniin liittyminen)

Kuvan laatu

Äänen laatu

Taustamusiikki

Yksityisyys

Seurattavuus

7. Zoom: Mitkä seuraavista ominaisuuksista toimivat mielestäsi hyvin kyseisessä sovelluksessa?

Helppous (treeniin liittyminen)

- Kuvan laatu
- Äänen laatu
- Taustamusiikki
- Yksityisyys
- Seurattavuus

8. Mikä testatuista sovelluksista mielestäsi toimi parhaiten omiin odotuksiisi nähden?

- Google Meet
- Teams
- Zoom

9. Oletko käyttänyt aiemmin jotain näistä sovelluksista?

- Google Meet
- Teams
- Zoom
- En ole käyttänyt

10. Mitä sovellusta eniten suosittelisit jatkoon, jos otetaan mukaan myös nykyinen Heidin Hyvinvointipalvelujen käytössä ollut livetreenisovellus (Facebook)?

- Google Meet
- Teams
- Zoom
- Facebook

11. Mitä sovellusta vähiten suosittelisit jatkoon?

Google Meet

Teams

Zoom

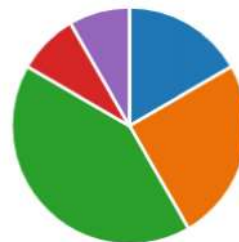
Facebook

12. Muuta (esim. sovellusideoita, palautetta)?

Palautekyselyn vastaukset. Liitteestä poistettu ensimmäinen kysymys, joka koski ikää ja viimeinen kysymys, jossa sai vapaasti esittää palautetta tai ideoita. Kyseisiä vastauksia on käsitelty osiossa 6.5.

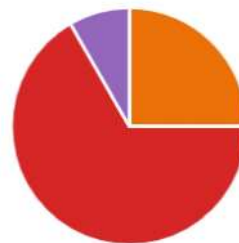
2. Mikä seuraavista kuvaa parhaiten liikuntatottumuksiasi?

● Aktiivinen, tavoitteellinen, teh...	2
● Säännöllinen, liikkuva elämänt...	3
● Vaihteleva, välillä aktiivisempi...	5
● Pääosin arki-/hyötyliikuntaa.	1
● Liikkuminen vähäistä	1



3. Kuinka usein käytät Heidän Hyvinvointipalvelujen livetreenitarjontaa?

● Päivittäin	0
● Viikoittain	3
● Kuukausittain	0
● Satunnaisesti	8
● En ole aiemmin käyttänyt	1



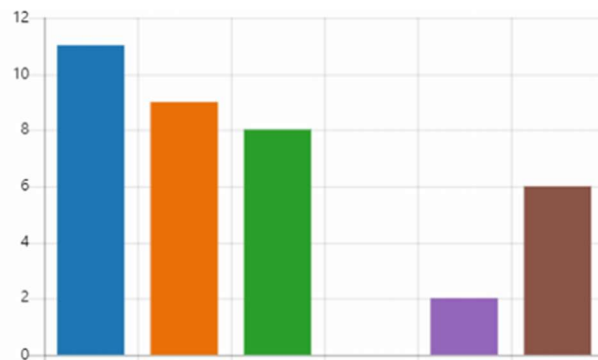
4. Millä laitteella pääasiassa käytit testattavana olleita sovelluksia (Google Meet, Teams, Zoom)?

● Älypuhelimella	7
● iPadilla / Tabletilla	0
● Tietokoneella	5
● Jollain muulla	0

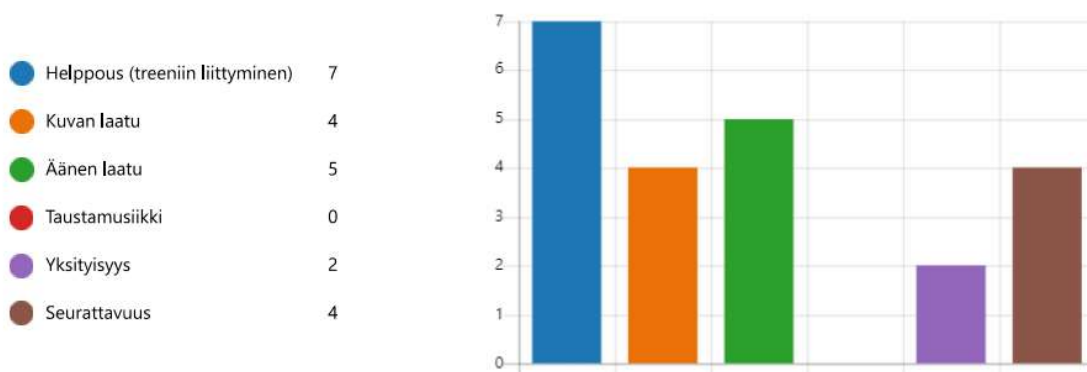


5. Google Meet: Mitkä seuraavista ominaisuuksista toimivat mielestäsi hyvin kyseisessä sovelluksessa?

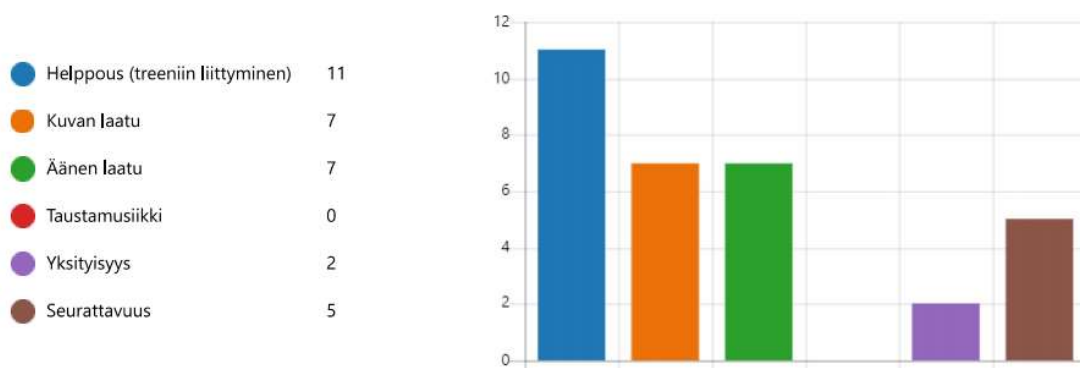
● Helppous (treeniin liittyminen)	11
● Kuvan laatu	9
● Äänen laatu	8
● Taustamusiikki	0
● Yksityisyys	2
● Seurattavuus	6



6. Teams: Mitkä seuraavista ominaisuuksista toimivat mielestäsi hyvin kyseisessä sovelluksessa?



7. Zoom: Mitkä seuraavista ominaisuuksista toimivat mielestäsi hyvin kyseisessä sovelluksessa?

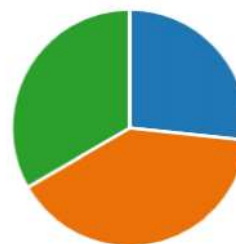


8. Mikä testatuista sovelluksista mielestäsi toimi parhaiten omiin odotuksiisi nähden?



9. Oletko käyttänyt aiemmin jotain näistä sovelluksista?

● Google Meet	8
● Teams	12
● Zoom	10
● En ole käyttänyt	0



10. Mitä sovellusta eniten suosittelisit jatkoon, jos otetaan mukaan myös nykyinen Heidin Hyvinvointipalvelujen käytössä ollut live-treenisovellus (Facebook)?

● Google Meet	5
● Teams	1
● Zoom	2
● Facebook	4



11. Mitä sovellusta vähiten suosittelisit jatkoon?

● Google Meet	0
● Teams	10
● Zoom	0
● Facebook	1

