

A photograph of four people (two women and two men) playing in a snowy forest. They are all wearing winter clothing like puffer jackets, beanies, and gloves. One person is throwing snow into the air, creating a dynamic scene with snowflakes visible. The background shows snow-covered trees.

uMove.

**Yhdessä, hyvinvoinnin.
Luonnosta inspiroituen.**

***uMoven tulevaisuuden
suunnat >>>***

SISÄLLYS

Esipuhe	3
Lähtökohta: uMove 2022.....	4
Tulevaisuussuunnitelman stepit.....	5
1. Steppi: Webropol-kysely	6
Kyselyn päätulokset	7
Kyselystä nousseita kehittämisideoita	11
2. Steppi.....	12
Vastausten teemoittelu.....	12
Kehittämisteemat.....	13
3. Steppi.....	17
Workshopit	17
Miten tästä eteenpäin.....	20



ESIPUHE

Kun mietin mitä liikunta ja korkeakoululiikunta on jättänyt omalle opiskelu- ja työpolulleni, sydämeeni tulvii lämpimiä muistoja. Yhteisiä retkiä metsässä, iloa tanssitunneilla, uuden äärellä ohjaajana ja onnistumisia lukemattomilla kursseilla. Korkeakoululiikunta oli opiskeluryhmän jälkeen kuin toinen koti – asuinhan Seminaarinmäen kampuksen vieressä, josta oli helppoa tulla tunneille ja liikunnan pariin.

Hakiessani uMoven tiiminvetäjän pestiä marraskuussa 2021, tulevaisuuteen luotavaa suunnitelma oli yksi erittäin inspiroiva työtehtävä uuden tiiminvetäjän tehtävänkuvassa. Tämä syntyi tarpeeseemme sanallistaa sitä, millaisena yhteisömme toivoo näkevänsä uMoven tulevina vuosina. Halusimme kysyä ja kuunnella korkeakoulujen opiskelijoita ja henkilökuntaa siitä, millainen olisi heidän mielestään tulevaisuuden uMove: mitä olisi tärkeää kehittää ja millaisiin palveluihin suunnata resursseja. Kuuntelimme myös, mikä on jo nyt hyvin.

Innolla ja ilolla aloitimme yhdessä uMoven tiimin Kirsi Hartikaisen, Petteri Huikon ja Sara Turusen kanssa suunnitelman työstämisen keväällä 2022 ja vuoden päästä tämä kädessäsi - tai ruudullasi – oleva suunnitelma oli valmis. Kiitos uMoven tiimille, korkeakoulujen opiskelijoille ja henkilökunnalle kehittämispanoksesta ja sparraajalle sekä visuaalisen ilmeen toteuttajalle North Sport Consulting Oy:stä.

– Henna



Lähtökohta: uMove 2022

Palvelut nyt:

Ryhmäliikunta 60 tuntia, palloiluvuorot 50 tuntia, liikuntakurssit, tapahtumat, uintivuorot, Online-palvelut ja Rentukan ja Monitoimitalon kuntosalit

Asiakkaat:

Jyn, Jamkin ja Humakin opiskelijat ja Jyn ja Jamkin henkilökunta

Olosuhteet:

Yliopiston ja Jamkin liikuntatilat ja ostopalveluna kaupungin liikuntatiloja.

Miksi tulevaisuussuunnitelma?

Ei ole aiemmin tehty. Halu ja toive kuulla yhteisöä ja konseptoida palveluita toiveiden mukaan. Uudet opiskelun ja työnteon muodot: hybridi ja online.

Tulevaisuussuunnitelman stepit

Steppi 1

Palvelukysely opiskelijoille ja henkilökunnalle kevät 2022

Steppi 2

Kyselyn analysointi ja teemoittelu kesä 2022

Steppi 3

Kyselyn tulosten syvempi analyysi syksy 2022

- Opiskelijoille järjestetty kehittämisworkshop
- uMoven tiimille järjestetty työpaja

Tulevaisuussuunnitelman kokoaminen marraskuu 2022 –maaliskuu 2023

Lisäksi muiden korkeakoulujen benchmarkkausta,
Unisport kevät 2022



1. Steppi

Webropol-kysely korkeakoululiikunnan asiakkaille ja potentiaalisille asiakkaille.

Toteutusaika

20.4.-6.5.2022

Vastausmäärä

333

Tekninen toteuttaja

North Sport Consulting Oy

Kaksi kyselyä

Toinen palveluita käyttäville, toinen heille, jotka eivät tällä hetkellä käytä palveluita

Käyttäjäkyselyssä kysyttiin palvelun käytön useutta, tyytyväisyyttä palveluihin sekä tulevaisuuden kehittämisideoita.

1. Steppi

”Tarjonta on tosi monipuolista! Mahtavaa, että eri vuosina on aina jotakin uutta ja jännää tarjolla.”

KYSELYN PÄÄTULOKSET – Käytön useus

Korkeakoululiikunnan palveluita käytetään säännöllisesti: 80 % käyttää palveluita yhden tai useamman kerran viikossa

➤ **Tämä on tärkeä viesti ja sellainen tulos, jota haluamme jatkossakin vaalia.**

Vastaajien suosituin palvelu oli ryhmäliikunta ja tämän jälkeen käytetyimmät palvelut olivat järjestyksessään uintivuorot, online-tunnit, kuntosalit ja palloiluvuorot. Maksullisia liikuntakursseja ja opintoihin liittyvää liikuntakurssia vastaajat olivat kokeilleet vähiten.

➤ **Odotettu tulos oli, että ryhmäliikuntaa käytetään eniten. Koronan jälkimainingeissa tulokseen voi vaikuttaa se, että kurssveja ei oltu järjestetty yli kahteen vuoteen ja sen sijaan online-palvelut olivat olleet kovassa käytössä rajoitusten vuoksi. Syksyllä 2022 kurssit olivat loppuunmyytyjä ja online-palveluita käytettiin vähemmän.**

Tämä tieto antaa meille hyvän taustatuen kehittää ja konseptoida palveluitamme, kuten palloiluvuoroja, kuntosalipalveluita ja liikuntakursseja tunnetummiksi.

1. Steppi

”Nykyinen tarjonta on ollut hyvää ja monipuolista, olen ollut todella iloinen ja vakuuttunut korkeakoululiikunnan palveluista.”

KYSELYN PÄÄTULOKSET

– Tyytyväisyys palveluihin

Tyytyväisyys eri palveluihin: **94–100 %** oli melko tai erittäin tyytyväisiä

➤ **uMoven** tarjoamiin liikuntapalveluihin ollaan yleisesti tyytyväisiä. Tämän toivomme jatkossakin säilyvän korkeana.

Kaikissa tarjoamissamme palveluissa tyytymättömien osuus oli vähäinen (1–6%).

➤ **Vaikka tyytyväisyys on yleisesti hyvää, myös kehittämisen kohteita löytyy. Palvelutarjonnassa eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat online-palvelut sekä kuntosalipalvelut. Kysely toteutettiin korona-ajan päättyessä ja tämä saattoi vaikuttaa online-palveluja koskeviin toiveisiin. Syksyllä 2022 online-tuntien käyttö hiipunut ja käytössä oleva Yogobe-onlinetreenikirjasto on saanut kiitosta. Kuntosalipalvelut on tärkeä nosto.**

1. Steppi

*“Hinta-laatusuhde on erinomainen, kiitos! “
“All in all I am very happy with the Academic Sports offers! ”*

KYSELYN PÄÄTULOKSET

– Tyytyväisyys palveluiden käyttöön

Erityisesti hintaan (96% vastaajista), ohjauksen laatuun (87% vastaajista) ja asiakaspalvelukokemukseen (87% vastaajista) oltiin melko tai erittäin tyytyväisiä. Tiloissa ja äänentoistossa, palveluntarjonnassa ja palveluista viestimisessä koettiin olevan eniten kehitettävää.

➤ Nämä ovat tärkeitä viestejä meille tulevaan. Hinnan edullisuus ja ohjauksen laatu ovat tärkeitä tuloksia. Vaikka saimme yleisesti hyvää palautetta palveluiden käyttöön liittyen, parannettavaakin löytyy erityisesti tiloihin ja ympäristöön sekä viestintään liittyen. Palvelun monipuolisuudesta saatiin avoimissa vastauksissa kiitosta.

1. Steppi

”Tänä vuonna ei ole ollut aikaa, toivottavasti ensi vuonna on!”

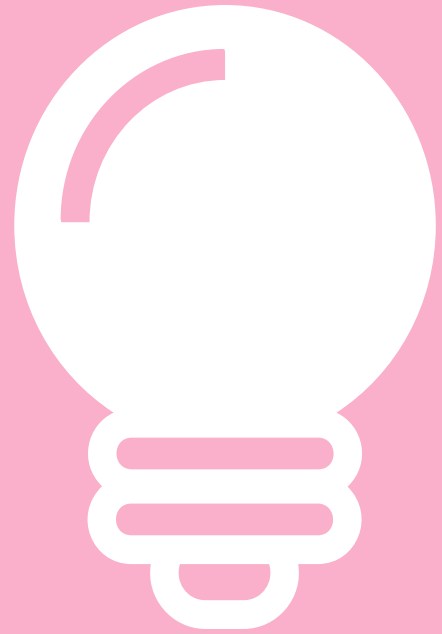
KYSELYN PÄÄTULOKSET

– Liikuntaa harrastetaan myös muualla

Suurimmat syyt uMoven palveluiden käyttämättömyydelle olivat, että vastaajat harrastavat liikuntaa muulla tavoin, ovat vaihdossa tai työskentelvät muualla. Myös ajankäytön haasteet olivat esteenä palveluiden käyttämättömyydelle. Sen sijaan hinta tai palveluista tietämättömyys eivät olleet esteitä osallistumiselle.

➤ **Tämä on oikein mukava tulos. Meille uMovella on tärkeää, että yhteisömme löytää oman tapansa liikkua ja voida hyvin. Ihanaa, jos se löytyy palveluistamme ja upeaa, jos jollain muulla tavalla.**

1. Steppi



Kyselystä nousseita kehittämisideoita

Luontoon ja ulkoiluun liittyvät palvelut

- Ulkoliikuntakurssit, kuten hiihto- ja laskettelu
- Eräilykurssi olisi kiva
- Voisikohan tarjonnassa olla enemmän jotain jumppasalin ulkopuolista? Ulkona tehtävää, retki, melontakurssi, souturetki, patikointi, jotain?
- Toivoisin ulkoliikuntatunteja enemmän etenkin kesälle, esim. porrastreeniä
- Kesällä olisi myös kiva jos olisi jotain palloilutoimintaa ulkona.

Kuntosalipalvelut

- Hyvä kuntosali olisi toiveena.
- Etuus on hyvä, mutta vielä kattavampi kuntosalimahdollisuus houkuttelisi nykyistäkin enemmän.
- Toivoisin, että liikuntatarra toimisi yhä enemmän ns. pääsylippuna moniin kampusten ulkopuolisiin liikuntapaikkoihin,... -esimerkiksi useampaan yksityiseen kuntosaliin ja sen palveluihin.
- Kuntosaleja voisi olla enemmän ja/tai ne voisivat olla laajempia.
- Oma kunnollinen iso sali.

Palloilu

- Kesällä olisi myös kiva jos olisi jotain palloilutoimintaa ulkona, esim. jalkapalloa.
- Vuorojen lajikuvaukset ja tasot: selkeämpi ohjeistus ja Viestintä niitä
- Padel-vuoroja
- Turnauksia, joita opiskelijat voivat järjestää



2. Steppi

uMoven tiimi teemoitteli Webropol-kyselystä saadut vastaukset

Toteutusaika

kesä 2022

Toteuttajat

Kirsi Hartikainen, Petteri Huikko, Sara Turunen ja Henna Törmänen

uMoven tiimi teki yhdessä analyysin kyselyn vastauksista ja nosti esiin viisi keskeisintä kehittämisen teemaa: asiakaspolku, viestintä, brändäys, näkyvyys ja tunnettuus sekä tilatarpeet

ASIAKASPOLKU: Tunnistetaan uMoven asiakaspolku ja siihen liittyvien kohtaamisten ja järjestelmien sujuvuus

VIESTINTÄ: Tunnistetaan viestinnän kohderyhmät ja tärkeät kanavat sekä viestinnän oikea-aikaisuus.

BRÄNDÄYS: uMove on tunnettu ja tuttu brändi koko korkeakouluyhteisössä

NÄKYVYYS JA TUNNETTUUS:

uMoven brändi näkyy opinto- ja työpolun eri vaiheissa ja kampuksilla

TILATARPEET: Tunnistetaan tiloissa tapahtuvat muutokset ja tilatarpeet, tärkeimpänä kuntosalipalveluiden tarjoaminen.

2. Steppi

KEHITTÄMISTEEMA Asiakaspolku

Tunnistetaan ja kirjataan auki uMoven asiakaspolku ja siihen liittyvien kohtaamisten ja järjestelmien sujuvuus.

➤ **Asiakasryhmät on tunnistettu ja asiakaspolut kirjattu. Seuraava vaihe on tarttua niihin nivelvaiheisiin, joissa sujuva asiakaspolku voi katketa. Nämä liittyvät digitaalisiin asiakaskokemuksiin ja asiakasjärjestelmiin. Digiprojekti on käynnistynyt 1.12.2022, jonka tavoitteena on sujuvoittaa asiakaspalvelukokemusta.**

2. Steppi

”Aika usein jokin kampanja kuten pyöränhuolto tai uusi kurssi on kerennyt mennä ohi ennen kuin tieto palvelusta saavuttaa minut. Toivoisinkin koottua infoa tulevista tapahtumista asiakkaille.”

KEHITTÄMISTEEMA Viestintä

Tunnistetaan viestinnän

- kohderyhmät ja
- tärkeät kanavat sekä
- oikea-aikaisuus.

➤ Kohderyhmät ja kanavat on tunnistettu yhteisessä ideointiriihessä 2.6.2022 yliopiston viestintä asiantuntijoiden kanssa. Tämän pohjalta valittiin sosiaalisen media viestintäkanaviksi

- Instagram ja uMove Forum -Facebook-ryhmä.

Syksyllä 2022 ja keväällä 2023 tehtiin kokeiluja someviestinnän mallista. Muita tarkasteltavia somekanavia tulevaisuudessa ovat

- TikTok ja YouTube.

Sisäisessä viestinnässä käytetään korkeakoulujen

- Introja ja uutiskirjeitä.

Viestinnän kokonaisuutta tarkastellaan lähemmin uMoven viestintäsuunnitelmassa, joka tehdään vuosina 2023–2024.

2. Steppi

KEHITTÄMISTEEMA Brändäys

uMove on tunnettu ja tuttu brändi koko korkeakouluyhteisössä

- Siirytään puheessa ja viestinnässä käyttämään uMovea korkeakoulu-liikunnan sijaan. uMove brändi näkyy palvelukonsepteissamme ja läpi-leikkaavasti toiminnassamme. Brändin rakentamista jatketaan viestintä-suunnitelman yhteydessä.

KEHITTÄMISTEEMA Näkyvyys ja tunnettuus

uMoven brändi näkyy opinto- ja työpolun eri vaiheissa ja korkeakoulujen kampuksilla

- Osana viestintäsuunnitelmaa tehdään näkyvyysuunnitelma, jossa huomioidaan uMoven näkyvyys hybridiopiskelun ja -työnteon arjessa.

2. Steppi

”Ohjattu kuntosali opiskelijoille on ollut huippu. Kuntosaleja voisi olla enemmän ja/tai ne voisivat olla laajempia.”

KEHITTÄMISTEEMA Tilatarpeet

Tunnistetaan tiloissa tapahtuvat muutokset ja tilatarpeet, tärkeimpänä kuntosalipalveluiden tarjoaminen.

- Palautekyselyssä tiloista erityisesti kuntosalipalveluihin toivottiin parannusta. Kuntosalipalveluiden selvitys on käynnistetty syksyllä 2022. Selvityksessä käydään läpi mahdolliset yhteistyösalit ja muut toimintamallit. Tämä on kirjattu vuoden 2023 uMoven tiimin tavoitteisiin.



3. Steppi

Kyselystä nostettuja tärkeimpiä teemoja käsiteltiin opiskelijoiden kehittämisworkshopissa ja tiimin omassa työpajassa.

Opiskelijoille järjestetty kehittämisworkshop

Toteutusaika: 3.10.2022

Teemat: viestintä ja asiakaspalvelukokemus

Toteuttajat: Sannina Salin (Jamk), Arto Koponen (JYU), Elias Kinnunen (Jamk), Noora Hakonen (Jamk), Joona Mäkinen (Humako), Fanni Rantala (JYU), Tomi Kallinen (JYU), Janina Jaatinen (JYU), Sara Turunen (uMove), Petteri Huikko (uMove) and Kirsi Hartikainen (uMove), facilitator Ari Karimäki (North Sport Consulting Oy)

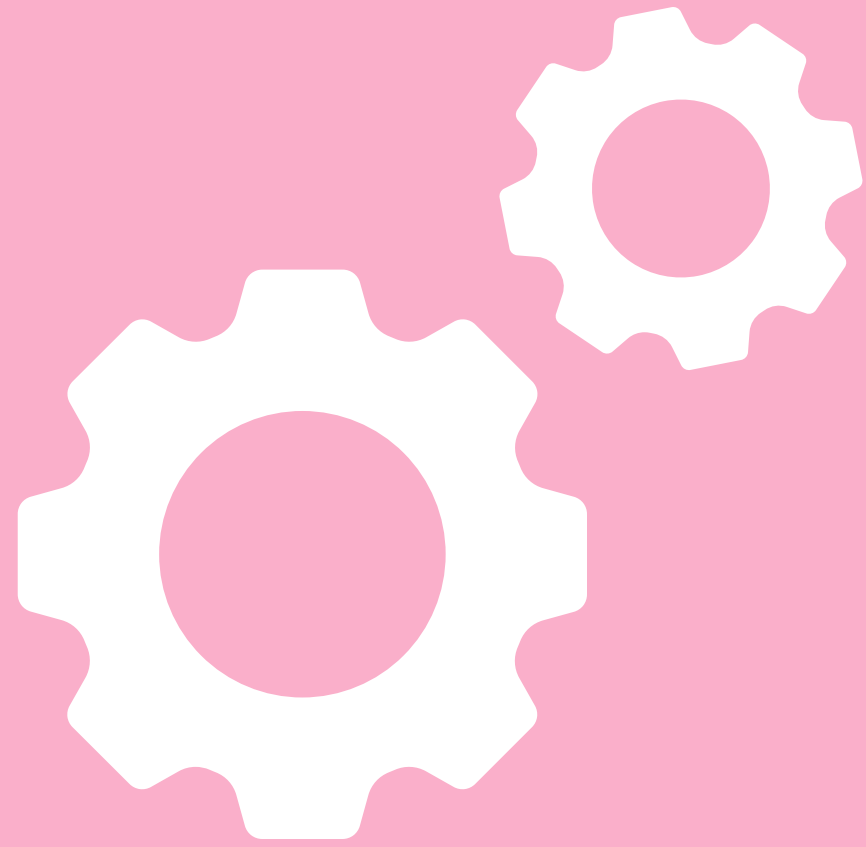
Tiimille järjestetty työpaja

Toteutusaika: 13.10.2022

Teemat: brändäys, näkyvyys ja tunnettuus ja tilatarpeet

Toteuttajat: Henna Törmänen (uMove), Sara Turunen (uMove), Petteri Huikko (uMove) ja Kirsi Hartikainen (uMove), työpajan fasilitaattorina Ari Karimäki (North Sport Consulting Oy)

3. Steppi



Opiskelijoille järjestetty kehittämishorkshop

Viestinnässä löydettiin kaksi päätavoitetta:

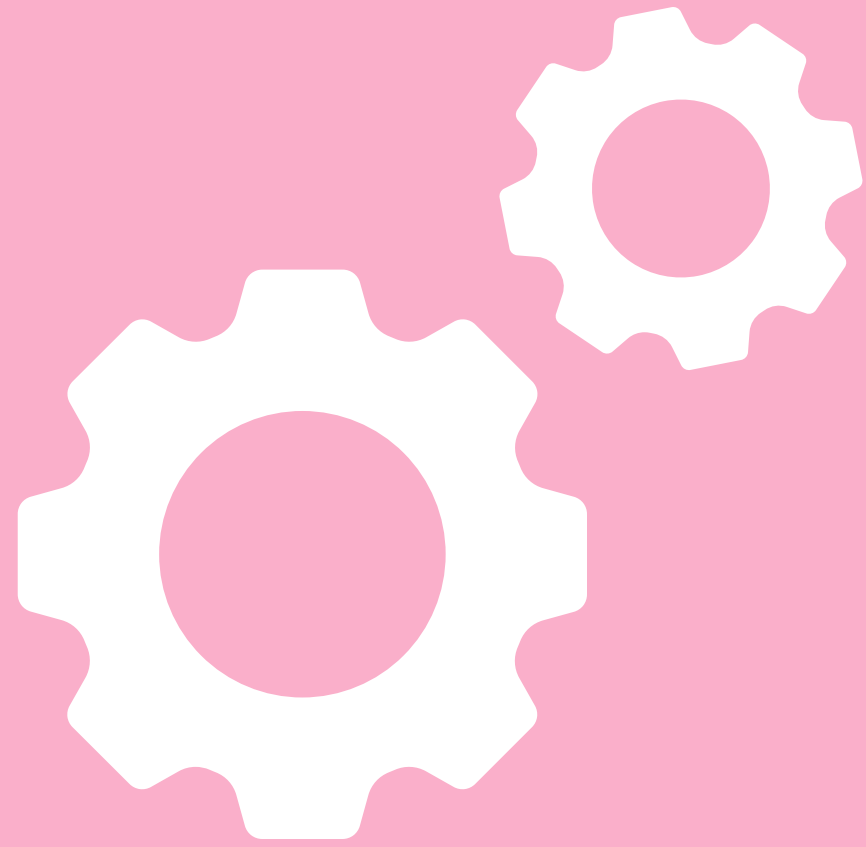
- 1) Inspiroida ja kannustaa liikkumaan ja
- 2) Löytämään harrastuskavereita ja osaksi yhteisöllistä porukkaa.

UMoven tiimi peukuttaa valittuja tavoitteita: inspiointi ja yhteisöllisyys tukevat ydintehtäväämme ja arvojamme. Sosiaalisen median kanavat on valittu näihin tavoitteisiin sopivaksi ja lisäksi tehtävässä viestintäsuunnitelmassa huomioidaan nämä tavoitteet osana viestinnän kokonaisuutta.

Asiakaskokemuksessa tunnistettiin ja kirjattiin palvelupolun eri vaiheet: millainen on palvelu käyttäjän eli asiakkaan silmin?

Moni uMoven palvelu ja prosessi kytkeytyy olennaisesti järjestelmiin ja digitaaliseen asiakaspalveluun. Digiprojekti on käynnistynyt 12/2022 ja sen tavoitteena on sujuvoittaa palvelukokemusta.

3. Steppi



Tiimille järjestetty työpaja

Palvelut ovat uMove brändi. Ryhmäliikunta uMoven suosituimpana palveluna on jo itsessään brändi ja myös muita palveluita: palloilu, kuntosalipalvelut ja opintoihin liittyvä liikuntakurssi kehitetään ja konseptoidaan.

Näkyvyys ja tunnettuus rakentuu uMoven brändin, hyvien ja laadukkaiden palveluiden sekä sujuvan ja oikea-aikaisen viestinnän pohjalle.

Tilatarpeissa löydettiin kolme kehittämisen kohdetta:

- kuntosalipalvelut,
- välinevarastot ja -lainaamo sekä
- ulkoiluympäristöt kampuksella.

Tärkeimpänä nousee kuntosaliselvitys, joka on kirjattu uMoven tavoitteisiin vuodelle 2023. Ulkoiluympäristöjen ja välineiden osalta olemme aktiivisia toimijoita ja sisällytämme ne tulevien vuosien suunnitelmiimme.

Miten tästä eteenpäin...

Tulevaisuussuunnitelman tekeminen on ollut koko uMoven tiimin ja yhteisön yhteinen matka. Olemme saaneet palautetta ja toiveita ja oivaltaneet yhdessä tärkeitä kehittämiskohteita. Olemme tunnistaneet tärkeitä kehittämisen paikkoja, jotka olemme kirjanneet auki tässä suunnitelmassamme.

Hyvät ja laadukkaat liikuntapalvelut ovat toimintamme keskiössä. Tästä aukeaa uMoven ydintehtävä, joka on tarjota

”Liikuntaa ja hyvinvointia Jyväskylän korkeakoulujen opiskelijoille ja henkilökunnalle”.

Toteutamme tätä yhdessä energisesti ja inspiroivasti.

Tärkeitä teemoja, jotka nousivat suunnitelmatyössä esiin, ovat yhteisöllisyyden vaaliminen, opiskelijoiden ja henkilökunnan hyvinvointi sekä liikunnan harrastamisen ympäristöjen ja palvelukonseptien muovaaminen kiinnostaviksi ja kannustaviksi. Olemme nyt luoneet yhdessä pohjan, jota lähdemme innolla ja ilolla työstämään.

Kiittäen, Henna